

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA  
LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE  
NORMALIZACIÓN Y RACIONALIZACIÓN DE  
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y SU  
IMPLANTACIÓN ELECTRÓNICA DEL EXCMO.  
AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE LA OROTAVA**

# Índice

1. OBJETO DEL CONTRATO.....	3
2. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR.....	3
2.1 Análisis de los procedimientos administrativos y clasificación en familias .....	3
2.1.1 Analizar y diagnosticar los procedimientos administrativos objeto de este pliego.....	4
2.1.2 Desarrollar un catálogo de procedimientos que contenga.....	4
2.1.3 Establecer criterios de categorización y agrupación de los procedimientos en .....	4
2.1.4 Agrupar los procedimientos en familias y materias.....	4
2.2 Diseño de los procedimientos administrativos .....	4
2.2.1 Elaborar el manual de procedimientos administrativos y de criterios para su tramitación electrónica. ....	4
2.2.2 Analizar y racionalizar las familias, elaborando los manuales de tramitación de las familias de procedimientos administrativos. ....	5
2.2.3 Analizar y racionalizar los procedimientos, elaborando sus manuales de procedimientos. ....	5
2.2.4 Normalización de documentación asociada a procedimientos. ....	6
2.2.5 Protocolo de actualización de procedimientos administrativos.....	6
2.3 Modelado e implementación en los sistemas informáticos .....	6
2.3.1 Herramienta de catálogo de procedimientos. ....	6
2.3.2 Herramientas para su tramitación electrónica y sin papeles.....	7
2.4 Gestión del cambio.....	7
2.4.1 Plan de comunicación .....	7
2.4.2 Plan de formación .....	7
2.4.3 Plan de soporte técnico.....	8
2.5 Evaluación y seguimiento.....	8
3. PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS OBJETO DE ESTUDIO.....	9
4. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DISPONIBLE.....	10
5. NORMATIVA DE APLICACIÓN .....	10
6. REQUISITOS TÉCNICOS.....	11
7. POLÍTICA DE ENTREGABLES.....	11
8. CONDICIONES GENERALES DE REALIZACIÓN.....	12
8.1. Propiedad y disponibilidad del resultado de los trabajos .....	12
8.2. Organización de los trabajos.....	12
8.2.1 Comité de dirección y seguimiento .....	13
8.2.2 Director de proyecto .....	13
8.2.3 Jefe de Proyecto y Equipo de proyecto .....	14
8.3. Equipo de trabajo. ....	14
8.4. Ubicación de la prestación de los servicios.....	15
8.5. Control de calidad.....	15
8.6. Garantía de los trabajos .....	15
8.7. Transferencia tecnológica .....	16
8.8 Confidencialidad de la información y seguridad.....	16
9. FORMATO DE LA PROPUESTA.....	17
10. SEGUIMIENTO.....	18
11. PLAZOS Y CRONOGRAMA.....	19
12. IMPORTE Y FACTURACIÓN .....	19
13. CONTACTOS.....	20
En todo caso, el canal de comunicación para consultar y resolver las dudas deberá ser mediante correo electrónico. ....	20
ANEXO I: Relación de familias de procedimientos administrativos .....	20
ANEXO II: Relación de sistemas informáticos (aplicaciones, herramientas y componentes) .....	21

# 1. OBJETO DEL CONTRATO

El Excmo. Ayto. de la Villa de la Orotava desea modernizarse administrativamente mediante la puesta en marcha de las acciones necesarias para el cumplimiento de la Ley de Acceso Electrónico a los Servicios Públicos (LAECSP) y para su adaptación a una administración sin papeles.

Esta entidad ya ha adquirido las herramientas informáticas básicas necesarias para comenzar un proyecto de este tipo por lo que ahora las acciones se centran en la adaptación de la organización y de sus procesos administrativos.

El objeto del presente pliego es la prestación de los servicios de consultoría necesario para la puesta en marcha de una serie de procedimientos administrativos en su formato electrónico utilizando para ello la infraestructura tecnológica existente en esta entidad.

