



INFORME DE VALORACIÓN TÉCNICA
SERVICIOS DE APOYO A LA OPERACIÓN DE LOS SISTEMAS TELEMÁTICOS Y
ATENCIÓN MULTICANAL DEL SERVICIO DE TRÁFICO DE LA DIRECCIÓN
GENERAL DE INTERIOR PARA LA GESTIÓN DEL TRÁFICO EN TIEMPO REAL
DURANTE EL AÑO 2026, PRORROGABLE POR AÑOS NATURALES DURANTE
LOS AÑOS 2027, 2028, 2029 Y 2030.

Este informe valora las ofertas técnicas de las empresas presentadas a la licitación para la prestación de servicios de apoyo a la operación de los sistemas telemáticos y atención multicanal del Servicio de Tráfico de Dirección General de Interior para la gestión del tráfico en tiempo real durante el año 2026, prorrogable por años naturales durante los años 2027, 2028, 2029 y 2030.

Una vez concluido el plazo de presentación de ofertas, se ha presentado la siguiente empresa:

- HELPHONE SERVICIOS INFORMATICOS S.L., NIF B31790108.

A continuación, se detalla la valoración de los criterios NO cuantificables mediante fórmulas de la única oferta presentada: Hasta 50 puntos

1.- Proyecto tipo de plan organizativo y de dimensionamiento: Hasta 21 puntos.

El pliego indica:

-Modelo organizativo propuesto para garantizar la cobertura ininterrumpida del servicio 24/7/365. Hasta 10 puntos.

Se valorará el grado de detalle, claridad coherencia y adecuación en lo relativo prestación continua del servicio y la correcta transferencia de la información entre turnos de trabajo. Se tendrá en cuenta la presentación de un modelo de turnos detallados con solapes para el traspaso de información.

Para demostrar el cumplimiento del pliego y garantizar esta cobertura ininterrumpida del servicio

La oferta presentada por la empresa HELPHONE aporta:

Organización, turnos y dimensionamiento del servicio con dos partes diferenciadas: Servicio diurno de 6 a 22h (365 días) y Servicio nocturno de 22 a 6 horas (365 días).

Para cubrir las 112 horas semanales que se cubren con los técnicos dedicados (de lunes a domingo, de 6:00 a 22:00 horas), dispondremos de un equipo de tres operadores dedicados en exclusiva que funcionarán con una rotación de tres turnos:

- TURNO 1: De lunes a viernes, de 6 a 14 horas
- TURNO 2: sábados y domingos, de 6 a 14 horas
- TURNO 3: De lunes a domingo, de 13:30 a 22 horas



Desde las 22 horas hasta las 6:00 horas, el servicio se gestionará por operadores de nuestro equipo multicliente.

Se contempla un solapamiento de turnos de media hora en la cual se produce un intercambio de información necesaria.

Igualmente se contemplan la Gestión de sustituciones y refuerzos en casos necesarios. Por todo lo descrito en la oferta se resume en una clara y notable Organización que se puntúa **con 8 puntos**.

-Modelo de supervisión. Hasta 5 puntos

Se valorará el grado de detalle, claridad, coherencia y adecuación del modelo propuesto de supervisión y los mecanismos y modelos de interlocución con el Centro de Gestión de Tráfico.

La oferta presentada por la empresa HELPHONE propone un modelo de supervisión del equipo de trabajo en la que el Coordinador del Servicio es el principal interlocutor entre HELPHONE y Tráfico, con labores y características bien definidas, si bien indican que este coordinador tendrá una dedicación parcial al servicio aunque localizado las 24 horas, por ello se puntúa **con 4 puntos**.

-Política de gestión de personal con medidas para garantizar la estabilidad del equipo, minimizar la rotación y asegurar la transferencia de conocimiento. Hasta 5 puntos.

Se valorará la adecuación y valor añadido de las medidas propuestas para asegurar la estabilidad del equipo, minimizar la rotación, garantizar la cobertura de bajas y ausencia y facilitar la transferencia de conocimiento.

