

NÚMERO: 505 / 2022

Unidad Administrativa
Área de Gestión de la Contratación

Exp.: ECON/000124/2022

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: **“MANTENIMIENTO, SOPORTE, ACTUALIZACION E INSTALACION EN NUEVOS CENTROS DEL SOFTWARE DE GESTIÓN DEL SISTEMA DE CITA PREVIA POR INTERNET CTAC ONPREMISE; Y DESPLIEGUE, CESION DE DERECHO DE USO Y EVOLUCION PERSONALIZADA DE LOS COMPONENTES CLOUD (QUENDA CLOUD, CONSULTAME Y EVALUA), ASI COMO LA INTEGRACION DE ESTOS CON DISPOSITIVOS HARDWARE EN CENTROS DE ATENCION DE LA COMUNIDAD DE MADRID”**

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 Subdirección General de Soluciones,

RESUELVO

Autorizar el inicio y ordenar la tramitación del expediente de contratación del **servicio** denominado **“MANTENIMIENTO, SOPORTE, ACTUALIZACION E INSTALACION EN NUEVOS CENTROS DEL SOFTWARE DE GESTIÓN DEL SISTEMA DE CITA PREVIA POR INTERNET CTAC ONPREMISE; Y DESPLIEGUE, CESION DE DERECHO DE USO Y EVOLUCION PERSONALIZADA DE LOS COMPONENTES CLOUD (QUENDA CLOUD, CONSULTAME Y EVALUA), ASI COMO LA INTEGRACION DE ESTOS CON DISPOSITIVOS HARDWARE EN CENTROS DE ATENCION DE LA COMUNIDAD DE MADRID”**, cuyo presupuesto máximo de licitación asciende a **883.044,64, IVA incluido**.

Motivación de la necesidad del contrato:

En los últimos años, las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación han transformado profundamente las administraciones públicas. Estos cambios obligan a la Agencia a proporcionar soluciones tecnológicas que permitan a la Comunidad de Madrid responder a las necesidades de sus ciudadanos y empresas.

*En el contexto competencial citado, desde la Agencia se han tomado medidas 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 tras la crisis del Covid-19, 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:*

- 1. Los ciudadanos contarán con un servicio de petición de cita previa multicanal para realizar las gestiones con la administración.*
- 2. Los madrileños tendrán la opción de realizar una videoconsulta para tratar con la administración, lo que evitará desplazamientos innecesarios.*
- 3. 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 puso en marcha un primer Piloto del Modelo de OFICINA 360 en el año 2020 y posteriormente durante el año 2021 y 2022 se realizaron nuevas incorporaciones de oficinas de atención a dicho modelo “Oficina 360”.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037720065098197969372**

En resumen, el modelo “Oficina 360” lo integran los siguientes componentes:

- *El componente “Quenda-Cita Previa” (CTAC), - Plataforma Onpremise*
- *El componente 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 componente 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.*
- *El componente “eVALUA”, que permite analizar la satisfacción del servicio de atención basado en encuestas anónimas sobre las atenciones realizadas en oficina y poder realizar una mejora continua de los servicios prestados.*

Este modelo 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.

La integración de todos estos componentes tecnológicos es fundamental para alinear de forma robusta y sostenible una Solución Tecnológica con el Proceso completo de Atención al Ciudadano, desde la solicitud de la necesidad de atención a la evaluación del servicio prestado.

Estos componentes tecnológicos, todos ellos intrínsecamente integrados y del mismo fabricante confieren “un todo” y venían gestionándose en contratos de forma individual, desaprovechando sinergias en la gestión y gobierno de los contratos y su seguimiento, ineficiencia en la coordinación, y cierta pérdida de foco en aspectos técnicos comunes como provisión de accesos y seguridad, usabilidad percibida, arquitectura, integraciones con plataformas comunes de MD, reporting, etc.

Esta solución tecnológica exige en consecuencia que las oficinas de atención bajo dicho modelo dispongan de todos los componentes implantados para su buen gobierno.

Igualmente, el modelo de oficina 360 deberá evolucionar a una solución (post-pandémica) que permita una relación híbrida con el ciudadano (digital y física), por lo que será necesario integrar dichos componentes (SW) con dispositivos físicos (pantallas y dispensadores). Sobre los dispositivos (HW) que se incorporen de cada oficina al modelo híbrido, de nueva adquisición (que no forman parte del objeto del presente contrato) o reutilizados de equipamientos ya existentes, será necesario realizar una homologación que deberá ser emitida por el proveedor para garantizar la integración técnica de todos los componentes y garantizar su soporte y continuidad de operación.

Por todos estos motivos, entre otros, se propone un contrato que aúne todos servicios y suministros sobre los componentes tecnológicos del proceso completo de atención al ciudadano.

Ante la necesidad de garantizar la cobertura de las necesidades descritas, y siendo competencia de la Agencia el contrato que se pretende, atendiendo a la especificidad de los servicios y suministros que constituyen su objeto, y la necesidad de abordar los mismos de manera eficaz y con las garantías requeridas, procede la tramitación del oportuno expediente de contratación.

Madrid, a fecha de firma
LA CONSEJERA-DELEGADA

