



DIPUTACIÓ  
D E  
CASTELLÓ

Servicio Provincial de Asesoramiento a Municipios (SEPAM)  
Avda. Vall d'Uixó, 25  
12004 Castelló de la Plana



DIPUTACIÓ  
D E  
CASTELLÓ

EXCMA. DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE CASTELLÓN ( SEPAM )

PLAN DE ASISTENCIA A LAS ENTIDADES LOCALES SOBRE MODERNIZACIÓN ADMVA .



**DENOMINACIÓN:**

PROYECTO DE PLAN ASISTENCIA A LAS ENTIDADES LOCALES SOBRE MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA.

**REDACCION:**

- JEFE S.A.T.: José Antonio Sales Puig
- JEFE SECCION INFORMATICA MUNICIPAL: Alvaro Porcar Barreda
- JEFE SECCION JURIDICO-ADMVA MUNICIPAL: Paloma Sanchez-Peral
- 

**DIRECCION:**

- JEFE SECCION INFORMATICA MUNICIPAL: Alvaro Porcar Barreda

**FECHA:**

**VERSION:** 1ª

**FECHA INICIO:**

**FECHA FINAL:**

En Castellón 18 abril de 2013

Jefe Sec. Informática Mpal

Jefe SEPAM

Jefe Sec. Juridico-Admva Mpal

Alvaro Porcar Barreda

Jose A. Sales Puig

Paloma Sanchez-Peral



## INDICE

|                                                                                                       |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN</b> .....                                                              | <b>6</b>  |
| 1.1. MARCO NORMATIVO Y ANTECEDENTES. ....                                                             | 6         |
| 1.2. LÍNEAS ESTRATÉGICAS. ....                                                                        | 7         |
| 1.3. SITUACIÓN ACTUAL. ....                                                                           | 8         |
| <b>2. OBJETIVOS</b> .....                                                                             | <b>8</b>  |
| 2.1. GENÉRICOS .....                                                                                  | 8         |
| 2.2. ESPECÍFICOS.....                                                                                 | 9         |
| 1) SERVICIO Nº 1. BASES DE DATOS JURÍDICAS.....                                                       | 9         |
| 2) SERVICIO Nº 2. REGISTRO DE ENTRADAS Y SALIDAS .....                                                | 9         |
| 3) SERVICIO Nº 3. GESTIÓN DE EXPEDIENTES .....                                                        | 9         |
| 4) SERVICIO Nº 4. ACCESO DEL CIUDADANO A LOS SERVICIOS PÚBLICOS .....                                 | 9         |
| <b>3. CRITERIOS DE MEJORA</b> .....                                                                   | <b>9</b>  |
| <b>4. PLAN DE ASISTENCIA</b> .....                                                                    | <b>10</b> |
| 1) 4.1. PROCESOS GENÉRICOS.....                                                                       | 10        |
| 4.1.1. <i>Aprobación del presente Proyecto de Asistencia</i> .....                                    | 10        |
| 4.1.2. <i>Determinación de la normativa general aplicable</i> .....                                   | 10        |
| 4.1.3. <i>Aprobación de la normativa e instrucciones internas de Diputación, SEPAM y OFISAM</i> ..... | 10        |
| 4.1.5. <i>Determinación del grupo de seguimiento técnico</i> .....                                    | 11        |
| 4.1.6. <i>Indicadores de actividad y gestión.</i> .....                                               | 11        |
| 4.1.7. <i>Determinación de los canales de comunicación interna y externa</i> .....                    | 11        |
| 4.1.8. <i>Encuesta de satisfacción de las Entidades Locales usuarias</i> .....                        | 11        |
| 4.2. PROCESOS ESPECÍFICOS .....                                                                       | 12        |
| 4.2.1. <i>Adhesión de las Entidades Locales al plan de asistencia.</i> .....                          | 12        |
| 4.2.2. <i>Contratación de los servicios.</i> .....                                                    | 12        |
| 4.2.3. <i>Puesta en marcha de los servicios contratados.</i> .....                                    | 12        |
| 4.2.4. <i>Integración con componentes ya existentes.</i> .....                                        | 12        |
| 4.2.5. <i>Seguimiento y control de los servicios prestados.</i> .....                                 | 12        |
| <b>5. RECURSOS HUMANOS</b> .....                                                                      | <b>13</b> |
| 1) 5.1. DIPUTACIÓN.....                                                                               | 13        |
| 2) 5.2. ENTIDADES LOCALES .....                                                                       | 13        |
| <b>6. RECURSOS MATERIALES</b> .....                                                                   | <b>13</b> |
| 1) 6.1. EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO .....                                                                | 13        |
| 6.1.1. <i>Diputación</i> .....                                                                        | 13        |
| 6.1.2. <i>Entidades Locales</i> .....                                                                 | 13        |
| 2) 6.2. DOCUMENTACIÓN .....                                                                           | 13        |
| <b>7. PRESUPUESTO</b> .....                                                                           | <b>13</b> |
| 1) 7.1. COSTES DIRECTOS .....                                                                         | 13        |
| 2) 7.2. COSTES INDIRECTOS .....                                                                       | 14        |

