

## ANUNCIO DE LA DIRECCIÓN GERENCIA DE LA AGENCIA DIGITAL DE ANDALUCÍA POR EL QUE SE HACE PÚBLICA LA CONVOCATORIA DE CONSULTA PRELIMINAR DEL MERCADO PARA LA PREPARACIÓN DEL EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN “DESARROLLO E IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA Y EL SISTEMA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO PARA LA TRANSFORMACIÓN AL MODELO DE ATENCIÓN OMNICANAL”

La Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, sobre contratación pública, reconoce de manera explícita en su artículo 40, la figura de la Consulta Preliminar del Mercado. Por su parte, la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transpone al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, regula en su artículo 115, los aspectos relacionados con las consultas preliminares del mercado, indicando que los órganos de contratación podrán realizar estudios de mercado y dirigir consultas a los operadores económicos que estuvieran activos en el mismo con la finalidad de preparar correctamente la licitación e informar a los citados operadores económicos acerca de sus planes y de los requisitos que exigirán para concurrir al procedimiento.

La Agencia Digital de Andalucía tiene atribuidas sus competencias mediante el Decreto 128/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueban los Estatutos de la Agencia Digital de Andalucía

El art. 6.3 de los Estatutos de la Agencia Digital de Andalucía otorga a la Agencia las siguientes competencias (entre otras):

- Art. 6.3, apartado b): “La ejecución de las políticas de impulso de la sociedad de la información en Andalucía, así como el diseño y ejecución de programas destinados a fomentar el acceso y uso de los servicios digitales por parte de la ciudadanía, contribuyendo a la reducción de las brechas digitales.”
- Art. 6.3, apartado c): “La dirección, gestión y ejecución de proyectos e iniciativas de transformación digital de carácter corporativo y sectorial de la Administración Pública de la Junta de Andalucía.”
- Art. 6.3, apartado e): “El análisis, diseño, desarrollo, implantación tecnológica, mantenimiento y evolución de los sistemas de información, aplicaciones informáticas, aplicaciones para cualquier tipo de dispositivos, herramientas de productividad, colaboración, atención, soporte, difusión, comunicación, participación, portales y sedes electrónicas, aplicaciones y usos de la inteligencia artificial, las tecnologías de registro distribuido u otras tecnologías emergentes.”
- Art. 6.3, apartado f): “El análisis, diseño, desarrollo, implantación tecnológica, mantenimiento y evolución de los sistemas y soluciones tecnológicas de análisis de datos, gobierno del dato, cuadros de mando, datos masivos o «big data», inteligencia de datos, generación y gestión de conocimiento.”
- Art. 6.3, apartado i): “El establecimiento de sistemas de información de uso obligatorio en el ámbito de la Administración de la Junta de Andalucía y de sus entidades instrumentales y consorcios adscritos.”
- Art. 6.3, apartado k): “El soporte y atención directa a la ciudadanía sobre los elementos tecnológicos puestos a su disposición, en especial portales y sedes electrónicas.”

FIRMADO POR	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	09/03/2023	PÁGINA 1/3
VERIFICACIÓN	Pk2jmAYR5DHXXWNRZ6GYCTZ4BHH7ZW	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



- Art. 6.3, apartado q): “La participación en las propuestas e iniciativas sobre agilización y simplificación de procedimientos administrativos y servicios, atención a la ciudadanía, gobierno abierto y transparencia que se realicen en la Administración de la Junta de Andalucía, incluyéndose aquellas dirigidas a otras Administraciones Públicas, al sector público, Universidades, empresas y sector privado en general.”

Por otro lado, a la Secretaría General para la Administración Pública le corresponde el impulso y coordinación de la atención a la ciudadanía, así como la identificación, diseño y ejecución de programas y proyectos para el desarrollo y evaluación de la calidad de los servicios y de atención a la ciudadanía en el ámbito de sus competencias. En particular, facilitar el derecho a obtener información y relacionarse con la Administración de la Junta de Andalucía de manera multicanal en coordinación con la Agencia Digital de Andalucía.

En la situación actual, el impulso a la atención a la ciudadanía prestada por la Junta de Andalucía pasa, entre otros cambios, por la renovación, modernización y consolidación de la plataforma tecnológica en la que esta se sustenta y por la transformación hacia un nuevo modelo omnicanal de relación con la ciudadanía basada en la gestión integral de los servicios públicos, así como de la información y los datos que permiten su correcta prestación. Un modelo de relación basado en la visión de conjunto de los destinatarios de estos servicios y que a su vez ofrezca soluciones adaptadas a las necesidades de cada persona, gracias a la personalización de los servicios y a la elección de los canales adecuados para que se produzca la interacción.

Pero una transformación del modelo de relación es un proceso de enorme complejidad y que requiere una gran cantidad de esfuerzo y recursos (humanos, técnicos, etc.). Además, se trata de un trabajo multidisciplinar al comprender actividades de naturaleza tecnológica, pero también, jurídica, organizativa o procedimental. Por ello, como paso previo a implementar un proyecto de esta naturaleza, era fundamental sentar sus bases, conociendo en detalle la situación de partida y planificando y dimensionando correctamente las distintas líneas de actuación.

Así, la Agencia Digital de Andalucía, a través de SANDETEL, encargó la realización de un proyecto de consultoría con el objetivo de sentar las citadas bases de lo que será el futuro proyecto de renovación de la plataforma tecnológica que da sustento a la atención ciudadana de la Junta de Andalucía.

Fruto de dicha consultoría son los siguientes entregables que se anexan a la presente consulta preliminar como referencia para que los operadores económicos tengan el contexto necesario para poder dar respuesta a las preguntas planteadas en esta consulta:

1. Introducción al modelo de relación con la ciudadanía.
2. Atención ciudadana en Junta de Andalucía. Situación actual y aproximación al modelo objetivo.
3. Análisis del modelo de atención ciudadana de Junta de Andalucía.
4. Buenas prácticas de atención general.
5. Modelo de atención general.
6. Marco operativo de atención general.
7. Marco tecnológico de atención general.
8. Plan de proyecto para la transformación del modelo de atención ciudadana en Junta de Andalucía, como parte del nuevo modelo de relación.
9. Análisis normativo.

FIRMADO POR	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	09/03/2023	PÁGINA 2/3
VERIFICACIÓN	Pk2jmAYR5DHXXWNRZ6GYCTZ4BHH7ZW	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

10. Estimación de usuarios de los servicios de atención actuales de la Junta de Andalucía y licencias requeridas acordes al plan de proyecto.

En el ejercicio de las competencias de política informática, con el objetivo de recabar información de los operadores económicos, relativa a los servicios y licencias asociados a la puesta en marcha de la plataforma formada por un sistema de relación con la ciudadanía y un sistema de gestión del conocimiento que den soporte a la transformación de la atención a la ciudadanía hacia un modelo omnicanal, con el fin de que la Agencia Digital de Andalucía pueda incluir, si procede, la información recabada para elaborar los pliegos del próximo expediente de contratación que, en su caso, se licite al respecto, esta Agencia ha estimado la necesidad de establecer una consulta preliminar del mercado con el objeto de impulsar la transformación al modelo de atención omnicanal.

El Director Gerente de la Agencia Digital de Andalucía

Fdo. Raúl Jiménez Jiménez

FIRMADO POR	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	09/03/2023	PÁGINA 3/3
VERIFICACIÓN	Pk2jmAYR5DHXXWNRZ6GYCTZ4BHH7ZW	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	