Este servicio comprenderá en todo caso:

- El estudio de los procedimientos administrativo propuestos con el objetivo de documentarlos y clasificarlos por familias.
- Establecer una metodología para su normalización (y la de los documentos asociados al mismo), mejora y rediseño que permita su adaptación a la tramitación electrónica.
- Documentar dichos procedimientos favoreciendo la estandarización y normalización de formas de trabajo contribuyendo a la gestión del conocimiento y a la transparencia en la gestión municipal.
- Implementación de los procedimientos objeto de estudio en su formato electrónico utilizando la solución de administración electrónica existentes en la entidad.
- Gestión del cambio para los empleados públicos que tramitan dichos procedimientos, incluyendo un plan de comunicación, de formación, de seguimiento y soporte técnico.

## 2. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR

### **2.1 Análisis de los procedimientos administrativos y clasificación en familias**

Consiste en la obtención del inventario, tipificación y unificación de los procedimientos seleccionados, a través de su agrupación en familias y subfamilias que compartan una tramitación y gestión común de cara a su simplificación y mejora además de la codificación de los mismos.

Comprende las siguientes tareas:

#### 2.1.1 Analizar y diagnosticar los procedimientos administrativos objeto de este pliego.

#### 2.1.2 Desarrollar un catálogo de procedimientos que contenga

- El inventario de procedimientos.
- Descripción breve de cada procedimiento.

#### 2.1.3 Establecer criterios de categorización y agrupación de los procedimientos en

- Familias y subfamilias
- Materias y submaterias.

#### 2.1.4 Agrupar los procedimientos en familias y materias.

## **2.2 Diseño de los procedimientos administrativos**

Consiste en realizar el análisis en profundidad de cada una de las familias definidas, con el objeto de establecer una metodología que permita racionalizar los procedimientos facilitando a su vez su puesta en marcha en formato electrónico.

Como resultado final, se contará con un análisis, los criterios generales y una documentación que servirá de base para la tramitación de los procedimientos y para el diseño de los futuros en función de las agrupaciones que se definan y para su inclusión en la tramitación electrónica incluyendo un protocolo de actualización de los procedimientos ya existentes. Comprende las siguientes tareas:

#### 2.2.1 Elaborar el manual de procedimientos administrativos y de criterios para su tramitación electrónica.

- Definir líneas actuales de actuación en administración electrónica.
- Definir los paralelismos de un procedimiento en su versión electrónica y presencial.
- Definir criterios de simplificación.
- Definir el proceso de implantación del procedimiento.
- Definir indicadores y medidas de seguimiento del procedimiento.

#### 2.2.2 Analizar y racionalizar las familias, elaborando los manuales de tramitación de las

### familias de procedimientos administrativos.

Consiste en definir las normas y reglas de tramitación que deberán cumplirse en los procedimientos administrativos que pertenezcan a cada una de las familias estableciendo criterios de aplicación general.

Estos manuales serán los instrumentos que permitirán la aplicación homogénea a los distintos procedimientos que pertenezcan a la familia, de unos mismos criterios de gestión, soluciones y criterios de tramitación electrónica, medidas de protección de datos y, en su caso, las operaciones criptográficas necesarias (firmado, cifrado, sello de tiempo, etc.) y sus propiedades. En este sentido, deberán contener las especificaciones suficientes como para permitir abordar en un futuro un trabajo de homogeneización de los procedimientos administrativos, realizado a partir de la adaptación individual de cada procedimiento al modelo general planteado por el manual de familia.

### 2.2.3 Analizar y racionalizar los procedimientos, elaborando sus manuales de procedimientos.

Consiste en elaborar los manuales de tramitación de los procedimientos objeto de estudio. Los manuales tendrán, como mínimo, el siguiente contenido:

- Denominación y código identificativo del procedimiento.
- Diagrama con el flujo de tramitación.
- Definición de la persona física o jurídica que lo puede iniciar a cuya instancia se inicia el expediente.
- Canales para su tramitación.
- Obligaciones económicas.
- Plazos para su inicio y finalización, estimados y legales. Efectos del silencio administrativo. Alertas que eviten la producción de efectos jurídicos no deseados.
- Normativa aplicable.
- Descripción de los trámites del procedimiento y de los actores internos y externos que intervienen en cada uno de los trámites junto con las tareas que realizan.
- Unidad administrativa responsable y otras que deban intervenir.
- Trámites ante otras Administraciones.
- Documentación (normalizada con plantilla, en su caso) de entrada, salida e interna (formularios, declaraciones, autorizaciones, etc.).

- En su caso, operaciones criptográficas necesarias (firmado, cifrado, sello de tiempo, etc.) y sus propiedades.
- Información al ciudadano.
- Información a la Dirección.
- Indicadores de medición.

