



SERVICIO O DEPENDENCIA: Sistemas
EMITIDO POR: Francisco Antonio García Camacho, Jefe de Servicio
DIRIGIDO A: Servicio de Contratación
ASUNTO: Informe técnico de valoración del sobre B (criterios evaluables mediante juicio de valor) de las ofertas presentadas para la contratación del suministro de diversos elementos para la gestión de cita previa y turnos en los servicios municipales. C-2023/058 - expte 17678/2023

## 1. OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto de este contrato es el suministro de software de gestión de cita previa, licencias de software de gestión de turnos, tótems para la gestión de citas, pantallas multimedia, así como el mantenimiento de los diferentes elementos y la formación a los usuarios.

## 2. RELACIÓN DE EMPRESAS LICITADORAS ADMITIDAS.

Concluido el plazo de presentación de proposiciones, y una vez efectuada la apertura del sobre A, los licitadores admitidos en este procedimiento son:

LICITADORES	C.I.F.
1.- ATISoluciones Diseño de Sistemas Electrónicos S.L.	B-18865253
2.- ESII Ibérica S.L.	B-01905744

## 3. CRITERIOS SUJETOS A VALORACIÓN SUBJETIVA

Los criterios sujetos a valoración subjetiva se resumen en la siguiente tabla:

Criterio de adjudicación	Puntuación máxima	Tipo criterio	Total puntos
A) Funcionalidades para la creación de agendas y trámites	10 puntos	Sujeto a juicio de valor	50 puntos
B) Accesibilidad multicanal	5 puntos		
C) Tiempo medio de respuesta a una caída de la aplicación o cualquiera otras incidencias del sistema de citas o turnos, así como para las actualizaciones y modificaciones en la configuración	5 puntos		
D) CRM	4 puntos		





E) Business intelligence integrado	3 puntos		
F) Módulo de estadística	3 puntos		
G) Gestión de calidad	3 puntos		
H) Relación de los medios humanos que se destinen al servicio	3 puntos		
I) Plan de implantación propuesto	2 puntos		
J) Ampliación del plazo de garantía	3 puntos		
K) Ampliación del número de licencias por puesto	9 puntos		

#### 4. VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES ESTABLECIDAS EN EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

##### 4.1. Oferta 1, ATISoluciones Diseño de Sistemas Electrónicos S.L.

###### A) Software de gestión de cita previa de ATISoluciones Diseño de Sistemas Electrónicos S.L.

El licitador propone el sistema de atención ciudadana CIGES, que incluye tanto la gestión de los turnos como la gestión de la cita previa. Este sistema se suministra con licencia perpetua sin costes de ampliación.

El sistema permite despliegue en servidores locales, así como su uso en la nube.

El sistema permite interacción vía web, integrable en la página web corporativa del Ayuntamiento, así como una aplicación móvil, la asistencia de un asesor telefónico y un sistema IVR.

Las interfaces son responsive. Se especifica que el sitio web CIGES se compromete a la accesibilidad digital y se proporciona declaración de accesibilidad, revisada a 10 de marzo de 2023.

El sistema es adaptable a la identidad corporativa.

Se especifica que el sistema permite configuración de agenda por cada departamento de forma diferenciada a nivel de oficina y puesto de trabajo. El calendario de apertura y atención es personalizable por servicio.

Se especifica que se pueden establecer recordatorios automáticos para las citas.

Cuenta con cita previa telefónica, asistida y también automatizada.

En conclusión, se estima que la oferta cumple este punto.

###### B) Software de gestión de turnos

Se comprueba que el sistema ofertado está vinculado al de cita previa. Permite definir diferentes centros o ubicaciones.

El sistema permite atención tanto con cita como sin cita, si bien no queda clara la operativa sin cita, así como la parametrización por servicios con o sin cita. Esto debe aclararse con el licitador.

La activación o desactivación de colas no queda del todo clara en la oferta. Las mesas pueden seleccionar qué colas atienden, y tales mesas pueden ser activadas o desactivadas.





Permite activar y desactivar servicio, pero conviene aclarar si se incluye la gestión de las colas por servicio de forma diferenciada.

Permite la validación del usuario mediante QR, DNI o tarjeta inteligente.

El sistema asignará automáticamente el turno de llamada. No queda claro si permite asignación manual.

Las pantallas de sala de espera mostrarán las mesas activas y sus números correspondientes, el listado de los próximos turnos a ser llamados y un espacio reservado para contenido multimedia. No se especifica si puede incluir los últimos llamamientos realizados. Las pantallas proporcionarán avisos visuales y sonoros.

En la oferta se indica la posibilidad de establecer horarios de encendido y apagado.

En conclusión, se estima que la oferta cumple este apartado.