La oferta presentada por la empresa HELPHONE prioriza los valores de las personas, y construir una gestión centrada en las personas, con esfuerzos continuos e importantes para motivar a los componentes del equipo y minimizar la rotación, trabajando en varias líneas concretas:

- Feedback constante entre los distintos niveles, apoyado por las reuniones mensuales con cada agente.
- Esfuerzo máximo en la conciliación con la vida personal de los agentes.
- Mandos intermedios que basan su trabajo en un profundo respeto a las personas con las que trabajan.

También se contempla mediante la figura del coordinador la gestión de sustituciones ausencias y refuerzos de los operadores cuando sea necesario, así como se indica la planificación para la transferencia del conocimiento.

Por todo ello se verifica que cumple todos los puntos contemplados en el pliego otorgándole **4 puntos**.

-Refuerzo del servicio. Hasta 6 puntos.

Se valorará la idoneidad, viabilidad, grado de detalle, coherencia, adecuación y tiempos de activación y respuesta de los mecanismos y soluciones propuestos para adaptar el dimensionamiento del equipo ante eventos planificados, situaciones meteorológicas adversas o incidencias extraordinarias (como por ejemplo bolsas de horas, personal de guardia localizable, equipos de apoyo...)



La oferta presentada por la empresa HELPHONE contempla los refuerzos del servicio mediante una bolsa de 800 horas utilizables cuando sea necesario y con una previsión mínima de 24 horas para adaptar el dimensionamiento del equipo. Se le otorgan **3 puntos**.

El total de puntuación en este apartado es de **19 puntos**.

2. Proyecto tipo de Plan de formación, perfeccionamiento y reciclaje. Hasta 5 puntos

El pliego indica:

Se valorará el contenido, la metodología y el sistema de evaluación en función de su planteamiento, adecuación específica al presente contrato y grado de idoneidad para la optimización del servicio.

La oferta presentada por la empresa HELPHONE, se estructura en unos objetivos generales y unos específicos adecuados al presente contrato. También describe un plan de formación inicial con aspectos recogidos en los pliegos como:

- Funcionamiento del Centro de Gestión de Tráfico de Navarra: estructura, funciones. Relación con otros organismos y flujos de información.
- Descripción del servicio de atención multicanal: funciones, canales gestionados, responsabilidades y límites del servicio.
- Sistemas y herramientas operativas: plataformas de publicación web. gestión de redes sociales, mensajería variable, integración con Waze, etc.
- Procedimientos y protocolos de actuación: tipologías de incidencias, flujogramas. Criterios de escalado, gestión de situaciones excepcionales.
- Uso de argumentarlos y plantillas: redacción de mensajes, criterios de estilo, coherencia intercanal.
- Seguridad de la información y protección de datos: normativa aplicable, buenas prácticas y prevención de errores críticos.
- Coordinación con otros organismos: relación con organismos autorizados (112. Policía Foral. C4...). canales de comunicación, tono y jerarquía.
- Simulación de casos prácticos: ejercicios con ejemplos reales o ficticios que permita aplicar los conocimientos adquiridos

Esta formación inicial la define y estructura mediante 5 módulos cuya duración estará en torno a las 60 horas.

Por todo ello, se adecua notablemente a las características que se persiguen en el pliego de condiciones, dándole una puntuación de **4 puntos**.



3. Proyecto de plan de gestión del conocimiento. Hasta 5 puntos

El pliego indica:

Se valorará la idoneidad, adecuación y el grado de detalle del plan propuesto para capturar, estructurar y transferir el conocimiento operativo del servicio, teniendo en cuenta los mecanismos y sistemas de control de versiones de los documentos (manuales, flujogramas, plantillas...), de la trazabilidad de los cambios, así como un circuito definido para la creación, revisión, actualización y validación por el Servicio de Tráfico.

La oferta presentada por la empresa HELPHONE establece un Plan para garantizar el conocimiento operativo necesario para que la prestación del servicio se capture, estructure, mantenga actualizado y se transfiera de forma sistemática, homogénea y auditable. Para ello lo estructura adecuadamente y lo complementa con asistente virtual de soporte a los operadores a través de utilización de la IA, pensado para una gestión ágil en un entorno de soporte en el que la velocidad y la precisión son críticas.

