



AYUNTAMIENTO DE CIUDAD REAL

**Expediente nº: AYTOCR2021/33077**

**Procedimiento: CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE COLABORACIÓN EN MATERIA DE GESTIÓN Y RECAUDACIÓN DE INGRESOS DE DERECHO PÚBLICO MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO.**

**Asunto: Ampliación del Informe de valoración**

**Fecha: 2 de febrero de 2022**

**Documento firmado por:** Esther Herrera Exposito, Arancha Jabón Ormeño, Olga Rebollo Moya.

## **AMPLIACIÓN DEL INFORME DE VALORACIÓN**

En cumplimiento con lo ordenado por la mesa de contratación de 1 de febrero de 2022, en la que se requiere a este grupo de funcionarios, la ampliación del informe de valoración emitido con fecha 24 de enero de 2022, para que se detalle con mayor grado de precisión, los aspectos generales a destacar para cada criterio de valoración, en cada uno de los apartados que comprende la memoria y la Solución Tecnológica, incluida en el sobre B como Anexo III y que se ha utilizado para valorar y puntuar los criterios que dependen de un juicio de valor, a la vista de las ofertas presentadas en formato pdf y expuestas mediante presentación demostrativa; se procede a emitir el siguiente informe de ampliación para cada criterio, en el que se valoran los aspectos más destacables de cada una de las ofertas:

**Primero.** Este grupo de trabajo, ha tomado como referencia para calificar las distintas ofertas, dada la complejidad y el volumen de los documentos que se debían valorar, el método porcentual basado en la campana de Gauss, repartiendo así de forma ponderada y relativa, las distintas soluciones presentadas por las empresas y destacando las mejores propuestas con la máxima puntuación y en todo caso:

- 100%, a la empresa o empresas que han obtenido el mayor número de rubricas en cada criterio de valoración del anexo III de la memoria.
- 75% a las empresas que han obtenido casi todas las rubricas en cada criterio de valoración del anexo III de la memoria.
- 50% a las empresas que han cumplido con el mínimo de rúbricas exigidas en cada criterio de valoración del anexo III de la memoria.
- 25% a las empresas que han cumplido con alguna de las rúbricas exigidas en cada criterio de valoración del anexo III de la memoria.



- 0% a las empresas que no han desarrollado las rubricas exigidas en cada criterio de valoración del anexo III de la memoria.

Los porcentajes obtenidos, han sido aplicados a la puntuación máxima que el pliego determina para cada criterio, obteniéndose de esta forma los resultados finales.

Los porcentajes con los que concluye el técnico informático, han sido aplicados únicamente a los aspectos que evalúa en su informe, incluidos dentro del criterio de valoración B1.1. Solo en este punto, se ha considerado la valoración del informe técnico, en los términos que ordenaba la mesa de contratación de 16 de diciembre de 2021.

**Segundo.** Este grupo de funcionarios ha destacado los siguientes aspectos de cada uno de los criterios a valorar:

B.1) ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO: Se valora hasta 11 puntos y comprende:

B.1.1) Medios Técnicos: Se valora hasta 9 puntos. Se han tenido en cuenta para la valoración de este apartado, las consideraciones y recomendaciones ofrecidas en el informe del Técnico informático y la evaluación efectuada por el grupo de funcionarios para el resto de las rúbricas:

- Infraestructura informática y gestor de Base de Datos.
- Gestión de Expedientes.
- Integración con SiGEM.
- Otras Integraciones.
- Migración de Datos.
- Interface.
- App de Multas.
- Equipo trabajo.
- Organización de funciones.
- Mejoras ofrecidas sobre la prestación del servicio.
- Aplicabilidad en otros municipios.
- Rigor jurídico y técnico de los documentos y procedimientos.
- Agilidad y celeridad en el procedimiento.



- Relaciones exteriores con los contribuyentes y usuarios del servicio.
- Propuestas de mejora en la atención ciudadana.

**Las rúbricas consideradas en este criterio**, en los términos indicados en la memoria del anexo III, sobre B del PCAP: El equipo de trabajo, se ha ceñido a valorar los criterios de adjudicación aprobados en los pliegos, con las rubricas establecidas en el Anexo III, conforme al método Gauss explicado al inicio de este informe. En cuanto a la puntuación final obtenida, es el resultado de la suma de los porcentajes del informe del técnico informático y de los del grupo de funcionarios, por lo que no se ajusta exactamente a los porcentajes básicos establecidos en el punto primero.

La puntuación obtenida para cada uno de los apartados de este criterio, atendiendo al orden de exposición de las propuestas, ha sido la siguiente:

CONCEPTOS VALORADOS	PUNTOS	EMPRESAS LICITADORAS					
		MCG	AL	SCI	GTT	ATM	CGI
<b>1. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO</b>	<b>11</b>	<b>0,5</b>	<b>5,5</b>	<b>3,5</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>3,5</b>
MEDIOS TÉCNICOS	9	0	5	3	8	9	3
PLAN DE FORMACIÓN	2	0,5	0,5	0,5	2	2	0,5

De esta forma, las propuestas formuladas por los licitadores para este criterio, quedan posicionadas en el siguiente orden:

1º	ATM	11 PUNTOS
2º	GTT	10 PUNTOS
3º	AL	5,5 PUNTOS
4º	SCI	3,5 PUNTOS
5º	CGI	3,5 PUNTOS
6º	MCG	0,5 PUNTOS (*)

(\*) Solo se valora el apartado de la Formación, por no haberse presentado a la demostración exigida en el PCAP.



**La puntuación obtenida, queda motivada por la siguiente valoración:**

**MCG.** En los términos expuestos en el informe técnico, se hace difícil determinar solo con la Memoria Técnica presentada si la infraestructura software y hardware es suficiente para dar cobertura a las necesidades determinadas en la cláusula decimosegunda de la PCAP.

En resumen, y dado que no se ha realizado exposición presencial de la propuesta de licitación para aclarar los aspectos descritos, no se puede determinar si la empresa va a poner a disposición del ayuntamiento una infraestructura hardware y software que permita el correcto desempeño de los trabajos tributarios y recaudatorios. Esto es, queda en entredicho lo dictado en Cláusula Duodécima del PCAP en los aspectos informáticos establecidos, y, en consecuencia, se estime la posibilidad de la exclusión del licitador del presente proceso de adjudicación.

Sin exposición, tampoco puede evidenciarse que el procedimiento, cumpla con los principios de celeridad en todos sus trámites a través de medios electrónicos, respetando los principios de transparencia y publicidad que exige el art. 71 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. Por todo ello, se entiende que la empresa no ha desarrollado las rubricas exigidas para este criterio. Se evalúa con un 0%, y se le asigna una puntuación de 0 puntos sobre 9.

**AL.** En la documentación aportada, se hace una detallada presentación de los medios informáticos que pretenden poner a disposición del ayuntamiento para cumplir con los objetivos marcados en el presente pliego. En el informe del Técnico informático se hace especial mención a los siguientes aspectos:

1. **Infraestructura informática y Sistema Gestor de Base de Datos (SGBD):** En la documentación solo se habla de Oracle como SGBD propuesto, sin embargo, en la exposición, preguntados por este aspecto se expuso que su aplicación es capaz de trabajar con cualquier tipo de SGBD (*SQL Server, MySQL, etc.*). Dado que además el entorno de trabajo será un "Cloud", la necesidad de que el ayuntamiento recurra a un gasto adicional en licencias de ORACLE fue descartada explícitamente por el licitador.
2. **Gestión de Expedientes.** La aplicación dispone de un completo Gestor de Expedientes aplicados a la Gestión Tributaria, incluido un Registro de



- Documentos y la firma digital de documentos (portafirmas propio), mediante la solución contratada con SWAL.
3. **Integración con SIGEM.** Dada la dificultad manifiesta de integrar cualquier aplicación con SIGEM, en la exposición quedó clara la recomendación de utilizar de forma autónoma el gestor de expedientes que se propone, dado que, en su caso, se necesitaría la colaboración activa de los desarrolladores de SIGEM.
  4. **Otras integraciones:** En la documentación se detalla que el lenguaje de programación utilizado en el desarrollo software es básicamente Java, por lo que la integración con otros aplicativos es posible. La mayoría de las integraciones necesarias ya se encuentran desarrolladas y en fase de producción tal y como se expuso, aunque hay alguna que resulta interesante como la integración con ORVE que todavía no lo está. Se dijo en la exposición, que estaban a pocas semanas de incorporarla a la aplicación.
  5. **Migración de datos.** En este caso, la empresa garantiza en la documentación, y se refrendó en la exposición, la realización de la migración de datos desde el sistema actual hasta el suyo, en el caso de que resulten adjudicados en el contrato.
  6. **Interfaz.** En la exposición se pudo visualizar que la aplicación dispone de un Interfaz correcto, claro y sobrio.
  7. **APP de multas.** También presentaron una APP para la gestión de multas para la Policía Local que resulto atractiva y de fácil manejo.