### C) Tótems accesibles.

Para la valoración en materia de accesibilidad se tendrá en cuenta el cumplimiento de los siguientes puntos incluidos en la normativa en vigor:

- Según el Decreto 293/2009, de 7 de julio, por el que se aprueba el reglamento que regula las normas para la accesibilidad en las infraestructuras, el urbanismo, la edificación y el transporte en Andalucía: en el artículo 53.c, se indica que “La altura de los elementos que requieran manipulación, como diales, tarjetas y monederos, estará entre 0,95 y 1,20 metros, medidos desde el suelo”.
- Según la Orden VIV/561/2010, de 1 de febrero, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizado
  - El artículo 47 dispone que “en caso de que el elemento manipulable disponga de pantalla, ésta se instalará ligeramente inclinada entre 15º y 30º, a una altura entre 1,00 y 1,40 m, asegurando la visibilidad de una persona sentada”.
  - El artículo 32.2 dispone que “su ubicación permitirá el acceso desde el itinerario peatonal accesible y su diseño permitirá la aproximación de una persona usuaria de silla de ruedas. Los dispositivos manipulables estarán a una altura comprendida entre 0,80 y 1,20 m”.

En la oferta se indica que las especificaciones técnicas del dispensador cumplen los requisitos en cuanto a lector de códigos QR, lector de tarjetas, pantalla del tótem e impresora de tickets. No obstante, no se puede verificar el cumplimiento en materia de accesibilidad y, por tanto, de altura requerida, al no adjuntarse la ficha técnica del dispositivo. **Se debe requerir al licitador la aportación de tal información y ficha técnica.**

### D) Pantallas multimedia.

En la oferta técnica no se ha incluido detalle sobre las pantallas y tampoco se adjuntan fichas técnicas. **Se debe requerir al licitador la aportación de tal información y ficha técnica.**

### E) Gestión de contenido multimedia.

En la oferta se incluye la posibilidad avanzada de gestión de la cartelería digital, contenido personalizado, configuración y anuncios en tiempo real. La gestión permite usar ficheros propios o en la nube. Se especifica que la actualización de contenidos puede realizarse de forma remota y centralizada. Se concluye que la oferta cumple adecuadamente este punto.





F) Estadística del control de calidad.

La oferta incluye el módulo para la generación de estadística y cuadros de mando, que pueden explotarse interna y externamente. La oferta cumple adecuadamente este punto.

G) Servicio de mantenimiento y soporte técnico

La oferta incluye detalle sobre la proporción de atención y soporte técnico a través de diferentes medios. La oferta cumple adecuadamente este punto.

H) Formación

Se contempla la formación, así como acceso a recursos de documentación exhaustiva sobre las formaciones impartidas. La oferta cumple adecuadamente este punto.

#### 4.1.1. Oferta 2, ESII Ibérica S.L.

A) Software de gestión de cita previa.

Se observa que el software cumple requerimientos. Servicio en nube integrable en la web corporativa que se requiera y proporciona acceso directo al módulo de citas. Solución SaaS que permite acceso desde cualquier dispositivo mediante el perfil de administrador.

El diseño es responsive e integrable en la web del Ayuntamiento. Se afirma cumplir con los requisitos normativos en materia de accesibilidad.

El sistema ofertado permite parametrizar agendas por oficina, horarios y festivos. Se pueden introducir las vacaciones del personal para que no genere cita en esas fechas.

Propone tres perfiles de administrador, para los distintos edificios

Permite creación y configuración sin límites de oficinas, agendas y trámites.

El sistema permite gestionar agendas, calendario y horarios de oficinas. Remite listado de citas. Permite gestión de cita por el usuario. Visualización de citas con vista diaria, semanal o mensual, global o por usuario.

Permite la gestión de las citas previas. Envía confirmación vía e-mail con código QR. Recordatorio de cita 24 horas antes.

Posibilidad de crear agenda de cita telefónica y gestionar el resultado de la atención telefónica

El sistema permite la configuración, en cada oficina, de varias agendas, servicios y horarios específicos, sin límite de oficinas o puestos, permitiendo la ampliación de los mismos mediante su contratación, teniendo en cuenta que el número de licencias incluidas en la oferta es de 27 agentes, pudiendo ampliarse sin coste adicional hasta los 36 agentes. Asimismo, también es posible gestionar las vacaciones de los diferentes perfiles e incluir actividades y eventos en la agenda para ofrecer a los ciudadanos la reserva de cita previa.

B) Software de gestión de turnos

Se observa que el software cumple requerimientos. El sistema es integral y se vincula al de cita previa. Permite visualización de colas de espera con y sin cita. Incluye identificación





en el tótem, smartphone o módulo de recepción de agente. Permite activación y desactivación de colas. Permite la gestión de las colas desde el puesto de trabajo. Permite personalización de la pantalla con imagen corporativa, y llamada de turno por sonido o voz digitalizada. Permite establecer horarios de uso de los tótems.

#### C) Tótems accesibles.

En la oferta se adjunta ficha técnica del dispensador Stella. El análisis del dispositivo lleva a las siguientes conclusiones:

- El dispensador incluye lector de código de barras, pero no se indica que incluya lector de QR.
- Los requisitos de pantalla del tótem cumplen tamaño y funcionalidad táctil
- La altura de la pantalla se sitúa desde 1087 mm hasta los 1624 mm. Esto incumpliría la Orden VIV/561/2010, que establece que la pantalla debe estar a una altura entre 1,00 m y 1,40m, asegurando la visibilidad de una persona sentada. Si bien en el PPT se indica altura mínima de 1,30m, debe entenderse como la altura mínima a ofertar, dentro de los parámetros de altura máxima que cumplan la normativa, esto es, 1,40m. Los 1624mm excederían el requisito establecido en la normativa.

