Jon Karla Lamañaga Ochoa de Eguileor (1. guztira 1)
Informatika eta Telekomunikazio Arduraduna / Responsable de Informática y Telecomunicación
Sinadura data: 09/11/2021
HASH: 1a6a00ec32a67ff3a7120b4e02dede9b

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ELABORACIÓN DE LOS CATÁLOGOS O MANUALES DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL AYUNTAMIENTO DE GALDAKAO Y SUS ORGANISMOS AUTÓNOMOS (ESCUELA DE MÚSICA Y EUSKALTEGI MUNICIPALES) Y LAS CARTAS DE SERVICIOS DE DICHAS ENTIDADES.

1.- INTRODUCCIÓN

El Ayuntamiento de Galdakao aprobó un Plan estratégico de transparencia y administración electrónica con el fin implantar una administración electrónica más eficaz y eficiente y plenamente consciente de la importancia de transparencia para conseguir la mejora de la calidad de los servicios públicos al ciudadano con el apoyo de las TIC.

Para la consecución de dicho fin se programaron diferentes acciones a llevar a cabo, entre las que se encontraban la actualización del manual de procedimientos, la simplificación de procesos y eliminación de cargas administrativas y la elaboración de cartas de servicio.

2.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la prestación de los servicios de elaboración de los catálogos/manuales de procedimientos del Ayuntamiento de Galdakao y sus Organismos Autónomos, Escuela de Música y Euskaltegi Municipal, utilizando para ello la infraestructura tecnológica disponible en estas Administraciones y asentándose en la web municipal y las de los Organismos Autónomos.

Además, se deberán elaborar las Cartas de Servicios de las tres Entidades, teniendo en cuenta las diferentes áreas, en su caso, especialmente aquéllas cuya actividad tiene un impacto directo en la ciudadanía.

Todo ello en los términos y condiciones establecidas en este Pliego Técnico.

3. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR

1.- Análisis y diagnóstico de los procedimientos administrativos del Ayuntamiento de Galdakao y sus Organismos Autónomos. Elaboración del Inventario de las tres Entidades

Diagnóstico inicial para identificar todos los procedimientos o procesos de las diferentes áreas del Ayuntamiento de Galdakao y de los Organismos Autónomos (Escuela de Música y Euskaltegi Municipal).

El punto de partida es el inventario de procedimientos del Ayuntamiento de Galdakao y sus OOAA que se recogen en el Anexo I.

El primer paso consistirá en depurar el Inventario. Se analizarán por áreas y Entidades los procedimientos para determinar cuáles se deben suprimir, cuáles integrar o acumular y cuáles se deben incorporar, motivadamente.

Para obtener la información necesaria y conocer las necesidades y procedimientos que se llevan a cabo en las áreas, se programarán reuniones con el Grupo de Trabajo y Seguimiento (o alguno de sus miembros), sin perjuicio de que se puedan programar reuniones con personal de las diferentes áreas o Entidades.

Baliozkotze Kod.: 9P7JKQL6TTA4YFTJ6ZYMEWJSH | Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/eSPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 1. orrialdea, guztira 7

En segundo lugar, se asignarán los diferentes procedimientos a las categorías establecidas previamente por el Ayuntamiento de Galdakao y los OOAA y que recogen en el Anexo II.

En tercer lugar, se establecerá un sistema de codificación y se codificarán todos los procedimientos del Inventario de las tres Entidades (el sistema de codificación deberá de ser específico para cada Entidad).

Una vez obtenido los Inventarios de procedimientos y categorizados, el Grupo de Trabajo y Seguimiento les dará el visto bueno.

La empresa adjudicataria deberá presentar los inventarios en las dos lenguas oficiales. El Ayuntamiento de Galdakao no asumirá en ningún caso la traducción de los documentos creados.

2.- Elaboración del catálogo de procedimientos

Consiste en elaborar los catálogos o manuales de tramitación de los procedimientos incluidos en el Inventario tanto del Ayuntamiento como de cada Organismo Autónomo.

Sin perjuicio del número de procedimientos incluidos en el Inventario final de las tres Entidades, en el caso de que el total (teniendo en cuenta la suma de los procedimientos de las tres Entidades) sea superior a cien, el catálogo solo incluirá un máximo de cien a elegir por el Grupo de Trabajo y Seguimiento.