En resumen, tras el análisis de la documentación presentada y la exposición del licitador, el grupo de funcionarios ratifica el informe técnico informático y estima que la solución tecnológica presentada por el licitador cumple con el mínimo de rúbricas exigidas para este criterio de valoración, y para acometer los trabajos de gestión tributaria y recaudatoria.

En cuanto al resto de las rúbricas: Organización de funciones, Mejoras ofrecidas sobre la prestación del servicio, Relaciones exteriores con los contribuyentes y usuarios del servicio y Propuestas de mejora en la atención ciudadana: igualmente se evidencia que el procedimiento, cumple con el principio de celeridad en todos sus trámites a través de medios electrónicos, respetando los principios de transparencia y publicidad que exige el art. 71 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.



Por todo ello, se entiende que la empresa ha cumplido con el mínimo de las rubricas exigidas para este criterio. Se evalúa con un 55%, y se le asigna una puntuación de 5 puntos sobre 9.

**SCI.** En la documentación aportada, se hace una detallada presentación de los medios informáticos que pretenden poner a disposición del ayuntamiento para cumplir con los objetivos marcados en el presente pliego. En el informe del Técnico informático se hace especial mención a los siguientes aspectos:

1. **Infraestructura informática y Sistema Gestor de Base de Datos (SGBD):** SCI utiliza Oracle como SGBD, que, como en otros casos, dado que el entorno de ejecución de la aplicación informática es remoto, la empresa ha confirmado que el ayuntamiento no necesitaría adquirir licencias adicionales para la correcta utilización del programa.
8. **Gestión de Expedientes.** SCI confirma que disponen de un gestor de expedientes completo e integrado con la aplicación informática mediante la solución contratada a AYTOS. Es decir, es posible la tramitación de un expediente tributario desde el Registro inicial en el portal tributario hasta la Resolución, incluyendo la firma digital de documentos. Este gestor de expedientes se denomina "*Firmadoc*". Solicitada una demostración en tiempo real del aplicativo, no se realiza satisfactoriamente, por encontrarse en fase de desarrollo.
2. **Integración con SIGEM.** Dada la dificultad manifiesta de integrar cualquier aplicación con SIGEM, en la exposición quedó clara la recomendación de utilizar de forma autónoma el gestor de expedientes que se propone, dado que, en su caso, se necesitaría la colaboración activa de los desarrolladores de SIGEM.
3. **Otras integraciones:** La aplicación informática se puede integrar con otras aplicaciones de gestión como Sicalwin, SIGEP, Padrón de habitantes, etc.
4. **Migración de datos.** Dado que SCI es la actual empresa gestora tributaria del ayuntamiento, la migración no es necesaria en cuanto a los datos. Si sería necesaria la adecuación del módulo *Firmadoc* para la gestión de expedientes, así como al nuevo programa en entorno web. En conclusión, la oferta no presenta ni cronograma ni planificación del nuevo sistema web que oferta.



5. **Interfaz.** La sensación que se transmite respecto al interfaz de la aplicación es de un abigarramiento excesivo de elementos en las ventanas. Esto es producto de la apuesta del licitador por una aplicación más tradicional en un entorno Windows. Esto, podría ser una ventaja en la automatización de procesos y en reducir el número de pasos necesarios en realizar las diferentes acciones. Por el contrario, estos entornos se hacen visualmente menos atractivos.
6. **Otros aspectos.** En la demostración hemos podido comprobar la conexión con Catastro y un módulo denominado *Optimiza Tributos* que permite el cruce de padrones tributarios de forma gráfica para detectar omisiones, errores, etc. SCI presenta un Portal Tributario más completo que el actual que incluye la tramitación de expedientes, Autoliquidaciones, la emisión de Certificados en el acto para los contribuyentes, etc. Sin embargo, no se demuestra en tiempo real, por encontrarse en fase de desarrollo.
7. **APP de multas.** La empresa también ha mostrado la APP *Eys@net* que permite conectar el trabajo de la Policía Local en sus procesos sancionadores con la aplicación *WinGT* de una manera automática y transparente. No se realiza una demostración en tiempo real de su funcionamiento a diferencia de otras empresas.

En resumen, tras el análisis de la documentación presentada y la exposición de licitador, se estima que la solución tecnológica presentada por el licitador cumple con alguna de las rúbricas exigidas para este criterio.

En cuanto al resto de las rúbricas: Organización de funciones, Mejoras ofrecidas sobre la prestación del servicio, Relaciones exteriores con los contribuyentes y usuarios del servicio y Propuestas de mejora en la atención ciudadana: Se evidencia que el procedimiento no cumple con el principio de celeridad en todos sus trámites a través de medios electrónicos, respetando los principios de transparencia y publicidad que exige el art. 71 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. Por todo ello, se entiende que la empresa cumple con alguna de las rubricas exigidas para este criterio. Se evalúa con un 33%, y se le asigna una puntuación de 3 puntos sobre 9.

**GTT.** En la documentación aportada, se hace una detallada presentación de los medios informáticos que pretenden poner a disposición del ayuntamiento para



cumplir con los objetivos marcados en el presente pliego. En el informe del Técnico informático se hace especial mención a los siguientes aspectos:

1. **Infraestructura informática y Sistema Gestor de Base de Datos (SGBD):** El licitador confirma que su gestor de base de datos es Oracle. En este apartado la empresa expresó explícitamente que dado el entorno escogido para la implantación informática de sus aplicaciones es "Cloud" no es necesario la adquisición de licencias adicionales (También nos dio la posibilidad de alojar en nuestro sistema la aplicación y los datos, si está era nuestra opción preferida).
2. **Gestión de Expedientes.** La aplicación informática SIT-GTT es un sistema propio que incluye, un gestor de expedientes perfectamente integrado, completo, incluyendo todas las fases de tramitación de expedientes tributarios: Registro, Trámites, Notificaciones, Resoluciones, Archivo digital, etc. y lo demuestra en tiempo real.
3. **Integración con SIGEM.** El licitador afirma que se encuentran integrados con *SIGEM* a nivel de Registro, es decir, que podrían incluir la entrada y salida de documentos en *SIGEM*. Sin embargo, dada las limitaciones de este gestor, se recomendaría que se utilizaran los propios módulos de la aplicación de este licitador para este trabajo.
4. **Otras integraciones:** El licitador también comenta que dado su grado de implantación en otros organismos, la integración con otras aplicaciones de gestión, como *SICALWIN*, está garantizada.
5. **Migración de datos.** El licitador también confirma que la implantación general del sistema se completará en unas 3 semanas y la migración de los datos en otras 5 o 6 semanas más.
6. **Interfaz.** La interfaz que se muestra de la aplicación es muy agradable, intuitiva y de un manejo relativamente sencillo.
7. **Otros aspectos.** La funcionalidad de la aplicación es enormemente extensa y muestra unas características de eficiencia en la gestión tributaria muy importantes. Se incluye también un sistema para incluir las comunicaciones telefónicas y telemáticas en los expedientes. Se aclararon otros aspectos, tanto de formación, implantación, y de atención a los contribuyentes, que hacen presagiar, "a priori", un entorno de trabajo moderno, ágil y de una muy buena calidad.



8. **APP de multas.** También se presentó una APP muy atractiva y perfectamente integrada con la aplicación principal para la gestión de multas y sanciones.

