EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR

SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA EN CONSULTORÍA ESPECIALIZADA EN COMUNICACIÓN Y MARKETING DIGITAL DE APOYO EN EL DISEÑO, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE ACTUACIONES DE COMUNICACIÓN EN EL MARCO DEL PROYECTO ANDALUCÍA COMPROMISO DIGITAL

EXP19-000116

Departamento:	Consultoría y Desarrollo Corporativo
Ud. Organizativa:	N/A
Tipo de documento:	Análisis de ofertas
Código:	SDT-AOT-EXP19-000116
Categoría	*Uso Interno*
Edición:	1
Fecha:	30/08/19
Nº de Páginas:	1 de 13

Elaborado	Elaborado
Antonio Blasco López	Loleta Seoane de Rus
Departamento de Consultoría y Desarrollo Corporativo	Departamento de Consultoría y Desarrollo Corporativo

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.
Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

P21_Imp184-1

0 INDICE

0 INDICE 2
1 OBJETO 3
2 PROPUESTAS PRESENTADAS 3
3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA 3
4 ANALISIS DE LAS PROPUESTAS 3
4.1 Análisis de las características técnicas 5
4.1.1 Propuesta de EMERGYA 5
4.1.2 Propuesta de INNN 7
4.1.3 Propuesta de INNOVAE 10
5 RESUMEN DE LAS PROPUESTAS Y CONCLUSIONES 13

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

1 OBJETO

Este documento tiene por objeto realizar la evaluación mediante juicios de valor, de las ofertas presentadas al SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA EN CONSULTORÍA ESPECIALIZADA EN COMUNICACIÓN Y MARKETING DIGITAL DE APOYO EN EL DISEÑO, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE ACTUACIONES DE COMUNICACIÓN EN EL MARCO DEL PROYECTO ANDALUCÍA COMPROMISO DIGITAL (EXP19_116).

2 PROPUESTAS PRESENTADAS

A continuación, se relacionan las propuestas presentadas, indicando para cada una la codificación utilizada en el presente documento para identificar cada propuesta individual.

Código	Nº	Empresa
E1	1	• EMERGYA
E2	2	• INNN
E3	3	• INNOVAE

3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

[1] Pliegos de condiciones publicados en Perfil del Contratante de SANDETEL: https://juntadeandalucia.es/temas/contratacion-publica/perfiles-licitaciones/detalle/000000136784.html

4 ANALISIS DE LAS PROPUESTAS

Se ha procedido a analizar la totalidad de la documentación presentada en los sobres 1 de las distintas propuestas, dando como resultado las valoraciones definitivas que son las indicadas en el presente informe.

Los criterios de adjudicación valorados mediante juicio de valor han sido son los siguientes:

Nº	CRITERIO	PONDERACIÓN

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

1	**Estudio organizativo de la prestación del servicio,** donde se indiquen claramente las responsabilidades y roles de dirección, coordinación y comunicación, así como los flujos de instrucciones y reporte entre la dirección de los trabajos de la empresa y su equipo de trabajo. Se valorarán con mayor puntuación aquellas propuestas que planteen una estructura jerárquica para la prestación del servicio en la que sé describan con claridad las acciones de control, dirección u organización del personal de la empresa, las funciones del personal propio y la forma de realizarlas y en especial, del ejercicio por parte de la empresa de las potestades directivas de todo orden sobre su personal. [10/10]	10
2	**Metodología de trabajo propuesta por el licitador para la gestión del servicio**. Descripción general de los siguientes procedimientos y su adaptación y concreción a las necesidades de la contratación: • Relación con el cliente, en el que se identifiquen los órganos de gestión que vayan a participar en el proyecto, indicando sus componentes y principales funciones, así como los mecanismos de interlocución y comunicación. [15/25] • Gestión de la demanda y atención de sobrecarga de trabajo. [5/25] • Gestión de la calidad del servicio.[5/25] Se valorarán con mayor puntuación aquellas propuestas que presenten un modelo ágil y eficiente para la relación con el cliente, una gestión flexible de la capacidad del equipo de trabajo, así como un procedimiento de aseguramiento de calidad con mecanismos e instrumentos suficientes para garantizar un servicio de calidad.	25
3	**Propuesta de informe para el seguimiento mensual de la prestación del servicio**, valorándose con mayor puntuación las propuestas que mejor ayuden al seguimiento y control de los servicios que se desarrollan en la prestación. [10/10]	10
TOTAL		45

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Según se indica en los correspondientes pliegos de contratación, para abrir el sobre 2 se requiere una puntuación mínima de 22,5 puntos en la valoración de los criterios del sobre 1.