Dada la buena estructura y contenidos definidos en el plan de gestión del conocimiento, se considera una notable descripción de todos los aspectos necesarios, dándole una puntuación de **4 puntos**.

4. Proyecto tipo de plan de calidad y seguimiento del servicio. Hasta 10 puntos

-Detalle y coherencia del Plan de Calidad: Hasta 5 puntos.

Se valorará el grado de detalle y coherencia, adecuación y valor añadido del modelo de control de calidad, esquema de reporting, gestión de incidencias de calidad, mejora continua y auditorías.

La oferta presentada por la empresa HELPHONE, establece un Plan de calidad adecuado y estructurado para conseguir el cumplimiento y la mejora continua de los objetivos del servicio y que la valoración de los usuarios sea acorde a las expectativas. Para ello incluyen un "Plan de Calidad del Servicio" que se compone de las siguientes acciones:

- Realización de auditorías internas del servicio mediante: o Auditorías del desempeño de cada operador a través de la observación y análisis de los eventos gestionados en los diferentes sistemas de gestión. (Clasificación, priorización, asignación, registro, documentación ...)
 - o Revisión de las comunicaciones realizadas por cada operador en los diferentes canales habilitados. Adecuación a política de comunicación y a manual de estilo.
 - o Pruebas periódicas de conocimientos en relación al catálogo de servicios y a los procedimientos operativos.
 - o Registro de errores detectados y comunicados en la ejecución de los procedimientos por el Departamento de Tráfico u otros agentes.
- Análisis de la satisfacción de los usuarios con el servicio recibido.



- Análisis continuo de la productividad de cada operador y plan de mejora continua para cada uno de ellos.

También se contemplan y definen Auditorias de desempeño en los sistemas de gestión, revisión de comunicaciones, test de conocimientos, Registro de errores y procedimientos mal ejecutados, Tutorías y acciones formativas, Tutorías individuales, Sesiones de formación continua.

Se comprueba que cumple satisfactoriamente con lo requerido en el pliego.

Por lo que se puntúa con **4 puntos**.

-Idoneidad de los indicadores (KPIs). Hasta 5 puntos.

Se valorará la pertinencia y la relevancia de los indicadores de rendimiento propuestos para medir objetivamente la calidad en la prestación del servicio.

La oferta presentada por la empresa HELPHONE, contempla una herramienta de seguimiento que es el "Comité de seguimiento", y además de estos comités, se utilizarán los siguientes indicadores:

INDICADORES E INFORMES DE GESTIÓN

La principal herramienta de seguimiento y control del servicio serán los informes de gestión. Dichos informes se articularán en torno a unos indicadores clave del servicio, que han sido recogidos en los pliegos de licitación:

A. Indicadores de actividad

- Número de incidencias gestionadas por canal y tipo
- Número de mensajes publicados por canal
- Tiempo medio de publicación desde la detección de la incidencia.
- Volumen de comunicaciones recibidas de organismos autorizados

B. Indicadores de disponibilidad

- Porcentaje de cobertura efectiva del servicio en todas las franjas horarias
- Incidencias técnicas o cortes de servicio detectados y duración media

C. Indicadores de calidad operativa

- Porcentaje de mensajes publicados sin errores (formato, idioma, canal)
- Porcentaje de publicaciones consistentes en todos los canales activos
- Tiempos medios de respuesta a peticiones del Centro de Gestión

D. Indicadores de gestión interna

- Tasa de rotación del personal
- Tasa de cumplimiento del plan de formación
- Grado de actualización de manuales, protocolos y plantillas



Además y de acuerdo a lo solicitado en los pliegos, la empresa ofertante elaborará y presentará los siguientes tipos de informes:

A. informe mensual de seguimiento del servicio, que incluirá:

- Análisis cuantitativo de los indicadores definidos
- Descripción cualitativa de incidencias relevantes o situaciones complejas
- Evaluación de las medidas de refuerzo activadas (si las hubiera)
- Evolución del equipo humano (incorporaciones, bajas, formación recibida)
- Revisión de propuestas de mejora técnica y operativa

B. Memoria anual del servicio con los siguientes apartados:

- Evolución mensual de indicadores
- Evolución cuantitativa respecto a años anteriores
- Principales eventos extraordinarios gestionados
- Resultados del Plan de calidad. Mejoras observadas
- Conclusiones y propuestas de mejora

Con la estructura y definición de los indicadores se observa que son medidas adecuadas para la calidad en la prestación del servicio y se le da una puntuación de **4 puntos**.

