

**Febrero de 2021**

**Propuesta de contratación del servicio de atención telefónica y apoyo administrativo, y del servicio de resolución de consultas escritas**  
GCS 20/08050-ADS-0072

Departamento de Adquisiciones y Servicios Generales

---

**I. MOTIVACIÓN DE LA NECESIDAD**

El director del Departamento de Conducta de Entidades ha solicitado la contratación cuyo objeto y justificación se detallan a continuación.

**Objeto**

Contratación de la presente contratación es, por un lado, la prestación de un servicio de atención a consultas telefónicas y de apoyo al Departamento de Conducta de Entidades (en adelante DCE) en ciertas tareas administrativas derivadas del procedimiento de reclamaciones, y por otro, la prestación de un servicio de resolución de consultas escritas planteadas por los usuarios de servicios bancarios ante el Banco de España.

La presente contratación se estructura, por tanto, en los dos lotes siguientes:

- Lote 1: servicio de atención telefónica y apoyo administrativo.
- Lote 2: servicio de resolución de consultas escritas.

Las tareas a desarrollar por la empresa que resulte adjudicataria de cada lote se explican detalladamente en el Pliego de Prescripciones Técnicas, si bien, a modo de resumen, son estas:

Tareas del lote 1 - servicio de atención telefónica y apoyo administrativo:

- (a) Resolución de consultas telefónicas planteadas por los usuarios de servicios bancarios.
  - (b) Tareas de apoyo administrativo al DCE en el marco del procedimiento de reclamaciones:
    - (b.1) Gestión de las remesas de cartas expedidas en el marco de la tramitación y resolución de reclamaciones.
-

(b.2) Alta informática de las entradas de reclamaciones en formato físico recibidas en el Registro General.

(b.3) Tramitación administrativa e inicial de las reclamaciones.

#### Tareas del lote 2 - servicio de resolución de consultas escritas:

La tarea a realizar por la empresa adjudicataria de este lote es la resolución de las consultas escritas planteadas por los usuarios.

#### Tareas comunes a ambos lotes:

- Elaboración y mantenimiento de estadísticas, así como la elaboración de propuestas de mejora en los procesos establecidos.
- Colaboración en la resolución de incidencias de tramitación y apoyo en la resolución de otras incidencias del Departamento.

#### **Justificación de la necesidad para el Banco de España (memoria justificativa)**

Según la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, y la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones y consultas ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, el Banco de España tiene atribuida la atención y resolución de las reclamaciones y consultas que planteen los usuarios de servicios bancarios.

Desde el año 1987 el Banco de España, por aquel entonces a través de sus Servicios Jurídicos, posteriormente a través del Servicio de Reclamaciones, que en 2013 pasó a ser el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones, y que actualmente se denomina Departamento de Conducta de Entidades, viene tramitando las reclamaciones planteadas por los usuarios de servicios bancarios contra las entidades supervisadas por esta institución. De forma paralela a la resolución de reclamaciones, también atiende las consultas planteadas por estos, tanto a través de medios telefónicos como por medios escritos.

Precisamente uno de los principales objetivos del sistema de reclamaciones y consultas del Banco de España es contribuir a que la relación entre las entidades supervisadas y los usuarios de servicios bancarios se ajuste a la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros. Además, en referencia a la atención de consultas telefónicas, el Banco de España no dispone de la experiencia suficiente ni de los medios para operar un *call center* con las características necesarias para dar un servicio de calidad a los usuarios de servicios bancarios.

En los últimos años el volumen de reclamaciones está creciendo, así como el de consultas telefónicas y escritas. Por lo tanto, para continuar prestando estos servicios públicos a los

ciudadanos en un plazo razonable y con un grado de calidad propio de una institución como el Banco de España, es necesario contar con el apoyo de una empresa externa que realice las tareas mencionadas en el apartado anterior, siempre bajo la supervisión del Departamento de Conducta de Entidades.

### **Justificación de la insuficiencia de medios**

Las tareas objeto de la presente contratación están siendo prestadas, desde hace varios años, por parte de una empresa externa. Como novedad, este proceso de licitación incorpora ciertas tareas del proceso de tramitación administrativa e inicial de reclamaciones (en concreto, la tarea b.3 del lote 1).

Estas tareas administrativas suponen un porcentaje significativo de la carga total de trabajo en el proceso de tramitación de reclamaciones, siendo la tramitación analítica (que continuaría realizando el DCE) la que requiere una mayor cantidad de recursos y, especialmente, una mayor cualificación del personal adscrito a dicha tarea. En concreto, en esta fase de tramitación analítica, que bajo este nuevo esquema no sufre cambios, se realizan los escritos de requerimiento de otra información al reclamante, los informes de inadmisión que finalizan el procedimiento, el análisis de las alegaciones de las entidades y de toda la documentación aportada por los reclamantes, los allanamientos, los desistimientos, los informes motivados, el análisis de la rectificación de las entidades, etc.

