

### III. OTRAS DISPOSICIONES

## MINISTERIO DEL INTERIOR

**6339** *Resolución de 29 de marzo de 2010, de la Secretaría de Estado de Seguridad, por la que se publica el Acuerdo por el que se encomienda a la entidad pública empresarial Red.es la gestión para la prestación del servicio de cita previa del DNI electrónico y del pasaporte.*

Con fecha 1 de febrero de 2010 se ha suscrito el Acuerdo por el que se instrumenta una encomienda de gestión de la Secretaría de Estado de Seguridad a la entidad pública empresarial Red.es para la prestación del servicio de cita previa del DNI electrónico y del pasaporte, por importe de 3.029.061,18 € para el periodo comprendido entre el 1 de febrero de 2010 y el 31 de enero de 2011.

En cumplimiento de lo dispuesto en el apartado 3 del artículo 15 de la ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, acuerdo la siguiente Resolución:

Proceder a la publicación en el «Boletín Oficial del Estado» del citado Acuerdo, que se incorpora como anexo a esta Resolución.

Madrid, 29 de marzo de 2010.–El Secretario de Estado de Seguridad, Antonio Camacho Vizcaíno.

#### ANEXO

#### **Acuerdo de encomienda de gestión de la Secretaría de Estado de Seguridad a la entidad pública empresarial Red.es para la prestación del servicio de cita previa del DNI electrónico y del pasaporte**

En Madrid, a 1 de febrero de 2010.

#### REUNIDOS

De una parte, don Antonio Camacho Vizcaíno, Secretario de Estado de Seguridad, nombrado para dicho cargo por el Real Decreto 631/2004, de 19 de abril, que actúa en virtud de las competencias que le atribuye el artículo 14 de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado, y

De otra, don Sebastián Muriel Herrero, Director General de la Entidad Pública Empresarial Red.es, en nombre y representación de dicha Entidad Pública Empresarial en virtud de las facultades delegadas a su favor por el Consejo de Administración de Red.es, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 14.1.k) del Real Decreto 164/2002, de 8 de febrero, por el que se aprueba el Estatuto de la Entidad Pública Empresarial Red.es.

Ambas partes se reconocen la capacidad jurídica necesaria para suscribir la presente Encomienda de gestión y en su virtud,

#### EXPONEN

Primero.–El artículo 7 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, señala que corresponde a los Secretarios de Estado la responsabilidad de la ejecución de la acción del Gobierno en un sector de actividad específica de un Departamento actuando bajo la dirección de su titular.

Asimismo, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 2 del Real Decreto 1181/2008, de 11 de julio, por el que se modifica y desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio del Interior, corresponde al Secretario de Estado de Seguridad, entre otras

funciones, el ejercicio del mando de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, la coordinación y la supervisión de los servicios y misiones que les corresponden.

Por su parte, el artículo 3 del citado Real Decreto 1181/2008, de 11 de julio, por el que se modifica y desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio del Interior, atribuye a la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil, entre otras funciones, la organización y el control del cumplimiento de lo dispuesto en materia de documento nacional de identidad y pasaportes, todo ello en el ámbito policial y en los términos previstos en la legislación vigente.

Segundo.—El artículo 55 de la Ley 14/2000, de 29 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social, que modifica la disposición adicional sexta de la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones, expresamente declarada en vigor por la Disposición Derogatoria Única de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, configura a Red.es como una Entidad Pública Empresarial, atribuyéndole, entre otras funciones, la relativa al fomento y desarrollo de la sociedad de la información, así como la de asesoramiento de la Administración General del Estado en esta materia.

Por su parte, y de manera más detallada, el artículo 3.1, letra e), 1.ª del Real Decreto 164/2002, de 8 de febrero, por el que se aprueba el Estatuto de Red.es, en la redacción dada por el Real Decreto 1433/2008, de 29 de agosto, establece que corresponde a la entidad, dentro de la función genérica de fomento y desarrollo de la sociedad de la información, «la gestión de programas de difusión dirigidos a promover el conocimiento de las telecomunicaciones y de la sociedad de la información, incluyendo la ejecución de los programas para la extensión de las telecomunicaciones y de la sociedad de la información que le encomiende la Administración General del Estado, incluidos los correspondientes a fondos estructurales comunitarios, cuya gestión no esté atribuida a otros órganos».