El total de puntuación en este apartado es de 8 puntos.

5. Proyecto tipo de plan reversión y transición del servicio. Hasta 5 puntos

-Adecuación del plan de Reversión. Hasta 3 puntos.

En el pliego indica:

Se valorará el grado de detalle y la idoneidad, del plan y su contenido para asegurar la continuidad operativa y la transferencia eficaz del conocimiento al finalizar el contrato de forma que se pueda llevar a cabo una transición ordenada y sin interrupciones al finalizar el contrato.

La empresa oferta un Plan de devolución del servicio mediante:

1-Una planificación del traspaso:

Tiempo estimado: una semana

En esta fase, HELPHONE junto a Tráfico trabajarán en la definición de los siguientes aspectos:

- Plan de formación: contenidos y responsables
- Documentación a entregar
- Horario de la formación
- Fecha prevista para la finalización

2-Una formación y trabajo en paralelo:



En este periodo de formación existirán tres fases:

a. Entrega de documentación del servicio: manual de procedimientos.

Tal y como se solicita en el pliego de condiciones técnicas, HELPHONE se compromete a entregar al nuevo adjudicatario la siguiente documentación:

- Copia actualizada de todos los manuales operativos, procedimientos, protocolos, flujogramas, plantillas, argumentarios y documentos de uso interno validados durante el contrato.
- Listado detallado y actualizado de incidencias abiertas, comunicaciones pendientes de gestión, tareas en curso y puntos críticos operativos.
- Relación de cuentas, accesos, usuarios, claves, permisos y configuraciones vinculadas a las herramientas utilizadas en el servicio (en los casos que apliquen).
- Informes consolidados de actividad y desempeño del servicio durante el último año de contrato.
- Cualquier otro recurso documental o soporte técnico necesario para facilitar la puesta en marcha inmediata del servicio por parte del nuevo adjudicatario o gestor.

b. Formación “teórica”, que se realizará una vez haya pasado una semana desde la entrega de la documentación y que tendrá la misma estructura que la formación inicial recibida por HELPHONE:

- Funcionamiento del Centro de Gestión de Tráfico de Navarra: estructura, funciones. Relación con otros organismos y flujos de información.
- Descripción del servicio de atención multicanal: funciones, canales gestionados, responsabilidades y límites del servicio.
- Sistemas y herramientas operativas: plataformas de publicación web. gestión de redes sociales, mensajería variable, integración con Waze. etc.
- Procedimientos y protocolos de actuación: tipologías de incidencias, flujogramas. Criterios de escalado, gestión de situaciones excepcionales.
- Uso de argumentarios y plantillas: redacción de mensajes, criterios de estilo, coherencia intercanal.
- Seguridad de la información y protección de datos: normativa aplicable, buenas prácticas y prevención de errores críticos.
- Coordinación con otros organismos: relación con organismos autorizados (112. Policía Foral. C4...). canales de comunicación, tono y jerarquía.
- Simulación de casos prácticos: ejercicios con ejemplos reales o ficticios que permita aplicar los conocimientos adquiridos

La formación la realizará el coordinador del servicio de HELPHONE apoyado por el personal responsable de Gobierno de Navarra.



c. Formación “práctica”: Workshadowing o servicio en paralelo:

Una vez entregada la documentación e impartida la formación, estableceremos un periodo de 10 días de trabajo en paralelo de ambos equipos (en horario diurno) en la gestión del servicio. En este periodo, los operadores de HELPHONE supervisarán el correcto desarrollo del trabajo por parte del nuevo equipo.

