



**Expediente de tramitación anticipada de gasto correspondiente al ejercicio 2024. Decreto 7 de 27 de agosto y Resolución del Director General del Servicio de Salud de les Illes Balears de septiembre 2023**

EXPEDIENTE DE ENCARGO DE GESTIÓN NÚM.: **SSCC MP 341/23**  
TIPO DE ENCARGO A MEDIO PROPIO: **Servicios**  
OBJETO: **Servicios de desarrollo y mantenimiento de IVR, Apps, BITCITA y BITMESSAGE para soporte a la comunicación digital**  
ÓRGANO DE CONTRATACIÓN: **Director General del Servei de Salut de les Illes Balears**

**Resolución por la que se aprueba el encargo a la Fundació Balear d'Innovació i Tecnologia los servicios de desarrollo y mantenimiento de IVR, Apps, BITCITA i BITMESSAGE para soporte a la comunicación digital y se dispone el gasto**

### Antecedentes

1. El artículo 116 de la Ley 9/2017, de 8 de octubre, 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 establece que la celebración de contratos por parte de las Administraciones Públicas requerirá la previa tramitación del correspondiente expediente, que se iniciará por el órgano de contratación motivando la necesidad del contrato en los términos previstos en el artículo 26 de esta Ley. El artículo 28 de la nueva Ley de Contratos del Sector Público dispone que las entidades del sector público no podrán celebrar otros contratos que aquellos que sean necesarios para el cumplimiento y realización de sus fines institucionales. Asimismo, establece la obligación de determinar con precisión, la naturaleza y extensión de las necesidades que pretenden cubrirse mediante el contrato proyectado, así como la idoneidad de su objeto y contenido para satisfacerlas.
2. Los objetivos del Servicio de Salud de las Illes Balears se encuentran establecidos en el Decreto 39/2006, de 21 de abril mediante el que se aprobaron sus estatutos.



Son objetivos fundamentales del Servicio de Salud:

- a. Participar en la definición de las prioridades de la atención sanitaria a partir de las necesidades de salud de la población y dar efectividad al catálogo de prestaciones y servicios que se pondrá al servicio de la población con la finalidad de proteger la salud.
- b. Distribuir, de manera óptima, los medios económicos asignados a la financiación de los servicios y prestaciones sanitarias.
- c. Garantizar que las prestaciones se gestionen de manera eficiente.
- d. Garantizar, evaluar y mejorar la calidad del servicio al ciudadano, tanto en la asistencia como en el trato.
- e. Promover la participación de los profesionales en la gestión del sistema sanitario de las Illes Balears y fomentar la motivación profesional.
- f. Fomentar la formación, la docencia y la investigación en el ámbito de la salud.

El objeto del presente encargo se puede enmarcar dentro de los cuatro primeros objetivos del IBSALUT que son recogidos dentro de la estrategia de Comunicación Digital.

3. De acuerdo con el Decreto 63/2019, de 2 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica básica del Servicio de Salud de las Illes Balears, la Subdirección de Tecnología de la Información está bajo la dependencia directa del Director de Gestión y Presupuestos del Servicio de Salud de las Illes Balears.
4. La Subdirección de Tecnología de la Información, bajo la dependencia directa de la Dirección de Gestión y Presupuestos, tiene encomendadas las funciones siguientes:
  - a. Planificar y diseñar los sistemas y las tecnologías necesarias para desarrollar los sistemas de información necesarios para la práctica asistencial, definidos por la Dirección Asistencial y el Gabinete Técnico-Asistencial.
  - b. Impulsar el uso de las nuevas tecnologías y la tramitación electrónica en el sistema sanitario.
  - c. Establecer y promover la política de seguridad y los estándares mínimos y comunes relativos a la seguridad de la información de acuerdo con la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

Yago Gomez Perez a data 18-10-2023 11:48:33 CEST.

Document signat electrònicament per:

- d. Planificar, organizar y controlar los recursos tecnológicos asignados.
- e. Mantener la disponibilidad física y operativa de los sistemas informáticos.
- f. Evaluar todos los acuerdos contractuales con las empresas tecnológicas que dan soporte al Servicio de Salud y hacer el seguimiento de aquellos.
- g. Desempeñar, en general, todas las funciones que le atribuya la Dirección de Gestión y Presupuestos y las que se le deleguen expresamente.



