Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

Canal de Comunicaciones: Muro público.

Canal de consultas sobre los pliegos de los expedientes de contratación.

Versión 1.0

13 de octubre de 2026

KontratazioA

Mediterráneo, 14 • 01010 Vitoria-Gasteiz • Posta-kutxatila / Apartado: 809 • 01080 Vitoria-Gasteiz • Tel. 945 01 73 00* • Fax. 945 01 73 01 • www.ejie.eus

Este documento es propiedad de Eusko Jaurlaritzen Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE) y su contenido es CONFIDENCIAL. Este documento no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni mostrado a otros, ni utilizado para otros propósitos que los que han originado su entrega, sin el previo permiso escrito de EJIE. En el caso de ser entregado en virtud de un contrato, su utilización estará limitada a lo expresamente autorizado en dicho contrato. EJIE no podrá ser considerada responsable de eventuales errores u omisiones en la edición del documento.

La plantilla utilizada para generar este documento está licenciada bajo licencia

***ARINbide* by *EJIE* is licensed under a *Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 3.0 Unported License*.**

Versión	Fecha	Resumen de cambios	Elaborado por:	Aprobado por:
1.0	13/10/2026	Primera versión	A.T. KontratazioA	A.T. KontratazioA

Contenido

1 Introducción **4**
2 Aspectos a tener en cuenta **5**
3 Habilitación de la funcionalidad - Muro público / Canal de comunicaciones **6**
4 Envío de consultas por parte de las empresas interesadas **8**
5 Revisión de respuestas y publicación de las consultas recibidas **10**
5.1 Avisos de nueva consulta 10
5.2 Respuestas directas al interesado 12
5.3 Publicación de las respuestas en la ficha del expediente 14
6 Consideración importante: publicación de varias respuestas simultáneas **15**
7 Gestores de expedientes de contratación **16**
8 Resumen **17**

1 Introducción

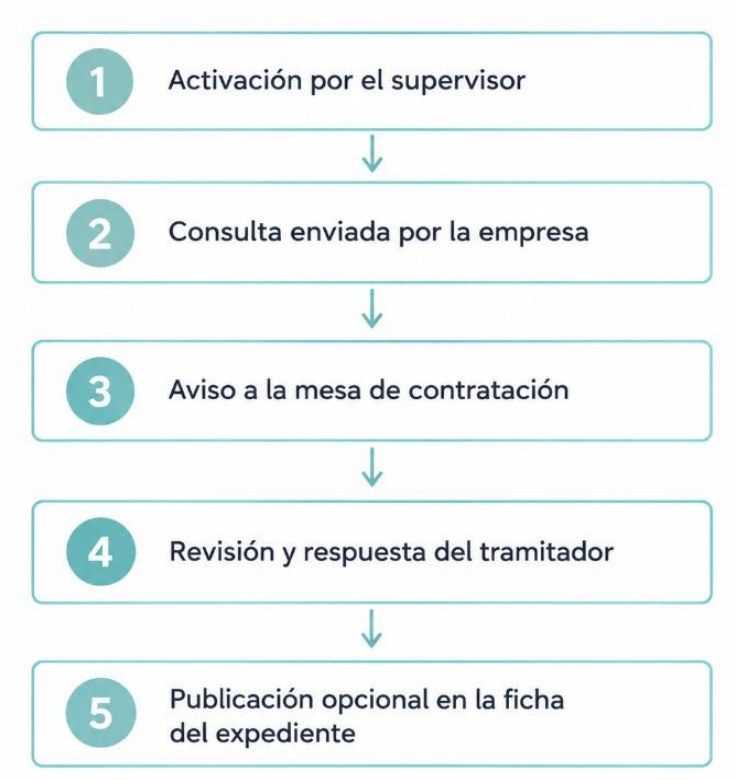
La Plataforma de Contratación incorpora el «muro público», también denominado canal de comunicaciones, para facilitar la remisión de consultas relacionadas con un expediente de contratación.

Mediante esta funcionalidad, las empresas interesadas pueden plantear preguntas durante el período de presentación de ofertas y los responsables de su tramitación pueden contestarlas desde la propia aplicación.

La nueva herramienta permite que la respuesta se remita directamente a quien ha formulado la consulta y, cuando el poder adjudicador lo considere conveniente, que la pregunta junto con su respuesta se difunda también en la ficha pública del expediente. Esta publicación pone la información a disposición de todos los interesados y favorece que dispongan de las mismas aclaraciones.

En esta guía se explican las condiciones de utilización, la activación del canal, la recepción de preguntas, su respuesta y la publicación posterior en el perfil de contratante. Se incluye también el procedimiento aplicable a quienes utilizan gestores de expedientes personalizados.

Secuencia general de funcionamiento: activación por el supervisor → consulta enviada por la empresa → aviso a la mesa de contratación → revisión y respuesta del tramitador → publicación opcional en la ficha del expediente.



