

Informe tècnic de valoració de les ofertes presentades en el procediment de contractació relatiu al “Servei de formació per a l'excel·lència en l'atenció a l'estudiant”

Expedient ESP37/CSUC2310/C1

1. Antecedents

La convocatòria d'aquest procediment es va publicar en data 28 de setembre de 2026 al Perfil del Contractant d'aquesta entitat. El termini fixat per a la presentació de les proposicions era el dia 9 d'octubre de 2026 a les 14:00h.

Les empreses que han estat admeses en el present procediment són:

Empresa admesa
FOCUS INSIDE, S.L.
AUREN CONSULTORES SP, S.L.P
GRUP SURAL CONSULTORS, S.L

En data 13 de octubre de 2026, es reuní la Mesa de Contractació per procedir a l'obertura del Sobre núm. 2 de les ofertes presentades i admeses, que conté la proposta tècnica la valoració de la quals depèn d'un judici de valor, i es remeteren als serveis tècnics perquè procedissin a la seva valoració.

1. Criteris d'adjudicació

De conformitat amb allò establert en el Plec de Clàusules Particulars, els criteris d'adjudicació el valor dels quals es determina mitjançant un judici de valor són els següents:

TOTAL DE PUNTS que s'adjudiquen mitjançant els criteris d'adjudicació el valor dels quals es determina mitjançant un judici de valor	Fins a 40 Punts
Criteris i subcriteris	Distribució de la puntuació

CRITERI 1: Adequació i disseny de l'enfocament metodològic "Aprendre fent" aplicat a la UOC	Fins a 10 punts
Avaluació del disseny metodològic que demostrï la integració real de dinàmiques pràctiques sobre les tres fases específiques del viatge de l'estudiant definides per al programa (Parts 1, 2 i 3). Es valorarà positivament que la proposta metodològica detalli la inclusió explícita de tallers de preparació sobre el Student Journey i la guia d'identitat verbal de la UOC previs a l'inici del programa formatiu.	10 punts: La proposta detalla un aprenentatge totalment pràctic basat en l'experimentació i reflexió dins l'aula. Inclou explícitament la seqüència metodològica completa de les 3 parts del viatge de l'estudiant (Student Journey) i contempla de manera precisa una sessió de preparació prèvia sobre el Journey i el repàs de la guia d'identitat verbal de la UOC. 6 punts: La proposta planteja l'aprenentatge pràctic i les dinàmiques sobre les 3 parts del viatge de l'estudiant, però no inclou de forma explícita ni detalla la sessió de preparació prèvia sobre les guies d'identitat verbal o el Journey. 2 punts: La metodologia és genèrica, amb poc detall sobre l'aplicació pràctica en les fases del viatge de l'estudiant de la UOC i no preveu tallers preparatoris. 0 punts: No s'adapta a l'enfocament pràctic requerit o no aborda els continguts del viatge de l'estudiant de la universitat.
CRITERI 2: Nivell d'especificitat en el desenvolupament de continguts d'habilitats crítiques i gestió de queixes	Fins a 12 Punts
Valoració del temari centrat específicament en el model	12 punts: El programa

de conversa estructurat per a la gestió de queixes (fases d'Escoltar, Empatitzar, Reconèixer/Disculpar-se, Resoldre i Aprendre), així com el tractament diferenciat entre l'empatia natural i la funcional. S'avaluarà de forma objectiva la incorporació de dinàmiques dedicades expressament a la resolució de conflictes en interaccions humanes enfront d'interaccions amb Intel·ligència Artificial (IA), determinant el pla d'actuació per quan el bot no resol la situació de l'estudiant.	desenvolupa de forma explícita la combinació d'empatia (distingint entre natural i funcional) i assertivitat. Inclou amb detall el model de conversa de cinc fases de la UOC (Escoltar, Empatitzar, Reconèixer/Disculpar-se, Resoldre i Aprendre) i incorpora pautes pràctiques per gestionar situacions en què el bot o canal automatitzat no ha pogut resoldre la incidència de l'estudiant. 8 punts: S'inclou el model de conversa estructurat de 5 fases per a queixes i el treball d'empatia i assertivitat, però no s'especifiquen dinàmiques de resolució de conflictes enfocades a la desconexió o error de la interacció amb la IA (bot). 4 punts: Aborda la gestió de queixes de manera generalista o teòrica, sense seguir de manera estricta l'estructura de les 5 fases requerides ni distingir els tipus d'empatia. 0 punts: Els continguts no guarden relació amb el model de conversa de la UOC ni amb el context d'atenció mixta (humana i digital).
CRITERI 3: Grau de personalització basat en casos reals generats pels participants	Fins a 10 Punts