La aplicación software que presenta el licitador se denomina *Sistema de Información Tributario (SIT-gtt)*, basada en una arquitectura web multinivel. Es una aplicación con tecnología "100% internet" El resto de elementos, CPD, redes, seguridad, etc., aunque descritas de forma algo escueta, indican que, el licitador está sobradamente preparado para prestar los servicios indicados.

9. Por otra parte, en el documento *VOLUMEN I: Organización del servicio*, se añaden algunas claves más para completar lo visto en el anterior documento.

En resumen, tras el análisis de la documentación presentada y la exposición del licitador, se estima que la solución tecnológica presentada por el licitador cumple con la mayoría de las rúbricas exigidas para este criterio.

En cuanto al resto de las rúbricas: Organización de funciones, Mejoras ofrecidas sobre la prestación del servicio, Relaciones exteriores con los contribuyentes y usuarios del servicio y Propuestas de mejora en la atención ciudadana: Se evidencia que el procedimiento cumple muy satisfactoriamente con el principio de celeridad en todos sus trámites a través de medios electrónicos, respetando los principios de transparencia y publicidad que exige el art. 71 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. Sin embargo, es destacable en la organización del servicio, que fundamenta la relación con los contribuyentes en un call-center ubicado en las oficinas centrales de la empresa, fuera de Ciudad Real.

En resumen, se entiende que la empresa cumple con la mayoría de las rúbricas exigidas para este criterio. Se evalúa con un 89%, y se le asigna una puntuación de 8 puntos sobre 9.

**ATM.** En la documentación aportada, se hace una detallada presentación de los medios informáticos que pretenden poner a disposición del ayuntamiento para cumplir con los objetivos marcados en el presente pliego. En el informe del Técnico informático se hace especial mención a los siguientes aspectos:



1. **Infraestructura informática y Sistema Gestor de Base de Datos (SGBD):** A este respecto se aclaró en la reunión (algo que inicialmente se echó en falta en el proyecto técnico, pero que finalmente se comprueba que figura en la página 13 del Bloque 0 de la oferta): Disponen de una completa estructura en Cloud para el alojamiento propio de su arquitectura de red, como para alojar los requerimientos de software necesarios para posibilitar la gestión tributaria en caso de ser los adjudicatarios. También se dio la posibilidad del alojamiento de su aplicación en nuestros propios servidores. La aplicación se basa en tecnología 100% internet y software libre (java, PROGRESSQL, Servidores APACHE, etc.). Por tanto, la empresa especificó explícitamente que el ayuntamiento no incurriría en gastos adicionales de licencias software durante la duración del contrato.
2. **Gestión de Expedientes.** La aplicación informática GIT-WEB es un sistema propio que la empresa pone a nuestra disposición, completamente integrado con un gestor de expedientes que abarca todas las fases de la tramitación administrativa: Registro, Trámites, Notificaciones, Resoluciones, Archivo electrónico de los documentos, etc. y lo demuestra en tiempo real.
3. **Integración con SIGEM.** La empresa afirma la posibilidad de integrar con SIGEM, pues a nivel de Registro es relativamente sencillo, pero aconseja la utilización de su propio Gestor de Expedientes.
4. **Otras integraciones:** La empresa tiene amplia experiencia en integrarse con las aplicaciones típicas de gestión local, como SICALWIN, Padrón de Habitantes (en nuestro caso con la aplicación de SPAI – Innova), etc. Por tanto, este es un aspecto que no debe ser motivo de preocupación.
5. **Migración de datos.** Respecto a este tema la empresa se mostró cauta y realista. Su experiencia pasada es el mejor aval. Presenta un cronograma y planificación para afrontarla con éxito.
6. **Interfaz.** El interfaz de la aplicación puede definirse como coherente, eficaz y agradable.
7. **Otros aspectos.** La empresa, como mejora, aporta una aplicación para la gestión de cita previa y turnos de atención al cliente, que pone a disposición de todo el ayuntamiento. También aportan un servicio de mensajería SMS moderno y un software denominado "Visiona", que supone un acceso, rápido e intuitivo a toda la información del contribuyente. El módulo GIS de la



aplicación también es enormemente atractivo y potente y se encuentra integrado con la gestión tributaria. La demostración en tiempo real resulta sorprendente.

**8. APP de multas.** El software de gestión de multas ofertado en el proyecto técnico resulta adecuado, completo y totalmente integrado con GIT-WEB. No obstante, en el momento de la presentación se mejora la oferta inicial, con una demostración en tiempo real de una nueva versión recientemente añadida que mejoraría la gestión de las multas. Se trata, de una aplicación externa que se comunica con el resto del software y por tanto, no se puede considerar como una integración propiamente dicha. El grupo de funcionarios, decide valorar únicamente el módulo de gestión de multas presentado en la oferta, por entender que reúne todos los requisitos exigidos en el pliego de forma satisfactoria.

En resumen, tras el análisis de la documentación presentada y la exposición del licitador, se estima que la solución tecnológica planteada cumple con el mayor número de las rúbricas exigidas para este criterio.

En cuanto al resto de las rúbricas: Organización de funciones, Mejoras ofrecidas sobre la prestación del servicio, Relaciones exteriores con los contribuyentes y usuarios del servicio y Propuestas de mejora en la atención ciudadana: Se evidencia que el procedimiento cumple muy satisfactoriamente con el principio de celeridad en todos sus trámites a través de medios electrónicos, respetando los principios de transparencia y publicidad que exige el art. 71 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. Se entiende que la empresa cumple con el mayor número de las rúbricas exigidas para este criterio. Se evalúa con un 100%, y se le asigna una puntuación de 9 puntos sobre 9.

**CGI.** En la documentación aportada, se hace una detallada presentación de los medios informáticos que pretenden poner a disposición del ayuntamiento para cumplir con los objetivos marcados en el presente pliego. En el informe del Técnico informático se hace especial mención a los siguientes aspectos:

- 1. Infraestructura informática y Sistema Gestor de Base de Datos (SGBD):** Se confirmó lo ya estudiado en la documentación técnica: La posibilidad de alojar en nuestros servidores o en el Cloud de ellos la



aplicación y los datos inherentes a ella. También se aclaró que el ayuntamiento no necesitaría ninguna licencia adicional para poder acceder a los mismos. También se subrayó, que dada la relación existente entre CGI y el desarrollado de la aplicación, a la finalización del contrato, en su caso, solo se necesitaría pagar el mantenimiento de la aplicación y no licencias de utilización. Además se señaló, que en el caso del sistema EDITRAN, el ayuntamiento si debería pagar a los licenciadores, pero eso era algo lógico por parte de del desarrollador de dicho sistema.

2. **Gestión de Expedientes.** La herramienta incluye un completo gestor de expedientes que complementa al software presentado, mediante la contratación de la solución de TAO-SYSTEM. Por lo que en su caso, se podría obviar el uso de SIGEM.
3. **Integración con SIGEM.** La empresa expuso que no tiene desarrollado ninguna conexión con SIGEM, pero dada la situación actual de la aplicación, en su caso, se les podría solicitar el desarrollo de la conexión con el Registro General, algo que si está al alcance de las empresas.
4. **Otras integraciones:** La integración principal que si tiene realizada en otros casos es con *SICALWIN* de *Aytos*, que a la postre es la más importante relacionada con la Gestión Tributaria y Recaudación. En otros casos, no fueron lo suficientemente explícito, por lo que es algo que solucionarían durante la vigencia del contrato.
5. **Migración de datos.** La migración de los datos también se planteó basada en la experiencia de la empresa en la cantidad de ayuntamientos en los que están implantados. Por tanto solo dependería, como es lógico, en la celeridad y calidad de los datos que se les debería suministrar.
6. **Interfaz.** La interfaz que se muestra de la aplicación es correcta, pero, a juicio, de este técnico, acusa de cierta falta de agilidad y dificultad de manejo.
7. **Otros aspectos.** El Portal Tributario se mostró algo limitado en sus funcionalidades, aunque suficientes. Por otra parte, aportan un enlace específico de gestión de multas para el contribuyente con la intención de disminuir la cantidad de alegaciones y recursos que, éstos, puedan presentar.
8. **APP de multas.** Aunque de forma rápida, se describió la funcionalidad del módulo de multas que se inicia desde una APP para el Policía Local, que



incluye la conexión directa con un "Call Center" vía "Whatsapp" e integrado en la aplicación.