El presente encargo se encuadra dentro de los objetivos a y b que tiene encomendados la Subdirección de Tecnología de la Información, es decir, planificar y diseñar los sistemas y las tecnologías necesarias para desarrollar los sistemas de información necesarios para la práctica asistencial, definidos por la Dirección Asistencial y el Gabinete Técnico-Asistencial e Impulsar el uso de las nuevas tecnologías y la tramitación electrónica en el sistema sanitario.

## Hechos

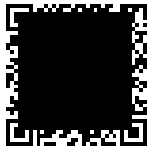
El 4 de septiembre de 2023, la Subdirección de Tecnología de la Información ha emitido informe justificativo en virtud del cual se expone la necesidad de iniciar un encargo a medio propio para la contratación del expediente de referencia. En dicho informe se indican las siguientes particularidades:

## Necesidad

La Fundació Bit (Fundació Balear d'Innovació i Tecnologia) ha creado una aplicación para móviles que permite al ciudadano la gestión de cita previa en su centro de salud, pero también de citas en otros organismos de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears. Esta App (cita Previa GOIB) se ha convertido en un medio eficiente y eficaz de ayuda al ciudadano en estas gestiones y en el marco de la estrategia de Comunicación Digital se quiere potenciar su uso, así como aumentar la cartera de servicios que se ofrece al ciudadano con el fin de brindar apoyo en la gestión de su salud. Es por esto que es necesario un servicio de mantenimiento correctivo, evolutivo y gestión de incidencias de primer nivel.

El mantenimiento evolutivo abarca desde las tareas de adaptación de la App a la normativa vigente relacionada con la Accesibilidad, o cualquier otra legislación aplicable a las Apps móviles, hasta la incorporación de nuevas funcionalidades solicitadas por el Comité Directivo de Comunicación Digital compuesto por los representantes del departamento de Comunicación, la Subdirección de

Tecnología de la información, el Gabinete Técnico-Asistencial y la Subdirección de Humanización, Atención al Usuario y Formación.



Por todo lo expuesto, se necesita la separación de la App cita Previa GOIB, que en estos momentos es compartida por otras consejerías de la CAIB, y crear una APP propia de IBSALUT para incorporar todas estas nuevas funcionalidades en el ámbito de la salud, la cual deberá incorporar también la autenticación con cl@ve para la correcta identificación del ciudadano/paciente. Esta tarea de separación ya se ha iniciado, pero se necesita su continuidad para poderla completar, así como la incorporación progresiva de nuevas funcionalidades una vez separada.

Para dar soporte a los usuarios/pacientes en la gestión de citas, la Fundació Bit (Fundació Balear d'Innovació i Tecnologia) puso en marcha hace unos años el sistema IVR (Respuesta de Voz Interactiva) que permite la reserva de citas de manera automatizada sin necesitar la intervención de un operador telefónico. Este sistema necesita un mantenimiento evolutivo con el fin de adecuarse a nuevos circuitos funcionales y actualización de nuevas tecnologías.

El empoderamiento del paciente en el cuidado de su salud y el auge de las nuevas tecnologías nos marca el camino hacia la creación de nuevas Apps para móviles y el uso de algunas ya existentes, con diferentes funcionalidades, y que necesitaremos crear, integrar o interactuar, en la medida de lo posible, con la App de IBSALUT, así como incorporar enlaces a diferentes webs o aplicaciones web que se consideren interesantes (por ejemplo, algunas que se estén utilizando actualmente en alguna gerencia del Servei de Salut de las Illes Balears). Para esto es necesario contar con un equipo experimentado, no sólo en la tecnología adecuada sino también en la estrategia de Comunicación Digital que se está implementando. La Fundació Bit (Fundació Balear d'Innovació i Tecnologia), en su dedicación al desarrollo y promoción de las nuevas tecnologías, tiene capacidad demostrada para llevar a cabo tareas de desarrollo y mantenimiento de herramientas de soporte a la Comunicación Digital y de hecho ha aportado un gran valor a estas herramientas durante los pasados años, periodo en el cual se han ejecutado diversos encargos.