2 Aspectos a tener en cuenta

Antes de utilizar el muro público deben considerarse las siguientes condiciones, que determinan su disponibilidad y la forma de gestionar las preguntas recibidas:

- **Activación previa.** El muro público solo estará disponible en los expedientes publicados para los poderes adjudicadores que lo hayan habilitado a través del apartado de Administración de la Plataforma.

- **Permisos para la habilitación**. La activación y desactivación corresponde al usuario supervisor asignado al poder adjudicador; no es una operación del remitente de la consulta.

- **Ámbito de la configuración**. La opción se aplica a todos los expedientes publicados por el poder adjudicador o por la entidad impulsora seleccionada, según la configuración efectuada.

- **Condiciones**. La empresa solo podrá remitir preguntas si el expediente está publicado, se encuentra en estado «Abierto» y continúa dentro del plazo establecido para presentar ofertas.

- **Identificación del remitente**. Para acceder al formulario de consulta, el interesado debe identificarse mediante un certificado de firma electrónica.

- **Avisos automáticos**. Cada nueva pregunta genera un aviso por correo electrónico a todos los miembros de la mesa de contratación definidos en el expediente, con independencia de su rol asociado.

- **Dos modalidades de respuesta**. El tramitador puede contestar directamente al interesado y, adicionalmente, seleccionar la pregunta y respuesta para su publicación pública.

- **Publicación no inmediata.** Para que las preguntas seleccionadas aparezcan en el perfil de contratante, es necesario realizar posteriormente una nueva publicación del expediente.

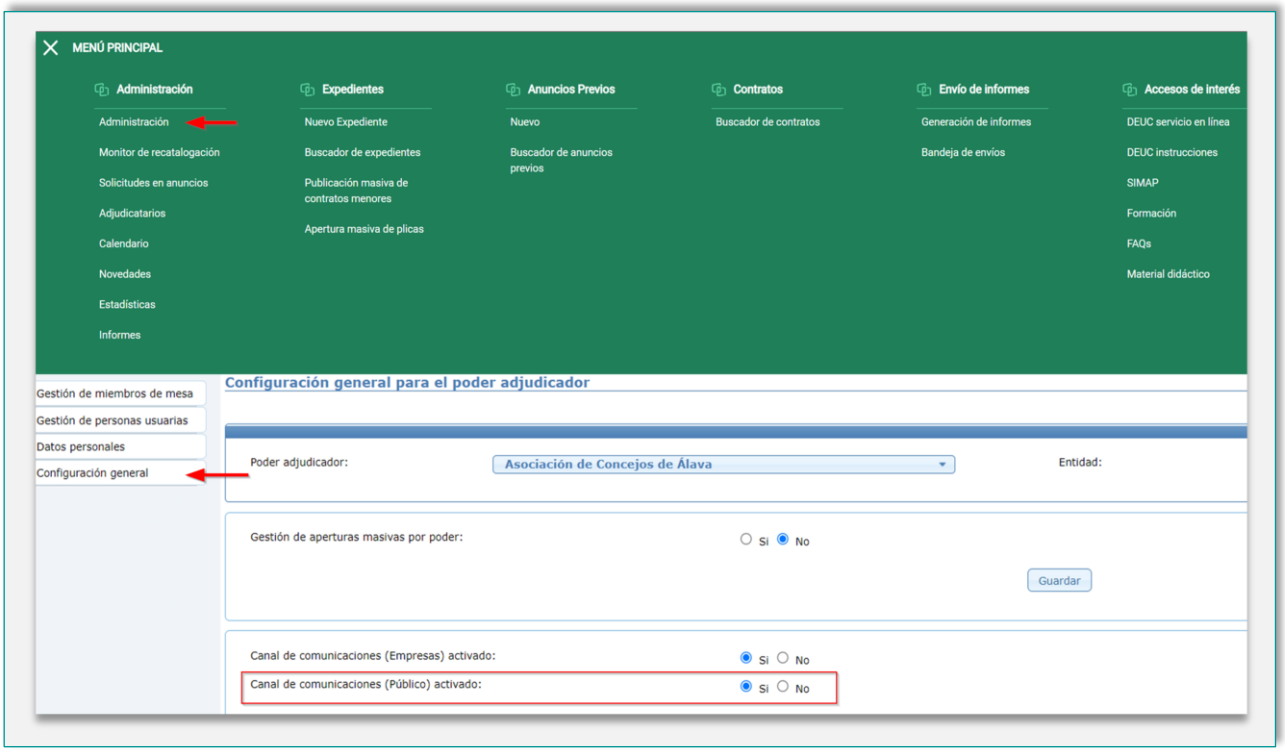
Importante. La mera contestación a una consulta no equivale a su publicación en la ficha pública. La decisión de envío de la respuesta y la publicación posterior son pasos separados.