En resumen, tras el análisis de la documentación presentada y la exposición de licitador, se estima que la solución tecnológica cumple con alguna de las rúbricas exigidas para este criterio.

En cuanto al resto de las rúbricas: Organización de funciones, Mejoras ofrecidas sobre la prestación del servicio, Relaciones exteriores con los contribuyentes y usuarios del servicio y Propuestas de mejora en la atención ciudadana: Se evidencia que el procedimiento no cumple con el principio de celeridad en todos sus trámites a través de medios electrónicos, respetando los principios de transparencia y publicidad que exige el art. 71 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. Por todo ello, se entiende que la empresa cumple con alguna de las rúbricas exigidas para este criterio. Se evalúa con un 33%, y se le asigna una puntuación de 3 puntos sobre 9.

B.1.2) Formación: Se valora hasta 2 puntos. Se ha considerado la formación inicial de implantación y la continua que mejorará la prestación del servicio, con especial atención a la formación no solo del personal que deberá contratar la empresa sino de los empleados públicos que deberán utilizar y controlar el servicio. La valoración se ha realizado en función del número de horas propuestas, el contenido de los cursos formativos y los responsables de impartir la formación.

**MCG.** Atendiendo exclusivamente al contenido de la memoria presentada: No ofrece un cronograma de formación, por lo que no puede evidenciarse si la formación será solo inicial o también continúa. Para el personal del Ayuntamiento, sólo ofrece la formación sobre el programa SIMEP. No identifica a los formadores que impartirán los cursos ni sus contenidos, por lo que no se puede evaluar el rigor y la calidad de oferta formativa. En conclusión, el licitador ofrece un Plan de formación que contiene alguna de las rúbricas exigidas en cada criterio de valoración del anexo III de la memoria en un 25% y se le asigna una puntuación de 0,5 puntos sobre 2.

**AL.** Ofrece un cronograma que evidencia que la formación será tanto inicial como continúa. La formación solo se ofrece al personal propio, sin hacer mención en la memoria de la formación al personal del Ayuntamiento, se pregunta sobre esta



circunstancia a la empresa en su exposición y se reconoce la exclusión de los empleados públicos en la oferta. No identifica a los formadores que impartirán los cursos pero sí de sus contenidos y muestra un módulo de formación propio de reconocido prestigio que pertenece a la Fundación de AL, por lo que se valora positivamente el rigor y la calidad de la oferta formativa. En conclusión, el licitador ofrece un Plan de formación que contiene alguna de las rúbricas exigidas en cada criterio de valoración del anexo III de la memoria en un 25% y se le asigna una puntuación de 0,5 puntos sobre 2.

**SCI.** Ofrece una relación de cursos y no un cronograma de formación, aunque sí se compromete a una formación inicial y continúa. La formación se impartirá al personal propio y de la administración. No identifica a los formadores pero sí una relación del contenido de los cursos. No incluye plataforma o módulo de formación propio, por lo que no se puede valorar el rigor y la calidad de la oferta formativa. En conclusión, el licitador ofrece un Plan de formación que contiene alguna de las rúbricas exigidas en cada criterio de valoración del anexo III de la memoria en un 25% y se le asigna una puntuación de 0,5 puntos sobre 2.

**GTT.** Ofrece un cronograma que evidencia que la formación será tanto inicial como continúa para su personal, y de 4 cursos con una duración de 15 horas para el personal del Ayuntamiento. Se identifica a los formadores que impartirán los cursos y sus contenidos. Además ofrece una plataforma de formación propia y un Boletín jurídico en materia tributaria de actualización online. Por lo tanto, se valora positivamente el rigor y la calidad de la oferta formativa. En conclusión, el licitador ofrece un Plan de formación que contiene el mayor número de las rúbricas exigidas en cada criterio de valoración del anexo III de la memoria en un 100% y se le asigna una puntuación de 2 puntos sobre 2.

**ATM.** Ofrece un Plan de formación muy completo y detallado tanto al personal propio como al del Ayuntamiento pero no un cronograma. No se identifica a los formadores que impartirán los cursos pero sí sus contenidos. Ofrece una plataforma propia de formación on line durante toda la vida del contrato con Aulas virtuales, Manuales, Videos demostrativos, Chat con compañeros de otros municipios o con Técnicos de soportes de ATM Grupo Maggioli y Videoconferencias. Por lo tanto, se valora positivamente el rigor y la calidad de la oferta formativa. Se incluye además



en la oferta la realización de cursos presenciales y un servicio de actualizaciones normativas. En conclusión, el licitador ofrece un Plan de formación que contiene el mayor número de las rúbricas exigidas en cada criterio de valoración del anexo III de la memoria en un 100% y se le asigna una puntuación de 2 puntos sobre 2.

**CGI.** Ofrece una relación de cursos y no un cronograma de formación, aunque sí se compromete a una formación inicial y continua para su personal. Identifica a los formadores de un Master que sí se ofrece al personal del Ayuntamiento con plazas limitadas. No incluye plataforma o módulo de formación propio pero sí un "new letter", no se detalla el contenido de los cursos, por lo que no se puede valorar el rigor y la calidad de la oferta formativa. En conclusión, el licitador ofrece un Plan de formación que contiene alguna de las rúbricas exigidas en cada criterio de valoración del anexo III de la memoria en un 25% y se le asigna una puntuación de 0,5 puntos sobre 2.

B.2) PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO: Se valora hasta 16 puntos y comprende:

**Rúbricas consideradas en este criterio**, el grupo de funcionarios, se ha ceñido a valorar los criterios de adjudicación aprobados en los pliegos, con las rubricas establecidas en la memoria del Anexo III sobre B del PCAP, conforme al método Gauss explicado al inicio de este informe, y que a continuación se detallan:

1. Plan de Implantación y Puesta en marcha: Se evalúa la secuencia y características del plan de puesta en marcha, propuesta de organización de los equipos de trabajo y su funcionamiento, según las siguientes prestaciones objeto del contrato:
  - a. Recaudación Voluntaria.
  - b. Recaudación Ejecutiva.
  - c. Notificaciones.
  - d. Tramitación de expedientes y Recursos.
  - e. Modelo de Gestión: objetivos e indicadores, carta de servicios.
  - f. Gestión de multas.
  - g. Gestión Catastral.
  - h. Gestión Tributaria.
  - i. Inspección.



2.Procedimientos y Soluciones presentadas para la Gestión del Servicio: En este apartado se han evaluado los Procedimientos y metodología del desarrollo de las actuaciones a realizar y el modelo de gestión presentado para la adecuada ejecución del contrato, así como la organización de los equipos asignados a cada proceso:

- a. Flujogramas de los procedimientos de gestión, recaudación e inspección que conforman el objeto del contrato, aportando los modelos y expedientes que se pretenden implantar.
- b. Las características así como la funcionalidad de los servicios adicionales de atención al cliente constituidos por la existencia de un call center y de una oficina virtual de atención al contribuyente.

La puntuación obtenida para cada uno de los apartados de este criterio, atendiendo al orden de exposición de las propuestas, ha sido la siguiente:

CONCEPTOS VALORADOS	PUNTOS	EMPRESAS LICITADORAS					
		MCG	AL	SCI	GTT	ATM	CGI
<b>2. PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>8,5</b>	<b>3,5</b>	<b>13,5</b>	<b>16</b>	<b>4</b>
PLAN DE IMPLANTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA	2	0	1,5	0	1	2	0,5
GESTION TRIBUTARIA	2	0	1	0,5	2	2	0,5
INSPECCIÓN	2	0	1	0,5	2	2	0,5
TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES Y RECURSOS	2	0	1	0,5	2	2	0,5
RECAUDACIÓN VOLUNTARIA	2	0	1	0,5	2	2	0,5
RECAUDACIÓN EJECUTIVA	2	0	1	0,5	2	2	0,5
SANCIONES TRÁFICO	2	0	1	0,5	2	2	0,5
NOTIFICACIONES	2	0	1	0,5	0,5	2	0,5

De esta forma, las propuestas formuladas por los licitadores para este criterio, quedan posicionadas en el siguiente orden:

1º	ATM	16,00 PUNTOS
2º	GTT	13,50 PUNTOS
3º	AL	8,50 PUNTOS
4º	CGI	4,00 PUNTOS
5º	SCI	3,50 PUNTOS
6º	MCG	0,00 PUNTOS (*)



(\*) No se valora ninguno de los apartados, por no haberse presentado a la demostración exigida en el PCAP.

