

@ ACTA DE MESA DE CONTRATACIÓN

ACTA DE VALORACIÓN DEL INFORME DE LOS CRITERIOS CUYA VALORACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR (SOBRE 2º) Y APERTURA DE SOBRE Nº 3 (DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORABLES DE FORMA AUTOMÁTICA) Y EN SU CASO VALORACIÓN Y PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN

ACTO NO PÚBLICO

En Sevilla, a 17 de marzo de 2026
HORA: 9:30 horas
LUGAR: Sala de Fieles Ejecutores. Plaza Nueva, nº 1

OBJETO DEL CONTRATO

Prestación del Servicio de Atención Ciudadana 010 del Ayuntamiento de Sevilla y las empresas municipales, TUSSAM, LIPASAM y EMVISESA (Ayto+ Tussam+Lipasam+Emvisesa)..

PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN

ABIERTO
Múltiples criterios de adjudicación tanto sujetos a juicio de valor como valorables de forma automática.

INTEGRANTES DE LA MESA

Presidente/a: Natalia Benavides de Arcos (Jefa de Servicio de Coordinación y Secretaria Auxiliar)
Vocal por la Secretaría General: Fernando Manuel Gómez-Rincón (Oficial Mayor) por la Secretaría General.
Vocal por la Intervención General: Rocío Guerra Macho (Adjunta de Servicio de Intervención), por la Intervención General.
Otros Vocales:
- D^a. Fátima Montenegro Gil (Adjunta de Servicio de Laboratorio)
- D^a. Isabel González Romero (Adjunta de Servicio de Gobierno Interior).
- D. Pablo Rodríguez Zulategui (Jefe de Servicio Administrativo de Parques y Jardines)
Secretario/a: D. Francisco de Paula Estevez (P.S. del Secretario General).

ABIERTO – 2ª Acta TRES SOBRES 1

CSV (Código de Verificación Segura)	IVULWP2SNZEJRP7MCE6CMUYTOI	Fecha	18/03/2026 13:00:02
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza	Validez del documento	Otros
Firmado por	NATALIA BENAVIDES DE ARCOS		
Firmado por	FRANCISCO DE PAULA ESTEVEZ GARCIA		
Url de verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/IVULWP2SNZEJRP7MCE6CMUYTOI	Página	1/12



ANUNCIO DE LICITACIÓN:

Fecha de publicación en la Plataforma de Contratación del Sector Público: 18/12/2025 (nº 2025-001457077).

Por la presidencia se declara abierto el acto, tomando la Mesa conocimiento en el presente acto del informe de valoración de los criterios sujetos a juicio de valor del Servicio de Participación Ciudadana de fecha 11 de marzo del corriente, emitido conforme a las aclaraciones requeridas por la Mesa de Contratación en sesión celebrada el 10 de marzo, sobre la valoración y asignación de puntuación del apartado 3º del criterio 1 del Anexo I (apartado 1.3 del informe), relativo a las Capacidades de Automatización de Procesos. Se transcribe el citado informe a continuación:

“INFORME SOBRE VALORACIÓN TÉCNICA DE LOS CRITERIOS SUJETOS A JUICIO DE VALOR Y PROPUESTA DE CLASIFICACIÓN

1. ANTECEDENTES

Con fecha 16 de enero de 2026, finalizó el plazo de presentación de ofertas para la licitación del contrato de servicios denominado **"Prestación del Servicio de Atención Ciudadana 010 del Ayuntamiento de Sevilla y las empresas municipales, TUSSAM, LIPASAM y EMVISESA"** (Expte. 2025/ASE/001269).

Una vez verificada la documentación administrativa, se procede al análisis técnico de las propuestas presentadas por las siguientes entidades:

- **KONECTA BTO, S.L.U.**
- **SERVIFORM, S.A.**
- **ATECH BUSINESS OPERATION, S.L. (AYESA)**

2. METODOLOGÍA DE VALORACIÓN


El presente informe evalúa los criterios de adjudicación cuya cuantificación depende de un juicio de valor, de acuerdo con lo establecido en el **Anexo I del Pliego de Condiciones Administrativas Particulares (PCAP)** y el **Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT)**. La puntuación total máxima para este bloque es de **49 puntos**, desglosados en 8 criterios específicos.

Los criterios de adjudicación que dependen de un juicio de valor son (hasta un máximo de 49 puntos):

NUM.	CRITERIO	PUNTUACIÓN MÁXIMA
1	USO DE CHATBOTS E INTELIGENCIA ARTIFICIAL PARA LA MEJORA DE LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA: - CHATBOT BASADO EN IA: (Hasta 4 puntos) - AGENTES VIRTUALES BASADOS EN IA: (Hasta 8 puntos)	15

ABIERTO – 2ª Acta TRES SOBRES 2

CSV (Código de Verificación Segura)	IVULWP2SNZEJRP7MCE6CMUYTOI	Fecha	18/03/2026 13:00:02
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza	Validez del documento	Otros
Firmado por	NATALIA BENAVIDES DE ARCOS		
Firmado por	FRANCISCO DE PAULA ESTEVEZ GARCIA		
Url de verificación	https://www.sevilla.org/verfirmav2/code/IVULWP2SNZEJRP7MCE6CMUYTOI	Página	2/12



