

Abril de 2022

Propuesta de contratación del servicio de atención telefónica y telemática, así como de soporte administrativo dentro del ámbito de la atención a usuarios de la Central de Información de Riesgos del Banco de España

GCS 21/08373-ADS-0101

Departamento de Adquisiciones

I. MOTIVACIÓN DE LA NECESIDAD

La directora del Departamento de Información Financiera y CIR ha solicitado la contratación cuyo objeto y justificación se detallan a continuación.

Objeto

Contratación de la prestación de un servicio de atención a consultas telefónicas y telemáticas y de apoyo a la CIR en ciertas tareas administrativas derivadas de los procedimientos de derecho de acceso y de rectificación/cancelación de datos, planteadas por los titulares de riesgos declarados a la CIR ante el Banco de España.

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

La Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, estableció los principios bajo los que opera el servicio público prestado por el Banco de España de la Central de Información de Riesgos, que recaba datos de las entidades declarantes con un doble objetivo: de un lado, ayudar a las propias entidades en la evaluación de la solvencia de sus clientes o potenciales futuros clientes y de otro, servir para las labores de supervisión u otras tareas encomendadas al Banco de España.

Los titulares de los datos registrados en la CIR disponen de unos derechos que se encuadran en el ejercicio del derecho fundamental al honor y a la propia imagen. La Ley 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 Reglamento General de Protección de Datos y la propia Ley 44/2002 confieren a los titulares derecho de acceso a sus datos registrados en la CIR y también la posibilidad de ejercer a través de la CIR el derecho de rectificación o cancelación de estos datos. Los plazos fijados por la norma son exigüos (10 días en el caso de la solicitud de informe de

riesgos), y los titulares pueden solicitar la revisión de la actuación de la CIR ante la Agencia Española de Protección de Datos, ante el Defensor del Pueblo, o incluso ante los tribunales de justicia. Es decir, que la prestación de este servicio es una actividad no exenta de riesgo operacional y reputacional.

La CIR tramita reclamaciones de sus titulares desde su creación, pero en los últimos años se ha producido un incremento exponencial de estas reclamaciones, sobre todo desde el año 2016, en el que se comenzaron a retornar informes mucho más ricos en información, de acuerdo con lo dispuesto en la Circular 1/2013, de 24 de mayo, sobre la Central de Información de Riesgos, la cual supuso una reforma de gran calado en la información recogida en la CIR. De la misma manera, se ha incrementado la solicitud de acceso a los datos de la CIR, así como las consultas telefónicas y escritas relacionadas con el ejercicio de estos derechos por los titulares. En relación a la atención de consultas telefónicas y telemáticas, el Banco de España no dispone de la experiencia suficiente ni de los medios para operar un *call center* con las características necesarias.

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 de la Unidad de Atención a los Usuarios de la CIR.

Justificación de la insuficiencia de medios

Desde hace varios años, el volumen de solicitudes de informes de riesgo y de reclamaciones de los titulares ante la CIR está en constante ascenso, así como las consultas telemáticas y telefónicas relacionadas con los expedientes.

Esto trae causa en la aprobación de diferente normativa, que ha supuesto para la CIR:

- ✓ el aumento del conjunto de entidades declarantes (prestamistas hipotecarios, entidades en libre prestación de servicio, entidades de pago o de dinero electrónico)
- ✓ el aumento de entidades que tienen acceso a los informes de la CIR (además de las entidades declarantes, los intermediarios de crédito inmobiliario)
- ✓ la modificación del umbral de retorno de los datos (antes se retornaban las operaciones con riesgo agregado superior a 9.000 €, actualmente las superiores a 1.000 €).

La CIR igualmente ha debido adaptar sus sistemas para implementar diferentes medidas durante la pandemia por Covid 19 (los avales del ICO, moratorias), que han ocasionado un considerable aumento de las llamadas y correos electrónicos solicitando información.

En cuanto a las consultas telefónicas, en el año 2018, en el momento de preparación de la anterior licitación, se estimaron 20.000 llamadas anuales. Frente a esto, extrapolando las métricas actuales al año entero, la cifra en 2021 alcanzaría las 58.500 llamadas, lo que supone un incremento cercano al 200%. Por su lado, las reclamaciones en el año 2018, alcanzaron las 5.931 reclamaciones. Extrapolando las métricas existentes en el momento

de la elaboración de esta solicitud al año entero, se alcanzaría en el año 2021 una cifra cercana a las 10.000 reclamaciones, lo que supone un incremento del 68%.

Frente el mencionado incremento de consultas y reclamaciones, la Unidad de Atención a los Usuarios de la CIR 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 pueda dar un servicio de calidad en la resolución de las consultas telefónicas y telemáticas planteadas por los titulares, así como en la tramitación de los derechos de acceso, cancelación y rectificación de los datos registrados en la CIR, 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 dos años, estimándose como fecha de inicio el 15 de septiembre de 2022, y pudiendo prorrogarse de manera expresa por períodos sucesivos de un año hasta el límite total de cinco 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 dos años, es de 1.040.000,00 euros, que más el 21% de IVA actualmente en vigor alcanza un total de 1.258.400,00 euros.

Si se incluyen las eventuales prórrogas para una duración total de cinco años, el valor estimado del contrato asciende a 2.600.000,00 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 dos años, por un importe de 1.040.000,00 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 cinco años, de 2.600.000,00 euros.
- La designación como responsable del contrato a la responsable de la Unidad de Atención a los Usuarios de la CIR, a propuesta de la directora del Departamento de Información Financiera y CIR.

[F] MIGUEL
ANGEL ORTIZ
POVEDANO

Firmado digitalmente
por [F] MIGUEL ANGEL
ORTIZ POVEDANO
Fecha: 2022.04.25
15:57:10 +02'00'

Director de Adquisiciones

Se autorizan el gasto y el procedimiento y se aprueba la designación del responsable del contrato.

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
ALVAREZ
RODRIGUEZ

Firmado digitalmente
por [F] ALEJANDRO
ALVAREZ RODRIGUEZ
Fecha: 2022.05.03
17:47:59 +02'00'