PROYECTO DE INVERSION PARA LA IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN DIRIGIDOS A DAR CUMPLIMIENTO AL MANDATO DE LA LEY 11/2007.

Pliego de condiciones técnicas para la contratación de los servicios para el desarrollo, implantación y puesta en marcha de una plataforma de Administración Electrónica.

Excmo. Ayuntamiento de Mancha Real. Plaza de la Constitución, nº 1. 23100 – Mancha Real (Jaén)
Tlf. 953 35 01 57. Fax. 953 35 05 39. Correo electrónico: manchareal@promojaen.es

Introducción

Actualmente, el Ayuntamiento se encuentra inmerso en un proceso de evolución hacia la Administración Electrónica. Este proceso pretende dotar al Ayuntamiento de los elementos necesarios para asegurar un avance significativo en la implantación real del concepto de Administración Electrónica. De hecho, la aprobación de la Ley 11/2007, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP), proporciona un impulso importante al proceso de modernización y mejora de los servicios públicos ofrecidos por el Ayuntamiento.

Dentro del mencionado proceso de Modernización Administrativa ya ha desarrollado un portal del ciudadano a través del cual se ofrece la descarga de formularios para la presentación de solicitudes de manera presencial.

En cualquier caso, las solicitudes que se reciben tanto desde el portal como presencialmente son tramitadas usando papel y, por tanto, el estado del expediente y el resto de información asociada a su ciclo de vida no son informados automáticamente a través de la carpeta ciudadana.

Así pues, las líneas de actuación que, dentro del proceso de Modernización Administrativa del Ayuntamiento, se desean abordar pasan por la implantación de un conjunto de sistemas que permitan mejorar: por un lado, la relación, tanto a nivel de información como de servicios, con los ciudadanos y empresas del municipio; y por otro lado, la gestión, coordinación y eficiencia de los procesos internos. Por este motivo, el objetivo del Ayuntamiento es abordar los siguientes aspectos:

- Plataforma de tramitación.

  Con el objetivo de mejorar la gestión interna, el Ayuntamiento ha previsto la adopción de un sistema de gestión de expedientes a través del cual pueda gestionar de manera sencilla e integrada todas las solicitudes presentadas por sus ciudadanos, tanto presencial como telemáticamente.

  Además, y también a nivel interno, se plantea la modernización progresiva de las diferentes áreas y departamentos en base a la implantación de un sistema de tramitación. Así pues, se pretende incluir en el alcance del proyecto la automatización de un conjunto de procedimientos administrativos de diferentes áreas.

- Carpeta ciudadana.

  Haciendo accesibles a los ciudadanos un conjunto de servicios:

  - Padrón de habitantes telemático. De esta manera cualquier ciudadano podrá consultar la información padronal de la que dispone el ayuntamiento así como obtener documentación asociada, como por ejemplo: volantes de empadronamiento.
  - Registro telemático. El objetivo es ofrecer la posibilidad de iniciar desde el portal web del Ayuntamiento solicitudes telemáticas. Para ello, se estima necesario disponer de un sistema de registro telemático que permita integrar las anotaciones registrales con el sistema de registro del Ayuntamiento.
  - Consulta del estado de la tramitación. Además de poder iniciar telemáticamente procedimientos, también se desea ofrecer al ciudadano la posibilidad de conocer el estado en el que se encuentran sus tramitaciones.

Excmo. Ayuntamiento de Mancha Real. Plaza de la Constitución, nº 1. 23100 – Mancha Real (Jaén)
Tlf. 953 35 01 57. Fax. 953 35 05 39. Correo electrónico: manchareal@promojaen.es

1 Objeto del contrato

El objeto del presente proyecto es el desarrollo e implantación de un sistema de información que permita al Ayuntamiento dar un paso significativo en la implantación de la Administración Electrónica haciendo accesibles un mayor número de servicios a los usuarios (ciudadanos, empresas y empleados públicos).

