

## CERTIFICADO

Expediente JGL/2024/24

Órgano colegiado: Junta de Gobierno Local

FRANCISCO JESÚS MORA MORA, EN CALIDAD DE CONCEJAL-SECRETARIO DE LA JUNTA DE GOBIERNO LOCAL,

### CERTIFICO:

Que en la sesión extraordinaria celebrada el día 28 de mayo de 2024 se adoptó el siguiente **acuerdo**:

**3º ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA/CONTRATACIÓN/EXPTE. 17678/2023. CONTRATO DE SUMINISTRO DE MEDIOS MATERIALES Y DE SOFTWARE DE CITA PREVIA Y DE GESTIÓN DE TURNOS PARA LA OAC Y EL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES: APROBACIÓN DE EXPEDIENTE.**- Examinado el expediente de contratación de suministro de medios materiales y de software de cita previa y de gestión de turnos para la OAC y el Centro de Servicios Sociales, que se tramita para su aprobación, y **resultando**:

1º.- Con fecha 14 de mayo de 2024 se ha emitido una memoria justificativa del inicio del expediente de contratación del suministro de medios materiales y de software de cita previa y de gestión de turnos para la Oficina de Atención al Ciudadano y el Centro de Servicios Sociales, suscrita por Francisco Antonio García Camacho (Jefe del Servicio de Sistemas) y Esther Chozas Santos (Jefa de Sección de la Oficina de Atención al Ciudadano). Se acompaña a dicha memoria la correspondiente propuesta de pliego de prescripciones técnicas suscrita por dicho personal municipal.

Del apartado 1 de la memoria justificativa redactada se desprenden los siguientes antecedentes:

«Con la finalidad de mejorar la atención a los ciudadanos el 23 de febrero de 2023 se puso en marcha, a nivel general del Ayuntamiento, un sistema de cita previa al que se accede a través de la página web municipal y que permite a los ciudadanos obtener cita telefónica, o cita presencial en las dependencias municipales que han abierto agenda para ello: Oficina de Atención Ciudadana Ayuntamiento, Servicios Sociales, Urbanismo, Aperturas, Arca, OAC Distrito Norte y OAC Distrito Este.

Simultáneamente, en la Oficina de Atención al Ciudadano del Ayuntamiento se ha puesto en marcha un sistema de gestor de turnos, vinculado al software de cita previa, comprensivo de aplicativo software y dispositivos hardware (tótem y pantalla) para la organización y canalización de las personas que acuden presencialmente.

La experiencia ha sido muy positiva, tanto en el sistema de cita previa, como en la gestión de turnos, ya que ha reportado ventajas en cuanto a gestión de citas, con amplios recursos organizativos que permiten mejorar la planificación, así como en cuanto a protección de datos, evitando la llamada nominal, autonomía en la gestión de atenciones por parte de los auxiliares y comodidad para los ciudadanos, tanto para obtener la cita previa, como en los turnos de espera para ser atendidos, ya que solo tienen que esperar a que aparezca su número en la pantalla multimedia, en la que se proyectan también diversos contenidos informativos.



El sistema permite obtener el feedback de los usuarios ya que dispone de iconos en el tótem para valorar la calidad de la atención recibida.

Dispone asimismo de un módulo de estadística que proporciona información sobre número de citas solicitadas, atenciones realizadas, tiempos de atención, tiempos de espera, atenciones por puesto, etc. que constituye una importante fuente de datos en función de la que es posible adoptar mejores decisiones para la gestión del servicio.

Se considera, en definitiva, que la implantación de ambos sistemas ha contribuido a mejorar la calidad del servicio.»

2º.- Por otra parte, en cuanto a la situación actual en la memoria justificativa emitida se indica lo siguiente:

*«Actualmente el Ayuntamiento tiene implantado un sistema de cita previa general y gestión de turnos presenciales en la Oficina Central de Atención Ciudadana del Ayuntamiento, sita en calle Rafael Santos, n.º 6, que comprende lo siguiente:*

- *Aplicación software sistema de cita previa alojado en la nube y al que se accede a través de la web municipal. Se ha instalado mediante contrato de servicios con fecha de finalización el 23/02/2024, no siendo de titularidad municipal, ubicado en el siguiente enlace <https://www.alcaladeguadaira.es/cita-previa>*
- *Licencia software gestión de turnos desarrollada por ENCOLATE y adquirida en propiedad por el Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra con código de licencia 03FEC021E60985F25D04502EBF7A4EFB para catorce puestos de atención, con las características y prestaciones que se recogen en el apartado 4 del pliego de prescripciones técnicas.*
- *2 Tótems para la impresión de turnos, adquiridos en propiedad e instalados en la Oficina de Atención Ciudadana, uno de ellos adaptado para la accesibilidad de personas de movilidad reducida.*
- *Visor de turnos en Oficina de Atención Ciudadana: Una pantalla multimedia de 65", una pantalla multimedia de 85", y dos pantallas multimedia de 45".*
- *Visor de turnos en Servicios Sociales: pantalla multimedia instalada en el edificio de Servicios Sociales.*