Los catálogos tendrán como mínimo el siguiente contenido:

- Denominación y código identificativo del procedimiento
- Breve descripción del procedimiento (en qué consiste)
- Definición de la persona física o jurídica que lo puede iniciar o si se inicia de oficio (quién lo puede iniciar) o a quién va dirigido, en su caso.
- Canales o forma de tramitación
- Obligaciones económicas
- Plazos para su inicio y finalización. Efectos del silencio administrativo.
- Normativa aplicable o marco legal
- Descripción de los trámites del procedimiento y de los actores internos o externos que intervienen en cada uno de los trámites junto con las tareas que realizan. Trámites ante otras Administraciones.
- Unidad administrativa responsable y otras que deben intervenir.
- Requisitos
- Documentación o servicios de interoperabilidad a través de las plataformas de intermediación
- Formulario rellenable
- Protección de datos

Una vez elaborado los catálogos o manuales y con el visto bueno del Grupo de Trabajo y Seguimiento, se asentará en las webs de las Entidades con las herramientas informáticas disponibles en el Ayuntamiento de Galdakao.

Baliozkotze Kod.: 9P7JKQL6TTA4YFTJ6ZYMEWJSH | Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 2. orrialdea, guztira 7

La empresa adjudicataria deberá presentar los catálogos o manuales de procedimientos en las dos lenguas oficiales. El Ayuntamiento de Galdakao no asumirá en ningún caso la traducción de los documentos creados.

En cuanto a los formularios de solicitud o trámites rellenables, éstos deberán estar confeccionados en euskera y castellano en los términos establecidos en la normativa vigente.

Se deberán presentar y entregar los formularios en Word y pdf rellenables (deberán incluir la imagen corporativa de las Entidades) de todos los procedimientos que no sean exclusivamente electrónicos. (Se deberá incluir un formulario de cada uno de los trámites del manual, salvo que específicamente se exima de esta obligación en alguno de los procedimientos y para alguno de las Entidades). Además, se deberán incluir en los catálogos o manuales.

Los formularios deberán tener en cuenta las pautas establecidas y exigidas por las Administraciones relativas a la interoperabilidad, sencillez, aplicación de la simplificación y racionalización administrativa e incluir instrucciones para su relleno si fuera necesario (criterios acordados por la CAPV, servicios disponibles en el Nodo de interoperabilidad Bizkaia...).

Una vez confeccionados los formularios, deberá obtener el visto bueno del Grupo de Trabajo y Seguimiento.

Respecto a la protección de datos, el Ayuntamiento dispone del registro del inventario de actividades de tratamiento aprobado y publicado.

3.- Manual con pautas para la simplificación y racionalización de los procedimientos a implantar

Redactados los catálogos o manuales de procedimientos administrativos, se deberá elaborar un manual que contenga:

- Criterios para determinar la necesidad de crear un trámite específico
- Las pautas para el diseño e incorporación de nuevos procedimientos al catálogo.
- Identificación da las cargas administrativas más comunes y medios o técnicas para reducirlas o evitarlas.

4.- Cartas de servicios de las diferentes áreas del Ayuntamiento de Galdakao y sus OOAA

Consiste en elaborar las cartas de servicio que se indican a continuación tomando como referencia la norma UNE 93200:2008 (o la que le sustituya) para facilitar una certificación posterior de las mismas.

Las cartas de servicios a elaborar, serán como mínimo las siguientes:

- ESAN (Oficinas de asistencia en materia de Registro)
- Actividades económicas y licencias
- Igualdad de mujeres y hombres
- Bienestar Social
- Desarrollo Local, empleo y promoción económica
- Cultura y juventud
- Deportes

Baliozkotze Kod.: 9P7JKQL6TTA4YFTJ6ZYMEWJSH | Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 3. orrialdea, guztira 7

- Educación y Euskera
- Seguridad Pública y protección civil
- Urbanismo y medio ambiente
- Mantenimientos y obras
- Recogida y tratamiento de residuos
- Gestión del agua
- Limpieza viaria
- Escuela de Música
- Euskaltegi municipal