3 Habilitación de la funcionalidad - Muro público / Canal de comunicaciones

La puesta en marcha del canal de consultas se efectúa desde el entorno de administración de la Plataforma, por lo que es imprescindible acceder con un usuario que tenga asignado el perfil de supervisor del poder adjudicador.

A continuación, se detallará la secuencia de pasos a seguir:

1. Acceder a la Plataforma de Contratación con el usuario supervisor correspondiente al poder adjudicador.
2. Abrir el menú principal y seleccionar la sección «Administración».
3. Dentro de dicha sección, acceder a la opción «Configuración general».
4. Localizar la opción relativa al «Canal de comunicaciones público» o «Muro público» y habilitarla para el poder adjudicador o la entidad tramitadora seleccionada.
5. Guardar la configuración. A partir de ese momento, el canal quedará disponible en los expedientes afectados, siempre que se cumplan las condiciones de estado y plazo.



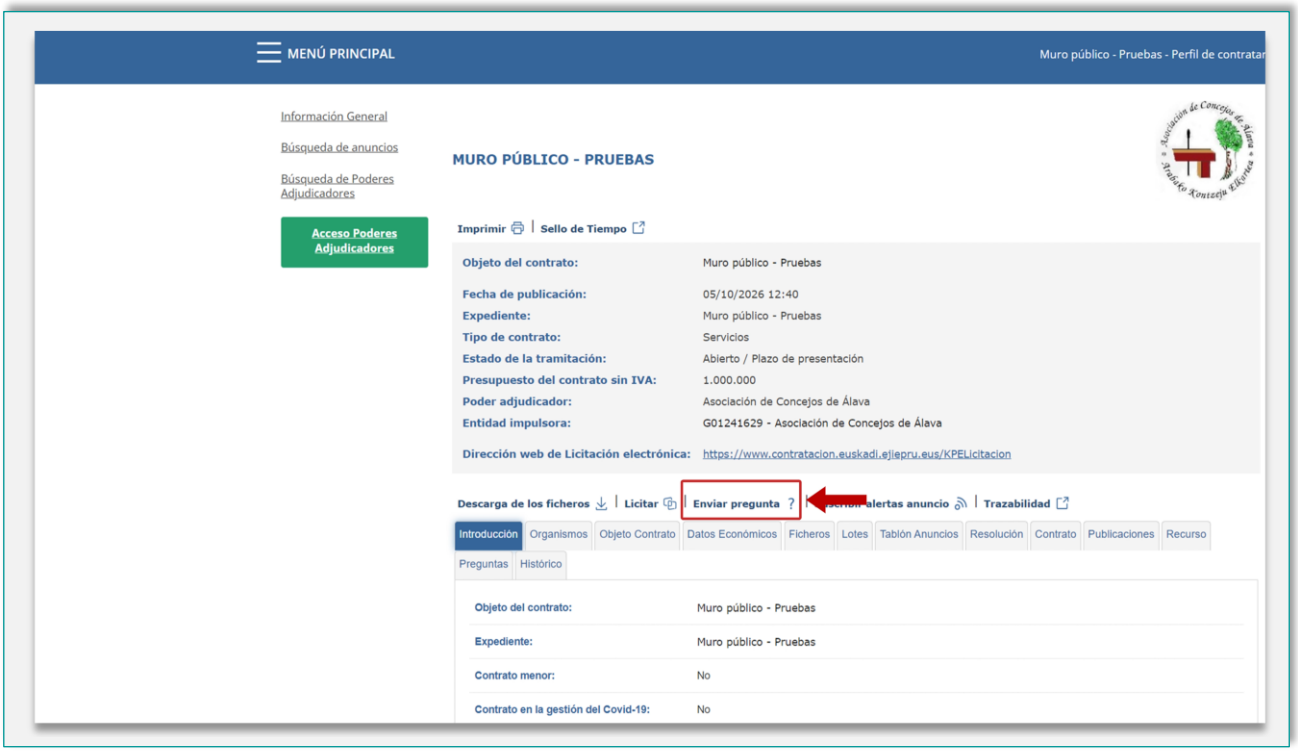
Esta activación, tiene efecto sobre todos los expedientes publicados por el poder adjudicador o la entidad impulsora seleccionada.

Desactivación. Si se necesita dejar de ofrecer este canal, el supervisor puede volver a «Administración → Configuración general» y deshabilitar la misma opción.