*Visto lo positivo de la experiencia, y ante la próxima finalización del contrato de servicios para la gestión de cita previa, se plantea la necesidad de iniciar un nuevo procedimiento de contratación, si bien, a mayor plazo e incluyendo en su alcance a otros servicios municipales.»*

3º.- Por Servicios Sociales, según informe del Jefe de Servicios Sociales, se ha comunicado la necesidad de implantar un sistema de gestión de turnos para la adecuada atención a las personas que acuden presencialmente a las instalaciones del centro de Servicios Sociales, ubicado en calle Telmo Maqueda s/n.

Por el Servicio de Urbanismo, por su parte, según informe de la Jefa de Urbanismo, se ha comunicado la necesidad de implantar un sistema de gestión de turnos que permita atender a las personas que acuden a las oficinas en Calle Bailén, n.º 6.

Asimismo, para la atención ciudadana, además de su mantenimiento en la oficina sita en calle Rafael Santos nº 6, resulta necesaria la implantación del sistema en el Distrito Norte, calle Ramón J. Sender s/n, dada la gran afluencia de personas que concurren presencialmente, a fin de mejorar la organización de la atención.



De ello se derivan las siguientes necesidades, cuya satisfacción serán objeto del contrato que se propone licitar:

OBJETO	DESCRIPCIÓN	PRESTACIÓN
A) Software gestión de cita previa	Sin límite de oficinas ni agendas para la obtención de cita previa en los distintos servicios municipales. Dicho software deberá cumplir una de las dos condiciones siguientes: a) Integrarse con el software de gestión de turnos propiedad del Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra, cód. licencia 03FEC021E60985F25D04502EBF7A4EFB. b) Aportarse junto a un nuevo software de gestión de turnos, que respete las características técnicas especificadas en el apartado 4 del Pliego de Prescripciones Técnicas.	Servicio
B) Software de gestión de turnos	Podrá consistir, alternativamente, en la adquisición de: a) 27 licencias para puestos de atención con arreglo al software del que actualmente es propietario el Ayuntamiento (Encólata), para su utilización en distintas oficinas, sin límite en el número de oficinas que puedan crearse. b) Un software de gestión de turnos y licencia de uso, al menos, para 27 puestos de atención, para su utilización en distintas oficinas, sin límite en el número de oficinas que puedan crearse y de acuerdo con las prestaciones definidas en el apartado 4 del pliego de prescripciones técnicas.	Adquisición en propiedad
C) Hardware	Tótems accesibles: 3 (Urbanismo, Servicios Sociales y Distrito Norte ) Pantallas multimedias: 2 (Urbanismo y Distrito Norte)	Adquisición en propiedad.
E) Mantenimiento y soporte técnico del software cita previa	Servicio de mantenimiento para el software de gestión de turnos	Servicio
F) Mantenimiento y soporte software de gestión de turnos	Servicio de mantenimiento y soporte para el sistema de gestión de cita previa.	
G) Mantenimiento y soporte técnico del hardware.	Servicio de mantenimiento hardware	
H) Instalación y puesta en marcha	Configuración previa y puesta en marcha de dispositivos hardware y software	Servicio
I) Formación	Plan de formación al personal usuario	Servicio

4º.- A tal efecto se ha incoado el expediente de contratación n.º 17678/2023, para adjudicar por tramitación ordinaria y mediante procedimiento abierto, el contrato de suministro de medios materiales y de software de cita previa y de gestión de turnos para la Oficina de Atención al Ciudadano y el Centro de Servicios Sociales (C-2023/058). Los datos fundamentales del expediente incoado son los siguientes:

DATOS FUNDAMENTALES DEL EXPEDIENTE INCOADO
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Delegación/Servicio Municipal proponente:</b> Delegación municipal de Modernización Administrativa y Atención a la Ciudadanía/ Servicio de Sistemas.</li> </ul>





• <b>Tramitación del expediente:</b> Ordinaria. <b>Tramitación del gasto:</b> Ordinaria.
• <b>Sujeción a regulación armonizada:</b> No.
• <b>Procedimiento:</b> Abierto. <b>Criterios de adjudicación:</b> Varios.
• <b>Redactores de memoria justificativa y de pliego de prescripciones técnicas:</b> Francisco Antonio García Camacho (Jefe del Servicio de Sistemas) y Esther Chozas Santos (Jefa de Sección de la Oficina de Atención al Ciudadano).
• <b>Valor estimado del contrato:</b> 34.300 €
• <b>Presupuesto de licitación IVA excluido:</b> 28.000 €
• <b>Presupuesto de licitación IVA incluido:</b> 33.880 €
• <b>Plazo de duración inicial:</b> 1 año. <b>Prórroga posible:</b> Sí (por hasta 3 años adicionales). <b>Duración máxima total:</b> 4 años.
• <b>Existencia de lotes:</b> No.
• <b>Recurso especial en materia de contratación:</b> No.

