



FAQ - EXPEDIENTE 074/23-SI

“SERVICIO DE SOPORTE A LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES”

CONSULTA 1

¿Podrían indicarnos si para el acceso a las herramientas del servicio es necesaria una línea de comunicaciones MLPS, VPN dedicada, redundada, etc

[Se utilizan VPN dedicadas.](#)

CONSULTA 2

Pag 28 del PPT

En esta página se indica "Dependiendo de las necesidades de Red.es se podrá solicitar la movilidad geográfica en el territorio nacional del personal que presta el Servicio", ¿podrían indicarnos el número y días de duración aproximados de los desplazamientos a nivel nacional?

[Esta necesidad no es algo habitual y por tanto NO es posible estimar la duración del posible desplazamiento.](#)

CONSULTA 3

En el ANEXO CRITERIOS CUANTIFICABLES 074-23

En este anexo se indica el número de años valorables adicionales en la experiencia de los perfiles. cuando por ejemplo en el perfil de responsable de servicio indicamos 6 años de experiencia, se refiere a adicionales a los 5 años exigidos o a 6 años en total (5 exigidos + 1 adicional)?.

[Se han de indicar los años de experiencia totales del perfil.](#)

CONSULTA 4

Pag 25 del PCACP

En esta página se describe el plan de ejecución del servicio. ¿Existe una fase de transición del servicio para adquirir el conocimiento de los procesos del servicio anterior al inicio del servicio?

[No está previsto.](#)

CONSULTA 5

En la página 23 del PCAP nos surgen 2 dudas

* En esta página se indica que las horas anuales del convenio de consultoría son 1.736, pero realmente el convenio indica 1.800 horas/año. ¿podrían indicarnos las horas mínimas exigidas por perfil?

* En esta página se indican el número de unidades de tramitación estimadas en 50.000. ¿podrían indicarnos el desglose de esta cifra?

[La posibilidad de realizar consultas a un órgano de contratación se debe circunscribir a cuestiones técnicas que no estén suficientemente claras en los pliegos o circunstancias particulares exigidas por dicho órgano de contratación. Por ello, existe la obligación de publicar las respuestas a estas cuestiones ya que se](#)



entiende que es información relevante que amplía la contenida en los Pliegos y que puede ayudar a todos los licitadores a presentar ofertas. Pero no es posible contestar a preguntas relativas a obligaciones generales inherentes a la propia contratación pública que están resueltas tanto en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, como en los Pliegos que rigen el procedimiento.

En virtud de ello recomendamos acudir a la redacción del apartado “2.5.1 Equipo de trabajo” del Pliego de Prescripciones Técnicas. Se debe señalar que el objeto del contrato no es la contratación de personas, sino la prestación de un Servicio con sus resultados y entregables asociados, independientemente del número de personas que sean necesarias para prestarlo, así como las horas mínimas que deba prestar cada perfil, sin menoscabo del número de perfiles mínimos indicado en el mencionado apartado, así como la necesidad de que los perfiles de Responsable del Servicio y el Coordinador técnico deban tener dedicación exclusiva. Las cifras utilizadas para el cálculo del presupuesto son estimaciones de las horas y costes, sin que las mismas deban ser consideradas valores exactos, por lo que el licitador podrá realizar las estimaciones que crea convenientes.

Por lo tanto, se espera que el Servicio sea prestado durante el plazo establecido por como mínimo Equipo establecido en el apartado 2.5.1, pero en ningún caso se exija un número de hora mínimas de cada uno de los recursos individuales dedicados a ello.

Así mismo recomendamos acudir a la redacción del apartado “6.3 Hitos de facturación” de las Condiciones Específicas del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares donde se define la equivalencia de las Unidades de Tramitación.

A nivel informativo, tal y como puede observarse en el informe de la OAUT que se publica anualmente, en 2022 se gestionaron aproximadamente 18.000 reclamaciones. Este número no es constante y puede crecer o decrecer cada año. En el apartado 2.2 del Pliego de prescripciones Técnicas se ofrece más información a título informativo sobre la volumetría del servicio hasta la fecha.

