

Línea 3: Modernización de la Administración Local y del acceso a los servicios municipales a través de las TICs

“Desarrollo de una APP y un *software* de gestión de incidencias con mantenimiento evolutivo”

Ayuntamiento de La Rinconada

1. PRESENTACIÓN – RESUMEN

Los Fondos FEDER están contribuyendo en gran medida al desarrollo urbano del municipio de La Rinconada (Sevilla). Una de las líneas más significativas dentro de esta estrategia es “Mejorar el uso y la calidad de las TICs y el acceso a ellas”.

Entre las diferentes actuaciones que se han desarrollado cabe destacar el proyecto de “Desarrollo de una APP y un software de gestión de incidencias”.

Esta operación ha consistido en el desarrollo de aplicación móvil que gestiona e integra todos los servicios municipales. Esta aplicación también registra todas las incidencias en la vía pública, siendo una de las líneas de trabajo para convertir a La Rinconada en una *Smart City* a través del proyecto “La Rinconada Ciudad Única”.

Gracias al desarrollo de esta plataforma se pretende la implementación de una cartera de servicios municipales que, telemáticamente, incremente la proximidad e interrelación con la ciudadanía y aumente la eficiencia en la prestación simultánea de servicios a los dos núcleos principales del municipio.



2. GASTOS

La inversión total de esta actuación asciende a 37 908,00 €, de los cuales el 80% del presupuesto total será subvencionado por FEDER mientras que el 20% restante será asumido por el

Ayuntamiento de La Rinconada. Asimismo, el IVA total (8 108,00 €), será financiado en su totalidad por el Ayuntamiento de La Rinconada. El impacto de esta iniciativa se refleja en la Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible Integrado (EDUSI), mejorando la gestión municipal, el acceso y uso de los servicios municipales por parte de la ciudadanía, a través de la incorporación de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones.

CONTRATOS	IMPORTE SIN IVA	IMPORTE CON IVA
Desarrollo de la APP y software de gestión de incidencias	15.300,00 €	18.513,00 €
Servicio de mantenimiento evolutivo: Se estima un paquete de horas de 499	27,00 €/500 horas	32,67 €/500 horas
Actuaciones de comunicación de la APP del Ayuntamiento de La Rinconada	1.000,00 €	1.060,00 €
TOTAL	29.800,00 €	37.908,00 €

3. ACCIONES DE COMUNICACIÓN

Esta actuación cumple con todos los criterios para que sea considerada como una buena práctica de ejecución cofinanciada por FEDER. Las obligaciones de información y publicidad se establecen en el anexo XII, sección 2.1. del Reglamento (UE) 1303/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 17 de diciembre de 2013, entre las que destacan, las siguientes:

- Organizar una actividad informativa importante en la que se dé publicidad al lanzamiento del programa o de los programas operativos.
- Organizar una actividad informativa importante anual en la que se promuevan las oportunidades de financiación y las estrategias seguidas y se presenten las realizaciones del programa o de los programas operativos, tales como, en su caso, grandes proyectos, planes de acción conjuntos y otros ejemplos de proyectos.
- Exponer el emblema de la Unión en las instalaciones de cada autoridad de gestión.
- Hacer una publicación electrónica de la lista de operaciones.
- Dar ejemplos de operaciones, por programa operativo, en el sitio de Internet único o en el sitio de Internet del programa operativo, al que podrá accederse a través del portal de Internet único; los ejemplos deben formularse en una lengua oficial de la Unión de amplia difusión distinta de la lengua o las lenguas oficiales del Estado miembro en cuestión.
- Actualizar la información sobre la ejecución del programa operativo, incluyendo, si procede, sus principales logros, en el sitio de Internet único o en el sitio de Internet del programa operativo, al que podrá accederse a través del portal de Internet único...

En esta operación se ha invertido un total de 1 060,00 € en acciones de comunicación y sensibilización sobre la operación ejecutada, cofinanciada por los fondos FEDER y el Ayuntamiento de La Rinconada.

Es preciso señalar que en todas las comunicaciones realizadas se incluyeron los elementos requeridos por la normativa de referencia: el emblema europeo, la referencia a la cofinanciación FEDER y el lema “Una forma de hacer Europa”. Además de figurar en la APP, estos elementos también aparecen en los informes, pliegos, proyectos, facturas, etc.

 <p style="text-align: center;">2. REFERENCIAS DE LA UE EN LA APP</p>	 <p style="text-align: center;">3. REFERENCIAS DE LA UE EN EL EXPTE. 2511/2019</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Ayuntamiento de La Rinconada

 <p style="text-align: center;">4. VIDEO: ¿Cómo instalar app.larinconada.es?</p> <p style="text-align: center;">Publicado en YouTube el 4 de noviembre de 2021</p> <p style="text-align: center;">Enlace: https://youtu.be/3cCBD760wwl</p>	 <p style="text-align: center;">5. VIDEO: ¿Cómo funciona la APP de La Rinconada?</p> <p style="text-align: center;">Publicado en YouTube el 5 de noviembre de 2021</p> <p style="text-align: center;">Enlace: https://youtu.be/4e2bl_7idEM</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

The screenshot shows the website of the Ayuntamiento de la Rinconada. The header includes the city logo and navigation links: Ciudad, Ayuntamiento, Noticias, Sede Electrónica, Fondos EUROPEOS, Servicios, Contacto, and Canal Antifraude. The main content area is titled 'FEDER' and 'Fondo Europeo de Desarrollo Regional "Una manera de hacer Europa"'. It features a sidebar with 'FEDER' details and a main section for 'Desarrollo E-Administración' with a sub-section 'Observatorio Urbano' and a button 'Ir al Observatorio Urbano'. Below this is an image of a smartphone displaying the 'WEB APP' interface.

6. SITIO WEB DEL AYUNTAMIENTO DE LA RINCONADA (Fondos EUROPEOS)

Enlace: <https://www.larinconada.es/fondos-europeos/feder/periodo-2014-2020/edusi/operaciones-y-expresiones-de-interes/desarrollo-e-administracion>

The screenshot shows the 'Noticias' section of the Ayuntamiento de la Rinconada website. It features a main article titled 'El Ayuntamiento presenta la APP que recoge todos los servicios municipales' with a date of 04/11/2021. The article includes a photo of a meeting and a list of other news items on the right side.

7. SITIO WEB DEL AYUNTAMIENTO DE LA RINCONADA (Noticias)

Publicado el 4 de noviembre de 2021

Enlace: <https://www.larinconada.es/noticias/11491/el-ayuntamiento-presenta-la-app-que-recoge-todos-los-servicios-municipales>

Prensa

The screenshot shows a news article from Europa Press titled 'La Rinconada (Sevilla) presenta una APP con la que hacer trámites e informar de incidencias en la vía pública'. It includes a photo of a meeting and a blue vertical bar on the right side.

8. NOTICIA EN EUROPA PRESS

Publicado el 6 de noviembre de 2021

Enlace: <https://www.europapress.es/andalucia/sevilla-00357/noticia-rinconada-sevilla-presenta-app-hacer-tramites-informar-incidencias-via-publica-20211106124951.html>

The screenshot shows a news article from Tu Periódico Soy titled '¿Qué sabemos de la app del ayuntamiento?'. It includes a photo of the app's login screen.

9. NOTICIA EN TU PERIÓDICO-SOY

Publicado el 17 de octubre de 2021

Enlace: <https://tuperiodico.soy/actualidad/que-sabemos-de-la-app-del-ayuntamiento/>

4. ALCANCE DEL SERVICIO DE DESARROLLO DE APP Y SOFTWARE DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS CON PAQUETE DE HORAS EVOLUTIVAS

A través del presente documento se pretenden recoger las necesidades técnicas y funcionales que debe cumplir el desarrollo de la APP y el software de gestión de incidencias para el Ayto. de La Rinconada. Además, tanto la aplicación móvil como el software de gestión de incidencias a desarrollar, deberá ser compatible con la futura plataforma de Smart City a implantar en la ciudad de La Rinconada.

El Ayuntamiento de La Rinconada cuenta con distintos sistemas que supondrán fuentes de información para la solución. Además, ya cuenta con otros sistemas que quedarán integrados en la solución final para permitir ofrecer a la ciudadanía una herramienta móvil que le acerque a los servicios más demandados.

La solución será el elemento central. Por un lado, realizará una labor facilitadora para la integración del resto de componentes y por otro aportará el canal móvil como elemento de comunicación con los ciudadanos. El software de gestión de incidencias quedará integrado en la solución global.

Se desarrollará una APP nativa para iOS y Android que se integre a la perfección con los contenidos de los distintos portales web del Ayto. de La Rinconada y que cumpla como mínimo las siguientes características:

- APP personalizada con un cuidado diseño.
- Intuitiva y fácil de manejar para personas con escasa formación tecnológica.
- Que genere procesos de gestión interna sencillos.
- Fácil de implantar.
- Escalable y modular.

La empresa adjudicataria se hará cargo de los costes de alta y gestión del alta en los *markets* de iOS y GooglePlay bajo la titularidad del Ayuntamiento de La Rinconada.

Los aspectos sobre usabilidad y funcionalidad de la APP quedarán definidos en reuniones con el Departamento de Innovación. No obstante, la APP deberá cumplir los siguientes aspectos técnicos:

Módulo de Noticias

Este módulo deberá permitir incorporar fuentes externas como proveedores de las mismas. El portal web del Ayuntamiento de La Rinconada ofrece servicios web y/o RRSS con los que se realizará la integración para que las noticias sean las mismas y la creación de contenidos sea un proceso único desde la web municipal. De esta forma, el adjudicatario deberá desarrollar/implantar los conectores necesarios, así como la forma en la que se visualizarán las noticias.

Módulo de Venta de Entradas

Este módulo deberá permitir incorporar fuentes externas como proveedores de las mismas. El portal web del Área de Cultura ofrece eventos y la posibilidad de realizar compras online por lo que el adjudicatario realizará la integración para que los eventos sean los mismos y la creación de contenidos sea un proceso único desde el software propio. Los eventos quedarán enlazados con la URL de la plataforma de venta de entradas del Ayto. de La Rinconada y el proceso de compra se finalizará en los sistemas propios. De esta forma, el adjudicatario deberá desarrollar/implantar los conectores necesarios, así como la forma en la que se visualizarán los eventos.

Gestión de Incidencias

Consiste en un sistema de notificación de incidencias que se registra directamente al nuevo SGI (tras ser verificadas por un gestor). El ciudadano puede remitir una incidencia geolocalizada con la posibilidad de añadir fotografías. Este módulo debe facilitar el registro e identificación del usuario, así como garantizar una usabilidad fluida e intuitiva. El adjudicatario deberá desarrollar/implantar los conectores necesarios entre el módulo de la APP y la plataforma SGI.

Módulo Sede Electrónica

La integración se efectuará a través de la inclusión de una web dedicada a la Sede Electrónica del Ayuntamiento de La Rinconada en la propia APP manteniendo la estructura y hojas de estilo definidas. El adjudicatario deberá desarrollar/implantar los conectores necesarios entre el módulo y la Sede Electrónica.

Módulo Servicios

La empresa adjudicataria deberá desarrollar/implantar los conectores necesarios para integrar las APIs de la Red de Consorcios de Transporte de Andalucía y Autocares Casal, manteniendo la estructura y hojas de estilo definidas.

Sistema de Gestión

El Sistema de Gestión de Incidencias deberá cumplir los siguientes aspectos técnicos:

El desarrollo consistirá en una plataforma que se alojará en los propios servidores del Ayto. de La Rinconada y que ofrecerá la opción de notificar incidencias en la vía pública para su correcta gestión desde el consistorio a través de la APP descrita anteriormente y desde el *backoffice*. El adjudicatario desarrollará también un panel o *backoffice* desde el que los técnicos de Servicios Generales gestionarán todos los aspectos relacionados con las incidencias.

Los aspectos sobre usabilidad y funcionalidad quedarán definidos en reuniones con el Departamento de Innovación y Vía Pública del Ayuntamiento de La Rinconada. No obstante, la solución ofertada deberá cumplir al menos las siguientes características generales:

- El *Frontend* del sistema debe quedar perfectamente integrado en la APP. El adjudicatario desarrollará los conectores necesarios para que la comunicación entre el *backoffice* y la propia APP sea correcta, así como los conectores necesarios para vincular la solución presentada con el Gestor Documental del Ayuntamiento de La Rinconada.

- El adjudicatario será el encargado de importar la relación de inventario de activos del Ayuntamiento de La Rinconada, así como el callejero del municipio para la correcta identificación de las incidencias por parte de la ciudadanía.
- Deberá haber diferentes métodos de validación para validar a los usuarios de la plataforma para evitar los robots y usuarios anónimos, ya sea vía SMS u otra prueba de identidad requerida por la Administración.
- Deberá ser posible localizar geográficamente las incidencias en la plataforma indicando en un mapa la posición en la que se encuentra la misma y haciendo uso de los sistemas de geolocalización de los dispositivos móviles.
- El sistema debe permitir identificar el estado de las incidencias mediante códigos de color (sin atender, en proceso, resueltas, etc.)
- El sistema debe permitir el registro de varios perfiles de usuarios distintos en función de los permisos que se deseen dar. El sistema debe registrar todas las acciones relevantes realizadas por los usuarios y gestores.
- Todos los registros deben hacerse inmutables para que se garantice la integridad y auditabilidad completa del sistema.
- Debe contemplar el uso de notificaciones *push* para mejorar la comunicación con los usuarios de la APP.
- Debe permitir la visualización de todas las incidencias que se generan en tiempo real sobre un mapa a modo de *dashboard*.
- La APP debe permitir la notificación de incidencias en la vía pública desde cualquier *smarthpone* con la opción de añadir imágenes.
- El *backoffice* debe permitir la opción de imprimir en papel cualquier incidencia que se registre mostrando las imágenes adjuntas.
- Los gestores del *backoffice* deben poder imprimir/cambiar estados de incidencias de forma masiva sin necesidad de entrar en ellas.
- Se definirá un sistema de estados de incidencias que generarán notificaciones a los usuarios para informarles del estado de la incidencia.

Al fin del plazo del contrato la APP y el SGI deberán quedar a disposición del Ayuntamiento de La Rinconada. La empresa facilitará un dossier del proyecto con la documentación técnica, así como las credenciales o cualquier información de acceso y gestión requerida para su gestión directa o para un nuevo adjudicatario en caso de que se realice una nueva licitación.

5. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Debido a las necesidades del consistorio, se establece un plazo de ejecución específico para el “Desarrollo de la APP y del Sistema de Gestión de Incidencias”:

- Se establece un plazo máximo de **2 meses** a partir de la formalización del contrato para la entrega de una primera versión estable. La versión definitiva deberá entregarse en un plazo máximo de **6 meses** a partir de la formalización del contrato y posteriormente, se dispondrá de un plazo máximo de **3 años** para la realización de tareas correctivas/evolutivas.

6. RESULTADO

Descargue en el siguiente enlace la APP del Ayuntamiento de La Rinconada:
<https://app.larinconada.es/menu>