**ANEXO PRIMERO: CONVOCATORIA Y BASES DEL PLAN DE MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA DIRIGIDO A ENTIDADES LOCALES DE LA PROVINCIA DE MENOS DE 5.000 HABITANTES.....**

**ANUNCIO DE CONVOCATORIA.....**

**BASES DEL PLAN PROVINCIAL DE MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA DIRIGIDO A ENTIDADES LOCALES DE LA PROVINCIA DE MENOS DE 5.000 HABITANTES.....**

- PRIMERA. ANTECEDENTES .....
- SEGUNDA.- OBJETO. ....
- TERCERA.- DESTINATARIOS.....
- CUARTA.- SOLICITUD, PLAZO E INFORMACION. ....
- QUINTA.- NATURALEZA, DESCRIPCIÓN Y ALCANCE DE LA GESTIÓN A CARGO DE LA DIPUTACION.....
- SEXTA.- MEDIDAS DE SEGURIDAD ADOPTADAS POR LA DIPUTACIÓN. ....
- SÉPTIMA.- UTILIZACIÓN DE LOS DATOS NO PERSONALIZADOS CON FINALIDADES ESTADÍSTICAS. ....
- OCTAVA.- INCIDENCIA DE LA LEGISLACIÓN SOBRE TRATAMIENTO AUTOMATIZADO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.....
- NOVENA.- OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD LOCAL. ....
- DÉCIMA.- FINANCIACIÓN. ....
- UNDÉCIMA.- VIGENCIA DE LA ASISTENCIA. ....
- DECIMOSEGUNDA.- EXTINCIÓN DE LA ASISTENCIA.....

**ANEXO SEGUNDO.- PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DE UN REPOSITORIO JURÍDICO DE MODELOS DE EXPEDIENTES ADMINISTRATIVOS INTEGRADO CON UN SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LOS ENTIDADES LOCALES DE MENOS DE 5.000 HABITANTES DE LA PROVINCIA DE CASTELLÓN (PARA EL PERIODO 2013-2016) .....**

**DATOS GENERALES.....**

**0. ANTECEDENTES.....**

**1. OBJETO DEL CONTRATO.....**

**2. ALCANCE DEL CONTRATO.....**

- SERVICIO Nº 1. BASES DE DATOS JURÍDICAS.....
- SERVICIO Nº 2. REGISTRO DE ENTRADAS Y SALIDAS.....
- SERVICIO Nº 3. GESTIÓN DE EXPEDIENTES.....
- SERVICIO Nº 4. ACCESO DEL CIUDADANO A LOS SERVICIOS PÚBLICOS.....

**3. COMPATIBILIDAD CON NAVEGADORES Y JAVA.....**

**4. FORMACIÓN E IMPLANTACIÓN DE LOS SERVICIOS.....**

**5. SOPORTE A USUARIOS.....**

**6. INTEGRACIONES CON OTROS COMPONENTES Y SERVICIOS DE LA DIPUTACIÓN.....**

**7. MEJORAS A VALORAR.....**

- 1. CUADRO DE MANDO.....
- 2. PLATAFORMA DE TELEFORMACIÓN.....
- 3. TRÁMITES ELECTRÓNICOS.....
- 4. PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS.....