Todas las cartas de servicios deberán contener información de carácter general y legal, compromisos de calidad e indicadores, sistemas de aseguramiento y otras medidas, medidas de subsanación, compensación o reparación y por último, información de carácter complementario.

a) Información de carácter general: datos identificativos y fines de la organización prestadora del servicio, relación de servicios prestados, derechos y obligaciones concretos de los usuarios en relación con los servicios, formas de colaboración/participación de ciudadanos y usuarios, formas de presentación de quejas y sugerencias y relación actualizada de la normativa reguladora de cada una de las prestaciones y servicios
b) Compromisos de calidad e indicadores: niveles de calidad que se ofrecen (compromisos de calidad) que, en general, deberán revestir forma de estándares numéricos (plazos, tiempos de espera, etc.) y podrán ser invocadas y susceptibles de verificación por parte del usuario e indicadores para la evaluación de la calidad y el seguimiento de los compromisos. Todos los compromisos deberían contar, al menos, con un indicador asociado.
c) Sistemas de aseguramiento y otras medidas: la carta ha de recoger aquellas medidas que aseguren la igualdad de género, que faciliten el acceso al servicio y que mejoren las condiciones de la prestación, así como los sistemas normalizados de gestión de la calidad, medioambiental y de seguridad y salud laboral que, en su caso, existan.
d) Medidas de subsanación, compensación o reparación: la carta deberá especificar las medidas de subsanación, compensación o reparación que se ofrecen en caso de incumplimiento de los compromisos asumidos por la organización, y que serán acordes con el contenido y régimen jurídico de la prestación del servicio. Estas medidas serán independientes de los procedimientos relativos a la responsabilidad patrimonial.
e) Información complementaria: direcciones electrónicas y postales y teléfonos, identificación y dirección de la unidad responsable de la carta, otros datos de interés sobre la organización y sus servicios, medios de acceso y transporte, año de publicación y periodo de vigencia.

Además, se deberá proponer las acciones de comunicación interna y externa del contenido y la medición de los resultados de los compromisos de las Cartas.

Las Cartas deberán redactarse en un lenguaje claro y sencillo, además hacer un uso no sexista del lenguaje.

Baliozkotze Kod.: 9P7JKQL6TTA4YFTJ6ZYMEWJSH | Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 4. orrialdea, guztira 7

La empresa adjudicataria deberá presentar las cartas de servicios en las dos lenguas oficiales. El Ayuntamiento de Galdakao no asumirá en ningún caso la traducción de los documentos creados.

4. GRUPO DE TRABAJO Y SEGUIMIENTO

Sin perjuicio de la persona responsable del contrato, se creará una Grupo de Trabajo y Seguimiento compuesto por personal de diferentes áreas del Ayuntamiento, el Secretario o Secretaria General, la Técnica de Servicios Generales y la persona responsable del contrato, con las siguientes funciones:

- Asistir a la reunión de arranque del proyecto con la empresa adjudicataria y a las de seguimiento que se celebren a solicitud de la adjudicataria y siempre con el acuerdo de la persona responsable del contrato. En todo caso, se celebrará una reunión bimensual.
- Dar el visto bueno de los diferentes trabajos o documentos que deba entregar la empresa adjudicataria: los inventario de los procedimientos de las tres Entidades, los catálogos o manuales de procedimientos, las Cartas de Servicio, los formularios de los procedimientos, el manual de simplificación y racionalización de procedimientos y cualquier otro trabajo que se deba realizar
- Dar el visto bueno a la solicitud de cierre del proyecto.
- Cualquier otra función que sea necesaria para la correcta ejecución del contrato

5. CONDICIONES GENERALES DE REALIZACIÓN

5.1. Propiedad y disponibilidad del resultado de los trabajos

Todos los documentos, trabajos y productos resultantes en el marco del proyecto, serán propiedad de Ayuntamiento de Galdakao que podrá reproducirlos o divulgarlos total o parcialmente.

La adjudicataria podrá hacer uso de los mismos, ya sea como referencia o como base de futuros trabajos, siempre que cuente para ello con la autorización expresa, por escrito, del Ayuntamiento de Galdakao.

Todos los documentos, desarrollos y productos resultantes en el marco del proyecto podrán ser utilizados por el Ayuntamiento y sus Organismos Autónomos para otras iniciativas, proyectos y convenios.

