



# **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO DENOMINADO “ADQUISICIÓN, MODELADO E IMPLEMENTACIÓN DE UN PLATAFORMA DE GESTOR DE EXPEDIENTES, POR PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD.**

## **1.- OBJETO DEL CONTRATO**

El objeto de este pliego es fijar las condiciones mínimas de la instalación de una plataforma de Gestor de Expedientes totalmente integrada con los servicios que se engloban en la Oficina de Atención Telemática (Plataforma Experta), con los de la Oficina Presencial de Atención a la Ciudadanía, y con los componentes de Administración Electrónica pertenecientes a las plataformas de servicios comunes del MAP/MITYC, así como el modelado e implementación, en dicha plataforma, de 22 procedimientos administrativos a elección del Ayuntamiento.

## **2.- DESCRIPCIÓN DEL ALCANCE**

En los últimos años, la implantación de las nuevas tecnologías en el ámbito de la Administración Pública se ha ido resolviendo a una velocidad vertiginosa.

La Administración electrónica nos ha impuesto a las Administraciones Locales un cambio en nuestra forma de actuar para poder ofrecer a los ciudadanos servicios ad hoc, que se presten las 24 horas del día, los 365 días del año. No obstante, no sólo ha supuesto un cambio a la hora de atender al ciudadano, sino que nuestra Administración debe conseguir alcanzar un objetivo de interoperatividad entre áreas o Departamentos, con el fin de eliminar burocracia excesiva y optimizar los procedimientos internos.

El fin del presente Proyecto es converger en la línea de la e-administración, con el propósito final de acercarnos a la ciudadanía mediante una herramienta capaz de optimizar la eficiencia administrativa.

Los objetivos básicos que persiguen esta eficiencia son los siguientes:

- Cumplir con el art 3.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento



## AYUNTAMIENTO DE GÁLDAR

Administrativo Común, que establece que *"las Administraciones públicas, en sus relaciones, se rigen por el principio de cooperación y colaboración, y en su actuación por los criterios de eficiencia y servicio a los ciudadanos"* proporcionando a los empleados públicos una herramienta sencilla y amigable para el ejercicio de sus funciones.

- Afrontar la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, proporcionando a la ciudadanía tramitaciones telemáticas completas, y al Ayuntamiento la informatización interna de los procedimientos administrativos.
- Canalizar a través de una herramienta informática **única** como es el gestor de expedientes, las distintas actuaciones de gestión que diariamente afrontan las diferentes unidades administrativas del Ayuntamiento.
- Simplificar y agilizar los procedimientos, reduciendo y eliminando trámites innecesarios.
- Normalización de todos los tipos de documentos involucrados en los procedimientos, tanto los de soporte papel como los documentos electrónicos.
- Conseguir que todos los gestores y usuarios del Sistema utilicen un mismo lenguaje, con independencia del trámite o de la unidad encargada de la gestión, de este modo facilitamos la movilidad del personal, pudiendo redistribuirlo en función de la carga de trabajo de las distintas unidades administrativas en momentos puntuales minimizando el coste de formación y adaptación a las necesidades del servicio.

Independientemente de los objetivos generales, tenemos dos objetivos bien diferenciados:

- **APLICATIVO:** Por un lado, la instalación de la herramienta de gestión de expedientes, que nos permita la aplicación de procedimientos integrales de gestión electrónica a los expedientes administrativos



## AYUNTAMIENTO DE GÁLDAR

objeto de dicho proyecto.

- CONSULTORÍA: Por otro lado, el modelado e implementación de dichos procedimientos en la herramienta, previa redefinición formal y optimizada de los procesos, con la finalidad de habilitar la posibilidad de la gestión completa de los mismos a través de circuitos electrónicos, garantizando condiciones de máxima accesibilidad a dichos circuitos por parte de la ciudadanía interesada en los expedientes.

### **Aplicativo**

El módulo de Gestión de Expedientes deberá necesariamente integrarse con la Plataforma Tecnológica del Ayuntamiento de Gáldar. Los componentes principales de dicha Plataforma son:

- Oficina Presencial de Atención a la Ciudadanía
- Ventanilla Virtual.
- Carpeta Ciudadana.
- Monitorización de Solicitudes.
- Registro Telemático.
- Notificaciones Telemáticas Seguras. "EXPERTA-SNOT"

También deberá integrarse con los componentes de Administración Electrónica pertenecientes a las plataformas de servicios comunes del MAP/MITYC, que relacionamos a continuación:

- Plataforma de Autenticación y Firma Electrónica "@Firma" del MAP.
- Servicio de sellado del tiempo TS@ del MAP.
- Servicio de Pago Telemático "SPT" de RED.ES.