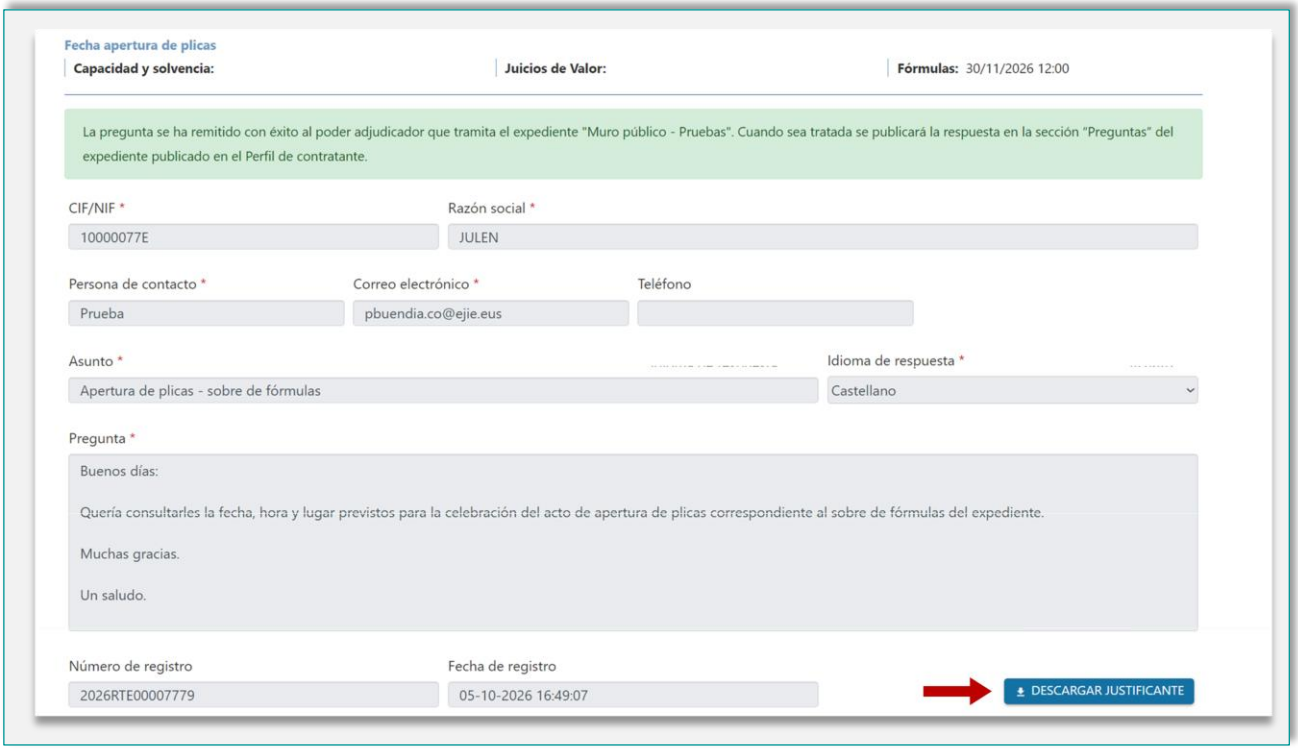
4 Envío de consultas por parte de las empresas interesadas

Una vez activado el muro público, el interesado, desde la ficha pública del expediente, podrá remitir sus dudas. Para ello, deberá seguir la secuencia de pasos propuesta a continuación:

1. Buscar el anuncio del expediente en el perfil de contratante de la Plataforma y acceder a su ficha pública.
2. Comprobar que el expediente continúa en estado «Abierto» y que no ha finalizado el plazo de presentación de ofertas. Solo en esas circunstancias, y con el canal habilitado, se mostrará la sección «Enviar pregunta».
3. Seleccionar «Enviar pregunta». Antes de entrar en el formulario, la aplicación solicitará identificar al interesado mediante un certificado de firma electrónica.



4. Cumplimentar el formulario indicando los datos de contacto requeridos, el idioma en el que se desea recibir la respuesta y el contenido concreto de la consulta.
5. Revisar los datos aportados y pulsar «Enviar pregunta» para completar el envío.
6. Tras finalizar el envío, descargar el justificante que ofrece la aplicación y conservarlo como evidencia de la consulta presentada.