	- CAPACIDAD DE AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS: (Hasta 3 puntos)	
2	CITAS PREVIAS Y TURNEROS	6
3	MEDICIÓN Y CONTROL	3
4	PLAN DE CONTINGENCIA	3
5	PROPUESTA DE OPTIMIZACIÓN DEL SERVICIO	8
6	MODELO DE GESTIÓN DEL SERVICIO	10
7	SOLUCIÓN TÉCNICA	2
8	ACTUALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS DE CONOCIMIENTO	2

3. VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS DE JUICIO DE VALOR

CRITERIO 1: USO DE IA Y AUTOMATIZACIÓN (Hasta 15 puntos)

1.0 Resumen de la puntuación de los 3 subcriterios:

- **AYESA: 10,25 puntos**
- **KONECTA: 13,25 puntos**
- **SERVIFORM: 11,5 puntos**

1.1. Chatbot basado en IA (Máx. 4 pts)

Se valorarán aspectos tales como:

- **Plan de despliegue del Chatbot para atenciones 1 y 2.**
- **Tecnologías utilizadas.**
- **Medidas de cumplimiento:** Reglamento de inteligencia artificial y RGPD.
- **Calidad de comprensión:** Comprensión del lenguaje natural y posibilidades de atención mediante audio además de texto.
- **Base de conocimiento:** Posibilidades de alimentación de la base de datos de conocimiento que use el Chatbot.
- **Herramientas de control:** Herramientas para revisar, validar y, si es necesario, corregir o bloquear respuestas generadas.
- **Multidioma:** Posibilidad de interacción con el ciudadano en múltiples idiomas.
- **Integración:** Posibilidades de integración con sistemas externos.
- **Analítica:** Capacidades analíticas para explotar información de las interacciones.
- **Mejora continua:** Medidas para la mejora continua del Chatbot.

ABIERTO – 2ª Acta TRES SOBRES 3

CSV (Código de Verificación Segura)	IVULWP2SNZEJRP7MCE6CMUYTOI	Fecha	18/03/2026 13:00:02
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza	Validez del documento	Otros
Firmado por	NATALIA BENAVIDES DE ARCOS		
Firmado por	FRANCISCO DE PAULA ESTEVEZ GARCIA		
Url de verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/IVULWP2SNZEJRP7MCE6CMUYTOI	Página	3/12



- **Escalabilidad y Concurrencia:** Capacidad de absorber picos de demanda.
- **Continuidad y Reutilización:** Posibilidad de que el Chatbot sea reutilizado para otros ámbitos (ej. gestiones internas del Ayuntamiento) y que quede en poder del Ayuntamiento tras el contrato.
- **AYESA (2 puntos):** El plan de despliegue mensual está poco detallado y sin hitos temporales. Propone una plataforma reconocida en el sector, con modelos de lenguaje con alta comprensión semántica y soporte multimodal de texto y audio. Cumple con la normativa de IA y el RGPD mediante cifrado integral y supervisión humana permanente. Incluye herramientas de moderación, analítica de sentimiento y soporte multilingüe con traducción contextual. La integración con sistemas municipales se describe de forma genérica y la propiedad final es limitada al traspaso de configuraciones, las capacidades analíticas son estadísticas, se describe la escalabilidad y concurrencia en base a la garantía que ofrece la plataforma ofertada, pero no se detalla. Por todo lo expuesto se valora la propuesta presentada en 2 puntos
- **KONECTA (2,75 puntos):** La propuesta ofrece un plan de despliegue realista de 5 meses y un stack tecnológico robusto basado en una plataforma de alta valoración en la industria. Cumple con el Reglamento de IA y el RGPD mediante supervisión humana, anonimización y soberanía de datos en Europa . Destaca por su soporte de audio, ofrecimiento de más idiomas (además de los obligatorios por pliego), la reutilización del chatbot se valora positivamente al ofrecer la clonación total del mismo después de la finalización del contrato. No obstante, las capacidades analíticas están poco detalladas, la integración con sistemas externos es poco profunda, y no se refleja con claridad las opciones de alimentación de la base de datos del conocimiento. Por todo lo expuesto se valora la propuesta presentada 2,75 puntos
- **SERVIFORM (2,25 puntos):** La propuesta presenta un detallado plan de despliegue aunque sin hitos temporales, las tecnologías utilizadas están descritas de forma teórica pero no se describe qué tipo de productos se utiliza. Garantiza el cumplimiento normativo mediante evaluaciones de impacto, supervisión humana y alimentación directa desde la web municipal. Ofrece soporte multimodal pero no indica los idiomas, y si ofrece alguno más (además de los obligatorios por pliego). La integración con otros sistemas descrita pero poco detallada, la analítica es esencialmente estadística, las medidas para la mejora continua óptimas, destacando la revisión periódica de la Base de Datos del Conocimiento. La escalabilidad y concurrencia se describen superficialmente, no se detalla de cómo se consigue, el traspaso de la propiedad final es restringida (en modalidad SaaS). Por todo lo expuesto se valora la propuesta presentada en 2,25 puntos