Y con otras aplicaciones pertenecientes al *back office* del Ayuntamiento:



AYUNTAMIENTO DE GÁLDAR

ENTREVISTAS

ANÁLISIS

PROPUESTAS

- Registro de Entrada y Salida General.
- Módulo de Terceros y Territorio.

## DIAGRAMA

### Consultoría

La instrumentación formal de este objetivo requiere que los procesos administrativos sean modelizados a través de flujogramas o diagramas de flujos. Dichos diagramas deberán reflejar los distintos componentes y actores del flujo administrativo: actividades, registros, documentos, personas, flujo de información, aplicativos y equipamiento. Asimismo, tales diagramas deberán quedar integrados en **mapas de procesos** referidos tanto a la fase inicial de diagnóstico, como a la fase última de propuestas de mejora y adaptación de procesos (reingeniería).

La metodología general utilizada para el trabajo de consultoría, cuyo fin es la recopilación de la información necesaria para poder aprobar los procedimientos de gestión gira en tres fases:



## AYUNTAMIENTO DE GÁLDAR

- Entrevistas con las personas definidas por el Ayuntamiento, con el fin de recopilar toda la información necesaria para analizar la situación actual en que se tramitan los expedientes a implementar.
- Análisis de toda la documentación obtenida.
- Propuestas de mejoras sobre la situación actual.

La metodología específica utilizada para el modelado e implementación de los procedimientos contendrá los siguientes apartados:

- Comienzo del Proyecto: El objetivo de esta fase es dar a conocer el Proyecto a las personas implicadas en el mismo, tanto en calidad de directores como de usuarios, con el fin de implicarles en la implantación y funcionamiento del mismo.

Esta fase se ejecuta a través de una reunión con las personas implicadas en el Proyecto, dónde en principio se les presentará el grupo de trabajo, se expondrán los objetivos del Proyecto y se escucharán las sugerencias de los mismos para la puesta en marcha y el buen funcionamiento del mismo.

- Recopilación de información: PGOU, Ordenanzas, Reglamentos internos, estructura administrativa, otros datos sobre el Perfil del municipio y del Ayuntamiento (servicios cedidos a otros organismos o empresas, aplicaciones de backoffice instaladas, interoperabilidad existente, etc).
- Estudio de la información: Estudiar la información recopilada para crear la ficha de los procedimientos.
- Aprobación de cada una de las fichas de los procedimientos.
- Implementación en el "Gestor de Expedientes" de cada uno de los procedimientos aprobados.
- Definición de cada uno de los documentos administrativos que intervienen en cada uno de los procedimientos.
- Elaboración y aprobación de los documentos administrativos.



## AYUNTAMIENTO DE GÁLDAR

- Implementación en el "Gestor de Expedientes" de cada uno de los documentos administrativos aprobados que intervienen en los procedimientos.
- Definición y aprobación de los indicadores de gestión.
- Implementación en el "Gestor de Expedientes" de cada uno de los indicadores de gestión que medirán los procedimientos.
- Implantación y aceptación del Sistema.
- Formación.
- Puesta en marcha.

### **No se incluye como parte del Proyecto**

No se incluyen en el siguiente proyecto los siguientes componentes o servicios relacionados con la infraestructura necesaria para la puesta en marcha:

- Equipamiento (servidores, cortafuegos, redes, ...)
- Software de base (Gestores de Bases de Datos, Sistemas Operativos, ...)
- Líneas: Ancho de banda necesario
- Certificados de seguridad (ssl, https, ...)
- Contratación de espacio telemático, dominios, servicios de "Hosting" o "Housing", etc.
- Otros trabajos de integración no mencionados de forma explícita, con aplicaciones externas.

## **3.- CARACTERÍSTICAS**

### **Características Funcionales**

El gestor de expedientes deberá tener las siguientes funcionalidades básicas:



## AYUNTAMIENTO DE GÁLDAR

- **Identificación.-** Acceso al sistema mediante e-DNI u otro certificado electrónico, así como usuario y contraseña para cierto tipo de funcionalidades.
- **Usabilidad.-** El sistema deberá contener mecanismos interactivos que guíen y orienten al usuario en la ejecución de los actos administrativos.
- **Firma.-** El sistema debe permitir firmar electrónicamente por los usuarios cada una de las tareas que se ejecutan dentro del procedimiento administrativo, así como deberá integrarse con el **portafirm@s** del MAP.
- **Notificaciones.-** El sistema deberá estar integrado totalmente con la plataforma de notificación telemática EXPERTA-SYSNOT para realizar la notificación de cualquier resolución administrativa.
- **Verificación.-** Todos los documentos generados por el sistema tendrán incorporado un código de verificación. Dicho código permitirá el acceso a una copia electrónica del documento a toda la ciudadanía que solicite la misma a través de la Ventanilla Virtual.
- **Consulta online.-** El sistema permitirá la conexión con la Carpeta Ciudadana para permitir que la ciudadanía acceda de manera online a consultar la situación administrativa de su expediente.
- **Modelado.-** El sistema tendrá un módulo dónde se pueda modelar todo al procedimiento administrativo, así como casos, perfiles, base legal, comportamientos, documentos, etc.
- **Documentos.-** El sistema permitirá una gestión automatizada en la generación de los documentos durante la tramitación administrativa, de tal forma que los mismos se creen atendiendo a diferentes parámetros como: quién a iniciado el expediente (titular, representante), legislación vigente en el momento de la solicitud...; alejándonos de las convencionales plantillas, muy rígidas en su funcionamiento.
- **Alarmas.-** El sistema incorporará el control de plazos en la tramitación



## AYUNTAMIENTO DE GÁLDAR

administrativa, con la posibilidad de configurar alarmas ante el vencimiento de los mismos.

### **Características Técnicas**

La solución deberá estar desarrollada preferentemente en java "J2EE" pudiendo utilizar "tomcat" como servidor de aplicaciones.

Deberá estar desarrollado bajo una arquitectura de tres capas o niveles (ACCESO A DATOS independiente de la lógica del sistema, a través de consultas /modificaciones en lenguaje estándar SQL (ANSI SQL); CAPA DE APLICACIÓN y CAPA DE PRESENTACIÓN).

La ejecución podrá ser en PC´s bajo entornos Windows o Linux y navegador estándar Internet Explorer, Netscape, Opera, Mozilla, Firefox.

La estructura podrá implementarse indistintamente sobre Servidores LINUX o WINDOWS y gestores de bases de datos relacionales ORACLE, SQL SERVER o MYSQL.

### **4.- DESARROLLO DEL SERVICIO**

Con el fin de garantizar el éxito en el desarrollo del servicio, las empresas licitadoras deberán presentar un cronograma detallado de la ejecución del mismo.

### **5.- DIFUSIÓN Y FORMACIÓN**

La empresa adjudicataria diseñará un plan de difusión y divulgación del proyecto. Este plan deberá ser aprobado por el Director del Proyecto en fechas y contenidos. Los lugares donde se celebrarán exposiciones y conferencias serán consensuados por la empresa adjudicataria y el Ayuntamiento de Gáldar.

La formación consistirá en:

- Formación presencial al personal técnico y al personal clave de cada área.



## AYUNTAMIENTO DE GÁLDAR

- Ayuda online en las aplicaciones para usuarios del Ayuntamiento donde quepa la posibilidad de dudas sobre el funcionamiento.

La formación se realizará en las dependencias del Ayuntamiento. El tiempo de formación en cada área será el necesario y suficiente para su correcto conocimiento.

### **6.- PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS**

Para alcanzar los objetivos finales del proyecto, el Ayuntamiento de Gáldar considera necesario asegurar la coordinación y calidad de las actuaciones en los trabajos objeto del presente contrato. Se plantean, las siguientes figuras y órganos de dirección y ejecución del proyecto, que se entiende aseguran un seguimiento estricto del grado de avance del mismo y permitirán la participación activa y organizada de todos los perfiles precisos para su adecuado desarrollo:

- Comité de Dirección o Seguimiento.
- Director de Proyecto.
- Jefe de Proyecto.
- Equipo de trabajo.

Como actividad inicial dentro de esta fase del proyecto, se constituirán los órganos indicados y se presentará por parte del adjudicatario una planificación detallada de trabajos acorde al plan de proyecto recogido en la memoria.

