

**MEMORIA DE VALORACIÓN TÉCNICA**  
**S-00741-2026- Servicio de atención al usuario de RTVE.es**

Se procede a valorar el expediente S-00741-2026 acorde a lo establecido en el pliego de condiciones generales (PCG, en adelante) y en el pliego de condiciones técnicas (PCT, en adelante).

Para la evaluación de las ofertas técnicas se va a tener en cuenta el cumplimiento de los requisitos mínimos exigidos en el PCT así como el cumplimiento de los requisitos técnicos valorables.

En concreto, el PCG se especifican los criterios sujetos a juicio valor así como la máxima puntuación asociada:

<b>CRITERIOS DE VALORACIÓN</b>	<b>PUNTOS MÁXIMOS CONSEGUIR</b>	<b>A</b>
<b>CRITERIOS SUJETOS JUICIO DE VALOR</b>		
Valoración de la propuesta técnica	<b>40</b>	

Para la evaluación de las ofertas técnicas se ha tenido en cuenta el cumplimiento de los requisitos mínimos exigidos, así como los criterios sujetos a juicio de valor definidos en el PCG.

En particular, se valoran los siguientes aspectos:

- La experiencia y cualificación de los recursos adscritos al servicio (agentes y coordinador), acreditada mediante curriculum vitae.
- La experiencia específica en servicios de atención y soporte a usuarios de plataformas OTT o servicios digitales.
- La experiencia en el ámbito del sector audiovisual.
- La adecuación del perfil profesional al objeto del contrato.
- El nivel de detalle aportado en la descripción de los recursos.
- Las mejoras propuestas que redunden en la calidad del servicio.
- Se establece como referencia la mejor propuesta técnica presentada, asignándose al resto de ofertas una puntuación proporcional en función de su calidad relativa.

Se han recibido dos propuestas (2), correspondientes a la empresa MEMORANDUM MULTIMEDIA SL y CALL ACTION SL. A continuación, se procede a valorar las propuestas.

**MEMORANDUM MULTIMEDIA SL**

La oferta presentada incluye diversas mejoras organizativas y operativas, entre las que destacan la implantación de sistemas de evaluación de calidad en tiempo real, generación automatizada de informes de seguimiento, y medidas específicas de accesibilidad para usuarios con dificultades en el uso de servicios digitales.

El equipo propuesto está compuesto por dos coordinadores y seis agentes.

En relación con los perfiles:

- El coordinador principal acredita una amplia experiencia en la gestión y coordinación de servicios de atención telefónica, incluyendo experiencia directa en servicios vinculados a RTVE.es, RTVE Play y proyectos relacionados con plataformas digitales de contenidos, lo que implica conocimiento directo de las casuísticas reales del servicio y de las incidencias específicas de los usuarios de la plataforma.
- Los agentes presentan experiencia en atención a usuarios de servicios digitales, incluyendo soporte a plataformas web, gestión de incidencias técnicas y acompañamiento a usuarios con dificultades en el uso de entornos digitales.

Se valora especialmente:

- La experiencia específica en servicios OTT y plataformas digitales.
- El conocimiento del entorno audiovisual y de las particularidades del servicio de RTVE.
- La adecuación de los perfiles a la tipología de incidencias del servicio.
- El alto nivel de detalle en la descripción de los recursos.

Por todo lo anterior, se considera la propuesta más adecuada al objeto del contrato, otorgándose la máxima puntuación, 40 puntos.

**CALL ACTION SL**

La oferta presentada describe un modelo organizativo adecuado para la prestación del servicio, así como un equipo compuesto por un coordinador y seis agentes.

En relación con los perfiles:

- El coordinador propuesto cuenta con experiencia en supervisión de servicios de atención telefónica y gestión de equipos en entornos de contact center.
- Los agentes presentan experiencia en atención al cliente, gestión de incidencias y soporte telefónico en distintos sectores.

No obstante, se observa que:

- La experiencia acreditada se concentra principalmente en servicios de atención generalista, sin una vinculación clara y detallada con servicios de soporte a plataformas OTT o servicios digitales de contenidos audiovisuales.
- La experiencia en el ámbito del sector audiovisual es limitada en comparación con la otra propuesta.

Aunque los perfiles presentan experiencia relevante en atención telefónica, la adecuación específica al objeto del contrato (soporte a usuarios de RTVE.es y RTVE Play) resulta menor.

Asimismo, el nivel de detalle aportado no permite acreditar de forma homogénea la experiencia específica en entornos OTT para todos los perfiles.

Por todo lo anterior, y en comparación con la propuesta mejor valorada, se considera una oferta técnicamente adecuada pero presenta un menor grado de cumplimiento de los criterios establecidos en el PCG en relación con la experiencia específica en entornos OTT y sector audiovisual. En consecuencia, se le asigna una puntuación inferior de forma proporcional a la menor adecuación de los perfiles y experiencia específica respecto a la propuesta mejor valorada. Por todo lo anterior, se le asigna una puntuación de 27 puntos.

### **PUNTUACIÓN OTORGADA**

Tras la valoración de las ofertas de acuerdo a lo establecido en el PCG, la puntuación de cada licitador es la siguiente:

<b>MEMORANDUM MULTIMEDIA SL</b>	<b>40</b>
<b>CALL ACTION SL</b>	<b>27</b>

Madrid, marzo 2026