



vicealcaldía

área delegada de coordinación territorial,
transparencia y participación ciudadana

MADRID

Número de Expediente: 300/2022/00261

MEMORIA JUSTIFICATIVA DE LA NECESIDAD, IDONEIDAD Y EFICIENCIA DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE DISEÑO, DESARROLLO, PUESTA EN SERVICIO, MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DE UN ASISTENTE VIRTUAL (CHATBOT) DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

A tenor de lo dispuesto en el artículo 28 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 adelante LCSP), se emite el siguiente informe justificativo que motiva la necesidad de tramitar el contrato de servicios 300/2022/00261, así como la idoneidad de su objeto, el contenido del contrato proyectado, y la toma en consideración de la eficiencia en la contratación.

La licitación del contrato resulta necesaria para el cumplimiento y realización de los fines institucionales asignados a esta Administración Local. La naturaleza y extensión de las necesidades que pretenden cubrirse con el contrato, al igual que la idoneidad de su objeto y contenido para satisfacerlas, se determinan con precisión en toda la documentación preparatoria que sirve de base a la licitación.

La Dirección General de Participación Ciudadana (DGPC en adelante), a través del Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana en la que se inserta, tiene encomendadas las siguientes funciones en el Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de 27 de junio de 2019, de organización y competencias del Área de Gobierno de Vicealcaldía, ANM 2019\53:

- I) Impulsar y promocionar la participación ciudadana.
- II) Impulsar y promocionar la innovación y el desarrollo tecnológico de la participación ciudadana.

Estas funciones las lleva a cabo en la plataforma digital de participación ciudadana del Ayuntamiento de Madrid, Decide Madrid (decide.madrid.es). Esta plataforma actúa de intermediario entre la ciudadanía y el Ayuntamiento de Madrid, con objeto de que la ciudadanía pueda presentar propuestas o proyectos a desarrollar por las distintas Áreas de Gobierno y Distritos, y el Ayuntamiento consultar a la ciudadanía sobre proyectos que desee poner en marcha.

Esta plataforma se puso en marcha en el año 2015. Las estadísticas históricas de actividad de la plataforma desde su puesta en servicio son (datos actualizados a 10 de mayo de 2022):



Debates: 5.847

Propuestas: 30.268

Comentarios: 231.613

Usuarios: 486.655

En la actualidad, Decide Madrid ofrece diferentes iniciativas de participación para facilitar la comunicación entre el gobierno local y la ciudadanía: son las secciones de debates, propuestas, votaciones ciudadanas, procesos y presupuestos participativos.

En el marco de los procesos de participación descritos, el Ayuntamiento de Madrid inició en 2021 un nuevo proceso de Presupuestos Participativos. El proceso de presentación, apoyo, valoración, análisis de viabilidad y votación de las propuestas presentadas tiene lugar entre septiembre de 2021 y junio de 2022, de manera que los proyectos más apoyados, y que se hayan valorado como viables, puedan ser ejecutados a partir de 2023.

Con el fin de facilitar la presentación de propuestas a través de Decide Madrid, y teniendo en cuenta el gran volumen de la convocatoria, se ha realizado el piloto de un Asistente Virtual (denominado Bot o Chatbot) que, integrado en el portal Decide Madrid, ha permitido dar respuesta de manera automatizada a las preguntas más frecuentes sobre el proceso de presupuestos participativos y las operaciones básicas de utilización del portal Decide Madrid, facilitando la información actualizada en todo momento.

Para la realización del piloto de asistente virtual (chatbot) de participación ciudadana integrado en el portal Decide Madrid, el Ayuntamiento de Madrid adjudicó a la empresa One Million BOT, S.L. un contrato menor de servicios cuya vigencia finaliza el 30/09/2022.

El volumen de consultas y personas usuarias que han sido atendidos a través de este piloto de Asistente es el siguiente:

(Datos actualizados a mayo de 2022)

- Usuarios: 3766
- Mensajes cursados: 9626

El asistente virtual ha permitido obtener datos precisos sobre la frecuencia y contenido de las consultas realizadas, detectando si existen dudas generales que no están cubiertas por la documentación que describe el proceso y que se pone a disposición de la ciudadanía y, también, errores y posibles deficiencias en la información publicada.

Teniendo en cuenta las enseñanzas obtenidas en el piloto, en el que el asistente se ha mostrado como una herramienta de gran utilidad, desde la DGPC se considera necesario diseñar y poner en servicio un nuevo asistente virtual, más completo y que debe dar



continuidad a las funciones que ya se estaban realizando en el piloto, ampliando el alcance al resto del portal Decide Madrid.