Las anualidades de gasto previstas en la ejecución del contrato, con sus correspondientes anotaciones contables, son las siguientes:

A) PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN DEL PRIMER AÑO DE CONTRATO						
Concepto		Importes		Partida presupuestaria	2024	2025
		IVA excluido	IVA incluido			
1.- Software de cita previa	a) Servicio	1.500,00 €	1.815,00 €	30401/9205/209	907,50 €	907,50 €
	b) Configuración y puesta en marcha	300,00 €	363,00 €	30401/9205/209	363,00 €	0
	c) Mantenimiento	300,00 €	363,00 €	30401/9205/209	181,50 €	181,50 €
2.- Software de gestión de turnos	a) Software de gestión de turnos con licenciamiento para 27 puestos de atención	5.000,00 €	6.050,00 €	30401/9205/64101	6.050,00 €	0
	b) Configuración y puesta en funcionamiento (4 sedes)	1.400,00 €	1.694,00 €	30401/9205/209	1.694,00 €	0
	c) Mantenimiento	300,00 €	363,00 €	30401/9205/209	181,50 €	181,50 €
3.- Hardware	a) Pantalla multimedia 65" para Distrito Norte	600,00 €	726,00 €	50201/9241/62999	726,00 €	0,00 €
	b) Pantalla multimedia 65" para Urbanismo	600,00 €	726,00 €	20101/1501/62600	726,00 €	0,00 €
	c) Tótem accesible para Distrito Norte	6.000,00 €	7.260,00 €	50201/9241/62600	7.260,00 €	0,00 €
	d) Tótem accesible para Urbanismo	6.000,00 €	7.260,00 €	20101/1501/62600	7.260,00 €	0,00 €
	e) Tótem accesible para Servicios Sociales	6.000,00 €	7.260,00 €	50301/2311/62600	7.260,00 €	0,00 €

B) PRESUPUESTO DE EVENTUALES PRÓRROGAS DEL CONTRATO						
Concepto		Partida presupuestaria	2025	2026	2027	2028
1.- Software de cita previa	a) Servicio	30401/9205/209	907,50 €	1.815,00 €	1.815,00 €	907,50 €
	b) Configuración y puesta en marcha	30401/9205/209	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
	c) Mantenimiento	30401/9205/209	181,50 €	363,00 €	363,00 €	181,50 €
2.- Software de	a) Software de gestión	30401/9205/64101	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €





gestión de turnos	de turnos con licenciamiento para 27 puestos de atención					
	b) Configuración y puesta en funcionamiento (4 sedes)	30401/9205/209	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
	c) Mantenimiento	30401/9205/209	181,50 €	363,00 €	363,00 €	181,50 €
3.- Hardware	a) Pantalla multimedia 65" para Distrito Norte	50201/9241/62999	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
	b) Pantalla multimedia 65" para Urbanismo	20101/1501/62600	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
	c) Tótem accesible para Distrito Norte	50201/9241/62999	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
	d) Tótem accesible para Urbanismo	20101/1501/62600	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
	e) Tótem accesible para Servicios Sociales	50301/2311/62600	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €

5º.- Consta en el expediente la expedición de certificación de crédito suficiente y adecuado para atender el gasto derivado de la futura contratación, así como los documentos contables complementarios necesarios. En concreto, figura en el expediente la siguiente documentación contable:

- a) Documento contable de retención de crédito para gastos (RC) con números de operación 12024000019305, de 18 de marzo de 2024.
- b) Documento contable de retención de crédito para gastos futuros (RCFut) con número de operación contable 12024000023623 de 12 de abril de 2024, acompañada del documento contable de crédito para gastos futuros complementario (RCFutC) con número de operación 12024000024512, de 17 de abril de 2024.
- c) Documento contable de retención de crédito para gastos futuros (RCFut) con número de operación contable 12024000023733 de 12 de abril de 2024, acompañada del documento contable de crédito para gastos futuros complementario (RCFutC) con número de operación 12024000024514, de 17 de abril de 2024.
- d) Documento contable de retención de crédito para gastos futuros (RCFut) con número de operación contable 12024000023732 de 12 de abril de 2024, acompañada del documento contable de crédito para gastos futuros complementario (RCFutC) con número de operación 12024000024513, de 17 de abril de 2024.

