



**CERTIFICADO  
JUNTA DE GOBIERNO LOCAL**

**Dº. DAVID SERRANO DE LA MUÑOZA, CONCEJAL – SECRETARIO DE LA JUNTA DE GOBIERNO LOCAL DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE CIUDAD REAL**

**CERTIFICO:** Que en la sesión **ORDINARIA** celebrada por la **JUNTA DE GOBIERNO LOCAL** de este Excmo. Ayuntamiento el día **11 de noviembre de 2019**, acordó aprobar la propuesta que se transcribe a continuación:

**6.- PROPUESTA INFORMATICA. ADOPCIÓN DE ACUERDO SOBRE APROBACIÓN DE INICIO DEL EXPEDIENTE, JUSTIFICACIÓN Y NECESIDAD DE CELEBRAR CONTRATO DE SUMINISTRO DE UN SISTEMA INTELIGENTE DE GESTIÓN DE ESPERA, GESTIÓN DE AGENDAS Y GESTIÓN DE CITAS PREVIAS PARA EL AYUNTAMIENTO DE CIUDAD REAL, COFINANCIADO EL 80% POR EL FONDO EUROPEO DE DESARROLLO REGIONAL (FEDER)**

Se da cuenta de la propuesta del siguiente tenor literal:

**Número de Expediente de la Propuesta: AYTOCR2019/18770**

**Cargo que presenta la propuesta: CONCEJALA DE ADMINISTRACION ELECTRÓNICA**

Visto el Informe Técnico del Jefe de Sección, cuyo tenor literal es el siguiente:

*“La Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado de “Ciudad Real-2022 ECO INTEGRADOR” (en adelante EDUSI Ciudad Real), fue aprobada mediante Resolución de 29 de septiembre de 2016, de la Secretaría de Estado de Presupuestos y Gastos, del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, por la que se conceden ayudas de la primera convocatoria para la selección de estrategias de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado que serán cofinanciadas mediante el Programa Operativo FEDER de crecimiento sostenible 2014-2020, convocadas por Orden HAP/2427/2015, de 13 de noviembre. Esta Resolución fue publicada en el BOE nº 239 de 3 de octubre de 2016.*

*El Fondo Europeo de Desarrollo Regional cofinancia la presente acción, contribuyendo a las prioridades de la Unión Europea en materia de cohesión económica, social y territorial, mediante inversiones estratégicas que redundan en el crecimiento*

Documento firmado electrónicamente en el marco de la legislación vigente. Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.

**CERTIFICADO  
JUNTA DE GOBIERNO LOCAL**

*económico de Ciudad Real.*

*La presente acción será objeto de cofinanciación mediante el Programa Operativo de Crecimiento Sostenible a través de la Línea de Actuación LA1. "TARJETA DE FIDELIZACION CIUDADANA Y ADMINISTRACION ELECTRONICA", del Objetivo Específico OE 233. "Promover las TIC en Estrategias de desarrollo urbano integrado a través de actuaciones en Administración electrónica local y Smart Cities", del Objetivo Temático OT 2 , en un porcentaje máximo del 80% sobre los costes totales de la misma.*

**ASUNTO.:** *Informe justificativo para el contrato de suministro de una solución global para la gestión inteligente de espera (dispensador de pie con pantalla táctil, módulo de cita previa y gestión de agendas), con destino a la Oficina de Atención al Ciudadano y todos los servicios con necesidad de la cita previa.*

**JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD DEL CONTRATO**

*Actualmente este Ayuntamiento en la Oficina de Atención al Ciudadano no tiene un sistema inteligente de gestión de espera, y por tanto todos los ciudadanos que acceden a dicha oficina se encuentra una única cola de gestión, independientemente del trámite que va a gestionar, sea más complicado o menos, en situaciones concretas se abre un puesto de atención específico para aquellos trámites que son más rápidos, y así conseguir que el tiempo de espera se menor.*

*Igualmente este Ayuntamiento no dispone del módulo de citas previas, cada técnico gestiona de una forma individual sus necesidades, lógicamente al no disponer de este módulo, la Oficina de Atención al ciudadano no se puede beneficiar de este sistema.*

*Otra de las necesidades planteadas por los distintos servicios municipales es la gestión de agendas, controlar la disponibilidad de los distintos municipales (salas de museos, de cultura, educación, etc.).*

*Para poder automatizar la gestión presencial de los ciudadanos a la Oficina de Atención, así mismo hacerlo con el módulo adicional de gestión de citas previas y gestión de agendas, este Ayuntamiento necesita adquirir el sistema integral definido anteriormente, tanto a nivel de software como de hardware.*

**Necesidad del Contrato:** *Por lo expuesto en el punto anterior, es necesaria la adquisición integral de un Sistema inteligente de Gestión de Espera, (adquisición de software y hardware), con los módulos específicos de:*

- Sistema Gestor de Turnos, para al menos 15 puestos de atención.*



**CERTIFICADO  
JUNTA DE GOBIERNO LOCAL**

- Sistema gestión de cita previa, al menos para 25 agendas.
- Dispensador tickets, con pantalla táctil.