1.2. Agentes Virtuales basados en IA (Máx. 8 puntos)

Se valorarán aspectos tales como:

- **Tecnologías utilizadas.**
- **Plan de despliegue** de los agentes virtuales para atenciones 1 y 2.
- **Medidas de cumplimiento:** Reglamento de inteligencia artificial y RGPD.
- **Comprensión y Diálogo por Voz:** Capacidad para entender diferentes acentos, dialectos y modismos del español.
- **Calidad de Voz:** Voz sintetizada (se pueden incluir enlaces a muestras de audio).
- **Gestión de la Conversación:** Gestión de latencias, posibilidad de interrupción y gestión de silencios.
- **Herramientas de control:** Herramientas para revisar, validar y corregir respuestas generadas.
- **Base de conocimiento:** Posibilidades de alimentación de la base de datos del asistente.
- **Multidioma:** Posibilidad de interacción en múltiples idiomas e integración con sistemas externos.
- **Capacidades analíticas.**
- **Mejora continua** de los agentes virtuales.
- **Escalabilidad y Concurrencia:** Capacidad de absorber picos de demanda de forma automatizada.

ABIERTO – 2ª Acta TRES SOBRES 4

CSV (Código de Verificación Segura)	IVULWP2SNZEJRP7MCE6CMUYTOI	Fecha	18/03/2026 13:00:02
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza	Validez del documento	Otros
Firmado por	NATALIA BENAVIDES DE ARCOS		
Firmado por	FRANCISCO DE PAULA ESTEVEZ GARCIA		
Url de verificación	https://www.sevilla.org/verfirmav2/code/IVULWP2SNZEJRP7MCE6CMUYTOI	Página	4/12



- **AYESA (6,25 puntos):** Presenta una arquitectura tecnológica basada en una plataforma reconocida que integra modelos de lenguaje de gran escala (LLM) y síntesis de voz neural . No obstante, el plan de despliegue para las atenciones de Nivel 1 y 2 se presenta de forma meramente esquemática, careciendo de hitos temporales detallados . Aunque se describen medidas para el cumplimiento del Reglamento de IA y el RGPD, estas resultan poco pormenorizadas en cuanto a sus protocolos de implementación técnica. Se mencionan capacidades avanzadas de comprensión de acentos y modismos del español, pero sin especificar técnicamente los mecanismos de entrenamiento para su consecución . En la interacción multilingüe, no se concretan los idiomas específicos adicionales a los obligatorios, y el detalle de la integración con sistemas externos es escaso. Se valora positivamente la aportación de informes analíticos y la inclusión de análisis de sentimiento durante la llamada mediante su herramienta especializada. Por todo lo expuesto se valora la propuesta presentada 6,25 puntos
- **KONECTA (7,5 puntos):** Tecnología utilizada óptima basada en infraestructuras de su plataforma de alto reconocimiento en el sector. Plan de despliegue muy correcto estructurado en fases lógicas de enrutamiento y autoservicio. Cumplimiento normativo (IA/RGPD) suficiente. Capacidad de comprensión muy correcta, entrenada específicamente en dialectos andaluces y modismos sevillanos. Calidad de voz sintetizada válida. Gestión de la conversación eficaz. Herramientas de revisión óptimas. Alimentación de la base de conocimiento sólida y unificada. Interacción multilingüe excelente al ampliar la oferta de idiomas respecto al pliego. Integración con sistemas suficiente. Analítica destacada con auditorías. Mejora continua y escalabilidad eficaces. Por todo lo expuesto se valora la propuesta presentada en 7,5 puntos
- **SERVIFORM (6,75 puntos):** La tecnología utilizada se basa en una plataforma, que ofrece arquitectura multi-modelo y un catálogo masivo de voces humanizadas pero no se especifica el producto. No se define ningún plan de despliegue para los agentes virtuales. Garantiza el cumplimiento normativo mediante medidas adecuadas. Se mencionan capacidades avanzadas de comprensión y diálogo, de entendimiento y de calidad de la voz pero todas ellas con poca descripción técnica, se valora un ejemplo aportado mediante enlace externo. Su solución para la gestión de la conversación es óptima. Herramientas para revisión y control del agente muy completas. Alimentación de la Base de Datos de Conocimiento suficientes, Existe la mención a la interacción de múltiples idiomas pero no se detalla cuales aunque se describe una capacidad de adaptación automática. Proporciona posibilidades de integración con otros sistemas pero de forma poco detallada. Medidas para la mejora continua óptimas. La solución para la escalabilidad y la concurrencia que se delega a la plataforma pero no menciona el producto y tecnología. Por todo lo expuesto se valora la propuesta presentada en 6,75 puntos.