Es por ello que este proyecto de Administración Electrónica requiere del suministro de los siguientes elementos:

- **Consultoría en procedimiento administrativo**. Consultoría y asistencia para llevar a cabo una reestructuración de los métodos de trabajo que permita la homogeneización, simplificación y normalización de las actuaciones administrativas del Ayuntamiento.
- **Sistema de autenticación basado en certificado digital**. Sistema de autentificación que permita la identificación, mediante el uso de certificados digitales reconocidos (FNMT, DNI electrónico, etc.), tanto de ciudadanos como de empleados públicos.
- **Gestión de expedientes con firma electrónica**. Sistema de gestión de procesos administrativos con capacidades de firma electrónica y certificación digital. Dicho sistema deberá permitir la migración progresiva de los procesos actuales basados en soporte papel a procesos basados en soporte digital.
- **Carpeta ciudadana - Teletramitación**. Creación de nuevo entorno de relación personal con el ciudadano que se integre directamente en el portal web del Ayuntamiento. A través de este entorno el ciudadano podrá: iniciar solicitudes telemáticas, consultar el estado de sus tramitaciones y participar de la tramitación cuando sea necesario. Además, no solo tendrá acceso a los temas relacionados con la tramitación sino que además podrá realizar acciones relacionadas con la información padronal y tributaria.
- **Integración de las actuales herramientas de gestión interna**. Se requiere el desarrollo de los conectores de acceso a la información disponible en los diferentes sistemas de backoffice del Ayuntamiento.

Excmo. Ayuntamiento de Mancha Real. Plaza de la Constitución, nº 1. 23100 – Mancha Real (Jaén)
Tlf. 953 35 01 57. Fax. 953 35 05 39. Correo electrónico: manchareal@promojaen.es

2 Características funcionales del sistema

A continuación se describen los requisitos generales con el carácter de mínimos que debe cumplir el sistema objeto del presente proyecto.

2.1 Consultoría en procedimiento administrativo

El objetivo que se persigue es la homogeneización, simplificación y normalización de un conjunto procedimientos administrativos a implantar sobre el nuevo sistema de información. Así pues, la empresa adjudicataria deberá proceder a la normalización e implantación de, al menos, 10 procedimientos administrativos en el sistema de gestión de expedientes suministrado.

Además, y con el objetivo de asegurar la fácil y rápida adopción del nuevo sistema por parte de las diferentes áreas del Ayuntamiento, es requisito imprescindible que la empresa adjudicataria disponga de un catálogo de procedimientos totalmente funcional sobre el sistema de más de 40 procedimientos.

Para realizar la normalización e implantación de los procedimientos el Ayuntamiento ha previsto el siguiente plan de trabajo:

Racionalización y simplificación

El conjunto de procedimientos a implantar sobre la herramienta de tramitación de expedientes será determinado en función de los criterios establecidos por el Ayuntamiento. Sobre el conjunto seleccionado la empresa adjudicataria deberá proceder a la racionalización y simplificación correspondiente.

Para la ejecución de esta fase será necesario realizar una tarea de análisis que abarque: los procesos actuales, la estructura organizativa, la estructura de la información, la asignación de funciones, etc.

Implantación

Todos y cada uno de los procedimientos normalizados será implantado sobre la herramienta de gestión de expedientes suministrada, quedando así disponibles para iniciar la fase de puesta en marcha.

Además de proceder a la implantación, en esta fase será necesario que la empresa adjudicataria defina y ejecute el plan de pruebas y validación adecuado para asegurar el correcto funcionamiento de la tramitación.

Formación y apoyo en la puesta en marcha

Finalmente, la empresa adjudicataria deberá prever la realización de los cursos de formación necesarios, así como el apoyo a los usuarios finales durante la puesta en marcha.

Excmo. Ayuntamiento de Mancha Real. Plaza de la Constitución, nº 1. 23100 – Mancha Real (Jaén)
Tlf. 953 35 01 57. Fax. 953 35 05 39. Correo electrónico: manchareal@promojaen.es

2.2 Sistema de autenticación basado en certificado digital

El sistema suministrado debe implantar un sistema de gestión de identidades, integrable, escalable y robusto, que permita la autentificación mediante un certificado digital emitido por una autoridad de certificación reconocida, tanto de empleados públicos como de ciudadanos en el nuevo sistema de tramitación como en los servicios ofrecidos al ciudadano a través del portal de Internet.

Los principales requerimientos del sistema son:

- Compatible con certificados de autoridades de certificación reconocidas para firma electrónica avanzada: FNMT, ANCERT, CatCert, ...
- Validación de revocación on-line (OCSP) y off-line (CRL) de certificados.
- Compatible con el servicio de validación del Ministerio de Administraciones Públicas @Firma
- Herramienta de administración que permita definir las autoridades de certificación admitidas así como los parámetros relativos a las mismas.
- Posibilidad incorporar funciones de Single Sign On.
- La definición de usuarios deberá reflejar la estructura organizativa y deberá basarse en la creación de departamentos y cargos.

2.3 Gestión de expedientes con firma electrónica

Sin duda este debe ser el elemento fundamental de la plataforma de Administración Electrónica que el Ayuntamiento desea implantar. Así pues este sistema habrá de convertirse en el sistema único donde se organizarán los expedientes, se normalizarán los documentos y se consultarán los asuntos relativos a la tramitación.

Los requisitos que habrá de satisfacer el sistema van orientados a asegurar la tramitación de los expedientes, así como su definición con herramientas intuitivas y de fácil manejo y su seguimiento. Por este motivo, los requisitos especificados se organizan en dos ámbitos diferenciados:

Catálogo de procedimientos

El sistema suministrado deberá incorporar los medios y mecanismos necesarios para garantizar que el Ayuntamiento pueda, de manera autónoma, hacer evolucionar el conjunto de procedimientos a implantados en la herramienta. Para ello dicho sistema deberá permitir:

- Definición de documentos, plantillas, formulario, trámites y expedientes. El sistema debe incorporar una herramienta que permita la definición de expedientes y sus trámites asociados, así como el catálogo de documentos y plantillas de cada expediente.
- La herramienta de definición de expedientes se basará en una interfaz web que permita definir la estructura del expediente de forma ágil, fácil y rápida a los empleados del Ayuntamiento.
- La herramienta de definición de procedimientos administrativos permitirá definir el ciclo de vida de los expedientes, así como las acciones asociadas en cada paso de su ciclo de vida.

Excmo. Ayuntamiento de Mancha Real. Plaza de la Constitución, nº 1. 23100 – Mancha Real (Jaén)
Tlf. 953 35 01 57. Fax. 953 35 05 39. Correo electrónico: manchareal@promojaen.es

- Establecer las fases por las que pasará el procedimiento.
- Permitir la definición del flujo incluyendo: tramitación en paralelo, fijar esperas, realizar bifurcaciones, avisos, etc.
- Para cada tarea determinar cuál es el conjunto de información que se debe manipular, cual el que se puede consultar y cual no está disponible.
- Indicar el cargo, dentro de la estructura organizativa del Ayuntamiento, responsable de cada tarea.

- Versionar los procedimientos administrativos permitiendo almacenar diferentes versiones de un mismo procedimiento, diferenciado de manera clara cual de ellas es la versión en producción.
- Definición de los formularios de solicitud Integrado con el portal de tramitación telemática para aquellos procesos que requieran la intervención del ciudadano en alguno de los casos.

Motor de tramitación

- El sistema deberá guiar a los usuarios en los distintos pasos a seguir en cada momento, por ello dispondrán de una *bandeja de tareas pendientes* donde encontrarán los asuntos de tramitación que tengan asignados.
- Los expedientes podrán contener tanto información alfanumérica a cumplimentar durante la tramitación del mismo, como documentos creados con herramientas ofimáticas que deberán poderse añadir al expediente.
- Además, el sistema automatizará la generación de documentos mediante el uso de plantillas normalizadas incorporadas en la definición de los procedimientos, o bien asistir al usuario en su generación.
- El sistema deberá ser lo suficientemente flexible para permitir distintas definiciones y tramitaciones de los procedimientos: desde 100% guiada (flujo totalmente definido), a 100% manual (es el usuario quien determina la realización de determinadas tareas).
- Se podrán relacionar expedientes entre sí con el fin de facilitar el acceso a la información que corresponda durante la tramitación.
- El sistema proporcionará los mecanismos adecuados para facilitar la gestión de la documentación presentada por registro, ya sea ésta una aportación para un expediente en curso, como para el inicio de un expediente por parte de una unidad del Ayuntamiento.
- Custodia. Todos los expedientes (incluidos sus documentos asociados) deberán ser custodiados en un repositorio centralizado de documentos.
- Firma. El sistema permitirá la firma y validación del contenido de los expedientes y/o de los documentos asociados, mediante el uso de certificados válidos para la generación de firma electrónica reconocida.
- Entorno web. La interfaz de usuario par la interacción con el sistema estará basada en una interfaz web tanto para la aplicación de usuario como para la aplicación de administración.

Excmo. Ayuntamiento de Mancha Real. Plaza de la Constitución, nº 1. 23100 – Mancha Real (Jaén)
Tlf. 953 35 01 57. Fax. 953 35 05 39. Correo electrónico: manchareal@promojaen.es

- Búsquedas Contextuales. El gestor permitirá la búsqueda de expedientes o documentos a partir palabras incluidas en su contenido (búsqueda tipo *google*).
- Búsquedas parametrizadas. El gestor permitirá la búsqueda de documentos a partir del valor de alguno de sus campos de metainformación.
- Soporte de múltiples firmas. Un mismo expediente o documento deberá poder ser firmado múltiples veces por múltiples usuarios.
- Multiorganismo. El sistema permitirá la definición de múltiples organismos de tramitación en una misma instancia del sistema.
- OpenOffice. El sistema deberá permitir el uso de plantillas y documentos del estándar de edición de documentos ofimáticos OpenOffice.
- Herramienta de validación de documentos. El sistema deberá incluir los mecanismos necesarios para la validación de documentos firmados electrónicamente e impresos posteriormente.
- Sistema de firmas. El sistema deberá firmar los documentos en formato PDF, sin necesidad de la adquisición por parte del Ayuntamiento de ninguna licencia comercial. Además, la firma incluirá el sellado de tiempo y permitirá definir la grafía de los diferentes firmantes, ya sean personas físicas u sellos de organismo.

2.4 Carpeta ciudadana - Teletramitación

El sistema deberá proveer el conjunto de funcionalidades que permitan que los ciudadanos puedan realizar tramitación a través de Internet. Para ello, serán necesarios los siguientes elementos:

- Autenticación mediante certificados. Dicho autenticación deberá gestionarse a través del sistema definido en el punto *2.2 Sistema de autenticación basado en certificado digital*.
- Solicitudes online. Dichas solicitudes deberán definirse y mantenerse desde el sistema de gestión de expedientes, y habrán de permitir que los ciudadanos y empresas puedan iniciar los procedimientos de manera telemática.
- Permitirá consultar, on line a los ciudadanos y empresas, el estado de tramitación de sus expedientes administrativos.
- También permitirá la aportación y subsanación de documentación adicional durante la tramitación de los expedientes.
- Registro telemático. El sistema deberá generar justificante de registro con sello electrónico de organismo.
- Firma electrónica a través de navegador. El ciudadano no deberá instalarse ningún software adicional para poder realizar firma electrónica. Además, la firma electrónica deberá incluir el estándar PDF.
- Notificaciones telemáticas: Aquellos ciudadanos que lo deseen podrán decidir ser notificados telemáticamente. Para ello, el sistema deberá estar integrado con la plataforma de notificaciones telemáticas desarrollada por el MAP.

Excmo. Ayuntamiento de Mancha Real. Plaza de la Constitución, nº 1. 23100 – Mancha Real (Jaén)
Tlf. 953 35 01 57. Fax. 953 35 05 39. Correo electrónico: manchareal@promojaen.es

- Validador de documentos. Tal y como establece la Ley 11/2007 en materia de Sede Electrónica, el sistema a implantar deberá ofrecer un mecanismo de verificación para los documentos firmados electrónicamente.

2.5 Integración con las aplicaciones de gestión

Como ya se ha expuesto anteriormente, el objetivo del Ayuntamiento pasa por plantear un sistema transversal que permita dar respuesta a las necesidades en el ámbito de la tramitación administrativa. Es por ello, que uno de los elementos clave a tener en cuenta es la capacidad de realizar integraciones con el resto de sistemas de información que componen el backoffice del Ayuntamiento.

Así pues, el sistema suministrador deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Existirá una integración con los datos que son gestionados por otros sistemas del Ayuntamiento, como son:
    - Registro general
    - Padrón municipal de habitantes
    - Terceros
    - Otros.
- Integración con base de datos externas de personas y territorio, ya sea vía acceso directo, o bien mediante mecanismos de comunicación webservice.

En definitiva, los requisitos en materia de integración con los sistemas ya existentes en el Ayuntamiento van orientados a garantizar el principio de *dato único*. De esta manera se evitaran esfuerzos orientados a asegurar la calidad de la información almacenada en los diferentes sistemas.

2.6 Solución integrada

Es requisito fundamental que los esfuerzos de integración de los diferentes sistemas solicitados en el pliego no formen parte de los servicios del presente proyecto. Así, la solución ofertada deberá ser completa e integrada y no se aceptarán ofertas que propongan soluciones heterogéneas que no estén previamente integradas y ya funcionen como un único sistema. De esta manera, se garantizan dos aspectos fundamentales:

- Que las soluciones no van a ofrecer problemas de interoperabilidad entre ellas e, incluso, van a ofrecer una misma interfaz de usuario, facilitando así su aprendizaje y gestión. Entre otras cosas, de esta manera se garantiza que el mantenimiento de la plataforma completa no queda disperso en el mantenimiento de un conjunto aplicaciones, cada una con su propia filosofía e interfaz.
- Que los esfuerzos del proyecto se centren en la implantación, formación y promoción del conjunto de servicios solicitados y no en un proyecto de desarrollo para integrar diversas soluciones.

Con objetivo de asegurar el cumplimiento de este requisito fundamental, el Ayuntamiento podrá solicitar que se demuestre que el sistema ofertado funciona y se mantiene como un único sistema.

Excmo. Ayuntamiento de Mancha Real. Plaza de la Constitución, nº 1. 23100 – Mancha Real (Jaén)
Tlf. 953 35 01 57. Fax. 953 35 05 39. Correo electrónico: manchareal@promojaen.es

3 Requisitos técnicos del sistema

3.1 Requisitos de infraestructura

Especificación del servidor, de aplicaciones y datos, sobre el cual deberá implantarse el nuevo sistema.

3.2 Requisitos tecnológicos

A continuación se describen los requerimientos tecnológicos generales para todos los componentes que configuran el sistema objeto del contrato.

- Para el tratamiento de los documentos en el momento de su generación y edición se deberá permitir la utilización tanto de Microsoft Word como de OpenOffice.
- El gestor de base de datos deberá ser Oracle o SQLServer.
- Basado en estándares abiertos. Será necesario que el sistema esté basado en tecnologías como J2EE, XML, SOA, etc. para facilitar así su adopción.
- Basado en soluciones de código abierto o de libre distribución que no requieran la adquisición de licencias por parte del ayuntamiento. Se valorará especialmente aquellas propuestas basadas en productos como: JBoss, Apache, Axis, etc.
- Las aplicaciones que requieran interacciones complejas de la interfaz web con los usuarios, deberán utilizar tecnología AJAX para agilizar así el uso de la aplicación y aumentar el grado de interactividad con el usuario.
- El sistema deberá ser multientidad, de manera que en modo ASP se pueda dar servicio desde un único CPD, tanto para el Ayuntamiento para otros organismo vinculados o dependientes de éste.

Excmo. Ayuntamiento de Mancha Real. Plaza de la Constitución, nº 1. 23100 – Mancha Real (Jaén)
Tlf. 953 35 01 57. Fax. 953 35 05 39. Correo electrónico: manchareal@promojaen.es

4 Implantación y formación

Los licitadores contemplarán en su propuesta el plan detallado de implantación del sistema y de formación. En particular, en la formación se contemplará formación tanto para los administradores como para los usuarios del sistema.

Excmo. Ayuntamiento de Mancha Real. Plaza de la Constitución, nº 1. 23100 – Mancha Real (Jaén)

Tlf. 953 35 01 57. Fax. 953 35 05 39. Correo electrónico: manchareal@promojaen.es

5 Soporte, Mantenimiento y Garantía

El periodo de garantía del sistema objeto del contrato deberá ser un año para todos los elementos que compongan la solución ofertada.

Excmo. Ayuntamiento de Mancha Real. Plaza de la Constitución, nº 1. 23100 – Mancha Real (Jaén)
Tlf. 953 35 01 57. Fax. 953 35 05 39. Correo electrónico: manchareal@promojaen.es

Mancha Real, 2 de marzo 2010

LA ALCALDESA,

AYUNTAMIENTO DE MANCHA REAL SECRETARÍA (Jaén)

Fdo: Micaela Martínez Ruiz