



PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE “CONSULTORÍA PARA LA ORGANIZACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE UNA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CON IMPLEMENTACIÓN DE 94 TRÁMITES”.

1.- INTRODUCCIÓN

La ciudadanía en su relación con la Administración es cada vez más exigente, por lo que a la hora de ejercitar un derecho o cumplir con una obligación, la ciudadanía exige cada vez mayor flexibilidad, un mayor número de servicios y, sobre todo, una mejor calidad de los mismos.

Los últimos avances de las nuevas tecnologías de la información (TI) y su mayor uso por parte de la Administración Pública permiten que la Administración se relacione de una manera más eficiente y sin límites geográficos ni temporales tanto con los ciudadanos y ciudadanas, como con las empresas. Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC) hacen precisamente esto: utilizar las TI para simplificar los trámites burocráticos y mejorar la eficiencia de la administración, cambiando el modelo de gestión tradicional, eliminando barreras, mejorando procesos y beneficiando así tanto al ciudadano, ciudadana, y a las empresas como a la propia Administración.

Por tanto, la implantación de una OAC no debe considerarse un lujo reservado a las Administraciones con más recursos, sino que debe considerarse una necesidad para cualquier Administración que quiera servir mejor y más eficientemente a la Ciudadanía.

2.- ANÁLISIS

Al hablar de administración electrónica nos estamos refiriendo al uso de técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos en el desarrollo de las actividades y procedimientos que competen a la Administración. Ya en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común se impulsaba el empleo de estos medios, si bien la puesta en marcha de los mismos no se planteaba como una obligación para las distintas Administraciones, sino que era potestativa.



AYUNTAMIENTO DE GÁLDAR

El gran salto en el desarrollo de una administración electrónica avanzada tiene su origen en la publicación de la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP). Esta Ley reconoce el «derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos» y, junto a ello, establece la «obligación de las Administraciones Públicas de rediseñar sus procedimientos y dotarse de los medios técnicos necesarios para que el ejercicio del nuevo derecho sea plenamente efectivo».

La LAECSP supone una transformación de las Administraciones Públicas, ya que deberán articular los mecanismos necesarios para que la iniciación, tramitación y terminación de los procedimientos pueda realizarse por medios electrónicos, con plena validez y en plenas condiciones de seguridad jurídica.

El Ayuntamiento de Gáldar se ha dotado de un módulo de Oficina de Atención Telemática, que forma parte de una plataforma tecnológica denominada “Plataforma Experta” que integra todas las herramientas y aplicaciones necesarias para la iniciación de los trámites de forma telemática, a través de una subvención que el Excmo. Cabildo Insular de Gran Canaria publica en el Boletín Oficial de la Provincia de Las Palmas, de fecha 27 de octubre de 2008, la “Ordenanza específica Reguladora de las Bases que regirán la concesión de Subvenciones de Innovación Tecnológica para los Ayuntamientos de Gran Canaria – Convocatoria para el año 2008”.

Después de la instalación de la Plataforma, así como la implementación de un número limitado de trámites, se ve la necesidad de instalar los módulos necesarios para la puesta en marcha del canal presencial de atención a la ciudadanía totalmente integrado con los servicios que se engloban en la Oficina de Atención Telemática (Plataforma Experta), 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 94 trámites a elegir por el Ayuntamiento.

La administración electrónica aplicada a los trámites referidos, en el espíritu establecido por la citada ley 11/2007, posibilita un salto cualitativo en las oportunidades de acceso de la ciudadanía a los procedimientos administrativos que le incumben. En este sentido, permite diversificar los canales de acceso (canal presencial y telemático), y hasta flexibilizar los medios de comunicación y documentación utilizados por la ciudadanía en sus relaciones con las Administraciones



AYUNTAMIENTO DE GÁLDAR

Públicas. Todo ello, redundando, sin duda, en una mejor garantía de los derechos ciudadanos, pero también en ganancias significativas para las empresas del municipio en términos de ahorro de costes administrativos y en mayores incentivos internos a la Administración Local a la hora de la mejora en la calidad de los servicios públicos.

3.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato será la realización del suministro de un **sistema avanzado de atención presencial a la ciudadanía**, que contemple tanto las aplicaciones informáticas como los trabajos de consultoría, carga del sistema y puesta en marcha de los mismos.

EL SISTEMA DEBERÁ ESTAR OPERATIVO EN EL MOMENTO DE PRESENTAR LA SOLICITUD AL PRESENTE CONCURSO, POR LO QUE SE PODRÁ SOLICITAR QUE SE EFECTÚE DEMOSTRACIÓN DE LA MISMA EN CUALQUIER MOMENTO

Dicho sistema tendrá la función de hacer accesible, desde un único punto, toda la información que pueda necesitar la ciudadanía y las empresas para completar sus trámites, realizar sus consultas y/o resolver sus problemas con la Administración. Estos trámites y consultas pueden ser desde solicitar ayudas y subvenciones, becas, autorizaciones, licencias, etc., hasta cualquier otro servicio que se preste desde las diferentes áreas de una Administración. Como ya se ha mencionado, es fundamental apoyarse en las TI para que las OAC alcancen estos objetivos

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

- **APLICATIVO:** Por un lado, la instalación de la herramienta de atención presencial, que nos permita una atención personalizada y asistida a la ciudadanía.
- **CONSULTORÍA:** Por otro lado, el modelado e implementación de **94 trámites** en la herramienta, a elegir por el Ayuntamiento, previa redefinición formal y optimizada de los procesos, con la finalidad de habilitar la posibilidad del inicio de la gestión completa de los mismos en las condiciones definidas por cada Unidad Administrativa.