A continuación, se detallan las principales funciones y responsabilidades de los distintos perfiles:

#### **Comité de Dirección y Seguimiento**

Constituido por representantes del Ayuntamiento y de la empresa adjudicataria. Su responsabilidad reside en el seguimiento y control de los trabajos, introduciendo en el proyecto cuantas propuestas estimen oportunas.



## AYUNTAMIENTO DE GÁLDAR

Se mantendrán reuniones de seguimiento y revisiones técnicas, con periodicidad mensual, del Comité de Dirección al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al proyecto, las especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos y la validación de las programaciones de actividades realizadas. El Comité de Dirección se nombrará y quedará constituido al inicio del proyecto.

### **Director de proyecto**

El Ayuntamiento de Gáldar designará un Director de Proyecto cuyas funciones en relación con el objeto del presente pliego serán las siguientes:

- Velar por el cumplimiento de los trabajos exigidos y ofertados.
- Velar por el nivel de calidad de los trabajos.
- Aprobar el Programa de realización de los trabajos.
- Decidir las modificaciones técnicas sobre el proyecto a lo largo del desarrollo de los trabajos.
- Hacer cumplir las normas de funcionamiento y las condiciones estipuladas en este Documento.
- Determinar la participación en el proyecto de las diferentes personas que configuren el equipo del proyecto.
- Autorizar los contactos directos de las personas del equipo de trabajo del adjudicatario con el usuario final.

El director de proyecto podrá delegar sus funciones en una persona de su equipo. Asimismo, podrá incorporar al proyecto durante su realización, las personas que estime necesarias para verificar y evaluar todas las actuaciones a su cargo.

### **Jefe de Proyecto**

El Jefe de Proyecto, designado por parte de la empresa adjudicataria, es el



## AYUNTAMIENTO DE GÁLDAR

representante del equipo técnico de la empresa. Es el encargado de realizar la planificación de los trabajos, la distribución de los recursos ofertados y se responsabiliza de cumplir el calendario de hitos y entrega de productos. Entre sus funciones se encuentran la elaboración de informes de seguimiento y la confección de las actas de reunión. Esquemáticamente las funciones quedan resumidas en:

- Organizar la ejecución del proyecto de acuerdo con el Programa de realización de los trabajos y poner en práctica las instrucciones de la Dirección del Proyecto.
- Ostentar la representación del equipo técnico contratado en sus relaciones con el Ayuntamiento de Gáldar en lo referente a la ejecución de los trabajos.
- Proponer a la Dirección del Proyecto las modificaciones que estime necesarias, surgidas durante el desarrollo de los trabajos.
- Asegurar el nivel de calidad de los trabajos.
- Presentar a la Dirección del Proyecto, para su aprobación, los resultados parciales y totales de la realización del proyecto.

### **Equipo de Trabajo**

El equipo de proyecto estará integrado por los grupos de trabajo que se estimen necesarios para la realización de proyecto. El Equipo de proyecto estará formado por el personal de la empresa adjudicataria, responsable de la ejecución de los trabajos, y por los usuarios que se designen para cada caso por parte del Director de proyecto.

### **7.- TRATAMIENTO DE LOS DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**

La empresa adjudicataria, en cumplimiento de la "Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal", únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del Ayuntamiento de Gáldar, y no los aplicará o utilizará con fin distinto al del contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas. Además, deberá cumplir las



## AYUNTAMIENTO DE GÁLDAR

medidas técnicas y organizativas estipuladas en el Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, que establece el "Reglamento de Medidas de Seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal" para datos de carácter personal de nivel básico. En el caso de que la empresa, o cualquiera de sus miembros, destinen los datos a otra finalidad, los comunique, o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será responsable de las infracciones cometidas

### **8.- CERTIFICACIONES DE CALIDAD**

Durante el desarrollo de los trabajos y la ejecución de las diferentes fases del proyecto, el Ayuntamiento de Gáldar podrá establecer controles de calidad sobre la actividad desarrollada y los productos obtenidos.

### **9.- PLAZOS**

El plazo de entrega del reseñado material es de **cuatro (4) meses**. Durante dicho periodo se realizarán los preparativos del diseño, trabajos para aplicación del proyecto y ajuste del programa informático para su implantación y funcionamiento de acuerdo con la realidad del Ayuntamiento de Gáldar y según las previsiones del Pliego de prescripciones técnicas.

