

INFORME DE VALORACIÓN TÉCNICA

Expediente 0005-CP02-2026-000046

**INFORME DE VALORACIÓN TÉCNICA DE LAS OFERTAS RECIBIDAS
PARA LA CONTRATACIÓN DE LA CONSULTORÍA PARA EL DISEÑO DE
UN MODELO DE ATENCIÓN OMNICANAL DE ATENCIÓN AL
CONTRIBUYENTE**

Órgano de Contratación: Dirección General de Telecomunicaciones y Digitalización (DGTD)

Unidad Gestora: Servicio de Telecomunicaciones, Infraestructuras y Ciberseguridad



**Nafarroako Gobernua
Gobierno de Navarra**

Lehendakariak, Funtzio Publikoko,
Barneko eta Justiziako Departamentua
Departamento de Presidencia,
Función Pública, Interior y Justicia

**Azpiegitura Teknologikoen eta Euskarri
Zentroaren Zerbitzua
Servicio de Infraestructuras
Tecnológicas y Centro de Soporte**
Calle Cabárceno 6 – Planta baja
31621- Sarriguren (Navarra)
Tfno. 848 42 56 28 - Fax 848 42 63 40

1. OBJETO.....	3
2. VALORACIÓN TÉCNICA	4
2.1 Calidad y coherencia metodológica (13 puntos).....	5
2.2 Comprensión de la necesidad del Departamento de Hacienda (13 puntos)	6
2.3 Calidad del enfoque para definir el modelo omnicanal (13 puntos)	7
2.4 Innovación y valor añadido (5 puntos)	8
2. 5. Equipo y plan de trabajo (6 puntos)	9
3. RESUMEN DE PUNTUACIONES.....	10



1. OBJETO

El presente informe se dirige al órgano de contratación del contrato de consultoría para el diseño de un modelo omnicanal de atención al contribuyente, y su objeto es exponer la valoración de las ofertas y los criterios seguidos para realizar dichas valoraciones.

Después del preceptivo plazo de presentación, se recibieron ofertas a dicha licitación pertenecientes a:

- Econocom Servicio, en adelante **Econocom**
- Hiberus Sistemas Informáticos, en adelante **Hiberus**
- HSI Kiteris, en adelante **HSI**
- Aplicaciones y Proyectos Personalizados del Sur, en adelante **Aplicaciones y Proyectos**



2. VALORACIÓN TÉCNICA

En el apartado de condiciones particulares del pliego se recogen los criterios cualitativos detallando los aspectos a tener en cuenta para la valoración técnica de las ofertas.

El pliego establece que la memoria se evaluará técnicamente con una puntuación máxima de 50 puntos. A continuación, se incluye una tabla resumen con las puntuaciones y los aspectos técnicos valorables.

Valoración técnica de los criterios cualitativos	Puntuación Máxima
Calidad y coherencia metodológica	13
Comprensión de la necesidad del Departamento de Hacienda	13
Calidad del enfoque para definir el modelo omnicanal	13
Innovación y valor añadido	5
Equipo y plan de trabajo	6

En este informe se da una justificación motivada para la puntuación de los diferentes apartados en que se ha dividido la valoración.

La puntuación de cada apartado se realiza atendiendo a los siguientes criterios.

Criterio de valoración calificativo	Descripción	Puntuación
Excelente	La comprensión de la necesidad se considera muy buena. La estrategia planteada se considera especialmente adecuada. La solución propuesta se considera muy buena. El servicio ofrecido se considera muy bueno dado que cumple con las características establecidas en el pliego, se desarrollan además otros muchos aspectos relevantes de manera óptima, demostrando eficiencia y eficacia, y con excelentes recursos en dimensionamiento y capacitación. La metodología se considera excelente.	75% a 100%
Avanzado	La comprensión de la necesidad se considera buena. La estrategia planteada se considera buena.	50% a 75%