Por lo tanto, la puntuación obtenida para cada uno de los apartados de este criterio ha sido la siguiente,:

1. **ATM.** Con 16 puntos, por haber obtenido 2 puntos en cada uno de los apartados objeto de valoración, y en concreto:

a. Presentar un completo cronograma y Plan de puesta en marcha en los plazos del PCAP (**2 puntos**).

b. Presentar una excelente solución informática para cada uno de los apartados exigidos en este criterio (gestión tributaria, inspección, tramitación de expedientes y recursos, recaudación voluntaria, recaudación ejecutiva, sanciones de tráfico y notificaciones, 2 puntos para cada uno). En concreto, se demuestra su funcionamiento en tiempo real en otros municipios y su alto grado de inteligencia artificial nocturno en cada uno de los apartados de gestión, amplio sistema de notificaciones de manera simultánea no sustitutiva, óptimo rigor jurídico y técnico de los documentos, programas propios que ofrecen inmediatez en las actualizaciones, call center 24 horas, IA en derivación de responsabilidad, declaración de fallidos, concurso de acreedores y embargos, actualización automática desde el módulo de contribuyentes como eje del sistema, interoperabilidad automatizada con notarios, catastro etc., firmas en Appmóvil y QR.. Todos y cada uno de los procedimientos que se valoran quedan perfectamente integrados de forma automática desde que la solicitud tiene entrada en el registro hasta su finalización y archivo electrónico, con visualización completa.

2. **GTT.** Con 13, 50 puntos, ha obtenido 2 puntos en cada uno de los apartados valorados salvo en el Plan de Implantación y puesta en marcha y el apartado de notificaciones, en concreto:

a. Presentar completo cronograma y Plan de puesta en marcha superando los plazos del PCAP (**1 punto**).



- b. Presentar una excelente solución informática para cada uno de los apartados exigidos en este criterio (gestión tributaria, inspección, tramitación de expedientes y recursos, recaudación voluntaria, recaudación ejecutiva, sanciones de tráfico, 2 puntos para cada uno), en los mismos términos que la mejor oferta valorada para este apartado. No obstante prioriza la notificación por SMS y mail **(0,5 puntos en este apartado)**.
3. **AL.** Con 8,50 puntos, ha obtenido 1 punto en cada uno de los apartados valorados salvo en el Plan de Implantación y puesta en marcha que obtiene 1,5 puntos, en concreto:
- a. Presentar un completo cronograma y Plan de puesta en marcha pero no especifica fechas y no se puede verificar si supera los plazos del PCAP **(1,5 puntos)**.
- b. Presentar una adecuada solución informática para cada uno de los apartados exigidos en este criterio (gestión tributaria, inspección, tramitación de expedientes y recursos, recaudación voluntaria, recaudación ejecutiva, sanciones de tráfico y notificaciones, 1 puntos para cada uno). Prioriza la notificación por SMS y mail, el programa no es propio, el call center consiste en un servicio telefónico tradicional línea 900, no demuestran el funcionamiento de la aplicación en tiempo real en otro municipio.
4. **CGI.** Con 4 puntos, ha obtenido 0,5 puntos en cada uno de los apartados valorados , en concreto
- a. Presentar un cronograma y Plan de puesta en marcha que no supera los plazos del PCAP **(0,5 puntos)**.
- b. Presentar de forma muy genérica y no ágil solución informática para cada uno de los apartados exigidos en este criterio (gestión tributaria, inspección, tramitación de expedientes y recursos, recaudación voluntaria, recaudación ejecutiva, sanciones de tráfico y notificaciones, 0,5 puntos para cada uno). La práctica de la notificación es correcta, el programa no es propio, el call center se desarrolla de forma básica, demuestran el funcionamiento de la aplicación en tiempo real en otro municipio.



5. **SCI.** Con 3,5 puntos, ha obtenido 0,5 puntos en cada uno de los apartados valorados , en concreto
- a. No presenta un cronograma ni Plan de puesta en marcha de los nuevos programas incluidos en la oferta. No se puede verificar si supera los plazos del PCAP (**0,5 puntos**).
  - b. Presentar con el sistema de ventanas y sin impulso automático los procedimientos y solución informática para cada uno de los apartados exigidos en este criterio (gestión tributaria, inspección, tramitación de expedientes y recursos, recaudación voluntaria, recaudación ejecutiva, sanciones de tráfico y notificaciones, 0,5 puntos para cada uno). Faltan los módulos de derivación de responsabilidad y concurso de acreedores, el programa no es propio, el call center reúne los standares mínimos de calidad, los procedimientos que se valoran no quedan integrados de forma automática, la práctica de las notificaciones no queda claro por presentar incogruencias entre el documento de la oferta y la presentación (Sigem o sistema propio). No demuestran el funcionamiento de la aplicación en tiempo real en otro municipio.

**Tras el breve resumen, se ofrece de manera más detallada, la puntuación obtenida, y queda motivada por la siguiente valoración:**

**MCG.** En la documentación que se presenta en la oferta, no se desarrollan los procedimientos de trabajo y resulta imposible su valoración al no haber asistido a la demostración. Por todo ello, se entiende que la empresa no ha desarrollado las rubricas exigidas para este criterio. Se evalúa con un 0% por no haber desarrollado las rubricas referenciadas en este criterio, y se le asigna una puntuación de 0 puntos sobre 16.

**AL.** Se presenta un completo y detallado Plan de Implantación y Puesta en marcha, si bien el cronograma no especifica fechas en las que se pueda verificar si supera el máximo de 2 meses establecido en la cláusula duodécima, apartado 3.5.3 del PCAP.

En cuanto a los procedimientos y soluciones presentadas en la oferta, se muestran de forma adecuada con flujogramas, que agilizan y aceleran los procedimientos de



## AYUNTAMIENTO DE CIUDAD REAL

gestión, recaudación, sancionador e inspección. Las propuestas, los informes y las resoluciones se incorporan con un óptimo rigor jurídico y técnico. Sin embargo, se da prioridad a la práctica de notificaciones por envío masivo o personalizado de avisos de notificación electrónica a través de mensajes SMS y correos electrónicos a los contribuyentes.

Se duda de la facilidad de respuesta en la actualización de los programas al no ser propiedad de la licitadora.

El call center que se oferta no reúne los estándares mínimos de calidad y atención al contribuyente, viniendo a consistir en un servicio telefónico tradicional (línea 900) de 9 a 19 y de lunes a viernes.

En la presentación de la oferta no demuestran en tiempo real el funcionamiento de la aplicación en otro municipio y exponen con una demo el desarrollo de un procedimiento completo desde la presentación de una solicitud hasta su resolución, emitiendo los informes, propuestas y resoluciones de manera ágil y sencilla a través de medios electrónicos. Esta demostración se extiende para cada uno de los procedimientos o rúbricas a valorar en cada criterio. El módulo de contribuyentes se presenta como el eje fundamental del programa, ofreciendo una actualización integral por cada concepto de ingreso.

La aplicación ofrecida para la instrucción de cada uno de los procedimientos objeto de valoración, garantiza el control del cumplimiento de los términos y plazos, la identificación de los órganos responsables, la tramitación ordenada de los expedientes y facilita la simplificación y la publicidad de los procedimientos en los términos que exige el art. 75 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre y la Ley 58/2003 General Tributaria, cumpliendo los principios de racionalización y agilidad de los procedimientos administrativos y actividades materiales de gestión que permite a los órganos responsables del Ayuntamiento de Ciudad Real, servir con objetividad el interés general y actuar de manera eficaz con sometimiento pleno a la ley y al derecho.



