



Expediente 530

“Servicio de implantación y operación en SaaS de la solución integral para la gestión del servicio de ayuda a domicilio del Ayuntamiento de Pamplona”

Informe técnico de valoración de las ofertas en los criterios cualitativos no cuantificables mediante fórmulas

JUNIO 2026

Margarita Moreno Fecha:
Fernandez - DNI 2026.06.26
29152969D 13:39:36 +02'00'

26/06/2026 12:36:54
Eduardo Tuñón
Director de Aplicaciones de ANIMSA

26/06/2026 12:16:27
EVA YÁÑEZ MENDIZABAL
Original firmado electrónicamente



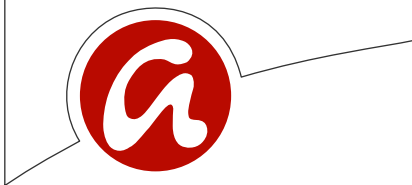
ASOCIACIÓN NAVARRA DE INFORMÁTICA MUNICIPAL, S.A.

Avda. del Ejercito, 2 – Planta 8 • 31002 PAMPLONA / IRUÑA • Tel. 948 420 800 • Fax: 948 420 808 • www.animsa.es



Índice

1	OBJETIVO	3
2	OFERTAS RECIBIDAS.....	3
3	ANÁLISIS CUALITATIVO DE LAS OFERTAS	3
3.1	PLAN DE TRABAJO (MÁX. 10 PUNTOS)	3
3.2	PLAN DE FORMACIÓN (MÁX. 10 PUNTOS)	4
3.3	PLAN DE SOPORTE, ANS Y MANTENIMIENTO (MÁX.6 PUNTOS)	5
3.4	PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIÓN DE DATOS (MÁX.8 PUNTOS).....	6
3.5	PROCEDIMIENTO DE ELIMINACIÓN DE DATOS (MÁX.6 PUNTOS).....	7
4	CUADRO RESUMEN DE LA VALORACIÓN DE CRITERIOS CUALITATIVOS NO CUANTIFICABLES MEDIANTE FÓRMULAS	8



1 Objetivo

El propósito de este documento es reflejar el resultado del estudio, valoración y puntuación de los aspectos técnicos cualitativos de las ofertas presentadas en los Sobres N° 1 relativas al expediente 530 “Servicio de implantación y operación en SaaS de la solución integral para la gestión del servicio de ayuda a domicilio del Ayuntamiento de Pamplona”.

2 Ofertas recibidas

Las ofertas recibidas corresponden a las siguientes empresas:

1	CIGESOC
2	CIMA

3 Análisis cualitativo de las ofertas

Se ha procedido a valorar todos y cada uno de los “criterios no cuantificables mediante fórmulas” contemplados en el apartado L del expediente 530 “Pliego de condiciones administrativas particulares del contrato de servicio de implantación y operación en SaaS de la solución integral para la gestión del servicio de ayuda a domicilio del ayuntamiento de pamplona”.

3.1 Plan de trabajo (máx. 10 puntos)

La valoración de las ofertas en este apartado queda de la siguiente manera:

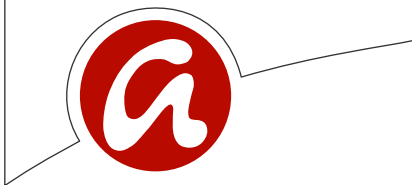
CIGESOC:

- Presenta un “Plan de trabajo” completo y estructurado en las 9 fases descritas en el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT) del expediente 530 mencionado, contemplando la fase de adaptación de su software para integrarlos con otras aplicaciones municipales.
- Incluye cronograma gráfico global del proyecto desglosado por fases alineadas con el PPT, si bien tiene un margen de mejora en el grado de detalle del cronograma desglosándolo en tareas e hitos intermedios.
- En cuanto a los procedimientos y herramientas de coordinación, control y seguimiento y gestión de incidencias, la oferta se presenta muy desarrollada, (modelo de gobernanza formal con roles definidos, jefatura de proyecto como interlocutor único, reuniones estructuradas (arranque, semanales, mensuales), actas, trazabilidad y control de tareas y uso explícito de herramientas informáticas para el seguimiento, de tareas pendientes e incidencias).