CONSULTA 6

¿Existe algún tipo de pre-tratado que se haga sobre la documentación que la SETELECO entrega a la Oficina de Tramitación? Es decir, ¿Se hace algún tipo de pre-clasificación previa para detectar documentos que no deben ser gestionados por la Oficina de Tramitación?

No existe ningún tipo de pre-clasificación ni tratamiento previo.



CONSULTA 7

En relación al tratamiento específico de la documentación, entendemos que se tendrán que escanear todos los tipos de documentos recibidos y registrar su información para que quede en el backlog de actividades a realizar por la Oficina de Tramitación. ¿Es así?

La mayoría de documentación viene escaneada del registro sin tratamiento previo. Algunos documentos son enviados en formato físico (papel, memoria, etc).

Entendemos que la constancia a dejar sobre las actuaciones realizadas tanto sobre los documentos asignados a la OAUT como los asignados erróneamente a la OAUT se realiza en el módulo de clasificación de documentación. ¿Es así?

Correcto.

CONSULTA 8

Teniendo en cuenta la existencia de plantillas/modelos para la generación de propuestas de resolución, en caso de que estos modelos sean modificados por parte de la Oficina de Tramitación: ¿Es necesario contar con validación por parte de la capa de control de la OAUT para cada una de las respuestas a generar?

En general se adapta cada caso a los modelos. En casos muy particulares se puede pedir validación.

CONSULTA 9

¿Cómo se contabilizan las unidades de tramitación? Es decir, ¿deben estar completada en su totalidad la resolución de la reclamación / recurso / tarea adicional?

Tal como dice el pliego, la facturación del concepto facturable siempre se hará tras la finalización y aceptación de los trabajos por parte de Red.es.

¿Existen hitos intermedios (por ejemplo, en el caso de la reclamación, la notificación al cliente de la recepción del informe por parte de la operadora) durante el transcurso de la gestión de las tareas?

No.

¿Cuáles son los criterios que se utilizan para verificar que se ha completado correctamente la tarea a facturar?

Verificar que se haya completado todo el proceso administrativo con la documentación finalizada, registrada y gestionada.

CONSULTA 10

¿Se consideran "errores" en el procedimiento de tramitación material de expedientes únicamente aquellos relativos a la devolución de borradores por el órgano destinatario, o existe algún otro criterio?

Errores en la aplicación de los procedimientos de tramitación de expedientes según los criterios previamente fijados y borradores devueltos por el destinatario.



CONSULTA 11

¿Qué se considera "no conformidad" en la entrega de documentación en la calidad y prestación del servicio?

Tal como dice el pliego en el apartado 2.4.1.6:

Se considerará como No Conformidad en la entrega de documentación, informes de actividad, informes de seguimiento del servicio y cualquier otra información que el contratista entregue a Red.es, los siguientes supuestos:

- Cualquier error, errata u omisión en la información entregada a Red.es que suponga una desviación significativa, a criterio de Red.es, de la información real respecto de la reflejada en la documentación entregada.
- Cada reiteración de errores, erratas u omisiones leves en la información entregada a Red.es, así como cada reiteración de errores de formato y presentación de dicha documentación, tras haber sido notificado por escrito por Red.es al contratista de la existencia dichos errores en la entrega de documentación. Red.es podrá aplicar las penalidades descritas en el apartado 7 de las Condiciones Específicas del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, por cada No Conformidad detectada en la entrega de documentación durante el periodo de evaluación, inicialmente definido con carácter mensual.

CONSULTA 12

¿Qué tipo de informes son los que se encuentran sujetos a este nivel de servicio? ¿se tratan de informes del estado de la operación del servicio y/o peticiones de información sobre un expediente particular? Entendemos que quedan excluidos de dicho SLAs los informes específicos solicitados respecto a tendencias en materia de nuevos productos, actualizaciones de normativa, etc.

Además de los informes de actividad y de seguimiento del servicio, Red.es podrá solicitar al contratista la realización de nuevos informes tanto periódicos como puntuales con cualquier tipo de información precisa sobre el servicio, que el contratista deberá elaborar y enviar a Red.es en el formato que ésta determine y en un plazo que en ningún caso podrá superar 2 días laborables desde la fecha de petición. Una relación orientativa de estas tareas adicionales se incluye se detalla en el apartado 2.1. del presente Pliego de Prescripciones Técnicas, y las mismas se facturarán conforme a lo previsto en el apartado 6.3. de las Condiciones Específicas del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. No se excluye nada.