Descripció del sistema i de la metodologia proposats perquè els continguts dels mòduls 1 i 2 es treballin sobre casos reals aportats i definits pels participants. Es mesurarà que les dinàmiques grupals garanteixin l'obtenció d'outputs operatius concrets, específicament els plans d'acció denominats "WOW!" i "UNOS" aplicats al servei d'atenció.	10 punts: La proposta metodològica es coherent i garanteix plenament que totes les activitats dels mòduls es treballaran sobre casos reals definits i aportats pels propis participants. Addicionalment, especifica de forma clara l'obtenció d' outputs o objectius operatius concrets en finalitzar les sessions, detallant com es definiran les accions denominades "WOW!" i "UNOS" aplicades al servei d'excel·lència. 6 punts: Els tallers es basen en casos reals dels participants, però no es detalla metodològicament l'obtenció estructurada de les accions i plans operatius "WOW!" i "UNOS". 2 punts: La proposta utilitza casos simulats o exemples d'altres organitzacions sectorials en lloc de basar-se estrictament en casos reals aportats pel personal de la UOC. 0 punts: No preveu la utilització de casos específics ni la generació de plans d'acció aplicables en acabar els tallers.
CRITERI 4: Capacitat logística, organitzativa i de desplegament del programa	Fins a 8 Punts
Adequació de la planificació i el cronograma per donar	8 punts: El cronograma i pla de

cobertura completa a l'estructura plantejada de 130 participants distribuïts de manera exacta en 9 grups de treball. S'avaluarà la distribució del pla de formació garantint que la càrrega lectiva s'estructuri rigorosament en un format de 2 sessions de mitja jornada per grup (amb un Mòdul 1 d'1/2 dia i un Mòdul 2 d'1 dia i mig en total combinant els tallers).	treball demostrin una cobertura logística perfecta per assumir un volum de 130 participants distribuïts de forma rigorosa en 9 grups de treball. Es detalla que cada grup rebrà exactament l'estructura formativa requerida: un format equilibrat de 2 sessions de mitja jornada per grup (dividint-se amb precisió en un Mòdul 1 de 1/2 dia de durada i un Mòdul 2 que completa la resta del taller). 4 punts: Es contempla la divisió en 9 grups per als 130 participants, però la distribució horària o el desplegament de les jornades dels Mòduls 1 i 2 no respecta exactament el format de sessions de mitja jornada establert. 0 punts: La planificació organitzativa no quadra amb el nombre de grups necessaris, el volum de participants o altera substancialment les durades indicades per als mòduls.
--	--

2. Valoració

2.1 CRITERI 1: Adequació i disseny de l'enfocament metodològic "Aprendre fent" aplicat a la UOC (fins a 10 punts):

A) FOCUS INSIDE, S.L.

La proposta de FOCUS INSIDE, S.L. descriu un enfocament metodològic centrat en l'"aprendre fent", dedicant més del 75% del temps de les sessions a l'experimentació, la pràctica, el feedback i la reflexió sobre el lloc de treball. Així mateix, la proposta detalla amb màxima precisió la Fase d'Anàlisi prèvia, la qual inclou dos tallers de preparació específics de 2 hores amb l'equip impulsor de la UOC per validar el Student Journey en les seves tres parts (Parts 1, 2 i 3) i per recalibrar i alinear les pautes de la Guia d'Identitat Verbal de la universitat abans de la feina a l'aula.

En definitiva, la proposta detalla un aprenentatge totalment pràctic basat en l'experimentació i reflexió dins l'aula. Inclou explícitament la seqüència metodològica completa de les 3 parts del viatge de l'estudiant (Student Journey) i contempla de manera precisa una sessió de preparació prèvia sobre el Journey i el repàs de la guia d'identitat verbalde la UOC. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 10,00 punts.

B) AUREN CONSULTORES SP, S.L.P

La proposta d'AUREN CONSULTORES SP, S.L.P planteja una metodologia d'aprenentatge actiu basat en casos reals i estructura els tallers al voltant de les diferents fases del viatge de l'estudiant i de la gestió d'expectatives. A la proposta inclou les diferents fases de la sessió: Excel·lència, Focus en l'estudiant, focus en nosaltres, habilitats, gestió de queixes i en cada mòdul queda desglossat el contingut i l'enfocament metodològic pràctic, per tant compleix de forma plenament satisfactòria.