En esta fase, los dos primeros días trabajarán los técnicos de HELPHONE y serán observados por los operadores del nuevo adjudicatario para pasar a la siguiente subfase de 8 días en los que llevarán la iniciativa serán los operadores del nuevo adjudicatario, bajo la observación y el apoyo de los operadores de HELPHONE.

La empresa complementa este plan mediante gráfico con el cronograma en la fase de reversión, por todo ello se comprueba la correcta planificación en consonancia con lo solicitado en el pliego regulador y se le da una puntuación de **2 puntos**.

-Garantías de conservación: Hasta 2 puntos.

Se valorarán las propuestas según el correcto planteamiento, coherencia y adecuación de las medidas para la conservación de la información y los registros de actividad asegurando el mantenimiento de la confidencialidad de la información gestionada, incluso después de finalizar la relación contractual.

La empresa HELPHONE, se adecua a los requerimientos de garantías de conservación y confidencialidad, según la información aportada.

Se le da una puntuación de **1 punto**.

El total de puntuación en este apartado es de 3 puntos.

6 Proyecto de protocolo tipo para la gestión informativa en situaciones excepcionales. Hasta 4 puntos

Se valorará la estructuración y coherencia del protocolo tipo para la gestión informativa en escenarios como nevadas, grandes eventos o accidentes múltiples incluyendo la coordinación y la frecuencia de las actualizaciones.

La empresa HELPHONE presenta un proyecto bien estructurado y con coherencia debido a un estudio y conocimiento profundo de la metodología y necesidad del servicio en situaciones excepcionales, así como la casuística que pueda llegar a darse, por todo ello además de explicar y estructurar las situaciones, las complementa con casos y ejemplos prácticos que denotan un buen hacer en este apartado.

Por la buena estructuración y conocimiento de este apartado se le dan **4 puntos**.

Una vez revisados el proyecto organizativo, el Plan de formación, el Proyecto de plan de gestión del conocimiento, el Plan de calidad y seguimiento, el Plan de reversión y transición y el protocolo de situaciones excepcionales se comprueba que cumplen con los requisitos del pliego.



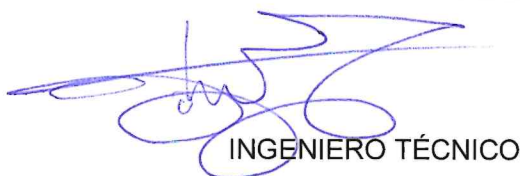
Gobierno de Navarra
Nafarroako Gobernua
Departamento de Interior,
Función Pública y Justicia
Barneko, Funtzio Publikoko
eta Justiziako Departamentua

Servicio de Tráfico
Trafiko Zerbitzua
Avda. Carlos III, 2.
Karlos III etorbidea, 2.
31002 PAMPLONA / IRUÑA
Tel. 848 429786

A la vista de los apartados 1, 2, 3, 4, 5 y 6 del SOBRE B “Proposición Técnica – Criterios NO cuantificables mediante fórmulas objetivas” de la oferta presentada por HELPHONE, se concluye que cumple con las prescripciones técnicas por la que se rige el PLIEGO REGULADOR DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE APOYO A LA OPERACIÓN DE LOS SISTEMAS TELEMÁTICOS Y ATENCIÓN MULTICANAL DEL SERVICIO DE TRÁFICO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE INTERIOR PARA LA GESTIÓN DEL TRÁFICO EN TIEMPO REAL DURANTE EL AÑO 2026, PRORROGABLE POR AÑOS NATURALES DURANTE LOS AÑOS 2027, 2028, 2029 Y 2030. Y la puntuación total obtenida es de **42 puntos**.

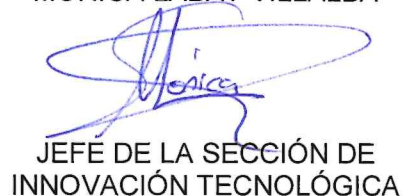
Pamplona, a 5 de febrero de 2026

JUAN CARLOS GONZÁLEZ DE LA PUENTE



INGENIERO TÉCNICO

MÓNICA LABAT VILLALBA



JEFE DE LA SECCIÓN DE
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