CIMA:

- Aunque en su oferta incluye un plan de implantación estructurado en 5 meses con hitos mensuales, no presenta el “Plan de trabajo”.
- Tampoco presenta el cronograma gráfico desglosado por fases.
- En cuanto a los procedimientos y herramientas de coordinación, control y seguimiento y gestión de incidencias, la oferta se centra en aspectos de infraestructura, (alta disponibilidad, seguridad y cumplimiento de acuerdos de nivel de servicio (SLA) con tiempos de respuesta por prioridad), pero no describe procedimientos ni herramientas específicas. Esto es:





- No incluye un modelo de organización del proyecto.
- No se detallan herramientas concretas de gestión del proyecto.
- No se describe un procedimiento estructurado de seguimiento (reuniones, informes periódicos, etc.).

Evaluación del “Plan de trabajo” de las ofertas según criterios del Pliego de Condiciones Particulares (PCP):

	Puntuación máxima	Puntuación CIGESOC	Puntuación CIMA
Detalle y claridad	2,5	2,5	0,5
Secuencia de tareas e hitos	2,5	2	0
Metodología	2,5	2,5	0
Adecuación al SAD	2,5	2,5	0,5
Total puntuación Plan de trabajo	10	9,5	1

3.2 Plan de Formación (máx. 10 puntos)

La valoración de las ofertas en este apartado queda de la siguiente manera:

CIGESOC:

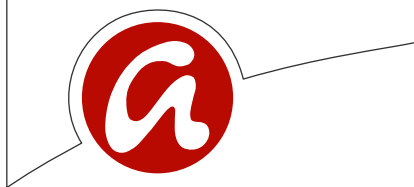
La oferta cumple de forma muy sólida el marco técnico mínimo obligatorio del “Plan de formación” especificado en el PPT:

- diferencia claramente la formación inicial de la posterior
- desglosa la formación por módulos, cada uno con sus contenidos y duración
- define perfiles profesionales e itinerarios formativos por cada perfil
- describe los canales formativos, pero predomina el canal online frente al presencial.
- incluye calendarización y coordinación con el personal del SAD
- describe recursos materiales y recursos de autoaprendizaje
- Facilita evidencias prácticas de la solución propuesta (5 en formato audiovisual y 4 en formato documental). Del análisis conjunto de dichos materiales se constata:
 - o un nivel suficiente de detalle sobre las características, funcionalidades y prestaciones de la solución SaaS ofertada, a efectos de verificar el cumplimiento de los requisitos funcionales establecidos en el PPT.
 - o la aportación de documentación de soporte relativa a la gestión del servicio de formación.
- y, por último, un sistema de evaluación de la calidad y efectividad de las acciones formativas.

CIMA:

Aunque la oferta menciona un “plan de formación continuada” para Coordinadores, Auxiliares de Ayuda a Domicilio y Técnicos de ANIMSA, no desglosa claramente formación inicial de la posterior, no estructura por fases, no detalla nº máximo de participantes, ni duración por sesión, no desarrolla canales, (solo hay menciones genéricas) y es extremadamente corto e insuficiente.





Evaluación del “Plan de Formación” de las ofertas según criterios del PCP:

	Puntuación máxima	Puntuación CIGESOC	Puntuación CIMA
Detalle, estructura y coherencia	2	2	0,5
Concreción y claridad	2	2	0,7
Grado de adaptación al SAD	2	2	1
Garantías disponibilidad inmediata de la herramienta	1	1	0,3
Canales de impartición utilizados (presencial / online)	1	0,8	0,6
Enfoque sostenible	1	1	0,3
Aportación de evidencias prácticas	1	0,9	0
Total puntuación Plan de formación	10	9,7	3,4

3.3 Plan de Soporte, ANS y Mantenimiento (máx.6 puntos)

La valoración de las ofertas en este apartado queda de la siguiente manera:

CIGESOC:

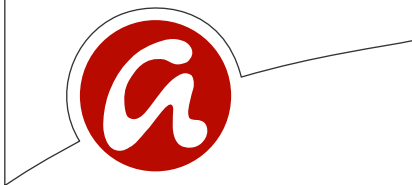
En cuanto al Soporte:

- La oferta, concretamente el soporte, los medios y la disponibilidad, cubre de forma muy completa y detallada el marco mínimo del PPT; la oferta menciona de forma expresa que garantiza la prestación de servicios mínimos sin reducción de horario en ningún periodo del año, (aunque lo cubre implícitamente no puntualiza festivos críticos tipo San Fermín).
- Añade una mención especial al soporte en fases clave del proyecto, (importación y depuración de datos, plan de formación, proceso de arranque, validación de las integraciones, configuración de listados y estadísticas, así como encuestas).
- Se ofrece también acompañamiento operativo cercano, continuo y proactivo por parte de una “persona responsable del contrato”, adicional a la jefatura de proyecto y al resto de perfiles definidos en el PPT durante toda la ejecución del contrato.
- El horario de atención directa, (teléfono y correo-e), podría parecer corto ya que es de 9 a 15h, pero la oferta menciona un soporte extendido gracias al sistema de monitorización continua que ofrece la plataforma, con detección proactiva de incidencias y con un sistema de alertas.