4.1 Análisis de las características técnicas

A continuación, se muestra de manera resumida el resultado de su análisis y las valoraciones técnicas realizadas.

4.1.1 Propuesta de EMERGYA

1) **CRITERIO 1. Estudio organizativo de la prestación del servicio, donde se indiquen claramente las responsabilidades y roles de dirección, coordinación y comunicación, así como los flujos de instrucciones y reporte entre la dirección de los trabajos de la empresa y su equipo de trabajo.**

- Observaciones:

El modelo organizativo propuesto se considera muy adecuado. Se especifican claramente y de forma detallada dentro de la estructura de la empresa y de la propia contratación las responsabilidades y roles de cada perfil dentro de la estructura. El servicio se compone de un equipo de Coordinación, compuesto por dos figuras (Responsable del contrato y Jefe de proyecto) y un equipo de trabajo. Ambos equipos estarán apoyados por un equipo o Staff de apoyo que darán soporte tanto al equipo de Coordinación como al equipo de trabajo para atender cuestiones y tareas especializadas.

El organigrama de gestión está bien detallado, con indicaciones claras de los flujos información e instrucciones al equipo de trabajo y garantizando el pleno control y desempeño de cualquiera de los miembros del equipo de trabajo, si bien se echa en falta una mayor concreción en los flujos de coordinación internos.

- Valoración (0-10): 9,5

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

2) **CRITERIO 2. Metodología de trabajo propuesta por el licitador para la gestión del servicio. Descripción general de los siguientes procedimientos y su adaptación y concreción a las necesidades de la contratación:**

- Relación con el cliente, en el que se identifiquen los órganos de gestión que vayan a participar en el proyecto, indicando sus componentes y principales funciones, así como los mecanismos de interlocución y comunicación. [15/25]
- Gestión de la demanda y atención de sobrecarga de trabajo. [5/25]
- Gestión de la calidad del servicio. [5/25]

- Observaciones:

El modelo de relación con el cliente se considera adecuado, estableciéndose tres niveles de coordinación (estratégico, táctico y operativo), en el que se establecen tres comités. Existe una descripción adecuada de cada uno de ellos, con identificación de actores, objetivos y entregables asociados. Como aspecto menos favorable, se echa en falta un mayor detalle en los mecanismos de interlocución entre Emergya y Sandetel.

El procedimiento de gestión de la demanda se considera muy adecuado. Dicha propuesta se basa en la definición y gestión de una línea base que permita asegurar la calidad del servicio. Tanto el protocolo de nuevas solicitudes, como el seguimiento de las tareas y la atención a la sobrecarga de trabajo se consideran correctas, cubriendo las diferentes casuísticas posibles. Como aspecto menos favorable, no se contempla la situación en la que durante un periodo de tiempo se pueda interrumpir el servicio, aunque sí se establece una revisión periódica de la línea de base que marca el umbral de la carga mínima del servicio.

En cuanto a la gestión de la calidad del servicio la propuesta planteada se considera correcta. Está acorde a la metodología presentada y está capilarizado a todos los niveles (estratégico, táctico y operativo) presentados dentro de la misma. A pesar de ser bastante completo, es posible que resulte algo complejo para el servicio solicitado.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

- Valoración Relación con el cliente (0-15): 12,75
- Valoración gestión de la demanda (0-5): 4,5
- Valoración gestión de la calidad del servicio (0-5): 3,88
- Valoración total criterio (0-25): 21,13

3) **CRITERIO 3. Propuesta de informe para el seguimiento mensual de la prestación del servicio, valorándose con mayor puntuación las propuestas que mejor ayuden al seguimiento y control de los servicios que se desarrollan en la prestación.**

- Observaciones:

El modelo de informe planteado se considera muy adecuado, destacando por su sencillez y eficiencia. Se propone un índice y una descripción de los principales apartados, enfocados a la gestión del servicio y a las actividades desarrolladas a lo largo de esta contratación. Como aspecto de mejora, se echa en falta algún apartado relacionado con la propuesta de aseguramiento de la calidad indicada en el apartado anterior.

- Valoración (0-10): 8,5

4.1.2 Propuesta de INNN

4) **CRITERIO 1. Estudio organizativo de la prestación del servicio, donde se indiquen claramente las responsabilidades y roles de dirección, coordinación y comunicación, así como los flujos de instrucciones y reporte entre la dirección de los trabajos de la empresa y su equipo de trabajo.**

- Observaciones:

La propuesta organizativa para la prestación del servicio se considera correcta, si bien se echa en falta una propuesta más concreta en determinados aspectos como las responsabilidades de los distintos perfiles o los flujos de instrucciones y reporte. La propuesta organizativa se basa

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

principalmente en dos perfiles: el Encargado del contratista y el Consultor especializado. Este último tendrá un soporte multidisciplinar por el resto de miembros de la agencia.