#### **2.2.4 Normalización de documentación asociada a procedimientos.**

Dentro del procedimiento tendrá una consideración especial toda la normalización de plantillas de documentos y formularios que sirvan de soporte documental del mismo de tal manera que permitan identificar el expediente, el procedimiento administrativo y la familia a la que pertenecen así como otros metadatos asociados además de unificar criterios en cuanto a su diseño con el fin de que sean fácilmente identificables.

#### **2.2.5 Protocolo de actualización de procedimientos administrativos.**

Con el fin de facilitar la gestión de los procedimientos objetos de estudio, garantizar la actualización y veracidad de su información, así como la coherencia y homogeneidad de las diversas herramientas informáticas que los utilizan, la licitadora redactará un Protocolo de actualización del Catálogo de procedimientos objeto de estudio. En el Protocolo se identificarán y describirán los procesos de alta, baja y modificación de los procedimientos administrativos incluidos en el catálogo y a sus responsables.

### **2.3 Modelado e implementación en los sistemas informáticos**

Todos los procedimientos administrativos objeto de este contrato han de implementarse en las herramientas informáticas mencionadas a continuación.

#### **2.3.1 Herramienta de catálogo de procedimientos.**

La Herramienta informática de consulta del catálogo de procedimientos esta destinada a almacenar todo el conocimiento obtenido de los trabajos anteriores permitiendo su gestión, realización de consultas y la descarga de modelos normalizados de los distintos procedimientos administrativos desde la intranet municipal.

Los licitadores podrán proponer otra herramienta con funcionalidades equivalentes previa evaluación del personal seleccionado a tal fin por esta entidad siempre y cuando este libre de

costes de adquisición, despliegue, puesta en producción y mantenimiento para esta entidad.

### 2.3.2 Herramientas para su tramitación electrónica y sin papeles.

En el ámbito de la administración electrónica esta entidad ha implantado una plataforma junto con una serie de herramientas que permiten la tramitación electrónica y sin papeles de los procedimientos administrativos así como la consulta de la información relativa a los mismos a través de su sede electrónica. La empresa adjudicataria deberá implementar en dicha plataforma y en las herramientas relacionadas los procedimientos objeto de este contrato previamente analizados con el fin de su puesta en marcha en formato electrónico y sin papeles.

## **2.4 Gestión del cambio**

Dado que la entidad se enfrenta a un proyecto que supone un cambio considerable en la forma de trabajar de su personal, la empresa adjudicataria establecerá en su oferta un plan de gestión del cambio que permita esta adaptación, incluyendo:

### 2.4.1 Plan de comunicación

Lo que se pretende con esta acción es que la empresa adjudicataria diseñe los mecanismos necesarios para mantener informados al personal de la entidad sobre este proyecto de modernización consiguiendo una comunicación efectiva que ayude a aumentar el grado de implicación e involucración del personal utilizando los canales existente o proponiendo otros alternativos o complementarios previa evaluación y visto bueno del personal seleccionado a tal fin por esta entidad. Las herramientas necesarias para la utilización de dichos canales alternativos o complementarios deberán suministrarse también por los licitadores.

### 2.4.2 Plan de formación

Los licitadores deberán presentar un plan de formación dirigido al personal de esta entidad para la puesta en funcionamiento de los procedimientos en formato electrónico y sin papeles.

El Plan de formación deberá recoger, al menos, los siguientes aspectos:

- Cronograma del Plan de Formación.
- Cursos a impartir.
- Numero de sesiones y alumnos por sesión.
- Contenidos del curso.
- Duración de cada uno de los cursos.

- Documentación a entregar (incluirá manuales u otro material multimedia).

El plan de formación deberá ser desarrollado por personal con experiencia suficiente en labores didácticas en cada una de las materias objeto del plan y con amplios conocimientos sobre las características y peculiaridades de la Administración Local. El Ayuntamiento facilitará los locales necesarios para la realización de la formación, así como los medios materiales que se requieran, todo ello en la medida de sus posibilidades. El adjudicatario deberá acordar el calendario de los cursos con el departamento correspondiente de la entidad.

El plan de formación tendrá como principal objetivo garantizar el correcto manejo de las herramientas relacionadas con la tramitación electrónica y sin papeles por parte de los empleados de la entidad responsables de la gestión de los procedimientos objeto de este contrato.

Este plan incluirá unas jornadas de formación avanzada para el personal técnico de la Sección de Proceso de Datos del Excmo. Ayuntamiento de la Villa de la Orotava. El objetivo de estas jornadas formativas será el de tener los conocimientos necesarios para el manejo de las herramientas relacionadas con la tramitación electrónica y sin papeles existentes actualmente.

#### 2.4.3 Plan de soporte técnico.

En paralelo a la puesta en marcha de los procedimientos en su formato electrónico y sin papeles, el adjudicatario presentará un plan de apoyo técnico que incluya:

- Apoyo técnico in-situ para la puesta en práctica de los conocimientos adquiridos en los cursos de formación en un entorno de pruebas con los procedimientos implementados.
- Apoyo técnico remoto una vez los trámites electrónicos se encuentren en producción.

Este plan debe permitir la resolución de dudas e incidencias relacionadas con la tramitación electrónica y sin papeles.

## **2.5 Evaluación y seguimiento**

A lo largo del proyecto la adjudicataria mantendrá un continuo seguimiento de la evolución de las diversas acciones contratadas con el fin de identificar posibles riesgos y demoras con el fin de solventarlas adecuadamente informando a esta entidad en todo momento.

Este seguimiento debe incluir la monitorización en el uso de las herramientas por parte de los empleados con el fin de evaluar si se están realizando las actuaciones necesarias para el buen

funcionamiento de los trámites electrónicos y presenciales tal como se han diseñado, identificando en todo caso los posibles cuellos de botella.

### 3. PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS OBJETO DE ESTUDIO

La empresa adjudicataria presentará una propuesta mínima de los 16 procedimientos que a continuación se detallan:

- AYUDAS ECONÓMICAS
  - Servicios Sociales
  - Becas Estudios
- CONTRATACIÓN
  - Contrato menor de suministros
  - Contrato menor de servicios
  - Contrato menor de obras
  - Gastos menores de suministros (- 3.000,00 €)
- POBLACIÓN/DEMARCACIÓN TERRITORIAL
  - Certificado de Empadronamiento-Residencia
  - Modificación de datos en el padrón municipal de habitantes por cambio de domicilio dentro del mismo municipio
  - Solicitud de matrimonio civil para residentes en el municipio (sin liquidación)
- PRESUPUESTO Y CUENTAS
  - Aprobación de facturas o justificantes de gastos y reconocimiento de obligaciones
  - Alta de terceros
  - Solicitud de estado de factura de un proveedor
- SUBVENCIONES
  - A personas físicas e instituciones sin fin de lucro
- CULTURA
  - Solicitud de asistencia cursos/jornadas (sin liquidación)
  - Solicitud de alta de usuario en la red de bibliotecas
- PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN
  - Gestión de quejas y sugerencias

Esta propuesta se podrá incrementar atendiendo a la relación de familias de procedimientos

administrativos que se encuentra en el Anexo I de este documento. Se podrán proponer procedimientos no incluidos en la misma siempre y cuando éstos respondan a las necesidades reales del municipio y a los objetivos del proyecto. En este último caso el número de procedimientos propuestos de este tipo no deberá ser superior al 10% del total presentado.

## 4. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DISPONIBLE

Se suministra un listado de todos los sistemas y soluciones informáticas existentes en el Anexo II del presente documento.

## 5. NORMATIVA DE APLICACIÓN

- Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común.
- Ley 59/2003 de Firma Electrónica.
- Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 34/2002 de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico.
- Ley 49/2007 por la que se establece el régimen de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.
- Ley 56/2007 de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información.
- Real Decreto 209/2003 por el que se regulan los registros y las notificaciones telemáticas.
- Real Decreto 1494/2007 por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social.
- Real Decreto 772/1999 por el que se regula la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la Administración General del Estado, la expedición de copias de documentos y devolución de originales y el régimen de las oficinas de registro.
- Orden PRE/1551/2003, por la que se desarrolla la Disposición final primera del Real Decreto 209/2003.
- Real Decreto 3/2010 por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito

de la Administración Electrónica.

- Real Decreto 4/2010 por el que se regula el Esquema Nacional de interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.
- Cualquier otra norma legal o reglamentaria no incluida en esta relación y que sea de aplicación.

## 6. REQUISITOS TÉCNICOS

Otros requisitos de tipo técnico que deben cumplirse son los siguientes:

- Estándar de notación de procedimientos BPMN.
- Norma ISO 9000:2001 a nivel documental.

## 7. POLÍTICA DE ENTREGABLES

Como resultado del proyecto deberán completarse los siguientes entregables en formato open document format y portable document format:

- Plan de Proyecto: Contendrá principalmente la identificación de hitos, plazos y el plan de calidad para cada una de las tareas a realizar (Planificación del análisis de procedimientos y familias, rediseño de procedimientos y normalización de documentos, implantación, gestión del cambio, puesta en marcha y seguimiento).
- Catálogo de procedimientos:
  - Para cada familia de procedimientos: Manuales de tramitación de las familias de procedimientos administrativos.
  - Para cada procedimiento: Ficha descriptiva del procedimiento, Manual de tramitación del procedimiento y plantillas de documentos y formularios normalizados asociados al mismo.
- Informes de seguimiento: El objetivo de estos informes será tener un reflejo fidedigno del estado en el que se encuentra el proyecto.
- Actas de Reunión: Resumen de los acuerdos alcanzados en las reuniones mantenidas.
- Plan de pruebas: Relación de las pruebas necesarias para garantizar la validez del

procedimiento modelado.

- Informe del resultado de pruebas: Indicará qué pruebas se han realizado y resultado de su ejecución.
- Manual de instalación: Debe identificar todos los pasos que son necesarios realizar para completar con éxito la implantación del procedimiento.
- Mantenimientos y garantías: Donde proceda se indicarán los detalles de la garantía y mantenimiento, indicándose las condiciones, duración y tipo de atención ofertada.

La empresa adjudicataria deberá determinar en su oferta el momento de la entrega de los productos anteriores, en relación con las fases de realización del proyecto.

A la finalización del proyecto, el adjudicatario deberá aportar en soporte digital la versión final de todos los documentos mencionados en este apartado.

## 8. CONDICIONES GENERALES DE REALIZACIÓN

### 8.1. Propiedad y disponibilidad del resultado de los trabajos

Todos los documentos, desarrollos y productos resultantes de los trabajos realizados, en el marco del proyecto, serán propiedad de Excmo. Ayto. de la Villa de la Orotava que podrá reproducirlos o divulgarlos total o parcialmente. **La adjudicataria podrá hacer uso de los mismos, ya sea como referencia o como base de futuros trabajos, siempre que cuente para ello con la autorización expresa, por escrito, del Excmo. Ayto. de la Villa de la Orotava.**

Todos los documentos, desarrollos y productos resultantes de los trabajos realizados en el marco del proyecto podrán ser utilizados por el Excmo. Ayto. de la Villa de la Orotava para otras iniciativas, proyectos y convenios.

### 8.2. Organización de los trabajos

Debe existir una organización específica prevista para el desarrollo del proyecto en la que cada función quede perfectamente identificada y tenga una persona asignada para su cumplimiento.

Se establecen las siguientes figuras:

- Comité de dirección y seguimiento.

- Director de proyecto.
- Jefe de Proyecto y Equipo de Proyecto.

### 8.2.1 Comité de dirección y seguimiento

Constituido por representantes del Excmo. Ayto. de la Villa de la Orotava. Su responsabilidad reside en velar por el cumplimiento de los trabajos exigidos y ofertados a través del seguimiento y control, informando de la actividad y elevando a órganos superiores cuantas propuestas estimen oportunas y efectuando la aprobación formal, a propuesta del director de proyecto, de la culminación de cada una de las fases en que se ejecutará el proyecto.

El Comité de Dirección mantendrá reuniones de seguimiento con la periodicidad que se estime oportuna, basadas en la planificación e hitos del proyecto, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos y la validación de las programaciones de actividades realizadas.

Tras las reuniones, de las que se levantará acta, el Comité de Dirección podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo especificado en las reuniones de planificación o no superasen los controles de calidad acordados.

El Comité de Dirección se nombrará por la Alcaldía-Presidencia y quedará constituido al inicio del Proyecto.

### 8.2.2 Director de proyecto

El Director de Proyecto, será designado por el Excmo. Ayto. de la Villa de la Orotava, quien podrá delegar sus funciones, en todo o en parte, en otras personas que sean nombradas al respecto.