Asimismo, el artículo 30 del citado Real Decreto 164/2002, en la redacción dada por el Real Decreto 1433/2008, de 29 de agosto, dispone que «la entidad pública empresarial, como medio propio y servicio técnico de la Administración, estará obligada a realizar los trabajos que le encomiende la Administración General del Estado en las materias objeto de sus funciones de asesoramiento, elaboración de estudios e informes, ejecución de programas y apoyo establecidas en los párrafos b), d) y e) del apartado 4 de la disposición adicional sexta de la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones, y del artículo 3.1 del presente Estatuto». En este sentido, dispone el mismo artículo que «Red.es está obligada a realizar los trabajos y actividades que le sean encomendados por la Administración General del Estado de acuerdo con las instrucciones fijadas unilateralmente por el encomendante. Dicha obligación se refiere a los encargos que le formule como su medio propio instrumental y servicio técnico, en las materias que constituyen sus funciones estatutarias. Las relaciones de Red.es con la Administración en su condición de medio propio y servicio técnico tienen naturaleza instrumental y no contractual, por lo que, a todos los efectos, son de carácter interno, dependiente y subordinado».

Tercero.—El Plan Avanza, aprobado por Acuerdo de Consejo de Ministros de 4 de noviembre de 2005, tiene por finalidad el desarrollo de la Sociedad de la Información, con un escenario temporal 2006-2010, para la convergencia con Europa y entre Comunidades Autónomas y Ciudades Autónomas.

El Plan se estructura en torno a cuatro grandes áreas de actuación:

- Avanza Ciudadanía.
- Economía Digital.
- Servicios públicos digitales.
- Nuevo contexto digital.

El Consejo de Ministros aprobó con fecha 30 de enero de 2009 la puesta en marcha del Plan Avanza 2, que nace con el objetivo de afianzar los hitos alcanzados por la primera fase del Plan Avanza, reforzando determinadas líneas estratégicas.

El DNI electrónico (en adelante, «DNIe»), en el ámbito del citado Plan Avanza se ha definido como una de las herramientas más importantes y decisivas en el desarrollo de la Sociedad de la Información en España. Entre las líneas estratégicas del Plan Avanza 2 se

incluye la de Servicios Públicos Digitales en la que se pone énfasis en el desarrollo de las funcionalidades del DNle.

Cuarto.—En el contexto de todo lo expuesto, mediante Acuerdo de Encomienda de Gestión suscrito con fecha 4 de junio de 2007, la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información encomendó a Red.es la realización de actuaciones para el apoyo al despliegue en el territorio nacional del DNle.

De conformidad con lo dispuesto en la Cláusula Segunda del citado Acuerdo y en el Anexo I del mismo, Red.es dotó a las Comisarías de la Policía Nacional del equipamiento informático y de las soluciones necesarias para la tramitación y expedición del DNle y ha realizado actuaciones que fomentan su uso, en los términos y condiciones acordados por la Comisión de Seguimiento de aquel Acuerdo.

En este sentido, en el marco de la citada Encomienda, y con el fin de asegurar el éxito del despliegue del DNle en todo el territorio nacional, se acordó encargar a Red.es la prestación de un sistema de cita previa que permitiera acelerar el procedimiento de expedición del DNle y del pasaporte. En ejecución de dicho encargo, Red.es con fecha 26 de diciembre de 2007 puso en funcionamiento el servicio de Cita previa del DNle y del pasaporte.

Quinto.—A la vista de lo anterior, El Ministerio del Interior y, en particular, la Secretaría de Estado de Seguridad, consideró que la fórmula idónea para asegurar la máxima coordinación y la mayor eficacia en la continuidad de la prestación del servicio de cita previa para el DNle y el pasaporte, era encargar a Red.es la continuidad en la prestación del servicio mediante encomienda de gestión de 30 de enero de 2009.