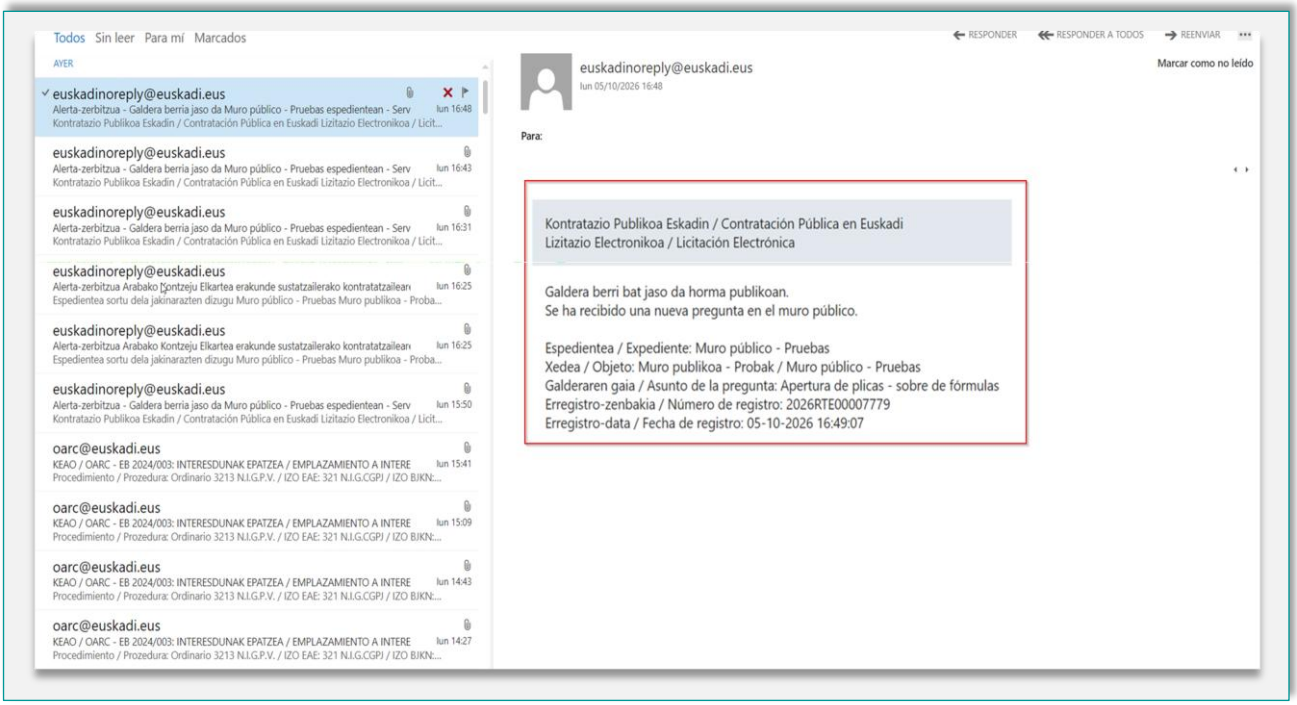
Resultado del proceso. El poder adjudicador recibe una nueva consulta vinculada al expediente. Los miembros de la mesa reciben un aviso y la pregunta pasa a estar disponible para su revisión en la aplicación de tramitación.

5 Revisión de respuestas y publicación de las consultas recibidas

La gestión de las consultas se realiza desde el expediente de contratación. El flujo de trabajo del tramitador comprende la recepción del aviso, la consulta del contenido, la redacción y envío de una respuesta al interesado y, en su caso, la selección de la pregunta y la respuesta para hacerlas públicas.

