

---

# AYUNTAMIENTO DE CÁCERES

## PLAN DE MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y e-ADMINISTRACIÓN

---

### PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**ABRIL DE 2.009**

**PROYECTO FINANCIADO EN UN 60% POR**



**AYUNTAMIENTO DE CÁCERES**  
CONCEJALÍA DE INNOVACIÓN Y e-GOBIERNO  
SERVICIO DE INFORMÁTICA  
Plaza Mayor, s/n  
10.003 – CÁCERES  
E-Mail : [Innovacion@ayto-caceres.es](mailto:Innovacion@ayto-caceres.es); [informatica@ayto-caceres.es](mailto:informatica@ayto-caceres.es)

<http://www.ayto-caceres.es>



## 1. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

### a. *Objetivos.*

El Plan de Modernización Administrativa del Excmo. Ayuntamiento de Cáceres, tiene como objeto principal la adecuación de las estructuras municipales a la nueva situación determinada por la entrada en vigor de la Ley 11/2.007 de 22 de Junio de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, que consagra el derecho de los ciudadanos a interactuar con la Administración utilizando medios electrónicos. El ejercicio de estos derechos, implica para la Administración, unas obligaciones que deben ser satisfechas en un plazo de tiempo determinado.

DERECHOS	OBLIGACIONES
Acceder a la información por múltiples canales	Multicanalidad
No presentar documentos en poder de la Administración	Interoperabilidad
Acceder a la información de los expedientes y obtener copias electrónicas de los documentos	Documento electrónico. Estrategia documental
Utilización de la firma electrónica como medio de identificación	DNI-e
Realizar transacciones seguras y confidenciales	Cumplimiento de la LOPD
Administración Electrónica de calidad	Gestión calidad, disponibilidad 24x7
Estándares abiertos	Política de compatibilidad con los diferentes navegadores y formatos de documentos

Así mismo, debemos conocer, analizar, estudiar y en el caso que proceda modificar las estructuras internas del Ayuntamiento, y de las Aplicaciones corporativas Municipales adecuándolas o sustituyéndolas, según proceda, a las nuevas estructuras nacidas al amparo de la referida Ley 11/2.007.

Considerando la complejidad derivada de este tipo de actuaciones, la Corporación Municipal ha definido un Plan, a desarrollar en el período 2.008-2.010, en el que se plantean los objetivos generales comunes a cualquier Administración y aquellos que pueden afectar de forma particular al Ayuntamiento, y que determinan el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.



## 2. Objetivos Generales.

### **Reordenación y Regulación Administrativa.**

- Adecuación a la normativa (LAE CSP, LOPD)
- Modelo organizativo y Gestión del cambio
- Obtención de información y puesta en valor, para permitir que el Ayuntamiento alcance el nivel tres de las obligaciones definidas en la iniciativa e-Europa para el año 2.010.
- Realización del Catálogo de Procedimientos.
- Simplificación, Racionalización, Digitalización, Reingeniería de Procesos y Procedimientos.
- Simplificación de la documentación a aportar.
- Normalización de documentos.
- Agrupación de procedimientos en familias.
- Diccionario de conceptos. Repositorio de Trámites, Fases, Conectores y Documentos comunes a diferentes procedimientos.

### **Implantación de Tecnologías.**

### **Herramientas de calidad y mejora organizativa.**

## 3. Objetivos Particulares.

**Adquisición, configuración e implantación de las nuevas Aplicaciones Corporativas Municipales, importando las estructuras de las herramientas anteriores y readecuándolas a los requisitos contemplados en este proyecto.**

**Generación de una única base de datos de personas y territorio.**

**Implantación de expedientes administrativos electrónicos y normalización de los flujos de proceso.**



**Integración de todos los elementos incluidos en el  
presente Plan de Modernización.**

**Servicios de información y tramitación con el ciudadano a  
través de la Web Municipal (PORTAL DEL CIUDADANO).**

La **INTEGRACIÓN COMPLETA** de todos los elementos que conformen el presente Pliego, así como la integración con el actual aplicativo Municipal, constituirá una exigencia **INEXCUSABLE**. Esto implicará la creación de un interface, perfectamente documentado, que permita la llamada a cualquier módulo o aplicación de la solución propuesta desde cualquier otro componente de la misma.

LA EMPRESA ADJUDICATARIA SERÁ LA RESPONSABLE DEL ESTUDIO PREVIO, LA INSTALACIÓN E IMPLANTACIÓN DE TODOS Y CADA UNO DE LOS MÓDULOS CONTENIDOS EN EL PROYECTO.

La empresa incluirá las licencias y el software necesario, sin límite de usuarios, para el mantenimiento del mismo.

La empresa adjudicataria deberá garantizar que el desarrollo informático cumple las condiciones legales que le sean de aplicación. Específicamente y de forma no restrictiva, deberán cumplir las condiciones establecidas en la Ley Orgánica 15/99 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y la Ley 34/2002 de 11 de julio, de servicios de sociedad de la información y de comercio electrónico.

La empresa adjudicataria dispondrá un sistema común de acceso a todas las aplicaciones (preferiblemente certificado digital o DNI-e) y de gestión de usuarios que deberá interactuar con el Directorio Activo de Windows y ser compatible con LDAP.



## 4. DEFINICIÓN DEL PROYECTO

### 4.1. Introducción.

Para la realización de un Proyecto Integral de Cambio, es necesario contar con un Plan Estratégico que delimite las líneas futuras de actuación. El presente Plan de Modernización Administrativa, tiene como finalidad contar con una estrategia clara que permita modernizar y mejorar los instrumentos directivos y de gestión, así como los procesos operativos necesarios para el trabajo interno y la prestación de servicios a los ciudadanos, bajo unos parámetros de calidad, eficacia y eficiencia.

Para el Ayuntamiento de Cáceres, la solución al reto planteado no puede satisfacerse con la mera implantación de una herramienta administrativa. Pensamos, que el éxito del proyecto, sin menospreciar los actuales avances tecnológicos, va ligado a un modo diferente de entender la función pública, como servicio al ciudadano, que implica un profundo cambio en las estructuras administrativas y en el modo de gestión de los servicios públicos. Y creemos además, que no se pueden separar los proyectos que conforman los cambios a acometer. De la misma forma que hablamos de interoperabilidad para el establecimiento del intercambio de información entre administraciones, igualmente el concepto puede y debe ser aplicado al conjunto de organismos y departamentos municipales, para lo que es obligatorio, a nuestro entender, el conocimiento exhaustivo de nuestra realidad, que a su vez nos obliga a implantar sistemas basados en la calidad y a incidir en lo que llamamos Gestión del Cambio.

### 4.2. Reordenación y Regulación Administrativa.

#### 4.2.1. OBJETIVOS.

Determinar la situación de partida del Ayuntamiento de Cáceres a nivel de organización, procesos, procedimientos e infraestructura tecnológica.

Definición del catálogo de servicios y del Modelo de Administración Electrónica a implantar.



#### 4.2.2. DEFINICIÓN DEL MODELO INICIAL

Conocimiento de la organización desde el punto de vista de los procesos.

Catálogo de procedimientos.

Estudio de la tipificación por familias existentes en el inicio del Proyecto.

Entrevistas con los responsables de la normalización y simplificación de procedimientos administrativos.

Estudio del grado de normalización y simplificación de los mismos de cara a la futura mecanización a acometer en el proyecto de e-Administración.

Estudio del grado de mecanización actual de aquellos procedimientos ya automatizados.

Estudio de los volúmenes estimados de documentación.

Análisis de la infraestructura tecnológica. Esto incluirá, entre otros, revisar los siguientes aspectos:

- Estudio de las plataformas existentes relacionadas con la tramitación y e-Administración (servicios comunes).
- Estudio e identificación de iniciativas en marcha y previstas que pueden proporcionar algún servicio de cara a la puesta en marcha de la infraestructura para la e-Administración.
- Estudio de otros sistemas y aplicaciones “verticales” con las cuales será necesario establecer algún interfaz o comunicación para el intercambio de datos.
- Identificación y análisis de frameworks y estándares de desarrollo.
- Estudio de los aspectos relativos a la seguridad en las plataformas existentes: seguridad de acceso, protección de datos, disponibilidad e integridad de datos.
- Estudio de los sistemas que dan soporte a cada uno de los procesos.
- Estudio de la arquitectura tecnológica en entornos Web.
- Multicanalidad.
- Otros aspectos (Rendimiento, disponibilidad y respaldo)

Análisis de la interacción de la e-Administración del Ayuntamiento y las iniciativas de la Junta de Extremadura.

Análisis de la interacción de la e-Administración del Ayuntamiento y las iniciativas del MAP



Requisitos y condicionantes para la integración con la Infraestructura del proyecto SARA

## RESULTADOS.

La empresa adjudicataria deberá elaborar el documento **SITUACIÓN DE PARTIDA**, en el que se recogerán:

- Situación actual del estado de la organización y de los procesos y procedimientos administrativos.
- Descripción de la arquitectura tecnológica inicial.
- Detalle de los interfaces identificados.
- Inventario de aplicaciones y sistemas con los que será necesario interactuar desde la futura plataforma de e-Administración.

### 4.2.3. DEFINICIÓN DEL MODELO FUTURO

Definición del Modelo de procesos.

- Definición de los procesos a nivel de gestión
- Normalización de los procesos en familias, subfamilias, trámites, acciones de trámite, ....
- Tipificación de los elementos comunes que vayan a formar parte del repositorio de procedimientos.
- Definición de la información y datos de los procedimientos para su mecanización posterior.
- Definición de parámetros y pautas para la catalogación y simplificación de procedimientos.
- Definición de parámetros y pautas para la mecanización de procesos y procedimientos.

Definición del Catálogo de Servicios.

Diseño multicanal de acceso de los ciudadanos a los servicios municipales.

Definición del Modelo e Infraestructura Tecnológica.



## RESULTADOS.

La empresa adjudicataria deberá elaborar el documento SITUACIÓN DE FUTURO, en el que se recogerán:

- Modelo de Procesos y Catálogo de Servicios.
- Modelo funcional de arquitectura básica.
- Modelo e infraestructura tecnológica necesaria para la e-Administración.

### 4.2.4. ELABORACIÓN DEL PLAN DIRECTOR DE MODERNIZACIÓN

El Plan Director de Modernización recogerá, a modo de hoja de ruta, el conjunto de actividades, hitos, recursos y organización de los mismos, necesarios para evolucionar de forma segura desde la situación inicial al modelo futuro. El Plan se apoyará en tres pilares básicos, Atención al ciudadano, Mejora de la Gestión y Sistemas de Información (Modelo tecnológico) e incluirá:

- Elaboración del calendario de ejecución y planificación.
- Priorización de proyectos y análisis de dependencias.
- Definición de la estrategia de mantenimiento y evolución del Plan de Modernización.
- Definición del Plan de Formación.
- Definición Plan de Calidad de los servicios.

## RESULTADOS.

La empresa adjudicataria deberá elaborar el documento PLAN DIRECTOR en el que se recogerán:

- Modelo organizativo.
- Modelo de financiación.
- Modelo de implementación.
- Modelo de seguimiento.
- Plan de Formación.



#### 4.3. **Implantación de Tecnologías**

- Tecnologías para la e-Administración.
- Integración y utilización de los servicios comunes de la AGE a disposición de las Entidades Locales (Red Interadministrativa, Sistemas de verificación de datos, Plataforma de validación de firma electrónica, DNI-e, Sustitución de Certificados en Soporte papel, Servicio de Notificaciones Telemáticas seguras, Pago telemático, Custodia de documentos electrónicos) y de todos aquellos que pudieran necesitarse para el buen fin de la solución planteada.
- Interoperabilidad con las soluciones globales del MITyC.
- Pasarelas que permitan acceder a otros sistemas de información, cuando la tramitación lo requiera.

#### 4.4. **Herramientas de calidad y mejora organizativa.**

Con el objetivo de que la solución a implementar se adecue, tanto en su desarrollo como en su implantación, a determinadas normas de garantía de calidad, se aportarán los certificados de garantía de calidad basados en la serie de normas internacionales ISO 9000/9001, europeas EN 29000 o españolas AENOR UNE 66900 y expedidos por organismos conformes con la serie de normas europeas EN 45000 o españolas UNE 66500. No obstante, se podrán tener en cuenta certificados de calidad equivalentes expedidos por otros organismos de normalización establecidos en cualquier Estado Miembro de la Unión Europea. En defecto de los certificados anteriores, el licitador aportará pruebas de medidas equivalentes de control de calidad.

La solución deberá contemplar los siguientes apartados:

- Cartas de Servicios
- Observatorio de calidad de los servicios públicos municipales
- Carta de derecho ciudadanía en relación con la Administración Municipal
- Adaptación del SAC al nuevo entorno.
- Creación de sistemas de gestión de incidencias, sugerencias y avisos de los ciudadanos.
- Medición de la satisfacción en la percepción de los servicios.



## 4.5. Adquisición, configuración e implantación del Back Office Municipal.

El servicio objeto del contrato incluirá un software de gestión interna, perfectamente integrado con el resto de elementos de la solución propuesta y con aquellos que permanezcan operativos y provengan de las Aplicaciones Corporativas anteriores. El servicio incluirá igualmente el traspaso de la información del antiguo al nuevo sistema bajo la supervisión y en colaboración con los Técnicos del Servicio de Informática, y en su caso los proveedores de las aplicaciones del antiguo software de Gestión (RRHH, Registro, Gestión Expedientes y Contabilidad). El servicio incluirá, al menos, los módulos siguientes:

- Registro de E/S adaptado a la normativa SICRES.
- Gestión de Territorio, de acuerdo con la normativa INDALO e integrado con las aplicaciones del SIG municipal.
- Gestión unificada de Terceros.
- Padrón Municipal de Habitantes, de acuerdo a INDALO.
- Gestión Tributaria.
  - o Se incluirán todos los Impuestos, Tasas y Precios Públicos parametrizados conforme a las Ordenanzas en vigor, así como la gestión de Multas y Denuncias en coordinación con el OARGT.
  - o Gestión del intercambio de información con el resto de administraciones locales, provinciales, autonómicas y nacionales (IBI, IAE, IVTM, OARGT, INE, etc).
- Archivo de documentos administrativos.
- Módulo de Subvenciones, totalmente integrado con la Contabilidad Municipal.
- Gestión Policía
- Cementerio.



#### 4.6. Generación de Expedientes Electrónicos.

La plataforma de Administración Electrónica, además de los elementos generales definidos, deberá incluir:

- Editor Gráfico de Trámites.
  - o Permitirá la utilización de plantillas normalizadas y fases ya definidas.
  - o El diseño de procedimientos debe poder realizarse por usuarios sin altos conocimientos informáticos.
- Gestor de Expedientes (Workflow).
  - o Facilitará la reutilización de procedimientos, así como su versionaje y exportación.
  - o Mostrará en forma de bandejas las tareas pendientes, siendo una pantalla única de forma que muestre la información de manera clara y visible.
- Gestor Documental.
- Publicación web.
- Acceso mediante certificado digital y DNI-e.

La propiedad intelectual, la documentación y el código fuente de estos expedientes, será del Ayuntamiento de Cáceres y se reserva el derecho de cederlos, atendiendo a criterios de colaboración, a otras administraciones públicas con las que pudiera llegar a un acuerdo.

La solución incluirá el desarrollo en todas sus fases de los expedientes que a continuación se relacionan:

- Gestión de Actas, Plenos y Resoluciones.
- Licencias de Obra y traspaso de la información anterior.
- Gestión de Fondos Estratégicos, a cuyo efecto habrá de tenerse en cuenta lo establecido en relación con los sistemas informáticos de gestión e información en el Manual de procedimiento para la gestión y seguimiento de Fondos Europeos aprobado por el Excmo. Ayuntamiento Pleno de Cáceres el 29 de diciembre de 2007, específicamente en sus páginas 12 a 18.

TODAS LAS REFERENCIAS A PERSONAS Y TERRITORIO DEBERÁN VALIDARSE CON LAS RESPECTIVAS BASES DE DATOS CORPORATIVAS.



#### **4.7. Portal Del Ciudadano.**

El Portal del ciudadano incluirá todos aquellos servicios en los que se establezcan una relación individual entre la administración y un ciudadano concreto, como por ejemplo:

- El acceso a los datos que la institución posee del Ciudadano.
- Realización de trámites on-line.
- El cálculo y simulación de autoliquidaciones de acuerdo a las ordenanzas fiscales reguladoras de los impuestos y tasas.

#### **5. FORMACIÓN**

La empresa adjudicataria presentará y ejecutará un Plan de Formación y Tutorización Integral diferenciando a los participantes conforme a los siguientes criterios:

- Técnicos Informática.
- Administradores de Expedientes.
- Usuarios finales.
- Personal Directivo.
- Ciudadanos.

#### **6. PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN DEL PROYECTO**

La empresa adjudicataria presentará y ejecutará un plan de promoción y difusión del proyecto en el que se incluirá el diseño de un logotipo para el mismo y se tendrán en cuenta las exigencias tanto del Ayuntamiento como del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio en esta materia.

Del mismo modo, en todo documento que elabore la empresa contratista como consecuencia de la ejecución del contrato (facturas, certificaciones, memorias, informes, planes, etc...) se hará constancia expresa del régimen de financiación y de los logotipos del proyecto, del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y del propio Ayuntamiento.



## 7. GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROYECTO

- Responsable Político del Proyecto.
  - o Víctor Santiago Tabares
  - o Concejal de Innovación y e-Gobierno
- Responsable Administrativo del Proyecto.
  - o Manuel Aunión Segador
- Director Técnico del Proyecto.
  - o Pedro Catalán Rufo
  - o Jefe Servicio de Informática
- Director Administrativo del Proyecto y persona de contacto.
  - o Juan Antonio Carrasco Ibáñez
  - o Jefe Sección Fondos Estratégicos
- Responsable Coordinación.
  - o Rebeca Domínguez Cidoncha
  - o Jefa Sección Innovación

A cada uno de los expedientes administrativos se le asignará un Administrador, persona conocedora del procedimiento, que se incardinará en el Grupo de Dirección para dirigir los aspectos particulares del trámite y su integración con el resto.

## 8. ARQUITECTURA TECNOLÓGICA

La solución tecnológica debe ser multiplataforma, debiendo ser operativa en los siguientes sistemas:

- SISTEMAS OPERATIVOS SERVIDORES
  - o Windows 2003 Server
  - o Windows 2008 Server
  - o Linux / Linex
- SISTEMA GESTOR BASE DE DATOS
  - o ORACLE 10g R2
  - o ORACLE 11g
  - o Postgre SQL



- 
- SISTEMAS OPERATIVOS CLIENTES
    - o Windows XP
    - o Windows Vista
    - o Terminal Server
    - o Linux / Linex
  - PLATAFORMA DE DESARROLLO
    - o .Net
    - o JAVA
  - NAVEGADORES CLIENTE
    - o Internet Explorer 6, 7 y 8 (actualmente en versión beta)
    - o Mozilla FireFox 3
  - OFIMÁTICA
    - o Microsoft OFFICE XP
    - o Microsoft OFFICE 2007
    - o OpenOffice

## **9. PLAZO DE EJECUCIÓN**

El plazo máximo de ejecución del proyecto será de quince meses a contar desde la fecha de adjudicación.

## **10. GARANTÍA DE LOS TRABAJOS**

La solución presentada, deberá ser duradera y sostenible, y deberá permitir gestionar la información administrativa desde el punto de vista de la calidad y el servicio al ciudadano.

La empresa adjudicataria deberá garantizar por un año los productos derivados del presente contrato, a contar desde la fecha de recepción de los mismos. La garantía incluirá:

- Soporte Técnico.
- Errores de funcionamiento.
- Adaptación a los cambios legislativos que pudieran producirse.



- 
- Mantenimiento de los productos y aplicaciones, incluyendo sus futuras versiones y actualizaciones, por lo que la oferta deberá señalar el precio y las condiciones del mantenimiento futuro.

Los oferentes harán constar en sus ofertas su compromiso a asegurar la disponibilidad del mantenimiento de todos los productos ofertados por un plazo no inferior a cinco años posterior a la finalización de la garantía, indicando expresamente la cuantía y la cobertura del mismo.



## 11. PROPIEDAD INTELECTUAL, CONFIDENCIALIDAD Y CONTENIDO DE LA OFERTA

El Ayuntamiento de Cáceres será el propietario de todos los productos y documentos elaborados para dar cumplimiento al presente contrato.

La oferta incluirá para su valoración, la documentación que a continuación se relaciona:

- Modelo Organizativo.
  - Elaboración del calendario de ejecución y planificación.
  - Priorización de proyectos y análisis de dependencias.
  - Modelado de los procesos a implementar.
- Definición de la estrategia de mantenimiento y evolución del Plan de Modernización.
- Definición del Plan de Formación.
- Definición del Plan de promoción y difusión del proyecto.
- Definición Plan de Calidad de los servicios.
- Descripción de las herramientas y software de aplicación, incluyendo los aspectos funcionales y la base tecnológica en la que se sustentan.
- Cronograma de actividades.
- Recursos humanos y materiales puestos a disposición del proyecto, especificando en cada caso el tiempo y dedicación.

El Ayuntamiento se reserva el derecho de exigir demostraciones “in situ” de las soluciones propuestas.



## 12. CRITERIOS DE VALORACIÓN

- Oferta económica (Hasta 10 Puntos).
- Memoria del Proyecto conforme a los apartados definidos en el punto anterior (Hasta 40 Puntos).
- Recursos humanos y materiales (Hasta 20 Puntos).
- Mejoras (Hasta 30 Puntos).

Se considerarán las mejoras referidas a la generación de expedientes, en especial las dedicadas a las siguientes materias:

- Contratación administrativa, incluida la contratación electrónica, perfil del contratante y registro de contratistas.
- Actividades.
- Planeamiento y Gestión urbanística.
- Disciplina urbanística.
- -----
- -----
- -----
- -----
- -----

## 13. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN

El presupuesto base de licitación del presente contrato, asciende a la cantidad de 290.459,11 € (DOSCIENTOS NOVENTA MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA Y NUEVE EUROS CON ONCE CÉNTIMOS), IVA y conceptos fiscales incluidos.