Al objeto de dar continuidad a la prestación del servicio se considera oportuno encomendar a Red.es materialmente la prestación del servicio de cita previa del DNI electrónico y del pasaporte a los ciudadanos del territorio Español para la expedición de dichos documentos, correspondiendo en todo caso la competencia a la Secretaría de Estado de Seguridad, todo ello de conformidad con lo previsto en el artículo 15 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, el artículo 4.1.n) de la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público en relación con el artículo 24.6 de la misma Ley y el artículo 30 del Real Decreto 164/2002, de 8 de febrero, por el que se aprueba el Estatuto de Red.es, en la redacción dada por el Real Decreto 1433/2008, de 29 de agosto.

Por todo lo expuesto, ambas partes deciden suscribir la presente encomienda de gestión que se regirá por las siguientes

#### CLÁUSULAS

Primera. *Objeto.*—La Secretaría de Estado de Seguridad encomienda a la Entidad Pública Empresarial Red.es la prestación del servicio de cita previa del DNI electrónico y del pasaporte a los ciudadanos de todo el territorio español para la expedición del DNI electrónico (en adelante «DNle») y del pasaporte, en los términos que se describen a continuación.

Dicho servicio se realiza mediante el número telefónico 902 247 364, tanto de forma automática a través de técnicas IVR («Interactive Voice Response» o Sistema Inteligente de Reconocimiento de Voz), como personal, mediante teleoperadores, con el fin de realizar la solicitud y notificación del lugar, fecha y hora de la expedición de DNle y Pasaporte.

También se ofrece la posibilidad de consultar y/o anular una cita ya prefijada y de solicitar información acerca de la documentación a presentar para la obtención y renovación del DNle y del pasaporte.

El servicio de cita previa se divide en dos «subservicios»:

Servicio de cita previa mediante sistema automático: El servicio incluye la gestión y soporte de los sistemas necesarios para la gestión de la Cita Previa vía telefónica, sin intervención de Teleoperadores y en el caso de que no pueda ser resuelta automáticamente, su enrutamiento al Servicio de Cita Previa Atendido por Teleoperador.

Servicio de cita previa atendido por teleoperador: Servicio de atención de llamadas a través del contacto con Teleoperadores que tratará todas aquellas llamadas que no han podido ser procesadas mediante el sistema automático.

Segunda. *Obligaciones de la entidad pública empresarial Red.es.*—La entidad pública empresarial Red.es se obliga por el presente Acuerdo a cumplir la encomienda de gestión de acuerdo con las instrucciones de la Secretaría de Estado de Seguridad y, en particular, a realizar las actuaciones descritas en la cláusula primera y cuyo detalle figura en el anexo I al presente Acuerdo.

Tercera. *Facultades y compromisos asumidos por la Secretaría de Estado de Seguridad.*—Con carácter general, la Secretaría de Estado de Seguridad, a través de la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil, asumirá la dirección de las actuaciones cuya gestión se encomienda y realizará el seguimiento de la gestión y ejecución de las actuaciones previstas la presente encomienda, así como el seguimiento de la gestión de los fondos correspondientes.

Asimismo, asumirá los siguientes compromisos:

- a) Facilitar a Red.es la colaboración y el apoyo que sea preciso para la mejor realización de la encomienda de gestión objeto de la presente Encomienda de gestión.
- b) Dictar cuantos actos o resoluciones de carácter jurídico den soporte o en los que se integren las actuaciones materialmente encomendadas a la entidad.
- c) Abonar a Red.es la cantidad prevista en la cláusula octava de la presente Encomienda, en los términos dispuestos en la misma.

Con la finalidad de garantizar el adecuado cumplimiento de estas funciones, la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil nombrará, de entre sus funcionarios, uno o varios responsables para las obligaciones anteriormente referidas.