## AYUNTAMIENTO DE CIUDAD REAL

Por todo ello, se entiende que cumple con el mínimo de rúbricas exigidas para este criterio con un 50%, y un 75% en implantación; por lo que se le asigna una puntuación de 8,5 puntos sobre 16.

**SCI.** No se presenta Plan de Implantación y Puesta en marcha de los nuevos programas incluidos en la oferta y que representan un nuevo sistema como herramienta de trabajo. No se pueda verificar si supera el máximo de 2 meses establecido en la cláusula duodécima, apartado 3.5.3 del PCAP.

En cuanto a los procedimientos y soluciones presentadas en la oferta, se muestra con el sistema de ventanas los procedimientos de gestión, recaudación, sancionador e inspección. Las propuestas, los informes y las resoluciones que se incorporan en alguno de los procedimientos, no ofrece un impulso automático del procedimiento. No queda claro el sistema de notificaciones por presentar incongruencias entre el documento de la oferta y la presentación (Sigem o sistema propio), sin que se demuestre su funcionamiento en tiempo real.

Se duda de la facilidad de respuesta en la actualización de los programas al no ser propiedad de la licitadora.

El call center que se oferta en sus propias dependencias, reúne los estándares mínimos de calidad y atención al contribuyente.

En la presentación de la oferta no demuestran en tiempo real el funcionamiento de la aplicación en otro municipio y tampoco llegan a exponer un procedimiento completo desde la presentación de una solicitud hasta su resolución, no siendo posible la visualización de los informes, propuestas y resoluciones de manera ágil y sencilla a través de medios electrónicos. Esta apreciación se extiende para cada uno de los procedimientos o rúbricas a valorar en cada criterio. El módulo de contribuyentes no se presenta como el eje fundamental del programa, no ofreciendo una actualización integral por cada concepto de ingreso. Se echa en falta los módulos de derivación de responsabilidad y concurso de acreedores, preguntada a la empresa, dicen que está en fase de desarrollo.



## AYUNTAMIENTO DE CIUDAD REAL

La aplicación ofrecida para la instrucción de cada uno de los procedimientos objeto de valoración, no garantiza el control del cumplimiento de los términos y plazos, la identificación de los órganos responsables, la tramitación ordenada de los expedientes y tampoco facilita la simplificación y la publicidad de los procedimientos en los términos que exige el art. 75 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre y la Ley 58/2003 General Tributaria, por lo que no se cumplen los principios de racionalización y agilidad de los procedimientos administrativos y actividades materiales de gestión que permita a los órganos responsables del Ayuntamiento de Ciudad Real, servir con objetividad el interés general y actuar de manera eficaz con sometimiento pleno a la ley y al derecho.

Por todo ello, se entiende que cumple con alguna de las rúbricas exigidas para este criterio, por lo que se le asigna una ponderación del 25%, a excepción del plan de implantación del nuevo programa que se le asigna un 0%, resultando una puntuación de 3,5 puntos sobre 16.

**GTT.** Se presenta un completo y detallado cronograma y Plan de Implantación y Puesta en marcha, pero supera el máximo de 2 meses establecido en la cláusula duodécima, apartado 3.5.3 del PCAP.

En cuanto a los procedimientos y soluciones presentadas en la oferta, se muestran de forma excelente con flujogramas, que agilizan y aceleran los procedimientos de gestión, recaudación, sancionador e inspección, con un componente alto de inteligencia artificial nocturno. Las propuestas, los informes y las resoluciones se incorporan con un óptimo rigor jurídico y técnico. Sin embargo, se da prioridad a la práctica de notificaciones por envío masivo o personalizado de avisos de notificación electrónica a través de mensajes SMS y correos electrónicos a los contribuyentes.

Se demuestra en tiempo real la inmediatez y respuesta de actualización de los programas al ser propiedad de la licitadora.

El call center está centralizado fuera de la localidad.



## AYUNTAMIENTO DE CIUDAD REAL

En la presentación de la oferta demuestran en tiempo real el funcionamiento de la aplicación en otro municipio y exponen el desarrollo de un procedimiento completo desde la presentación de una solicitud hasta su resolución, emitiendo los informes, propuestas y resoluciones de manera ágil y sencilla a través de medios electrónicos. Esta demostración se extiende para cada uno de los procedimientos o rúbricas a valorar en cada criterio y destaca especialmente el módulo de derivación de responsabilidad y declaración de fallidos así como el de concurso de acreedores que reducirá sensiblemente el número de insolventes fallidos, mejorando consecuentemente la recaudación. El módulo de contribuyentes se presenta como el eje fundamental del programa, ofreciendo una actualización integral por cada concepto de ingreso. El sistema web, permite la consulta online de las deudas de IBI por los notarios, ofreciendo la posibilidad de pago en tiempo real. Se valora muy positivamente la forma en se exhibe la aplicabilidad de la georeferenciación en los procedimientos de inspección.

La aplicación ofrecida para la instrucción de cada uno de los procedimientos objeto de valoración, garantiza el control del cumplimiento de los términos y plazos, la identificación de los órganos responsables, la tramitación ordenada de los expedientes y facilita la simplificación y la publicidad de los procedimientos en los términos que exige el art. 75 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre y la Ley 58/2003 General Tributaria, cumpliendo los principios de racionalización y agilidad de los procedimientos administrativos y actividades materiales de gestión que permite a los órganos responsables del Ayuntamiento de Ciudad Real, servir con objetividad el interés general y actuar de manera eficaz con sometimiento pleno a la ley y al derecho.

Por todo ello, se entiende que cumple con el mayor número de rúbricas de este criterio en un 100%, a excepción de las notificaciones que se le atribuye un 25% y el el Plan de Implantación y puesta en marcha en un 50%, por lo que se le asigna una puntuación de 13,5 puntos sobre 16.

**ATM** Se presenta un completo y detallado cronograma y Plan de Implantación y Puesta en marcha, sin superar el máximo de 2 meses establecido en la cláusula duodécima, apartado 3.5.3 del PCAP.



## AYUNTAMIENTO DE CIUDAD REAL

En cuanto a los procedimientos y soluciones presentadas en la oferta, se muestran de forma excelente con flujogramas, que agilizan y aceleran los procedimientos de gestión, recaudación, sancionador e inspección, con un componente alto de inteligencia artificial nocturno. Las propuestas, los informes y las resoluciones se incorporan con un óptimo rigor jurídico y técnico. La práctica de las notificaciones se realiza de acuerdo con el art. 110 de la LGT, completándose con avisos de notificación electrónica a través de mensajes SMS y correos electrónicos a los contribuyentes en cumplimiento de la Ley 39/2015.

Se demuestra en tiempo real la inmediatez y respuesta de actualización de los programas al ser propiedad de la licitadora.

El call center se plantea dentro de la localidad en horario de oficina y centralizado fuera de la localidad 24 horas.

En la presentación de la oferta demuestran en tiempo real el funcionamiento de la aplicación en otro municipio y exponen el desarrollo de un procedimiento completo desde la presentación de una solicitud hasta su resolución, emitiendo los informes, propuestas y resoluciones de manera ágil y sencilla a través de medios electrónicos. Esta demostración se extiende para cada uno de los procedimientos o rúbricas a valorar en cada criterio y destaca especialmente el módulo de plusvalías, el módulo de embargos que permite controlar de forma integral todas las fases desde el inicio del procedimiento en voluntaria hasta la fase actual en una línea gráfica del tiempo. Presenta un alto grado de IA en la derivación de responsabilidad y declaración de fallidos, así como el de concurso de acreedores que reducirá sensiblemente el número de insolventes fallidos, mejorando consecuentemente la recaudación. Permite la delegación de firma en propio procedimiento y firmada la propuesta, genera la resolución y notifica; todo ello automáticamente y permitiendo la visualización de los documentos tanto al órgano delegante como delegado. Todos los documentos de pago incluyen identificador QR. El módulo de contribuyentes se presenta como el eje fundamental del programa, ofreciendo una actualización integral por cada concepto de ingreso. El sistema web, permite la consulta online de las deudas de IBI por los notarios, ofreciendo la posibilidad de pago en tiempo real. Se valora muy positivamente la forma en se exhibe la aplicabilidad de la georeferenciación de todos los tributos por barrios.