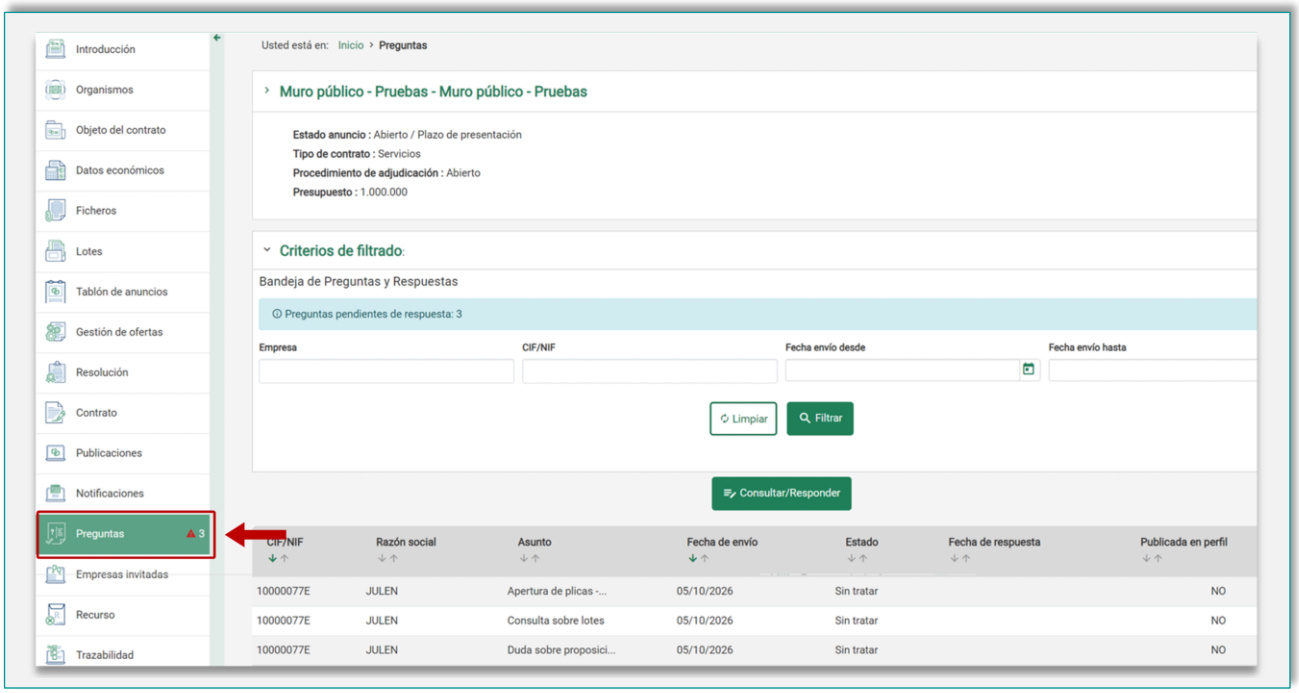
5.1 Avisos de nueva consulta

Cuando una empresa envía una pregunta, la Plataforma genera automáticamente un correo electrónico dirigido a todos los miembros de la mesa de contratación definidos en el expediente, sin distinción del rol asignado. El mensaje advierte de la recepción de la consulta y aporta información para identificar el expediente al que pertenece.



En el entorno de tramitación del expediente aparece la pestaña «Preguntas». Un indicador de color rojo muestra cuántas consultas recibidas permanecen pendientes de respuesta. La tabla situada en la parte inferior permite revisar los registros y los datos necesarios para su seguimiento.

- Identificación del remitente de la pregunta, Razón social y Asunto.
- Fecha de envío y estado del tratamiento, según haya sido respondida o permanezca pendiente.
- Fecha de la respuesta, cuando ya se haya contestado.
- Indicación de si la pregunta y su respuesta se han seleccionado para publicar en el perfil de contratante.



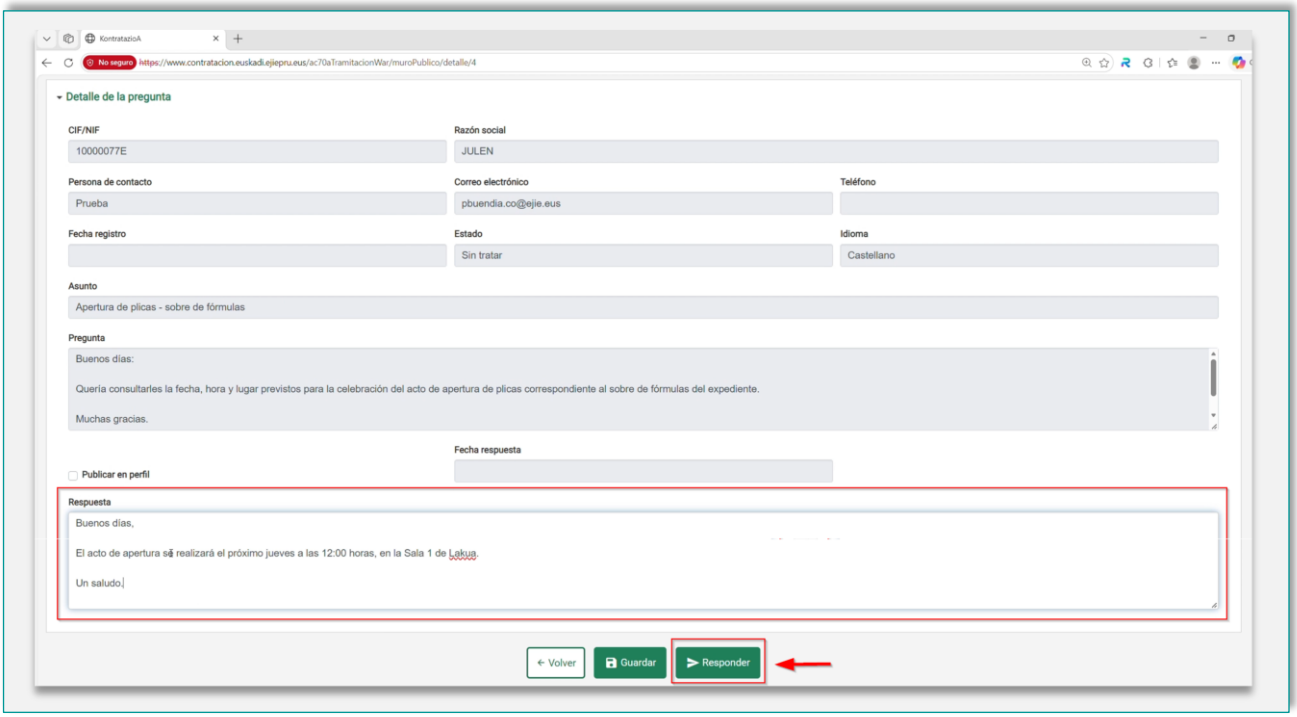
Para acceder al contenido completo de una pregunta, el tramitador debe seleccionar la fila correspondiente en la tabla y pulsar el botón «Consultar / responder» situado en la parte superior de la sección.