En definitiva, la proposta detalla un aprenentatge totalment pràctic basat en l'experimentació i reflexió dins l'aula. Inclou explícitament la seqüència metodològica completa de les 3 parts del viatge de l'estudiant (Student Journey) i contempla de manera precisa una sessió de preparació prèvia sobre el Journey i el repàs de la guia d'identitat verbalde la UOC. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 10,00 punts.

C) GRUP SURAL CONSULTORS, S.L

La proposta de GRUP SURAL CONSULTORS, S.L. desenvolupa un model formatiu basat en un 70% d'activitats pràctiques i un 30% de participació activa, articulat sobre les tres parts del viatge de l'estudiant. La memòria detalla la preparació prèvia, que inclou tant una sessió prèvia de coordinació de mitja jornada amb els responsables de la UOC com un taller preparatori per als participants (dues sessions per videoconferència d'1 hora) per repassar el Student Journey i la guia d'identitat verbal de la UOC.

En definitiva, la proposta detalla un aprenentatge totalment pràctic basat en l'experimentació i reflexió dins l'aula. Inclou explícitament la seqüència metodològica completa de les 3 parts del viatge de l'estudiant (Student Journey) i contempla de manera precisa una sessió de preparació prèvia sobre el Journey i el repàs de la guia d'identitat verbalde la UOC. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 10,00 punts.

2.2 CRITERI 2: Nivell d'especificitat en el desenvolupament de continguts d'habilitats crítiques i gestió de queixes (fins a 12 punts):

A) FOCUS INSIDE, S.L.

El temari desenvolupat per FOCUS INSIDE, S.L. aborda amb claredat conceptual i aplicació pràctica la diferenciació entre empatia natural (connexió espontània) i empatia funcional (conducta professional entrenable), combinades directament amb l'assertivitat. A més, integra amb tot detall el model de conversa estructurat de cinc fases de la UOC (Escollar, Empatitzar, Reconèixer/Disculpar-se, Resoldre i Aprendre) i descriu un pla d'actuació específic de "represa humana" i la dinàmica "Conversa trencada" per a situacions en què el bot o canal d'Intel·ligència Artificial no ha pogut resoldre la incidència de l'estudiant.

El programa desenvolupa de forma explícita la combinació d'empatia (distingint entre natural i funcional) i assertivitat. Inclou amb detall el model de conversa de cinc fases de la UOC (Escoltar, Empatitzar, Reconèixer/Disculpar-se, Resoldre i Aprendre) i incorpora pautes pràctiques per gestionar situacions en què el bot o canal automatitzat no ha pogut resoldre la incidència de l'estudiant. En definitiva, la proposta desenvolupa de forma completa la combinació d'empaties, el model de 5 fases i les eines específiques per al context d'atenció mixta (humana i IA). Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 12,00 punts.

B) AUREN CONSULTORES SP, S.L.P

Auren presenta un desenvolupament de continguts excepcionalment complet i perfectament alineat amb els requisits de la UOC. En el Mòdul 2, estableix una diferenciació metodològica clara entre l'empatia natural (connexió espontània) i l'empatia funcional (competència professional entrenable i intencional per sostenir converses difícils sense desgast), combinades amb l'assertivitat. Desenvolupa detalladament el model de conversa estructurat de 5 fases de la UOC per a la gestió de queixes (Escoltar → Empatitzar → Reconèixer/Disculpar-se → Resoldre → Aprendre) i integra pautes explícites per abordar la pèrdua de canal quan el bot d'IA no resol la situació. A més, Auren aporta un valor afegit únic incorporant un bloc específic d'autocura i benestar professional («Cuidem de nosaltres: gestió emocional pròpia i idees pel nostre benestar»), fonamental per als equips d'atenció directa.

El programa desenvolupa de forma explícita la combinació d'empatia (distingint entre natural i funcional) i assertivitat. Inclou amb detall el model de conversa de cinc fases de la UOC (Escoltar, Empatitzar, Reconèixer/Disculpar-se, Resoldre i Aprendre) i incorpora pautes pràctiques per gestionar situacions en què el bot o canal automatitzat no ha pogut resoldre la incidència de l'estudiant.

En definitiva, per la claredat del model de 5 fases, el tractament rigorós de l'empatia funcional i l'aportació del bloc de benestar del personal, es considera oportú atorgar al licitador 12,00 punts.

C) GRUP SURAL CONSULTORS, S.L

GRUP SURAL CONSULTORS, S.L. presenta un desenvolupament de continguts que distingeix de forma explícita l'empatia natural i la funcional com a competència professional, combinada amb el model DESC d'assertivitat. Desplega el model de conversa de 5 fases de la UOC per a la gestió de queixes i dedica un apartat específic a les pautes d'actuació i a la dinàmica "Rellevar el bot" quan el canal automatitzat o IA no ha resolt la situació de l'estudiant.