Las funciones de Director del Proyecto, en relación con el objeto del presente contrato son:

- Velar por el cumplimiento de los trabajos exigidos y ofertados.
- Proponer al Comité de dirección y seguimiento la aprobación de la culminación de cada una de las fases del proyecto.
- Autorizar los contactos directos de las personas del equipo de trabajo del adjudicatario con personal de la entidad.
- Autorizar la entrega de documentación al equipo de trabajo del adjudicatario.
- Autorizar el cambio de personas en el equipo de trabajo del adjudicatario.
- Solicitar el cambio de personas del equipo de trabajo del adjudicatario.
- Determinar cualquier otra decisión que sea necesario adoptar.

El Director de Proyecto o la persona en la que él delegue, mantendrá reuniones de seguimiento con periodicidad quincenal con el Equipo de Proyecto.

### 8.2.3 Jefe de Proyecto y Equipo de proyecto

El Equipo de Proyecto estará integrado por el personal de la empresa adjudicataria, siendo su responsabilidad la ejecución de los trabajos, a tal efecto, el Director de Proyecto ordenará lo procedente para que el personal del Excmo. Ayto. de la Villa de la Orotava facilite el acceso a la documentación que requiera el adjudicatario.

El adjudicatario designará una persona de este equipo como Jefe de proyecto que asumirá las labores de interlocución con el Director nombrado por el Excmo. Ayto. de la Villa de la Orotava. Será único y organizará la ejecución de los servicios profesionales objeto del contrato y pondrá en práctica las instrucciones de la Dirección del proyecto.

Para la ejecución de este proyecto, la empresa adjudicataria constituirá un equipo mixto, compuesto como mínimo de los siguientes perfiles:

- Jefe de proyecto: Gestión del trabajo y de los recursos.
- Abogados especializados en Derecho Administrativo Local: que garantizarán la adecuación legal de los trabajos y aportarán la solvencia jurídica suficiente para llevar a cabo la definición jurídica de los procedimientos
- Consultores especializados en Modernización Administrativa: que asumirán las fases de trabajo de campo, recogida de requisitos, y presentación de los entregables.
- Técnicos: Que se encargarán de la implementación de los trabajos en las diversas herramientas y sistemas informáticos.

### **8.3. Equipo de trabajo.**

El equipo de trabajo ofertado por el licitador deberá tener una experiencia acorde con los trabajos a realizar descritos en este pliego. En la propuesta deberán detallarse el curriculum vitae, las funciones y el grado de dedicación al desarrollo del proyecto por cada uno de los miembros del equipo propuesto a lo largo del tiempo de duración del contrato, diferenciando si las mismas se habrán de realizar en las dependencias del Excmo. Ayto. de la Villa de la Orotava o no y adecuando en cada momento el número de personas y sus funciones teniendo en cuenta el

calendario propuesto por el propio licitador, los hitos señalados en el trabajo y la fecha límite de duración del contrato.

La falsedad en el nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado, deducida del contraste entre los valores especificados en la oferta y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, podrá implicar la sustitución del mismo, además de en su caso, ser objeto de sanción y/o penalización.

La autorización de cambios puntuales en la composición del equipo de trabajo requerirá el cumplimiento de las siguientes condiciones:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de posibles candidatos con un perfil profesional igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación de alguno de los candidatos por parte del Director del Proyecto.

El adjudicatario aportará todos los medios materiales al equipo que sean necesarios para la realización del trabajo.

#### **8.4. Ubicación de la prestación de los servicios**

Todas las reuniones, visitas, entrevistas personales, entrega de informes etc. que fueren necesarias para el desarrollo de los trabajos se realizarán en las instalaciones que la Dirección del proyecto indique para tal fin.

#### **8.5. Control de calidad**

La adjudicataria deberá seguir los procedimientos de aseguramiento de la calidad existentes en la prestación de los servicios objeto del Contrato.

La adjudicataria reconoce el derecho del Excmo. Ayto. de la Villa de la Orotava para examinar por medio de auditores, externos o propios, el fiel cumplimiento de los servicios prestados por parte de la adjudicataria.

#### **8.6. Garantía de los trabajos**

El adjudicatario deberá garantizar durante 12 meses los productos derivados de la presente contratación, a contar a partir de la fecha de recepción de los mismos, obligándose a realizar

durante dicho período los cambios necesarios para solventar las deficiencias detectadas imputables a la firma adjudicataria si así lo solicita el centro directivo.