Debido a la situación provocada especialmente por la COVID19, donde la telemedicina se hace imprescindible, será necesario el mantenimiento del servicio para realizar notificaciones push y sms's para facilitar la comunicación entre paciente y profesional, pero, en ningún caso, el coste de sus envíos será

imputable a la Fundació Bit a través de este encargo de gestión, si no que iría a cargo del IBSALUT.



Para poder realizar dichos envíos de SMS y notificaciones push, la Fundació Bit disponía de una plataforma antigua y obsoleta que ha sido sustituida recientemente por otra llamada BITMESSAGE, que es la que emplea actualmente el IB-SALUT pero necesita ser adaptada a las necesidades actuales del Servei de Salut, como por ejemplo, el envío en el idioma elegido por el ciudadano. Es por ello, que este encargo también debe cubrir la evolución de BITMESSAGE con el desarrollo de nuevas funcionalidades.

Y, por último, la Fundación BIT cedió al Servei de Salut de las Illes Balears su aplicativo de citación masiva conocido como BITCITA. Se trata de una aplicación propia desarrollada internamente que permite gestionar citas mediante tecnología web, tanto por la parte del peticionario de cita como para la gestión y organización de las agendas y servicios de citación. Este desarrollo propio de BITCITA tuvo que modificarse para poder adaptarlo a las necesidades específicas del proceso de vacunación COVID19, formulario previo, anulación de cita, validación de autorización de vacunación contra BBDD interna, gestión de segunda cita automática etc., pero que, hoy en día, sigue siendo de gran utilidad para el Servei de Salut, como, por ejemplo, para gestionar la vacunación de la gripe. Por este motivo, se hace necesario también disponer de este encargo para cubrir su mantenimiento y evolución según las necesidades que tenga el IBSALUT en cada momento.

Por todo esto, se propone asignar el encargo de este servicio a este organismo público para dar continuidad al servicio que hasta ahora está aportando un gran valor al sistema, así como evolucionarlo para mejorar la comunicación y asistencia sanitaria a los usuarios del sistema sanitario gracias a las nuevas tecnologías.

### **Justificación de la utilización de la figura del encargo de gestión**

De acuerdo con lo que establece el artículo 32 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, el expediente se tramitará mediante un encargo de gestión a medios propios personificados.

Según el artículo 4 de los Estatutos de la Fundació Balear d'Innovació i Tecnologia, la Fundació BIT, modificados mediante el Acuerdo de Consejo de Gobierno de 7 de

Yago Gomez Perez a data 18-10-2023 11:48:33 CEST.

Document signat electrònicament per:



febrero de 2020 por el que se otorga la autorización previa para la modificación estatutaria de la Fundación Balear de Innovación y Tecnología (BOIB núm. 1 de febrero de 2020), puesto en relación con el artículo 32 de la Ley de Contratos del Sector Público (mencionado en el párrafo anterior), la Fundació BIT tiene carácter de medio propio personificado de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears y de las entidades del sector público dependientes de esta que se tengan que considerar poderes adjudicadores de acuerdo con la Ley 9/2017 mencionada.

Así pues, atendiendo a los principios de racionalidad económica y eficacia en la actuación administrativa, y dado que en la resolución del Consejero de Fondos Europeos, Universidad y Cultura (BOIB núm. 89 de 01/07/2023) se aprueban las nuevas tarifas para la ejecución de los encargos en la Fundación Balear de Innovación y Tecnología, como medio propio de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears y el resto de poderes adjudicadores, se estima que el presente encargo constituye el instrumento más ventajoso económicamente y más ágil a nivel de procedimiento administrativo.

La Fundació Bit (Fundació Balear d'Innovació i Tecnologia) es un organismo sin ánimo de lucro, adscrito inicialmente a la Consejería de Economía y Competitividad y, actualmente a la Consejería de Economía, Hacienda e Innovación y que tiene como principal objetivo ejecutar las estrategias de I+D+I del Govern de les Illes Balears, mediante la investigación dedicada al análisis, desarrollo y fomento de las nuevas tecnologías y del espíritu emprendedor de base tecnológica.