El programa desenvolupa de forma explícita la combinació d'empatia (distingint entre natural i funcional) i assertivitat. Inclou amb detall el model de conversa de cinc fases de la UOC (Escoltar, Empatitzar, Reconèixer/Disculpar-se, Resoldre i Aprendre) i incorpora pautes pràctiques per gestionar situacions en què el bot o canal automatitzat no ha pogut resoldre la incidència de l'estudiant.

En definitiva, es considera oportú atorgar al licitador 12,00 punts.

2.3 CRITERI 3: Grau de personalització basat en casos reals generats pels participants (fins a 10 punts):

A) FOCUS INSIDE, S.L.
FOCUS INSIDE, S.L. estableix un sistema de recollida prèvia de casos reals (Fitxa de cas) que garanteix que les activitats i role-plays dels Mòduls 1 i 2 es realitzen sobre situacions reals aportades pel personal de la UOC, sense utilitzar exemples simulats ni externs. A més, la proposta descriu correctament el procés de treball per transformar aquests casos en l'obtenció d'outputs operatius concrets: la definició de les accions higièniques "UNOS" i les accions d'entusiasme "WOW!", formalitzades en fitxes d'acció prioritzades en una matriu d'impacte/facilitat i en el Pla d'Acció Individual (PAI).

En definitiva, la proposta metodològica es coherent i garanteix plenament que totes les activitats dels mòduls es treballaran sobre casos reals definits i aportats pels propis participants. Addicionalment, especifica de forma clara l'obtenció d' outputs o objectius operatius concrets en finalitzar les sessions, detallant com es definiran les accions denominades "WOW!" i "UNOS" aplicades al servei d'excel·lència. Per aquest motiu es considera oportú atorgar al licitador 10,00 punts..

B) AUREN CONSULTORES SP, S.L.P
AUREN CONSULTORES SP, S.L.P planteja treballar les sessions sobre casos reals propis de la UOC aportats pels participants i esmenta en el Mòdul 2 la feina entorn del concepte "WOW! i UNOS". En el Mòdul 2, estableix una diferenciació metodològica clara entre l'empatia natural (connexió espontània) i l'empatia funcional (competència professional entrenable i intencional per sostenir converses difícils sense desgast), combinades amb l'assertivitat. Desenvolupa detalladament el model de conversa estructurat de 5 fases de la UOC per a la gestió de queixes (Escotar → Empatitzar → Reconèixer/Disculpar-se → Resoldre → Aprendre) i integra pautes explícites per abordar la pèrdua de canal quan el bot d'IA no resol la situació. A més, Auren aporta un valor afegit únic incorporant un bloc específic d'autocura i benestar professional («Cuidem de nosaltres: gestió emocional pròpia i idees pel nostre benestar»), fonamental per als equips d'atenció directa.

En definitiva, per la claredat del model de 5 fases, el tractament rigorós de l'empatia funcional i l'aportació del bloc de benestar del personal, la proposta metodològica es coherent i garanteix plenament que totes les activitats dels mòduls es treballaran sobre casos reals definits i aportats pels propis participants. Addicionalment, especifica de forma clara l'obtenció d' outputs o objectius operatius concrets en finalitzar les sessions, detallant com es definiran les accions denominades "WOW!" i "UNOS" aplicades al servei d'excel·lència. Per aquest motiu es considera oportú atorgar al licitador 10,00 punts

C) GRUP SURAL CONSULTORS, S.L

La proposta de GRUP SURAL CONSULTORS, S.L. dissenya un banc de casos reals recollits dues setmanes abans de la formació mitjançant formulari a un espai virtual. Explica detalladament la metodologia en cinc passos per convertir aquests casos en els plans d'acció "WOW!" i "UNOS" de cada grup.

En definitiva, la proposta metodològica es coherent i garanteix plenament que totes les activitats dels mòduls es treballaran sobre casos reals definits i aportats pels propis participants. Addicionalment, especifica de forma clara l'obtenció d' outputs o objectius operatius concrets en finalitzar les sessions, detallant com es definiran les accions denominades "WOW!" i "UNOS" aplicades al servei d'excel·lència. Per aquest motiu es considera oportú atorgar al licitador 10,00 punts.

2.4 CRITERI 4: CRITERI 4: Capacitat logística, organitzativa i de desplegament del programa

A) FOCUS INSIDE, S.L.