1.3. Capacidades de Automatización de Procesos - RPA (Máx. 3 puntos)

Se valorarán aspectos tales como:

- **Tecnologías y capacidades relativas a la automatización de procesos (tales como RPA) para mejorar la atención ciudadana.**
- **AYESA (2 puntos):** La propuesta detalla una amplia gama de capacidades funcionales para la automatización de procesos, orientadas a la reducción de cargas administrativas y la mitigación de errores mediante ejecución guiada. No obstante, describe las soluciones de forma mayoritariamente teórica y potencial, existiendo una menor concreción técnica sobre la arquitectura del producto específico que sustenta su plataforma. Por todo lo expuesto se valora la propuesta presentada en 2 puntos.
- **KONECTA (3 puntos):** Propone un modelo integral de automatización de procesos, IPA y RPA con IA. Enfoca correctamente ejemplos de automatización sobre escenarios reales del Ayuntamiento ofreciendo capacidades útiles para el sistema de atención a la ciudadanía. Explica de forma clara cómo se realiza la orquestación RPA. Por todo lo expuesto se valora la propuesta presentada en 3 puntos.

ABIERTO – 2ª Acta TRES SOBRES 5

CSV (Código de Verificación Segura)	IVULWP2SNZEJRP7MCE6CMUYTOI	Fecha	18/03/2026 13:00:02
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza	Validez del documento	Otros
Firmado por	NATALIA BENAVIDES DE ARCOS		
Firmado por	FRANCISCO DE PAULA ESTEVEZ GARCIA		
Url de verificación	https://www.sevilla.org/verfirmav2/code/IVULWP2SNZEJRP7MCE6CMUYTOI	Página	5/12



- **SERVIFORM (2,5 puntos):** Aporta una plataforma propia de RPA integrada con bastantes capacidades en automatización de procesos aunque no se detalla en profundidad la tecnología. Se valora la propuesta de automatizaciones sobre el sistema PGICS como la asistencia agéntica al personal tramitador. Se valora la propuesta presentada en 2,5 puntos.

CRITERIO 2: CITAS PREVIAS Y TURNEROS (Hasta 6 puntos)

Se valorarán aspectos tales como:

- **Software de gestión de citas:** Funcionalidades, facilidad de uso, integración en portales web, visualización móvil e idiomas adicionales.
- **Hardware y Software de turneros:** Facilidad de uso (accesibilidad para personas con discapacidad), interacción en idiomas, características físicas y resistencia ante actos vandálicos.
- **Cesión de activos:** Posibilidad de cesión del software y el hardware al Ayuntamiento tras el contrato.
- **Publicidad:** Posibilidad de realizar campañas segmentadas por Distritos usando las pantallas de visualización.
- **AYESA (5,5 puntos):** Presenta una solución basada en microservicios que permite gestionar citas urgentes y cuenta con redundancia física y lógica para asegurar disponibilidad 24x7. Contempla la cesión de sistemas al Ayuntamiento y la posibilidad de emitir campañas publicitarias independientes por cada sede. El soporte de idiomas en la web y turneros requiere un plazo de implantación tras el inicio del servicio, no ofrece idiomas adicionales a los exigidos. La descripción antivandálica de los turneros poco detallada. Por todo lo expuesto se valora la propuesta presentada en 5,5 puntos.
- **KONECTA (6 puntos):** Ofrece un software omnicanal integrado nativamente con el CRM que permite la reserva mediante QR y el uso de formularios dinámicos personalizados por tipo de trámite municipal. Los turneros cuentan con pantallas de 22" antivandálicas con interfaz en cuatro idiomas, incluido el árabe. El sistema garantiza la publicidad segmentada localmente y un compromiso firme de cesión de la propiedad de todo el hardware y software. Por todo lo expuesto se valora la propuesta presentada en 6 puntos.
- **SERVIFORM (6 puntos):** La propuesta técnica presenta una plataforma avanzada en modalidad SaaS adaptada a dispositivos móviles con una interfaz intuitiva y sin registro obligatorio. El hardware propuesto cumple rigurosamente con la normativa de accesibilidad andaluza, incluye soporte para el idioma árabe e incorpora sistemas de notificación multicanal cuyo coste asume el adjudicatario. Se ofrece publicidad segmentada por distrito y se confirma la cesión total de licencias y propiedad de equipos al finalizar el contrato. Por todo lo expuesto se valora la propuesta presentada en 6 puntos.

CRITERIO 3: MEDICIÓN Y CONTROL (Hasta 3 puntos)

Se valorarán aspectos tales como:

- **Medidas ante desviaciones:** Propuestas preventivas, correctoras y compensatorias ante incidencias respecto al dimensionamiento.
- **Acuerdos de nivel de servicio:** Medidas ante desviaciones o incidencias respecto a los niveles de servicio (SLA).
- **AYESA (2,5 puntos):** Propone medidas preventivas correctas fundamentadas en el análisis sistemático de curvas de tráfico horarias y medidas correctoras adecuadas mediante la redistribución de agentes, las medidas compensatorias para dimensionamiento son operativas, pero no se detallan para los ANS. Por todo lo expuesto se valora la propuesta presentada en 2,5 puntos.