Con respecto al requisito de interlocución única para la organización de la ejecución de los servicios profesionales (apartado 5.3 del Pliego de Prescripciones Técnicas), la oferta no plantea una propuesta clara.

La estructura jerárquica se considera correcta y está bien detallado el ejercicio de las potestades directivas de la empresa con respecto al equipo de trabajo.

- Valoración (0-10): 6,5

5) **CRITERIO 2. Metodología de trabajo propuesta por el licitador para la gestión del servicio. Descripción general de los siguientes procedimientos y su adaptación y concreción a las necesidades de la contratación:**

- Relación con el cliente, en el que se identifiquen los órganos de gestión que vayan a participar en el proyecto, indicando sus componentes y principales funciones, así como los mecanismos de interlocución y comunicación. [15/25]
- Gestión de la demanda y atención de sobrecarga de trabajo. [5/25]
- Gestión de la calidad del servicio. [5/25]

- Observaciones:

El modelo de relación con el cliente propuesto describe adecuadamente los mecanismos de interlocución y comunicación entre las diferentes fases por las que va a pasar del proyecto durante su ejecución. No obstante, se echa en falta en dicho modelo un mayor detalle acerca de la relación con Sandetel en lo relacionado a la gestión y seguimiento de los servicios propios del contrato, principalmente en las áreas más ligadas a la dirección y gestión del proyecto. En este sentido se echa en falta conocer más acerca del papel que juega el Encargado del contrato o Responsable del proyecto y cómo va a ser su relación con Sandetel para las tareas de gestión.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

El procedimiento de gestión de la demanda se considera adecuado en términos generales, planteándose un proceso de revisión en 5 pasos que se considera correcto. Como aspectos menos favorables, no se plantean medidas concretas frente a casuísticas comunes del equipo de trabajo como cobertura en caso de vacaciones, bajas o similares. Tampoco se contempla la casuística en la que durante un periodo de tiempo se pueda interrumpir el servicio o tener una dedicación por debajo de una posible carga mínima establecida.

En cuanto a la gestión de la calidad del servicio, la propuesta planteada se ajusta a lo requerido, si bien el planteamiento se considera teórico, echándose en falta una mayor personalización al objeto de esta contratación.

- Valoración Relación con el cliente (0-15): 10,50
- Valoración gestión de la demanda (0-5): 3,25
- Valoración gestión de la calidad del servicio (0-5): 3
- Valoración total criterio (0-25): 16,75

6) **CRITERIO 3. Propuesta de informe para el seguimiento mensual de la prestación del servicio, valorándose con mayor puntuación las propuestas que mejor ayuden al seguimiento y control de los servicios que se desarrollan en la prestación.**

- Observaciones:

Con respecto a los indicadores a medir, se consideran más propios del seguimiento de los trabajos de la *oficina de comunicación* del proyecto, que del servicio que corresponde a esta contratación. En este sentido sería necesario establecer unos indicadores que se ajusten más a este contrato.

La estructura básica planteada se considera adecuada, si bien sobre el apartado denominado "Reporte de dedicación" se echa en falta una simulación, tal y como se ha hecho de los tres apartados anteriores del informe.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

- Valoración (0-10): 6

4.1.3 Propuesta de INNOVAE

7) **CRITERIO 1. Estudio organizativo de la prestación del servicio, donde se indiquen claramente las responsabilidades y roles de dirección, coordinación y comunicación, así como los flujos de instrucciones y reporte entre la dirección de los trabajos de la empresa y su equipo de trabajo.**

- Observaciones:

El modelo organizativo se basa en la figura de un Responsable del proyecto, cuyas responsabilidades y roles de dirección son correctas. Dicho responsable gestionará un equipo técnico especializado que se encargará de la ejecución de las tareas. A tenor de las características de la contratación y las tareas que se pretenden demandar, se echa en falta una propuesta más concreta del equipo de trabajo (dimensionamiento, perfiles...) y de las actividades que desarrollarían cada uno de ellos.

Los flujos de coordinación internos se detallan adecuadamente.