Cuarta. *Régimen jurídico.*—La presente Encomienda de gestión tiene la naturaleza prevista en el artículo 4.1.n) de la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público, y se regirá por sus propias normas, aplicándose los principios de aquella Ley para resolver las dudas que pudieran suscitarse. De conformidad con lo previsto en el citado precepto, los contratos que celebre Red.es para la realización de las prestaciones objeto del presente encargo quedarán sometidos a Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público, en los términos que sean procedentes de acuerdo con la naturaleza de Entidad Pública Empresarial de Red.es.

Quinta. *Comisión de Seguimiento.*—Para velar por la adecuada realización de las anteriores actividades se constituye una Comisión de Seguimiento que estará integrada por Presidente, Secretario y cuatro Vocales.

El Presidente será designado por la Secretaría de Estado de Seguridad.

De los cuatro vocales, dos serán designados por la Secretaría de Estado de Seguridad y dos por la entidad pública empresarial Red.es.

El presidente de la Comisión de Seguimiento tendrá voto dirimente en los términos del artículo 23.1.d) de la Ley 30/1992.

Adicionalmente, la entidad pública empresarial Red.es designará al Secretario de la Comisión, que actuará con voz pero sin voto.

En caso de ausencia, enfermedad u otra causa justificada, tanto el Presidente como los Vocales de la Comisión podrán ser sustituidos por las personas designadas a tal efecto por las respectivas organizaciones, cuyos nombres deberán ser comunicados a la Secretaría de la Comisión de Seguimiento de manera previa a la celebración de las reuniones de la misma.

La Comisión se reunirá necesariamente en sesión constitutiva en un plazo no superior a un mes desde la firma de la encomienda de gestión. Asimismo, la Comisión tantas veces como lo solicite cualquiera de sus miembros.

El funcionamiento de la Comisión de Seguimiento se acoge a lo dispuesto sobre Órganos Colegiados, en el capítulo II del título II, de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Sexta. *Competencias de la Comisión de Seguimiento.*—Corresponde a la Comisión de Seguimiento resolver los problemas de interpretación y cumplimiento que pudieran suscitarse, así como precisar o modificar las actuaciones a realizar, siempre que no suponga alteración sustancial del objeto de la encomienda.

Asimismo, corresponde a la Comisión de Seguimiento la supervisión y aprobación de los informes de progreso de las actuaciones cuya gestión material se le encomiendan, de los estados de gastos de las mismas y de la justificación documental que Red.es presente a este respecto, quedando todo ello debidamente reflejado en las actas correspondientes.

Séptima. *Información a suministrar por Red.es a la Secretaría de Estado de Seguridad.*—La justificación por Red.es de las actuaciones objeto de esta encomienda se realizará con aportación de la siguiente documentación:

a) Una memoria de actuación, con indicación de las actividades realizadas y de los resultados obtenidos.

b) Una memoria económica justificativa del coste de las actividades realizadas, que incluirá una relación clasificada de los gastos e inversiones de la actividad, con identificación del acreedor y del documento, su importe, fecha de emisión y fecha de pago. En su caso, se indicarán las desviaciones acaecidas respecto del presupuesto.

Toda esta documentación será remitida a la Secretaría de Estado de Seguridad, a través de la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil, con anterioridad a la celebración de la comisión de seguimiento que corresponda.

Octava. *Financiación.*—La financiación de las actuaciones encomendadas a la entidad pública empresarial Red.es descritas en la presente encomienda de gestión se realizará con cargo a la partida presupuestaria 16.03.132A.227.06 al crédito del Ministerio del Interior, por un importe de 3.029.061,18 € (IVA incluido) de los Presupuestos Generales del Estado de 2010 y 2011.

El pago se librará por mensualidades tras la firma de la presente Encomienda y previos los trámites que en su caso procedan conforme al procedimiento establecido en la vigente Ley General Presupuestaria.

El pago se efectuará a mes vencido y el importe de las mensualidades será el que resultare de la aplicación de las tarifas correspondientes a los trabajos certificados y efectivamente realizados durante la mensualidad establecida.