AYUNTAMIENTO DE GÁLDAR

4.- CARACTERÍSTICAS

Las premisas que tiene que cumplir una OAC para que sea considerada eficaz, y por consiguiente las funcionalidades del sistema para que las mismas se consigan son:

- **Informar** a la ciudadanía o a las empresas de todos los trámites necesarios para realizar cualquier gestión municipal. Para ello el sistema deberá manejar el catálogo de trámites resultante del trabajo de consultoría y que recoge gran parte de la casuística por la que un ciudadano o ciudadana se dirige al Ayuntamiento. Dicho manejo se traduce en:
 - Localización rápida de trámites o asuntos por lo que tendrá que contemplar múltiples criterios o clasificaciones jerárquicas de búsqueda, con posibilidad de añadir nuevos criterios o clasificaciones.
 - Posibilidad de implementar filtros o patrones de búsqueda de trámites. Ejemplo: que contenga palabras dadas, que no contenga palabras dadas, que contenga una frase exacta, que no contenga una frase exacta, que contenga alguna de las palabras dadas, etc. pudiendo realizar combinaciones entre varios de estos filtros.
- **Iniciar** los trámites en las condiciones preestablecidas por la Unidad Administrativa responsable de su tramitación. Para ello el sistema deberá contener las siguientes funcionalidades:
 - Posibilidad de construcción de formularios de recogida de datos cuyas variables o campos dependan del trámite a realizar.
 - Posibilidad de mantener diálogos interactivos entre la ciudadanía y el sistema a fin de concretar el caso, escenario o modalidad del trámite a gestionar, recabar los datos específicos necesarios para dicha tramitación y los documentos a aportar.
- **Orientar** a los ciudadanos sobre los documentos que son necesarios para realizar trámites administrativos, por lo que el sistema permitirá:
 - Realizar un control completo y exhaustivo de cada documento a aportar, desde el momento en que se realiza la solicitud.



AYUNTAMIENTO DE GÁLDAR

- Controlar el modo en que tiene que ser aportado cada documento en función del trámite y caso seleccionado: original, copia compulsada, fichero normal, fichero compulsado mediante certificado digital, etc.
- Para el caso de los certificados emitidos por otros organismos, el sistema deberá gestionar los convenios de intercambio con los mismos para la expedición automatizada de dichos certificados, además de emitir de forma automatizada la autorización del ciudadano para que el Ayuntamiento pueda solicitar dichos certificados o pueda establecer conexión telemática con los mencionados organismos.
- Mediante los correspondientes parámetros el Ayuntamiento podrá decidir si los documentos que se generan en el propio organismo deben ser requeridos o no al ciudadano, pudiendo especificar los asuntos y casos concretos en los que deben o no deben ser requeridos
- **Mantener** una información totalmente actualizada, tanto del catálogo de trámites como de todos los documentos asociados al mismo (hojas informativas, solicitudes, autorizaciones, declaraciones de responsabilidad, etc.). Para ello el sistema deberá contener:
 - Una funcionalidad que permita monitorizar y efectuar adaptaciones de la información contenida, así como un sistema de validación para la publicación de los mismos.
- **Liquidar** cualquier tipo de Tasa asociada al trámite correspondiente, con fórmulas simples o complejas.
- **Notificar** a través del canal telemático, siempre que el ciudadano o ciudadana haya optado voluntariamente por dicho medio.

5.- TRABAJOS A REALIZAR

Los trabajos a realizar tendrán como objetivo la puesta en funcionamiento del **Servicio de Atención a la Ciudadanía** para las materias de competencia municipal, lo que se



AYUNTAMIENTO DE GÁLDAR

traduce en el desarrollo de todas aquellas actividades necesarias que a continuación se detallan:

a. Análisis y recopilación de información

Consistente en el estudio de los 94 trámites elegidos por el Ayuntamiento y actuaciones administrativas que se desarrollan en el mismo y su posterior informatización, ajustándose a las especificidades de éste, dando como resultado la información inmediata a la ciudadanía, así como un inicio de tramitación más eficiente de los referidos trámites.

b. Diseño de contenidos

A partir de la información obtenida según el estudio realizado en el apartado anterior, se elaborará un **catálogo de trámites** que recogerá toda aquella información con el nivel de detalle y contenido necesario para prestar un Servicio de calidad en la atención a la ciudadanía.

c. Parametrizado de la herramienta informática

Una vez obtenido el contenido, el mismo se volcará en una aplicación informática específica para la mencionada OAC, la cual debe permitir la orientación e información al ciudadano sobre trámites, procedimientos, requisitos y documentación para los proyectos, actuaciones o solicitudes que se proponga realizar, o para acceder al disfrute de un servicio público o beneficiarse de una prestación, permitiendo la cumplimentación de instancias, si se precisa.