Criterio de valoración calificativo	Descripción	Puntuación
	La solución propuesta se considera buena. El servicio ofrecido se considera bueno dado que cumple con las características establecidas en el pliego, se desarrollan además algunos aspectos relevantes de manera óptima, demostrando eficiencia y eficacia, y con buenos recursos en dimensionamiento y capacitación. La metodología se considera avanzada.	
Suficiente	La comprensión de la necesidad se considera adecuada. La estrategia planteada se considera adecuada. La solución propuesta se considera adecuada. El servicio ofrecido se considera bueno dado que cumple con las características establecidas en el pliego, se desarrollan además algunos aspectos relevantes, y con recursos suficientes en dimensionamiento y capacitación. La metodología se considera suficiente.	25% a 50%
No suficiente	La comprensión de la necesidad se considera no adecuada. La solución propuesta se considera no adecuada. El servicio ofrecido se considera no adecuado en determinados aspectos del pliego, o en cuanto a dimensionamiento y/o capacitación de recursos. La metodología se considera no adecuada.	0 a 25%
Inexistente	No se incluye una descripción que permita valorar la comprensión de la necesidad o del servicio propuesto. El servicio no se oferta, o carece de descripción que permita su valoración. La metodología se considera inexistente.	0

2.1 Calidad y coherencia metodológica (13 puntos)

Econocom propone una metodología avanzada, extensa y coherentemente estructurada en las diversas fases. Asimismo, propone una planificación con talleres semanales, comité de seguimiento quincenal, comité de dirección, matriz RACI, gestión detallada de riesgos y un procedimiento incremental de elaboración, contraste especializado, revisión transversal, validación y consolidación de los documentos. La participación de Hacienda, DGTD y la Oficina Técnica se encuentra adecuadamente integrada y diferenciada en los niveles operativo, funcional y estratégico. Las técnicas de investigación y obtención de evidencias podrían haberse concretado un poco más.



Hiberus propone una metodología avanzada, clara y orientada a resultados, con entrevistas, observación directa, talleres y varios trámites tributarios en real. No obstante, uno de los trámites seleccionados corresponde a la campaña de IRPF, que no estará activa durante el periodo de ejecución del contrato licitado. Aunque esta limitación no invalida el enfoque y puede mitigarse mediante fuentes alternativas, reduce parcialmente la aplicabilidad práctica de uno de sus principales elementos metodológicos.

HSI propone una metodología avanzada, sistemática y orientada a resultados. La metodología cubre adecuadamente riesgos, dependencias y participación de perfiles funcionales, operativos, tecnológicos y de gobierno. Se concentra un número elevado de actividades en varias semanas, aunque cuando se baja al detalle se genera algunas dudas en cuanto al número de horas dedicada a cada tarea.

Aplicaciones y Proyectos propone una metodología suficiente, ordenada y comprensible. Sin embargo, cuenta con un desarrollo menos detallado y menos aterrizado que el de las restantes ofertas.

La puntuación de este apartado es la siguiente:

- Econocom: Avanzado (9,75 puntos)
- Hiberus: Avanzado (9,75 puntos)
- HSI: Avanzado (9,75 puntos)
- Aplicaciones y Proyectos: Suficiente (6,5 puntos)

2.2 Comprensión de la necesidad del Departamento de Hacienda (13 puntos)

Econocom presenta una comprensión excelente del entorno de atención al contribuyente, describiendo de forma detallada todos los canales, las herramientas de soporte, flujos, unidades funcionales y técnicas y la coordinación necesaria entre Hacienda, DGTD y la Oficina Técnica de Omnicanalidad. Identifica asimismo la importancia de las campañas tributarias, la necesidad de escalabilidad ante picos de demanda y la optimización de recursos.

Hiberus demuestra una comprensión excelente y especialmente detallada de la atención tributaria. Considera la campaña de IRPF como una situación de máxima exigencia, que permite comprobar la capacidad real del modelo, diferenciando los problemas estructurales de los



estacionales. La propuesta de Hiberus distingue claramente entre capacidades necesarias y la selección de un sistema tecnológico.

HSI demuestra una comprensión avanzada de las necesidades de Hacienda. Analiza la atención desde varias dimensiones y entiende que el problema no consiste únicamente en disponer de varios canales. Considera aspectos como volúmenes, estacionalidad, picos de demanda e incorpora el encaje con los sistemas existentes y con las capacidades corporativas de Gobierno de Navarra. También distingue entre el modelo de atención y la solución tecnológica. Sin embargo, parte del planteamiento deriva de un marco general de transformación administrativa y utiliza algunos ejemplos y referencias que no corresponden específicamente al ámbito tributario.