El destino estimado detallado de los fondos en cuanto a cada uno de las líneas de actuación descritas en el anexo I a la presente encomienda de gestión será, sin perjuicio del posterior control por la Comisión de Seguimiento el que sigue:

2010 - 2011	COSTE IVR*	COSTE FRONT*	2 líneas de datos (2 proveedores servicio CAU)	COSTE GESTIÓN INT**	COSTE BACK***	TOTALES	EVENTOS ESTIMADOS
febrero-10	33.362,71 €	143.164,04 €		7.417,00 €	5.480,38 €	189.424,13 €	603.304
marzo-10	39.084,22 €	167.715,81 €		7.417,00 €	5.480,38 €	219.697,40 €	706.767
abril-10	35.377,40 €	151.809,35 €	4.600,00 €	7.417,00 €	5.480,38 €	204.684,13 €	639.736
mayo-10	36.437,39 €	156.357,92 €	1.800,00 €	7.417,00 €	5.480,38 €	207.492,69 €	658.904
junio-10	47.247,99 €	202.747,70 €	1.800,00 €	7.417,00 €	5.480,38 €	264.693,06 €	854.394
julio-10	55.900,72 €	239.877,79 €	1.800,00 €	7.417,00 €	5.480,38 €	310.475,89 €	1.010.863
agosto-10	41.176,88 €	176.695,72 €	1.800,00 €	7.417,00 €	5.480,38 €	232.569,97 €	744.609
septiembre-10	42.562,20 €	182.640,32 €	1.800,00 €	7.417,00 €	5.480,38 €	239.899,89 €	769.660
octubre-10	34.745,76 €	149.098,91 €	1.800,00 €	7.417,00 €	5.480,38 €	198.542,05 €	628.314
Noviembre	31.908,93 €	136.925,66 €	1.800,00 €	7.417,00 €	5.480,38 €	183.531,96 €	577.015
diciembre-10	24.910,83 €	106.895,82 €	1.800,00 €	7.417,00 €	5.480,38 €	146.504,02 €	450.467
enero-11	32.733,04 €	140.462,04 €	1.800,00 €	7.417,00 €	5.480,38 €	187.892,46 €	591.918
<b>Subtotal</b>	<b>455.448,07 €</b>	<b>1.954.391,07 €</b>	<b>20.800,00 €</b>	<b>89.004,00 €</b>	<b>65.764,50 €</b>	<b>2.585.407,64 €</b>	<b>8.235.951</b>
IVA ****	78.150,46 €	335.354,50 €	3.580,00 €	15.279,02 €	11.289,57 €	443.653,55 €	
<b>Subtotal IVA incluido</b>	<b>533.598,52 €</b>	<b>2.289.745,57 €</b>	<b>24.380,00 €</b>	<b>104.283,02 €</b>	<b>77.054,07 €</b>	<b>3.029.061,18 €</b>	
				<b>Total IVA incluido</b>	<b>3.029.061,18</b>		

(\*) Estimaciones basadas en la gestión íntegra del 79% de los eventos por IVR (promedio de Ene a Oct 2009).

(\*\*) Cantidad estimada en base a 1.308 horas, 300 de director de proyecto a 85 € hora (iva excluido), y 1.008 de experto a 63 € hora (iva excluido).

(\*\*\*) Cantidad estimada en base a 2.550 horas de técnico senior a 25,79 € hora (iva excluido).

(\*\*\*\*) Importe estimado en base a la imputación de tasa de IVA del 16% de enero a junio y 18% entre julio y enero-11

El coste total estimado del proyecto hasta 31 de enero de 2011, se establece en la siguiente tabla:

Total coste proyecto . . . . .	3.029.061,18 €
Coste tarifas gestión proyecto incluidas . . . . .	181.337,09 €

La subcontratación alcanzará a todas las actividades descritas en el Anexo I a la presente Encomienda de gestión, con excepción de la Dirección, Gestión y Supervisión del Proyecto, que se efectuará por medios propios, de acuerdo con las tarifas vigentes.

La subcontratación alcanzará el 94 % del proyecto.