5.2 Respuestas directas al interesado

Una vez seleccionada la pregunta, la Plataforma abre la pantalla de detalle. En ella se muestran los datos de la consulta y un campo específico «Respuesta» en el que el tramitador puede redactar la aclaración que se enviará al interesado.

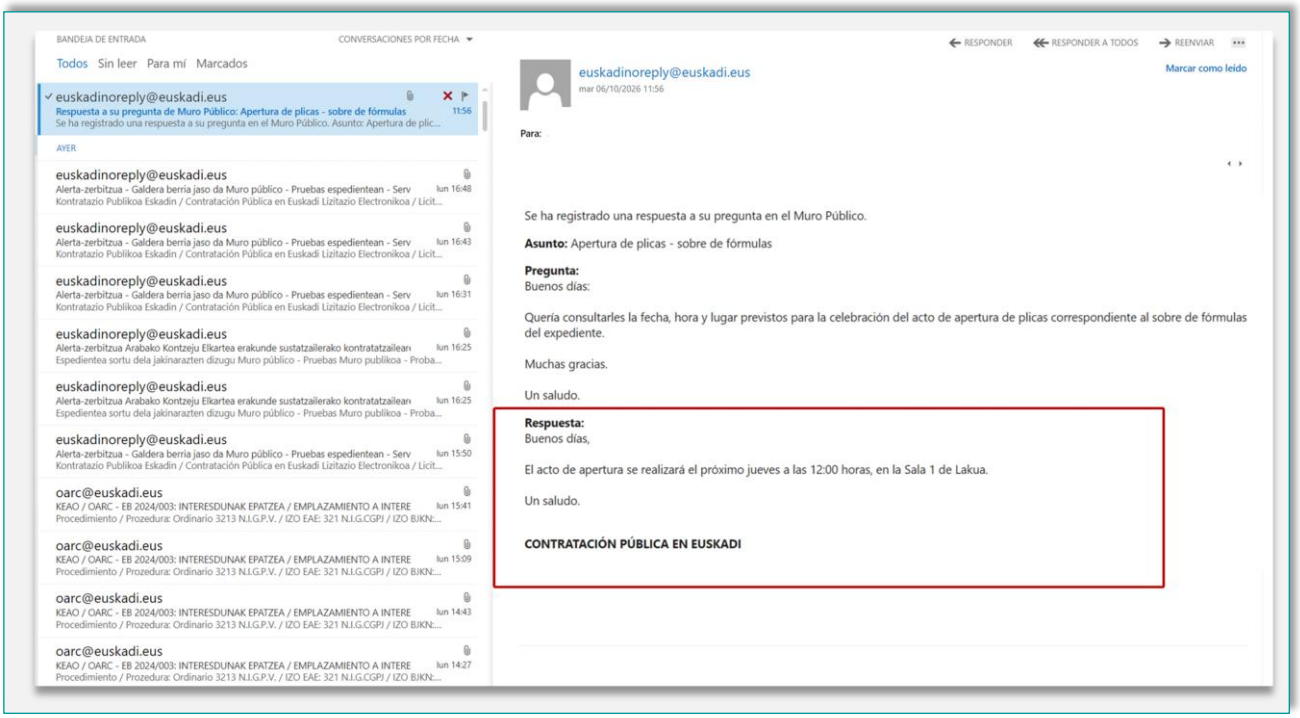
Los pasos que deben seguirse para responder a la consulta planteada son los siguientes:

1. Abrir la pestaña «Preguntas» del expediente y localizar la consulta que se quiere tratar.
2. Seleccionar su registro en la tabla y acceder mediante «Consultar / responder».
3. Leer la consulta y completar el campo «Respuesta» con la información necesaria para aclarar la cuestión planteada.
4. Revisar la redacción y pulsar el botón «Responder» para efectuar el envío.



Al pulsar «Responder», la contestación se envía por correo electrónico al interesado que formuló la pregunta. El correo incluye el contenido redactado por el poder adjudicador; el envío queda reflejado en el seguimiento de la consulta, cuya fecha de respuesta podrá consultarse en la tabla.

Detalle del mensaje de respuesta enviado al destinatario.



Atención. Si solo se responde, la comunicación se produce directamente con el remitente. Para que también puedan verla otras empresas es necesario seleccionar «Publicar en perfil» y realizar la publicación del expediente indicada en el apartado siguiente.