CONSULTA 13

¿Qué volumen de contestaciones Post resolución puede haber?

El volumen es variable y depende únicamente del número de resoluciones. En el informe publicado en 2022. el número fue aproximadamente de 18.000 resoluciones.

¿Qué tipologías de contestaciones Post resolución puede haber?

Ejecución, consulta, recurso, etc.



CONSULTA 14

¿Qué tipo de Notificaciones por Sede electrónica se envían/reciben? ¿Se pueden llegar a recibir demandas?

Las notificaciones comunes a un servicio de tramitación de expedientes administrativos. Sí, se pueden recibir requerimientos de información de juzgados.

En caso de que se reciban demandas: ¿Qué acciones tendría que acometer la Oficina de Tramitación?

La oficina de tramitación deberá dar apoyo en la contestación y envío de dicha información al juzgado.

CONSULTA 15

¿Qué volumen de expedientes aproximado se restaura por año?

El volumen no es previsible al tratarse de una incidencia informática. Se debe tener un back-up de toda la información y documentos relacionados de los expedientes tramitados y en tramitación.

¿Qué implica la restauración de un expediente?

Restaurar el estado del expediente y su documentación relacionada antes del incidente.

CONSULTA 16

¿Con qué frecuencia se elaboran estos informes?

No se puede indicar una frecuencia en las auditorías, es variable.

¿Cuántos informes al año se suelen generar?

El volumen de informes para auditorías es variable.

CONSULTA 17

¿Cuáles son las figuras, por parte de Red.es, responsables del Gobierno de la operativa?

- A nivel diario: ¿existe un responsable del servicio para la toma de decisiones del día a día, resolución de dudas, validaciones, etc.?

- A nivel semanal: para el seguimiento periódico de la actividad del servicio, toma de decisiones sobre el proceso, etc

- A nivel mensual / ejecutivo, para el seguimiento del nivel de cumplimiento de SLAs, facturación, etc

A todos los niveles la interlocución se realizará con el Jefe de proyecto asignado en Red.es.

CONSULTA 18

Por confirmar:

¿Cuál es el alcance de las tareas de mantenimiento de la plataforma que se consideran necesarias y sobre qué número de plataformas?

Actualización de contenidos web.

De los sistemas anteriormente mencionados, ¿cuál es el lenguaje de programación?

No se programa.



¿Qué modelo de seguridad y acceso está establecido para la entrada en los aplicativos indicados?

¿Accederían a través de conexiones Citrix, a través de PCs de Red.es...?

[A través de VPN y ordenadores del Ministerio específicos.](#)

Entendemos que las tareas de actualización de la WEB de la OAUT se limita a la generación de los artículos de "Consejos prácticos" y "Actualidad", pero que las tareas técnicas propias de la publicación de dichos artículos en la web serán realizadas por terceros. ¿Es así?

[Puede ser cualquier tipo de contenido. La publicación sí es realizada por terceros.](#)

CONSULTA 19

Por confirmar:

Dado que es necesario recoger la documentación 1 vez a la semana y, antes de 5 días, remitir la documentación "errónea" que no corresponda gestionar a la Oficina de tramitación, se deduce que será necesario hacer 2 viajes de recogida / devolución de documentación a la semana

[La organización depende del contratista.](#)

Conforme a los volúmenes de reclamaciones, recursos y otras tareas adicionales indicados en el pliego, deducimos los siguientes volúmenes de actividad:

- escaneado y pre-registro (50% del total de expedientes son en formato digital, por lo que entendemos que ascenderían a un total de 10.000 expedientes anuales = (1.500 reclamaciones/mes + 40 recursos/mes + 150 tareas/mes)*50%*12
- impresión: el volumen sería el mismo que el anterior, dado que correspondería al 50% de los expedientes, ascendiendo a unos 10.000 expedientes anuales

[El volumen es variable, en el pliego solo se indica unas cifras meramente informativas que pueden cambiar.](#)