El detalle de las actuaciones aparece descrito en el anexo I a la presente Encomienda de gestión.

Novena. *Plazo de vigencia.*—La presente encomienda de gestión surtirá efectos de 1 de febrero hasta el 31 de enero de 2011, ambos incluidos. No obstante lo anterior, si el desarrollo de las actividades encomendadas lo requiere, la Encomienda podrá ser prorrogada por acuerdo de la Secretaría de Estado de Seguridad, a propuesta de la Comisión de Seguimiento.

Décima. *Liquidación.*—Para la liquidación de la encomienda, la entidad pública empresarial Red.es, de conformidad con lo dispuesto en el número 2.4 del apartado decimoquinto del Acuerdo de Consejo de Ministros de 30 de mayo de 2008, por el que se da aplicación a la previsión de los artículos 152 y 147 de la Ley General Presupuestaria, respecto al ejercicio de la función interventora en régimen de requisitos básicos, publicado por Resolución de 2 de junio de 2008 de la Intervención General de la Administración del Estado, aportará la siguiente documentación:

- a) Certificación o acta de conformidad de las obras, bienes o servicios.
- b) Factura por la entidad encomendada de acuerdo con lo previsto en el Real Decreto 1496/2003, de 28 de noviembre, que aprueba el Reglamento que regula las obligaciones de facturación y modifica el Reglamento del Impuesto sobre el Valor Añadido.

Undécima. *Resolución.*—La presente encomienda de gestión podrá finalizar por acuerdo mutuo o por voluntad de la Secretaría de Estado de Seguridad, sin perjuicio de la necesaria continuidad de aquellas actuaciones que se encontraran en ejecución en el momento de la resolución.

Y en prueba de conformidad, ambas partes suscriben la presente encomienda de gestión en la fecha y lugar antes indicados.—Por el Ministerio del Interior, el Secretario de Estado de Seguridad, Antonio Camacho Vizcaíno.—Por la entidad pública empresarial Red.es, el Director General, Sebastián Muriel Herrero.

#### ANEXO I DEL ACUERDO DE ENCOMIENDA DE GESTIÓN DE LA SECRETARÍA DE ESTADO DE SEGURIDAD A LA ENTIDAD PÚBLICA EMPRESARIAL RED.ES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CITA PREVIA DEL DNI ELECTRÓNICO Y DEL PASAPORTE

##### Actuaciones encomendadas a Red.es

Con carácter general y para el servicio de cita previa del DNle y del pasaporte se requiere sea prestado siguiendo las directrices siguientes:

Características generales:

El servicio de cita previa prestará sus funciones a los ciudadanos que requieran la asignación de la cita previa para la expedición de DNle y pasaporte.

Dicho servicio se realiza mediante el número telefónico 902 247 364, tanto de forma automática a través de técnicas IVR («Interactive Voice Response» o Sistema Inteligente de Reconocimiento de Voz), como personal, mediante teleoperadores, con el fin de realizar la solicitud y notificación del lugar, fecha y hora de la expedición de DNle y pasaporte.

También se ofrece la posibilidad de consultar y/o anular una cita ya prefijada y de solicitar información acerca de la documentación a presentar para la obtención / renovación del DNle y del pasaporte.

El Servicio de cita previa se divide en dos «subsistemas»:

Servicio de cita previa mediante sistema automático.—El servicio incluye la gestión y soporte de los sistemas necesarios para la gestión de la cita previa vía telefónica, sin intervención de teleoperadores y en el caso de que no pueda ser resuelta automáticamente, su enrutamiento al servicio de cita previa atendido por teleoperador. Actualmente, un 80% de las llamadas recibidas, son gestionadas íntegramente por el sistema automático (IVR) (1).

(1) Red.es analizará y propondrá en las Comisiones de Seguimiento planes de mejora continua.

Servicio de cita previa atendido por teleoperador.—Servicio de atención de llamadas a través del contacto con teleoperadores que tratará todas aquellas llamadas que no han podido ser procesadas mediante el sistema automático.