ABIERTO – 2ª Acta TRES SOBRES 6

CSV (Código de Verificación Segura)	IVULWP2SNZEJRP7MCE6CMUYTOI	Fecha	18/03/2026 13:00:02
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza	Validez del documento	Otros
Firmado por	NATALIA BENAVIDES DE ARCOS		
Firmado por	FRANCISCO DE PAULA ESTEVEZ GARCIA		
Url de verificación	https://www.sevilla.org/verfirmav2/code/IVULWP2SNZEJRP7MCE6CMUYTOI	Página	6/12



- **KONECTA (3 puntos):** Ofrece medidas preventivas apoyadas en IA para el dimensionamiento, medidas correctoras muy dinámicas basadas en la movilidad funcional táctica y agentes de guardia disponibles, y medidas compensatorias para los ANS de alto valor añadido para la administración, tales como bolsas de horas de consultoría gratuita o la implementación de nuevas automatizaciones RPA sin coste ante desviaciones en los niveles de servicio. Por todo lo expuesto se valora la propuesta presentada en 3 puntos.
- **SERVIFORM (3 puntos):** Las medidas preventivas son óptimas, se valora el margen de seguridad sobre el dimensionamiento estimado, las correctoras resultan muy ágiles al garantizar refuerzos de personal polivalente ante ausencias y las medidas compensatorias propuestas para los ANS son destacables sin coste adicional. Por todo lo expuesto se valora la propuesta presentada en 3 puntos.

CRITERIO 4: PLAN DE CONTINGENCIA (Hasta 3 puntos)

Se valorará:

- **Disponibilidad:** Acciones para eliminar o reducir la indisponibilidad de los servicios.
- **Garantías:** Garantías ofrecidas en casos de no disponibilidad.
- **AYESA (2,85 puntos):** Para reducir la indisponibilidad, propone un modelo alineado con la ISO 27001 con sistemas redundados en servidores físicos y nube, apoyándose en una sede alternativa en Sevilla con 30 puestos equipados y capacidad de teletrabajo mediante VPN para garantizar la operatividad. En las garantías ofrecidas, sus compromisos de tiempo de recuperación (RTO y RPO) se definen únicamente como "objetivos de referencia" sujetos a revisión periódica y a las circunstancias específicas de cada incidente. Por todo lo expuesto se valora la propuesta presentada en 2,85 puntos.
- **KONECTA (3 puntos):** Para eliminar o reducir la indisponibilidad, destaca por la pre-replicación de configuraciones en tres ubicaciones geográficas y el uso de copias de seguridad inmutables para blindar el servicio contra ataques de ransomware. Ofrece sólidas garantías para casos de no disponibilidad al asegurar una puesta en servicio de la plataforma de contingencia en menos de 1 hora ante fallos críticos, un tiempo de restauración inferior a 3 horas y un RPO menor a 15 minutos, disponiendo además de una sede física de respaldo. Por todo lo expuesto se valora la propuesta presentada en 3 puntos.
- **SERVIFORM (3 puntos):** Para eliminar o reducir la indisponibilidad, implementa una estrategia basada en la norma ISO 22301 con georredundancia total en centros de datos de Madrid y Barcelona, permitiendo la conmutación automática de red y servicios en tiempo real. Como garantías ofrecidas para casos de no disponibilidad, compromete métricas de recuperación de alta exigencia con un RPO de cero (sin pérdida de datos) y un RTO inferior a 2 horas para la restauración total de los servicios, respaldado por un cronograma de simulacros trimestrales. Por todo lo expuesto se valora la propuesta presentada en 3 puntos.

CRITERIO 5: OPTIMIZACIÓN DEL SERVICIO (Hasta 8 puntos)

Se valorará:

- **Implementación de recursos y medidas técnicas/organizativas para la optimización del servicio de atención 010 (distintas a la automatización de criterios previos).**
- **Se permiten otros usos de la IA enfocados a la optimización operativa interna.**
- **AYESA (7,75 puntos):** Ofrece un recurso organizativo de alto valor: un Programador IA con dedicación exclusiva durante el primer año. Propone como medida técnica de optimización una herramienta de gestión de la demanda basada en modelos predictivos de IA para anticipar picos de tráfico y optimizar el dimensionamiento de forma proactiva. Resulta de interés la propuesta de integración de la BDC con

ABIERTO – 2ª Acta TRES SOBRES 7

CSV (Código de Verificación Segura)	IVULWP2SNZEJRP7MCE6CMUYTOI	Fecha	18/03/2026 13:00:02
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza	Validez del documento	Otros
Firmado por	NATALIA BENAVIDES DE ARCOS		
Firmado por	FRANCISCO DE PAULA ESTEVEZ GARCIA		
Url de verificación	https://www.sevilla.org/verfirmav2/code/IVULWP2SNZEJRP7MCE6CMUYTOI	Página	7/12



el sistema PGICS. La información relativa a la arquitectura RPA y ejecución de bots de Nivel 1 y 2 contenida en esta memoria del criterio 5, no se valora, al ser materia objeto de valoración en el Criterio 1. Por todo lo expuesto se valora la propuesta presentada en 7,75 puntos.

- **KONECTA (7,75 puntos):** Implementa como medida técnica de optimización? una plataforma de auditoría automática que evalúa la calidad del 100% de las interacciones. Propone un uso de la IA para optimización mediante un asistente en tiempo real que automatiza resúmenes y ajusta el tono de las respuestas para reducir tiempos de gestión. En el plano organizativo, incorpora un equipo de consultoría de experiencia de cliente para la estandarización de procesos de éxito. Por todo lo expuesto se valora la propuesta presentada en 7,75 puntos.
- **SERVIFORM (6,25 puntos):** Presenta una medida organizativa basada en la gestión del conocimiento mediante plataforma digital (LMS) y la definición de canales directos con áreas municipales para agilizar la operativa. Como medida técnica, utiliza respuestas predefinidas y macros en el sistema de gestión. Carece de aplicaciones de IA específicas para la optimización interna del servicio (asistentes de agente o auditoría masiva). Por todo lo expuesto se valora la propuesta presentada en 6,25 puntos.