Dado que en la ficha técnica del producto sí se afirma que el dispositivo es accesible para personas con movilidad reducida, **se requiere aclaración al respecto, a fin de discernir si hay error tipográfico en la oferta.**

#### D) Pantallas multimedia.

Se aporta ficha técnica de pantalla que cumple y mejora los requerimientos técnicos del PPT.

#### E) Gestión de contenido multimedia.

En PPT se requiere lo siguiente: el sistema debe permitir, de forma automática la emisión de diversos contenidos multimedia. Debe incorporar un sistema de selección de archivos para la emisión de contenidos. Las modificaciones en la configuración así como la actualización de la información que se proporcione mediante imágenes o videos de contenidos complementarios deberá realizarse por la empresa adjudicataria, sin perjuicio de que se proporcione formación a los gestores municipales con el perfil de administrador para que puntualmente puedan realizar modificaciones y actualizaciones.

En la oferta, el licitador indica proyectar contenidos mediante enlace a lista de YouTube o dirección web. No permitiría, por tanto, proyectar archivos desde el sistema, ni cartelería digital, ni gestionar la proyección de contenido multimedia tal como requiere el contrato. No se indica que el sistema incluya un sistema de selección de archivos para la emisión de contenidos, más allá de lo ya indicado. Tampoco se contempla, en oferta, la posibilidad de gestión de contenidos audiovisuales por parte del licitador.

Dado el aparente incumplimiento de requerimientos del Pliego de Prescripciones Técnicas, **se recomienda solicitar aclaración al licitador.**

#### F) Estadística del control de calidad.

La oferta incluye el módulo para la generación de estadística. La oferta cumple este





punto.

#### G) Servicio de mantenimiento y soporte técnico

La oferta incluye detalle sobre la proporción de atención y soporte técnico a través de diferentes medios. La oferta cumple adecuadamente este punto.

#### H) Formación

La oferta incluye plan de formación específico según roles y oficinas en el plan de implantación

### 5. CONCLUSIONES

Tras el análisis de cumplimiento de los requerimientos de Pliego de Prescripciones Técnicas, se han detectado deficiencias que requieren consulta o subsanación por parte de los licitadores admitidos. Solicitamos que se soliciten las siguientes aclaraciones:

#### A) Oferta de ATISoluciones Diseño de Sistemas Electrónicos S.L.

- **Tótem para gestión de turnos:**

En la oferta se indica que las especificaciones técnicas del dispensador cumplen los requisitos en cuanto a lector de códigos QR, lector de tarjetas, pantalla del tótem e impresora de tickets. No obstante, no se puede verificar el cumplimiento en materia de accesibilidad y, por tanto, de altura requerida, al no adjuntarse la ficha técnica del dispositivo. **Se debe requerir al licitador la aportación de tal información y ficha técnica.**

- **Pantallas multimedia:**

En la oferta técnica no se ha incluido detalle sobre las pantallas y tampoco se adjuntan fichas técnicas. **Se debe requerir al licitador la aportación de tal información y ficha técnica.**

#### B) Oferta de ESII Ibérica S.L.

- **Tótem para gestión de turnos:**

Según la oferta, la altura de la pantalla del tótem ofertado se sitúa desde 1087 mm hasta los 1624 mm. Esto incumpliría la Orden VIV/561/2010, que establece que la pantalla debe estar a una altura entre 1,00 m y 1,40m, asegurando la visibilidad de una persona sentada. Si bien en el PPT se indica altura mínima de 1,30m, debe entenderse como la altura mínima a ofertar, dentro de los parámetros de altura máxima que cumplan la normativa, esto es, 1,40m. Los 1624mm excederían el requisito establecido en la normativa.

Dado que en la ficha técnica del producto sí se afirma que el dispositivo es accesible para personas con movilidad reducida, **se requiere aclaración al respecto**, a fin de discernir si hay error tipográfico en la oferta.

- **Gestión de contenido multimedia:**

En la oferta, el licitador indica proyectar contenidos mediante enlace a lista de





Ayuntamiento de  
Alcalá de Guadaíra

YouTube o dirección web. No permitiría, por tanto, proyectar archivos desde el sistema, ni cartelería digital, ni gestionar la proyección de contenido multimedia tal como requiere el contrato. No se indica que el sistema incluya un sistema de selección de archivos para la emisión de contenidos, más allá de lo ya indicado. Tampoco se contempla, en oferta, la posibilidad de gestión de contenidos audiovisuales por parte del licitador. **Se requiere aclaración al respecto para discernir si la oferta se alinea correctamente con los requerimientos técnicos del Pliego de Prescripciones Técnicas.**

**Documento firmado electrónicamente**

Cód. Validación: A9KJMC3W6TTZGHDYA8KC5FKY  
Verificación: <https://ciudadalcala.sedelectronica.es/>  
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 7 de 7