El servicio dispone en la actualidad de una base de datos única que contiene toda la información de las citas previas para la expedición del DNIe y el pasaporte en las comisarías de policía adscritas a este programa. Dicha base de datos contiene tanto información auxiliar (comisarías adscritas, provincias de las mismas, etc.), como los registros con la información de todas las citas previas solicitadas hasta el momento para todas las comisarías y el conjunto de franjas horarias disponibles para la asignación de nuevas citas.

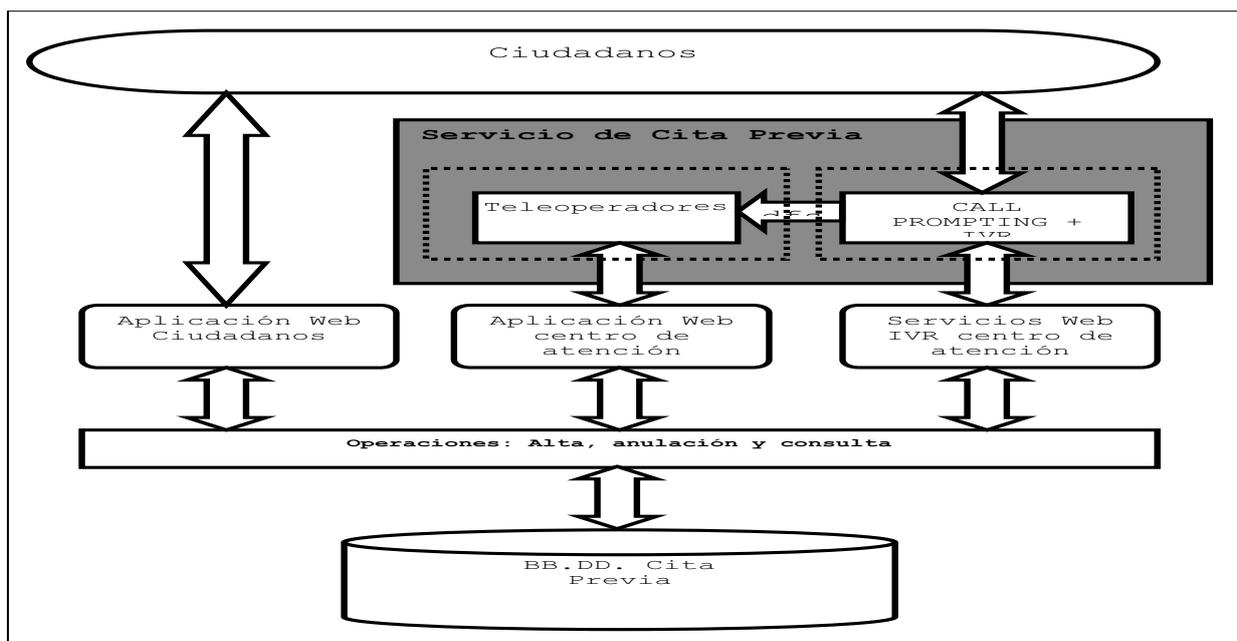
Para la gestión de esta base de datos se encuentran disponibles tres interfaces que permiten realizar las operaciones de alta, anulación y consulta sobre las citas previas:

Un conjunto de servicios web diseñados para permitir que un sistema automático IVR pueda realizar las operaciones necesarias sobre las citas previas.

Una aplicación con un interfaz web que permite a los teleoperadores de un centro de atención y cita previa, a través de una conexión a Internet, realizar las operaciones solicitadas por el ciudadano sobre las citas previas.

Una aplicación con un interfaz web y acceso a través de Internet, que permite que los ciudadanos realicen, mediante un navegador Web, las operaciones que deseen sobre sus citas previas.

Tanto la base de datos que contiene la información de la citas, como las aplicaciones e interfaces, son propiedad de la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil.



■ Servicios prestados por Red.es a través de esta Encomienda de Gestión.

Nota: Todas las comunicaciones telefónicas realizadas por los ciudadanos serán atendidas inicialmente por el sistema IVR.