Los principales objetivos de la Fundación Bit, entre otros, los siguientes:

- Colaborar activamente con las empresas TIC de las Islas Baleares para fortalecer el sector y contribuir al aumento de la Innovación en nuestra comunidad.
- Mantener el Parque Balear de Innovación Tecnológica (ParcBit) como plataforma para implantar y desarrollar la Sociedad de la Información de las Islas Baleares y, en particular, encargarse de su gestión, planificación, urbanización, promoción y desarrollo integral.
- Perseguir que se identifique la Fundación Bit como un punto de referencia mediante la definición de políticas de captación, retención y capacitación para la atracción de talento innovador a nivel regional.

Yago Gomez Perez a data 18-10-2023 11:48:33 CEST.

Document signat electrònicament per:

- Consolidar la posición de la Fundación Bit como proveedor de ser de ingeniería de sistemas en el campo de las Tecnologías de la Información de las Comunicaciones para el Govern de las Islas Baleares.



El área de Salud de la Fundación BIT lleva más de una década trabajando en proyectos relacionados con las nuevas tecnologías aplicadas al sector salud. El know-how adquirido por el área durante estos años de trabajo se aplica a nuevos proyectos, en los ámbitos de la interoperabilidad y la innovación en salud.

Por un lado, gestiona la interoperabilidad entre sistemas de información sanitaria, por otro lado, desarrolla proyectos innovadores orientados a la aplicación de las TIC a los procesos asistenciales, con aplicación y uso dentro del propio sistema público de salud de las Illes Balears

Por todo esto se estima que la figura del encargo de gestión de estos servicios a la Fundació BIT es la más adecuada.

### **Duración y prórroga**

La duración idónea del presente encargo es de 12 meses. Se propone esta duración debido a las tareas planificadas actualmente y a la disponibilidad de los recursos con los que cuenta la Fundació BIT.

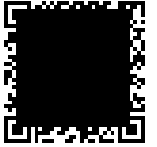
Una vez finalizado el período establecido, el presente encargo se podrá prorrogar debido a la conveniencia de darle continuidad, por un período de un año adicional, siempre que se mantenga el mismo escenario y tecnologías.

### **Importe del encargo**

El coste estimado se ha calculado en base a la Resolución del Consejero de Fondos Europeos, Universidad y Cultura (BOIB núm. 89 de 01/07/2023) por la que se aprueban las nuevas tarifas para la ejecución de los encargos en la Fundación Balear de Innovación y Tecnología, como medio propio de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears y el resto de poderes adjudicatarios, teniendo en cuenta los perfiles y las horas necesarias para la ejecución del servicio:

- 200 horas de diseñador web (46,23 €/h)

- 1000 horas de analista programador (48,50 €/h)
- 200 horas de jefe de área para tareas de supervisión del proyecto (67,04 €/h)



Teniendo en cuenta estas consideraciones, la estimación del importe del encargo asciende a 71.154,00 €, de acuerdo con la siguiente tabla resumen:

Número de horas	Perfil	Importe unitario	Total
200	Diseñador Web	46,23	9.246,00 €
1.000	Analista programador	48,50	48.500,00 €
200	Jefe de área	67,04	13.408,00 €
			<b>71.154,00 €</b>

Adicionalmente, cabe destacar que la Fundació BIT es una entidad con exención en la aplicación del IVA.

### Revisión de precios

No procede. En caso de que se modifique la Resolución que ha sido de aplicación para el cálculo del presente encargo, estos precios se aplicarán a un nuevo encargo, pero no al presente.

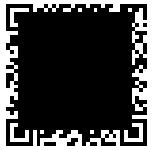
### Criterios de valoración

Dada la naturaleza de este encargo, donde los precios del servicio vienen tabulados mediante Resolución de la Consejería de la que depende la Fundación Balear de Innovación y Tecnología, no son de aplicación otros criterios de valoración más allá de las propias tarifas.