En el marco de la preparación del procedimiento de contratación, se ha intercambiado con la empresa One Million BOT, S.L. información relativa a posibles mejoras sobre el piloto desarrollado. Parte de esta información, así como los aprendizajes realizados durante la ejecución del piloto, se han tenido en cuenta para la redacción de algunas especificaciones del presente contrato. Estas especificaciones se han redactado de manera objetiva, poniendo en condiciones de igualdad a los posibles licitadores del procedimiento de contratación.

Por un lado, se ha incluido la realización de un análisis inicial de fuentes de datos, dado que se ha estimado muy conveniente a la hora de que la empresa adjudicataria pueda realizar un óptimo diseño inicial de la base de datos de contenidos del nuevo asistente virtual. Estas fuentes, detalladas en el PPTP, estarán a disposición de la empresa adjudicataria del contrato.

Por otro lado, se ha incluido la prestación de accesibilidad por voz a través del asistente, considerando que existe un número potencial de personas usuarias que pueden requerir esta función para poder interactuar con el mismo. Se ha facilitado una estimación del porcentaje de personas usuarias que pueden necesitar de esta prestación.

Por último, se ha incluido, como mejora técnica, la valoración de la capacidad del asistente virtual para mantener un cierto número de conversaciones simultáneas sobre el mínimo requerido. Los valores de capacidad se han establecido en función de tramos con límites razonables, para garantizar así que el asistente puede dar respuesta simultánea a un número adecuado de personas usuarias.

Igualmente, se han utilizado como referencia pliegos de contratos de asistentes virtuales licitados por otras Administraciones Públicas (Administración Oberta de Catalunya, Universidad Pablo de Olavide, Defensor del Pueblo, etc.) que han permitido incorporar especificaciones adicionales o validar las incluidas.

Con el fin de proporcionar continuidad frente a la ciudadanía que se ha familiarizado con su utilización, se debe mantener el nombre e imagen del asistente virtual actual, contemplando para el nuevo asistente la faceta de evolución tecnológica, de manera que la empresa adjudicataria del presente contrato proporcione los servicios necesarios para que el nuevo asistente virtual quede perfectamente integrado con los posibles cambios en arquitectura y contenidos que puedan realizarse en el portal Decide Madrid durante la duración del contrato.

El objetivo principal de la presente contratación es disponer de un canal de información sencillo y accesible de manera que se pueda facilitar ayuda a la ciudadanía acerca de los diferentes procesos de participación a través del portal Decide Madrid.



Se trata, por tanto, del diseño e implementación de una solución tecnológica que permita facilitar información a la ciudadanía, integrada en propio portal y que, en tiempo real, permita una comunicación rápida, relevante y personalizada, así como la recogida y análisis automatizado de información para la mejora continua del servicio gracias a la inteligencia artificial.

Para ello, es esencial que la información ofrecida a través del asistente virtual esté permanentemente actualizada y refleje las novedades, tanto en la estructura del portal, como en las acciones de participación que tienen lugar en la plataforma. Esta necesidad se refleja en las especificaciones de los servicios demandados, conforme se exponen en el pliego de prescripciones técnicas particulares (PPTP).

De una forma sintética, a continuación, se exponen las actuaciones concretas que se persiguen con esta contratación y que de una forma más exhaustiva quedan detalladas en el PPTP:

- **Prestaciones iniciales:** necesarias para la adecuada implantación de los servicios demandados. La duración máxima para la realización de estas prestaciones será de seis semanas a partir de la adjudicación del contrato:
 - Asignación de la figura de Interlocutor de la Empresa.
 - Puesta en servicio del asistente virtual, con las especificaciones detalladas en el SERVICIO 1 del PPTP.
 - Diseño y puesta en servicio del panel de control, con las funcionalidades descritas en el SERVICIO 2 del PPTP.
 - Realización de las tareas necesarias para que el asistente quede plenamente operativo, integrado en la página web de Decide Madrid y accesible por la ciudadanía.
 - Elaboración de guía o manual de utilización del uso del asistente destinado a las personas usuarias.
 - Elaboración de la documentación que permita al personal de la DGPC realizar la gestión de los elementos y servicios ofertados.
 - Análisis inicial de datos procedentes de diversas fuentes de información para completar la base de conocimiento del asistente.

- **Prestaciones durante el contrato:** Además de las tareas de planificación, control y seguimiento del proyecto, se deberán realizar las actuaciones previstas y descritas en los diferentes SERVICIOS del PPTP, de manera que el asistente virtual y el panel de control se mantengan plenamente operativos y actualizados.