En cualquier caso, todos los escritos que realice la empresa que resulte adjudicataria en el marco de la tramitación administrativa e inicial de las reclamaciones (escritos de traslado a otros organismos y escritos de requerimiento al reclamante del cumplimiento del trámite previo ante el servicio de atención al cliente), serán objeto de validación y visado por parte del personal del DCE.

Desde hace varios años, el volumen de reclamaciones no relacionadas con préstamos hipotecarios está en constante ascenso, así como el de consultas escritas. En cuanto a las consultas telefónicas, si bien históricamente no presenta una tendencia clara, finalizado el 2020 se ha superado la cifra más alta observada en los últimos años.

Frente el mencionado incremento de consultas y reclamaciones, el Departamento de Conducta de Entidades no dispone actualmente de la plantilla suficiente para realizar las tareas objeto de la presente contratación.

Por todo lo anterior, se considera que para que el Banco de España (a través del Departamento de Conducta de Entidades), pueda dar un servicio de calidad en la resolución de las consultas telefónicas y escritas planteadas por los usuarios, así como en la tramitación de las reclamaciones planteadas por ellos, es necesario contratar los servicios de una empresa externa.

### **Procedimiento de adjudicación**

Se propone la adjudicación por el procedimiento abierto.

## **II. DATOS DEL EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN**

### **Duración del servicio**

La contratación se realizará por un período inicial de 2 años, y pudiendo prorrogarse de manera expresa por períodos mínimos de 1 año, si bien se podrán acordar prórrogas por plazos superiores múltiplos del año, hasta el límite total de 5 años.

### **Presupuesto base de licitación y valor estimado**

El presupuesto base de licitación, correspondiente al importe máximo que se estima para la realización del objeto del presente procedimiento de contratación durante el periodo inicial de vigencia del contrato de 2 años, es de 1.500.000 euros, que más el 21% de IVA actualmente en vigor alcanza un total de 1.815.000 euros, con el siguiente desglose:

- Lote 1: del servicio de atención telefónica y de apoyo administrativo.

El presupuesto base de licitación de este lote, durante el periodo inicial de vigencia del contrato de 2 años, es de 940.000 euros, que más el 21% de IVA vigente en la actualidad, ascienden a 1.137.400 euros.

- Lote 2: del servicio de resolución de consultas escritas.

El presupuesto base de licitación de este lote, durante el periodo inicial de vigencia del contrato de 2 años, es de 560.000 euros, que más el 21% de IVA vigente en la actualidad, ascienden a 677.600 euros.

Si se incluyen las eventuales prórrogas, para una duración total de 5 años, el valor estimado del contrato asciende a 3.750.000 euros, que más el 21% de IVA actualmente en vigor alcanza un total de 4.537.500 euros.

## **III. PROPUESTAS**

**1** Elevar a la Mesa de Contratación la propuesta al órgano de contratación, de aprobación de los pliegos de cláusulas particulares y de prescripciones técnicas correspondientes a esta contratación.

**2** Elevar al órgano de contratación competente para su aprobación, las siguientes propuestas relativas a la presente contratación:

- La autorización del gasto correspondiente al periodo inicial de 2 años, por un importe de 1.500.000 euros, más los impuestos indirectos correspondientes. Las sucesivas prórrogas que, en su caso, tuvieren lugar, serán autorizadas por el órgano que corresponda en función del importe de cada una de ellas.

- La autorización del procedimiento abierto, por un valor estimado total, incluidas las eventuales prórrogas hasta un total de 5 años, de 3.750.000 euros, más los impuestos indirectos correspondientes.

- La designación como responsable del contrato al jefe de la División de Información y Servicios al Cliente Bancario, a propuesta del director del Departamento de Conducta de Entidades.

Firmado por [F] [REDACTED]  
[REDACTED] el día 22/02/2021 con  
un certificado emitido por BANCO  
DE ESPAÑA-AC CORPORATIVA V2

Jefe de la División de Contratación y Compras

Se autorizan el gasto y el procedimiento y se aprueba la designación del responsable del contrato, para la licitación para la contratación del servicio de atención telefónica y apoyo administrativo, y del servicio de resolución de consultas escritas (GCS 20/08050).

Vista el acta de la Mesa de Contratación, se aprueba el expediente de contratación y se dispone la apertura del procedimiento de adjudicación.

Director general de Servicios

[F]  
ALEJANDRO  
O ALVAREZ  
RODRIGUEZ  
Firmado digitalmente por [F] ALEJANDRO ALVAREZ RODRIGUEZ  
Fecha: 2021.03.02 17:36:07 +01'00'