**8. EQUIPO DE TRABAJO.....**

**9. ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO.....**



|                                                                                   |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>10. REQUERIMIENTO PARA ACLARACIONES RELATIVAS A LA SOLVENCIA TÉCNICA .....</b> |  |
| <b>11. REQUERIMIENTO PARA ACLARACIONES RELATIVAS AL SERVICIO OFERTADO .....</b>   |  |
| <b>12. CLÁUSULA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.....</b>                        |  |
| <b>13. GARANTÍAS DE NIVEL DE SERVICIO (SLAS) .....</b>                            |  |
| 13.1 SOBRE LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS .....                                        |  |
| 13.2 SOBRE EL NIVEL DE DISPONIBILIDAD .....                                       |  |
| 13.3 SOBRE LOS TIEMPOS DE RESPUESTA DE PROCESOS.....                              |  |
| 13.4 PENALIZACIONES .....                                                         |  |
| 13.4.1 <i>Sobre la gestión de incidencias</i> .....                               |  |
| 13.4.2 <i>Sobre el nivel de disponibilidad</i> .....                              |  |
| 13.4.3 <i>Sobre los tiempos de respuesta de procesos</i> .....                    |  |
| <b>14. INCUMPLIMIENTOS EN LA EJECUCIÓN .....</b>                                  |  |
| <b>15. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS .....</b>                                        |  |
| <b>16. DURACIÓN DEL CONTRATO .....</b>                                            |  |
| <b>17. PRECIO .....</b>                                                           |  |
| <b>ANEXO . REQUISITOS DE SOLVENCIA TÉCNICA EXIGIDOS AL CONTRATISTA .....</b>      |  |
| EXPERIENCIA.....                                                                  |  |
| EQUIPO DE TRABAJO .....                                                           |  |
| CALIDAD .....                                                                     |  |
| MEDIOS TÉCNICOS.....                                                              |  |

**ANEXO TERCERO.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.....**

**DOCUMENTACIÓN TÉCNICA EXIGIDA PARA LA VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS NO CUANTIFICABLES AUTOMÁTICAMENTE .....**

- A) CRITERIOS NO CUANTIFICABLES AUTOMÁTICAMENTE, HASTA 45 PUNTOS. ....
  - Sencillez y facilidad de uso de los servicios*.....
  - Plan de Formación e Implantación de la herramienta* .....
  - Protección de datos y cumplimiento con ENS y ENI*.....
- B) CRITERIOS CUANTIFICABLES AUTOMÁTICAMENTE, HASTA 55 PUNTOS. ....
  - El precio*.....
  - Mejoras incluidas en la Oferta* .....



## 1. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN

### 1.1. Marco normativo y antecedentes.

- El punto de partida lo representa la **Ley 30/1992, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común**, en la que se establece una regulación del uso de medios electrónicos, lo cual ha dado cobertura legal al uso intensivo de dichos medios por las administraciones públicas.

Al amparo del artículo 45 de la Ley 30/1992, las administraciones han venido impulsando el uso y aplicación de técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos para el desarrollo de su actividad y el ejercicio de sus competencias. También en el citado artículo 45 se define la equivalencia y validez del documento electrónico con respecto al documento administrativo o en papel, siempre que quede garantizada la autenticidad, integridad, su conservación, y recepción por el interesado, así como las garantías y requisitos exigidos por esta u otras leyes.

Otros aspectos clave relacionados con la Administración electrónica también aparecen regulados en la Ley 30/1992. Así, por ejemplo, se prevé en el artículo 38 la posibilidad de creación de registros telemáticos para la recepción y salida de escritos y documentos electrónicos y el artículo 59 se refiere a las notificaciones telemáticas.

Esta regulación se complementa con la publicación de la **Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica**, que establece la validez de la firma electrónica reconocida (asimilada a la firma manuscrita) y regula sus requisitos técnicos y jurídicos, garantizando la autenticidad, integridad, confidencialidad y no repudio, así como la conservación de las comunicaciones telemáticas y de la documentación administrativa en soporte electrónico.

No obstante los avances producidos en materia de Administración electrónica, el impulso normativo de ésta ha venido por la entrada en vigor de la **Ley 11/2007, de 22 de junio de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos**. Y ello porque esta Ley hace vinculante para las administraciones la puesta en disposición de los medios necesarios para que los ciudadanos accedan por medios electrónicos a los servicios públicos. Es esclarecedora, en ese sentido, la propia exposición de motivos de la Ley 11/2007, cuando se dice: *"El servicio al ciudadano exige consagrar su derecho a comunicarse con las Administraciones por medios electrónicos. La contrapartida de ese derecho es la obligación de éstas de dotarse de los medios y sistemas electrónicos para que ese derecho pueda ejercerse"*. Cambia notablemente las reglas de juego para las administraciones públicas al garantizar a los ciudadanos el derecho a relacionarse con ellas por medios electrónicos. Y ello porque esta Ley hace vinculante para las administraciones la puesta en disposición de los medios necesarios para que los ciudadanos accedan por medios electrónicos a los servicios públicos.

Así la Disposición Final 3ª de la Ley 11/2007, destaca el papel de las Diputaciones Provinciales para garantizar en el ámbito de los municipios que no dispongan de suficientes medios técnicos y organizativos la adaptación a la Administración Electrónica.

- La legislación aplicable en toda actuación que lleve a cabo la administración autonómica por medios electrónicos, telemáticos e informáticos lo constituye la **Ley 3/2010, de 5 de mayo, de administración electrónica de la Comunidad Valenciana**, esta se justifica sustancialmente en la habilitación consignada en la Ley 11/2007, que en su disposición final octava señala la capacidad normativa de desarrollo de las comunidades autónomas en el ámbito de sus respectivas competencias.

La Generalitat dentro de su planificación estratégica en materia de **Telecomunicaciones Avanzadas y Sociedad Tecnológica y del Conocimiento Avantic 2004-2010**, ha venido



desplegando programas y proyectos tendentes a fomentar la cohesión, cooperación y colaboración intra e interadministrativa en tecnologías de la información y la comunicación (TIC), así como la interoperabilidad entre las Administraciones de la Comunitat Valenciana y, en especial, entre la administración de la Generalitat y las administraciones locales.

- En ejercicio de sus **competencias** de cooperación local (**artículos 31 y 36 de la Ley 7/1985**), **la Diputación Provincial de Castellón** presta apoyo jurídico, técnico y económico a los municipios de la provincia **en los términos del “Reglamento por el que se regula la asistencia jurídica, económica y técnica a los Entes Locales de la Provincia de Castellón”** (BOP nº 70 de 12 de junio de 1997).

Por otro lado, el **artículo 70bis de la mencionada Ley 7/1985** especifica que “las entidades locales y, especialmente, los municipios, deberán impulsar la utilización interactiva de las tecnologías de la información y la comunicación para facilitar la participación y la comunicación con los vecinos, para la presentación de documentos y para la realización de trámites administrativos, de encuestas y, en su caso, de consultas ciudadanas. **Las Diputaciones provinciales, Cabildos y Consejos insulares colaborarán con los municipios** que, por su insuficiente incapacidad económica y de gestión, no puedan desarrollar en grado suficiente el deber establecido en este apartado”.

- En dicho marco, en fecha 3 de julio de 2008, **la Generalitat, las Diputaciones provinciales y la Federación Valenciana de Municipios y Provincias** suscribieron un **Convenio Marco**, en materia de administración electrónica en el **ámbito de la Comunitat Valenciana**, mediante el cual se establece el marco general de colaboración para el impulso de la administración electrónica entre las administraciones municipales, ofreciéndoles conjuntamente servicios de asistencia en tecnologías de la información y la comunicación (TIC), así como la cesión del uso de plataformas, infraestructuras, redes, u otros bienes y derechos TIC de titularidad de cualquiera de ellas. Siendo uno de los resultados del desarrollo del Convenio Marco la creación de la Plataforma de Administración Electrónica para las Entidades Locales, cuyo convenio para su desarrollo y puesta en servicio se formalizó el 26 de marzo de 2012 (publicado en el DOGV de 12 de febrero de 2013, nº 6963)

Tras más de **tres años transcurridos ya desde la primera implantación de la PAECV** en la provincia de Castellón, y después de realizar un análisis de evaluación, revisión de resultados y detección de necesidades, damos paso a una **nueva fase de evolución y mejora del servicio** que se presta a LAS ENTIDADES LOCALES .

Dentro de las nuevas necesidades detectadas desde LAS ENTIDADES LOCALES y que en estos momentos desde el SEPAM no se está abordando, es la creciente demanda por parte de LAS ENTIDADES LOCALES de la provincia, de un gestor de expedientes que les de solución a la **organización documental en formato electrónico de toda la gestión administrativa del ayuntamiento**, incluyendo plantillas de procedimientos administrativos, personalización de fichas, portafirmas electrónico en dispositivos móviles, digitalización certificada, etc.

La Administración Electrónica no puede limitarse a habilitar nuevos medios y formas de relación con el ciudadano a través de Internet, sino que también obliga a adaptar toda la gestión administrativa interna, aprovechando las enormes ventajas que ofrece la tecnología a la hora de prestar servicios de forma más eficaz y eficiente.

## 1.2. Líneas estratégicas.

**La Presidencia de la Diputación**, en su discurso de **toma de posesión de 23 de junio de 2011**, expresó que “Las Diputaciones logran, hoy igual que ayer, llegar donde otros no llegan, acercarse como otros no se acercan, resolver lo que otros no pueden resolver” insistiendo en que “ la Diputación ha de seguir siendo ese Ayuntamiento de ENTIDADES LOCALES , pero ante todo debe entenderse como una **administración facilitadora** del avance de la sociedad”



El presente plan pretende situarse en el escenario expresado por la Presidencia en dicho acto cuando afirmó que “ las instituciones públicas debemos **agilizar los servicios** que prestamos al ciudadano “ y que “Debemos **promover la gestión de servicios públicos** integrales con una perspectiva de optimización de los recursos y promoviendo la cooperación entre municipios e instituciones “.

### 1.3. Situación actual.

El proyecto esta actualmente utilizando una plataforma de administración electrónica para Entidades Locales (EELL) de la Comunidad Valenciana. Y así la Diputación de Castellón para dar servicio a LAS ENTIDADES LOCALES de la provincia actualmente utiliza estos componentes.

- Carpeta ciudadana
- Gestor de servicios electrónicos.
- Repositorio de documentación.
- Sistema de datos del ciudadano.
- Registro electrónico.
- Sistema de comunicaciones.
- Plataforma de pago telemático.
- Sistema de notificaciones de la GVA.
- El registro de representación electrónica.
- El servicio de sellado de tiempo.
- Tablón de anuncios electrónico.
- Perfil del contratante.
- Sede electronica.

Como datos más significativos, han de destacarse:

- 193 ENTIDADES LOCALES con la Oficina Virtual en producción.
- Más de 500 entidades adheridas al Convenio Marco.
- Más de 300 ENTIDADES LOCALES dados de alta en el Perfil de Contratante.
- Más de 750.000 ciudadanos beneficiados por los servicios de Administración Electrónica.
- Más de 800 empleados públicos formados.
- Más de 80.000 visitas de ciudadanos a las oficinas virtuales.

## 2. Objetivos

### 2.1. Genéricos

**Cumplimiento** de la **normativa** básica sobre Administración Electrónica, Ley 11/2007, que no se limita a habilitar nuevos medios y formas de relación con el ciudadano a través de Internet, sino que **también** obliga a **adaptar toda la gestión administrativa interna**.

Este proyecto pretende la puesta a disposición de LAS ENTIDADES LOCALES de la provincia de Castellón con población inferior a los 5.000 habitantes, de un conjunto de servicios que **refuercen la asistencia jurídica y técnica ofrecida** desde el Servicio Provincial de Asesoramiento a Municipios (en adelante **SEPAM**) de la **Diputación** de Castellón.





**Además** de cumplir los imperativos legales de la Ley de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, este proyecto tiene también el objetivo de apoyar la **modernización** de las Entidades Locales como compromiso institucional.

## 2.2. Específicos

Los servicios que se ponen a disposición de LAS ENTIDADES LOCALES son los siguientes:

- 1) Servicio nº 1. Bases de datos jurídicas
- 2) Servicio nº 2. Registro de entradas y salidas
- 3) Servicio nº 3. Gestión de expedientes
- 4) Servicio nº 4. Acceso del ciudadano a los servicios públicos

## 3. Criterios de mejora

Con este programa se pretende:

- **Mejorar la prestación de servicios públicos.**- Las soluciones tecnológicas que se pretenden implantar están orientadas a *mejorar los servicios públicos*. No se trata de cumplir la Ley 11/2007, sin más.
- **Mejorar los sistemas de información y comunicación.**- En sentido amplio, se trata de: más *canales* de acceso y más fáciles, *procedimientos* más simples y tramitaciones ágiles, con total *seguridad* jurídica y sin restricciones ni discriminaciones.
- **Modernizar la asistencia que presta la Diputación de Castellón.**- Uso de sistemas y aplicaciones electrónicas que redunden en una mayor **eficiencia**.
- Potenciar la **igualdad de oportunidades de los ciudadanos** para relacionarse con la Administración.- Al poder hacerlo cuándo y desde dónde quieran.

## 4. Plan de asistencia

### 1) 4.1. Procesos genéricos

Se desarrollan a continuación los siguientes procesos genéricos del plan de asistencia:

1. Aprobación del presente Proyecto de Asistencia.
2. Determinación de la normativa general aplicable.
3. Aprobación de la normativa e instrucciones internas de Diputación, SEPAM.
4. Determinación del grupo de seguimiento funcional.
5. Determinación del grupo de seguimiento técnico.
6. Indicadores de actividad y gestión.
7. Determinación de los canales de comunicación interna y externa.
8. Encuesta de satisfacción de las Entidades Locales usuarias.

#### 4.1.1. Aprobación del presente Proyecto de Asistencia

1. Negociación del presente proyecto con los Departamentos implicados.
2. Aprobación del presente proyecto que incluye las bases para la convocatoria (Anexo).
3. Traslado del acuerdo a todos los Departamentos implicados y a todos los interesados.

#### 4.1.2. Determinación de la normativa general aplicable

1. La Sección jurídica e informática municipal del SEPAM busca fuentes de información jurídica, y la selecciona para determinar la normativa aplicable.
2. El personal implicado en el Proyecto estudia y resuelve dudas de interpretación.
3. La Sección jurídica e informática del SEPAM confecciona manual de normativa general, con jurisprudencia de interés e interpretaciones doctrinales de aspectos dudosos a utilizar en el proyecto.

#### 4.1.3. Aprobación de la normativa e instrucciones internas de Diputación, SEPAM y OFISAM

1. La Sección jurídica e informática municipal del SEPAM, tras el estudio del manual de normativa general, confecciona un borrador de normativa interna de Diputación y de Instrucciones internas del Servicio, según el siguiente proceso:
  - a) Estudio de la idoneidad del Reglamento del SEPAM para amparar las actuaciones a realizar y, en su caso, propuesta de su modificación.
  - b) Estudio de Circulares o Instrucciones del Servicio vigentes que afecten al objeto del proyecto, con propuesta de adecuación, en su caso.
2. El personal implicado en el proyecto estudia dicho borrador y eleva informe con propuesta de mejoras.
3. La Sección jurídica e informática municipal del SEPAM confecciona la normativa interna definitiva.

#### 4.1.4. Determinación del grupo de seguimiento funcional.

1. El SEPAM propone la composición del grupo de seguimiento que estará integrado por un representante de cada uno de los grupos interesados, que en el proyecto actual serán:
  - Los redactores del proyecto.
  - El director del proyecto.
  - SEPAM-Sección de Informática Municipal (en adelante SEPAM-SIM).
  - SEPAM-Sección jurídica-administrativa (en adelante SEPAM-JUR).
  - Usuarios de las Entidades Locales.
2. Reuniones periódicas de seguimiento e informe.
3. Emisión de informe final.

#### *4.1.5. Determinación del grupo de seguimiento técnico*

1. SEPAM propone la composición de un grupo de seguimiento técnico a nivel de software, hardware e infraestructuras de telecomunicaciones utilizadas, que estará integrado por un representante de cada uno de los grupos interesados, que en el proyecto actual serán:
  - El director del proyecto.
  - La Sección de informática municipal del SEPAM.
  - Departamento de informática.
  - Empresa contratista del software de contabilidad y gestión presupuestaria.
2. Reuniones periódicas de seguimiento e informe.
3. Emisión de informe final.

#### *4.1.6. Indicadores de actividad y gestión.*

Durante la vigencia del proyecto, la empresa adjudicataria deberá facilitar, a principio de cada mes referido al mes anterior al SEPAM, los siguientes informes:

1. Informe sobre las incidencias ocurridas.
2. Informe sobre el nivel de disponibilidad de los servicios
3. Informe sobre tiempo de respuesta de procesos.
4. Informe sobre usos.
5. Informe sobre las entidades locales adheridas.

#### *4.1.7. Determinación de los canales de comunicación interna y externa*

1. La dirección del SEPAM, con el apoyo de la dirección del proyecto, confecciona información susceptible de comunicación interna y externa.
2. Comunicación al Diputado del SEPAM para su conocimiento y, en su caso, utilización.
3. El Diputado del SEPAM comunica a Jefe de Prensa de Diputación la información de interés para su eventual publicación externa y autoriza, en su caso, la comunicación interna

#### *4.1.8. Encuesta de satisfacción de las Entidades Locales usuarias*

1. SEPAM-JUR confeccionará y distribuirá a los Entidades Locales una encuesta de satisfacción sobre la asistencia prestada.
2. La Entidad Local cumplimenta, voluntariamente, la encuesta de satisfacción.
3. SEPAM-SIM emitirá informe sobre totalización de datos de la encuesta obteniendo indicadores globales de satisfacción sobre la gestión.

## 4.2. Procesos específicos

- a) Adhesión de las Entidades Locales al plan de asistencia.
- b) Contratación de los servicios.
- c) Puesta en marcha de los servicios contratados.
- d) Integración con componentes existentes.
- e) Seguimiento y control de los servicios prestados.

### 4.2.1. Adhesión de las Entidades Locales al plan de asistencia.

1. SEPAM-SIM elabora las bases de la convocatoria sobre Modernización Administrativa destinada a los municipios de la provincia de menos de 5.000 habitantes. (se adjunta en Anexo Primero)
2. Se realiza propuesta de actuación en la Comisión Informativa correspondiente.
3. Se aprueban las bases de la citada convocatoria en Pleno.
4. Se publica la convocatoria.
5. Formalización de la asistencia por parte de LAS ENTIDADES LOCALES .

### 4.2.2. Contratación de los servicios.

1. SEPAM-SIM elabora el pliego técnico de condiciones que va a regir la contratación de los servicios (se adjunta en Anexo Segundo y Tercero).
2. Aprobación y publicación de la contratación.
3. SEPAM-SIM elabora el informe técnico de adjudicación de los servicios a contratar.
4. Se contrata al proveedor de los servicios.

### 4.2.3. Puesta en marcha de los servicios contratados.

- El adjudicatario se encarga de realizar formación 'in situ' al personal de LAS ENTIDADES LOCALES .
- Se ponen en marcha los servicios contratados.

### 4.2.4. Integración con componentes ya existentes.

- a) El adjudicatario realizará la integración con otros componentes tecnológicos existentes según consta en el pliego de condiciones.

### 4.2.5. Seguimiento y control de los servicios prestados.

- a) El SEPAM realiza el seguimiento y control de las implantaciones en la fase inicial de la contratación.
- b) El SEPAM realiza el seguimiento y control de de la prestación de los servicios durante todo el tiempo de vida del contrato.

## 5. Recursos humanos

### 1) 5.1. Diputación

SEPAM:

- Jefe S.A.T.:
- SECCION INFORMATICA MUNICIPAL:
- ASISTENCIA JURIDICO-ADMVA:

Otros Departamentos de la Diputación:

- Secretaria: 1.
- Contratación: 1.
- Informática Producción: 1.
- Gabinete de Prensa: 1.

### 2) 5.2. Entidades Locales

Encargados en las Entidades Locales de la gestión administrativa (Secretario-Interventor o personal administrativo): 115.

## 6. Recursos materiales

### 1) 6.1. Equipamiento informático

#### 6.1.1. Diputación

- Plataforma de correo electrónico para comunicaciones con las Entidades Locales.
- Recursos e infraestructuras de telecomunicaciones.

#### 6.1.2. Entidades Locales

- 1 ordenador, impresora convencional, impresora de etiquetas y escaner.
- Red de comunicaciones con internet.
- Certificado digital de la Autoridad Certificadora de la Generalitat Valenciana.

### 2) 6.2. Documentación

- Manual técnico y de usuario del servicio.

## 7. Presupuesto

### 1) 7.1. Costes directos

El precio máximo de licitación de la contratación es de **639.243,00 €iva incluido**.

Esta contratación lleva asociada dos tipos de costes:

1. Costes de implantación.
2. Costes de servicio.

Se ha estimado que las tareas de implantación de los nuevos componentes se lleven a cabo durante los primeros 20 meses del contrato. Por consiguiente, en las dos primeras anualidades la cantidad presupuestada es mayor debido al coste inicial de implantación. Los datos que aparecen a continuación son las cantidades máximas que se podrán alcanzar en el caso de que el servicio lo acepten finalmente todos LAS ENTIDADES LOCALES de municipios de menos de 5.000 habitantes.

| Anualidades | 1ª           | 2ª           | 3ª           | 4ª           | TOTAL               |
|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------------|
| Total       | 163.820,00 € | 145.680,00 € | 109.400,00 € | 109.400,00 € | 528.300,00 €        |
| Con IVA     | 198.222,20 € | 176.272,80 € | 132.374,00 € | 132.374,00 € | <b>639.243,00 €</b> |

Para el cálculo de los datos anteriores se ha tenido en cuenta el número total de municipios de menos de 5.000 habitantes (115), realizando un desglose por tramos de población y aplicando los costes de implantación y mantenimiento para cada uno de ellos, ya que la complejidad del servicio prestado aumenta según el tamaño del ayuntamiento, suponiendo que a mayor número de habitantes mayor será el tamaño del ayuntamiento.

A continuación se detallan los costes de implantación y de mantenimiento según los tramos de población identificados:

| Tramos de población    | Aytos. | Implantación | TOTAL               |
|------------------------|--------|--------------|---------------------|
| Hasta 500 habs.        | 61     | 500,00 €     | 30.500,00 €         |
| De 501 a 1.000 habs    | 24     | 900,00 €     | 21.600,00 €         |
| De 1.001 a 1.500 habs  | 12     | 1.000,00 €   | 12.000,00 €         |
| De 1.501 a 2.000 habs. | 6      | 1.300,00 €   | 7.800,00 €          |
| De 2.001 a 3.000 habs  | 8      | 1.500,00 €   | 12.000,00 €         |
| De 3.001 a 5.000 habs. | 4      | 1.700,00 €   | 6.800,00 €          |
|                        | 115    |              |                     |
|                        |        |              | 90.700,00 €         |
|                        |        | Con IVA      | <b>109.747,00 €</b> |

Costes de la implantación inicial

| Tramos de población    | Aytos. | Servicio Anual | TOTAL               |
|------------------------|--------|----------------|---------------------|
| Hasta 500 habs.        | 61     | 600,00 €       | 36.600,00 €         |
| De 501 a 1.000 habs    | 24     | 1.000,00 €     | 24.000,00 €         |
| De 1.001 a 1.500 habs  | 12     | 1.400,00 €     | 16.800,00 €         |
| De 1.501 a 2.000 habs. | 6      | 1.600,00 €     | 9.600,00 €          |
| De 2.001 a 3.000 habs  | 8      | 1.800,00 €     | 14.400,00 €         |
| De 3.001 a 5.000 habs. | 4      | 2.000,00 €     | 8.000,00 €          |
|                        | 115    |                |                     |
|                        |        |                | 109.400,00 €        |
|                        |        | Con IVA        | <b>132.374,00 €</b> |

Costes del servicio

## 2) 7.2. Costes indirectos

Los propios de cada Depto.