El servicio de cita previa será responsable de:

Asignar centro de expedición (Comisaría), fecha y hora aproximada de cita previa para la expedición del DNIe y pasaporte a demanda del ciudadano, en base a la información proporcionada por el mismo y utilizando los sistemas especificados en la presente memoria.

Anular una cita previa.

Consulta de una cita previa asignada.

Consultar documentación necesaria para la expedición del DNIe y pasaporte.

Contar con diferentes alternativas para la obtención de cita (colectivos de inmigrantes, menores de edad, citas múltiples,...).

Realizar un recordatorio de citas a través de mensajes cortos (SMS).

Además se propondrá un sistema que permita a los usuarios escalar sugerencias, quejas y reclamaciones y se estudiará la posibilidad de realizar contactos para gestionar encuestas de calidad y conocer grados de satisfacción de los usuarios.

El servicio prestado incluirá la contratación de la línea de datos de conexión del proveedor que preste el servicio de cita previa con el CPD de la DGP y GC.

### Personal Implicado

El personal de Red.es que preste el servicio de cita previa tendrá tres perfiles:

1. Director de proyecto.
2. Experto.
3. Técnico senior.

1. Director de proyecto: Con objeto de optimizar el flujo de información entre la DGP y GC y Red.es, se designará un director de proyecto por parte de Red.es.

Las funciones del Director de proyecto serán:

Velar por el cumplimiento de los trabajos a realizar.

Dirigir al personal que preste el servicio de cita previa impartiendo al efecto las órdenes e instrucciones necesarias para la ejecución del mismo.

2. Experto o responsable del servicio: Red.es nombrará el número de expertos necesarios para realizar las funciones de coordinación, seguimiento y control de la calidad del servicio de cita previa.

Se entiende por experto aquel que tiene encomendada la gestión de la actividad en la totalidad de las actividades y procesos del servicio, aplicando procedimientos y normas establecidas y recibiendo instrucciones del Director de proyecto.

Tendrán las siguientes funciones asignadas:

Realizar las funciones de contacto directo con la DGP y GC.

Remitir puntualmente todos los informes definidos.

Cualquier otra interlocución diaria que pueda surgir.

3. Técnico Senior: A excepción de las personas dedicadas a la coordinación interna, el resto del personal dedicado al servicio lo aportarán las empresas proveedoras del mismo contratadas por Red.es a tal efecto, manteniendo los equipos que consideren oportunos con el fin de prestar el servicio en las condiciones establecidas.

Implantar los procedimientos y argumentarios y sus correspondientes actualizaciones y encargarse de su difusión a las personas encargadas de la prestación del servicio de cita previa.

Servir como primer nivel de escalado ante dudas del personal externo.

Realizar pruebas de conocimiento a los teleoperadores (mensual, bimensual, etc.).

## Seguimiento del servicio

Red.es elaborará con carácter mensual un informe de actividad, que contendrá información de detalle y desglose de llamadas y en general de cualquier contacto o evento.

También presentará un informe de seguimiento del servicio que recogerá la siguiente información:

Número de eventos atendidos: Se considerará un evento toda comunicación con el ciudadano, tanto entrante como saliente, utilizando los medios indicados en la presente memoria.

Distribución de llamadas por día del mes.

Tipología de llamadas recibidas.

Tiempo medio por evento.

Acciones correctoras previstas en caso de desviaciones.

Indicadores de niveles de servicio y cumplimiento del mismo.

## Niveles de servicio

Niveles mínimos de atención telefónica:

El 99% de todas las llamadas recibidas serán atendidas por el sistema automático.

Serán atendidas el 95% de las llamadas transferidas a los teleoperadores desde el IVR.

Del total de llamadas atendidas por los teleoperadores, el 90% serán atendidas antes de 20 segundos.

El número mínimo de canales de IVR será de 350.

Líneas simultáneas suficientes para atender un volumen total de al menos 35.000 llamadas diarias y 3.000 llamadas en la hora pico.

Estos serán los niveles mínimos de atención siempre que los eventos no superen el 20% de lo estimado.