## AYUNTAMIENTO DE CIUDAD REAL

La aplicación ofrecida para la instrucción de cada uno de los procedimientos objeto de valoración, garantiza el control del cumplimiento de los términos y plazos, la identificación de los órganos responsables, la tramitación ordenada de los expedientes y facilita la simplificación y la publicidad de los procedimientos en los términos que exige el art. 75 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre y la Ley 58/2003 General Tributaria, cumpliendo los principios de racionalización y agilidad de los procedimientos administrativos y actividades materiales de gestión que permite a los órganos responsables del Ayuntamiento de Ciudad Real, servir con objetividad el interés general y actuar de manera eficaz con sometimiento pleno a la ley y al derecho.

Por todo ello, se entiende que cumple con el mayor número de rúbricas de este criterio en un 100%, por lo que se le asigna una puntuación de 16 puntos sobre 16.

**CGI.** Se presenta un Plan de Implantación y Puesta en marcha con cronograma. No supera el máximo de 2 meses establecido en la cláusula duodécima, apartado 3.5.3 del PCAP.

La exposición que realiza el licitador en el momento de su presentación no se corresponde en numerosos aspectos con la memoria presentada. El grupo de funcionarios se ha limitado a valorar la memoria inicialmente presentada, considerando solamente algunos aspectos de la presentación que aclaran la oferta.

En cuanto a los procedimientos y soluciones incluidos en la oferta, se presentan de forma muy genérica y no demuestra de forma adecuada que sean ágiles y puedan acelerar los procedimientos de gestión, recaudación, sancionador e inspección. Las propuestas, los informes y las resoluciones se incorporan con un óptimo rigor jurídico y técnico. La práctica de las notificaciones es correcta.

Se duda de la facilidad de respuesta en la actualización de los programas al no ser propiedad de la licitadora.

El call center se desarrolla en la oferta de manera muy básica.



En la presentación de la oferta se demuestra en tiempo real el funcionamiento de la aplicación en otro municipio y exponen el desarrollo de un procedimiento completo desde la presentación de una solicitud hasta su resolución, emitiendo los informes, propuestas y resoluciones de manera ágil y sencilla a través de medios electrónicos. Esta demostración se extiende para cada uno de los procedimientos o rúbricas a valorar en cada criterio. El módulo de contribuyentes se presenta como el eje fundamental del programa, ofreciendo una actualización integral por cada concepto de ingreso.

La aplicación ofrecida para la instrucción de cada uno de los procedimientos objeto de valoración, garantiza aparentemente el control del cumplimiento de los términos y plazos, la identificación de los órganos responsables, la tramitación ordenada de los expedientes y la simplificación y publicidad de los procedimientos en los términos que exige el art. 75 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre y la Ley 58/2003 General Tributaria, cumpliendo los principios de racionalización y agilidad de los procedimientos administrativos y actividades materiales de gestión que permite a los órganos responsables del Ayuntamiento de Ciudad Real, servir con objetividad el interés general y actuar de manera eficaz con sometimiento pleno a la ley y al derecho.

Por todo ello, se entiende que cumple con alguna de las rúbricas exigidas para este criterio con un porcentaje del 25%, por lo que se le asigna una puntuación de 4 puntos sobre 16.

**Así mismo, se ha evaluado la solución tecnológica.** Aplicada a la prestación del servicio que comprende la aplicación informática, sistemas de información, características funcionales del software, calidad y seguridad de las aplicaciones informáticas.

Se ha tenido en cuenta la integración de los programas presentados que conforman los aplicativos a utilizar con la inclusión de todos los módulos necesarios para la correcta y eficaz prestación del servicio, así como la accesibilidad, interoperabilidad, automatización, rapidez, transparencia, facilidad en su utilización de forma intuitiva, rigor jurídico en los formularios y procedimientos, así como su parametrización. Igualmente se ha valorado en este apartado la demostración en



AYUNTAMIENTO DE CIUDAD REAL

tiempo real del funcionamiento de la demostración en otros municipios donde se viene prestando con éxito el servicio, tanto para el usuario como para la propia administración.

B.3) MODELOS DE CONTROL DE GESTIÓN hasta 8 puntos y comprende:

**Rúbricas consideradas en este criterio**, en los términos indicados en la memoria del anexo III, sobre B del PCAP:

El equipo de trabajo, se ha ceñido a valorar los criterios de adjudicación aprobados en los pliegos, con las rubricas establecidas en el Anexo III, conforme al método Gauss explicado al inicio de este informe, y que a continuación se detallan:

- La valoración de la dirección y control propuesta de forma integrada en la aplicación informática que ofrezca estadísticas de gestión y recaudación para la dirección y supervisión por los responsables del contrato.
- La utilización de los datos en términos de gestión eficiente de la información y el cumplimiento de la Ley de Transparencia.
- La demostración en tiempo real de los informes.
- La información que se obtiene del sistema y su difusión.
- La demostración de la Transparencia.
- La rapidez en el acceso de los datos obtenidos del sistema.
- La existencia de un módulo de dirección y control en la aplicación informática que ofrezca estadísticas de gestión y recaudación para la dirección y supervisión por los responsables del contrato.

La puntuación obtenida para este criterio, atendiendo al orden de exposición de las propuestas, ha sido la siguiente:

CONCEPTOS VALORADOS	PUNTOS	EMPRESAS LICITADORAS					
		MCG	AL	SCI	GTT	ATM	CGI
3. MODELO DE CONTROL DE GESTIÓN	8	0	4	2	2	8	2



## AYUNTAMIENTO DE CIUDAD REAL

De esta forma, las propuestas formuladas por los licitadores para este criterio, quedan posicionadas en el siguiente orden:

1º	ATM	8 PUNTOS
2º	AL	4 PUNTOS
3º	GTT	2 PUNTOS
4º	SCI	2 PUNTOS
5º	CGI	2 PUNTOS
6º	MCG	0 PUNTOS (*)

(\*) No se valora este criterio, por no haberse presentado a la demostración exigida en el PCAP.

### **La puntuación obtenida, queda motivada por la siguiente valoración:**

**AL**, ofrece en SWAL, un módulo tecnológico Big Data o Business intelligence con el objetivo de optimizar la gestión, el seguimiento y el control de las actuaciones del servicio. No obstante, solicitada la demostración en tiempo real en otro municipio, no se ofrece esta posibilidad por el licitador.

La información obtenida del módulo es óptima y reúne todos los requisitos exigidos para realizar un correcto control de la gestión por los responsables de cada servicio, en cumplimiento de los principios por los que deberá regirse la actuación administrativa recogidos en los art. 3 de ley 40/2015 y el art. 103 de la CE. Sin embargo, no se ofrece automatización ni una fluida remisión de la información a los órganos de control del servicio.

El sistema no ofrece posibilidad de obtención directa de los informes ni su tramitación automática en el gestor de expedientes para remitirla al órgano gestión. No obstante, preguntada a la empresa, por ejemplo, entre otras cuestiones sobre la posibilidad de emitir informe de la cuenta de recaudación, manifiesta que está en fase de desarrollo y que la información será remitida por el método tradicional por parte del concesionario, con una periodicidad anual.



## AYUNTAMIENTO DE CIUDAD REAL

Por último, no cumple con el principio de publicidad activa que consiste en la difusión de la información en los términos que exige La Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia. Por todo ello, se entiende que cumple con las rúbricas de este criterio en un 50%, y se le asigna una puntuación de 4 puntos sobre 8.

**SCI** ofrece una ventana de consultas y listados dentro del programa de AYTOS-WINGT con cuadro de mando, sin que llegue a poder considerarse como un módulo tecnológico Big Data o Business intelligence con el objetivo de optimizar la gestión, el seguimiento y el control de las actuaciones del servicio. Por otro lado, solicitada la demostración en tiempo real en otro municipio, no se ofrece esta posibilidad por el licitador.