Con la adquisición de este Sistema inteligente de gestión, se mejorará la Oficina de atención al ciudadano, será más operativa, y se podrán optimizar mejor los recursos ya que se podrán crear distintas colas de atención teniendo en cuenta la complejidad de los trámites.

Los distintos servicios municipales, podrán generar sus propias agendas para poder crearse la gestión de la cita previa.

El desarrollo de este software con la plantilla actual de la Sección de Informática, aún con los refuerzos de dotación de personal de EDUSI, se considera totalmente inviable, dado que las tareas ordinarias de mantenimiento de equipos y apoyo al personal, habría que añadir un volumen elevado de actuaciones que hay que llevar a cabo para la implementación de la Administración electrónica, lo que complica aún más esa situación, y más cuando esta solución ya está en el mercado por empresas especializadas que han analizado la necesidad y el precio de adquisición es mucho menor que el desarrollo propio.

En la Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible Integrado, se incluye el Objetivo Temático 2 (OT2) y su línea de actuación 1 (LA1) "Tarjeta de fidelización ciudadana y administración electrónica". Esta actuación aglutina operaciones orientadas a mejorar la calidad del servicio que el Ayuntamiento de Ciudad Real presta a sus ciudadanos y fomentar el uso de la administración electrónica, simplificando los trámites administrativos para que sean personalizables, proactivos, accesibles desde diferentes plataformas y adaptadas a las necesidades de los usuarios; incluyendo entre sus objetivos el aumento del número de trámites de administración electrónica realizados al año, así como del número procedimientos de administración electrónica disponibles al público, mejorando con ello la satisfacción de los ciudadanos con respecto a los servicios municipales.

**Valor estimado del contrato:** Al tratarse de un Sistema Inteligente integral de gestión, se han solicitado precio a distintas empresas del sector, el presupuesto para la citada adquisición integral (- Sistema Gestor de Turnos, para al menos 15 puestos de atención, Sistema gestión de cita previa, al menos para 25 agendas y Dispensador tickets, con pantalla táctil), siendo su precio para los cuatro años de 11.600,00€ más el 21% I.V.A, correspondiente que es 2.436,00€, lo que hace un total de **14.036,00€**,

Este proyecto se tiene previsto cofinanciar por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER), en un 80% (11228,80€), y el 20% restante con fondos propios de la Entidad (2.807,20€).

A partir del cuarto año, habrá que pagar en concepto de mantenimiento anual el

Documento firmado electrónicamente en el marco de la legislación vigente. Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.



**CERTIFICADO  
JUNTA DE GOBIERNO LOCAL**

importe de 1.450,00€, más el I.V.A., correspondiente que es 304,50€, lo que hace un total de **1.754,50,€**, con cargo a los presupuestos municipales.

**Dotación Presupuestaria.**

El importe de esta adquisición se hará con cargo al crédito existente en el Presupuesto Municipal, partida 9272.62602 .- EDUSI: (LA1-OT2) Adquisición Sistema Gestión Cita Previa.

El importe del mantenimiento a partir del 4 año, se hará con cargo al crédito existente en el Presupuesto Municipal, partida 9201.22798.- Mantenimiento Programas Informáticos Administración General.

**Prescripciones Técnicas.**

Será objeto de elaboración el correspondiente pliego de prescripciones técnicas por parte de la Sección de Informática una vez aprobado el inicio del expediente.

Este contrato se adjudicará por procedimiento abierto y se llevará a cabo atendiendo a una pluralidad de criterios, en aplicación del artículo 150 del texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público aprobado por Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre conforme a los términos y requisitos establecidos en dicho texto legal”.

Para dar cumplimiento a lo indicado anteriormente, por el Jefe de Sección Informática se ha formulado informe dirigido a esta Concejalía, previa petición al respecto, y teniendo en cuenta todas las consideraciones anteriores y el informe Técnico elaborado por el mismo, se propone a la Junta de Gobierno Local la adopción de los siguientes acuerdos:

**Primero.-** Aprobar la justificación de la necesidad y conveniencia de llevar a efecto este contrato de suministro.

**Segundo.-** Aprobar el inicio del expediente de contratación.

**Tercero.-** Dar cuenta de los acuerdos adoptados a la Concejalía de Administración electrónica, Sección de Informática, Oficina de atención al ciudadano, Servicio de Contratación y al Servicio de Intervención para que produzcan los efectos necesarios para la gestión de los acuerdos y la iniciación de la tramitación que proceda.



AYUNTAMIENTO DE CIUDAD REAL

Nº 2019/11-2

**CERTIFICADO  
JUNTA DE GOBIERNO LOCAL**

Tras breve deliberación, en votación ordinaria y por unanimidad, **se acuerda**:

**PRIMERO.-** Aprobar la propuesta en sus mismos términos.

**SEGUNDO.-** Notificar este acuerdo a los indicados en la propuesta y devolver el expediente al servicio de procedencia a efectos de continuar su tramitación y desarrollo.

Y para que conste y surta los efectos oportunos, sin perjuicio de los efectos prevenidos en el artículo 68.2 del ROPAG, de Orden y con el Visto Bueno de la Presidencia

Vº Bº  
LA PRESIDENCIA,

Documento firmado electrónicamente en el marco de la legislación vigente. Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.

Sede electrónica <http://www.ciudadreal.es>

Pág. 5