- **Prestaciones a la finalización del contrato:** Son las necesarias para poder realizar una adecuada transferencia del conocimiento adquirido durante la ejecución del mismo:
 - Entrega de la BBDD de conocimiento del asistente virtual con todos los contenidos específicos desarrollados.
 - Realización y entrega de análisis final de extracción de conocimiento.
 - Realización y entrega de informe final de proyecto, describiendo los hitos más importantes realizados, incluyendo propuestas innovadoras, lecciones aprendidas y recomendaciones de mejora.
 - Eliminación segura de toda la información del servicio a su finalización.

El objeto del presente contrato es, por tanto, realizar la contratación de los servicios profesionales necesarios para el diseño y desarrollo, puesta en servicio, mantenimiento y evolución tecnológica de un Asistente Virtual que se integre en el portal existente de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid (decide.madrid.es). Se incluyen en el contrato los elementos en la nube (licencias y equipamiento) necesarios para disponer del asistente con todas las funcionalidades que se describen en las diferentes secciones del pliego de prescripciones técnicas particulares (PPTP).

Las prestaciones previstas para la ejecución del contrato no están incluidas en ningún otro contrato ni se realizan directamente por el Ayuntamiento. A este respecto, se indica que, durante el periodo en el que se deben realizar las prestaciones iniciales de implantación, el portal Decide Madrid no dispondrá a priori de ningún asistente virtual, habida cuenta de la finalización del contrato menor de piloto de asistente virtual – 180/2021/01761 – el 30 de septiembre de 2022, y que el nuevo asistente virtual objeto del presente contrato no estará disponible, a priori, hasta la finalización de las prestaciones de implantación (15 de marzo de 2023).

El actual asistente virtual es un componente muy visible en el portal Decide Madrid, y que ha demostrado tener una amplia aceptación por parte de la ciudadanía. Por estos motivos, resulta necesario mantener la imagen y funcionalidad desarrollada del piloto de asistente hasta disponer del nuevo asistente operativo, para que pueda realizarse una transición transparente para la ciudadanía entre ambas herramientas (el piloto y el nuevo asistente), sin ningún periodo de pérdida de servicio: de esta manera se ha previsto la realización de un contrato menor puente (nº expediente 180/2022/01489) a través del cual se realizarán las tareas indispensables para el mantenimiento del piloto de Asistente Virtual, que estará en vigor hasta la finalización de las tareas de implantación.



Por tanto, y si bien ambos contratos coexistirán en el tiempo durante la realización de las prestaciones de implantación, las prestaciones de ambos se han diferenciado y especificado así en el objeto de cada contrato.

De esta forma, conforme a lo dispuesto en el artículo 28 de la LCSP, la necesidad e idoneidad del contrato, entendida como la adecuación existente entre el objeto y el contenido de la presente contratación, queda debidamente acreditada ya que, a través de la misma, se incluyen todos los elementos y recursos precisos, tanto materiales como humanos, para una adecuada prestación de las actividades objeto del contrato dirigidas a la realización de los fines institucionales que lleva aparejada toda actividad administrativa.

Asimismo, se velará por la eficiencia en la ejecución del contrato, de conformidad con lo previsto en el artículo 28.2 de la LCSP incorporando consideraciones sociales, y promoviendo la participación de la pequeña y mediana empresa y el acceso sin coste a la información, en los términos previstos en dicha Ley.

Con el objeto de dar satisfacción a lo dispuesto en el Decreto de 28 de diciembre de 2012 de la Delegada de Hacienda y Administración Pública por el que se aprueba la instrucción 5/2012 sobre servicios externos contratados por el Ayuntamiento de Madrid y los entes que conforman su sector público, en cumplimiento de la disposición Adicional Primera del Real Decreto-Ley 20/2012, de 13 de julio, se prevé la figura del interlocutor del contrato y de su suplente en caso de ausencia, con objeto de recibir las instrucciones que deban darse al personal de la empresa, que deberá adoptar las decisiones eficaces para garantizar su cumplimiento. Con esta medida se desvincula la relación laboral del personal del contratista, de las necesarias órdenes e instrucciones que pudiera darle la Administración.

Igualmente, en relación con lo anterior, y en cumplimiento de la Instrucción 9/2013 en materia de personal para la correcta gestión de los contratos de servicios a fin de evitar incurrir en supuestos de cesión ilegal de trabajadores, aprobada mediante Decreto de 21 de octubre de 2013 de la Delegada de Gobierno de Economía, Hacienda y Administración Pública, el personal de la entidad adjudicataria en ningún caso tendrá una vinculación jurídico-laboral con el Ayuntamiento de Madrid, quedando sometido en sus relaciones jurídicas al poder de dirección y organización del contratista.