FOCUS INSIDE, S.L. presenta un cronograma i pla de treball perfectament ajustat a l'estructura de 130 participants distribuïts exactament en 9 grups de treball (4 grups de 15 persones i 5 grups de 14 persones). Es detalla la distribució rigorosa en 2 sessions de mitja jornada de 4 hores per grup (Mòdul 1 i Mòdul 2), assegurant la presència de 4 formadors simultanis en els dies de major concentració (4 i 10 de novembre).

En definitiva, la planificació demostra una cobertura logística i organitzativa impecable respectant exactament l'estructura requerida. El cronograma i pla de treball mostren una cobertura logística perfecta per assumir un volum de 130 participants distribuïts de forma rigorosa en 9 grups de treball. Es detalla que cada grup rebrà exactament l'estructura formativa requerida: un format equilibrat de 2 sessions de mitja jornada per grup (dividint-se amb precisió en un Mòdul 1 de 1/2 dia de durada i un Mòdul 2 que completa la resta del taller). Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 8,00 punts.

B) AUREN CONSULTORES SP, S.L.P

AUREN CONSULTORES SP, S.L.P exposa una planificació per donar cobertura als 130 participants dividits en 9 grups, amb una durada de 2 sessions de mitja jornada (4 hores) per grup. Aporta un equip de 5 consultors/es per garantir la coordinació i flexibilitat d'impartició en les dates establertes.

En definitiva, el pla organitzatiu s'ajusta al volum de participants, nombre de grups i format de sessions de mitja jornada requerit. El cronograma i pla de treball mostren una cobertura logística perfecta per assumir un volum de 130 participants distribuïts de forma rigorosa en 9 grups de treball. Es detalla que cada grup rebrà exactament l'estructura formativa requerida: un format equilibrat de 2 sessions de mitja jornada per grup (dividint-se amb precisió en un Mòdul 1 de 1/2 dia de durada i un Mòdul 2 que completa la resta del taller). Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 8,00 punts.

C) GRUP SURAL CONSULTORS, S.L. detalla un cronograma complet que organitza els 130 participants en 9 grups (4 de 15 i 5 de 14 persones) i planifica exactament 18 sessions de mitja jornada (Mòdul 1 de 1/2 dia i Mòdul 2 de 1/2 dia). La proposta assigna 4 formadors (F1, F2, F3, F4) i detalla el desplegament diari del 2 al 12 de novembre garantint la continuïtat del mateix formador per grup.

En definitiva, el pla de treball garanteix una cobertura logística excel·lent i respecta rigorosament el format establert. El cronograma i pla de treball demostren una cobertura logística perfecta per assumir un volum de 130 participants distribuïts de forma rigorosa en 9 grups de treball. Es detalla que cada grup rebrà exactament l'estructura formativa requerida: un format equilibrat de 2 sessions de mitja jornada per grup (dividint-se amb precisió en un Mòdul 1 de 1/2 dia de durada i un Mòdul 2 que completa la resta del taller). Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 8,00 punts.

Puntuació final

Per tot allò exposat, es conclou que les puntuacions obtingudes pel/s licitador/s en relació amb les seva/es proposta/es avaluables mitjançant judici de valor són les següents:

Taula de puntuació				
Puntuació màxima	Punts (màxima puntuació)	FOCUS INSIDE, S.L.	AUREN CONSULTORS S SP	GRUP SURAL CONSULTORS
1. CRITERI 1: Adequació i disseny de l'enfocament metodològic "Aprendre fent" aplicat a la UOC	10 punts	10 punts	10 punts	10 punts
2. CRITERI 2: Nivell d'especificitat en el desenvolupament de continguts d'habilitats crítiques i gestió de queixes	12 punts	12 punts	12 punts	12 punts
3. CRITERI 3: Grau de personalització basat en casos reals generats	10 punts	10 punts	10 punts	10 punts

Taula de puntuació				
Puntuació màxima	Punts (màxima puntuació)	FOCUS INSIDE, S.L.	AUREN CONSULTORES S SP	GRUP SURAL CONSULTORS
pels participants				
4. CRITERI 4: Capacitat logística, organitzativa i de desplegament del programa	8 punts	8 punts	8 punts	8 punts
Total	40 punts	40 punts	40 punts	40 punts

Finalment, les puntuacions totals obtingudes pel/s licitador/s, ordenades en ordre decreixent, són les següents:

FOCUS INSIDE, S.L.	40 punts
AUREN CONSULTORES SP, S.L.P	40 punts
GRUP SURAL CONSULTORS, S.L	40 punts

A Barcelona,

Signat,

Marc González Vidal
Director de l'Àrea de Persones