



**Mancomunidad**  
Comarca de Pamplona  
Iruñerriko  
Mankomunitatea

**Servicios de la**  
Comarca de Pamplona s.a.  
Iruñerriko  
Zerbitzuak e.a.

Rincón de la Aduana, 12 C.I.F.: A31118441  
31001 Tel: 948 42 32 42  
PAMPLONA-IRUÑA www.mcp.es  
mcp@mcp.es

## INFORME- PROPUESTA

|                                                                                                                                                                                      |                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <b>ASUNTO:</b><br>Delegación en la Dirección-Gerencia de la aprobación de la licitación y adjudicación del contrato “Suscripción, soporte y evolución del sistema de Contact Center” | <b>EXPEDIENTE:</b><br>2026/SCON-ASU/000010          |
| <b>ELABORADO POR:</b><br>Dirección de Tecnologías de la Información                                                                                                                  | <b>FECHA:</b><br>A la fecha de la firma electrónica |
|                                                                                                                                                                                      | <b>DIRIGIDO A:</b><br>Consejo de abril de 2026      |

## INFORME

En 2023, SCPSA abordó un proceso de transformación tecnológica mediante la implantación de una solución de Contact Center en modalidad cloud y con enfoque omnicanal, orientada a la atención, gestión y resolución de consultas, incidencias, solicitudes y reclamaciones de la ciudadanía, superando la dispersión de canales y la falta de integración de los sistemas previos.

Como resultado, se dispone de una plataforma unificada, basada en tecnología Genesys Cloud, que constituye un elemento clave de la operativa del servicio, permitiendo gestionar de forma unificada las interacciones con la ciudadanía a través de los canales presencial, telefónico y telemático, con garantías de eficiencia, trazabilidad y calidad en la prestación del servicio.

Dado su modelo de prestación en modalidad cloud, la disponibilidad y funcionalidad del sistema dependen de la vigencia de las suscripciones asociadas.

En este contexto, y ante la finalización del contrato vigente, resulta necesario garantizar la continuidad del servicio mediante la renovación de las licencias, la incorporación de nuevas funcionalidades y la disposición de un servicio de soporte y evolución que cubra la resolución de incidencias, la administración de la plataforma y su adaptación a las necesidades operativas.

La evolución de la solución, especialmente en el ámbito de la inteligencia artificial, ha introducido modelos de suscripción basados en consumo (tokens) y uso variable, lo que dificulta la determinación precisa del alcance del contrato. Aunque SCPSA ha realizado consultas al mercado y trabajos de análisis, a la fecha actual no se dispone de un nivel de detalle suficiente para definir con precisión el informe técnico de licitación.

Se ha estimado una duración del contrato de tres (3) años, adecuada para asegurar la estabilidad del servicio y permitir su evolución progresiva. El valor estimado del contrato asciende a 390.000 euros (IVA excluido), importe que deberá ajustarse en función del dimensionamiento definitivo del servicio.



Por otro lado, la finalización del contrato actual en el mes de agosto hace necesario iniciar con la mayor celeridad posible la tramitación del nuevo expediente, a fin de garantizar la continuidad del servicio.

Dado que, a fecha de convocatoria de la sesión del Consejo de Administración correspondiente al mes de abril, el informe técnico de licitación no se encuentra aún finalizado, y teniendo en cuenta que dicho órgano celebra sus sesiones con carácter mensual, se estima procedente delegar en la Dirección Gerencia la competencia para la aprobación de la licitación y de la adjudicación del presente contrato, a fin de garantizar una tramitación ágil que permita su resolución en el menor plazo posible, evitando eventuales retrasos derivados del calendario de sesiones del Consejo, todo ello sin perjuicio de las facultades de control y supervisión que corresponden al propio órgano.

La Mesa de Contratación será presidida como titular por José Félix Santesteban Goñi, miembro del Consejo de Administración de SCPSA, actuando como suplente David Campión Ventura, Presidente de la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona y del Consejo de Administración de SCPSA.

#### PROPUESTA DE ACUERDO

1. Delegar en la Dirección-Gerencia la aprobación de la licitación y adjudicación del contrato "Suscripción, soporte y evolución del sistema de Contact Center".

