



**Ayuntamiento de  
Arroyomolinos**

Concejalía de Comunicación,  
Tecnología de la Información,  
Transparencia y Protocolo

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN, POR EL  
PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD, DE UN SOFTWARE PARA EL  
SEGUIMIENTO DE LA IMPLANTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DEL PROTOCOLO DE  
TRANSPARENCIA Y BUEN GOBIERNO EN EL AYUNTAMIENTO DE ARROYOMOLINOS**





## 1 OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es dotar al Ayuntamiento de un software que permita realizar el seguimiento de la implantación y cumplimiento del protocolo de transparencia y buen gobierno, que además sirva en el futuro para realizar el seguimiento de cualquier otro proyecto que se desarrolle por parte de cualquier Concejalía o departamento del Ayuntamiento.

Dicho software debe ir orientado a analizar la situación actual del Ayuntamiento de Arroyomolinos con respecto a la Ley de Transparencia y los indicadores ITA, así como diseñar y optimizar las actividades derivadas del seguimiento y medición de su situación en esta materia. En particular, se necesita un software que permita:

- a) Analizar el cumplimiento de la Ley 19/2013, así como el resultado de los indicadores ITA.
- b) Establecer una metodología de seguimiento y medición en materia de transparencia.
- c) La gestión y seguimiento de los proyectos y tareas que permitan conseguir los objetivos.
- d) La comunicación entre los diferentes actores que intervengan en cada proyecto o fase.
- e) La formación y el acompañamiento en la implantación de la solución.

## 2 DURACIÓN DEL CONTRATO

La duración del contrato será de cuatro años, desarrollados bajo la supervisión de un Director Técnico perteneciente a la Concejalía de Tecnología de la Información del Ayuntamiento.

## 3 DEFINICIÓN DEL PROYECTO

En esta cláusula se especifican las características técnicas y funcionales del software, así como de todos los servicios relacionados con su puesta en marcha y en el ámbito de la Ley de Transparencia.

### 3.1 Objetivos generales

#### 3.1.1. Herramienta de software

- Se debe presentar un documento donde se especifiquen todos los requisitos funcionales y técnicos que cubre la herramienta, y que defina las adaptaciones necesarias, de haberlas, para un despliegue eficaz en el Ayuntamiento y para su integración con los sistemas informáticos actualmente en producción.

- Plan de implantación en los sistemas del Ayuntamiento de dicha herramienta.
- Plan de formación de las personas que interactuarán con la solución, apoyo en la carga de información y soporte en la puesta en marcha.

#### *3.1.2. Carga inicial de datos en proyecto de transparencia*

- Diagnóstico de transparencia.
- Plan de acción para la adaptación a la Ley de Transparencia.
- Seguimiento y medición de las acciones planteadas.
- Medición de los indicadores ITA.

### **3.2 Funcionalidad del software**

En general, la solución a adoptar deberá facilitar el análisis, seguimiento y gestión de entidades que permitan la medición de sistemas de gestión, planes de legislatura, planes estratégicos, procesos, etc. El objetivo final es la optimización de las actividades de definición, registro, consulta y seguimiento de dichos sistemas, planes y procesos en el ámbito de la Administración Local, y que permitan a la Organización tomar mejores decisiones y adaptarse a la evolución de su entorno.

El software que se persigue deberá cumplir con las siguientes características de diseño:

- a) Enfoque multidisciplinar: Deberá ser una solución integral que permita satisfacer las necesidades la organización, tanto en lo que respecta al seguimiento interno de los proyectos como a la publicación de sus resultados.
- b) Modelos de gestión coherentes: Debe proporcionar un cuadro de mando que facilite los procesos de alineación estratégica, de gestión y de procedimientos operativos, garantizando a su vez la trazabilidad de los diferentes niveles de medición. De esta forma, el Ayuntamiento dispondrá un único referente en materia de medición a partir de una base o conjunto de indicadores y proyectos definidos.
- c) Flexibilidad: Los modelos de gestión requieren la integración de múltiples perspectivas o elementos organizativos, como podrían ser un plan estratégico, mapas de procesos, unidades de negocio, localizaciones geográficas, áreas o departamentos, sistemas de gestión, grupos de interés, etc. (ver punto 3.2.1). El software deberá permitir la utilización de, al menos, todos estos elementos, de forma que el modelo de cuadro de mando vaya adaptándose dinámicamente a las necesidades y prioridades de cada momento.



- d) **Sistematización:** Debe sistematizar el proceso de control y seguimiento de la estrategia, gestión y operativa de cualquier unidad organizativa, poniendo especial énfasis en los planes de acción o proyectos concretos como palanca para garantizar la consecución de los objetivos en cada proyecto, de forma combinada con el control de indicadores.
- e) **Facilidad de uso:** Los usuarios deben tener una visión fácil de aquellos proyectos o indicadores que sean de su responsabilidad, pudiendo visualizar rápidamente los proyectos o indicadores pendientes de registro, desviados, etc.

### *3.2.1. Modelos de cuadro de mando*

Muchos departamentos del Ayuntamiento disponen de su propio modelo de gestión y seguimiento, por lo que los cuadros de mando proporcionados por el software deberán adaptarse a ellos. Además, deberá ser sencillo definir cuadros de mando estándar, tales como los siguientes:

- a) **Modelo Europeo EFQM:** Orientado a la excelencia en la gestión, plantea indicadores de “rendimiento” y de “percepción” en las siguientes dimensiones: clientes, personas, sociedad y claves.
- b) **Orientación a procesos:** Modelo que utiliza la transversalidad como medio para mejorar la eficiencia y eficacia, y en el que los “procesos” llevan aparejados necesariamente un sistema de indicadores que permitan monitorizarlos y tomar las mejores decisiones.
- c) **Cuadro de Mando Integral (Norton y Kaplan):** Combina las dimensiones de finanzas, clientes, procesos y personas, y diferencia los objetivos finalistas encaminados a alcanzar una visión determinada de las estrategias que permiten alcanzarlos.
- d) **UNE 66175 (AENOR):** Guía para la implantación de sistemas de indicadores que permitan una toma de decisión eficaz y eficiente.

### *3.2.2. Entidades*

Para poder implementar los cuadros de mando es necesario que el software contemple un conjunto de entidades interrelacionadas. A continuación, se propone un conjunto de entidades

que permitan a la plataforma cumplir con sus objetivos generales, sin perjuicio de que el software ofertado pueda cumplir con los mismos objetivos utilizando otro conjunto análogo:

- a) Indicadores: Registros que permiten realizar la medición y seguimiento del sistema de gestión de forma cuantitativa y temporal, marcando tendencias y comparaciones con el fin de identificar problemas y mejoras que permitan avanzar en dicha gestión.
- b) Proyectos: Registros que permiten la medición cualitativa de objetivos/ámbitos y cuadros de mando.
- c) Agrupaciones: Sistema dinámico de conjuntos cuyo fin es analizar la evolución de planes estratégicos, objetivos, estrategias, procesos, comités, etc.
- d) Paneles de gestión: Reúnen a las agrupaciones, indicadores y proyectos que cumplen un determinado criterio con el fin de realizar una gestión óptima dentro de un enfoque determinado.
- e) Acciones: Tareas que permiten reencaminar los objetivos planteados cuando, a través de las mediciones de indicadores y proyectos, se detecta su incorrecto avance.

### *3.2.3. Indicadores*

A continuación, se detallan las características que, como mínimo, deben reunir los indicadores, ya que estos deben ser las entidades principales de la herramienta. En caso de que la solución propuesta no los contemplara por defecto, sí deberá proporcionar otras con una función similar o permitir su definición de forma manual.

En primer lugar, la aplicación debe permitir la creación de un conjunto de indicadores con el fin de ser utilizados por quien lo necesite, cuando lo requiera y donde sea necesario. Cada indicador permitirá registrar la siguiente información:

#### 1) Información del indicador

- Código: Identificador corto.
- Denominación: Texto descriptivo del indicador.
- Responsable del indicador: Usuario que realiza el control del indicador.



- Responsable de registro: Usuario responsable de introducir los datos de forma manual.
  - Periodicidad de registro: Periodicidad con la que deben registrarse los valores.
  - Tipo de indicador: Campo de clasificación.
  - Unidad: Texto que indica la dimensión en la que se mide el indicador.
  - Fuente de información: Texto para indicar la procedencia del dato registrado.
  - Fecha de inicio: Fecha en la que comienza el registro de los datos.
  - Fórmula manual, calculada y automática: Un indicador de tipo manual implica que el responsable de registro deberá introducir el dato periódicamente; un indicador de tipo calculado significa que el dato se calcula de forma automática a través de operaciones con otros indicadores; un indicador automático implica que el dato se recogerá de forma automática de otros sistemas.
  - Segmentación: El indicador permite la segmentación por diferentes aspectos, que puede ser utilizada en otros indicadores calculados además de poder ser consultados a través de los gráficos, visualizando su situación de forma conjunta.
  - Vinculaciones: Permitirán vincular el indicador a diferentes objetivos y ámbitos con el fin de realizar posteriormente análisis y seguimiento de dichos objetivos o ámbitos.
  - Paneles de gestión: Paneles de gestión donde se realiza el seguimiento del indicador.
  - Otros datos: Permitirá registrar otra información como grado de cumplimiento, acumulado, comparación con otras entidades, activación de envío de alerta, fórmula de cálculo, etc.
- 2) Datos: Listado de los valores de registro del indicador, objetivos a conseguir, banderas de seguimiento, acumulado, comentarios por periodo y archivos de referencia.
  - 3) Gráficas: Mostrarán de forma gráfica la evolución de los diferentes valores del indicador. Dichas gráficas podrán ser parametrizadas a través de diferentes opciones.

A fin de facilitar el análisis y la gestión de los indicadores, estos podrán agruparse en al menos dos temáticas:

- 1) Alertas: Diferentes avisos que permitan una gestión dinámica de los indicadores alertando de diferentes modos a las personas que, de alguna forma, intervengan en el control y seguimiento de indicadores:
  - Aviso a los responsables de registro de la necesidad de incluir datos de registro.
  - Aviso a los responsables de indicadores de la no introducción de los datos por parte del responsable de registro.
  - Aviso a todos los usuarios implicados de las desviaciones producidas en los indicadores con respecto al objetivo para la toma de acciones correctoras.
- 2) Análisis: Buscador que permita la búsqueda de indicadores que verifiquen iguales criterios, lo que facilita el análisis grupal de indicadores.

### 3.3 Arquitectura

El software deberá estar basado en un diseño web ligero, lo que permitirá realizar un despliegue sencillo en la organización ya que, de esta forma, cualquier usuario con acceso al servidor de aplicaciones donde se instale la herramienta podrá tener acceso a la aplicación a través de un navegador web.

En caso de que la solución deba de estar alojada en un servidor del Ayuntamiento, los requisitos técnicos deberán ser compatibles con:

- Windows Web Server 2008 R2 con Service Pack 1.
- Servidor de aplicaciones IIS 7.
- SQL Server 2008 R2.
- Microsoft Excel 2013 o 2016.

En el caso de que el servidor tenga que estar basado en otra plataforma, el proveedor deberá proporcionar las licencias de uso necesarias para hacerlo funcionar sin coste alguno para el Ayuntamiento y durante todo el tiempo que dure el contrato.

El navegador utilizado para acceder al programa deberá poder ser, como mínimo, las últimas versiones de Mozilla Firefox e Internet Explorer.





### 3.4 Proyecto de transparencia

Se realizará un proyecto de consultoría que servirá para realizar una carga inicial de datos en el software y servirá como base a todos los procesos formativos del personal del Ayuntamiento que manejará la aplicación. Dicho proyecto consistirá en la definición del marco estratégico para el cumplimiento de la Ley 19/2013 de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno del Ayuntamiento de Arroyomolinos.

Con tal fin se determinarán las actividades a poner en marcha (puntuales y periódicas), plazos y/o frecuencia de ejecución de tales acciones (con alertas automáticas asociadas al software), responsables de dicha ejecución y recursos necesarios.

Una vez identificada la información relevante para el proyecto, se realizará un análisis de Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades (DAFO), y finalmente se fijará un marco estratégico que contemple, al menos:

- Factores internos de especial relevancia.
- Objetivos a corto, medio y largo plazo.
- Cuadro de indicadores clave.

Durante la fase de implantación del marco estratégico, se deberán realizar por parte de la empresa, como mínimo, las siguientes tareas:

- Mapa de procesos y acciones (identificación e interrelación).
- Identificación de procesos y acciones críticas, de sus riesgos y de sus requisitos legales.
- Descripción de procesos y acciones.
- Establecimiento de indicadores para medir el rendimiento de procesos y acciones.
- Implantación de los procesos y acciones definidas.
- Definición de mecanismos de control y/o mejora de los procesos.

De todo el trabajo de consultoría realizado deberá salir un plan estratégico para el cumplimiento de la ley de transparencia en el Ayuntamiento de Arroyomolinos a desarrollar a lo largo de un año. Dicho plan debe tener continuidad en años posteriores en lo que respecta al seguimiento y control de los objetivos establecidos, ofreciendo información en tiempo real de los objetivos cumplidos, los no cumplidos y los próximos al cumplimiento, así como de los procesos desalineados con factores relevantes, como por ejemplo el presupuesto, o de aquellos fuera de plazo.

Para la realización del proyecto, la empresa estará obligada a dedicar un mínimo de 100 horas de consultoría por parte de personal capacitado, tanto en categoría profesional como en número.

## **4 MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LA PLATAFORMA. GARANTÍA.**

El Ayuntamiento de Arroyomolinos facilitará a la empresa adjudicataria cuanta información pudiera necesitar en relación con las materias objeto del presente concurso.

Para la aceptación final del producto informático, el Ayuntamiento de Arroyomolinos efectuará las pruebas oportunas de verificación y constatación de su adecuación a lo contratado.

Se proporcionará un mantenimiento continuado y seguro, corrigiéndose cualquier fallo de programación o error de funcionamiento y solventando las deficiencias detectadas imputables al adjudicatario, así como la conclusión de la documentación incompleta y subsanación de la que contenga deficiencias. Los productos originados como consecuencia de la subsanación de fallos deberán entregarse de conformidad con lo exigido en este pliego.

En caso de existir una cuota de mantenimiento, la empresa se comprometerá a:

- ❖ Ofrecer soporte técnico dentro del horario laboral (días laborables, 8 h diarias), que deberá contemplar las intervenciones necesarias para el funcionamiento óptimo de la plataforma, así como la asistencia técnica en el uso de sus funciones.
- ❖ Monitorización para detección de posibles fallos de manera proactiva.
- ❖ Servicios de copia de respaldo diarios y de restauración de los datos cuando sea necesario.
- ❖ Actualización de la plataforma cuando sea necesaria, bien para introducir mejoras, correcciones de fallos o nuevas funciones, bien para compatibilizarla con nuevas versiones de sistemas operativos, navegadores u otros programas de terceros imprescindibles para su correcto funcionamiento.

El soporte técnico podrá realizarse en primera instancia a través de un Servicio de Asistencia Técnica remoto, vía teléfono o email, pero deberá ser presencial en el caso de que las dificultades técnicas así lo exigieran. En ningún caso se facturarán dietas, desplazamientos o estancias, yendo estas siempre a cargo de la empresa adjudicataria.

En el caso de que el producto no contase con cuota de mantenimiento, la empresa ofrecerá una garantía de funcionamiento de al menos un año desde la finalización de los trabajos de implantación, consultoría, introducción de datos y formación, debiendo solventar cualquier problema técnico imputable al software contratado sin cargo alguno. Durante este mismo tiempo deberá proporcionar, sin cargo también, todas las actualizaciones (mejoras, correcciones de fallos, nuevas funciones...) que se vayan realizando en la aplicación.

## **5 FORMACIÓN**

El adjudicatario del contrato realizará las acciones formativas necesarias para que el personal del Ayuntamiento adquiera las habilidades necesarias para manejar, en la medida que su puesto de trabajo



y perfil lo requiera, la contratada, ya sea como administrador o editor. Las acciones formativas se incluyen en la bolsa de horas propuesta con respecto al punto 3.4.

## **6 GESTIÓN DEL PROYECTO Y PLAZOS DE EJECUCIÓN. DOCUMENTACIÓN.**

Los plazos para ejecutar los servicios contratados no serán en ningún caso superiores los 6 meses, según el siguiente plan de trabajo:

- Diagnóstico inicial (mes 1).
- Definición del marco estratégico y del plan de acción (meses del 2 al 5).
- Implantación de la herramienta y carga de datos (meses del 3 al 6).
- Seguimiento y formación (meses 5 y 6).

La empresa adjudicataria deberá suministrar unos productos entregables generados en cada una de las fases en que se divide el proyecto; se generarán, entre otros, los siguientes:

- ❖ Calendario previsto (planificación detallada por tareas).
- ❖ Composición del equipo de trabajo en cada tarea y responsable.
- ❖ Documento de la descripción del ámbito del proyecto.
- ❖ Documento de análisis de requisitos y funcional.
- ❖ Documento del modelo de diseño.
- ❖ Plan de garantía de calidad del proyecto.
- ❖ Documento de configuración y personalización de la plataforma.
- ❖ Manuales de uso teniendo en cuenta perfiles de acceso.

La presentación de la memoria deberá hacerse ajustándose a cada uno de los puntos especificados y siguiendo el orden de presentación que aparece en este pliego de requisitos técnicos.

Durante la prestación de los servicios objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a facilitar a las personas designadas por el Ayuntamiento de Arroyomolinos la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias reales en las que están los servicios, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

En este sentido, el adjudicatario deberá informar periódicamente al Ayuntamiento de Arroyomolinos sobre los distintos aspectos relacionados con el funcionamiento y la calidad de los servicios realizados. Asimismo, el adjudicatario estará obligado a asistir y colaborar, a través del personal que

designe a este propósito, en las reuniones de seguimiento del proyecto definidas por los responsables del Ayuntamiento de Arroyomolinos, debiéndosele citar con antelación suficiente.

Salvo indicación expresa en sentido contrario, las especificaciones, informes, diagramas, dibujos y cualquier otro documento relativo al objeto del contrato serán aportados en español, cualquiera que sea el soporte o formato utilizado para su transmisión.

## **7 SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD. PROTECCIÓN DE DATOS.**

El adjudicatario se comprometerá a guardar estricto secreto profesional respecto a la información manejada. Se tomarán las medidas necesarias para cumplir las leyes establecidas en materia informática: LOPD (Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal), Reglamento de medidas de seguridad de los sistemas que manejan datos de carácter personal, LPJPO (Ley de Protección Jurídica de Programas de Ordenador) y cualquier otra normativa aplicable a los sistemas de información.

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

Se considerará información confidencial cualquier información a la que el adjudicatario acceda en virtud del presente contrato o a la que haya accedido durante la duración del mismo.

El adjudicatario informará a su personal y colaboradores de las obligaciones establecidas en el presente pliego, así como de las obligaciones relativas al tratamiento automatizado de los datos de carácter personal. El adjudicatario pondrá todos los medios a su alcance para que su personal y colaboradores cumplan con tales obligaciones.

La duración de las obligaciones de confidencialidad establecidas en el presente pliego será indefinida, manteniéndose en vigor con posterioridad a la finalización, por cualquier causa, de la relación entre el contratista y el adjudicatario.

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de la LOPD y, en particular a lo dispuesto en el artículo 12 de dicho texto legal y del RD 1720/2007 de 21 de diciembre, que aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD.

Cuando el adjudicatario maneje datos personales por cuenta del Ayuntamiento de Arroyomolinos como consecuencia de la existencia del presente contrato, actuará como encargado de su tratamiento.

Como responsable último del tratamiento de dichos datos, el Ayuntamiento de Arroyomolinos autorizará expresamente al adjudicatario a que, si en la ejecución del contrato se precisa recabar datos



de los usuarios del servicio que sean de carácter personal según la LOPD, pueda tratarlos de acuerdo con la finalidad prevista.

El adjudicatario no podrá subcontratar con terceros la realización de ningún tratamiento de datos de carácter personal.

En relación con los datos tratados, el adjudicatario se obliga específicamente a:

- ❖ Usar los datos personales únicamente para la ejecución de los servicios contractualmente pactados y siempre de acuerdo con las instrucciones impartidas por el Ayuntamiento de Arroyomolinos.
- ❖ Custodiar los datos personales, a través de las medidas de seguridad legalmente exigibles de índole técnica y organizativa, de forma que se garantice su seguridad, evitando su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado de conformidad con el estado de la tecnología en cada momento, la naturaleza de los datos y los posibles riesgos a que estén expuestos. A estos efectos, el adjudicatario manifestará expresamente que tiene implementadas las medidas de seguridad en los archivos exigidas por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, y asegurará que dichas medidas se ajustan, como mínimo, al nivel de seguridad que sea legalmente exigible en cada caso, y que esta información estará disponible en todo momento para el Ayuntamiento de Arroyomolinos.
- ❖ No comunicar datos personales, ni siquiera a efectos de su conservación, a otras personas o entidades, ni duplicarlos o reproducirlos en parte o en todo.
- ❖ Asegurarse de que los archivos con datos personales sean manejados únicamente por aquellos empleados cuya intervención sea precisa para la finalidad contractual, y de que, únicamente en el supuesto de que tal posibilidad esté autorizada expresamente, cualesquiera terceros a los que les sea revelada cualquier información, estén vinculados a guardar la confidencialidad debida de conformidad con lo prevenido en esta cláusula.
- ❖ Una vez finalizada la prestación contractual, devolver al Ayuntamiento de Arroyomolinos los datos de carácter personal y todos los soportes o documentos en que los que consten, así como destruir cualquier copia de ellos en cualquier soporte. La empresa adjudicataria la realizará dicha destrucción en un plazo de tres meses, y la acreditará presentando una certificación firmada por una persona debidamente facultada para ello.
- ❖ Exonerar al Ayuntamiento de Arroyomolinos de cualquier tipo de responsabilidad frente a terceros, por reclamaciones de cualquier índole que tengan origen en el incumplimiento de las obligaciones de protección de datos de carácter personal que le incumben en su condición de encargado de su tratamiento, y responder frente al Ayuntamiento de Arroyomolinos de dichas acciones.

Todas las obligaciones referidas en esta cláusula afectan a todo tipo de datos de carácter personal, tanto aquellos contenidos en archivos automatizados como a los que se recojan en archivos en papel o en otros soportes.

## 8 PRESENTACIÓN DE LA MEMORIA

El índice de la memoria contendrá al menos los siguientes puntos:

- ❖ Descripción de los servicios: cómo el adjudicatario quiere realizar los servicios detallados en este PPT, especificando procesos, implicaciones y organización de los servicios (composición y modelo organizativo para los servicios prestados).
- ❖ Planes de revisiones periódicas: procedimientos de auditoría para garantizar el cumplimiento de las condiciones del contrato.
- ❖ Entregables: se deberán describir en detalle los entregables generados en el cumplimiento de las condiciones del contrato y las mejoras de los servicios.

Toda la documentación se presentará en papel y en formato electrónico.

En Arroyomolinos, a 1 de septiembre de 2017

Fdo. D. Fco. Javier Hernández Ferreiro  
Ingeniero Informático

Vº Bº José Manuel Artés Sánchez  
Concejal de Comunicación,  
Tecnología de la Información,  
Transparencia y Protocolo