Dicha garantía incluirá la subsanación de errores o fallos ocultos que se pongan de manifiesto en el funcionamiento de las aplicaciones, o que se descubran mediante pruebas o cualesquiera otros medios, así como la conclusión de la documentación incompleta y subsanación de la que contenga deficiencias.

Los productos originados como consecuencia de la subsanación de fallos deberán entregarse de conformidad con lo exigido en este pliego.

## **8.7. Transferencia tecnológica**

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato y en la fase de soporte técnico la adjudicataria se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por la Dirección del proyecto la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

## **8.8 Confidencialidad de la información y seguridad**

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

Los licitadores aportarán una memoria descriptiva de las medidas que adoptarán para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada. Asimismo, deberán incluir en su oferta la designación de la persona o personas que, sin perjuicio de la responsabilidad propia de la empresa, estarán autorizadas para las relaciones con el Excmo. Ayto. de la Villa de la Orotava a efectos del uso correcto del material y de la información a manejar. Esta obligación de guardar la confidencialidad subsistirá aunque se extinga el contrato, hasta que dicha información pierda tal carácter, o bien si se produzca la debida autorización por parte del Excmo. Ayto. de la Villa de la Orotava.

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley orgánica 13/1999 de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (LOPD), especialmente en lo indicado en su artículo número 12 y atendiendo a las previsiones que, según la calificación que se otorgue en razón de su contenido, establece el Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de Medidas de Seguridad de los Ficheros Automatizados que contengan datos de Carácter Personal.

## 9. FORMATO DE LA PROPUESTA

Los candidatos deberán presentar una única propuesta técnica que deberá incluir los siguientes apartados, siguiendo el mismo orden:

### 1. Índice

### 2. Características generales

- Identificación de la oferta.
- Acatamiento de todas las condiciones del pliego mediante declaración expresa.

### 3. Descripción de la solución técnica

Resumen de los aspectos más significativos y relevantes de la solución ofertada.

Información detallada de la oferta incluyendo las diferentes tareas a realizar que como mínimo incluirá los siguientes apartados:

- Análisis de los procedimientos administrativos y clasificación en familias.
- Diseño de los procedimientos administrativos.
- Modelado e implementación en los sistemas informáticos.
- Gestión del cambio: Comunicación, formación y apoyo técnico.

### 4. Plan de trabajo que incluya:

- Plan de trabajo propuesto.
- Cronograma de desarrollo del proyecto y plazos de ejecución de los distintos trabajos a realizar.
- Número de horas totales propuestas agrupadas por los siguientes perfiles y/o tipos de tareas a realizar: Servicios de consultoría senior in-situ, servicios de consultoría junior in-situ, servicios de consultoría senior fuera de las dependencias, servicios de consultoría junior fuera de las dependencias, formación in-situ, formación on-line,

soporte técnico in-situ, soporte técnico remoto (no presencial).

- Descripción de las metodologías requeridas, medios materiales, aseguramiento de calidad, seguridad y confidencialidad, así como aquellas otras que se prevé aplicar para hacer un seguimiento y garantizar el adecuado cumplimiento del contrato.

## 5. Equipo de Trabajo

- Composición del equipo de trabajo que se propone ordenado por categorías profesionales.
- Porcentaje de tiempo de dedicación al proyecto de cada uno de los integrantes del equipo de trabajo.
- Currículum vitae de cada uno de los miembros del equipo de trabajo.
- Participación en proyectos de similar naturaleza y ámbito de aplicación.

## 6. Procedimientos objeto de estudio

Propuesta de los procedimientos específicos sobre los que se realizará la actuación prevista en el contrato. Se debe incluir para cada procedimiento propuesto el título, una breve descripción y la familia a la que pertenece según el Anexo I de este documento (si no fuera posible incluirlo en ninguna familia de esta clasificación se deberá indicar).

Al final de este apartado se deberá incluir el total de procedimientos administrativos propuestos.

## 7 Mejoras

Descripción de las mejoras en el caso de que se incluyan.

## 8. Metodología

Metodologías de trabajo utilizadas.

# 10. SEGUIMIENTO

Corresponderá al Comité de Dirección y Seguimiento definido en el apartado 8.2.1 las siguientes responsabilidades:

- Asistir a la reunión de arranque del proyecto.
- Asistir a las reuniones de seguimiento cuya periodicidad será acordada durante la reunión de arranque.
- Validar los informes de seguimiento y las actas de reunión.
- Aprobar los entregables referidos en el siguiente apartado.
- Aprobar la solicitud de cierre del proyecto.