Las características básicas deben ser las siguientes:

- **Presentación.**- El sistema deberá tener un entorno dónde se muestren todos los contenidos.
- **Catalogación.**- El sistema deberá tener catalogada la información.
- **Búsquedas.**- Permitirá diferentes sistemas de búsqueda al operador.
- **Gestión de Contenidos.**- Permitirá la emisión de cualquier tipo de documentos, como modelos de instancias, bandos, circulares, declaraciones juradas, etc. que se generarán automáticamente desde el sistema, así como ofrecerá a los



AYUNTAMIENTO DE GÁLDAR

administradores del sistema un método sencillo de actualización de dichos documentos debido al gran volumen que existirá de los mismos.

- Seguridad.- El sistema mostrará la información y permitirá el acceso a las funcionalidades en función de los permisos de cada operador.

Además, la aplicación informática debe contener las siguientes funcionalidades:

- Gestión de recepción.- El sistema debe gestionar la recepción de todos los ciudadanos que se personen en la oficina (**gestor de colas**).
- Registro de entrada y salida.- El sistema deberá conectarse con el Registro de Entrada y Salida General que actualmente está en explotación en el Ayuntamiento.
- Estadísticas.- El sistema deberá tener la opción de emitir cualquier tipo de estadísticas que permita obtener métricas sobre cualquiera de los hechos registrados en el mismo.

d. Formación

Para la puesta en marcha de la Oficina, una vez realizadas las tareas mencionadas anteriormente, será necesario realizar lo siguiente:

- Plan de formación de los operadores que formarán parte de la Oficina de Atención a la Ciudadanía.
- Plan de formación a los administradores del sistema.

e. Mantenimiento

Una vez puesta en marcha la oficina, la empresa adjudicataria se encargará, a partir de la firma del Acta de Recepción, de la asistencia técnica durante un plazo máximo de seis meses, que garantiza en todo momento el buen funcionamiento de la Oficina. Dicha asistencia consistirá en:

- La realización de aquellos nuevos modelos de documentos, formatos de tramitación, gestión, etc. que el funcionamiento diario demande, así como cuantas actualizaciones sean necesarias por modificación de la legislación



AYUNTAMIENTO DE GÁLDAR

vigente.

- La asistencia técnica destinada a solventar errores, incidencias o dudas relacionadas con el funcionamiento de la aplicación informática.

Para garantizar dicha asistencia técnica, la empresa adjudicataria deberá poner el personal técnico cualificado que se requiera a disposición del Ayuntamiento de Gáldar, el cual se desplazará cuantas veces sea necesario y requerido a tales efectos.

6.- 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.

7.- 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.
- 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.

8.- 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



AYUNTAMIENTO DE GÁLDAR

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. 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.



AYUNTAMIENTO DE GÁLDAR

- 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 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.



AYUNTAMIENTO DE GÁLDAR

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.

9.- 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 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

10.- 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.

11.- 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 la oficina de acuerdo con la realidad del Ayuntamiento de Gáldar y según las previsiones del Pliego de prescripciones técnicas.

12.- PRESUPUESTO DE LICITACIÓN Y FORMA DE PAGO

- El presupuesto total de licitación asciende a la cantidad de **CINCUENTA MIL**



AYUNTAMIENTO DE GÁLDAR

(50.000,00 € EUROS.

13.- 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.

14.- 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.

15.- ASPECTOS DE NEGOCIACIÓN

1.- Mejoras: Hasta 20 puntos. Se consideran exclusivamente como mejoras el incremento de los servicios relacionados con la Atención Ciudadana.

2.- Usabilidad, flexibilidad y sencillez de la herramienta: Hasta 10 puntos.

3.- Soporte: Hasta 10 puntos. Tiempo de respuesta de desplazamiento de técnicos del adjudicatario a las dependencias del Ayuntamiento de Gáldar (igual o inferior a 24 horas).

4.- Número de trabajadores o empleos creados o mantenidos con motivo de la ejecución del contrato: Hasta 5 puntos.

5.- Metodología y organización del trabajo: Hasta 5 puntos.

6.- Plan de formación: Hasta 5 puntos.

La documentación destinada a justificar la aplicación de estos aspectos se incorporará en el sobre ÚNICO CERRADO.

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.



AYUNTAMIENTO DE GÁLDAR

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 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.



AYUNTAMIENTO DE GÁLDAR

- 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.

Gáldar a, 15 de junio de 2010
EL TÉCNICO INFORMÁTICO

Antonio J. Díaz Navarro