6º.- Se ha redactado por el Técnico de Administración General adscrito al Servicio de Contratación, con el visto bueno del Jefe de dicho Servicio, el correspondiente pliego de cláusulas administrativas particulares. El procedimiento de adjudicación escogido, abierto, así como los criterios de solvencia y de adjudicación establecidos en el pliego se entienden, en el caso presente, que son adecuados para la selección del licitador que oferte la mejor relación calidad precio del mercado.

En consecuencia con lo anterior, vistos los informes jurídico, de repercusión del contrato en los principios de estabilidad y sostenibilidad financiera, sin perjuicio del resultado de la fiscalización procedente por la Intervención Municipal, y considerando lo preceptuado en los artículos 116 y siguientes 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 (en lo sucesivo LCSP) y concordantes que se encuentren vigentes del Reglamento general de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas (Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre), en





uso de las atribuciones propias recogidas en la disposición adicional 2ª de la citada Ley y en el artículo 127 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, la Junta de Gobierno Local con la asistencia de sus nueve miembros de derecho, en votación ordinaria y por unanimidad, **acuerda**:

**Primero.-** Aprobar, en los términos previstos en el art. 117 LCSP, el expediente n.º 17678/2023, incoado para la contratación del suministro de medios materiales y de software de cita previa y de gestión de turnos para la Oficina de Atención al Ciudadano y el Centro de Servicios Sociales (C-2023/058), así como la apertura de su procedimiento abierto de adjudicación, debiéndose publicar anuncio de la licitación en el perfil de contratante municipal, alojado en la Plataforma de Contratación del Sector Público. En el referido perfil deberán publicarse igualmente el certificado del acuerdo de aprobación del expediente, la memoria justificativa del mismo, los pliegos que han de regir la contratación y los modelos de documento europeo unificado de contratación (DEUC) en formato xml y de oferta económica en formato word.

**Segundo.-** Aprobar el pliego de cláusulas administrativas particulares (CSV n.º FQZY475WR46MQ26SA4JK3GXE5) y anexo de prescripciones técnicas (CSV n.º 6N5M2J6AYHRAY4K7Q3ZE29JWP) que regirán el contrato con sus correspondientes anexos.

**Tercero.-** Aprobar el gasto que implica la presente contratación, con cargo a la partida presupuestaria y a las anualidades indicadas. Al tratarse de un gasto plurianual la realización del mismo queda subordinado a la existencia de crédito adecuado y suficiente en cada anualidad, de conformidad y en los términos establecidos en el art. 174.1 del texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, en el art. 79.2 del Real Decreto 500/1990 de 20 de abril y en la base de ejecución 21 del Presupuesto vigente.

**Cuarto.-** Cumplir los demás trámites preceptivos de impulso hasta la formalización del oportuno contrato, encargando al Servicio de Contratación la tramitación del expediente en sus fases sucesivas.

**Quinto.-** Designar como responsable municipal del contrato, a los efectos del art. 62 LCSP, a Francisco Antonio García Camacho, Jefe del Servicio de Sistemas.

**Sexto.-** Dar traslado del presente acuerdo a la Delegación municipal de Modernización Administrativa y Atención a la Ciudadanía, a la Intervención y Tesorería Municipal, a la Oficina Municipal Presupuestaria, a la Sección de Riesgos Laborales, al Servicio de Contratación y al responsable municipal del contrato.

**Séptimo.-** Publicar el presente acuerdo en el perfil de contratante alojado en la Plataforma de Contratación del Sector Público, frente al que podrán interponerse los recursos previstos en el anexo I del pliego de cláusulas administrativas particulares.

A estos efectos, contra el presente acuerdo podrá interponerse, con carácter potestativo y en el plazo de un mes, contados a partir de la publicación del anuncio de licitación en el perfil de contratante del órgano de contratación, recurso potestativo de reposición ante la Junta de Gobierno Local o, directamente, recurso contencioso administrativo ante los Juzgados de lo Contencioso-administrativo con sede en Sevilla en el plazo de dos meses, contados a partir de la citada publicación.

Y para que conste a los efectos oportunos, con la salvedad a que se refiere el artículo 206 del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales, aprobado por Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, expido y firmo la presente certificación de orden y con el visto bueno de la señora Alcaldesa-





Ayuntamiento de  
**Alcalá de Guadaíra**

Presidenta, que por su delegación (Resolución nº 47/2024 – BOP Nº 36/2024) firma el órgano competente de este Ayuntamiento.

*Documento firmado electrónicamente*