Aplicaciones y Proyectos demuestra una comprensión suficiente de la necesidad, identificando la posible fragmentación de canales, la pérdida de trazabilidad, la repetición de información, la desconexión entre front-office y sistemas tributarios y la heterogeneidad del conocimiento. Sin embargo, una parte importante de este diagnóstico se genera como hipótesis derivadas de fuentes públicas y de experiencias generales. Además, desarrolla con menor profundidad las particularidades tributarias más determinantes.

La puntuación de este apartado es la siguiente:

- Econocom: Excelente (13 puntos)
- Hiberus: Excelente (13 puntos)
- HSI: Avanzado (9,75 puntos)
- Aplicaciones y Proyectos: Suficiente (6,5 puntos)

2.3 Calidad del enfoque para definir el modelo omnicanal (13 puntos)

La oferta de Econocom presenta un enfoque excelente, sólido y orientado a construir un modelo objetivo concreto y aplicable. Contempla aspectos como la continuidad entre canales, la trazabilidad y reutilización de la información, procesos de identificación, clasificación, niveles de atención, los roles, las responsabilidades, el gobierno y los indicadores necesarios. Se presta especial atención a la concreción de capacidades, la orquestación omnicanal, gestión del



conocimiento, automatización, analítica, canales conversacionales y asistentes virtuales, lo cuál permite trasladar el modelo conceptual a capacidades funcionales evaluables.

La oferta de Hiberus presenta un enfoque excelente, siendo especialmente sólido y orientado a construir el modelo objetivo desde evidencias obtenidas sobre la atención real. Se contemplan expresamente los roles, responsabilidades sobre la interacción, conocimiento de sistemas tributarios, integraciones y seguridad, evitando anticipar una solución tecnológica cerrada.

La oferta de HSI presenta un enfoque avanzado, sólido y sistemático. El modelo se contrasta progresivamente con los perfiles funcionales, tanto operativos como tecnológicos y con la Oficina Técnica de Omnicanalidad. Sin embargo, no se concreta con un detalle exhaustivo algunas reglas operativas de transferencia, identidad y responsabilidad sobre las interacciones.

Aplicaciones y Proyectos presenta un enfoque suficiente, contemplando los principales aspectos necesarios y declara correctamente la neutralidad tecnológica. Sin embargo, desarrolla con menor profundidad cómo se construirá y justificará el modelo, anticipando varios componentes de cómo debería ser la plataforma a emplear.

La puntuación de este apartado es la siguiente:

- Econocom: Excelente (13 puntos)
- Hiberus: Excelente (13 puntos)
- HSI: Avanzado (9,75 puntos)
- Aplicaciones y Proyectos: Suficiente (6,5 puntos)

2.4 Innovación y valor añadido (5 puntos)

La oferta de Econocom presenta un enfoque excelente, ampliamente detallado y especialmente concreto en cuanto a automatización inteligente, inteligencia artificial, analítica avanzada, monitorización, autoservicio, asistentes virtuales, gestión del conocimiento y capacidades de atención asistida. Este nivel de concreción ayuda a convertir la innovación en casos de uso funcionales y evaluables, sin que ello implique prescribir una tecnología o plataforma cerrada

La oferta de Hiberus presenta un enfoque excelente en términos de innovación, integrado en el diagnóstico y en el diseño del modelo, y no como una mera enumeración de tecnologías. Se contemplan aspectos como oportunidades de automatización, autoservicio, asistencia al agente,



inteligencia artificial y analítica y gestión del conocimiento. Asimismo, contempla experiencias comparables con otras agencias tributarias, valorando las condiciones necesarias para trasladar sus prácticas a Navarra.

La oferta de HSI presenta un enfoque avanzado, identificando las oportunidades de innovación del análisis de la situación actual, así como de las capacidades definidas para la situación final. Se prioriza la reutilización y evolución de capacidades corporativas antes de plantear nuevas soluciones. Sin embargo, las referencias incluidas están menos especializadas en el ámbito tributario.

Aplicaciones y Proyectos presenta un enfoque suficiente, incorporando inteligencia artificial, bots, automatización, analítica, conocimiento, autoservicio y monitorización. Sin embargo, se presentan varias iniciativas antes del diagnóstico y se desarrolla con menor profundidad su viabilidad concreta, así como las dependencias con los sistemas tributarios.

