

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”

1. Objeto de la consulta

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.

2. Antecedentes

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.”

FIRMADO POR	JAVIER JESUS GARCIA DE BRINGAS	09/03/2023	PÁGINA 1/5
VERIFICACIÓN	Pk2jmRY8YJR7672QF4GPYQDYB4K3H3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



- 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.”*
- 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.

FIRMADO POR	JAVIER JESUS GARCIA DE BRINGAS	09/03/2023	PÁGINA 2/5
VERIFICACIÓN	Pk2jmRY8YJR7672QF4GPYQDYB4K3H3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



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

3. Breve descripción de las necesidades

La Agencia tiene previsto licitar un contrato en el que se desarrollarán las siguientes actividades:

- La implantación de un sistema de relación con la ciudadanía (CRM) para su uso como sistema corporativo por el personal de atención a la ciudadanía.
- La implantación de un sistema de gestión del conocimiento para su utilización por el personal de atención a la ciudadanía, permitiéndose el acceso al mismo tanto a través de la interfaz del CRM como de manera independiente a dicha interfaz. Adicionalmente se requerirá que ese sistema de gestión del conocimiento pueda extenderse para ser utilizado por todo el personal de la Junta de Andalucía, tanto si atiende a la ciudadanía como si no lo hace.
- La puesta en marcha de una oficina de coordinación y gestión de proyectos, incluyendo servicios de apoyo a las personas que ejerzan labores de gestión de proyectos.
- La implantación de una oficina de gestión del cambio que apoye e impulse la transformación no solo de las herramientas utilizadas, sino especialmente del modelo de atención a la ciudadanía.

4. Fundamento jurídico de la consulta

Artículo 115 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen 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.

5. Objetivos de la consulta

El objetivo de la consulta para contrato es recabar información necesaria para la redacción de los pliegos que sirvan de soporte para la futurible licitación, con relación a:

- El modelo objetivo de atención a la ciudadanía de la Junta de Andalucía;
- El plan de proyecto para la implantación del modelo objetivo;
- La futura plataforma tecnológica que de soporte al modelo objetivo;
- La división en lotes del futuro pliego de implantación;
- El modelo de seguimiento y facturación de los trabajos de implantación;

Se proporciona más detalle en la plantilla anexa.

FIRMADO POR	JAVIER JESUS GARCIA DE BRINGAS	09/03/2023	PÁGINA 3/5
VERIFICACIÓN	Pk2jmRY8YJR7672QF4GPYQDYB4K3H3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

6. Organismo solicitante de la consulta

Agencia Digital de Andalucía

7. Procedimiento de consulta

La consulta es pública y se dirige a organismos públicos o privados y empresas que deseen colaborar facilitando información del mercado sobre los asuntos reflejados en la misma. Se articula a través del cuestionario publicado en el perfil del contratante de la Agencia Digital de Andalucía conjuntamente con este documento.

Para su cumplimentación se tendrá en cuenta lo siguiente:

- Las respuestas deberán confeccionarse usando la plantilla de respuestas adjunta a la presente consulta preliminar. Si bien, por motivos de extensión o formato de la propia respuesta, pueden confeccionarse en documentos separados al de la plantilla de respuestas, indicando en el lugar reservado a la respuesta de la plantilla el nombre del documento en el que se da respuesta a la pregunta.
- Se procurará que las respuestas sean lo más completas posibles, para lo que se admitirán los comentarios y aclaraciones que se consideren oportunos en cada caso, no siendo necesario aunque sí conveniente responder a todas ellas.
- Si se considera necesario, la Agencia podrá contactar con participantes concretos para recabar más información sobre las respuestas incluidas en sus cuestionarios o aclarar dudas.
- Los participantes darán su consentimiento expreso para que la Agencia Digital de Andalucía pueda difundir las informaciones facilitadas y presentar sus conclusiones extraídas a partir del análisis de las repuestas en el informe a que se refiere el apartado 3 del artículo 115 de la Ley de Contratos del Sector Público.
- Las respuestas se remitirán por correo electrónico, en un plazo no superior a 15 días hábiles a partir de la publicación del presente anuncio en la Plataforma de Contratación de la Junta de Andalucía, a la dirección de correo: **relacion.sociedaddigital.ada@juntadeandalucia.es**, incluyendo en el asunto el texto “Consulta preliminar CRM y gestión del conocimiento”.
- Para cualquier consulta se puede contactar por correo electrónico en la dirección anterior.
- Finalizado el plazo de presentación de cuestionarios y, en su caso, recabada la información adicional que fuera necesaria, se publicará en el Perfil de Contratante de la Agencia Digital de Andalucía el informe a que se refiere el apartado 3 del artículo 115 de la Ley de Contratos del Sector Público. Dicho informe no incluirá el detalle de las soluciones propuestas por cada participante, y en especial no incluirá el detalle de los precios propuestos por cada participante, si bien sí podrá incluir información agregada que resuma la posición general del mercado, siempre y cuando la concurrencia a la consulta sea suficiente para garantizar que no sea posible determinar o estimar las propuestas concretas de cada operador económico.

FIRMADO POR	JAVIER JESUS GARCIA DE BRINGAS	09/03/2023	PÁGINA 4/5
VERIFICACIÓN	Pk2jmRY8YJR7672QF4GPYQDYB4K3H3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

8. Aplicación de los principios de transparencia, igualdad de trato y no discriminación ni falseamiento de la competencia

Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 115.3 de la Ley de Contratos del Sector Público en relación con el informe que debe publicarse de las actuaciones realizadas, la información contenida en los cuestionarios recibidos será considerada confidencial y tratada como tal por la Agencia Digital de Andalucía. La Agencia no revelará en ningún caso a los participantes en el mismo la consulta las soluciones propuestas por los otros participantes. El proceso de la consulta y todas las acciones que se deriven de ella se someterán a los principios de transparencia, igualdad de trato y no discriminación.

La participación en esta consulta no otorgará derecho ni preferencia alguna respecto de la adjudicación de los contratos que puedan celebrarse con posterioridad en el ámbito del objeto de esta convocatoria y, como consecuencia de ello, no conlleva ninguna obligación de financiación o aceptación de las propuestas recibidas. No obstante, la participación en la consulta no impide la posterior intervención en el procedimiento de contratación que en su caso se tramite.

El Jefe de Servicio de Relación Digital con la Ciudadanía

Fdo. Javier García de Bringas

FIRMADO POR	JAVIER JESUS GARCIA DE BRINGAS	09/03/2023	PÁGINA 5/5
VERIFICACIÓN	Pk2jmRY8YJR7672QF4GPYQDYB4K3H3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	