5.3 Publicación de las respuestas en la ficha del expediente

1. Además de contestar a la empresa que ha formulado la consulta, el poder adjudicador puede considerar oportuno difundir la aclaración a todas las empresas interesadas. La Plataforma permite hacer pública la pregunta original junto con la respuesta, utilizando la ficha del expediente en el perfil de contratante.
2. Durante el tratamiento de la consulta, marcar la opción «Publicar en perfil» cuando se decida compartir su contenido.
3. Completar la respuesta y efectuar el envío al interesado mediante «Responder».
4. Realizar una nueva publicación del expediente desde la funcionalidad habitual de publicación de la Plataforma.
5. Comprobar la ficha pública del expediente: en ella aparecerá la nueva sección «Preguntas» con la consulta y su respuesta publicadas.



Cuando se publican sucesivas aclaraciones, todas ellas se van acumulando en la misma sección «Preguntas» de la ficha pública. De este modo, las empresas pueden consultar de manera conjunta las aclaraciones difundidas por el poder adjudicador.

Diferencia entre ambas acciones. «Responder» remite un correo a quien preguntó; «Publicar en perfil» señala la respuesta para su difusión. La publicación efectiva se produce al realizar una nueva publicación del expediente.

6 Consideración importante: publicación de varias respuestas simultáneas

La Plataforma permite responder varias consultas de manera consecutiva, marcando en cada una de ellas la opción «Publicar en perfil», sin necesidad de volver a publicar el expediente después de cada contestación.

Esta posibilidad resulta especialmente útil cuando se han recibido varias preguntas relacionadas con los pliegos y se desea que todas las aclaraciones estén disponibles públicamente al mismo tiempo.

1. Revisar la primera pregunta pendiente, redactar la contestación y marcar «Publicar en perfil».
2. Pulsar «Responder» para remitir la respuesta al interesado. Repetir la misma operación con las siguientes preguntas que se deseen difundir.
3. Una vez completadas las contestaciones, efectuar una única nueva publicación del expediente.
4. Comprobar en la sección «Preguntas» de la ficha pública que se muestran todas las preguntas y respuestas que se habían seleccionado para publicación.

Ejemplo de funcionamiento. Si se reciben tres consultas y las tres se responden marcando «Publicar en perfil», cada interesado recibirá su contestación por correo electrónico. A continuación, una sola publicación del expediente permitirá mostrar conjuntamente las tres parejas pregunta-respuesta en la ficha pública.

Punto de control. La selección para publicar no sustituye la publicación del expediente. Antes de dar por finalizada la actuación, se debe verificar que se ha realizado ese último paso y que el contenido aparece en la sección pública.

7 Gestores de expedientes de contratación

La funcionalidad también se encuentra disponible para los tramitadores que utilizan un gestor de expedientes de contratación personalizado. En estos casos, la revisión y gestión de preguntas no exige que el gestor propio incorpore una pantalla específica para el muro público.

Estos usuarios pueden acceder directamente a la Plataforma de Contratación. Una vez dentro del expediente correspondiente, tendrán igualmente disponible la pestaña «Preguntas», desde la que podrán consultar los mensajes recibidos y gestionar sus respuestas.

1. Acceder directamente a la Plataforma de Contratación.
2. Localizar y abrir el expediente de contratación objeto de la consulta.
3. Acceder a la pestaña «Preguntas» y seguir la misma operativa de revisión, contestación y publicación descrita en el apartado 5.



Alcance. La Plataforma; no establece una integración automática del muro público con cada gestor externo.

8 Resumen

El muro público ofrece un canal de comunicación entre las empresas interesadas y los responsables del expediente. Sus principales características y actuaciones pueden resumirse del siguiente modo:

1. El usuario supervisor activa o desactiva el canal desde «Administración → Configuración general» para el poder adjudicador o la entidad impulsora seleccionada.

2. Las empresas pueden enviar preguntas desde la ficha pública únicamente cuando el expediente está abierto y se encuentra dentro del plazo de presentación de ofertas; para ello se identifican con certificado de firma electrónica.

3. Todos los miembros de la mesa de contratación reciben un aviso automático cuando se remite una nueva pregunta.

4. Los tramitadores revisan las consultas desde la pestaña «Preguntas» y envían la respuesta directamente a cada interesado.

5. Si se marca «Publicar en perfil», la consulta y su respuesta podrán difundirse en la sección pública «Preguntas» cuando se realice una nueva publicación del expediente.

6. Es posible preparar varias respuestas para su publicación y difundirlas conjuntamente mediante una única publicación del expediente.

7. Los tramitadores que utilizan gestores personalizados pueden gestionar el muro público mediante acceso directo a la Plataforma de Contratación.

8. Con esta operativa se facilita el tratamiento de las dudas recibidas y, cuando corresponda, su difusión conjunta para que todos los interesados puedan conocer las aclaraciones publicadas.