## 11. PLAZOS Y CRONOGRAMA

El proyecto se realizará en un periodo de 15 meses.

El proyecto objeto de contrato será con carácter plurianual. Cada año se determinará un número de procedimientos administrativos a realizar del total objeto del presente contrato.

A continuación se realiza una propuesta inicial del número de procedimientos a acometer por año.

<b>Año</b>	<b>Nº de Procedimientos</b>
2014	20%
2015	80%

Los criterios de cumplimiento de plazos será conforme a cada año y aplicados al lote de procedimientos administrativos a realizar en dicho año.

## 12. IMPORTE Y FACTURACIÓN

El importe total ofertado por el proyecto no podrá superar los 105.000 € y 7.350 € en concepto de IGIC con el siguiente desglose de presupuesto:

<b>Año</b>	<b>Porcentaje sobre el importe total</b>
2014	20 %
2015	80 %

Se establecen los siguientes hitos de facturación anuales:

Hito	Descripción	Porcentaje del importe anual	
		2014	2015
1	20% de procedimientos en producción	100 %	
2	40% de procedimientos en producción		20 %
3	60% de procedimientos en producción		20 %
4	80% de procedimientos en producción		20 %
5	100% de procedimientos en producción		20 %
6	Entrega de documentación		20 %

### 13. CONTACTOS

Para la resolución de cualquier duda con respecto a los pliegos puede ponerse en contacto con:

Contacto	Nombre	Función	Email
<b>Administrativo</b>	Jesús García Benítez	Área de Contratación	contratacion@villadelaorotava.org
	<b>Técnico</b>	Francisco Miguel de Luis Padrón	Sección de Proceso de Datos

En todo caso, el canal de comunicación para consultar y resolver las dudas deberá ser mediante correo electrónico.

## ANEXO I: Relación de familias de procedimientos administrativos (por orden alfabético)

- Administración tributaria
- Administración Financiera, Tesorería y Recaudación
- Agricultura
- Ayudas económicas
- Bienes y Patrimonio
- Comercio y consumo
- Contratación
- Control interno
- Cultura
- Deportes
- Educación
- Ganadería
- Industria
- Medioambiente
- Fiestas, Ocio y tiempo libre
- Organización y funcionamiento
- Participación ciudadana
- Población y demarcación territorial
- Presupuesto y cuentas
- Procedimiento administrativo común
- Promoción de empleo
- Recursos Humanos
- Sanidad
- Seguridad y protección civil
- Servicios públicos comunitarios
- Servicios sociales
- Subvenciones
- Turismo
- Vivienda y urbanismo

## ANEXO II: Relación de sistemas informáticos (aplicaciones, herramientas y componentes)

- Sede Electrónica (eCivilis)
- Componentes de la plataforma de administración electrónica (eCivilis)
  - Registro electrónico
  - Base de datos de procedimientos
  - Base de datos de formularios
  - Base de datos de terceros
  - Base de datos de organización
  - Componente de pago
  - Componente de firma y sello
  - Componente de autenticación
  - Componente de comunicaciones telemáticas
- Registro general (eCivilis)
- Portafirmas (eCivilis)
- Gestión de expedientes (eCivilis)
- Estadística y Población (T-Systems)
- Gestión Recaudatoria (T-Systems)
- Conecta (T-Systems)
- Gestión contable (T-Systems)
- Archivo Electrónico (Ignos)
- Gestión de archivo (Odilo TID)
- Gestión de servicios sociales (N2B Solutions)
- Gestión de empleo (Tauronet)
- Gestión de RRHH y nómina (Savia)
- Gestión de Catastro (Galileo)

- Gestión de Patrimonio (Galileo)
- Gestión de cementerio (desarrollo propio)
- Gestión de multas (desarrollo propio)
- Registros departamentales (desarrollo propio)
- Intranet Municipal (desarrollo propio)
  - Portal de formación (Basado en Moodle)
  - Herramienta colaborativa (Basado en Zimbra Open Source)
  - Directorio (desarrollo propio)
  - Gestión de incidencias (Basado en Mantis bug tracker)
  - Noticias (Basado en CMS Wordpress)
  - Portal del empleado (Savia)
  - Catálogo de procedimientos (esPublico)