

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE CONSULTORÍA PARA EL ESTUDIO DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA Y SU TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA**

## **1. OBJETO**

El objeto de los trabajos del presente pliego es la prestación de los servicios de consultoría para el estudio de los procedimientos del Ayuntamiento de Zaragoza con el objetivo de analizarlos, clasificarlos por familias y establecer una metodología de mejora, simplificación y rediseño que permita su tramitación electrónica, aplicando dicha metodología a una selección de procedimientos administrativos, elaborando guías de tramitación de cada una de las familias de procedimientos y de cada uno de los procedimientos seleccionados.

Como resultado final se contará con un análisis, criterios generales y una documentación que servirá de base para la tramitación de los procedimientos existentes y para el diseño de los futuros en función de las agrupaciones que se definan y para la inclusión en la tramitación electrónica.

Los trabajos se circunscriben a los procedimientos a instancia de parte y quedan excluidos expresamente de estos estudios los procedimientos que versen sobre contratación pública, selección, contratación de personal y provisión de puestos y elaboración de disposiciones.

## **2. ACTIVIDADES A DESARROLLAR**

### **2.1. ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS ACTUALES Y CLASIFICACIÓN EN FAMILIAS**

Consiste en la obtención del inventario, tipificación y unificación de los procedimientos del Ayuntamiento de Zaragoza, a través de su agrupación en familias y subfamilias que compartan una tramitación y gestión común, de cara a su simplificación y mejora. Comprende las siguientes tareas:

- 2.1.1. Analizar y diagnosticar los procedimientos administrativos del Ayuntamiento de Zaragoza.
- 2.1.2. Desarrollar un catálogo de procedimientos que contenga:
  - El inventario de procedimientos
  - Ficha descriptiva de cada procedimiento
- 2.1.3. Establecer criterios de categorización y agrupación de los procedimientos en familias.
- 2.1.4. Establecer las familias de procedimientos.
- 2.1.5. Agrupar los procedimientos en familias.

### **2.2. REDISEÑO DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA SU TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA.**

Consiste en realizar el análisis en profundidad de cada una de las familias definidas, con el objeto de establecer una metodología de mejora y simplificación para posibilitar la tramitación electrónica, detallando las modificaciones generales necesarias en los conjuntos de procedimientos o en los procedimientos concretos seleccionados.

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

Se construirá el manual de simplificación y rediseño de procesos y de criterios para su tramitación electrónica el acceso a la administración electrónica.

Este apartado comprende:

**2.2.1. Elaboración del manual de simplificación y/o rediseño de procedimientos y de criterios para su tramitación electrónica, incluyendo:**

- Definir líneas actuales de actuación en administración electrónica
- Definir criterios de simplificación electrónica
- Establecer elementos clave para seleccionar procedimientos a simplificar electrónicamente
- Definir el proceso de implantación del procedimiento simplificado electrónicamente
- Definir indicadores y medidas de funcionamiento del procedimiento simplificado electrónicamente

**2.2.2. Análisis, racionalización y simplificación de 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.

1Estos manuales serán los instrumentos que permitirán la aplicación homogénea a los distintos procedimientos que pertenezcan a la familia, de unos mismos criterios de gestión y simplificación, 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 posteriormente 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. Análisis, racionalización y simplificación de una muestra de procedimientos seleccionados, elaborando sus manuales de procedimientos.**

Consiste en elaborar los manuales de tramitación de los procedimientos seleccionados.

La selección de los procedimientos la realizará el Ayuntamiento de Zaragoza

Los manuales tendrán, como mínimo, el siguiente contenido:

- Diagrama con el flujo de tramitación de la familia de procedimiento
- Información de la tramitación, señalando, en su caso, las medidas procedentes en aplicación de la Ley de Protección de Datos
- Documentos de entrada (con plantilla, en su caso)
- Documentos de salida (con plantilla, en su caso)
- En su caso se indicará la definición de las operaciones criptográficas necesarias (firmado, cifrado, sello de tiempo, etc.) y sus propiedades.
- Información al ciudadano
- Información a la Dirección

#### **2.2.4. Modelado de tres procedimientos en la herramienta informática designada por el Ayuntamiento.**

El resultado de tres de los procedimientos rediseñados será modelado en la herramienta que resulte seleccionada tras la resolución del pliego para la contratación de la implantación de una plataforma de tramitación electrónica de código abierto. Ejemplos de estas plataformas serían SIGEM (Ministerio de Industria, Turismo y Comercio) y Wand@ (Junta de Andalucía). Los procedimientos objeto de diseño serán seleccionados conjuntamente con el personal del Ayuntamiento de Zaragoza para conseguir que sean lo suficientemente representativos. Los trabajos de programación informática serán asumidos por el personal del Ayuntamiento.

### **3. PRODUCTOS ENTREGABLES COMO RESULTADO DE LOS TRABAJOS**

- 3.1. Documento de análisis de los procedimientos y agrupación en familias.
- 3.2. Manual de simplificación y/o rediseño de procedimientos y de criterios para la tramitación electrónica de los procedimientos.
- 3.3. Manuales de tramitación de las familias de procedimientos
- 3.4. Propuesta de simplificación y/o rediseño para la tramitación electrónica de cada uno de los procedimientos seleccionados
- 3.5. Manuales de tramitación de los procedimientos seleccionados
- 3.6. Modelización de tres procedimientos en la herramienta informática designada por el Ayuntamiento

### **4. EJECUCIÓN Y GESTIÓN DEL PROYECTO**

La empresa adjudicataria desarrollará los trabajos de conformidad a lo previsto en este pliego y bajo la dirección de la Dirección General de Ciencia y Tecnología (a partir de aquí DGCT) que designará un director técnico con funciones de dirección y coordinación.

La empresa adjudicataria designará una persona como director de proyecto que asumirá la dirección del equipo de trabajo, la dirección ejecutiva y realizará las labores de seguimiento e interlocución con la DGCT.

El seguimiento y control del proyecto se efectuará sobre las siguientes bases de carácter general:

- Reuniones de seguimiento y revisiones técnicas del grupo de trabajo que se establezca, integrado por el director técnico del proyecto y otros técnicos de la DGCT, el director de proyecto designado por la empresa adjudicataria y miembros del equipo de la empresa adjudicataria, con una periodicidad aproximadamente quincenal. Se levantará acta de cada sesión de seguimiento que redactará la empresa adjudicataria. Las actas se aprobarán en la reunión siguiente por el equipo de trabajo.
- Seguimiento continuado de la evolución del proyecto entre el director técnico y el director de proyecto de la empresa adjudicataria.
- El director técnico asegurará el cumplimiento de la planificación presentada y de la calidad de los trabajos realizados. Podrá rechazar en parte o en su totalidad los trabajos realizados en la medida de que no respondan a la planificación presentada o que su calidad fuera considerada insatisfactoria, exigiéndose su ejecución conforme a lo establecido.

El equipo de trabajo prestará sus servicios en las dependencias del Ayuntamiento de Zaragoza, salvo que por las características del trabajo el director técnico considere necesario que se lleve a cabo en dependencias de la empresa adjudicataria.

El director técnico supervisará, controlará y aprobará los trabajos realizados, propondrá las modificaciones que estime oportunas, o en su caso, la suspensión de los trabajos si existiera causa suficientemente motivada.

## **5. EQUIPO DE TRABAJO**

En función de las actividades a realizar que se especifican, la empresa adjudicataria deberá aportar el personal especializado suficiente en número y perfil profesional que garantice la realización de los trabajos y que cuenten con experiencia en:

- Organización y tramitación de expedientes,
- Análisis, diseño y reingeniería de procedimientos,
- Dinámicas de Trabajo en equipo,
- Proyectos de administración electrónica,
- Elaboración de normativa

El equipo de trabajo constará como mínimo de un jefe de proyecto con categoría de senior manager o asimilada a tiempo parcial, un consultor senior a tiempo completo y un consultor a tiempo completo.

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

Los medios humanos aportados por el adjudicatario para la ejecución del contrato estarán sometidos al poder de dirección y organización (retribuciones, horarios, instrucciones, etc.) del contratista adjudicatario en todo ámbito y orden legalmente establecido. Será, por tanto, éste el único responsable y estará obligado al cumplimiento de cuantas disposiciones legales resulten aplicables al caso, en especial en materia de contratación, Seguridad Social, prevención de riesgos laborales y tributaria, por cuanto dicho personal en ningún caso tendrá vinculación jurídico-laboral con el Ayuntamiento de Zaragoza. Todo ello con independencia de las facultades de control e inspección que legal y/o contractualmente corresponden al mismo.

## **6. TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN**

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por la DGCT toda 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 utilizadas.

Las acciones, objeto de este contrato, serán convenientemente documentadas. Como se indica en la cláusula tres de este pliego, se indicará expresamente los documentos y resultados tangibles (entregables) a obtener. Toda la documentación se entregará en formato impreso, correctamente editada y en español, y en formato electrónico compatible para su tratamiento. La empresa adjudicataria entregará, al menos, cuatro copias impresas de la documentación íntegra del proyecto. Asimismo, la empresa adjudicataria aportará la documentación de trabajo previa y la que se vaya produciendo a lo largo del proyecto.

## **7. PROPIEDAD INTELECTUAL Y PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.**

### **7.1. PROPIEDAD INTELECTUAL DE LOS TRABAJOS**

El Ayuntamiento de Zaragoza será propietario de todos los trabajos desarrollados por la empresa adjudicataria con ocasión de la realización del objeto del presente concurso. La propiedad de estos trabajos abarca tanto la documentación que debe ser objeto de entrega que se define en el contrato en sí misma considerada, así como sus diseños, contenidos, y cualquier tipo de documentación preparatoria, técnica y el uso que se desarrolle con ocasión de la misma.

Por consiguiente, la empresa adjudicataria cede en exclusiva al Ayuntamiento de Zaragoza todos los derechos de explotación sobre los trabajos realizados y cualquier creación de propiedad intelectual que pudiere derivarse de los mismos, con carácter mundial y por la mayor duración que permita la ley.

El Ayuntamiento de Zaragoza podrá ejercer estos derechos en la forma más amplia que la ley permita, comprendiendo ello su reproducción, distribución, transformación, comunicación pública y puesta a disposición, en cualquier soporte, formato e idioma, y con los efectos que las leyes determinen.

En consecuencia, la empresa adjudicataria se abstendrá de comercializar, reproducir, transmitir, y publicar o difundir, total o parcialmente el contenido de los trabajos sin el consentimiento expreso del Ayuntamiento de Zaragoza.

La empresa adjudicataria se compromete a no utilizar los resultados de sus trabajos, ni reproducirlos, transmitirlos, modificarlos, o divulgarlos sin autorización previa y expresa del Ayuntamiento de Zaragoza.

## 7.2. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Todos los datos manejados por la empresa adjudicataria a causa de la prestación de los trabajos serán propiedad del Ayuntamiento de Zaragoza, sin que la empresa adjudicataria pueda utilizarlos con un fin distinto al que figura en el contrato de servicios. La empresa adjudicataria quedará obligada al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y en especial a sus artículos 10 y 12 y expresamente:

- Deberá guardar la debida confidencialidad y secreto sobre los hechos, informaciones, conocimientos, documentos y otros elementos a los que tenga acceso con motivo de la prestación del servicio, sin que pueda conservar copia o utilizarlos para cualquier finalidad, incurriendo en caso contrario en las responsabilidades previstas en la legislación vigente.
- Informará a sus empleados de que solo pueden tratar la información del Ayuntamiento para cumplir los servicios objeto de este pliego y también de la obligación de no hacer públicos, ceder o enajenar cuantos datos conozcan.
- Incluirá una cláusula, de confidencialidad y secreto en los términos descritos, en los contratos laborales que suscriban los trabajadores destinados a la prestación del servicio objeto del presente pliego.
- Dado que durante la realización de los servicios los empleados tendrán acceso a la información del Ayuntamiento en sus locales y sistemas de información, la empresa adjudicataria, al igual que su personal, se someterán, a los documentos de seguridad vigentes en el Ayuntamiento de Zaragoza para cada uno de los ficheros a los que tenga acceso, e igualmente a las especificaciones e instrucciones de los responsables de seguridad en materia de protección de datos de cada una de las dependencias municipales afectadas.
- Que la empresa adjudicataria, una vez cumplida la prestación contractual, destruirá los datos que le hayan sido facilitados, al igual que cualquier soporte o documentos en los que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.

Una vez formalizado el contrato, la empresa adjudicataria aportará al director técnico designado por la DGCT una memoria descriptiva de las medidas de seguridad que adoptará para asegurar la confidencialidad e integridad de los datos conocidos y de la documentación facilitada, asimismo le deberá comunicar antes de siete días, la persona o personas responsables de la puesta en práctica y de la inspección de las medidas de seguridad.

Todos los documentos que se generen a lo largo del contrato tienen carácter confidencial y no podrán ser total o parcialmente reproducidos en ningún medio o entregados a terceras personas sin la expresa autorización por escrito del director técnico designado por la DGCT.

## **8. GARANTÍA DE LOS TRABAJOS**

Se establece una garantía de un año a partir de la fecha de recepción o conformidad de los servicios contratados.

## **9. DURACIÓN DEL CONTRATO**

La duración del contrato será de dieciocho meses desde la firma del contrato, pudiendo prorrogarse, por acuerdo expreso de las partes, hasta el 31 de Diciembre del 2010 para al realización de propuestas de simplificación y/o rediseño y manuales de tramitación de nuevos procedimientos, o modelización de nuevos procedimientos en la herramienta informática designada por el Ayuntamiento.

## **10. IMPORTE**

El importe estimado del contrato asciende a la cantidad de 600.000 € , IVA incluido. En el caso de que se proceda a la aprobación de la prórroga prevista en la cláusula anterior el importe estimado de la misma será de 300.000 € (trescientos mil) IVA incluido

El gasto correspondiente al presente contrato podrá atenderse con cargo a la partida CYT 54111 2279 (plurianual 2008-01) con el siguiente desglose presupuesto de 2008 100.000 €, presupuesto 2009 400.000 €, presupuesto de 2010 100.000 €.

## **11. REVISION DE PRECIOS**

Los precios ofertados se aplicarán en el periodo de duración del contrato, no obstante en el caso de que se apruebe la prórroga prevista en el mismo podrá procederse a la revisión de los precios unitarios ofertados; a solicitud del contratista, siendo el índice a aplicar el 80% de IPC de los 12 últimos meses.

## **12. PROGRAMACIÓN DE LOS TRABAJOS OBJETO DEL CONTRATO**

Los trabajos objeto del contrato se realizarán conforme a la siguiente programación de referencia:

- Durante el año 2008 se realizarán y entregarán, con un importe máximo de 100.000 euros (IVA incluido), el "Documento de análisis de los procedimientos y agrupación en familias" y el "Manual de simplificación y/o rediseño de procedimientos y de criterios para la tramitación electrónica de los procedimientos".
- Durante el año 2009, con un importe máximo de 400.000 euros (IVA incluido) se realizarán y entregarán:
  - a) La totalidad de los Manuales de tramitación de las familias de procedimientos.
  - b) Las propuestas de simplificación y/o rediseño para la tramitación electrónica del 80% del número de procedimientos ofertado.
  - c) Los Manuales de tramitación electrónica del 80% del número de procedimientos ofertado.

- d) La modelización en la herramienta informática de los 3 procedimientos
- Durante el año 2010, con un importe máximo de 100.000 euros (IVA incluido) se realizarán y entregarán:
  - a) Las propuestas de simplificación y/o rediseño para la tramitación electrónica del 20% del número de procedimientos ofertado.
  - b) Los Manuales de tramitación electrónica del 20% del número de procedimientos ofertado.

En caso de prórroga, los 300.000 euros (IVA incluido) se destinarán a intervención en procedimientos específicos, incluyendo la realización de propuestas de simplificación y/o rediseño y la posterior elaboración de su manual de tramitación electrónica.

### 13. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

- 13.1 Propuesta económica. La propuesta económica establecerá, además del importe total ofertado, un importe de referencia para cada uno de los entregables, de cara a la facturación de los trabajos. En el caso de los entregables señalados en los puntos 3.3. (manuales de tramitación de las familias de procedimientos), 3.4. (propuesta de simplificación y/o rediseño para la tramitación electrónica de cada uno de los procedimientos seleccionados), 3.5. (manuales de tramitación de los procedimientos seleccionados) y 3.6. (modelización de tres procedimientos en la herramienta informática designada por el Ayuntamiento), se incluirá un precio unitario para a) cada manual de tramitación de familia, b) cada propuesta de simplificación y/o rediseño de un procedimiento, c) cada manual de tramitación electrónica de procedimiento concreto y d) cada procedimiento modelizado en la herramienta informática.
- 13.2 Propuesta técnica para desarrollar el proyecto que incluya la forma detallada en la que las actividades serán desarrolladas y su programación en el tiempo, el equipo de consultores y sus cualificaciones, una propuesta de contenidos de los manuales de tramitación y un esbozo de los contenidos del manual de simplificación y/o rediseño de procedimientos y de criterios para el acceso a la administración electrónica.
- 13.3 Propuesta concreta del número de procedimientos específicos sobre los que se realizará la actuación prevista en el contrato de simplificar y/o rediseñar y, posteriormente, elaborar su manual de tramitación.
- 13.4 Descripción de las mejoras en el caso de que se incluyan.

### 14 CRITERIOS DE VALORACIÓN

Las propuestas se valorarán con arreglo a los siguientes criterios:

Propuesta técnica	40 puntos
-------------------	-----------



<b>Oferta económica</b>  Se valorará sólo el importe total ofertado, no los precios unitarios de referencia para la facturación.  La propuesta más baja recibirá la máxima puntuación y al resto de las propuestas se les otorgará la puntuación por proporcionalidad inversa	<b>25 puntos</b>
<b>Precio unitario de la intervención sobre un procedimiento administrativo específico.</b>  Este precio se obtendrá sumando el precio unitario señalado para cada propuesta de simplificación y/o rediseño y el precio unitario señalado para cada manual de tramitación electrónica de un procedimiento concreto  La propuesta más baja recibirá la máxima puntuación y al resto de las propuestas se les otorgará la puntuación por proporcionalidad inversa	<b>5 puntos</b>
<b>Número de procedimientos específicos a desarrollar en el proyecto</b>  La propuesta que incluya el número de procedimientos más alto recibirá la máxima puntuación y al resto de las propuestas se les otorgará la puntuación por proporcionalidad directa	<b>25 puntos</b>
<b>Mejoras</b>  Solamente se valorarán las mejoras relevantes para el proyecto y que sean objetivables	<b>5 puntos</b>

## 15 FACTURACIÓN

La facturación será trimestral, incluyendo en cada factura el coste de los productos entregados y aceptados expresamente por el Ayuntamiento durante ese trimestre.

## 16 PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

El trabajo a desarrollar por la empresa adjudicataria en dependencias municipales se circunscribe a la obtención, revisión y corrección de información a través de la celebración de reuniones de trabajo en las que no se requiere ningún equipo especial, por lo que, sin perjuicio de la sujeción a la normativa de prevención de riesgos laborales y de la aplicación de lo que en ella se exija, no se consideran necesarios especiales medios de protección colectiva e individual.

Complementariamente dado que una parte del contrato se realiza en dependencias municipales, la empresa adjudicataria deberá aportar la siguiente documentación:

a) antes del inicio del contrato:

- 1.- Un certificado acreditativo de la modalidad elegida para la organización de las actividades preventivas según el Reglamento de los Servicios de Prevención 39/1997 de 17 de enero.
- 2.- Listado del personal contratado que va a prestar servicios en (nombre de la Entidad Local), indicando núm. de DNI, núm. de afiliación a la Seguridad Social y puesto a desempeñar.
- 3.- La evaluación de riesgos de la tarea o tareas a desarrollar en el centro de trabajo, así como la planificación preventiva a desarrollar por la empresa.

4.- Certificado acreditativo de la información, relativa a los riesgos del puesto de trabajo, entregada a todos y cada uno de los trabajadores, según el art. 19 de la Ley 31/1995.

5.- Certificado acreditativo de la formación impartida a todos y cada uno de los trabajadores (Diploma de Mutua de Accidentes o entidad acreditada).

6.- Certificado de la acreditación de la entidad que prestar el servicio de vigilancia de la salud en función de los riesgos inherentes al trabajo, según el art. 22 de la Ley 31/1995.

7.- Certificado de la mutua de accidentes de trabajo o entidad autorizada, de cada trabajador que acredite que ha pasado el reconocimiento médico de la aptitud de cada trabajador conforme al reconocimiento médico laboral específico al puesto.

8.- Certificado de estar al corriente con la Seguridad Social.

9.- Fotocopia del TC2 correspondiente al personal que va a intervenir (subrayando a los mismos) o fotocopia del alta en seguridad social en el caso de que no aparezcan todavía.

b) periódicamente durante la vigencia del contrato

1.- En el caso de que cese un trabajador y se sustituya por otro con un nuevo contrato, se deberá comunicar con carácter inmediato dicha circunstancia, aportando la documentación inicial antes reseñada.

2.- En el caso de que varíe el contenido del puesto en relación a las condiciones de seguridad y salud laboral, se deberá aportar nuevo certificado de la formación e información sobre los riesgos inherentes a su nuevo puesto o circunstancia.

3.- Copia de las liquidaciones a la seguridad social (modelos TC1 y TC2) correspondientes al personal que interviene en el servicio o suministro, subrayando a los mismos cuatrimestralmente.

Zaragoza a 8 de mayo de 2008

EL JEFE DEL SERVICIO  
DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA

Fdio. Juan Fco. Pérez San Millán

Vº. Bº.  
EL DIRECTOR GENERAL DE  
CIENCIA Y TECNOLOGÍA

Fdo. Ricardo Cavero Arceíz