

NÚMERO: 40 / 2021

 Unidad Administrativa
Área de Gestión de la Contratación

Exp.: ECON/000281/2020

Resolución de la *Consejera Delegada de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid*, por la que se inicia el expediente de contratación denominado: **“DESPLIEGUE EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA COMUNIDAD DE MADRID DE LOS MÓDULOS DE VIDEOATENCIÓN, GESTIÓN DE TURNOS SIN CONTACTO Y ANÁLISIS DE GRADO DE SATISFACCIÓN QUE CONFORMAN LA OFICINA 360”**

De conformidad con lo que establece el *Artículo 116 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP)*, en uso de las atribuciones que me han sido conferidas de conformidad con lo dispuesto en el *Artículo 10.8.2 b) de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas*, y a la vista de la propuesta de contratación efectuada por la *Dirección de Innovación, Datos y Transformación Digital*,

RESUELVO

Autorizar el inicio y ordenar la tramitación del expediente de contratación del **servicio** denominado **“DESPLIEGUE EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA COMUNIDAD DE MADRID DE LOS MÓDULOS DE VIDEOATENCIÓN, GESTIÓN DE TURNOS SIN CONTACTO Y ANÁLISIS DE GRADO DE SATISFACCIÓN QUE CONFORMAN LA OFICINA 360”**, cuyo presupuesto máximo de licitación asciende a **459.604,44 €, IVA incluido**.

Motivación de la necesidad del contrato:

Desde la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, se han tomado medidas a lo largo de las últimas legislaturas para mejorar el funcionamiento de la atención presencial a los ciudadanos que se presta en las distintas oficinas de las Consejerías de la Comunidad de Madrid mediante la implantación del software **“Quenda-Cita Previa”** como sistema de Gestión de Citas Corporativo para toda la Comunidad de Madrid (en adelante **CTAC**) que permite a los ciudadanos solicitar cita previa a través de Internet y a los gestores contar con una agenda propia donde visualizar y gestionar dichas citas.

En línea con lo anterior y como evidencia de la importancia que la Comunidad de Madrid concede a la utilización de la tecnología como elemento clave para el relanzamiento de la economía, dentro de las 30 Medidas del Plan de Reactivación de la Región, se recogen las medidas 3, 4 y 5 que describen la necesidad de implantar una solución integral, definida como **OFICINA 360**, que dé respuesta a estas medidas concretas:

3. Los ciudadanos contarán con un servicio de petición de cita previa multicanal para realizar las gestiones con la administración.
4. Los madrileños tendrán la opción de realizar una videoconsulta para tratar con la administración, lo que evitará desplazamientos innecesarios.
5. Cuando sea necesario acudir a una oficina para realizar algún tipo de gestión, se empleará un gestor de turnos sin contacto a través de una APP.

Con el objetivo de dar respuesta a estas medidas, la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid ha puesto en marcha un proyecto piloto del Modelo de OFICINA 360 sobre dos oficinas de atención al ciudadano de la Comunidad de Madrid en la Consejerías de Presidencia y Vivienda, en el período comprendido entre los meses de agosto a noviembre de 2020, que ha consistido en implantar, de forma integrada con CTAC, los siguientes componentes;

- un chat-bot, que ofrece a los ciudadanos un nuevo canal para petición de cita
- el producto de **“Quenda – Cloud GESTION DE ESPERA EN MOVILIDAD”** que ofrece a los ciudadanos que acuden a una oficina, la obtención de un turno virtual de tal manera que serán llamados a través de su dispositivo móvil para ser atendidos
- el producto de **“Quenda – Videoatención CONSULTAME”** integrado con la herramienta corporativa de Videollamadas de la Comunidad de Madrid **“Microsoft-Teams”**, que ofrece a los ciudadanos la opción de



ser atendidos de forma no presencial

La puesta en marcha de estas dos Oficinas Piloto, bajo la modalidad de OFICINA 360, ha tenido una gran acogida y aceptación tanto por parte de los ciudadanos que están siendo atendidos por estas oficinas como por parte de los gestores de las oficinas, suscitando el interés por parte del resto de oficinas de atención al ciudadano y reforzando el plan de despliegue de dicho modelo en el resto de Oficinas de Atención al ciudadano de la Comunidad de Madrid, objetivo principal del presente expediente.

Esta solución técnica exige en consecuencia que las oficinas de atención al ciudadano de la Comunidad de Madrid tengan implantado el sistema de cita previa **CTAC**.

Para dar respuesta a las necesidades indicadas, resulta necesaria la contratación de la cesión de derecho de uso, implantación, mantenimiento y soporte en un máximo de **70 oficinas** de atención al ciudadano de la Comunidad de Madrid, de los productos "**Quenda – Videoatención CONSULTAME**", "**Quenda Cloud_GESTION DE ESPERA EN MOVILIDAD**" y "**eVALUA**", siendo éstos parte de la solución que conforman el modelo de OFICINA 360.

Ante la procedencia de dar cobertura a las necesidades descritas, y siendo competencia de la Agencia proporcionar el producto que se pretende, atendiendo a la especificidad del servicio que constituye su objeto, y la necesidad de abordar el mismo de manera eficaz y con las garantías requeridas, procede la tramitación del oportuno expediente de contratación.

Madrid, a fecha de firma
La CONSEJERA-DELEGADA