En las actuaciones preparatorias del contrato (elaboración de la Memoria, estudio económico, prescripciones técnicas, prestación de servicios, criterios de adjudicación), se ha tenido en cuenta lo establecido en la Instrucción 5/2016 relativa a los criterios de actuación en la contratación municipal y la Instrucción 1/2016, relativa a la incorporación de cláusulas sociales en los contratos celebrados por el Ayuntamiento de Madrid, sus Organismos Autónomos y entidades del Sector Público Municipal,



aprobados ambos por Delegado del Área de Gobierno de Economía y Hacienda, el 15 de diciembre de 2019 y el 19 de enero de 2016, respectivamente.

En el pliego de prescripciones técnicas se detallan los trabajos a realizar, así como los requisitos específicos que debe cumplir la empresa adjudicataria.

En consecuencia, con lo anterior, se trata de un contrato de servicios de los definidos en el artículo 17 de la LCSP, como aquellos cuyo objeto son prestaciones de hacer consistentes en el desarrollo de una actividad o dirigidas a la obtención de un resultado distinto de una obra o suministro, incluyendo aquellos en que el adjudicatario se obligue a ejecutar el servicio de forma sucesiva y por precio unitario.

El presupuesto para la realización de estos trabajos asciende a 131.963,79 €, IVA no incluido, al que corresponde por IVA la cuantía de 27.712,40 €, resultando un presupuesto base de licitación de 159.676,19 €, IVA incluido, con cargo a la siguiente aplicación presupuestaria del presupuesto municipal correspondiente a los ejercicios de 2023, 2024 y 2025 o equivalente:

Año	Importe IVA incluido	Centro y Sección	Programa	Económica
2023	66.531,75 €	001111	924.01	22706
2024	79.838,10 €	001111	924.01	22706
2025	13.306,35 €	001111	924.01	22706

A efectos de lo dispuesto en el artículo 173 del Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales (TRLHL), se indica que el contrato estará íntegramente financiado con presupuesto municipal. La Dirección General de Participación Ciudadana cuenta con crédito suficiente para la contratación del presente contrato.

No resulta procedente el establecimiento de revisión de precios, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 103.2 de la LCSP.

No resulta procedente la subdivisión en lotes, de acuerdo con la previsión del artículo 99.3.b) de la LCSP, dado que por la naturaleza de las prestaciones que integran el contrato se trata de un proyecto completo no fraccionable en lotes ya que de lo contrario podría ponerse en riesgo la correcta ejecución del contrato puesto que las partes integrantes de su objeto no son susceptibles de aprovechamiento independiente por constituir una unidad funcional entre todas ellas.



vicealcaldía

área delegada de coordinación territorial,
transparencia y participación ciudadana

MADRID

Con el fin de garantizar la participación de todas las empresas en igualdad de condiciones, se amplía en 3 días el plazo de presentación de ofertas, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 70.1 de la LCSP.

El plazo de ejecución del contrato es de 24 meses, con fecha prevista de inicio el 1 de febrero de 2023, estableciéndose la posibilidad de prórroga por un periodo no superior a 12 meses.

El organismo autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid ha informado favorablemente a la tramitación de este expediente. Este informe de compatibilidad informática y suficiencia de infraestructuras está previsto como de carácter preceptivo en el artículo 34 de las Bases de Ejecución del Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid de 2022, sobre inversiones y otros gastos de carácter informático y de telecomunicaciones, para todas las propuestas de contratos para la adquisición de bienes que formen parte del inmovilizado informático (inversiones) y de telecomunicaciones, así como las propuestas de contratos para la realización de estudios y trabajos técnicos de esta naturaleza, financiados con créditos consignados en el Presupuesto del Ayuntamiento o de sus organismos autónomos, no gestionados por el organismo autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid.

Este asistente virtual se considera estratégico para mejorar el conocimiento de los procesos de participación ciudadana a través de la plataforma Decide Madrid, y en la línea de aumentar dicha participación y obtener una visión más completa de las necesidades de la ciudadanía. Teniendo este hecho en cuenta, y encontrándose las competencias sobre impulso y promoción de la participación ciudadana, así como las de impulso y promoción de la innovación y el desarrollo tecnológico de la participación ciudadana atribuidas al Área de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana en el acuerdo de la Junta de Gobierno de 27 de junio de 2019, de la organización y competencias del Área de Gobierno de Vicealcaldía, se considera que queda justificada la necesidad del inicio y tramitación de este expediente.

Firmado electrónicamente

LA DIRECTORA GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

María Pía Junquera Temprano