- Valoración (0-10): 8

8) **CRITERIO 2. Metodología de trabajo propuesta por el licitador para la gestión del servicio. Descripción general de los siguientes procedimientos y su adaptación y concreción a las necesidades de la contratación:**

- Relación con el cliente, en el que se identifiquen los órganos de gestión que vayan a participar en el proyecto, indicando sus componentes y principales funciones, así como los mecanismos de interlocución y comunicación. [15/25]

- Gestión de la demanda y atención de sobrecarga de trabajo. [5/25]

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

- Gestión de la calidad del servicio. [5/25]

- Observaciones:

El modelo de relación con el cliente se divide en tres niveles de gestión (estratégico, táctico y operativo) compuestos cada uno de ellos por un comité de seguimiento o dirección, en cada caso. Por cada comité se describen de forma básica las principales tareas, los responsables de los mismos y planificación de reuniones, considerándose adecuada en términos generales.

Como herramienta de comunicación se propone el correo electrónico, quedando abierta otras opciones, pero no planteando una propuesta más ambiciosa de forma concreta.

Como aspecto menos favorable, la propuesta plantea que el Responsable del proyecto de Innovae atiende las peticiones solicitadas por la *oficina de comunicación*. Sin embargo, esta propuesta no es correcta, ya que el objeto de esta contratación es la de prestar un servicio de apoyo a la Dirección del proyecto en Sandetel (apartado 4 del Pliego de Prescripciones Técnicas), no a la *oficina de comunicación*, que tal y como se indica en el apartado 3.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas, es un servicio de comunicación externo. En este sentido, una de las actividades planteadas en el apartado 4 del Pliego de Prescripciones Técnicas, es precisamente "*Apoyar a la Dirección del proyecto en Sandetel en la coordinación y seguimiento de los trabajos requeridos a la oficina de comunicación*", lo que choca con la propuesta planteada.

El procedimiento de gestión de la demanda se basa en el Scrum Capacity Model. A nivel teórico se considera correcto, echándose en falta una propuesta algo más práctica y mayor nivel de detalle en para los casos en los que se debe atender sobrecarga de trabajo u otras situaciones como cobertura en periodos de vacaciones o periodos de interrupción del servicio.

En cuanto a la gestión de la calidad del servicio la propuesta planteada se considera correcta, si bien se considera que se queda en un enfoque muy teórico, sin especificar medidas más concretas en relación al objeto de la presente contratación.

- Valoración Relación con el cliente (0-15): 10,50

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

- Valoración gestión de la demanda (0-5): 3,25
- Valoración gestión de la calidad del servicio (0-5): 3
- Valoración total criterio (0-25): 16,75

9) **CRITERIO 3. Propuesta de informe para el seguimiento mensual de la prestación del servicio, valorándose con mayor puntuación las propuestas que mejor ayuden al seguimiento y control de los servicios que se desarrollan en la prestación.**

- Observaciones:

La propuesta plantea el establecimiento y seguimiento de indicadores del desempeño de la estrategia de comunicación (indicadores de la web, indicadores en redes sociales). Éstos, sin embargo, se consideran más propios del seguimiento de los trabajos de la *oficina de comunicación* del proyecto, que del servicio que corresponde a esta contratación.

La propuesta no plantea un informe concreto, sino varios. Centrándonos en el informe de progreso, se echa en falta un seguimiento de la gestión económica del proyecto.

- Valoración (0-10): 5,75

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

5 RESUMEN DE LAS PROPUESTAS Y CONCLUSIONES

A continuación, se muestran de forma resumida los resultados anteriores:

	CRITERIO	VALOR	EMERGYA	INNN	INNOVAE
1	**Estudio organizativo de la prestación del servicio**, donde se indiquen claramente las responsabilidades y roles de dirección, coordinación y comunicación, así como los flujos de instrucciones y reporte entre la dirección de los trabajos de la empresa y su equipo de trabajo.	10	9,50	6,50	8
2	**Metodología de trabajo propuesta por el licitador para la gestión del servicio. Descripción general de los siguientes procedimientos y su adaptación y concreción a las necesidades de la contratación:**	25	21,13	16,75	16,75
2.1	Relación con el cliente, en el que se identifiquen los órganos de gestión que vayan a participar en el proyecto, indicando sus componentes y principales funciones, así como los mecanismos de interlocución y comunicación. [15/25]	15	12,75	10,50	10,50
2.2	Gestión de la demanda y atención de sobrecarga de trabajo. [5/15]	5	4,50	3,25	3,25
2.3	Gestión de la calidad del servicio. [5/15]	5	3,88	3,00	3,00
3	**Propuesta de informe para el seguimiento mensual de la prestación del servicio.**	10	8,50	6,00	5,75
		45	**39,13**	**29,25**	**30,50**

A tenor de estos resultados todas las ofertas alcanzan el umbral mínimo requerido, por lo que continúan el proceso selectivo.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.