En lo relativo a los ANS la oferta cumple el esquema del PPT:

- Define prioridad inmediata, urgente, alta/media/baja, incluye tiempos de respuesta y resolución y mejora el tiempo máximo de resolución de las incidencias urgentes (resolución ≤ 1 día y en el PPT se solicita 2 días) y un tiempo de respuesta ≤ 3 horas para incidencias de criticidad alta, media o baja.
- También incluye mecanismos de verificación mediante sistema de ticketing con tiempos registrados, consulta en tiempo real del estado del servicio y trazabilidad continua.





- El alcance del soporte abarca todas las fases definidas en el PPT y es coherente con el plan de implantación y el plan de formación, por lo tanto, encaja con fases reales del servicio.

Por último, en cuanto al Mantenimiento en la oferta se incluyen los tres tipos de mantenimiento, con actualizaciones funcionales, adaptación a la normativa y evolución continua. Además:

CIMA:

La oferta en cuanto al Soporte presenta carencias importantes como son las siguientes:

- no describe canales ni medios de atención, no menciona días ni horarios de soporte.
- no describe soporte específico en periodos de servicios mínimos.

En lo relativo a los ANS:

- la oferta define tipos de prioridad crítica, grave y leve y, aunque no usa exactamente la misma clasificación, se puede inferir que cumple y mejora los tiempos especificados en el PPT para las incidencias de prioridad inmediata y urgente.
- la oferta no describe mecanismos de verificación de plazos de resolución de consultas e incidencias.

Por último, en cuanto al Mantenimiento la oferta incluye mención a “Niveles de mantenimiento” pero no está desarrollado.

Evaluación del “Plan de Soporte, ANS y Mantenimiento” de las ofertas según criterios del PCP:

	Puntuación máxima	Puntuación CIGESOC	Puntuación CIMA
Adecuación al PPT	2	1,8	1
Claridad	1,5	1,5	0,5
Coherencia	1,5	1,5	0,5
Mejora sobre mínimos del PPT	1	1	0,3
Total puntuación Soporte, ANS y Mantenimiento	6	5,8	2,7

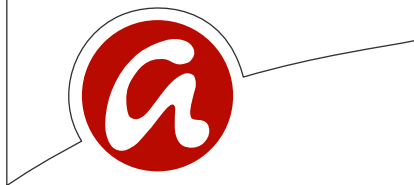
3.4 Procedimiento de devolución de datos (máx.8 puntos)

La valoración de las ofertas en este apartado queda de la siguiente manera:

CIGESOC: Su oferta:

- Propone un cumplimiento y está muy bien explicada la reversibilidad del servicio.
- Tiene una cobertura excelente del alcance especificado en el PPT; incluye explícitamente datos maestros, datos operativos y de planificación, históricos completos, incidencias, registros de actividad del sistema e información de auditoría, documentación, estructura y relaciones entre los datos, así como los metadatos.





- En cuanto a los formatos y la reutilización están muy alineados con el concepto de interoperabilidad. La oferta menciona formatos abiertos de documentos, estructura organizada en directorios compatible con los registros existentes en la base de datos.
- El plazo de entrega de los datos está alineado al 100% con el requisito del PPT, (máximo 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud).
- Por último, en cuanto al procedimiento técnico de devolución, la oferta hace un detalle muy completo e incluye, entre otras descripciones, estas: formatos de exportación, organización, diccionario de datos, mecanismo de transferencia, medidas de seguridad, validación y soporte adicional post-entrega.

CIMA: Su oferta:

- Cumple de forma básica, garantiza la devolución de datos al final del contrato e incluye acceso en modo solo lectura durante 60 días, pero no desarrolla el concepto de reversibilidad completa ni menciona explícitamente la reutilización ni la independencia tecnológica.
- Tiene una cobertura insuficiente del alcance: Solo menciona la devolución de este tipo de datos: usuarios, visitas, histórico de fichajes y facturación.
- En lo relativo al plazo de entrega de los datos en la oferta no se especifica plazo.
- No menciona un procedimiento técnico de entrega de la información
- Falta mencionar la estructura de ficheros, diccionario de datos, mecanismo de transferencia, medidas de seguridad (cifrado, control accesos...), validación de integridad y responsable técnico del proceso.