La información obtenida de la ventana de consultas no es óptima y por tanto no reúne todos los requisitos exigidos para realizar un correcto control de la gestión por los responsables de cada servicio, en cumplimiento de los principios por los que deberá regirse la actuación administrativa recogidos en los art. 3 de ley 40/2015 y el art. 103 de la CE.

La remisión de la información a los órganos de control del servicio no es fluida ni automática. El sistema no ofrece posibilidad de obtención directa de los informes ni su tramitación automática en el gestor de expedientes FIRMADOC para remitirla al órgano gestión, por estar en proceso de desarrollo. No obstante, preguntada a la empresa, por ejemplo, entre otras cuestiones sobre la posibilidad de emitir informe de la cuenta de recaudación, muestran un listado de detalle de los valores de la cuenta así como los gráficos, sin que pueda tener la consideración de informe. Estos listados se remitirán por parte del concesionario con una periodicidad anual, mensual o a demanda dependiendo de su tipología.

Por último, no cumple con el principio de publicidad activa que consiste en la difusión de la información en los términos que exige La Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia. Por todo ello, se entiende que cumple con las rúbricas de este criterio en un 25%, y se le asigna una puntuación de 2 puntos sobre 8.



**GTT** ofrece en SIT-GTT, con un módulo de control que no se encuentra integrado en el sistema, se obtiene información, pero no se concreta ni se sintetiza en informes dentro del Gestor SIT-PROCESAL.

No se propone un sistema normalizado ni ágil de emisión de informes sobre el resultado de la gestión, necesarios para los responsables de los servicios. No obstante, se obtienen listados de bajas, cargos etc... sin que llegue a poder considerarse como un módulo tecnológico Big Data o Business intelligence con el objetivo de optimizar la gestión, el seguimiento y el control de las actuaciones del servicio.

Por otro lado, solicitada la demostración de SIT en tiempo real en otro municipio, si se ofrece esta posibilidad por el licitador. La información obtenida del módulo no es óptima y por tanto no reúne todos los requisitos exigidos para realizar un correcto control de la gestión por los responsables de cada servicio, en cumplimiento de los principios por los que deberá regirse la actuación administrativa recogidos en los art. 3 de ley 40/2015 y el art. 103 de la CE. La remisión de la información a los órganos de control del servicio es fluida y automática.

El sistema no ofrece posibilidad de obtención directa de los informes ni su tramitación automática en el gestor de expedientes para remitirla al órgano de gestión. No obstante, preguntada a la empresa, por ejemplo, entre otras cuestiones sobre la posibilidad de emitir informe de la cuenta de recaudación, se remitieron a los listados y gráficos del módulo sin que pueda tener tal consideración.

Por último, no cumple con el principio de publicidad activa que consiste en la difusión de la información en los términos que exige La Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia. Por todo ello, se entiende que cumple con las rúbricas de este criterio en un 25%, y se le asigna una puntuación de 2 puntos sobre 8.

**ATM** ofrece en GIT-WEB, un módulo tecnológico Big Data o Business intelligence con el objetivo de optimizar la gestión, el seguimiento y el control de las actuaciones del servicio.



## AYUNTAMIENTO DE CIUDAD REAL

Solicitada la demostración en tiempo real en otro municipio, se ofrece esta posibilidad por el licitador. La información obtenida del módulo es óptima y reúne todos los requisitos exigidos para realizar un correcto control de la gestión en cumplimiento de los principios por los que deberá regirse la actuación administrativa recogidos en los art. 3 de ley 40/2015 y el art. 103 de la CE. También, se ofrece automatización y una fluida remisión de la información a los órganos de control del servicio. Los informes además de obtenerse de manera instantánea y automática por parte de los órganos de control son muy diversos, existiendo un amplio abanico.

Requerida una demostración en tiempo real en otro municipio se muestra y se exhibe una aplicación APP móvil que permite información en tiempo real de los resultados de la gestión del servicio actualizada minuto a minuto y de manera gráfica.

Por último, cumple con el principio de publicidad activa que consiste en la difusión de la información en los términos que exige La Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia. Por todo ello, se entiende que cumple con las rúbricas de este criterio en un 100%, y se le asigna una puntuación de 8 puntos sobre 8.

**CGI** ofrece en TAO-SYSTEM un módulo de control que no se encuentra incorporado en el sistema, se obtiene información, pero no se concreta ni se sintetiza en informes. No se propone un sistema normalizado ni ágil de emisión de informes sobre el resultado de la gestión, necesarios para los responsables de los servicios. No obstante, se obtienen listados de bajas, cargos etc... sin que llegue a poder considerarse como un módulo tecnológico Big Data o Business intelligence con el objetivo de optimizar la gestión, el seguimiento y el control de las actuaciones del servicio. Por otro lado, solicitada la demostración en tiempo real en otro municipio, si se ofrece esta posibilidad por el licitador.

La información obtenida del módulo no es óptima y por tanto no reúne todos los requisitos exigidos para realizar un correcto control de la gestión por los responsables de cada servicio en cumplimiento de los principios por los que deberá regirse la actuación administrativa recogidos en los art. 3 de ley 40/2015 y el art. 103 de la CE.



La remisión de la información a los órganos de control del servicio es fluida y automática. El sistema no ofrece posibilidad de obtención directa de los informes ni su tramitación automática en el gestor de expedientes de TAO para remitirla al órgano gestión. No obstante, preguntada a la empresa, por ejemplo, entre otras cuestiones sobre la posibilidad de emitir informe de la cuenta de recaudación, se remitieron a los listados y gráficos del módulo sin que pueda tener tal consideración. Por último, no cumple con el principio de publicidad activa que consiste en la difusión de la información en los términos que exige La Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia.

Por todo ello, se entiende que cumple con las rúbricas de este criterio en un 25%, y se le asigna una puntuación de 2 puntos sobre 8

En conclusión, se presenta el siguiente resultado de valoración de las propuestas presentadas que emite el grupo de funcionarios a los que se encomienda esta función:

CONCEPTOS VALORADOS	PUNTOS	EMPRESAS LICITADORAS						
		MCG	AL	SCI	GTT	ATM	CGI	
<b>1, ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO</b>	<b>11</b>	<b>0,5</b>	<b>5,5</b>	<b>3,5</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>3,5</b>	
MEDIOS TÉCNICOS	9	0	5	3	8	9	3	
PLAN DE FORMACIÓN	2	0,5	0,5	0,5	2	2	0,5	
<b>2, PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>8,5</b>	<b>3,5</b>	<b>13,5</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	
PLAN DE IMPLANTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA	2	0	1,5	0	1	2	0,5	
GESTION TRIBUTARIA	2	0	1	0,5	2	2	0,5	
INSPECCIÓN	2	0	1	0,5	2	2	0,5	
TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES Y RECURSOS	2	0	1	0,5	2	2	0,5	
RECAUDACIÓN VOLUNTARIA	2	0	1	0,5	2	2	0,5	
RECAUDACIÓN EJECUTIVA	2	0	1	0,5	2	2	0,5	



SANCIONES TRÁFICO	2	0	1	0,5	2	2	0,5
NOTIFICACIONES	2	0	1	0,5	0,5	2	0,5
3, MODELO DE CONTROL DE GESTIÓN	8	0	4	2	2	8	2
<b>TOTAL DE LAS PUNTUACIONES OBTENIDAS</b>	<b>35</b>	<b>0,5</b>	<b>18</b>	<b>9</b>	<b>25,5</b>	<b>35</b>	<b>9,5</b>

En conclusión, el resultado obtenido por orden de puntuación ha sido el siguiente:

CONCEPTOS VALORADOS	PUNTOS	EMPRESAS LICITADORAS					
		ATM	GTT	AL	CGI	SCI	MCG
1, ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO	11	11	10	5,5	3,5	3,5	0,5
2, PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO	16	16	13,5	8,5	4	3,5	0
3. MODELO DE CONTROL DE GESTIÓN	8	8	2	4	2	2	0
<b>TOTAL PUNTACIONES OBTENIDAS</b>	<b>35</b>	<b>35</b>	<b>25,5</b>	<b>18</b>	<b>9,5</b>	<b>9</b>	<b>0,5</b>

**DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE**