

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia-Financiado por la Unión Europea-NextGenerationEU

Pliego de prescripciones técnicas para contratar la ejecución del Proyecto Desarrollo de Integración con Carpeta Ciudadana Línea 5. PRTR Componente 11.I3 del Ayuntamiento de Almuñécar

1. Introducción

El Componente 11 del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, Inversión 3 – Transformación Digital y Modernización del Ministerio de Política Territorial y Función Pública y de las Administraciones de las CCAA y las EELL, persigue la modernización de las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales de forma coherente y coordinada con las inversiones realizadas a nivel transversal por la Administración General del Estado, de acuerdo con los criterios de consistencia e impacto esperados por la Comisión Europea. Esta modernización se alinea con la Estrategia Digital 2025 y con el Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas 2021-2025.

En este sentido se aprobó por Resolución de Alcaldía número 2022-4454 de fecha 14 de diciembre de 2022 el proyecto “Desarrollo de Integración con Carpeta Ciudadana” enmarcado dentro de las líneas de actuación subvencionables que establece el artículo 5 de la Orden TER/836/2022, de 29 de agosto, por la que se aprueban las bases reguladoras y se efectúa la convocatoria correspondiente para el año 2022, de subvenciones destinadas a la transformación digital y modernización de las Administraciones de las Entidades Locales, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, concretamente dentro de la Línea estratégica 5, Interoperabilidad de servicios básicos de administración digital.

Con este proyecto, el ayuntamiento pretende poder aportar datos sobre los expedientes abiertos de los interesados y sus representantes para facilitar la oferta de servicios a la ciudadanía a través de «Mi carpeta ciudadana» de la Administración General del Estado, tal y como se establece en el artículo 8 del Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, aprobado por el Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, con el objetivo de conformar un espacio de datos eficiente y eficaz para la ciudadanía y las empresas.

En el año 2010, el ayuntamiento puso en marcha un proyecto de administración electrónica para disponer de un conjunto de servicios destinados a facilitar la gestión por medios electrónicos de los procesos administrativos, además de adaptar su funcionamiento a la normativa e instrucciones técnicas relacionadas con la Administración Electrónica. Por ello, la presente licitación pretende avanzar en la interoperabilidad construida sobre la plataforma de tramitación GESTIONA que



mantiene la empresa ESPUBLICO SERVICIOS PARA LA ADMINISTRACIÓN S.A. con la que actualmente se trabaja.

El proyecto “Desarrollo de Integración con Carpeta Ciudadana” es una apuesta decidida que pretende contribuir a seguir avanzado en la construcción de una administración pública más eficiente y eficaz, a través del uso de las nuevas tecnologías, mediante la reingeniería, modernización y digitalización de la gestión de los servicios públicos, que permita la interoperabilidad técnica y semántica con los servicios de la Administración General del Estado.

El Componente 11.I3 persigue dar un paso más allá en la mejora, maximizando la relación y la interoperabilidad entre las diferentes administraciones públicas con los servicios de la Administración General del Estado con el objeto de facilitar un acceso centralizado y global de toda su información por parte del ciudadano.

El objetivo es mejorar la accesibilidad de los servicios públicos digitales por parte de los ciudadanos, reducir la brecha digital entre ciudadanos y administración, además de potenciar la transición digital, todos ellos objetivos perseguidos por el Plan Nacional de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR).

Son objetivos generales del proyecto, según recoge la orden TER/836/2022 de 29 de agosto:

- Mejorar la accesibilidad de los servicios públicos digitales a los ciudadanos y empresas.
- Mejora de la eficiencia y eficacia de los empleados públicos.
- Reutilizar los servicios y soluciones digitales construidas, en este caso la Carpeta Ciudadana del Sector Público Estatal.
- Facilitar y garantizar al ciudadano el acceso estandarizado a todas sus gestiones y expedientes desde el Punto de Acceso General del Estado.

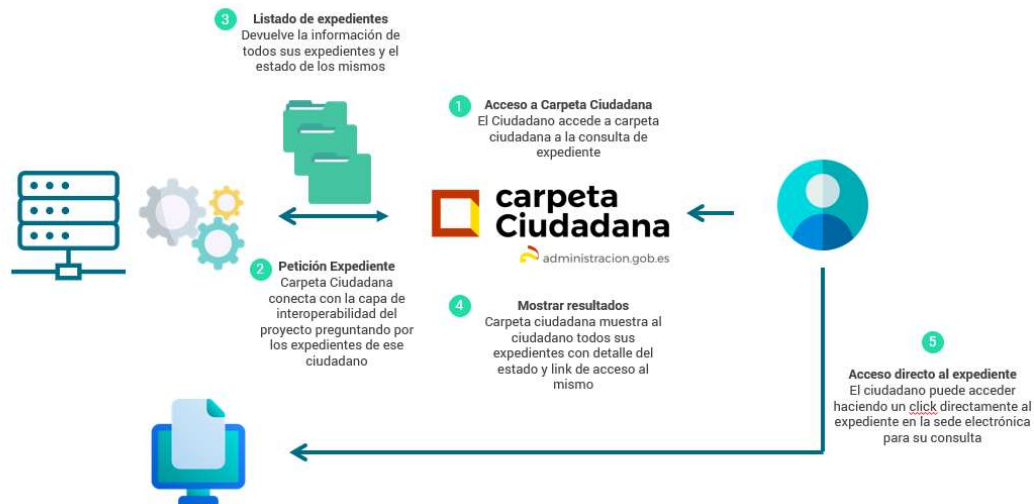
Con este fin, se pretende abordar en este proyecto una serie de trabajos y acciones relativos a distintos ámbitos:

- Reingeniería de procedimientos
- Expediente electrónico
- Actuaciones automatizadas
- Interoperabilidad administrativa
- Desarrollo de la capa de integración con Carpeta Ciudadana



Para conseguir estos objetivos es imprescindible modernizar el funcionamiento municipal a través de la implantación de la interoperabilidad semántica sobre del expediente electrónico, introducir automatismos que permitan liberar a los empleados públicos de tareas de bajo valor añadido y reforzar la formación y capacitación del capital humano. Como consecuencia de todo ello debe resultar la reducción de los costes unitarios y los plazos de tramitación y en consecuencia prestar un mejor servicio a la ciudadanía y las empresas. En el siguiente diagrama se plasma el objetivo funcional general del presente proyecto:

- ✓ Implantar la cultura de la normalización y estandarización de los datos y



procedimientos dentro de las propias organizaciones, dotándoles de herramientas sencillas que les permita llevar a cabo dicha normalización.

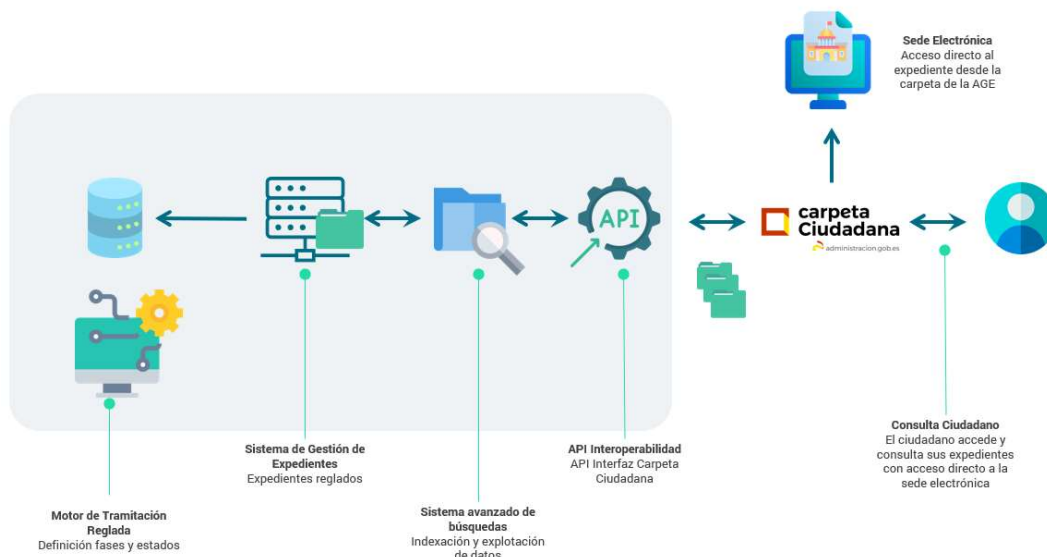
- ✓ Aumentar la eficiencia en todos los procesos administrativos, como consecuencia de la correcta gestión y producción estructurada de la información generada por la propia administración.
- ✓ Facilitar y mejorar la experiencia del ciudadano como resultado de la mejora de la gestión, además de crear un acceso a la información de la actividad municipal más transparente y completo a través de los servicios centralizados de la Carpeta Ciudadana de la Administración General del Estado, ahora también accesibles a través de su nueva APP móvil.
- ✓ Reducir los costes de relación entre ciudadanos y empresas con la Administración.

Como objetivo general y que recoge los expuestos anteriormente, se pretende abordar la normalización de los procedimientos administrativos internos de modo que posibilite una rápida y eficiente indexación de la información con el fin último de producir datos estructurados y ofrecer una información más completa de los



expedientes del interesado. Se establecen en este marco y como objetivos adicionales:

- ✓ Llevar a cabo un estudio de situación de los procesos actuales para abordar la revisión, reingeniería y simplificación administrativa que normalice el catálogo de procedimientos.
- ✓ Dotar de sistemas de indexación y procesamiento avanzado que permitan el acceso a la información de forma rápida y segura para facilitar la consulta de la información administrativa de sus expedientes por parte de los ciudadanos y empresas.



2. Objeto del contrato

Constituye el objeto del presente contrato el suministro de la licencia de uso de la integración y los trabajos de consultoría e implantación derivados, necesarios para dar respuesta a los retos planteados en el proyecto de integración con la Carpeta Ciudadana, consistentes en el desarrollo y despliegue de la capa de integración de «Mi carpeta ciudadana» de la Administración General del Estado con los sistemas de administración electrónica del ayuntamiento. Los trabajos de consultoría e implantación abarcarán las adaptaciones necesarias para conseguir la producción de datos estructurados que se intercambiarán entre los sistemas de tramitación electrónica municipales y «Mi carpeta ciudadana»

Dentro del alcance del proyecto se consideran dos CPV:

72000000-5 (Servicios TI: consultoría, desarrollo de software, internet y apoyo)



48000000 (Paquetes de software y sistemas de información)

No se ha establecido la división en Lotes del contrato ya que el suministro y trabajos objeto de contratación se encuentran interrelacionados y en su conjunto sirven como apoyo para la consecución de los objetivos del proyecto.

Las distintas actividades son dependientes unas de otras y constituyen un único proceso con un flujo de información común que necesita ser gestionado por un único equipo de personas.

En definitiva, las actividades comprendidas dentro del presente expediente de contratación deben realizarse con una gestión única y coordinada por una sola empresa ya que, en caso contrario, dificultaría la correcta ejecución del contrato desde el punto de vista técnico.

Para dar respuesta a las necesidades y retos del proyecto presentado “Desarrollo de Integración con Carpeta Ciudadana” enmarcado dentro de las líneas de actuación subvencionables que establece el artículo 5 de la Orden TER/836/2022, de 29 de agosto, se han planificado una serie de actuaciones conducentes a garantizar el éxito del proyecto en el que la sostenibilidad del mismo, el impacto que supondrá para el conjunto de la ciudadanía, así como el desglose de plazos de implementación y presupuesto de estas se han tenido en cuenta, tal y como se desarrolla en los apartados a continuación.

Las actuaciones de esta línea se realizarán atendiendo al Esquema Nacional de Interoperabilidad, sus normas e instrucciones técnicas, las guías de aplicación y protocolos de intermediación de datos, el catálogo de estándares y las comunicaciones elaboradas por el Centro de Interoperabilidad Semántica (CISE).

2.1. Actuaciones a desarrollar

Para dar respuesta a las necesidades y objetivos planteados, dentro de un contexto de interoperabilidad técnica y semántica de la actividad digital del Ayuntamiento se propone desarrollar e implementar un proyecto de integración con la Carpeta Ciudadana a través de la que poder ofrecer una información rápida y detallada de todos los expedientes abiertos de los interesados. Se aplicarán procesos de reingeniería de procedimientos junto con las tecnologías de los motores de tramitación, indexación e interoperabilidad más innovadoras, con un enfoque integral y estandarizado.

Las actuaciones del proyecto se resumen y aglutinan en el siguiente diagrama y se describen en detalle en los subapartados a continuación:




Tramitación Reglada

Modelado de fases y estados en el catálogo de actividades que normalicen el estado real del expediente


Interoperabilidad AGE

Integración con el servicio de Carpeta Ciudadana para permitir una visión centralizada al ciudadano con acceso directo a la sede electrónica


Búsqueda y Análisis Avanzada

Con la normalización de fases y estados se potencia el sistema de búsqueda y análisis avanzado y la posibilidad de establecer indicadores asociados

2.1.1. Modernización del sistema de tramitación

Para poder garantizar una visión estandarizada y normalizada conforme a los estándares existentes (como, por ejemplo, las normas técnicas y estándares asociados a los Esquemas Nacionales de Interoperabilidad), necesitamos dar un paso más en la transformación digital dentro de los sistemas de tramitación actuales, adaptando e incluyendo las funcionalidades necesarias para la normalización de los trámites y procedimientos.

Esta modernización del sistema de tramitación se basará en dos actuaciones que permitirán redefinir todos los procesos y procedimientos de forma óptima, estableciendo las herramientas necesarias para normalizar y estandarizar la producción de todos los datos asociados a los mismos.

Una de las actuaciones será la implementación de un sistema normalizado de tramitación que permitirá a las entidades conseguir una homogenización y normalización de los procesos y procedimientos propios, estableciendo de manera unificada una gestión de estados y fases que permitirá informar de manera clara y sencilla al ciudadano del estado real de sus expedientes.

Como complemento a dicha actuación, se llevará a cabo una segunda actuación de normalización de modelos de datos que permita a las entidades la definición y reutilización de cualquier modelo de datos entre procedimientos, evitando duplicidades y mejorando de esta forma la interoperabilidad semántica entre procedimientos.

Por último, una vez realizada la implementación de estas mejoras se llevará a cabo una puesta en marcha y configuración que permitirá a cada entidad la utilización de estos trámites y expedientes en fases posteriores de proyecto.

Actuaciones asociadas Modernización del sistema de tramitación

Actuación	Descripción
DCOV-BO-01	Back Office Corporativo. Implementación de sistemas fases y estados normalizado
DCOV-BO-02	Back Office Corporativo. Implementación de homogenización y normalización de modelos de datos



DCOV-BO-03	Back Office Corporativo. Despliegue y puesta en marcha del sistema adaptado
------------	---

2.1.2. Interoperabilidad Semántica: Reingeniería y normalización de procedimientos

Uno de los principales retos a los que se enfrenta el proyecto es la necesidad dar un salto en el proceso de transformación digital de las entidades, modernizando y normalizando los procesos y procedimientos, con el fin de poder ofrecer una información normalizada y muy detallada al ciudadano del estado real de sus expedientes.

Para llevar a cabo este proceso de transformación digital, una de las actuaciones principales va a ser una labor de reingeniería de todos los procedimientos de las entidades, de forma que se pueda llevar a cabo una normalización y adaptación a los estándares existentes y que facilitarán de esta forma la interoperabilidad semántica entre los procedimientos y con cualquier servicio externo como la Carpeta Ciudadana de la AGE.

La primera acción de esta actuación será la de llevar a cabo un proceso de análisis de la situación actual, identificando la distribución competencial entre las distintas áreas y unidades administrativas analizando las tipologías de expedientes que se tramitan en cada una de las unidades administrativas de cada ayuntamiento, que nos permita tener una visión inicial para el proceso de normalización.

A partir de esta vista de situación inicial, el siguiente objetivo es la elaboración y normalización de un inventario de procedimientos y servicios. Este inventario de procedimientos y servicios garantizará la interoperabilidad semántica de los expedientes, primera e imprescindible para garantizar la interoperabilidad técnica, de manera que cada procedimiento administrativo se describirá tomando como referencia del Sistema de Información Administrativa (SIA) propuesto por la Administración General del Estado, y se complementará con aquellas descripciones que se consideren de interés para la gestión administrativa propia del Ayuntamiento, con especial énfasis en la definición de fases, estados y nivel de acceso (categorías ENS – QAA) de todas las actividades que compongan el inventario procedimental del Ayuntamiento.

El inventario de procedimientos será una pieza esencial y constituirá la base de configuración donde se recogerá la normalización de datos, procesos, procedimientos y trámites que se trasladará a la nueva configuración del motor de tramitación.

El objetivo en este punto es la identificación de la totalidad de los procesos que integrarán el inventario, centrando los esfuerzos en una perspectiva amplia y horizontal de la obtención de información (con especial énfasis en los procedimientos más demandados), así como la descripción de cada uno de los procedimientos incluidos.

Cada procedimiento o trámite será revisado focalizando un objetivo de adaptarlo a una normalización de datos estructurados y no redundados que permita ofrecer una información detallada y estandarizada al ciudadano.

Una vez recabada la información se realizará un estudio y contraste con otros modelos contrastados de referencia (Ej. catálogos de procedimientos recomendados



desde el ámbito institucional para favorecer la interoperabilidad entre administraciones, modelos de referencia en organizaciones similares, etc.).

Para ello, utilizando los diferentes estándares y normas técnicas existentes, se revisará y redefinirá el modelado de datos específico, permitiendo definir de manera clara y concisa tanto el conjunto de datos normalizados que utilizará, como las diferentes fases y estados que comprende cada procedimiento o trámite, siendo este un aspecto crítico de interoperabilidad semántica que será necesario para conseguir una interoperabilidad técnica sólida a la hora de desarrollar y alimentar la integración y el intercambio de datos, respectivamente, con Carpeta Ciudadana.

En consecuencia y como fin último, esta actuación nos permitirá que los modelos de datos de todos los procedimientos puedan estar alineados y enlazados de forma que conformen una unidad de información homogénea, estructurada e interoperable a través de un modelo de datos integral, ofreciendo una completa interoperabilidad semántica con cualquier servicio.

En cada uno de los procedimientos se revisará, evaluará y definirá a su vez los niveles de seguridad conforme a los criterios definidos en los estándares de los Esquemas Nacionales, de forma que permita posteriormente aplicar el nivel de seguridad y auditoría necesario en virtud de cada tipo de dato procesado, de cara al acceso a la información.

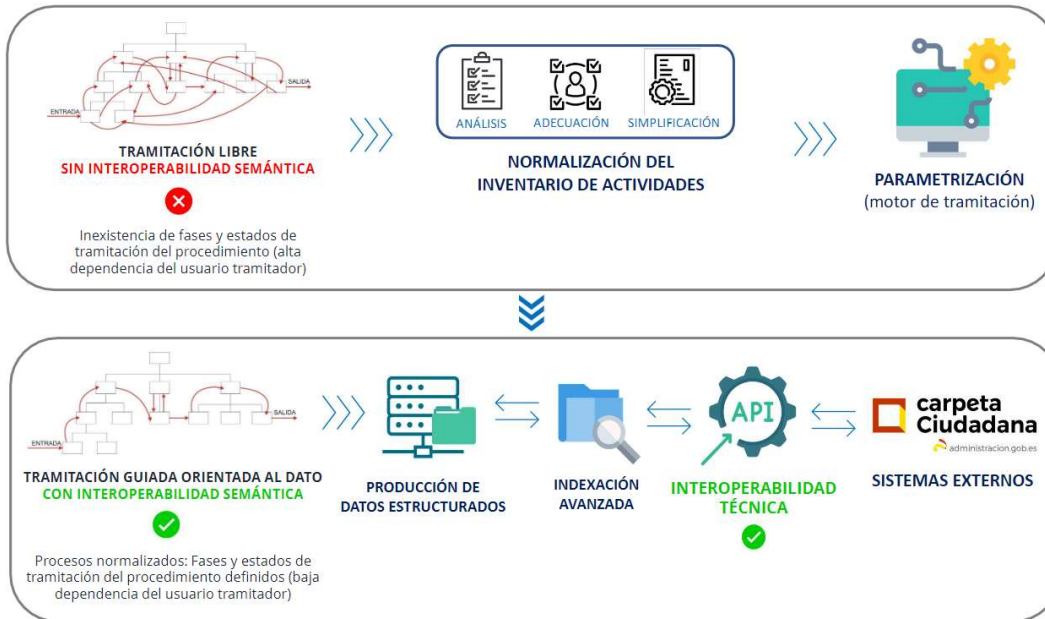
El resultado de esta normalización será la obtención y configuración de una versión avanzada del inventario, cohesionada en fondo y forma y bajo criterios únicos de identificación, formación y enunciado de las diferentes categorías que lo componen.

A partir del resultado de este proceso de reingeniería y normalización, una de las últimas fases de esta actuación será la configuración y definición de la adaptación realizada en el motor de tramitación, vinculando de esta forma a todos los expedientes de las entidades la nueva normalización de datos, fases y estados.

Se pretende de este modo y a partir de esta fase, obtener una base de tramitación normalizada y adaptada que compongan la capa de interoperabilidad semántica que permitirá al Ayuntamiento aportar un acceso al ciudadano a todos sus expedientes y datos normalizados de los que disponga en cada entidad, mediante la capa de interoperabilidad técnica.

El resumen de las actuaciones a desarrollar descrito en este apartado 5 se describe de manera gráfica en el siguiente esquema:





Actuaciones asociadas Interoperabilidad Semántica: Reingeniería y normalización de procedimientos

Actuación	Descripción
DGOV-AE-01	Administración Electrónica. Análisis situación actual
DGOV-AE-02	Administración Electrónica. Inventario y catalogación de procedimientos
DGOV-AE-03	Administración Electrónica. Normalización y estandarización de modelos de datos
DGOV-AE-04	Administración Electrónica. Normalización y estandarización de fases y estados
DGOV-AE-05	Administración Electrónica. Revisión y definición de los niveles de seguridad
DCOV-BO-04	BackOffice Corporativo. Configuración de la normalización de procedimientos
DCOV-BO-05	BackOffice Corporativo. Revisión y supervisión

2.1.3. Acceso a la información: Sistema de Indexación y búsqueda avanzado

Como hemos detallado anteriormente, en el proceso de la actividad administrativa diaria del Ayuntamiento, gracias a los procesos de transformación digital que se han venido abordando y que han logrado la transformación de la tramitación en papel en otra íntegramente digital por medios electrónicos, el volumen de información y datos generados por las entidades ha crecido de forma exponencial.



Este volumen de información supone un gran reto para las entidades y a su vez un gran problema, ya que para que tanto las propias organizaciones como los ciudadanos puedan acceder a la información y consumirla de manera útil, es necesario establecer nuevos sistemas que sean capaces de gestionar estos volúmenes de información y a su vez permitan un filtrado semántico y den acceso a los mismos de una manera rápida, eficiente y segura, sujeta a políticas de acceso en un entorno de datos gobernado.

Una de las actuaciones que incluimos en este proyecto, es la implementación y puesta en funcionamiento un sistema de acceso, indexación y búsqueda que tenga las capacidades suficientes para poder gestionar el elevado volumen de información que se está generando.

Este sistema de indexación y búsqueda avanzado tomará como base la estructuración de datos realizado en la normalización y reingeniería de procedimientos (fase de producción documental), definiendo dichos modelos dentro del sistema de indexación.

Durante el proceso continuo de incorporación de datos desde distintas fuentes en el sistema de indexación, estos serán procesados en tiempo real, depurados y enriquecidos, aplicando sobre ellos métricas y cribados que permitan garantizar la calidad de la información que será aprovisionada a los distintos elementos de aprovechamiento de la información (tanto sistemas de búsqueda y explotación de datos municipales como sistemas externos).

La seguridad, permisos de acceso y gestión del sistema de indexación para cada usuario, se replicará en base a la configurada por los responsables de la organización para cada uno de los módulos del transaccional de administración electrónica (motor de tramitación del gestor de expedientes), de modo que se garantizará la coherencia en el acceso a la información en base al conjunto de permisos heredados de cada usuario, creando así un entorno de datos gobernado.

En último lugar, para la puesta en funcionamiento del sistema avanzado de búsquedas se realizará la implantación y puesta en marcha de la interfaz de interoperabilidad que va a permitir su conexión con la Carpeta Ciudadana de la AGE. A partir de esta actuación, Los datos serán procesados en tiempo real para que formen parte del sistema de indexación y estén disponibles de inmediato de nuevo para la consulta por la carpeta de expedientes y el consumo por parte de sistemas externos, como la Carpeta Ciudadana.

Actuaciones asociadas Acceso a la información: Sistema de Indexación y búsqueda avanzado

Actuación	Descripción
DCOV-BO-06	BackOffice Corporativo. Configuración del modelado de datos
DCOV-BO-07	BackOffice Corporativo. Carga e indexación inicial
DCOV-BO-08	BackOffice Corporativo. Carga incremental y securización de datos
DCOV-BO-09	BackOffice Corporativo. Interoperabilidad de acceso



2.1.4. Servicios de Interoperabilidad: Servicios Web Consulta de Expedientes

Como última actuación del proyecto, y utilizando toda la infraestructura y objetivos conseguidos en las actuaciones anteriores del proyecto, se encuentra la puesta a disposición de una capa de interoperabilidad técnica con una capa de servicios web de consulta de expedientes.

Dentro de esta actuación se llevará a cabo la implementación de la capa de interoperabilidad de servicios siguiendo el interfaz estándar definido por parte del servicio de la Consulta de Expedientes de la Carpeta Ciudadana de la AGE, incluyendo todas sus especificaciones técnicas, funcionales y de seguridad.

Una vez realizada la implementación de la interfaz de conexión se procederá a su conexión con el sistema de indexación y búsqueda avanzada obtenido en la actuación anterior, de forma que todas las peticiones impacten contra dicho sistema de búsqueda, garantizando de esa forma una respuesta rápida y eficiente del sistema, que contendrá todo el conjunto de datos sincronizados en tiempo real de los expedientes del ciudadano solicitados.

Como apoyo y como parte del sistema de seguridad, se implementará dentro de esta capa de interoperabilidad un sistema de auditoría que permitirá llevar un control y trazabilidad de todas las peticiones y transacciones realizadas entre dichos servicios, garantizando a su vez cualquier acceso a información del sistema.

Una vez finalizada la implementación, se pondrá en marcha el servicio que ofrece esta capa de interoperabilidad técnica, implementando y poniendo en marcha un sistema de monitorización que permita conocer el estado del servicio y el correcto funcionamiento de mismo.

Como última acción del proyecto, con la capa de interoperabilidad técnica funcionando correctamente, se pondrá a disposición de Carpeta Ciudadana de la AGE la URL de los servicios web para que puedan ser configurados por su parte, momento a partir del cual todos los ciudadanos podrán acceder a sus expedientes abiertos desde el Punto de Acceso General.

Actuaciones asociadas Interoperabilidad AGE: Integración con la carpeta ciudadana

Actuación	Descripción
DCOV-BO-10	BackOffice Corporativo. Implementación interfaz carpeta ciudadana
DGOV-BO-11	BackOffice Corporativo. Conexión con el sistema de indexación y búsquedas avanzadas
DCOV-BO-12	BackOffice Corporativo. Sistema auditoría de peticiones
DCOV-BO-13	BackOffice Corporativo. Configuración y pruebas contra el entorno de pruebas de Carpeta Ciudadana
DCOV-AG-01	Carpeta Ciudadana AGE. Configuración y puesta en marcha en el entorno de producción de la Carpeta Ciudadana



DCOV-BO-14	BackOffice Corporativo. Sistema de monitorización
------------	---

2.2. Agrupación de actuaciones por fases de desarrollo y despliegue

Las sub-fases descritas a continuación se componen de subconjuntos de las actuaciones del apartado anterior, y se han diseñado para garantizar la obtención de los objetivos descritos y el 100% del aprovechamiento de las innovaciones asociadas al proyecto.

Dividiremos el despliegue del proyecto en dos fases, que como veremos posteriormente en el cronograma de alto nivel de planificación de actuaciones que incluirán el objetivo de contar, además, con un plan de implementación óptimo en el plazo de ejecución propuesto.

2.2.1. Fase I. Evolución del sistema de tramitación

Código Sub-fase	Sub-fase	Actuación	Descripción
DEV-DI-01	Modernización del sistema de tramitación	DCOV-BO-01	Back Office Corporativo. Implementación de sistemas fases y estados normalizado
DEV-DI-01	Modernización del sistema de tramitación	DCOV-BO-02	Back Office Corporativo. Implementación de homogenización y normalización de modelos de datos
DEV-DI-01	Modernización del sistema de tramitación	DCOV-BO-03	Back Office Corporativo. Despliegue y puesta en marcha del sistema adaptado
DEV-DI-02	Interoperabilidad Semántica: Reingeniería y normalización de procedimientos	DGOV-AE-01	Administración Electrónica. Análisis situación actual
DEV-DI-02	Interoperabilidad Semántica: Reingeniería y normalización de procedimientos	DGOV-AE-02	Administración Electrónica. Inventario y catalogación de procedimientos
DEV-DI-02	Interoperabilidad Semántica: Reingeniería y normalización de procedimientos	DGOV-AE-03	Administración Electrónica. Normalización y estandarización de modelos de datos
DEV-DI-02	Interoperabilidad Semántica: Reingeniería y normalización de	DGOV-AE-04	Administración Electrónica. Normalización y estandarización de fases y estados



	procedimientos		
DEV-DI-02	Interoperabilidad Semántica: Reingeniería y normalización de procedimientos	DGOV-AE-05	Administración Electrónica. Revisión y definición de los niveles de seguridad
DEV-DI-02	Interoperabilidad Semántica: Reingeniería y normalización de procedimientos	DCOV-BO-04	BackOffice Corporativo. Configuración de la normalización de procedimientos
DEV-DI-02	Interoperabilidad Semántica: Reingeniería y normalización de procedimientos	DCOV-BO-05	BackOffice Corporativo. Revisión y supervisión

2.2.2. Fase II. Indexado e interoperabilidad con la carpeta Ciudadana

Código Sub-fase	Sub-fase	Actuación	Descripción
DEV-DJ-01	Acceso a la información: Sistema de Indexación y búsqueda avanzado	DCOV-BO-06	BackOffice Corporativo. Configuración del modelado de datos
DEV-DJ-01	Acceso a la información: Sistema de Indexación y búsqueda avanzado	DCOV-BO-07	BackOffice Corporativo. Carga e indexación inicial
DEV-DJ-01	Acceso a la información: Sistema de Indexación y búsqueda avanzado	DCOV-BO-08	BackOffice Corporativo. Carga incremental y securización de datos
DEV-DJ-01	Acceso a la información: Sistema de Indexación y búsqueda avanzado	DCOV-BO-09	BackOffice Corporativo. Interoperabilidad de acceso
DEV-DJ-02	Interoperabilidad AGE: Integración con la carpeta ciudadana	DCOV-BO-10	BackOffice Corporativo. Implementación interfaz carpeta ciudadana



DEV-DJ-02	Interoperabilidad AGE: Integración con la carpeta ciudadana	DGOV-BO-11	BackOffice Corporativo. Conexión con el sistema de indexación y búsquedas avanzadas
DEV-DJ-02	Interoperabilidad AGE: Integración con la carpeta ciudadana	DCOV-BO-12	BackOffice Corporativo. Sistema auditoría de peticiones
DEV-DJ-02	Interoperabilidad AGE: Integración con la carpeta ciudadana	DCOV-BO-13	BackOffice Corporativo. Configuración y pruebas contra el entorno de pruebas de Carpeta Ciudadana
DEV-DJ-02	Interoperabilidad AGE: Integración con la carpeta ciudadana	DCOV-AG-01	Carpeta Ciudadana AGE. Configuración y puesta en marcha en el entorno de producción de la Carpeta Ciudadana
DEV-DJ-02	Interoperabilidad AGE: Integración con la carpeta ciudadana	DCOV-BO-14	BackOffice Corporativo. Sistema de monitorización

2.3. Medidas de información y publicidad

El desarrollo de la Integración con Carpeta Ciudadana tiene como objetivo último mejorar los servicios que se prestan a la ciudadanía y empresas, por lo que junto a las medidas formativas referidas deben acompañarse de una serie de medidas de información y publicidad.

Así, una de las palancas que contribuirá a su éxito es el acompañamiento durante su implantación de una campaña de difusión, que permita dar a conocer los matices del nuevo servicio al conjunto de la ciudadanía.

Dicha campaña contendrá material impreso, audiovisual y otras ideas creativas, contemplando tanto el canal online como el offline.

Las medidas de información y publicidad del proyecto serán:

- Vídeos del tipo spot publicitario y vídeo demostración dirigido a ciudadanía y empresas.
- Campañas de Comunicados, posts y copy en redes sociales y medios de información locales.
- Diseño de tríptico e imagen para impresión y distribución por mensajería, sede electrónica y/o redes sociales.



3. Presupuesto

3.1. Presupuesto desglosado por actuación

Fase I. Evolución del sistema de tramitación						
Código	Sub-fase	Actuación	Descripción	Importe (IVA excluido)	IVA (21%)	Importe (IVA incluido)
DEV-DI-01	Modernización del sistema de tramitación	DCOV-BO-01	Back Office Corporativo. Implementación de sistemas fases y estados normalizado	10.911,32 €	2.291,38 €	13.202,69 €
DEV-DI-01	Modernización del sistema de tramitación	DCOV-BO-02	Back Office Corporativo. Implementación de homogenización y normalización de modelos de datos	8.415,47 €	1.767,25 €	10.182,72 €
DEV-DI-01	Modernización del sistema de tramitación	DCOV-BO-03	Back Office Corporativo. Despliegue y puesta en marcha del sistema adaptado	2.250,53 €	472,61 €	2.723,14 €
DEV-DI-02	Interoperabilidad Semántica: Reingeniería y normalización de procedimientos	DGOV-AE-01	Administración Electrónica. Análisis situación actual	6.431,60 €	1.350,64 €	7.782,23 €
DEV-DI-02	Interoperabilidad Semántica: Reingeniería y normalización de procedimientos	DGOV-AE-02	Administración Electrónica. Inventario y catalogación de procedimientos	6.367,60 €	1.337,20 €	7.704,80 €
DEV-DI-02	Interoperabilidad Semántica: Reingeniería y normalización de procedimientos	DGOV-AE-03	Administración Electrónica. Normalización y estandarización de modelos de datos	8.351,48 €	1.753,81 €	10.105,29 €
DEV-DI-02	Interoperabilidad Semántica: Reingeniería y normalización de procedimientos	DGOV-AE-04	Administración Electrónica. Normalización y estandarización de fases y estados	10.420,68 €	2.188,34 €	12.609,03 €
DEV-DI-02	Interoperabilidad Semántica: Reingeniería y normalización de procedimientos	DGOV-AE-05	Administración Electrónica. Revisión y definición de los niveles de seguridad	3.295,79 €	692,12 €	3.987,91 €
DEV-DI-02	Interoperabilidad Semántica: Reingeniería y normalización de procedimientos	DCOV-BO-04	BackOffice Corporativo. Configuración de la normalización de procedimientos	8.714,12 €	1.829,97 €	10.544,09 €
DEV-DI-02	Interoperabilidad Semántica: Reingeniería y normalización de procedimientos	DCOV-BO-05	BackOffice Corporativo. Revisión y supervisión	3.103,81 €	651,80 €	3.755,61 €
Fase II. Indexado e interoperabilidad con la carpeta Ciudadana						
Código	Sub-fase	Actuación	Descripción	Importe € (IVA excluido)	IVA (21%)	Importe € (IVA incluido)
DEV-DJ-01	Acceso a la información: Sistema de Indexación y búsqueda avanzado	DCOV-BO-06	BackOffice Corporativo. Configuración del modelado de datos	6.271,61 €	1.317,04 €	7.588,65 €
DEV-DJ-01	Acceso a la información: Sistema de Indexación y búsqueda avanzado	DCOV-BO-07	BackOffice Corporativo. Carga e indexación inicial	4.394,39 €	922,82 €	5.317,21 €
DEV-DJ-01	Acceso a la información: Sistema de Indexación y búsqueda avanzado	DCOV-BO-08	BackOffice Corporativo. Carga incremental y securización de datos	6.452,93 €	1.355,12 €	7.808,05 €
DEV-DJ-01	Acceso a la información: Sistema de Indexación y búsqueda avanzado	DCOV-BO-09	BackOffice Corporativo. Interoperabilidad de acceso	5.279,67 €	1.108,73 €	6.388,40 €
DEV-DJ-02	Interoperabilidad AGE: Integración con la carpeta ciudadana	DCOV-BO-10	BackOffice Corporativo. Implementación interfaz carpeta ciudadana	4.223,74 €	886,98 €	5.110,72 €
DEV-DJ-02	Interoperabilidad AGE: Integración con la carpeta ciudadana	DCOV-BO-11	BackOffice Corporativo. Conexión con el sistema de indexación y búsquedas avanzadas	3.242,46 €	680,92 €	3.923,38 €
DEV-DJ-02	Interoperabilidad AGE: Integración con la carpeta ciudadana	DCOV-BO-12	BackOffice Corporativo. Sistema auditoría de peticiones	3.317,13 €	696,60 €	4.013,72 €
DEV-DJ-02	Interoperabilidad AGE: Integración con la carpeta ciudadana	DCOV-BO-13	BackOffice Corporativo. Configuración y pruebas contra el entorno de pruebas de Carpeta Ciudadana	1.130,60 €	237,43 €	1.368,02 €
DEV-DJ-02	Interoperabilidad AGE: Integración con la carpeta ciudadana	DCOV-AG-01	Carpeta Ciudadana AGE. Configuración y puesta en marcha en el entorno de producción de la Carpeta Ciudadana	1.002,60 €	210,55 €	1.213,15 €
DEV-DJ-02	Interoperabilidad AGE: Integración con la carpeta ciudadana	DCOV-BO-14	BackOffice Corporativo. Sistema de monitorización	3.062,47 €	647,32 €	3.729,79 €
IMPORTE TOTAL (Fase I + Fase II)				106.660,00 €	22.398,60 €	129.058,60 €

3.2. Importe total del proyecto

Coste total en €	IVA (21%)	IMPORTE TOTAL en €
106.666 euros	22.398,6 euros	129.065,86 euros

4. Método de gestión

Como método de gestión se contemplan dos momentos diferenciados: uno inicial (Kickoff y planificación) en el que se constituyen las estructuras necesarias para la dirección del proyecto y se sientan las bases para el despliegue de este, y otro a continuación (Ejecución y transferencia de conocimiento) que establece la metodología de gestión y seguimiento del proyecto para cumplir con el cronograma previsto.

• KICKOFF DEL PROYECTO

El arranque del proyecto se sustentará en una reunión inicial de enfoque que servirá, además, para constituir las estructuras organizativas necesarias para la ejecución del mismo, para enfocar el proyecto y alinear estratégicamente a la organización.

En esta reunión inicial se abordarán las siguientes cuestiones:

- Constitución de los órganos de dirección del proyecto



Para la buena organización y seguimiento del proyecto, se constituirá al menos un primer nivel de dirección del proyecto formado como mínimo por el responsable del proyecto (por parte del Ayuntamiento) y un perfil de Jefe de Proyecto, responsable del desarrollo e implementación de la tecnología en cada entidad.

Además, se formalizará la constitución del equipo de despliegue del proyecto conformado por el equipo de consultores, analistas y programadores, liderados por el Jefe de Proyecto, que ejercerá de responsable del despliegue y dará cuentas del desarrollo y avances del proyecto al órgano director del proyecto.

- Revisión del alcance del proyecto

Revisión conjunta del alcance del proyecto previsto, atendiendo tanto a cuestiones técnicas como metodológicas, que permitan cumplir los objetivos y priorizar las tareas necesarias para alcanzarlos.

Esta revisión supondrá la redacción del plan trabajo que articulará los grandes hitos y objetivos asociados a cada línea de trabajo, y será sobre el que se concretarán las actuaciones y fases para alcanzarlos en las sucesivas fases del proyecto.

- PLANIFICACIÓN

Una vez constituido el órgano director del proyecto y redactado el plan de trabajo para definir el proyecto, se inicia la fase de preparación del proyecto previo al desarrollo, despliegue e implantación de este.

Esta fase tiene un doble objetivo: en primer lugar, hacer una auditoría exhaustiva de la organización, identificando estructuras, analizando recursos y tomando requisitos, que permita hacer un análisis funcional lo más adaptado a las necesidades de la organización.

La auditoría cristalizará en un plan de proyecto adaptado a las necesidades de la organización, en el que se repasarán y detallarán las fases del proyecto, las actuaciones y los hitos a alcanzar en cada una de ellas, con las tareas asociadas a los mismos, los recursos necesarios en cada momento, el plan de riesgos asociado al mismo y la metodología de seguimiento de la ejecución de este.

Esta planificación también ayuda a los equipos y agentes implicados a entender el proyecto en su globalidad, y que así puedan conocer de antemano los obstáculos que pueden encontrarse a lo largo del despliegue del mismo, así como para comprender el costo, el alcance y el calendario de trabajo.

Una vez finalizado el análisis se tomarán los siguientes acuerdos, necesarios para la elaboración del plan de trabajo y comienzo de la fase de ejecución y despliegue del proyecto.

- Aprobación del cronograma de despliegue del proyecto

También será objeto de esta primera reunión la puesta en común y aprobación del cronograma de trabajo, detallando la planificación y el cronograma de despliegue de los distintos hitos del proyecto.

En este punto se tomará la decisión de qué herramienta de gestión del proyecto se utilizará.



- Aprobación de un mapa de indicadores

Al inicio de proyecto se definirá un mapa de indicadores que permitan monitorizar y evaluar el avance del proyecto y los resultados obtenidos cuando se realice el despliegue y puesta en marcha.

Esta definición temprana de los indicadores debe permitir identificar los puntos críticos del proyecto y alinear la ejecución a las expectativas y a los objetivos propuestos.

- Aprobación de las herramientas de gestión de proyectos

Se acordará entre todos los agentes implicados la herramienta de seguimiento y gestión de proyectos acordada y se redactará un manual de uso, normas y pautas de trabajo en dicha aplicación.

Para el seguimiento continuo del proyecto se propone la utilización de metodologías ágiles tipo Scrum, Kanban u otras. Estas metodologías se adaptan muy bien a la implantación de este tipo de proyectos tecnológicos en los que participa un equipo multidisciplinar, cuyas tareas están enlazadas e interconectadas

- Aprobación de un plan de riesgos

Dentro de la planificación del proyecto es imprescindible contar con un plan de riesgos adaptado a la casuística del proyecto. La planificación de riesgos tiene como misión principal la identificación de los riesgos y el establecimiento de la forma de actuar frente a ellos.

Para redactar un plan de riesgos es necesario conocer en detalle el proyecto en todas sus etapas despliegue, y así poder medir el impacto que tendrían posibles fallas en el mismo, y así poder establecer las medidas correctivas necesarias para minimizar el impacto de estos riesgos para la consecución del mismo.

- Aprobación de un plan de comunicación a la organización

En un proyecto tecnológico de esta naturaleza y alcance, este es un elemento fundamental para poder consensuar las acciones con todos los agentes de la organización implicados.

Para ello se redactará un plan de comunicación en el que se detalle la información a comunicar a cada uno de los colectivos. Se realizarán acciones de comunicación formal al conjunto de la organización, explicando las líneas generales del proyecto y una primera aproximación del alcance y objetivos del mismo.

• EJECUCIÓN DEL PROYECTO

El equipo de despliegue ejecutará el proyecto conforme al plan de proyecto acordado por el órgano director, en las fechas y forma aprobados en el Kickoff del proyecto.

Los trabajos de desarrollo, despliegue e implantación de la solución tecnológica recogidos en el plan de proyecto requieren de una buena organización del equipo y de una planificación de las fases, actuaciones, tareas y objetivos realista, que permita hacer avanzar los trabajos conforme a los tiempos inicialmente planificados.



La naturaleza de las tareas conducentes a la consecución de los objetivos, así como la interrelación entre ellas, y la participación de los diferentes perfiles recomiendan establecer dos tipos de reuniones de seguimiento:

- Equipo de despliegue: reuniones para evaluar los hitos conseguidos por el equipo de despliegue.
- Órgano director: reuniones para evaluar los logros alcanzados con una perspectiva más amplia y elevada.

En las reuniones de seguimiento del equipo de despliegue participarán todos los agentes implicados y un perfil ejecutivo del órgano director, además del Jefe de proyecto, que se encargará de preparar la convocatoria, moderar la reunión y recabar todos los entregables de seguimiento del proyecto, así como de coordinar la elaboración de las actas e informes resultantes de las mismas.

• TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO

El proyecto estará enfocado para que una vez desarrollada y desplegada la solución, se identifiquen los agentes de la organización encargados de su mantenimiento.

Estos perfiles, que deberán ser homólogos en cuanto a formación y capacitación a los responsables del desarrollo del proyecto, participarán en todo momento en la fase de seguimiento del despliegue del mismo.

Una vez ejecutado el despliegue se pondrán en marcha procesos de capacitación específicos para el mantenimiento de los sistemas desarrollados.

5. PLAZO DE EJECUCIÓN

La fecha de ejecución del proyecto, fijado en las bases reguladoras de la convocatoria de subvenciones por Orden TER/836/2022, será el 31 de diciembre de 2023.

6. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

Se incluirá en la oferta una breve memoria descriptiva de los servicios ofertados y en su caso, se aportará memoria separada relativa a aquellos criterios de valoración automática que así lo requieran.

La falta de justificación de alguno de los requisitos exigidos supondrá la exclusión de la oferta por no dar respuesta al objeto del contrato.

En Almuñécar a la fecha indicada al margen