5.2. Organización de los trabajos

La adjudicataria deberá designar una persona que ejerza de interlocutora con el Ayuntamiento que será quien asista a las reuniones con el Grupo de Trabajo y Seguimiento o se reúna con el personal de las diferentes áreas para recabar la información necesaria sobre los procedimientos que se tramitan en la actualidad o cualquier información que se requiera para poder desarrollar los trabajos objeto del contrato. Esta persona deberá ser capaz de relacionarse en euskera y español.

Baliozkotze Kod.: 9P7JKQL6TTA4YFTJ6ZYMEWJSH | Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 5. orrialdea, guztira 7

Además, deberá adscribirse al contrato una persona con licenciatura o grado en derecho que puede ejercer o no las funciones de interlocución; pudiendo, por lo tanto, ser la misma o diferente persona.

La adjudicataria tendrá a su disposición el manual digital de procedimientos actual de que dispone el Ayuntamiento, que si bien no está actualizado, le puede servir de guía y también dispondrá de los inventarios actuales y categorías, aunque no estén actualizados ni completos.

También está aprobado y publicado el registro de inventario de actividades de tratamiento.

5.3. Ubicación de la prestación de los servicios

Todas las reuniones, visitas, entrevistas personales... que fueran necesarias para el desarrollo de los trabajos se realizarán en dependencias del Ayuntamiento de Galdakao o de los Organismos Autónomos.

No obstante, el responsable del contrato, podrá sustituir estar reuniones presenciales, por telemáticas.

5.4 Confidencialidad de la información y seguridad

En principio la adjudicataria no tendrá acceso a datos de carácter personal.

No obstante, y si excepcionalmente se accediera a los mismos, se deberá estar a lo aquí señalado.

Todos aquellos datos relacionados con la actividad del Ayuntamiento de Galdakao que haya de suministrarse a la empresa adjudicataria para la realización de los servicios convenidos, se entienden confidenciales y quedarán si procede, bajo custodia del mismo, quien deberá salvaguardar la identidad y el secreto de dichas informaciones así como dar la utilización exclusiva para lo que se han facilitado.

La empresa adjudicataria se obliga especialmente a guardar la debida confidencialidad y secreto sobre los hechos, informaciones, conocimiento, documentos y otros elementos a los que tenga acceso con motivo de la prestación del servicio, sin que pueda conservar copia o utilizarlos para cualquier finalidad distinta a las expresamente recogidas en el presente pliego.

Asimismo, deberá informar a su personal, de que solo pueden tratar la información del Ayuntamiento de Galdakao, para cumplir los servicios objeto de este pliego y también de la obligación de no hacer públicos, ceder o enajenar cuantos datos conozcan, subsistiendo esta obligación después de la finalización del contrato, reservándose el Ayuntamiento de Galdakao el derecho al ejercicio de acciones legales en el caso de que bajo su criterio se produzca un incumplimiento de dicho compromiso

6. PLAZOS

El proyecto se realizará en un plazo máximo de 9 meses.

7. IMPORTE Y FACTURACIÓN

Baliozkotze Kod.: 9P7JKQL6TTA4YFTJ6ZYMEWJSH | Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 6. orrialdea, guztira 7

El importe total ofertado por el proyecto no podrá superar los 30.880€ (IVA incluido) y se abonará de la siguiente manera tras la presentación de las correspondientes facturas:

- 10% una vez elaborados y entregados los Inventarios de las tres Entidades, siempre tras obtener el visto bueno del grupo de trabajo
- 50% una vez elaborados, aprobados y asentados en las páginas web de las tres Entidades los catálogos digitales de los procedimientos, siempre tras obtener el visto bueno del grupo de trabajo
- 35% una vez elaboradas y entregadas las Cartas de Servicios de la tres Entidades y siempre tras obtener el visto bueno del grupo de trabajo del grupo de trabajo
- 5% una vez elaborados, entregados y validados el resto de documentos a entregar y finalizados el resto de servicios que se deban prestar

Se facturará al Ayuntamiento de Galdakao haciendo constar en la misma el número de expediente: 3468/2020

Baliozkotze Kod.: 9P7JKQL6TTA4YFTJ6ZYMEWJSH | Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 7. orrialdea, guztira 7