CRITERIO 6: MODELO DE GESTIÓN DEL SERVICIO (Hasta 10 puntos)

Se valorará la implantación de un protocolo de gestión con los siguientes objetivos:


- **Eficacia:** Mejorar la atención a través de los distintos canales del SAC 010.
 - **Conocimiento:** Maximizar la transferencia bidireccional de conocimiento entre el usuario y el AYO+ELT.
 - **Calidad:** Mejorar los tiempos de respuesta y la calidad de la atención.
- **AYESA (9 puntos):** Presenta un protocolo que establece una gobernanza en tres niveles (estratégico, táctico y operativo) que asegura la eficacia mediante la coordinación centralizada de la atención presencial y remota. La transferencia bidireccional se apoya en un repositorio de conocimiento unificado que integra consultas ciudadanas y normativa municipal en una base de datos dinámica. En cuanto a tiempos y calidad, implementa un protocolo de "Gestión Activa" que supervisa el cumplimiento de los niveles de servicio en intervalos de 30 minutos para activar medidas de recuperación inmediatas. Por todo lo expuesto se valora la propuesta presentada en 9 puntos.
 - **KONECTA (10 puntos):** Su protocolo se basa en un modelo de gestión integrada con unidades especializadas que asegura la eficacia mediante una identidad de conducta única en todos los canales. Para la transferencia bidireccional, propone el protocolo que utiliza tecnología de análisis conversacional para extraer la voz del ciudadano y reportarla sistemáticamente al Ayuntamiento. La mejora en tiempos y calidad se articula a través de un sistema de monitorización en tiempo real y la auditoría automatizada de la totalidad de las interacciones para corregir desviaciones al instante. Por todo lo expuesto se valora la propuesta presentada en 10 puntos.
 - **SERVIFORM (9 puntos):** Propone un protocolo de ciclo cerrado que garantiza la eficacia multicanal mediante un sistema de registro único y protocolos comunes que evitan duplicidades informativas. La transferencia de conocimiento se gestiona mediante la transformación de datos operativos en informes de valor que analizan causas raíz e incidencias para el Ayuntamiento. Para optimizar tiempos y calidad, el protocolo establece un enrutamiento inteligente por perfil de usuario y un dimensionamiento dinámico de la plantilla ajustado al histórico de demanda. Por todo lo expuesto se valora la propuesta presentada en 9 puntos.

CRITERIO 7: SOLUCIÓN TÉCNICA (Hasta 2 puntos)

7.0 Resumen de la puntuación de los 2 subcriterios:

- **AYESA: 1 punto**
- **KONECTA: 1,6 puntos**

CSV (Código de Verificación Segura)	IVULWP2SNZEJRP7MCE6CMUYTOI	Fecha	18/03/2026 13:00:02
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza	Validez del documento	Otros
Firmado por	NATALIA BENAVIDES DE ARCOS		
Firmado por	FRANCISCO DE PAULA ESTEVEZ GARCIA		
Url de verificación	https://www.sevilla.org/verfirmav2/code/IVULWP2SNZEJRP7MCE6CMUYTOI	Página	8/12



- **SERVIFORM: 1,75 puntos**

7.1. Robustez y fiabilidad (Seguridad/RGPD) (Máx. 1 pts)

Se valorará:

- *Gestión de la seguridad y privacidad de la información.*
- *Facilidades para el cumplimiento del RGPD: sistemas de auditoría, identificación de consultas de datos y control de modificaciones.*
- *AYESA (0,5 puntos): Basan la robustez en una arquitectura modular basada en aislamiento y la separación de responsabilidades. Referencian buenos principios arquitectónicos que potencian la seguridad y fiabilidad del sistema. Sin embargo, se utiliza un lenguaje mayoritariamente teórico y declarativo de "alineación" con los principios del ENS Nivel Alto, sin aportar acreditaciones documentales ni resultados de auditorías que lo demuestren.*
- *KONECTA (0,7 puntos): Propuesta de alta robustez técnica con arquitectura de microservicios y redundancia geográfica. Garantiza seguridad mediante nivel ENS Alto, cifrado avanzado y políticas estrictas de privacidad en el tratamiento de datos para IA. La solución presenta una arquitectura moderna basada en microservicios, pero omite el mapeo detallado entre componentes lógicos e infraestructura física. La descripción de la auditoría de accesos es genérica.*
- *SERVIFORM (0,9 puntos): Demuestra un alto nivel de cumplimiento con los requisitos de robustez. Cumple con la normativa vigente mediante mecanismos avanzados de seguridad, auditoría y certificaciones oficiales cumpliendo estándares altos de seguridad y del RGPD.*

7.2. Interoperabilidad (Máx. 1 pts)

Se valorará:


- *Capacidad y facilidad para interoperar con otros sistemas internos y externos.*
- *AYESA (0,5 puntos): La propuesta promete interoperabilidad mediante estándares abiertos y servicios web. Sin embargo, carece de referencias explícitas y detalladas a las Normas Técnicas de Interoperabilidad (NTI) y protocolos de transparencia.*
- *KONECTA (0,9 puntos): Excelente capacidad de interoperabilidad mediante arquitectura abierta. El soporte de protocolos modernos y heredados asegura una integración versátil y sostenible con el ecosistema tecnológico municipal.*
- *SERVIFORM (0,85 puntos): La propuesta presenta una alta capacidad de integración mediante protocolos estándar y conectores específicos para sistemas municipales. Incluye entornos de pruebas y documentación técnica que facilitan la interoperabilidad.*

CRITERIO 8: ACTUALIZACIÓN DE LA BDC (Hasta 2 puntos)

Se valorarán los mecanismos propuestos para:

- *Garantizar que la BDC (usada por agentes virtuales y humanos) esté perfectamente actualizada.*
- *Evitar ofrecer información incorrecta o desactualizada a los ciudadanos.*
- *AYESA (1,8 puntos): Su propuesta se define con administración bajo diferentes roles definidos aunque su definición es un poco pobre. Buena gestión de la trazabilidad. Presenta un modelo de BDC sólido y*

CSV (Código de Verificación Segura)	IVULWP2SNZEJRP7MCE6CMUYTOI	Fecha	18/03/2026 13:00:02
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza	Validez del documento	Otros
Firmado por	NATALIA BENAVIDES DE ARCOS		
Firmado por	FRANCISCO DE PAULA ESTEVEZ GARCIA		
Url de verificación	https://www.sevilla.org/verfirmav2/code/IVULWP2SNZEJRP7MCE6CMUYTOI	Página	9/12



consistente. Los mecanismos de actualización no son del todo completos, ofrecen versionado y recordatorio de revisión. Se valora la propuesta presentada en 1,8 puntos.

- **KONECTA (1,7 puntos):** Propone una wiki inteligente potenciada con tecnología RAG, con capacidad de diseño ad-hoc y personalizable. Motor de búsqueda basado en tecnología robusta y bastante probada. No se definen roles ni registro de auditoría. Se valora la propuesta presentada en 1,7 puntos.
- **SERVIFORM (2 puntos):** Plantea una buena solución para la actualización de la BDC. Los roles son claros y bien definidos. Buen sistemas de jerarquización y etiquetado del contenido. Establece un ciclo de vida del dato completo y coherente comprendiendo la importancia de mantener la información actualizada. Ofrece un buen control de calidad. Se valora la propuesta presentada en 2 puntos.

4. TABLA RESUMEN:

CRITERIO / SUBCRITERIO	PUNT MÁX.	AYESA	SERVINFO RM	KONECTA
CRITERIO 1: USO DE AUTOMATIZACIÓN, CHATBOTS E IA	15	10,25	11,5	13,25
1.1 CHATBOT BASADO EN IA.	4	2	2,25	2,75
1.2 AGENTES VIRTUALES BASADOS EN IA.	8	6,25	6,75	7,5
1.3 CAPACIDADES DE AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS (RPA).	3	2	2,5	3
CRITERIO 2: CITAS PREVIAS Y TURNEROS.	6	5,5	6	6
CRITERIO 3: MEDICIÓN Y CONTROL.	3	2,5	3	3
CRITERIO 4: PLAN DE CONTINGENCIA.	3	2,85	3	3
CRITERIO 5: PROPUESTA DE OPTIMIZACIÓN DEL SERVICIO.	8	7,75	6,25	7,75
CRITERIO 6: MODELO DE GESTIÓN DEL SERVICIO	10	9	9	10
CRITERIO 7: SOLUCIÓN TÉCNICA	2	1	1,75	1,6
7.1 ROBUSTEZ Y FIABILIDAD (SEGURIDAD/RGPD)	1	0,5	0,9	0,7
7.2 INTEROPERABILIDAD	1	0,5	0,85	0,9
CRITERIO 8: Actualización de la Base de Datos de Conocimiento (BDC)	2	1,8	2	1,7
TOTAL JUICIO DE VALOR	49	40,65	42,5	46,3

Efectuado cuanto antecede, la Presidencia ordena la apertura de los sobres nº 3 de los licitadores admitidos al procedimiento, que contienen la documentación correspondiente a los criterios de adjudicación de las ofertas valorables mediante la aplicación de fórmulas, resultando lo siguiente:

ABIERTO – 2ª Acta TRES SOBRES 10

CSV (Código de Verificación Segura)	IVULWP2SNZEJRP7MCE6CMUYTOI	Fecha	18/03/2026 13:00:02
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza	Validez del documento	Otros
Firmado por	NATALIA BENAVIDES DE ARCOS		
Firmado por	FRANCISCO DE PAULA ESTEVEZ GARCIA		
Url de verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/IVULWP2SNZEJRP7MCE6CMUYTOI	Página	10/12