La puntuación de este apartado es la siguiente:

- Econocom: Excelente (5 puntos)
- Hiberus: Excelente (5 puntos)
- HSI: Avanzado (3,75 puntos)
- Aplicaciones y Proyectos: Suficiente (2,5 puntos)

2. 5. Equipo y plan de trabajo (6 puntos)

Econocom presenta un enfoque excelente, proponiendo un equipo equilibrado, donde se incluyen claramente las diferentes funciones necesarias. La matriz RACI, el desglose de jornadas por perfil y fase, así como la planificación muestran una relación clara entre equipo, metodología, calendario y resultados. La interlocución se estructura mediante talleres semanales, seguimiento quincenal y dirección estratégica.

Hiberus presenta un enfoque avanzado, proponiendo un equipo multidisciplinar muy adecuado, que combina capacidades de análisis funcional, diseño de servicios, experiencia de usuario, procesos y arquitectura funcional y tecnológica. Los perfiles propuestos aportan experiencia relevante en servicios públicos y atención ciudadana. Sin embargo, no se concretan de forma



inequívoca qué perfiles realizarán algunos de los roles, dejando la cuestión abierta, ni cuál será la intensidad de participación.

HSI presenta un enfoque avanzado, proponiendo un equipo correctamente estructurado y una dedicación de esfuerzo cuantiosa. La asignación de perfiles por fase es coherente con las necesidades en cada una de las mismas y se diferencia adecuadamente la participación de interlocutores funcionales, operativos, técnicos y de gobierno. Sin embargo, se acredita en menor nivel de detalle la experiencia individual de las personas adscritas y se plantean algunas dudas por la falta de consistencia entre las distintas estimaciones de dedicación de los interlocutores de la Administración.

Aplicaciones y Proyectos presenta un enfoque no suficiente, proponiendo un equipo estructurado según las diversas funciones necesarias. Sin embargo, la experiencia y formación se expresan como características de roles tipo y la oferta indica que la asignación nominal y los currículos individualizados se formalizarán posteriormente. Se presenta asimismo una acreditación menos detallada de los proyectos desarrollados por cada perfil, una relación más limitada entre la experiencia de cada profesional y las tareas que deberá ejecutar y un modelo de interlocución y seguimiento menos desarrollado que el de las propuestas mejor valoradas.

La puntuación de este apartado es la siguiente:

- Econocom: Excelente (6 puntos)
- Hiberus: Avanzado (4,5 puntos)
- HSI: Avanzado (4,5 puntos)
- Aplicaciones y Proyectos: No suficiente (1,5 puntos)

3. RESUMEN DE PUNTUACIONES

En este apartado se incluye una tabla resumen de las puntuaciones.

Valoración técnica	Sub-apartado	Puntuación Máxima	Econocom	Hiberus	HSI	Aplicaciones y proyectos
	Calidad y coherencia metodológica	13	9,75	9,75	9,75	6,5
	Comprensión de la necesidad del Departamento de Hacienda	13	13	13	9,75	6,5



Nafarroako Gobernua
Gobierno de Navarra

Lehendakariatzako, Funtzio Publikoko,
Barneko eta Justiziako Departamentua
Departamento de Presidencia,
Función Pública, Interior y Justicia

Azpiegitura Teknologikoen eta Euskarri
Zentroaren Zerbitzua
Servicio de Infraestructuras
Tecnológicas y Centro de Soporte
Calle Cabárceno 6 – Planta baja
31621- Sarriguren (Navarra)
Tfno. 848 42 56 28 - Fax 848 42 63 40

Valoración técnica	Sub-apartado	Puntuación Máxima	Econocom	Hiberus	HSI	Aplicaciones y proyectos
	Calidad del enfoque para definir el modelo omnicanal	13	13	13	9,75	6,5
	Innovación y valor añadido	5	5	5	3,75	2,5
	Equipo y plan de trabajo	6	6	4,5	4,5	1,5
TOTAL		50	46,75	45,25	37,5	23,5

Firmado:

ZARIQUIEGUI
ALDAVE
EDUARDO -
33433855C

Firmado digitalmente
por ZARIQUIEGUI
ALDAVE EDUARDO -
33433855C
Fecha: 2026.09.21
09:37:07 +02'00'

Eduardo Zariquiegui Aldave

GARDE
GURPEGUI
ANDRES -
DNI
78745003H

Firmado
digitalmente por
GARDE GURPEGUI
ANDRES - DNI
78745003H
Fecha: 2026.09.21
12:43:19 +02'00'

Andrés Garde Gurpegui