Evaluación del “Procedimiento de devolución de datos” de las ofertas según criterios del PCP:

	Puntuación máxima	Puntuación CIGESOC	Puntuación CIMA
Calidad	2	2	0,5
Exhaustividad	2	2	0,5
Claridad	2	2	1
Viabilidad	2	2	1
Total puntuación Procedimiento de devolución de datos	8	8	3

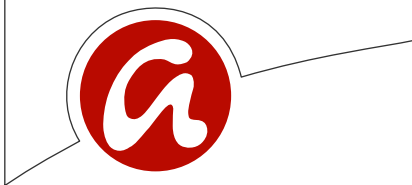
3.5 Procedimiento de eliminación de datos (máx.6 puntos)

La valoración de las ofertas en este apartado queda de la siguiente manera:

CIGESOC: Su oferta:

- Desarrolla de forma detallada el procedimiento técnico de eliminación de datos; incluye inventario previo de sistemas y datos, ejecución controlada mediante scripts, y eliminación de bases de datos, repositorios documentales, ficheros temporales, logs y copias de seguridad.
- Tiene una cobertura completa del alcance especificado en el PPT puesto que incluye datos de los entornos de Producción y Preproducción, así como logs, copias de seguridad y sistemas auxiliares.





- Tiene muy bien resueltas las garantías de eliminación puesto que garantiza la imposibilidad de recuperación de la información y la eliminación completa de todas las copias. Describe además una ejecución controlada y supervisada.
- Tiene un cumplimiento sólido y bien alineado con normativa de seguridad y está alineada con el nivel alto del Esquema Nacional de Seguridad.
- En cuanto a las medidas de verificación del proceso también cumple el requisito de verificación; se ofrece validación en sistemas principales, entornos secundarios y copias de seguridad, así como revisión de logs.
- Respecto al plazo de eliminación cumple exactamente el exigido en el PPT, máximo 15 días hábiles.
- Por último, se menciona que el posible certificado final acreditará la eliminación de datos acreditará la correcta ejecución del procedimiento, la fecha de finalización del proceso, la información eliminada y los sistemas y entornos afectados.

CIMA: Su oferta:

- No describe un procedimiento técnico de eliminación.
- Tampoco describe otros aspectos que garanticen la imposibilidad de recuperación de la información tras la eliminación de todos los datos de todos los entornos.

Evaluación del “Procedimiento de eliminación de datos” de las ofertas según criterios del PCP:

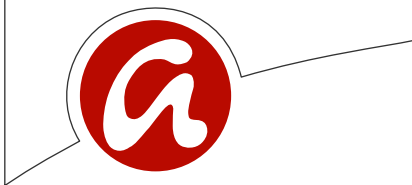
	Puntuación máxima	Puntuación CIGESOC	Puntuación CIMA
Calidad	1,5	1,5	0
Exhaustividad	1,5	1,5	0
Claridad	1,5	1,5	0
Fiabilidad	1,5	1,5	0
Total puntuación Procedimiento de eliminación de datos	6	6	0

4 CUADRO RESUMEN DE LA VALORACIÓN DE CRITERIOS CUALITATIVOS NO CUANTIFICABLES MEDIANTE FÓRMULAS

A continuación, se muestra un cuadro resumen de PUNTOS TOTALES teniendo en cuenta las valoraciones realizadas anteriormente:

OFERTA	Puntuación máxima	Puntuación CIGESOC	Puntuación CIMA
Plan de trabajo	10	9,5	1
Plan de formación	10	9,7	3,4
Plan de Soporte, ANS y Mantenimiento	6	5,8	2,7
Procedimiento de devolución de datos	8	8	3
Procedimiento de eliminación de datos	6	6	0
PUNTOS TOTALES VALORACIÓN TÉCNICA CUALITATIVA	40	38,7	10,1





De acuerdo con el PCP, únicamente pasan a la fase de valoración del Sobre 2 las ofertas que obtengan al menos 25 puntos (sobre 40) en los criterios del Sobre 1 (Propuesta de criterios no evaluables mediante fórmulas).

Al no alcanzar la oferta de CIMA dicho umbral, se propone que quede excluida de la siguiente fase.

Firmado electrónicamente por Eduardo Tuñón y Eva Yáñez, componentes del equipo técnico de la Mesa de Contratación.