ENTIDAD LICITADORA	Criterio 9º: OFERTA ECONÓMICA			Criterio 10º: VALORACIÓN DEL NÚMERO DE ATENCIONES		Criterio 11º: VALORACIÓN DEL RESULTADO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CONTINUA		Criterio 12º: IDIOMAS DE ATENCIÓN ADICIONALES	
	IMPORTE	BAJA	PUNTOS	IMPORTE	PUNTOS	IMPORTE	PUNTOS	IMPORTE	PUNTOS
SERVIFORM SA	3.486.387,15	17,20	10,27	683.963	30	Umbral máximo 95%	5	4 idiomas	2
ATECH BUSINESS OPERATION SL	3.766.239,83	10,55%	6,30	683.963	30	Umbral máximo 95%	5	4 idiomas	2
KONECTA BTO SL	4.125.363,92	2,02%	1,21	683.963	30	Umbral máximo 95%	5	4 idiomas	2

Una vez realizados los cálculos previstos en el apartado 8 del Anexo I del PCAP, en orden a identificar las ofertas que se encuentran incursas en valores anormales, se constata que ninguna de la ofertas presentadas incurren en valores anormales.

A la vista de todo lo expuesto, la Mesa de Contratación resuelve lo siguiente:

PRIMERO.- Asumir el contenido del informe de valoración de los criterios sujetos a juicio de valor en los términos expuestos.

SEGUNDO.- Valorar las ofertas admitidas de conformidad con los criterios de adjudicación cuya valoración se realiza de forma automática contenidos en el Anexo I del pliego de condiciones administrativas particulares que rigen el procedimiento de contratación con el siguiente resultado:

ENTIDAD LICITADORA	Criterio 9º: OFERTA ECONÓMICA			Criterio 10º: VALORACIÓN DEL NÚMERO DE ATENCIONES		Criterio 11º: VALORACIÓN DEL RESULTADO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CONTINUA		Criterio 12º: IDIOMAS DE ATENCIÓN ADICIONALES	
	IMPORTE	BAJA	PUNTOS	IMPORTE	PUNTOS	IMPORTE	PUNTOS	IMPORTE	PUNTOS
SERVIFORM SA	3.486.387,15	17,20%	10,27	683.963	30	Umbral máximo 95%	5	4 idiomas	2
ATECH BUSINESS OPERATION SL	3.766.239,83	10,55%	6,30	683.963	30	Umbral máximo 95%	5	4 idiomas	2

ABIERTO – 2ª Acta TRES SOBRES 11

CSV (Código de Verificación Segura)	IVULWP2SNZEJRP7MCE6CMUYTOI		Fecha	18/03/2026 13:00:02
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		Validez del documento	Otros
Firmado por	NATALIA BENAVIDES DE ARCOS			
Firmado por	FRANCISCO DE PAULA ESTEVEZ GARCIA			
Url de verificación	https://www.sevilla.org/verfirmav2/code/IVULWP2SNZEJRP7MCE6CMUYTOI	Página	11/12	



KONECTA BTO SL	4.125.363,92	2,02%	1,21	683.963	30	Umbral máximo 95%	5	4 idiomas	2
----------------	--------------	-------	------	---------	----	-------------------	---	-----------	---

PROPUESTA DE CLASIFICACIÓN

	LICITADOR	CRITERIOS AUTOMATICOS				CRITERIO O JUICIO VALOR	TOTAL PUNTOS
		Nº9	Nº10	Nº11	Nº12	N.º 1a 8	
1	SERVIFORM SA	10,27	30	2	5	42,50	89,77
2	KONECTA BTO SL	1,21	30	2	5	46,30	84,51
3	ATECH BUSINESS OPERATION SL	6,30	30	2	5	40,65	83,95

TERCERO.- En consecuencia, se procede a realizar propuesta de adjudicación a la entidad SERVIFORM SA con NIF A41050980, por importe de 3.486.387,15 € (IVA excluido), y 4.218.528,45 €, IVA incluido, y a requerir a la entidad licitadora propuesta como adjudicataria para que, dentro del plazo de diez días hábiles a contar desde el siguiente a aquél en que hubiera recibido el requerimiento, presente la documentación relacionada en la cláusula 10. 4 del PCAP y su Anexo I, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 150. 2 de la LCSP.

Una vez presentada la documentación por la entidad licitadora propuesta, el órgano de contratación deberá adjudicar el contrato en los términos del art. 150.3 de la LCSP.

CUARTO.- Aprobar el Acta por unanimidad de los miembros presentes.

Finalizado el acto se extiende la presente acta, que suscriben el/la Presidente/a y la Secretaria, en el lugar y fecha indicados.

EL/LA PRESIDENTE/A

LA/EL SECRETARIA/O

ABIERTO – 2ª Acta TRES SOBRES 12

CSV (Código de Verificación Segura)	IVULWP2SNZEJRP7MCE6CMUYTOI	Fecha	18/03/2026 13:00:02
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza	Validez del documento	Otros
Firmado por	NATALIA BENAVIDES DE ARCOS		
Firmado por	FRANCISCO DE PAULA ESTEVEZ GARCIA		
Url de verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/IVULWP2SNZEJRP7MCE6CMUYTOI	Página	12/12