### **10.- ASPECTOS DE LA NEGOCIACIÓN**

A) Mejoras: mayor número de procedimientos completos con todos los formularios necesarios para su tramitación (presentar relación de procedimientos) con el siguiente baremo:

De 22 a 30: de 0 a 2 puntos.

De 31 a 40: de 0 a 6 puntos.

De 41 a 50: de 0 a 10 puntos.

B) Usabilidad, flexibilidad y sencillez de la herramienta: de 0 a 8 puntos

C) Número de trabajadores o empleos creados o mantenidos con motivo de la ejecución del contrato: de 0 a 5 puntos.



## AYUNTAMIENTO DE GÁLDAR

- D) Ampliación del plazo de garantía sobre el previsto en el pliego: de 0 a 4 puntos.
- E) Soporte: tiempo de respuesta de desplazamiento de técnicos del adjudicatario a las dependencias del Ayuntamiento (igual o inferior a 24 horas): de 0 a 3 puntos.

La valoración de las ofertas se realizará de acuerdo con el procedimiento que a continuación se determina:

1º.- Todas las ofertas serán clasificadas por orden de mejor a peor respecto de cada uno de los criterios.

2º.- Obtenido el orden de prelación de todas las ofertas respecto de un criterio, se asignará a la mejor oferta el máximo de los puntos correspondientes a dicho criterio.

3º.- A las ofertas siguientes en el orden de prelación de cada criterio se les asignarán los puntos que proporcionalmente correspondan por su diferencia con la menor oferta, de acuerdo con la siguiente fórmula:  $P = (pm \times mo) / O$ , o bien  $P = (pm \times O) / mo$ , según se trate, respectivamente, de proporción inversa o proporción directa con la mejor oferta (donde P es la puntuación, pm es la puntuación máxima, mo es la mejor oferta y O es el valor cuantitativo de la oferta que se valora).

4º.- Obtenida la puntuación de todas las ofertas respecto a cada uno de los criterios, se sumará la puntuación total de cada una de ellas, resultando seleccionada la que obtenga mayor puntuación. En caso de producirse empate en la puntuación final, la adjudicación recaerá en la oferta que en su conjunto se considere más beneficiosa para el interés público, teniendo en cuenta el orden de prelación de los criterios de adjudicación y la ponderación de su incidencia en la valoración de las ofertas empatadas. En caso de persistir el empate, se dilucidará la adjudicación por sorteo.

El órgano de contratación deberá tener en cuenta, en el momento de la negociación, los aspectos medioambientales que, a continuación, se relacionan: productos reciclados o reutilizables, concentrados, ecoetiquetados, materiales reciclables o reutilizables, tasa de reciclaje de



## AYUNTAMIENTO DE GÁLDAR

residuos previstos, sistema de gestión medioambiental, etc.

En caso de empate en el resultado de la negociación, se dará preferencia a aquellas interesadas que se encuentren en algunos/s de los siguiente supuestos:

- Que tengan en su plantilla un número de trabajadores/as con discapacidad superior al 2%. En caso de persistir el empate, tendrá preferencia en la adjudicación, la interesada que disponga del mayor porcentaje de trabajadores/as fijos con discapacidad.

- Que siendo una empresa de menos de 250 trabajadores/as elabore y aplique planes para la efectiva igualdad entre mujeres y hombres o cuente con la aplicación de medidas de establecimiento de acciones positivas y encaminadas a eliminar la discriminación por razón de sexo

- Que esté dedicada, específicamente, a la promoción y reinserción laboral de personas en situación de exclusión social.

- Que sea una entidad sin ánimo de lucro, siempre que su finalidad o actividad tenga relación directa con el objeto del contrato.

La constatación de estas circunstancias sólo será requerida si se da este supuesto.

### **11.- LICENCIAS DE USO**

La empresa adjudicataria deberá entregar en el plazo de cuatro meses las licencias de uso de todo el software que se instale en el Ayuntamiento, con carácter ilimitado de usuarios.

### **12.- DERECHO DE PRIVACIDAD**

La empresa adjudicataria no podrá hacer uso, privado o público, de la documentación e información que por razón de la realización del objeto del presente expediente obtenga del Ayuntamiento de Gáldar, salvo expresa autorización por escrito. Quedará obligada a devolver cuanta documentación hubiese utilizado.



AYUNTAMIENTO DE GÁLDAR

En Gáldar a, 24 de mayo de 2010.

EL TÉCNICO INFORMÁTICO

Antonio J. Díaz Navaro