Este encargo queda supeditado estrictamente al cumplimiento de las exigencias de los principios de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera.

### Fundamentos de derecho





1. Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se trasladan al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.
2. Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, por el cual se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.
3. Real Decreto 817/2009, de 8 de mayo, por el cual se desarrolla parcialmente la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.
4. Decreto 14/2016, de 11 de marzo, por el cual se aprueba el texto consolidado del Decreto sobre contratación de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares.
5. Ley 14/2014, de 29 de diciembre, de Finanzas de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares.
6. Estatutos de la Fundació Balear d'Innovació i Tecnologia, aprobados mediante acuerdo de Consejo de Gobierno de 7 de septiembre de 2012, modificados mediante el Acuerdo de Consejo de Gobierno de 18 de septiembre de 2015 por el que se otorga la autorización previa para la modificación estatutaria de la Fundación BIT.
7. Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del impuesto sobre el valor añadido, modificada per la ley 28/2014 de 27 de noviembre

Por todo lo expuesto, dicto la siguiente

## RESOLUCIÓN

1. Aprobar el expediente de encargo a medio propio, cuyo objeto es la prestación de Servicios de desarrollo y mantenimiento de IVR, Apps, BITCITA y BITMESSAGE para soporte a la comunicación digital conforme a las siguientes particularidades:
  - a) OBJETO: Servicios de desarrollo y mantenimiento de IVR, Apps, BITCITA y BITMESSAGE para soporte a la comunicación digital.

Yago Gomez Perez a data 18-10-2023 11:48:33 CEST.

Document signat electrònicament per:



- b) GASTO ANTICIPADO: Sí.
- c) VALOR ESTIMADO: 142.308,00 €. (71.154,00 € que corresponde al presupuesto del encargo para 12 meses de plazo de ejecución más 71.154,00 € de la posible prórroga de 12 meses).
- d) PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN: Medio propio.
- e) PLAZO DE EJECUCIÓN: 12 meses, desde el día 19 de enero de 2024 hasta el día 18 de enero de 2025.
- f) PRÓRROGA: Posibilidad de prorrogar 12 meses adicionales.
- g) FORMA DE PAGO: Pago mensual previa presentación de factura mensual por el importe resultante de multiplicar la cantidad de horas trabajadas por cada perfil y el precio de adjudicación definitivo de cada uno. La factura será previamente conformada por el responsable del encargo.
- h) PLAZO DE GARANTÍA: 4 meses desde la recepción definitiva del encargo.
- i) LUGAR DE LA PRESTACIÓN: Siempre que la naturaleza de este encargo de gestión lo permita se realizará el servicio en las instalaciones de la Fundación BIT.
- j) MODIFICACIÓN: No se prevé.
- k) SUBCONTRATACIÓN: No procede.

2.- Disponer el gasto a favor de la Fundació Balear d’Innovació i Tecnologia, por un importe de 71.154,00 €, IVA exento, según la siguiente distribución:

Ejercicio	Partida presupuestaria	Importe total, IVA exento
2024	60001 G/411B01/22722/00	66.000,00 €
2025	60001 G/411B01/22722/00	5.154,00 €
	<b>TOTAL</b>	<b>71.154,00 €</b>

Yago Gomez Perez a data 18-10-2023 11:48:33 CEST.

Document signat electrònicament per:



Contra esta Resolución, que agota la vía administrativa, cabe interponer el recurso especial en materia de contratación a que se refiere el artículo 66 de la Ley 3/2003, de 26 de marzo, de Régimen Jurídico de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, ante el órgano de contratación o ante la Junta Consultiva de Contratación Administrativa de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente a aquel en que se reciba la notificación.

En caso de que no se opte por esta vía, cabe interponer directamente un recurso contencioso-administrativo ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de las Illes Balears en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a aquel en que se reciba la notificación de esta Resolución, de acuerdo con el artículo 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

Palma a la fecha de la firma  
El Director General  
El Director de Gestión y Presupuestos  
Por delegación (BOIB núm. 16/21)

Yago Gomez Perez a data 18-10-2023 11:48:33 CEST.

Document signat electrònicament per: