

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS QUE REGIRAN EL CONTRATO DE ADQUISICIÓN E IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE TRAMITACIÓN ADMINISTRATIVA ELECTRÓNICA INTEGRAL EN LA NUBE EN EL AYUNTAMIENTO DE FUENLABRADA

INDICE

1.- INTRODUCCIÓN..... 3

2.- ANTECEDENTES 4

 2.1.- Situación actual 5

 2.1.1.- Relación de Bases de Datos/Esquemas y Aplicaciones en el Ayuntamiento de Fuenlabrada..... 5

 2.1.1.1.- Relación 6

 2.1.1.2.- No se dispone de soluciones en: 8

 2.2.- Alcance del proyecto y componentes..... 9

3.- INTEGRACIONES OBJETO DEL CONTRATO 10

4.- OBJETO DEL CONTRATO 11

 4.1.- OBJETO 11

 4.2.- Especificaciones iniciales 12

 4.2.1.- LOTE 1 - Suministro y servicios implantación, puesta en marcha y mantenimiento de un sistema integral e integrado de gestión y tramitación electrónica, en cloud..... 12

 4.2.2.- LOTE 2: OFICINA TÉCNICA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL 12

 4.3.- ALCANCE DEL PROYECTO 13

 4.4.- REQUISITOS DE INTEROPERABILIDAD..... 16

 4.5.- REQUISITOS DE LOS COMPONENTES. ¿QUÉ QUEREMOS? 16

 4.5.1.- COMPONENTE 1 REGISTRO ÚNICO DE ENTRADA Y SALIDA 16

 4.5.1.1.- Características generales 16

 4.5.1.2.- Requerimientos del Registro de documentos 17

 4.5.1.3.- Expedición de justificantes/recibidos de presentación al registro 18

 4.5.1.4.- Responsables de gestión de libros de registro 19

 4.5.1.5.- Registro electrónico 19

 4.5.1.6.- Firma y sello de tiempo..... 19

 4.5.1.7.- Gestión de Salidas..... 20

 4.5.1.8.- Funcionarios Habilitados..... 21

 4.5.1.9.- Registro electrónico interoperable 21

 4.5.1.10.- Digitalización con copia auténtica 21

 4.5.1.11.- Cita Previa 21

 4.5.2.- COMPONENTE 2. GESTIÓN DE EXPEDIENTES ELECTRONICOS. DOCUMENTOS ELECTRONICOS 21

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	1/105



4.5.3.-COMPONENTE 3. MÓDULO DE FIRMA Y CERTIFICADOS ELECTRÓNICOS	36
4.5.3.1.- Certificados Electrónicos	36
4.5.4.- COMPONENTE 4. PADRÓN MUNICIPAL DE HABITANTES	37
4.5.4.1.- Control y depuración de la gestión	39
4.5.4.2.- Variaciones territoriales	40
4.5.4.3.- Emisión de volantes, certificados y circulares	40
4.5.4.4.- Intercambio con INE	41
4.5.4.5.- Gestión de convocatorias electorales	42
4.5.4.6.- Comunicaciones electrónicas con Habitantes	42
4.5.4.7.- Servicios administración electrónica – Padrón habitantes	42
4.5.5.-COMPONENTE 5 Módulo de gestión de subvenciones	43
4.5.6.-COMPONENTE 6 Gestión de inventario y patrimonio municipal	46
4.5.6.1.- Requisitos funcionales	46
4.5.6.2.- Requerimiento de servicios	47
4.5.6.3.- Requerimientos de operación	48
4.5.6.4.- Requerimientos de integraciones	49
4.5.6.5.- Requerimientos de Integración	50
4.5.6.5.1.- Generación de amortizaciones	50
4.5.6.5.2.- Comunicaciones electrónicas con Contribuyentes	51
4.5.6.6.- Servicios administración electrónica - Carpeta proveedor	51
4.5.6.7.- Sistema de seguimiento, control y de ayuda a la toma de decisiones (BI)	51
4.5.6.8.- Auditoría de facturas	52
4.5.7.-COMPONENTE 7 CONTROL INTERNO	53
4.5.7.1.- Alcance	53
4.5.7.2.- Requerimientos Generales	54
4.5.7.3.- Fiscalización previa	55
4.5.7.4.- Intervención del reconocimiento de las obligaciones	57
4.5.7.5.- Intervención de la comprobación material de la inversión	58
4.5.7.6.- Intervención formal de la ordenación del pago	60
4.5.7.7.- Intervención material del pago	60
4.5.7.8.- Control permanente previo, del control permanente concomitante y del control permanente continuo	61
4.5.7.9.- Control permanente planificado	63
4.5.7.10.- Requerimientos de integración	64
4.5.8.-COMPONENTE 8 GESTION DOCUMENTAL	66
4.5.9.-COMPONENTE 9 CONTRATACIÓN	66
4.5.10.- COMPONENTE 10 MOVILIDAD	67
4.5.10.1.- Portafirmas móvil	67
4.5.10.2.- Bases de datos departamentales. Censos y Registros auxiliares	68
4.5.11.- COMPONENTE 11 PORTAL DE TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	70
4.5.12.- COMPONENTE 12 SISTEMA DE SEGUIMIENTO, CONTROL Y DE AYUDA A LA TOMA DE DECISIONES (BI)	71
4.5.12.1.- Análítica de datos e inteligencia de Negocio (BI)	71
4.5.13.- COMPONENTE 13 INTEGRACIÓN CON SERVICIOS DE LA AGE	74
4.5.13.1.- Evolución	74
4.5.13.2.- Provisión de la capa de integración de la solución	75
4.5.14.- Integraciones	77
4.5.14.1.- Identidad Digital	78
4.5.14.2.- De los interesados	78
4.5.14.3.- Representación	78
4.5.14.4.- Evidencias electrónicas	78
4.5.14.5.- Sello de tiempo	78
4.5.14.6.- Firma electrónica y portafirmas	79
4.5.14.7.- Firma biométrica y remota	79

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	2/105



4.5.14.8.- Portafirmas móvil	80
4.5.14.9.- Elementos de Integración	80
4.5.14.10.- Portafirmas Ciudadano	81
4.5.14.11.- Código seguro de verificación	81
4.5.14.12.- Reutilización de datos y documentos y gestión de consentimientos	81
4.5.15.- COMPONENTE 14. SEDE ELECTRONICA	82
4.5.15.1.- Requisitos específicos de la sede electrónica	85
4.6.- DESCRIPCIÓN Y CONDICIONES DEL SERVICIO	87
4.6.1.- Perfiles profesionales, funciones y responsabilidades para los dos lotes.	87
4.6.1.1.- Director/a proyecto	88
4.6.1.2.- Consultores especialistas por ámbitos funcionales.....	88
4.6.1.3.- Formador/a	89
4.6.1.4.- Asistente/a de apoyo	90
4.6.2.- Equipo humano	90
4.6.3.- PLAN Y PLAZO DE EJECUCIÓN	91
4.6.3.1.- Fase Análisis	91
4.6.3.2.- Fase Ejecución	91
5.- SOPORTE, MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN.....	91
6.- OBLIGACIONES DE SERVICIO	95
6.1.- Relación Ayuntamiento y Adjudicatario	95
6.2.- Bolsa de horas.....	95
6.3.- Disponibilidad del servicio del LOTE1	96
6.4.- Gestión de incidencias y soporte funcional y técnico.....	97
6.5.- Relativos a la gestión de la mejora continua	98
7.- CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	99
8.- COORDINACIÓN ENTRE LOTES.....	100
9.- CRONOGRAMA OBLIGATORIO.....	100

1.- INTRODUCCIÓN

El objetivo de este documento es proporcionar a los licitadores las instrucciones que tienen que seguir en el contrato de suministro y servicios de instalación, migración, implantación, operación y explotación, apoyo, mantenimiento y evolución de una plataforma integral e integrada de gestión y tramitación electrónica, dado que el Ayuntamiento de Fuenlabrada tiene como objetivos que la ciudadanía, profesionales y empresas dispongan de los mejores servicios públicos y garantizar una gestión de calidad ofreciendo la mayor transparencia, accesibilidad y reutilización de la información.

El Ayuntamiento de Fuenlabrada se ha fijado objetivos para lograr un nuevo modelo por la transformación de la organización por una mejor gestión municipal y mejorar los servicios que se prestan a los ciudadanos y a la vez cumplir el marco legal en relación con la administración electrónica.

Por lo tanto, la motivación por parte del Ayuntamiento al impulso de la actualización y transformación se fundamenta sobre 2 ejes principales:

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	3/105



- Transformación de los sistemas de gestión corporativa, con el objetivo de:
 - Lograr un nuevo modelo de gestión en la Corporación incorporando el ciclo de mejora continua y una mayor agilidad en la prestación de los servicios públicos.
 - Lograr un nuevo modelo de gestión de la información, integrado e integral, que promueva una visión global y una gestión transversal que permita prestar servicios públicos de forma más ágil y eficiente.
 - Lograr la reutilización de la información y documentos en todos los ámbitos de la gestión municipal, a la vez que interoperar con otros agentes externos (administraciones locales, autonómica, estatal, colegios profesionales, etc).
 - Dotar de nuevos sistemas e instrumentos aquellos ámbitos de la gestión municipal que no disponen, así como promover los servicios proactivos mediante análisis de datos y prescripción de servicios y lograr actuaciones administrativas automatizadas como elementos de eficiencia.
 - Favorecer la apertura de la Corporación, hacia al nuevo paradigma de Gobierno Abierto; abrir por defecto la corporación mediante transparencia activa y datos abiertos, desde origen de la planificación, producción y evaluación administrativa, de forma automatizada y sostenible.
 - Conseguir el desempeño del marco normativo actual y la adecuación permanente a futuro.
 - Disponer de unos servicios de apoyo, mantenimiento y evolución que permitan asegurar el correcto funcionamiento, evolución a nuevas versiones y actualizaciones motivados por cambios normativos y tecnológicos.
 - Favorecer y mejorar los canales de información y relación a la ciudadanía, a los órganos municipales, a la dirección, a los gestores y al resto de administraciones.
- Transformación del modelo tecnológico basado en: o Modernización y consolidación tecnológica, incorporando el modelo de "Cloud Computing" al Ayuntamiento de Fuenlabrada

Por lo tanto, se trata de un proyecto que incorpora tanto el suministro de todo el necesario para implantar un sistema integral e integrado de gestión de la información municipal como de administración electrónica, así como los trabajos y servicios de consultoría, instalación, migración, parametrización, implantación y formación necesarios para su entrada en servicio y su posterior apoyo, mantenimiento y evolución, para adaptarse de forma continua a los nuevos contextos sociales, legales y tecnológicos .

2.- ANTECEDENTES

La ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas y la 40/2015 de 1 de octubre, de régimen jurídico del Sector Público regulan aspectos básicos de la utilización de las tecnologías de la información en la actividad administrativa, en las relaciones entre administraciones públicas y en la relación entre las administraciones públicas y ciudadanos y el Ayuntamiento tiene que adaptarse a estos nuevos retos y dotarse de las herramientas necesarias para garantizar los derechos y cumplir con las obligaciones que emanan del nuevo marco normativo.

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	4/105



Por lo tanto, venden a configurar un escenario en el que la tramitación electrónica acontezca la actuación habitual de las Administraciones, tanto en la gestión interna cómo en la relación con la ciudadanía y con otras administraciones.

Con su entrada en vigor, se configura una “Administración sin papeles basada en un funcionamiento íntegramente electrónico”. Por lo tanto, comporta la necesidad de transformar el entorno actual de trabajo a la corporación. En cuanto al uso de los medios electrónicos, hay que resaltar:

- Los derechos de las personas, como los derechos y deberes de los interesados en los procedimientos administrativos, a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas
- El ejercicio de los derechos de los interesados mediante representación y , consecuentemente, el registro electrónico de apoderamiento.
- Los sistemas de firma electrónica admitidos y el uso de los medios de identificación y firma en la relación con la ciudadanía y en el procedimiento administrativo.
- Los aspectos relativos a las solicitudes, la comparecencia de las personas, las notificaciones con medios electrónicos.
- La Emisión de documentos y sus copias y, también, los documentos entregados por los interesados a la administración.
- El Expediente y el archivo electrónico
- Derecho de los ciudadanos a no aportar documentación elaborada por la Administración y que esté a su disposición, haciendo efectivo el derecho que ya contemplaban la ley 30/1992 y 11/2007, con la integración con las plataformas de interoperabilidad y/o intermediación de datos y documentos.
- El derecho de los ciudadanos a ser asistidos en el uso de los medios electrónicos en su relación con la Administración y la creación del Registro de funcionarios habilitados.
- Garantizar el derecho a la información y a la transparencia.

2.1.- Situación actual

El Ayuntamiento de Fuenlabrada y sus organismos autónomos (adelante La Corporación), disponen de un modelo con sistemas y herramientas de gestión atomizados, aislados y con un bajo nivel de integración entre los diferentes sistemas de gestión municipal. Soluciones de diferentes fabricantes, así como desarrollos propios, que conforman un modelo de gestión en silos, y no disponen reutilización ni compartición de la información y que de forma muy difícil y costosa puede llegar a lograr un modelo de gestión y de expediente transversal e íntegramente electrónico, extremo-extremo.

Así mismo, a fecha de hoy no se dispone de un sistema que configure un núcleo único administrativo, organizativo y de información de base, el cual se considera imprescindible por un sistema de gestión eficiente y donde el principio de dato único es fundamental para la correcta reutilización y compartición de la información, así como lograr un gobierno digital, abierto con servicios personalizados y proactivos.

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	5/105



2.1.1.- [Relación de Bases de Datos/Esquemas y Aplicaciones en el Ayuntamiento de Fuenlabrada.](#)

2.1.1.1.- [Relación](#)

Relación de Bases de Datos/Esquemas y Aplicaciones en el Ayuntamiento de Fuenlabrada.

Nota.- Entre paréntesis se indica la empresa fabricante de la aplicación; en el caso de (DESARROLLO), las aplicaciones las desarrolla nuestro departamento.

Nota.- La etiqueta (Histórico) indica que se mantiene para consulta.

ORACLE

- Gestión de Mayores (i2A) – CRONOS
- Gestión documental (ALFRESCO)
- Recursos Humanos (Grupo Castilla) - EPSILON
- Gestor de Colas (IDM) - QSIGE
- Policía Local (Bilbomática) - GESPOL6
- Gestión Telefónica (DESARROLLO)
- Gestión Económica y Gestión inventario y patrimonio integrada con (SPAI) – EKON SICAL
- Padrón Municipal (SPAI) – PMH Spai
- Procesos Electorales (DESARROLLO)
- Intranet municipal (DESARROLLO)
- Cliente Ligero Plataforma Intermediación (AEIROS)
- Control Visitas (DESARROLLO)
- Gestión de Servicios Sociales (SEMIC) - FUENSISS
- Registro de Decretos (DESARROLLO) (Histórico)
- Bibliotecas (ABSYS) - Histórico

BBDD PostGreSQL y PostGis

- Sistema de Información Geográfica (ESRI) - ArcGis [PostGis]
- Consulta y edición de Cartografía (DESARROLLO) - [PostGis]
- GonceSpatial - Geoportal (Guadaltel)

BBDD MySql

- Becas (DESARROLLO)
- Universiayudas (DESARROLLO)
- Cursos/Actividades de Feminismo e Igualdad [3 convocatorias anuales] (DESARROLLO)
- Cursos/Actividades de Loranca (DESARROLLO)

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	6/105



- Espacios Escénicos de la Junta Municipal de Distrito de Loranca (DESARROLLO)
- Espacios Escénicos del Patronato de Cultura (DESARROLLO)
- Marcha Nocturna de la Junta Municipal de Distrito el Vivero (DESARROLLO)
- Gestión Mayores (Integranova) - (Histórico, migrada a CRONOS)
- Aplicaciones de Consulta de solicitudes admitidas (Educación, Cultura, Feminismo, etc). (DESARROLLO).

BBDD SQLServer

- Aplicación de Archivo (ATM)
- Contratación - Fichas de contratación. (DESARROLLO) – (Histórico)
- Gestión del Patronato Deportes (polideportivos, escuelas, etc) (OMESA) - Deportes
- Gestión en Sanidad y Consumo (GRUPO NOROESTE) - Omigest y Sanigest
- Aplicación gestión de Residencia Villa Elena (Add Informática) - Resiplus
- Aplicaciones de gestión de bomberos (GRUPO NOROESTE) – Secigest y Seciweb
- Patronato de cultura (universidad popular) (GRUPO NOROESTE) - Unipopular
- Patronato de cultura (Cursos de Cultura/Escuela de música) (GRUPO NOROESTE) - Gesact
- Portal Web Municipal (Intermark)
- Aplicaciones de gestión de policía (GRUPO NOROESTE)
- Reparto Metadona GESMETA.

BBDD Informix

- Gestión del Territorio (DESARROLLO)
- Gestión de Expedientes Gotta (Burke) - (Histórico)
- Secretaria - Sesiones Órganos de Gobierno (DESARROLLO)
- Gestión Tributaria y Recaudatoria (INFAPLIC) (Histórico)

BBDD MSAccess

- Registro de Decretos de Organismos Autónomos - RROOAA (DESARROLLO)
- Sorteo Consejo Social de la Ciudad (DESARROLLO)

Otros

Nota.- Entre paréntesis se indica la empresa que hace la aplicación; en el caso de (DESARROLLO), las aplicaciones las hace nuestro departamento.

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza			
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)			
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	7/105	

Nota.- La etiqueta (Histórico) indica que se mantiene para consulta

- Gestión del tiempo, gestión RLLT, formación y evaluación desempeño, en el ámbito de Recursos humanos. (Grupo Castilla)
- Control de fichajes Nettime (SPEC)
- Convocatorias de Ofertas de Empleo Público (SEMIC)
- Control, Gestión y planificación de Tesorería. (esto no sé qué es)
- Gestión de Tributos y Recaudación (GTT)
- Gestión de la Inspección y sanción tributaria (GTT)
- Gestión de multas y sanciones (GTT)
- Control Interno – Función Interventora (AUDIFILM)
- Plenos Telemáticos y VideoActas (ECITYCLIC)

2.1.1.2.- No se dispone de soluciones en:

- Planes y Programas - Entrada, seguimiento, control y evaluación de modelo de gestión municipal y rendimiento de cuentas a ciudadanía.
- Núcleo de información de base (Terceros, territorio y documentos) así como núcleo único por estructura orgánica y funcional, seguridad, auditoría y trazabilidad.
- Analítica de costes.
- Sistema información geográfica integrado con sistema de gestión municipal y transversal.
- Sistema Datawarehouse y Business Intelligence, de ayuda a la toma de decisiones.

Este modelo ha venido motivado por haber ido incorporando a lo largo de los últimos años diferentes soluciones de software, que han posibilitado dar respuestas concretas a las necesidades puntuales de cada área, pero con un bajo nivel de integración. Esto provoca:

- Baja calidad de los datos; carece depuración, normalización, unificación, etc.
- La información no es compartida, ni vertical ni horizontalmente en los diferentes ámbitos de gestión de la Corporación
- Elevado coste técnico, económico y de carencia de garantías por la implantación de la administración electrónica integral e integrada en todos los suyos componentes y ámbitos de gestión municipal.
- Elevados costes de mantenimiento y evolución, tanto técnicos como económicos, a la vez que poca agilidad por el logro, en tiempo y forma, de nuevos requerimientos legales.

Por lo tanto, es imprescindible evolucionar hacia un nuevo modelo basado en un sistema integral de gestión que permita el tratamiento integrado de las bases de datos municipales, la mejora de las diferentes aplicaciones, la transformación de la gestión con la implantación del expediente electrónico único y la mejora de los servicios públicos electrónicos (suyo electrónica, carpetas electrónicas, servicios directos, etc) que permita garantizar tanto el marco normativo así como el relacional y de digitalización para ofrecer a los usuarios de la corporación, a los ciudadanos y empresas el acceso a la información y al tratamiento por medios electrónicos.

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	8/105



En especial es imprescindible migrar los datos de padrón, inventario y contratación al nuevo sistema, valorándose positivamente la migración de más sistemas.

2.2.- Alcance del proyecto y componentes

El nuevo modelo persigue la homogeneización y la transversalidad de la gestión de la información, que en el nuevo contexto digital en el que nos encontramos sumergidos, se consiga:

- La fluidez del conocimiento por toda la Corporación mediante el principio de Dato único y de reutilización de la información, así como favorecer la experiencia de usuario.
- Mejorar y ampliar los servicios públicos electrónicos de forma que:
 - Sean digitales extremo-extremo
 - Sean servicios “consumibles” en movilidad
 - La apertura por defecto de datos y documentos desde el origen de la producción administrativa, de forma automatizada
 - Servicios proactivos y personalizados.

Todo ello dirigido a conseguir eficacia y eficiencia en la provisión de los servicios públicos aportando valor y mejorando, tanto la gestión municipal como la relación y la apertura de la Corporación a la ciudadanía.

Por lo tanto, el escenario actual demanda el replanteamiento hacia un modelo que construya la gestión sobre una base sólida de información de base, ciudadano-céntrica, data-céntrica, integral y que garantice, ya de partida, plena integración entre sus subsistemas y abierta por interoperar con otros sistemas y servicios de terceros y otras administraciones, con capacidad y agilidad de adaptación al dinamismo de la corporación y con los servicios de relación con la ciudadanía más fáciles, ágiles, usables y más proactivos.

En paralelo, la prestación de servicios TIC al Ayuntamiento de Fuenlabrada se ha replanteado con una visión más global, abierta e inclusiva con los organismos autónomos, para alinear la estrategia TIC en la Corporación, así como favorecer economías de escalera. Este necesita de un aumento evolutivo constante de la infraestructura y la eficacia de los servicios que reciben actualmente los usuarios internos, así como la ciudadanía, y al mismo tiempo dar respuesta a nuevos requerimientos del servicio tanto en cuanto a las necesidades de la Corporación como al despliegue de Nuevas Tecnologías y servicios.

El nuevo modelo, pretende conseguir:

- Proveer más y mejores prestaciones de servicios TIC por la Corporación y para la ciudadanía con sostenibilidad económica y técnica, con agilidad y seguridad.
- Consolidar y aplicar economías de escala
- Homogeneizar, simplificar y mejorar la gestión de los servicios
- Regularizar y racionalizar la demanda de servicios TIC
- Obtener sinergias y optimizar el uso de los recursos de los proveedores de servicios.
- Disponer de un mejor control del rendimiento de los servicios de gestión, gracias a herramientas transversales, técnicas y de gestión, aplicables a los sistemas de información

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	9/105



- Gestionar de manera flexible y simple la asignación de recursos TIC a los diferentes servicios en función de la demanda.
- Dotarse de instrumentos y prácticas de Gobernanza de los servicios que garanticen el logro de los objetivos y respondan a las necesidades de la Corporación
- Disponer de mecanismos innovadores y flexibles por la adquisición de servicios TIC
- Liderar los adelantos tecnológicos.

3.- INTEGRACIONES OBJETO DEL CONTRATO

Las integraciones son una parte muy importante de este contrato, los requisitos de interoperabilidad se centran en dos aspectos. Por un lado, la necesaria y ya citada integración con los servicios ofrecidos por las plataformas estatales disponibles para su uso por las Administraciones Públicas, que afectarán a apartados concretos dentro de la solución. La solución, en cada apartado según le sea de aplicación, deberá hacer uso de herramientas y soluciones como SIR, Cl@ve, Archive, Apoder@, Notific@, Plataforma de Intermediación, etc. Siendo este un requisito de la licitación que de no cumplirse supondrá la exclusión de la licitación.

Adicionalmente a esta interoperabilidad, es crítico para el Ayuntamiento que el adjudicatario proporcione la funcionalidad que permita una comunicación a través de servicios API REST o similar entre las aplicaciones y servicios de uso común en el Ayuntamiento y la solución aportada por el adjudicatario.

No en vano, actualmente, un buen número de aplicaciones realizan asientos registrales en la aplicación de registro. En el nuevo escenario, también ha de ser posible esta funcionalidad.

La funcionalidad ofrecida deberá permitir, al menos:

- Dar de alta y consultar asientos en el registro Electrónico General.
- Consulta de expedientes electrónicos: estados de tramitación de un expediente, incluir/recuperar un documento en un expediente desde una aplicación externa.

El adjudicatario deberá garantizar la continuidad de este mecanismo debiendo para ello trabajar con las empresas prestadoras para la continuidad de la aplicación de forma integrada. Se persigue un único sistema integral de gestión y administración electrónica del Ayuntamiento de Fuenlabrada, por lo que la migración de la información ya existente en los múltiples sistemas mencionados anteriormente debe poder hacerse al nuevo sistema y a esto se compromete el adjudicatario del contrato.

Si en la fase de análisis inicial previo a la puesta en marcha se detectase alguna necesidad de comunicación y/o integración que facilitase la labor con los sistemas de información municipales actuales, estos se plantearán de forma adecuada, se planificarán con el servicio de tecnologías de la información y el conocimiento dentro de la dirección general de transformación digital. para determinar la viabilidad de la integración en esta primera fase. No obstante, y sin el requisito de cumplimiento de plazos para la puesta en marcha, es voluntad del Ayuntamiento aprovechar las ventajas de la tramitación y la gestión de expedientes electrónicos para realizar paulatinas integraciones de sus sistemas actuales con los ofrecidos por el adjudicatario. En este sentido se valorará muy positivamente las capacidades de los servicios de integración que ofrezca el licitante.

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	10/105



En la fase inicial de implantación y con idea de que las integraciones solicitadas estén disponibles lo antes posible, el adjudicatario asignará personal técnico al proyecto con los conocimientos y capacidades necesarias para atender los requisitos y necesidades que surjan en este periodo. Al mismo tiempo y durante la duración del contrato, incluirá los recursos necesarios para lograr la funcionalidad requerida en cuanto a las integraciones solicitadas y las obligatorias permitiendo al equipo técnico del Servicio de tecnologías de la información y del conocimiento del Ayuntamiento disponer de acceso a los recursos necesarios para facilitar estas labores, bien mediante documentación, con un servicio de atención para asuntos de carácter técnico – informático, con ejemplos de integración y con un trabajo en equipo que ayude en la labor de integración en todo momento.

El licitador dispondrá de una plataforma en entorno de desarrollo para la realización de pruebas en la elaboración de los desarrollos e integraciones a realizar por el Ayuntamiento, previas a su puesta en funcionamiento en el entorno de producción. Las capacidades funcionales de dicho entorno serán las mismas que en el entorno de producción.

A efectos de obligatoriedad en el tiempo las integraciones que deban hacerse se ajustaran al calendario previsto en la cláusula 10 cronograma obligatorio.

4.- OBJETO DEL CONTRATO

4.1.- OBJETO

Con la presente licitación, se desea lograr la adecuación tecnológica de la Corporación Municipal que posibilite la plena implantación de un sistema de gobierno digital, transparente y abierto, que pueda dar respuesta a los derechos y deberes de la ciudadanía de forma más eficaz, eficiente, ágil y proveyendo unos servicios más proactivos y personalizados que aporten un mayor valor público.

El objeto de este contrato es el suministro de un sistema de gestión integral e integrado que incluya plataforma de tramitación de expedientes electrónicos, en cloud privado en modo “aplicación como servicio” (“Software as a Service” o SaaS) , así como los servicios de consultoría, migración, implantación, parametrización, desarrollo, si procede, puesta en marcha, formación, soporte y mantenimiento incluido.

Este incluye:

- El suministro de los productos y licencias necesarias que forman la solución.
- Provisión, administración, operación, mantenimiento y evolución del Cloud privado que aloje la solución por la Corporación.
- Los servicios de consultoría, tomada de requerimientos funcionales, análisis técnico, implantación y puesta en funcionamiento del software del proyecto, parametrización y adaptación del mismo, desarrollo de las funcionalidades necesarias para cumplir con las necesidades requeridas, migraciones de datos de sistemas existentes, planes de pruebas , planes de formación, reuniones de seguimiento y puesta en funcionamiento.
- Apoyo, mantenimiento y evolución durante toda la duración del contrato para garantizar la adecuación y el rendimiento permanente de la solución a las necesidades de la Corporación.

Para conseguir una transformación de la organización, además de focalizarse en herramientas y soluciones tecnológicas y de gestión, es tanto o más importante abordar el cambio cultural de la organización.

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	11/105



Es por eso por lo que el presente pliego se divide en dos objetivos bien diferenciados que se contratarán mediante lotes independientes:

- Lote 1 – Suministro y servicios de migración, implantación, mantenimiento y evolución de un sistema integral e integrado de gestión y tramitación electrónica, en cloud.
- Lote 2 – Oficina técnica de Transformación Digital y apoyo a la gestión del cambio.

4.2.- Especificaciones iniciales

4.2.1.- LOTE 1 - Suministro y servicios implantación, puesta en marcha y mantenimiento de un sistema integral e integrado de gestión y tramitación electrónica, en cloud.

El presente lote contempla el suministro y servicios para la Corporación, de todos los elementos, tanto tecnológicos, logísticos, jurídicos y organizativos necesarios para:

1. Provisión y servicios de alojamiento y ejecución de toda la solución a una plataforma “Cloud” Privada por la Corporación.
2. Suministro e implantación de un sistema integral e integrado de gestión y tramitación electrónica, así como de los servicios públicos electrónicos y sistemas en movilidad que permitan favorecer y mejorar la relación de la ciudadanía, empleado público y cargos electos con la Corporación.
3. Servicios de migración de datos y documentos desde los actuales sistemas y bases de datos municipales.
4. Servicios de implantación, parametrización y configuración por la adecuación de la solución a las necesidades de la Corporación.
5. Servicios de formación tanto por usuarios como por técnicos del Servicio TIC cómo por la ciudadanía.
6. Servicios de acompañamiento a la puesta en marcha.
7. Servicios de operación y explotación de la solución por un periodo determinado.
8. Servicios de apoyo, mantenimiento y evolución de todos los elementos que conforman la solución entregada por la duración del contrato

El sistema para implantar tiene que estar compuesto por los siguientes componentes bien directamente bien a través de integraciones a satisfacción del Ayuntamiento de Fuenlabrada.

4.2.2.- LOTE 2: OFICINA TÉCNICA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Se contempla todos los suministros y servicios que tienen que permitir disponer y lograr:

- oficina de gestión del proyecto con independencia y plena colaboración con el Ayuntamiento de Fuenlabrada.
- servicios acompañamiento en la implantación que permita lograr el cambio cultural en la Corporación verso el proceso de transformación digital, para que todas las personas que la conforman estén alineadas y preparadas frente el nuevo paradigma de la gestión digital, transparente y abierta de la nueva Administración Pública.
- nexos de unión y apoyo a la Corporación (Ayuntamiento de Fuenlabrada, Organismos y el adjudicatario del LOTE 1 en todo aquello en lo referente a aspectos técnicos de los

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	12/105



servicios y seguimiento de la implantación que deben corresponder materialmente al Ayuntamiento para coordinarse en su ejecución.

- Siendo el objetivo del proyecto del LOTE 1 básicamente un proyecto de transformación de modelo tecnológico es voluntad del presente LOTE 2 conseguir la gestión y coordinación del proyecto a la vez que lograr un cambio cultural. Los objetivos por lograr son:
 - Realizar aquellos trabajos internos de gestión del cambio, apoyo y soporte interno, propuestas organizativas, documentos de gestión del cambio y en general cualquier otra que no siendo posible su realización por el adjudicatario del lote 1, es el Ayuntamiento el encargado de realizarlo, de manera que este lote 2 lleve la carga de trabajo interna en este sentido.
 - Generación de informes de gestión, actualización de la planificación con el Ayuntamiento de Fuenlabrada sobre el proceso de implantación, puesta en servicio y transferencia a explotación del nuevo sistema.
 - Contribuir a la transformación digital de la corporación mediante transferencia de:
 - Conocimientos específicos y prácticos sobre el contexto de la administración digital,
 - Conocimiento ámbito normativo y establecer una visión y cultura innovadora en la prestación de los servicios públicos
 - Las competencias y habilidades de las personas verso el nuevo contexto digital ayudante en nuevos métodos de trabajo y colaboración y la adopción de metodologías ágiles, tanto por el diseño como por la implementación de los servicios públicos.

4.3.- **ALCANCE DEL PROYECTO**

De manera no exhaustiva, el alcance de esta contratación se centra en:

- Analizar, calendarizar y priorizar las iniciativas que conformen el plan de ejecución, como paso previo según marco de referencia explicitado en el apartado de introducción del presente pliego técnico.
- Ejecutar las iniciativas y que tengan impacto transformador y que permitan adoptar un cambio cultural a verso los nuevos paradigmas de la gestión, transformación digital y gobierno abierto.
- Información, formación, gestión del cambio, comunicación, acompañamiento, tutorización a la Corporación y empleados municipales.
- Nuevas competencias y habilidades dentro del contexto digital, así como del procedimiento administrativo.
- Asignar los recursos humanos y materiales necesarios para llevarlo a cabo.
- La generación de los informes de gestión, actualización de la planificación, organización de reuniones, coordinación con los responsables de la Corporación.

En general, todas aquellas actividades asociadas que no se queden únicamente a nivel de propuestas o intenciones o únicamente servicio de apoyo, sino que se ejecuten por y con las personas de la Corporación codo a codo para lograr la ejecución del proyecto y un cambio cultural real.

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	13/105



La Oficina se configura como el instrumento de bisagra de coordinación con el equipo de profesionales del Ayuntamiento para llevar a cabo satisfactoriamente el desarrollo del proyecto en su conjunto incluidos los dos lotes.

El adjudicatario priorizará la realización del servicio desde sus dependencias, siempre que esto no suponga demora en el plan previsto o impacte en la calidad del servicio realizado. El Ayuntamiento facilitará los códigos de acceso para realizar conexiones seguras (VPN) desde los equipos informáticos del adjudicatario a los sistemas servidores existentes en el Ayuntamiento. Por razones de seguridad no se podrán realizar otras conexiones a nivel de red informática del proveedor contra los equipos del Ayuntamiento diferentes a las VPN, excepto en aquellos casos que resulte ineludible.

Por otro lado, y en los casos en que sea preciso y/o recomendable y por los casos en la ejecución de sesiones de tutorización, informativas y formativas, el adjudicatario tendrá que realizar acciones en las propias dependencias del Ayuntamiento.

Se contempla todos los servicios de soporte, mantenimiento y evolución del sistema completo durante la duración del contrato, que asegure el funcionamiento, calidad, rendimiento, evolución de todo el sistema provisto e implantado, tanto a nivel de infraestructura, plataforma y servicios "cloud" cómo de los productos y aplicaciones que conforman la plataforma final de gestión integral, integrada y tramitación electrónica, objeto del presente contrato.

La solución se ofertará en modalidad software como servicio (SaaS), quedando todos los componentes del sistema alojados en la nube, siendo el único componente necesario para su acceso un navegador de internet.

El licitador deberá especificar el tipo de alojamiento en nube que ofrece y deberá detallar la arquitectura tecnológica del sistema en el que residirá la solución propuesta. Se valorará en la documentación técnica a presentar en la licitación en el sobre B.

Específicamente, tendrá que detallar todos los elementos de la infraestructura destinados a proporcionar un servicio de alta disponibilidad (redundancia, recuperación ante desastres, plan de continuidad, seguridad física y lógica, etc.) y que, en general, proporcionan el nivel de seguridad adecuado a las exigencias de cumplimiento del ENS categoría ALTA.

Los licitadores deberán disponer de Certificación de categoría media en el Esquema Nacional de Seguridad.

Dado que La plataforma de administración electrónica se prestará en formato de servicio a través de Internet (SaaS), el adjudicatario deberá garantizar que las instalaciones desde las que se vaya a prestar este servicio estén ubicadas en territorio de la Unión Europea y que ofrezcan las mayores garantías de disponibilidad y de protección de la información, por lo que será necesario cumplir con las normas de certificación correspondientes

La solución debe tener una arquitectura lo suficientemente robusta para que pueda darse servicio desde diferentes ubicaciones en caso de desastre. Los lugares donde esté alojada la solución deben ser Centros de proceso de datos (CPD).

La solución debe estar alojada en al menos dos Centros de Procesos de Datos (CPD) con las suficientes garantías físicas para que se pueda dar el servicio prestado. Uno principal con certificación Thiers IV o similar y otro secundario como mínimo con certificación Thiers III o similar, certificación que deberá de adjuntarse en el sobre de documentación administrativa.

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	14/105



Para que un CPD se considere secundario debe tener al menos una réplica de todas las bases de datos y de todos los ficheros almacenados con menos de 1h de retraso respecto de los del principal.

Las comunicaciones entre los distintos CPD deberán ser realizadas por líneas punto a punto.

La memoria técnica deberá describir los sistemas de protección específicos para hacer frente a ataques de denegación de servicio y sistemas de detección y prevención de intrusiones.

La plataforma contará con una API (Application Programming Interface) de servicios que permita a esta entidad y a sus proveedores tecnológicos poder integrar los recursos proporcionados por la plataforma con cualquier otra solución de mercado o con aplicaciones desarrolladas a medida para la entidad.

Los servicios proporcionados estarán implementados en forma de servicios web, utilizando el modelo de arquitectura basado en REST (Representational State Transfer), y sobre estos servicios se podrá construir una capa de servicios web que cumpla con los estándares (Web Services Interoperability).

Para facilitar la integración de otras soluciones (de mercado o propias) existirá una documentación actualizada con toda la información acerca de la especificación de la API (Application Programming Interface), una descripción de los diferentes recursos que ofrece la arquitectura de interoperabilidad de la plataforma y códigos de ejemplo de uso de algunos de los espacios de recursos ofertados dentro de la plataforma.

Mediante los servicios REST y el API, las aplicaciones de la entidad o de terceros deberán tener accesibilidad al menos a funciones como:

- Permitir la interacción en modo lectura de los expedientes, registros y terceros.
- Recuperar los documentos asociados a expedientes, libros, registros de entrada y/o salida, incluyendo los datos y metadatos asociados al mismo.
- Exportar expedientes y registros completos en un formato interoperable.
- Editar datos de expedientes, registros y terceros existentes
- Permitir la creación de expedientes, registros y terceros nuevos
- Bus de eventos o sistema equivalente de mensajería, que recoja información generada como resultados de procesos de tramitación en los espacios de expedientes, registros, terceros, portafirmas
- Permitir la integración con el módulo de firmas
- Posibilidad de implementar conectores de integración que envíen información a sistemas externos de manera estructurada.

El objeto de todas estas funciones es facilitar a terceros la integración de aplicaciones que puedan interactuar con el conjunto de registros de los expedientes, de los registros de entrada y de los propios expedientes.

Todas estas funciones se realizarán con los debidos mecanismos de seguridad. El contratista presentará en su memoria una completa descripción de las funcionalidades API.

El acceso y uso de la API no conllevará un coste adicional para la entidad contratante.

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	15/105



4.4.- REQUISITOS DE INTEROPERABILIDAD

La plataforma deberá asegurar un adecuado nivel de interoperabilidad organizativa, semántica y técnica de los datos, informaciones y servicios que el Ayuntamiento gestione en el ejercicio de sus competencias.

En una gran medida, este deber de interoperabilidad se concreta en la necesidad de que el sistema de gestión se integre perfectamente con las aplicaciones y servicios comunes que la Administración General del Estado ha puesto a disposición de las administraciones públicas para cumplir con la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común.

En el caso del Sistema de Intercambio de Registro (SIR), esta interoperabilidad se acredita superando un proceso de certificación por parte de los servicios técnicos de la Administración General del Estado, por lo que será requisito haber superado con éxito estas pruebas o certificaciones.

Hay que tener en cuenta que muchas de estas integraciones requieren que las comunicaciones se realicen a través de la Red SARA. Dado que el servicio contratado debe prestarse íntegramente en modalidad SaaS, será necesario que el licitador haya obtenido el reconocimiento de la condición de Punto de Presencia de la Red SARA de conformidad con Resolución de 4 de julio de 2017, de la Secretaría de Estado de Función Pública, donde se establecieron las condiciones que han de cumplirse para tener la consideración de Punto de Presencia de la Red SARA, con el objetivo de garantizar y facilitar la interoperabilidad de la solución ofertada.

Tanto la solicitud del alta administrativa en el servicio SIR a la SGAD, como la activación de la integración en el registro electrónico general de la entidad, o migración en caso de utilizar otra aplicación anteriormente, será gestionada por el adjudicatario, sin que el Ayuntamiento de Fuenlabrada deba realizar ningún proceso de gestión, adaptación y/o certificación en sus instalaciones.

4.5.- REQUISITOS DE LOS COMPONENTES. ¿QUÉ QUEREMOS?

4.5.1.- COMPONENTE 1 REGISTRO ÚNICO DE ENTRADA Y SALIDA

La plataforma de tramitación electrónica hace falta que disponga de un módulo para la gestión del registro de entrada y de salida de documentos que permita las tareas de registro, gestión y trazabilidad de los documentos presentados y enviados a /desde la Corporación.

4.5.1.1.- Características generales

Tiene que garantizar la función de fe pública del registro dejando constancia en cada asentamiento registral toda la información que exige la norma (arte. 16 de la ley 39/2015 LPACSP). Los datos de fe pública tienen que protegerse porque no sean modificadas o, en su caso, modificarse sólo por determinados usuarios. Dejará trazabilidad tanto del usuario que modifica (solo determinados usuarios) como de la modificación realizada, que con solo acceder al registro se pueda leer el histórico de las modificaciones.

Tiene que ser flexible y de fácil uso, tanto en las prestaciones de configuración como en los procesos de gestión, dando cobertura al modelo de gestión del registro que en cada momento elijen la Corporación (centralizado, descentralizado o mixta). Tiene que permitir adecuar el sistema a las necesidades específicas de la Corporación y los diferentes perfiles de usuarios que intervengan en los procesos de gestión.

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	16/105



Tiene que estar orientado a la implantación de una gestión 100% electrónica, dando respuesta a las necesidades derivadas de la aplicación de la ley 39/2015.

El adjudicatario adecuará el módulo de Registro de entrada y salida de documentos a las normas aplicables (estatales, autonómicas) que lo afecten, dentro del marco del contrato sin coste y durante la implantación, así como mantenimiento y evolución de la solución entregada dentro del contrato.

La solución propuesta estará formada por el registro electrónico y el presencial, tanto de entrada como de salida, multientidad (tanto por Ayuntamiento y Organismos autónomos) y con capacidad de interrelación con el gestor de expedientes y otros sistemas de información del Ayuntamiento especialmente padrón o externos, y SIR.

4.5.1.2.- Requerimientos del Registro de documentos

Hace falta que disponga de un sistema de configuración en el que poder:

- Establecer parámetros que correspondan para adaptar la aplicación en las necesidades específicas de la Corporación, pudiendo definir el modelo de registro E/S y personalizar reglas de gestión que tengan que aplicarse en cada uno de los ámbitos del modelo.
- Permitir cambiar el modelo de registro, añadiendo nuevos organismos, oficinas, libros, etc de forma fácil e intuitiva.
- Debe tener la obligatoriedad de cumplimentar todos los datos esenciales que exige la ley 39/2015, y el reglamento del registro en su caso
- El modelo actual de gestión del registro municipal de la Corporación está conformado por oficinas de registro presenciales, las unidades gestoras remitentes de información y destinatarios de asentamientos registrales, los libros generales y auxiliares
- Para dar desempeño a la ley 39/2015, hará falta que el nuevo modelo tiene que contemplar, además, los Organismos externos con los que la Corporación podrá relacionarse en el marco de la ventanilla única y por supuesto el registro electrónico, plenamente interoperable e integrado en el Registro Electrónico General de la Corporación.
- Hace falta que se disponga de configuración para permitir definir los organismos externos (aquellos que se realicen intercambios registrales a través de SIR) e internos (Ayuntamiento, Organismos autónomos y empresas municipales). Por cada uno de ellos, se tiene que poder configurar su ámbito de gestión, con el conjunto de unidades gestoras destinatarias y remitentes de los asentamientos registrales que gestione, se a decir, el organigrama (que tiene que formar parte de la base de datos corporativa de organización común a toda la plataforma, vinculando también la configuración de seguridad), y de los libros de registro con los que opere (generales, auxiliares, de diferentes niveles, etc).
- Sobre el modelo definido, cada organismo creado tiene que poderse personalizar las reglas específicas por la gestión del registro en su ámbito, es decir, el modo de trabajo sobre su ámbito/perfil de usuarios determinado (sobre qué asentamientos se podrá trabajar, qué atributos se podrán agasajar, cuáles serán obligatorios, posibles valores de cada atributo, modelo de justificante, acciones a poder realizar, gestión de permisos y autorizaciones, etc).
- Las anotaciones registrales se ajustarán a los estándares definidos por la normativa vigente.

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	17/105



- Poder crear expedientes en el tramitador desde la propia herramienta.
- Hacer búsquedas desde cualquier campo.
- Poder configurar el número de documentos y formato de los mismos.
- Creación y configuración de Asuntos según necesidades.
- Poder asignar a un mismo usuario diferentes unidades orgánicas con igual o diferentes roles.
- El sistema tiene que permitir la introducción de las personas interesadas y relacionadas (representantes, etc.) de forma codificada y referenciada a los datos del núcleo de terceros objetos del presente contrato, y la aplicación agasajará automáticamente los datos de la persona en caso de que exista. Este sistema de entrada también hace falta que se aplique verso los datos de direcciones contra el núcleo de domicilios.
- En el supuesto de que el tercero y/o el domicilio no existan, el sistema permitirá dar de alta estos sin necesidad de tener que salir del registro para acceder a la aplicación del núcleo (terceros/territorio) sino que se permitirá el alta/modificación de registros del núcleo desde la misma aplicación de registro, siempre y cuando disponga de los permisos adecuados. En caso contrario, se podrá entrar la información de forma desvinculada del núcleo de terceros y domicilios.
- Hace falta que incorpore los metadatos obligatorios de ENI tanto a nivel de asentamiento como nivel documento y permitirá ampliar con más metadatos opcionales que se puedan requerir en las anotaciones registrales.
- Hace falta que permita la incorporación de documentos, ya sea por el canal electrónico o por el canal presencial, respetando siempre los formatos y procesos de digitalización según ENI
- El registro de salida de documentos permitirá la descentralización por servicios / departamentos y se integrará con el sistema de tramitación, así como con el servicio de notificaciones electrónicas, además de la gestión de notificaciones mediante los sistemas tradicionales, correos o por agente notificador.
- Permita la gestión de los libros
- Contemple los siguientes procesos de gestión:
 - Impedir que una variable/atributo del asentamiento pueda ser modificado
 - Restringir el ámbito de los usuarios que pueden realizar modificaciones determinadas
 - Cierre de asentamientos registrales
 - Diligenciar cualquier modificación realizada sobre atributos del asentamiento registral calificados como fe pública.
- Gestión posterior de los asuntos y documentos aportados por los ciudadanos/se, así como el control y seguimiento del estado de los asentamientos registrales en los diferentes procesos que haya intervenido

4.5.1.3.- Expedición de justificantes/recibidos de presentación al registro

- El sistema tiene que permitir expedir un recibo de presentación con la fecha y hora, número de registro, datos de la solicitud autocompletada, según modelo genérico o

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	18/105



específico en caso de existir en el catálogo de trámites y procedimientos, y relación de documentos aportados, ya sea electrónicamente o a las oficinas de registro.

- En el supuesto de que no se aporte todos los documentos, el justificante podrá incorporar un requerimiento de documentación pendiente de aportar, y por lo tanto, formalizar al mismo momento este requerimiento de documentación y plazo que dispone para enmendar.
- Alternativamente, se puede generar, desde la entrada, notificación y asentamiento registral independiente, quedando vinculados ambos registros (entrada con la salida con el requerimiento de subsanación)
- Este recibo será firmado electrónicamente mediante sello de órgano y sello de tiempo e incorporará el código seguro de verificación (CSV).
- El recibo quedará a disposición de los interesados a la carpeta ciudadano/empresa y/o empresa y a la vez será enviado por correo electrónico a la dirección indicada en la solicitud, tanto si se ha realizado por el canal presencial como por el canal electrónico.
- El recibo tiene que poderse imprimir, en el supuesto de que el ciudadano lo solicite en la atención presencial o a posteriori por cualquier ciudadano vía carpeta ciudadano/empresa y/o empresa.
- El recibo contendrá los documentos aportados por el ciudadano con la correspondiente identificación del tipo de documento, nombre, hash del mismo, así como su CSV (Código seguro de verificación), tanto si se realiza por canal presencial como telemático el registro.

4.5.1.4.- [Responsables de gestión de libros de registro](#)

- Hay que poder cerrar libros y anotaciones para preservar la función de fe pública. Esta tiene que implicar la imposibilidad de modificación de libros cerrados (incorporación de nuevas anotaciones) o de modificar asentamientos dentro del periodo cerrado. Hay que poder generar cierres diarios y anuales. Se podrán realizar modificaciones excepcionales atendiendo a la correspondiente diligencia.
- Emisión de libros oficiales

4.5.1.5.- [Registro electrónico](#)

La ley 39/2015 establece en su artículo 16 que cada Administración hace falta que disponga de registro electrónico como punto de entrada de ciudadanos y empresas por la presentación de solicitudes y documentos a través del canal telemático, con plena validez jurídica.

En desempeño de la ley, la plataforma de tramitación electrónica del presente contrato hace falta que cuente con un módulo de "Registro electrónico" que forme parte del sistema del registro general de entrada/salida de documentos y que permita la incorporación de los siguientes servicios a la Sede electrónica:

- Servicio por la presentación de nuevas solicitudes y de la documentación que lo acompaña
- Servicios por la presentación de aportaciones de documentación a expedientes abiertos en respuesta a un requerimiento previo realizado por la Corporación al ciudadano o a una iniciativa de parte interesada (mejora de solicitud, documentación requerida, alegaciones, recursos, etc).

El registro electrónico hace falta que reúna las funcionalidades necesarias para permitir la

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza			
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)			
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	19/105	

presentación electrónica de solicitudes con plena validez jurídica. La presentación y lenguaje usado tienen que ser totalmente orientados al ciudadano, que será el usuario principal del mismo.

Así mismo, este hace falta que sea totalmente responsive y por lo tanto usable desde dispositivos móviles (smartphones)

El funcionamiento del registro electrónico tiene que basarse en el modelo de gestión global de la plataforma, sin duplicados, elementos funcionales independientes del canal utilizado y el perfil de persona que los utiliza.

4.5.1.6.- [Firma y sello de tiempo](#)

El registro electrónico, tiene que incorporar un módulo de firma electrónica mediante la cual se realice la firma electrónica avanzada de los trámites y documentos presentados, de forma que toda la documentación presentada por este canal se incorpore al registro de entrada con la firma digital del ciudadano que lo ha presentado, garantizando la integridad y el no repudio de la información.

4.5.1.7.- [Gestión de Salidas](#)

Por las salidas, el módulo de registro hace falta que:

- Permita la implementación del proceso de envío de los documentos registrados utilizando el sistema corporativo de gestión de avisos y notificaciones, utilizando los tipos y opciones de envío establecidos a nivel corporativo.
- Posibilite la gestión de envío del documento registrado desde el asentamiento al registro de salida.
- En todo caso, tiene que disponer de un sistema de envío y notificación manual que contemple todas las posibilidades de envío existente, desde el envío de notificación postal hasta la notificación electrónica por comparecencia en sede electrónica, pasando por notificación electrónica a la DEHú (dirección electrónica habilitada única) teniendo que gestionar los resultados de la notificación e incorporando las evidencias oportunas.
- La gestión del envío desde este sistema tiene que aplicarse única y exclusivamente a aquellos documentos que NO hayan sido emitidos por otros sistemas de la plataforma única de tramitación electrónica, puesto que, en estos casos, desde el propio expediente electrónico:
 - Ha de efectuarse el envío creando la anotación registral de salida automático, sin la necesidad que este se realice manualmente, heredando los metadatos necesarios (asociadas al asunto del expediente, terceros, domicilios, direcciones de comunicación/alerta, etc.) y vinculando la anotación con el expediente desde donde se ha originado.
 - Vincular el documento de la anotación y poder anexar documentos complementarios
 - Poder indicar el canal de notificación, correo ordinario o electrónico, según si es obligado (de forma automática ya lo indicará como electrónico) o según preferencia del interesado indicado en la solicitud, o según conste en los consentimientos vinculados al núcleo de terceros.
- Se entregará un conjunto de servicios web/API que permitan la integración desde otros sistemas de la corporación o de terceros que permitan realizar anotaciones a los diferentes libros de registro de salida.

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	20/105



La transformación digital plena de la administración pública conlleva la necesidad de transformar las tradicionales oficinas de registro logrando de esta forma la iniciación electrónica del procedimiento incluso en el entorno físico y de conformidad con el artículo 12 de la Ley de Procedimiento Administrativo 39/2015.

Para realizar esta transformación, el marco legal actual define un conjunto de principios y herramientas que deben de aplicarse en las oficinas de atención al ciudadano del Ayuntamiento.

En relación con la firma de los interesados en la Oficina de Asistencia en Materia de Registros, el sistema deberá disponer de la integración con otros sistemas de firma biométrica que permitan realizar firmas electrónicas mediante captura de firma digitalizada con datos biométricos en tabletas.

Dentro de este eje se recogen las siguientes actuaciones:

4.5.1.8.- [Funcionarios Habilitados](#)

El Ayuntamiento dotará a sus oficinas de atención al ciudadano de funcionarios habilitados para la asistencia en el uso de medios electrónicos a los interesados no incluidos en los apartados 2 y 3 del artículo 14 LPAC que así lo soliciten. Dicha figura estará identificada en el sistema para desarrollar sus funciones especialmente en lo referente a la identificación y firma electrónica, presentación de solicitudes a través del registro electrónico y obtención de copias auténticas.

4.5.1.9.- [Registro electrónico interoperable](#)

El Ayuntamiento dispondrá de un Registro Electrónico integrado con el Sistema de Interconexión de Registros (SIR) de modo que se garantice su compatibilidad informática e interconexión, así como la transmisión telemática de los asientos registrales y de los documentos que se presenten en cualquiera de los registros.

Este registro debe cumplir con los requisitos marcados por la Norma Técnica de Interoperabilidad de Modelo de Datos para el Intercambio de asientos entre entidades registrales, SICRES 3.0 y que se integren con el Directorio Común, DIR3.

4.5.1.10.- [Digitalización con copia auténtica](#)

Todas las oficinas de atención al ciudadano del Ayuntamiento se dotarán de sistemas de digitalización que permitan la obtención de copias auténticas de acuerdo con lo previsto en la Norma Técnica de Interoperabilidad de Procedimientos de copiado auténtico y conversión entre documentos electrónicos dando cumplimiento al artículo 16.5. LPAC.

4.5.1.11.- [Cita Previa](#)

Se valorará muy positivamente en la documentación del proyecto la dotación a todas las oficinas de atención al ciudadano del Ayuntamiento, así como a la sede electrónica, de un sistema de cita previa y gestor de colas que permita gestionar de forma eficiente el aforo a los puntos de acceso presencial, evitando largas e incómodas esperas al ciudadano.

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	21/105



Este sistema también estará integrado con la atención telemática a ciudadanos y empresas por teléfono y/o por videoconferencia, de forma que el ciudadano pueda ser asistido por una única unidad de referencia.

Como requisitos de este servicio se requerirá lo siguiente:

Requisitos generales de Cita Previa y Gestor de Colas.

El sistema deberá ser:

1. Modular: La arquitectura deberá ser modular, permitiendo que los nuevos servicios que se implanten puedan ser tratados como unidades independientes, fácilmente integrables en el conjunto del sistema.
2. Escalable: El sistema suministrado será altamente escalable, garantizando de este modo el crecimiento de la solución en función del desarrollo de futuros servicios y contenidos, y del incremento de usuarios o nuevas oficinas. Entre otras cosas debe poder incorporar sistemas de ampliación de cita previa, medidores de calidad de atención (encuestadores de satisfacción), aplicaciones móviles, ...
3. Portabilidad: Los desarrollos realizados tendrán en cuenta las tendencias actuales de última generación en materia de programación y portabilidad a otros entornos (multiplataforma).
4. Flexible: Que las adecuaciones a las necesidades del usuario se efectúen a través de parámetros sin necesidad de modificar la programación básica.
5. Inter operativo: Tratamiento de la información de salida mediante programas Office de Microsoft, Open Office u otro estándar del mercado.
6. El Sistema deberá ser intuitivo, de fácil manejo y personalizable.
7. Las ofertas que se presenten deberán indicar detalladamente los requerimientos de implantación de la plataforma ofertada, así como la adaptación de dichos elementos a los estándares de mercado, a fin de que los servicios técnicos municipales puedan evaluar su capacidad de integración en el entorno tecnológico en el que se opera.
8. La empresa debe garantizar que el Sistema no devendrá obsoleto en cuanto a tecnología se refiere, es decir, realizará en el sistema los cambios necesarios para adaptarlo a la evolución del software soportado, base de datos, herramientas de desarrollo, parches de seguridad, actualizaciones de sistema operativo, etc.
9. Panel de operaciones para conocer en tiempo real la situación de las distintas oficinas, si las hubiera, así como los distintos servicios en cada una de ellas.
10. Posibilidad de reorganizar y distribuir las cargas de trabajo entre los distintos puestos de atención de acuerdo con la afluencia de ciudadanos o al idioma de los mismos, de manera dinámica.
11. Posibilidad de generar alertas cuando se excede algún parámetro predefinido.
12. Módulo de recepción que permite poder recibir los tickets y/o citas desde cualquier dispositivo móvil, Tablet o smartphones, incluida en el proyecto.

22

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	22/105



13. Aplicativo de encuestas de satisfacción con posibilidad de integración en dispositivos táctiles incluido.
14. Las empresas deberán especificar los requerimientos mínimos en los dispositivos de salida y entrada.
15. El Sistema deberá garantizar la conversión entre el juego de caracteres interno de la base de datos y los distintos elementos de representación (pantallas, listados).
16. Se requerirá que los módulos del Sistema tengan una interface gráfica de usuario “amigable”, siguiendo las normas y recomendaciones del mercado.
17. Cita previa: El sistema debe permitir la gestión de reservas por internet, a través del portal del Ayto y de la sede electrónica donde se habilitará un espacio para ese fin. Estará permitido coger cita previa en todas aquellas áreas que se determine, asimismo debe poder permitir el cambio y anulación de la cita asignada, (al menos con la antelación establecida) desde el mismo portal web.
18. En los kioscos de entrada se habilitará una opción para aquellas personas que dispongan de citas, con uno o varios medios de identificación predeterminados. El sistema debe poder permitir que se atiendan personas con y sin cita indistintamente.

Funcionamiento de la cita previa:

1. El sistema permitirá la expedición de cita previa en modalidad presencial (tótem, vía web, proporcionando un portal de cita previa que se integre con el portal web municipal y, de resultar preciso, con su sede electrónica.
2. El diseño de la interface deberá adecuarse a la imagen corporativa del Ayuntamiento.
3. El sistema permitirá la configuración, para cada persona y por cada servicio municipal. Deberá permitir tanto la atención en las oficinas de atención al público, como a los distintos servicios municipales, como a personas concretas que presten servicio en los distintos espacios municipales.
4. Las citas previas deberán integrarse en el sistema de gestión de turnos, y configurarse de manera integrada, evitando conflictos o duplicidades de cita con las oficinas presenciales y con el conjunto de servicios. Deberá permitir que un mismo solicitante tenga varias citas incluso en el mismo día, pero no permitirá que éstas sean coincidentes en la hora.
5. Las funcionalidades de la web de cita previa serán como mínimo las siguientes:
 - a) Solicitud y expedición de cita previa pudiendo hacerse la selección tanto por oficinas de información/centros municipales, departamentos y como por servicios. Los servicios, oficinas y departamentos podrán ser modificadas y parametrizada su disponibilidad y horario por el Ayuntamiento.
 - b) Es necesario que la jerarquía a la hora de solicitar la cita previa a través de del formulario web de solicitud de cita previa sea necesariamente Departamento – Oficina – Servicio/Tramite.

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	23/105



c) Solicitud de cita previa para una fecha – hora concreta.

d) Solicitud de cita previa para el día en curso. Esta funcionalidad deberá ser opcional y al mismo tiempo configurable y/o parametrizable para cada uno de los servicios o trámites de la cita previa.

e) Información, por cada centro de:

- Ciudadanos en espera
- Puestos de atención abiertos
- Máximo tiempo de espera

En el formulario de petición de cita previa deberá figurar un campo informativo para cada servicio. Este campo informativo contendrá información específica de cada uno de los servicios o trámites de cita Previa.

Calendario de Reservas

Se podrán definir los períodos en los que sus usuarios pueden programar cita previa en su sistema atendiendo al calendario laboral específico de su localización e incluso agendas personalizadas que tengan en cuenta vacaciones y demás períodos de tiempo relativos a cada persona que atiende al público.

Permitirá que los usuarios reserven cita online 24x7.

Correo electrónico recordatorio de cita

El sistema deberá remitir un correo electrónico al solicitante de la cita indicando la fecha, hora, datos personales, dirección del lugar de la cita (edificio, centro u oficina) donde se presta el servicio, código de localizador o código PIN y servicio o tramite solicitado.

El contenido del correo deberá incluir, igualmente, un código QR o código de barras que sirva de identificador en los expendedores para poder validar la cita solicitada.

Así como un enlace para generar la visita y el ticket virtual al llegar al Centro.

Gestión Calendario Cita Previa

El sistema deberá permitir elaborar el calendario de cita previa con la posibilidad de que pueda ser visible y/o oculto en la parte del front para los usuarios y que pueda ser solo visible en la parte del gestor de citas, que permita gestionar las citas solo desde el panel del gestor.

Será necesario que cada servicio/departamento pueda programar según sus necesidades el

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	24/105



tiempo de bloqueo de citas.

Módulo de gestión antifraude

El Sistema deberá permitir identificar y obtener los solicitantes de cita previa que no han hecho uso del servicio (no acuden a la cita en la fecha programada) a diario, enviando de forma automática un correo electrónico o SMS advirtiendo de la ausencia.

Además, deberá proporcionar avisos internos de aquellos usuarios que hayan faltado un número de veces en un periodo determinado de tiempo, cuantificando el número de ocasiones en que se ha producido esta situación y con la posibilidad de bloquear nuevas peticiones de cita en un periodo establecido por el administrador.

Incluirá un componente de seguridad CAPTCHA que se pueda incluir y/o actualizar de forma sencilla en los distintos formularios a implementar; registro de usuarios, encuestas, etc

Configuración de citas disponibles o sin asignar.

El sistema deberá permitir que los servicios, de forma individual, configuren las citas previas que hayan quedado disponibles sin ocupar, de tal manera que puedan ser gestionadas como citas libres presenciales en el mismo día para su utilización por el módulo de gestor de esperas.

Videollamada.

La plataforma deberá proporcionar un módulo VIDEOLLAMADA que ofrecerá la posibilidad de citarse con un gestor a través de una videoconferencia desde su propio ordenador, móvil o Tablet. La videollamada deberá permitir compartir información en pantalla, posibilidad de CHAT para poder comunicarse. El sistema deberá permitir al menos 30 sesiones simultáneas.

Esta funcionalidad de videollamada deberá permitir al usuario atendido mediante esta funcionalidad disponer de una sala de espera virtual hasta ser atendido por un agente, permitiendo al usuario visualizar el tiempo de espera y cuantas personas tiene por delante para ser atendido.

Posibilidad de incluir en la videollamada cuando finalice una encuesta de satisfacción.

4.5.2.- COMPONENTE 2. GESTIÓN DE EXPEDIENTES ELECTRONICOS. DOCUMENTOS ELECTRONICOS.

Dentro de este componente se pretende acometer el rediseño de los servicios digitales del Ayuntamiento eliminando cargas administrativas innecesarias y su burocratización para conseguir una experiencia más satisfactoria del ciudadanos y empresas. Lo cual requiere de una normalización y rediseño previo de los procedimientos administrativos, que permita una

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	25/105



reducción de las cargas administrativas sin que ello suponga un menoscabo de la seguridad jurídica.

Inventario y catalogación de los procedimientos

El objetivo de esta actuación es la definición de un catálogo de funciones, actividades y procedimientos que sea coherente con el cuadro de clasificación de la entidad y que permita tener un control del alcance completo del proyecto.

Para garantizar su interoperabilidad semántica, cada procedimiento se describirá tomado 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.

Estos trabajos permitirán que los expedientes nazcan correctamente clasificados y descritos desde su origen, incorporando la información relacionada con la seguridad y privacidad de la información que contienen, así como las normas de conservación aplicables.

Reingeniería de procedimientos

El objetivo de esta actuación es poder facilitar a este Ayuntamiento el análisis de los procesos administrativos municipales que permita acometer una progresiva reconversión hacia su desburocratización y simplificación administrativa.

Todos los procedimientos inventariados y catalogados se parametrizarán en un motor de tramitación que permita la gestión electrónica del expediente de inicio a fin, siguiendo los circuitos de tramitación que se haya predefinido.

El sistema deberá permitir al Ayuntamiento reglar aquellos procedimientos para los que se definan una serie de tareas o flujos de tramitación.

Para la configuración de los trámites reglados, se formará a determinados perfiles de la organización de modo que puedan ser totalmente autónomos para la definición de sus procedimientos sin necesidad de tener un perfil informático.

La gestión electrónica de los expedientes en el motor de tramitación debe permitir la convivencia de una tramitación híbrida: tramitación libre y/o reglada de los procedimientos.

La tramitación libre de los expedientes permitirá la gestión electrónica del expediente de inicio a fin sirviéndose del motor de tramitación de documentos y de los circuitos de tramitación.

Esta modalidad de gestión electrónica también permitirá la generación de toda la documentación del expediente a partir de modelos de expedientes y plantillas previamente normalizados.

Permitirá la tramitación de procedimientos por vía electrónica, permitiendo a la organización tener todos sus expedientes organizados y localizados. Deberá reunir **como mínimo** las siguientes características:

1. El gestor documental deberá estar adaptado al esquema de metadatos propuesto por la Norma Técnica de Interoperabilidad de Políticas de Gestión Documental
2. Cuadros de Clasificación: La herramienta permitirá a la organización definir su propio cuadro de clasificación, a efectos de clasificar y calificar la información y aplicar las políticas documentales que correspondan
3. Gestión de Libros Oficiales: Deberá facilitar la gestión de todos los libros oficiales de la Entidad (actas, decretos, contratos...), plasmando en cada documento electrónico que se añada a un libro oficial un sello con su código de identificación y su fecha de incorporación.

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	26/105



La implantación del expediente electrónico es un mandato jurídico que afecta a todas las administraciones públicas y que no aplica sólo a un cambio de soporte de los expedientes. Su objetivo final es la simplificación e innovación en la gestión administrativa de las administraciones públicas y para hacerlo efectivo es imprescindible, además de instaurar el expediente electrónico, implantar los procesos necesarios precisos, así como interactuar con otras administraciones porque la gestión administrativa sea eficaz y eficiente y simplifique al máximo las gestiones que ciudadanos y empresas tienen que realizar ante las administraciones.

Así mismo, y fruto del presente proyecto, no se entiende el proceso de transformación exigido de forma parcial ni aislada a la Corporación, más bien al contrario. De forma global, integrada e integral.

A fecha de hoy, la Corporación dispone de un despliegue dual de expediente electrónico, intermediando:

- Solución específica al sistema de gestión tributaria y recaudación (GTT) con lo dispuesto de un registro de entrada/salida de solicitudes, expediente tributario, gestor documental del propio sistema, emisión de informes, copia auténtica, portafirmas por la firma electrónica de documentos, generación y aprobación de decretos económicos, notificación electrónica mediante sistema propio, publicación al Tablón Edictal único (BOE) de forma automatizada.
- Solución por el resto de la organización mediante portafirmas externo, con un modelo de gestión documental, donde a partir del registro de entrada, se inicia expediente de instancia de parte o de oficio, generación de documentos y firma electrónica, copia auténtica, publicación mediante, generación y aprobación de decretos, libros de decretos electrónico y notificación electrónica mediante:
- La gestión de secretaría; órganos colegiados, gestión de sesiones, acuerdos, certificados de acuerdos, etc se realiza mediante solución de video actas, la cual no está integrada con el anterior y un módulo de órganos colegiados.

El servicio prestado por el licitante deberá permitir la tramitación de procedimientos por vía electrónica y estará basada en la gestión de expedientes electrónicos. No habrá limitación alguna en cuanto al número de procedimientos distintos gestionados por la solución ni por la naturaleza de los mismos. La solución presentada deberá permitir la gestión de todos los expedientes asociados a la tramitación electrónica, organizándolos de forma adecuada. En este sentido, el licitante deberá cumplir con lo expuesto en la NTI de Expediente Electrónico. La herramienta proporcionada por el licitante para la tramitación de procedimientos administrativos por vía electrónica permitirá:

- La tramitación electrónica de expedientes en la totalidad del ciclo de vida de los mismos.
- La creación de trámites basados en un flujo determinado, incluyendo circuitos de tramitación predeterminados y permitiendo la creación de nuevos circuitos con facilidades para ello. La herramienta de tramitación permitirá la tramitación libre, es decir, fuera de los pasos establecidos en un circuito, cuando fuese necesario. Dichos circuitos (predefinidos o creados ad-hoc) permitirán definir los procesos de firma y/o validación que se desee, el envío a libros oficiales, el envío a publicaciones o al registro electrónico general.
- Deberá incluir mecanismos de avisos y alertas dirigidas a los empleados municipales que participen en la tramitación afectada.

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	27/105



- La solución facilitará la creación de formularios para la personalización de los distintos trámites y mantenimiento de los mismos. Deberá permitir la máxima libertad en cuanto a su configuración y diseño y contemplará la inclusión de información proveniente de fuentes externas de datos, como pueden ser bases de datos corporativas municipales o datos procedentes de la Plataforma de Intermediación (PID).
- La tramitación podrá tener un flujo predefinido pero las fases del mismo serán siempre opcionales de manera que un usuario tendrá total flexibilidad para tramitar un expediente.
- Deberá incluir la firma electrónica de los documentos a través de certificado digital reconocido (ver apartado correspondiente). La firma podrá realizarse en la nube mediante certificados de empleado público cualificado y desde cualquier dispositivo.
- Dispondrá de plantillas para la generación automática de documentos electrónicos a través de la incorporación de los datos que constan en el expediente a las plantillas. Dichas plantillas serán normalizadas manteniendo una estructura homogénea de formatos, diseño y estructura de contenido en función del tipo de declaración que contengan (resoluciones, notificaciones, publicaciones, actas, certificados, informes, etc.). Las plantillas serán personalizables por los usuarios del servicio.
- El licitador incorporará un catálogo dentro del precio ofertado con repositorio de 500 modelos de expedientes y que los mantenga adaptados a la legislación autonómica y estatal durante toda la duración del contrato.
- El gestor de expedientes electrónico contará con un gestor documental integrado en el sistema que permita el tratamiento, conservación y publicación de documentos electrónicos.
- Todos los documentos firmados deberán estar preparados para su archivo a largo plazo según el estándar PDF/A, contando con un servicio de custodia electrónica de documentos que permita organizar y conservar toda la documentación del Ayuntamiento de Fuenlabrada dentro de un archivo electrónico de larga duración.
- Permitir la firma electrónica en formato PAdES (PDF Avanzado) desde cualquier sistema operativo y desde una plataforma de firma nativa del sistema que sea de desarrollo propio del licitador y cuyo correcto funcionamiento no dependa de plataformas o software de terceros.
- La solución propuesta garantizará su interoperabilidad semántica, por lo que cada procedimiento se describirá tomando como referencia el Sistema de Información Administrativa (SIA). En este sentido, el Ayuntamiento tendrá acceso en todo momento a la gestión de los procedimientos definidos en la plataforma SIA.

El módulo de gestión de expedientes electrónicos es el elemento central del sistema y tiene que permitir la gestión completa de la tramitación electrónica del expediente en todas sus fases y realizar una completa gestión del ciclo de vida de expedientes y documentos, de acuerdo con los requerimientos legales de la ley 39/2015 de procedimiento administrativo y de la ley 40/2015 de régimen jurídico.

La solución propuesta tendrá que permitir la tramitación diferenciada por el gestor y hará falta que sea una aplicación en entorno web, integrada con el núcleo de información de base así como el resto de aplicaciones de gestión municipal, objeto del presente contrato y también con plataformas de servicios comunes de administración electrónica del Estado, según los requeridos al presente pliego, que sean integrables vía Servicios Web por ejemplo con el Registro Público de Contratos (RPC) y otros registros públicos. También tendrá que poderse integrar, de forma bidireccional, con aplicaciones propias de la Corporación y de terceros.

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	28/105



La aplicación tiene que presentar, como mínimo, las siguientes funcionalidades:

- Catálogo de procedimientos, que recogerá todos los procedimientos que se gestionen en la Corporación y se complementará con una biblioteca de modelos de procedimientos ya definidos y los correspondientes modelos de plantillas.
- Clasificación de procedimientos, expedientes y documentos mediante el uso de una estructura lógica que permita su correcta organización dentro del cuadro de clasificación documental. Así mismo pudiéndolos clasificar por familias de forma que permite una más fácil localización/navegación.
- El gestor tiene que permitir que puedan convivir diferentes tipos de tramitación, abierta y reglada.
- Tramitación de expedientes sin workflow predefinido y, por lo tanto, con libre envío de cualquier tarea o acción sobre el expediente a cualquier usuario o unidad gestora.
- Definición de los procedimientos, tanto procedimientos sencillos como complejas, como se estructuran las fases, qué acciones o tareas se realizan, como y quienes las hace, plazos, cuál es la orden de ejecución, reglas de negocio y los requerimientos que condicionan cada fase y/o acción.
- Ejecutar trámites automatizados. La ejecución de estos trámites tiene que poder planificarse y determinar la fecha, hora y/o periodicidad en que se ejecutarán.
- Ejecutar trámites de forma masiva, ejecutando y grabando las actuaciones de forma individual.
- El gestor de expedientes permitirá saber en todo momento el estado de tramitación en que se encuentra un expediente, así como qué es la carga de trabajo (expedientes y/o tareas pendientes) de una unidad gestora. También tiene que permitir definir plazos de tramitación por fase y establecer alarmas de control de plazos.
- Un expediente en que se pueda incluir:
 - Más de un interesado, tanto principal como secundario y según diferentes tipos (Interesado, representando, licitador, presidente, etc.)
 - Datos generales de expediente identificando tipo expediente (serie documental), procedimiento, forma de inicio (oficio/instancia de parte/etc definidos por la Corporación), fecha de inicio, responsable, instructor, fase/estado de tramitación, datos emplazamiento y coordenadas si procede, datos publicaciones, documentos electrónicos que lo conforman, expedientes relacionados,
 - Fase e hitos de la tramitación
 - Datos económicos, vinculadas a gestión económicos y gestión de ingresos, plenamente integradas por la consulta.
 - Datos específicos definidos en el diseño del procedimiento específico
 - Información de auditoría y trazabilidad en el acceso y tramitación del expediente

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	29/105



- Documentos electrónicos que lo componen, con información y detalle de los mismos, estados del documento así como de los flujos de firma electrónica.
- Integración de datos y documentos reutilizados desde otros subsistemas de gestión de la solución (padrón de habitantes, gestión económica, gestión de ingresos, control interno, etc) así como de sistemas y soluciones externas mediante la integración correspondiente.
- Disponer de la información sobre los encargos a otros departamentos y el estado de los mismos
- Identificación de tramitación de urgencia que prevalezca sobre el resto.
- Gestión integral de los expedientes en todo su proceso documental (desde la creación, tramitación, finalización y archivo, garantizando la accesibilidad y recuperación de los datos de los expedientes.)
- Generar informes y documentos electrónicos basados en plantillas predefinidas cómo en plantillas libres, con el diseño gráfico y ajustado al manual de estilo del Ayuntamiento de Fuenlabrada.
- Firma electrónica de documentos incorporando el CSV.
- Registro de salida automatizado de documentos.
- Remisión de notificaciones y comunicaciones a las personas interesadas e automatizada a partir de la firma electrónica de la resolución que se desea notificar.
- Anexar al expediente documentos externos ya sea en formato electrónico o en formado papel mediante digitalización de estos y la digitalización auténtica y la identificación de los tipos documentales.
- Generar notificaciones y las anotaciones correspondientes al Registro de salida de documentos, de forma automatizada.
- Generar el índice electrónico y foliar los expedientes tal como establece ENI.
- Busca de expedientes y también de los documentos de estos, por los diferentes metadatos de expediente y documento.
- Recuperar y enviar datos otras aplicaciones informáticas externas a la plataforma de tramitación administrativa, como por ejemplo la aplicación de Gestión de Recursos Humanos, gestión económica, etc.
- Generar listados y/o informes predeterminados.
- Definir permisos y roles a nivel de usuarios, grupos de usuarios o unidades organizativas para la ejecución de las diferentes fases y/o trámites de cada expediente. Permisos por responsables de series documentales, ya sea como propietario o como iniciadores o peticionarios de expedientes, así como únicamente consultores/supervisores sin permitir acciones
- Garantizar la trazabilidad de los trámites realizados al expediente con información del usuario que las ha realizado, y cuando se han iniciado y cuando se han acabado. Así mismo, por documentos, en la creación, acceso y modificación.
- Poder limitar acciones sobre expedientes y documentos según perfiles (crear, modificar, acceso, eliminación, desvinculación, puesta a disposición, etc.)
- Permitir definir y/o asociar una o más direcciones al expediente.

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	30/105



- Relacionar expedientes, tanto de forma automática, como de forma manual por el usuario tramitador.
- Procedimientos de Transferencia de los expedientes cerrados al sistema de archivo definitivo.
- Incorporación de datos de emplazamientos y domicilios de los expedientes, atendiendo no únicamente a un domicilio, sino por una colección de los mismos. Por lo tanto, se requiere que permita la integración con sistemas de información geográfica, por ejemplo mediante widget de consulta de direcciones, poder obtener un conjunto de direcciones o coordenadas la ubicación, a partir del mismo y que el gestor de expedientes permita tanto el almacenamiento como el acceso posterior para consultar el impacto territorial de un determinado expediente.
- Integración con sistemas de gestión objeto del presente contrato (núcleo, habitantes, contabilidad, tributario, recaudación, bases de datos auxiliares o censos, etc.) para reutilizar datos y documentos.
- Integración mediante servicios web con las aplicaciones corporativas municipales
- Permitirá un acceso directo a expediente mediante URL específicas e individuales para que desde otros sistemas se pueda acceder/consultar el expediente (siempre con acceso seguro). Por lo tanto, el sistema generará de forma automática la URL que facilite la integración al expediente.
- Poner a disposición del datawarehouse de la solución, todos los datos e indicadores correspondientes a la gestión y tramitación de expedientes electrónicos en todo su catálogo de procedimientos y metadatos, fases e hitos, actuaciones, etc.

4.5.2.1.- Actuaciones administrativas automatizadas

Se requiere que en la aplicación del artículo 41 de la ley 40/2015 sobre la actuación administrativa automatizada, que:

- La solución hace falta que disponga de actas o actuaciones que se realice íntegramente por medios electrónicos per la Corporación en el marco de un procedimiento administrativo y en el que no haya intervención de forma directa por el empleado público.
- Se pueda establecer previamente el órgano o órganos competentes según los casos, por la definición de las especificaciones, programación, mantenimiento, supervisión y control de calidad y, en su caso, auditoría del sistema de información y de su código fuente. Así mismo, habrá que poder indicar el órgano que tiene que ser considerado responsable a efectos de impugnación.
- Utilización del CSV (Código seguro de verificación) como sistema de identificación y autenticación de la competencia de la Corporación, es decir, como sistema de firma electrónica. En este sentido, se proceda a la implementación de su utilización como sistema de firma por actuaciones administrativas automatizadas, por ejemplo, en la emisión de notificaciones. En estos casos el CSV incluirá la leyenda que advierta de este extremo según ley 40/2015 por el órgano competente. Habrá que almacenar como metadato obligatorio la referencia a la orden, resolución o documento que defina el CSV.

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	31/105



- Hace falta que se pueda adaptar e incorporar el modelo de resolución para formalizar la correspondiente aprobación, reflejando fecha, área/oficina/organismo de la Corporación
- Así mismo, el adjudicatario, hará falta que implemente, según los puntos anteriores, como mínimo los siguientes casos de aplicación, debidamente consensuado y validado por la Corporación:
 - Generación de copias electrónicas a partir de la digitalización de documentación papel, en su caso.
 - Generación de recibos de notificación mediante comparecencia electrónica en sede
 - Generación de volantes y certificados, como de empadronamiento, cartas de pago, etc. Documentos directos a solicitud del interesado en la Carpeta Electrónica Ciudadana/empresa
 - Generación y emisión de notificaciones y comunicaciones
 - Generación y emisión de requerimientos de pago en periodo ejecutivo y obtención de información
 - Generación y expedición de acuse de recibimiento en la presentación electrónica
 - Generación del certificado de rechazo expreso o rechazo por carencia de comparecencia en el plazo de 10 días naturales, de la notificación practicada por comparecencia electrónica
 - Generación y emisión de acuerdos de concesión de fraccionamientos de pago solicitados
 - Generación y emisión de acuerdos de concesión de planes personalizados de pago.
 - Generación y emisión de liquidaciones de interés de demora derivados de la resolución de aplazamientos y fraccionamientos solicitados por obligados al pago.
 - Así mismo, el adjudicatario identificará describirá aquellas posibles actuaciones posibles de ser automatizadas y formará y acompañará en la Corporación en su implementación y puesta en marcha.

4.5.2.2.- Tramitación

Hace falta que el sistema disponga de un motor de tramitación que tiene que:

- Interpretar y aplicar las reglas de seguridad y procedimental configuradas al procedimiento y organizar los subprocesos de gestión (registro entrada, requerimientos, informes, propuestas resolución, notificación, etc) con el fin de conformar el expediente electrónico interoperable.
- Interpretar y aplicar las validaciones definidas al procedimiento y alertando al usuario en el supuesto de que no se cumplan y el motivo por el cual no se cumplen.
- Recopilar de forma ordenada todos los documentos electrónicos aportados al expediente y generados desde el mismo.

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	32/105



- Permitirá anexar documentos externos a modo digitalización de documentos papel, incorporación de archivos electrónicos y generación de documentos electrónicos en base a plantillas.
- Permitirá recuperar de los documentos firmados electrónicamente, los originales en base al que fueron creados por la reutilización de parte o totalidad del documento firmado.
- En caso de que los documentos enviados a circuitos de firma, el hecho que sean rechazados, tiene que permitir recuperar el documento original para poderlo modificar, generando nuevas versiones del documento inicial, sin la necesidad de tener que generar nuevos documentos.
- Poder remitir expedientes a terceros respetando escrupulosamente el Esquema Nacional de Interoperabilidad y las correspondientes normas técnicas, se podrá enviar completo, foliado, autenticado y acompañado de un índice, así mismo autenticado, de los documentos que lo contengan. La autenticación garantizará la integridad del expediente electrónico desde el momento de la firma y permitirá su recuperación siempre que sea preciso, siendo admisible que un mismo documento forme parte de diferentes expedientes.
- Poder ejecutar procesos de petición de encargos por unidades o usuarios de forma, por ejemplo, peticiones de informes técnicos, jurídicos, etc. a otras unidades de la corporación, peticiones por la fiscalización de expedientes, procesos de comunicación anexando documentos externos al expediente o del mismo documento. Los departamentos receptores podrán aceptar, pedir subsanar o rechazar las peticiones.
- Permitir cambiar roles en expedientes en algún punto de la tramitación, sobre todo en aquellos casos en que serías comunes a toda la Corporación, los departamentos actúan como peticionarios a los departamentos responsables de la tramitación; por ejemplo, contratación, protección de datos.
- El/s usuarios destinatario/s del encargo dispondrán de acceso al expediente en aquellos extremos que se determine (todo o parte del expediente). Los resultados de estos encargos permitirán la generación y/o incorporación de documentos al expediente por parte de los usuarios destinatarios, y por lo tanto, el resultado de esta, metadatos y documentos, serán incorporados al expediente.
- Poder relacionar con el expediente interesados, expedientes, liquidaciones, operaciones contables, etc siempre debidamente integrado con la aplicación de gestión correspondiente.
- Disponer del envío, en cualquier momento, de cualquier documento al sistema de firma biométrica o al portafirmas de documentos que está integrado en la plataforma.
- Permitir poner a disposición de terceros, tanto el expediente como documentos individuales, a las correspondientes carpetas electrónicas en sede electrónica.
- Proveer de mecanismos de alerta y avisos a los usuarios que los informes del cumplimiento de trámites, tareas pendientes de realizar, validaciones, tareas programadas, cambio estado de documentos, etc.
- Permitir al usuario establecerse alertas de control y seguimiento, a futuro, de forma que el sistema lo alerte a su vencimiento o en el plazo que se fije (por ejemplo, el vencimiento de un requerimiento de 10 días, el sistema lo pueda alertar el día antes o al mismo día).

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	33/105



- Disponer de tramitación mediante actuaciones administrativas,
 - Automatizadas, en base a criterios donde la decisión sea objeto de tratamiento informatizado
 - Colectiva, cuando el análisis de información que mujer soporte a la decisión permita calificar a los expedientes mediante atributos que sirvan para realizar una actuación sobre un colectivo de expedientes, como por ejemplo tramitación masiva de solicitudes donde la evaluación de los criterios pueda realizarse de forma automática.
 - Individual, cuando no sea posible cabeza de los dos casos anteriores y por lo tanto la tramitación tenga que hacerse de forma individual.
 - En base a reglas, procesos de firma, firma electrónica automatizada mediante sellos de órgano, etc.
- Hay que poder clonar expedientes entre diferentes series documentales que dispongan del mismo modelo de metadatos, de forma que se reutiliza la información de un expediente a un otra y así mismo hace falta que queden debidamente vinculados. Por ejemplo, un expediente de una licitación con un expediente de ejecución del contrato.
- Aquellos procedimientos electrónicos que se consoliden en un registro o censo municipal, hace falta que actualice, de forma automática.
- Integrarse con la Sede electrónica y la correspondiente “Carpeta Ciudadana/empresa” para que refleje en la misma los trámites que tengan repercusión con la tramitación el expediente, así como las posibles emisiones/aportaciones de documentos por parte de la Corporación al mismo.
- Ser la plataforma global y transversal de tramitación en todas las áreas municipales y todas las diferentes soluciones de gestión, objeto del presente contrato, hace falta que estén integradas y comparta y reutilicen información, respetar los derechos de acceso y perfiles y niveles de seguridad que se apliquen.

4.5.2.3.- Escritorio, bandejas de trabajo y alertas

El sistema hace falta que disponga de un “escritorio virtual” que permita mostrar de forma fácil, intuitiva, ágil y de forma gráfica a los empleados públicos a:

- Lista de expedientes con sus estados que permita el conocimiento del estado general del expediente. Aquella información que permita saber el estado de los expedientes de los cuales, en su día responsables, bien porque en su día instructores o para pertenecer a unidades orgánicas o grupos de trabajo a los que pertenecen. Así mismo, visualización proactiva sobre los plazos de resolución, suspendidos, etc.
- Lista de tareas que tienen asignadas o encargadas por otros departamentos/usuarios, visualizándose fácilmente las pendientes, tanto a nivel personal o a nivel de unidad o grupo de trabajo a los que pertenecen, así como aquellas que hay que promover. Así misma visualización de los vencimientos de los encargos que permita priorizar las tareas.
- A modo seguimiento y control, aquellas tareas o avisos/alertas que puedan estar programados por el mismo usuario o que el sistema determine de forma automática, sobre el control de plazos.
- Por el seguimiento y control, lista de acontecimientos automáticos fruto, por ejemplo,

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	34/105



de la interoperabilidad e integración con sistemas ajenos otros agentes, como puede ser el acceso a una notificación por parte del interesado de un expediente, finalización de una tarea encargada a otro usuario, etc.

- Comunicaciones mediante el muro de comunicación con el ciudadano, según funcionalidad requerida al presente pliego, a no ser que la solución contemple esta funcionalidad en algún otra componente o herramienta específica de atención al ciudadano.
- Es deseable que se muestren indicadores numéricos y gráficos de los elementos indicados (a modo cuadro de mando) de la situación del usuario y/o unidad y grupo de trabajo a la que pertenece.
- Se disponga de un calendario de alertas sobre vencimiento de tareas, expedientes, recordatorios que ayuden al control y seguimiento de expedientes. La entrada a la agenda podrá ser generada directamente desde un trámite del expediente, vencimiento de un trámite (audiencia, publicación, etc), vencimiento de una tarea o directamente entrada manual al calendario.
- El calendario podrá ser personal y compartido (por una unidad de gestión, departamento) y en el trámite o la actuación de entrada a la agenda permitirá identificar en qué de las agendas, con la que se dispone de permiso, se quiere asignar la alerta.
- Permitir la creación de carpetas o selecciones de expedientes totalmente dinámicas en base a criterios de selección previamente configurados por los administradores del sistema por unidades y departamentos gestores, como por el propio usuario. Compartir acceso de consulta a expediente
- Dado que es necesario poder acceder a la consulta de un expediente desde entornos externos, hace falta que el sistema permita disponer de una URL, como visor para usuarios, de forma permanente o temporal, para acceder mediante navegador a consultar los datos y documentos.
- Habrá que poder disponer de un control de los expedientes compartidos, usuario que lo ha compartido, así como caducidad prevista, de forma que se disponga de trazabilidad sobre este extremo.
- Al vencimiento, hará falta que genere un aviso o alerta al usuario que generó la compartición.

4.5.2.4.- Comunicaciones electrónicas con Interesados

Se requiere que:

- El sistema sea capaz de generar, individualmente por expediente o masivamente a partir de agrupaciones de expedientes por diferentes criterios (tipos, domicilios, estado, etc.), comunicaciones por medios electrónicos (correo electrónico, SMS, etc.) por usos específicos como información de plazos, información de tramitación de expediente/s, recordatorios de plazos de alegaciones, requerimientos, etc.
- Las comunicaciones enviadas, puedan quedar almacenadas a modo de evidencia documental accesible desde el interesado y expediente, si procede almacenarlo o no.
- El sistema de envío podrá ser desde la misma solución o se podrá integrar con plataformas de terceros (tipos MailChimp, plataformas de SMS, las propias de la corporación, etc.).

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	35/105



4.5.2.5.- Listas y vistas

Se valorará positivamente la posibilidad de creación de listas sobre series documentales que permitan obtener, explotar y publicar expedientes con metadatos a escoger, así como los documentos que compongan los expedientes por tipos de documento. Estas listas podrán ser publicadas a transparencia de forma automática, así como tenerlas disponibles al datawarehouse por su explotación

Así mismo, las vistas pueden ser usadas por la puesta a disposición en carpetas electrónicas de interesados de expedientes y de censos o bases de datos auxiliares, en base al establecimiento de criterios de datos y documentos a publicar, agrupando por fases y estados de tramitación, etc, de forma totalmente automatizada.

4.5.2.6.- Gestión de Órganos colegiados, propuestas, resoluciones y libros de sesiones.

Este módulo permitirá gestionar las sesiones, resoluciones y acuerdos de los órganos unipersonales y colegiados, de las propuestas de resolución que realizan las diferentes unidades gestoras, de forma integrada con el gestor de expedientes y con el módulo notificaciones electrónicas.

La solución propuesta tendrá que incluir, como mínimo, las siguientes funcionalidades:

- Organizar y normalizar la información relativa a resoluciones: Órganos proponentes, órganos consultivos y resolutorios (vinculantes), cargos y responsables técnicos y políticos, personas convocadas, etc.
- Definición y gestión de tantos órganos unipersonales o colegiados, como haga falta, con los correspondientes libros de sesiones y acuerdos; Junta de Gobierno, Pleno, Comisiones Informativas, Comisión especial de cuentas, Alcaldía y concejalías delegadas, Consejos de administración de empresas municipales, Consejos rectores de patronatos, Comités, etc, pudiendo identificar los que sueño vinculantes o no.
- Gestión de las sesiones: orden del día, convocatoria ya sea mediante notificación formal u otra forma válida de notificación, resultados de votaciones (votaciones y deliberaciones) y confección del acta correspondiente. Hace falta que permita obtener el libro de sesiones.
- La generación de propuestas se tiene que poder iniciar y realizar desde cualquier expediente que se esté tramitando a la corporación
- Para hacerlo posible, hará falta que permita:
- Gestionar de los órganos colegiados, su configuración, miembros, calendario de sesiones, etc.
- Procedimiento electrónico por la presentación de las mociones por parte de los grupos políticos municipal y que permitirá su incorporación a los expedientes de los órganos colegiados.
- Procedimiento de preparación:
 - Alta expediente de sesión (órgano, tipo de sesión, lugar, fecha, hora inicio y fin, fecha tope por recepción de propuestas firmadas, etc.)
 - Generar y preparar la orden del día a partir de la remisión electrónica de propuestas desde expedientes y de las mociones de los grupos municipales, para incorporarlos a las órdenes del día de los diferentes órganos colegiados.
 - Contemplarse como tramitación masiva para poder incorporar diferentes

36

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	36/105



propuestas dentro del mismo órgano.

- Generar las convocatorias de las sesiones, con comunicaciones y notificaciones (registro de salida automatizado y notificación electrónica), según configuración previa del órgano, a los miembros convocados.
- Generar un borrador del acta de las sesiones. Se valorará la integración con sistemas de video actas.
- El expediente de la convocatoria quedará relacionado con los expedientes que integran y conforman la orden del día, con el fin de que todas las personas que componen el órgano dispongan de acceso a los expedientes para examinarlos.
- **Celebración de la sesión - Entrada de Resultado de la sesión:**
 - Informar los asistentes
 - Resultado de las votaciones y deliberaciones
 - Registro de acuerdos
- **Resoluciones e incorporación al libro de actas:**
 - Generación de los documentos de acuerdo, por cada sesión, de forma automática para poder ser enviada a otras administraciones, etc.
 - Elaborar de forma asistida el acta de las sesiones, de forma integrada con el sistema video actas y estableciendo los enlaces pertinentes en el soporte multimedia al debate por cada punto. Se valorará muy positivamente aquellas soluciones que permitan agilizar la transcripción de los ruegos y preguntas.
 - Todas las resoluciones y actas de sesiones hace falta que se incorporen automáticamente al libro abierto del órgano de resolución correspondiente.
 - Numerar los decretos o resoluciones de los órganos unipersonales.
 - Generar notificaciones y certificados de acuerdos de forma automática y firma electrónica mediante sello de órgano, actuación administrativa automatizada, adecuado a la ley 40/2015 de RJSP
 - Generación de los certificados de asistencias de los miembros a las sesiones celebradas, de forma automatizada.
 - Permitir buscar acuerdos adoptados por interesado.
 - Se podrán crear y gestionar tantos libros como sea necesario.
 - La Generación de libros de actas y acuerdos será automática y hará falta que incorporen la totalidad de resoluciones que se generan en el espacio temporal seleccionado
 - Hará falta por cada libro, poder buscar por diferentes criterios, tanto por acuerdos, mociones, tipos de propuestas, interesados, unidades origen, etc.
 - Se valorará positivamente la posibilidad de busca por ruegos y preguntas dentro de los libros.

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	37/105



- Así mismo, para preservar su integridad y permitir la recuperación, hay que poder disponer de índice electrónico que contenga la identificación sustancial de todas las resoluciones que compongan el libro.
 - Los libros hará falta que incorporen un índice electrónico que se generará según las NTI de expediente electrónico. Este se generará siempre que se realice el cierre del libro o se ponga a disposición o una copia por su remisión.
 - La puesta a disposición será mediante un visor fácil e intuitivo del documento electrónico (XML) que se genere o un acceso externo.
 - Copia/Remisión mediante un índice electrónico que hará falta que sea firmado mediante sello de órgano y crear un archivo al directorio configurado.
 - Generación de los diarios de sesiones.
- La documentación generada desde el módulo tiene que integrarse automáticamente en los expedientes originales de donde se han realizado las propuestas (notificaciones, certificado de acuerdo, etc).
 - Normalizar documentos de propuestas de resolución de los diferentes procedimientos administrativos y áreas de gestión.
 - Generar propuestas de acuerdo y/o dictámenes desde cualquier expediente en trámite y de mociones presentadas por los grupos municipales, y enviarlos al gestor de acuerdos y órganos colegiados para incluirlos en las órdenes del día del órgano seleccionado:
 - En cualquier momento se tiene que poder comprobar el estado de tramitación de la resolución, órgano y fecha de aprobación y si finalmente ha sido aprobado o no.
 - Automatizar y centralizar la recepción de propuestas por cada uno de los órganos consultivos/resolutorios.
 - Las propuestas de resolución podrán aprobarse de forma individual (sólo una propuesta) y también colectivamente (“n” propuestas incluidas a una relación por su aprobación en un único documento de resolución –resolución colectiva-).
 - Hace falta que el módulo esté totalmente orientado a la gestión electrónica y por lo tanto que los documentos que intervengan en el proceso se tengan que firmar electrónicamente (propuestas de resolución, resolución, acuerdos, certificados, actas, etc.)
 - Habrá que poder disponer de un repositorio de informes de secretaría e intervención, que puedan ser identificados y numerados y que puedan ser reutilizados de forma independiente en los expedientes. Además, permita la busca por diferentes criterios como sobre la titulación, contenido, vinculación a expediente, etc.
 - Libros de certificados de secretaría

4.5.2.7.- Carpeta electrónica de sesiones

Hace falta que se disponga de una carpeta electrónica por los miembros de los órganos, siendo este el espacio de consulta que tiene que permitir, entre otras funcionalidades,

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	38/105



acceder a la documentación de los expedientes que se encuentran en fase de resolución de los órganos colegiados convocados. Así mismo el acceso a la consulta de las sesiones celebradas, así como a las resoluciones-decretos emitidos por los órganos unipersonales.

4.5.2.8.- Solución movilidad por miembros de Órganos

Se requieren prestaciones de movilidad que representarán un importante recurso por la simplificación y agilidad administrativa, dado que evitará la dilatación de los tiempos de tramitación de los expedientes cuando los responsables políticos y técnicos no se encuentren a las dependencias municipales. Desde dispositivos móviles se permitirá acceder a las propuestas de resolución y aprobar, sesiones de los órganos colegiados, de los cuales sean miembros, planificadas con acceso a las propuestas a debatir y la lista de documentos pendientes de la firma.

4.5.2.9.- Integraciones e Interoperabilidad

Tal y cómo se ha indicado en su punto anterior, el sistema hace falta que se integre con:

- Plataforma de gestión y tramitación de expedientes y registro de entrada y salida
- Notificaciones electrónicas para las convocatorias de las sesiones

4.5.2.10.- Resolución por órganos unipersonales y/o colegiados

- Se requiere de un subsistema que permita generar propuestas a órganos colegiados, tanto informativos como vinculantes. Por lo tanto, hace falta que la solución disponga de un procedimiento guiado que permita poder enviar cualquier expediente a la resolución donde el sistema propondrá los órganos que tienen competencia por la resolución del asunto en concreto y pudiendo seleccionar el correspondiente y enviarlo (integrado) al módulo del sistema de gestión de órganos, propuestas, resoluciones y sesiones.
- Hará falta que el sistema sea proactivo y valide previamente criterios como la existencia previa de documentos tipos Informe propuesta y/o Dictamen Propuesta o Decreto, por ejemplo, el tipo de expediente según unidad responsable puede enviar a resolución a un órgano competente.
- Finalmente, hace falta la recogida de la información sobre la aprobación o no del acuerdo, incorporando los datos y documentos del resultado de la resolución, votaciones, certificados de acuerdo, etc.
- Consultar y verificación de datos y documentos otras administraciones
- Se requiere de un sistema que permita obtener datos y documentos otras administraciones sobre la interesado/s de un expediente y las incorpore al expediente.
- Este permitirá la ejecución manual, seleccionando el interesado y los servicios y modalidades disponibles por interoperar, así como permitirá que se pueda realizar de forma masiva mediante proceso planificado, el cual realizará el proceso de consultar y verificación de forma automática y masiva, incorporando los datos y documentos al expediente.
- La solución hará posible esta interoperabilidad mediante la integración con la Plataforma de intermediación de Datos de la AGE por aquellos que la Corporación se adhiera.

El trabajo remoto y flexible por parte de los trabajadores públicos es una realidad emergente e imparable en la administración pública, que además ya ha sido incorporada

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	39/105



en marco laboral a través del nuevo artículo 47 bis al texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.

Pero este fenómeno no sólo conlleva una flexibilización de los lugares y horarios de trabajo, sino que debe de venir acompañado de herramientas digitales que faciliten este proceso y favorezcan una orientación al rendimiento y a la consecución de los objetivos.

Por eso se valorará positivamente la existencia dentro del sistema un módulo que permita la realización de reuniones telemáticas tanto de los órganos de gobierno como de los equipos de trabajo, que conste de mensajería instantánea y chat que agilice la comunicación interna y el trabajo colaborativo, reduciendo el uso del correo electrónico mediante un espacio digital que organice la comunicación para hacerla más eficiente.

4.5.3.- COMPONENTE 3. MÓDULO DE FIRMA Y CERTIFICADOS ELECTRÓNICOS

Permitirá a la entidad dar un salto cualitativo en sus procedimientos, pasando del expediente en papel al expediente electrónico, a través de la incorporación de la firma electrónica en toda la organización. Este módulo tendrá las siguientes características:

1. Firma desde dispositivos móviles: Deberá facilitar la tramitación ágil y fluida de los procedimientos, permitiendo la utilización de dispositivos móviles para la firma electrónica de documentos.
2. Firma sin Applets de Java: La herramienta deberá permitir realizar firma electrónica reconocida con SmartCard (DNI electrónico o similar) si hacer uso de applets de Java
3. Delegación de firmas: Deberá contar con funcionalidades específicas que permitan la delegación de firmas, quedando reflejo en las auditorias y en los documentos firmados de toda actuación que realicen usuarios por delegación.
4. Formato firma PAdES: Los documentos quedará firmados electrónicamente en formato PAdES empleando una plataforma de firma nativa del sistema que sea de desarrollo propio del licitador y cuyo correcto funcionamiento no dependa de plataformas o software de otros terceros externos al licitador.
5. Estándar PDF/A: Todos los documentos firmados deberán estar preparados para su archivo a largo plazo según el estándar PDF/A, contando con un servicio de custodia electrónica de documentos que permita organizar y conservar toda la documentación del municipio dentro del archivo electrónico de larga duración.
6. Resellado y conservación de las firmas: Deberá contar con un archivo electrónico de larga duración que deberá incorporar un servicio de resellado automático de las firmas electrónicas garantizando su preservación en el tiempo a medida que evolucionan los sistemas criptográficos en el tiempo.
7. La plataforma permitirá realizar validaciones y firmas electrónicas avanzadas por un portafirmas móvil en el sistema IOS de Apple y en Android.

4.5.3.1.- Certificados Electrónicos

La puesta en marcha de la administración electrónica conlleva obligatoriamente el uso de certificados electrónicos para la firma e identificación de la administración y de sus

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	40/105



empleados. Actualmente el Ayuntamiento de Fuenlabrada tiene adquiridos certificados de empleados públicos con la empresa prestadora de servicios cualificados de confianza IVNOSYS por lo que, en todo caso serán necesarios que para el desarrollo de proyecto se incluyan:

Será obligación del adjudicatario incluir en el precio de adjudicación o utilizar los servicios ya contratados para los siguientes certificados:

- Un certificado de Sello de Administración
- certificados de Sello de Órgano (Alcaldía, Secretaría, Intervención, y Tesorería)
- Un certificado de Sede Electrónica
- Servicios ilimitados de sellado de tiempo
- Un certificado para la identificación y firma de la entidad en integraciones con servicios externos.
- Certificados de empleados públicos.

Se exige que la solución propuesta permita realizar firmas electrónicas avanzadas con un sistema de firma cloud basado en una custodia centralizada de los certificados en un servidor de seguridad HSM.

Éstos deben de tratarse de certificados reconocidos y emitidos por una Entidad de Certificación que figure en la lista de confianza de prestadores de servicios de certificación (TSL) del Estado Español para lo cual se aportará el certificado de conformidad con el Reglamento UE 910/2014 (eIDAS) del Prestador de Servicios de Confianza y los servicios de expedición de certificados electrónicos de firma y de sello electrónico.

El licitador en la documentación técnica a valorar deberá incluir una descripción detallada de los certificados ofertados y de las condiciones generales de uso.

4.5.4.- COMPONENTE 4. PADRÓN MUNICIPAL DE HABITANTES

Se requiere, la implantación de la gestión del padrón municipal de habitantes como un pilar en la base de datos de terceros de la organización.

Al igual que el resto de los componentes y módulos que componen la solución objeto del presente contrato, el funcionamiento de la solución del Padrón de Habitantes y estadística, hace falta que se base en el expediente y en la identificación única de los documentos, poniendo al ciudadano en centro de la gestión municipal. Para ello será necesario que se migren y se depuren los datos existentes para su incorporación a la nueva plataforma como un sistema básico de información.

En cumplimiento de la ley 39/2015, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones públicas, los expedientes tendrán formato electrónico, con el que la solución tiene que hacer uso del sistema gestor de expedientes electrónicos que, al igual que la totalidad de soluciones de gestión municipal, forma parte de la presente contratación. Deberá estar integrada con el Registro de Entrada de Documentos.

El sistema de gestión del padrón municipal de habitantes tiene que permitir la gestión y mantenimiento de las personas residentes al municipio, tiene que ofrecer los mismos servicios al ciudadano desde diferentes canales: presencial, telefónico o mediante internet (multicanal), tiene que contemplar la opción de generar y gestionar expedientes asociados a

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	41/105



un habitante o a varios habitantes de una inscripción.

De forma general, como datos protegidos las de la persona y su condición de habitante, hará falta que respete los criterios de privacidad y cumpliendo con la LOPDGDD según los datos protegidos indicados y aplicando los criterios de seguridad según perfiles o roles asignados por el acceso a las mismas, guardando auditoría y trazabilidad sobre el acceso y actualización de cualquier tipo de dato vinculado con el habitante, ya sea desde la aplicación de gestión interna como de los servicios electrónicos disponibles desde la Carpeta Ciudadana/Empresa.

Se requiere que la solución:

- Esté basada en una orientación a procesos, organizada por diferentes perfiles, grupos y roles de usuario definidos al componente 1, constituyéndose estos el núcleo funcional de la aplicación. Entre ellos, la solución tiene que contemplar de forma particularizada, al menos, la gestión de los siguientes procesos:
- Consultas al padrón de habitantes
- La estructura de los datos tiene que atender a la normativa oficial
- Los datos del padrón tienen que ser consultables por diferentes criterios (NIA, Nombre documento identificativo, dirección, inscripción, desde un otra habitante en su misma inscripción, identificador o código único de documento generado por este habitante, etc.)
- Tiene que mostrarse la información agrupar por familias.
- Tiene que mostrarse toda la información histórica del habitante.
- Tiene que existir la opción de mostrar las incidencias derivadas de comunicaciones con INE.
- Tiene que disponer de un acceso especial a la información protegida de ciertos habitantes.
- Tiene que permitir la consulta del archivo digital asociado a una persona y a toda su familia, especialmente a la hoja padronal y/o documentos que acrediten cada modificación de padrón.
- Tiene que permitir la visualización de toda la historia de una inscripción mostrando las alteraciones de la misma.
- Tiene que permitir el acceso a la totalidad de expedientes que existan asociados en el habitante, tanto abierta cómo finalizados y/o archivados.
- Tiene que permitir la consulta de todas las operaciones y consultas realizadas sobre un habitante concreto: quién, que se consultó, así como todos los documentos generados desde el habitante.
- Actualizaciones sobre el padrón de habitantes
- El sistema tiene que permitir realizar las actualizaciones sobre datos padronales: o Manualmente (con incidencia o no INE)
- Masivamente (variaciones territoriales)
- Automáticamente desde comunicaciones INE

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	42/105



- El sistema tiene que permitir la emisión inmediata de documentos acreditativos de la alteración padronal que se haya realiza, así como la hoja padronal.
- Los movimientos se podrán grabar de forma provisional a la espera de alguna información o documento y se grabará definitivamente cuando se resuelve la falta.
- Tiene que permitir el acceso a toda la documentación aportada asociada a un movimiento padronal.*
- La aplicación debe poder funcionar en varios idiomas, (todos los oficiales de UE) en cuanto a lo que se refiere a los textos y etiquetas de formularios, documentos y listados. Esto es que, por un lado, el usuario puede escoger el idioma de trabajo y, por el otro, los documentos se pueden emitir en el idioma indicado por el destinatario que podrá ser uno de los oficiales de la Unión Europea conforme al artículo 21 del Reglamento (UE) 2016/1991 del Parlamento Europeo y del Consejo de 6 de julio de 2016. Los textos que los componen son editables desde la aplicación.
- Debe tener un módulo de altas provisionales permite inscribir a los habitantes de manera temporal hasta que se cumplan todos los requisitos necesarios para su alta definitiva en el Padrón, disponiendo de documentos específicos para su gestión.
- Permitirá realizar el control de la autorización de los datos padronales. Este control es parametrizable, es posible realizar el control o no realizarlo. Se ha habilitado un campo a nivel de habitante, para evitar que, en los certificados colectivos, no se suministrará información de dicho habitante. Sí se suministrará cuando la información la solicite un organismo.
- El módulo permitirá asociar imágenes y documentos a habitantes y/o domicilios para poder ser consultadas posteriormente desde el detalle del habitante o domicilio correspondiente.
- Los documentos asociados a un habitante se pueden clasificar según los siguientes apartados:
 - Documentos del habitante
 - Documentos del domicilio
 - Documentos de la hoja padronal
- En el caso de documentos asociados a un domicilio se podrá clasificar según los siguientes apartados:
 - Documentos del domicilio
 - Documentos de la hoja padronal
- Existirá un servicio web para incorporar documentos desde otras aplicaciones, como el caso de un registro de entrada o gestor de expedientes.
- Debe incorporar un procedimiento electrónico de Baja de oficio, mediante sistema de tramitación de expedientes electrónico de cambio de domicilio mediante servicios interoperables mediante servicios AGE, caso que dispongan de los servicios por su interoperabilidad.
- Deberá disponer de un módulo completo para realizar la tramitación relativa a los procedimientos de caducidad previstos en la legislación: obtención de las personas que deban ser causa de baja por caducidad, comunicación a las mismas y a los boletines oficiales correspondientes y organismos de la Administración que tengan competencias en la materia o resulten afectados.

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	43/105



4.5.4.1.- Control y depuración de la gestión

Se requiere:

- En todos los casos, el sistema tiene que controlar
 - Posibles duplicados
 - Existencia de menores sólo en una inscripción
 - Errores en la grabación de datos que puedan producir incidencias con INE.
 - Depuraciones de la información grabada: Unificación de historias.
 - Depuración de la gestión: Corrección y anulación de movimientos distinguiendo si se ha enviado o no a INE
- Con el fin de evitar errores en los datos del Padrón Municipal de Habitantes, la solución tiene que permitir el bloqueo del historial de las personas inscritas, de forma que no sea posible grabar ciertos movimientos sobre ellos.
- Gestión de extranjeros. Debido de al alto número de residentes extranjeros al municipio, se requiere que el sistema cuente con herramientas específicas de gestión y depuración de terceros extranjeros. Concretamente, en lo relativo a la población extranjera que por motivos de las disposiciones legales que regulan la gestión del padrón municipal de habitantes o Censo de Población, sea preceptiva una periódica constatación de su presencia en Fuenlabrada.
- La solución tiene que elaborar un listado de todos los habitantes que tienen que cumplir algún requisito para ratificar su presencia al municipio. Este listado se elaborará de forma automática y periódica, con la antelación suficiente que permita garantizar su mantenimiento al padrón municipal de habitantes y evitar los procedimientos de baja.
- Así mismo, la solución tiene que disponer de los modelos de comunicación de estas circunstancias, acuerdo con la legislación vigente, de forma que se pueda comunicar a los afectados la obligatoriedad de realizar las gestiones en las oficinas municipales. La impresión de estos documentos de notificación hace falta que sea de forma automatizada por todas las personas que figuran en los listados anteriores. Estos modelos de comunicación, tiene que incluir la norma legal que los regula y consecuentemente tiene que adaptarse en los posibles cambios legales que se puedan producir.
- Cuando por el empleado municipal se proceda a la grabación de un expediente de alta o de cambio de domicilio, y en el mismo existan personas empadronadas, la solución tiene que generar un aviso de forma automática, porque se puedan adoptar las decisiones oportunas, pudiendo quedar en suspenso la población afectada.
- Cuando por el empleado municipal se proceda a la grabación de un expediente de alta o cambio de domicilio, el sistema, o bien de forma automática o mediante alerta de confirmación por el usuario, actualizar el domicilio fiscal a efecto de notificaciones en la gestión tributaria y demás ámbitos de gestión que pueda disponer del domicilio anterior, manteniendo debidamente actualizada la información vinculada a la persona de forma automática, reutilizando la nueva información.
- La solución tiene que poder proteger el acceso a los datos personales de aquellas personas inscritas al padrón municipal, cuando exista sentencia judicial que así lo exija o en aquellos supuestos que se consideren necesarios por los responsables del mantenimiento y gestión del padrón municipal de habitantes.

44

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	44/105



4.5.4.2.- Variaciones territoriales

- Uso de los atributos de una dirección a una fecha (distrito, sección, denominación) de forma que no genere incidencias con INE.
- Tiene que permitir realizar de forma automática todos los trabajos de segregación y/o agregaciones de secciones y distritos censales, así como cualquier otra división del territorio, con los consecuentes traspasos de población, mantenimiento de históricos y notificaciones y envíos telemáticos a las oficinas del INE y Censo electoral, garantizando la coherencia de los datos personales y del territorio.
- Tiene que garantizar una gestión automática y manuales de todo lo relacionado con el territorio, en cuanto a modificaciones de nombres de calles, y remuneración de fincas con toda la información de la población afectada, generando un histórico de los cambios de direcciones o numeraciones realizadas. En todo caso tiene que contar con una herramienta necesaria para garantizar la corrección de las incidencias con INE, que puedan generar dichas modificaciones. Así mismo, cuando se produzcan cambios en la denominación de vías públicas o remuneración de fincas, la aplicación tiene que elaborar de forma automática la notificación correspondiente a las personas inscritas al padrón municipal de habitantes y que resulten afectadas por dichas modificaciones.
- Tiene que incluir o vincular como obligatorio la referencia catastral. Así mismo la georreferenciación con integración con widget por la ubicación y geolocalización mediante el SIG de la Corporación.

4.5.4.3.- Emisión de volantes, certificados y circulares

- La solución tiene que incorporar herramientas para definir y personalizar cualquier documento asociado a un habitante, inscripción, o la historia del habitante.
- Los informes se tienen que generar de forma individual o de forma masiva por los habitantes/inscripciones que cumplan ciertas condiciones.
- Tiene que contar con herramientas de control de certificados/volantes generados.
- Permitirá emitir en el presencial certificados y volantes de empadronamiento, tanto colectivos como individuales de la actualidad o históricos de convivencia, incluyendo todas las personas que han convivido en uno, en distintos domicilios y/o por hoja padronal, en un periodo de tiempo o fecha concreta determinada. Estos modelos de volantes y certificados de empadronamiento tendrán un apartado de observaciones, en el que se pueda incluir un texto de hasta 500 caracteres. En el caso de documentos individuales, la aplicación pondrá de forma automática, en dicho apartado y de forma visible, el número de personas que figuran inscritas en la misma hoja de empadronamiento del solicitante en la fecha de la solicitud. El encabezamiento y pie de firma de las plantillas de estos documentos deberá ser fácilmente modificable por el personal municipal.
- Tiene que permitir la emisión de volantes y/o certificados de forma electrónica mediante canal telemático. Tiene que permitir la puesta a disposición de estos documentos al solicitante de forma inmediata mediante acceso específico a la “Carpeta ciudadana/empresa” de la sede electrónica.
- Tiene que permitir al ciudadano mediante la “Carpeta ciudadana/empresa”, la solicitud y obtención de los correspondientes volantes, así como los certificados posibles mediante la firma electrónica automatizada (sellos de órgano) y, por lo tanto, poder al Ayuntamiento de Fuenlabrada ofrecer servicios directos al ciudadano sin la intervención ni tramitación de los empleados municipales.

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	45/105



4.5.4.4.- Intercambio con INE

- La solución hace falta que facilite el intercambio de archivos con el INE, tanto en materia del Padrón Municipal de Habitantes cómo con el Censo electoral. Por lo tanto, habrá que permitir la generación del archivo de variaciones mensuales, disponiendo de las herramientas que permitan tratar de forma automática y de forma manual o individual (cuando no sea necesaria hacerlo automáticamente), el mayor número de las incidencias y errores comunicados por el INE.
- La solución hace falta que disponga de los medios necesarios por la carga automática y tratamiento de la información contenida en el archivo especiales del INE (nacimientos, defunciones, cambios de DNI, cambios en NIE, bajas y cualquier otra emitido por la INE o la oficina del Censo electoral), así como la carga y tratamiento de la totalidad de los archivos que intervienen en el proceso de cierre numérico en la obtención de la cifra oficial de población, de forma automática, así como la gestión de reparos y alegaciones, con indicación expresa en cada caso, de las acciones a realizar por la solución de cada una de las incidencias o errores que se detecten.
- La lectura de los archivos emitidos por el INE y la incorporación de su contenido a la base de datos del padrón municipal de habitantes permitirá la creación de un histórico de las modificaciones que produzca dicha información, garantizando la imposibilidad de generar duplicados con los datos que puedan haberse introducido a la base de datos por el personal municipal con carácter previo a la recepción de los archivos del INE. En todo caso, la aplicación hace falta que genere un archivo de las incidencias que puedan producirse y hace falta que contenga las fórmulas necesarias por la corrección automática o individual, de sus incidencias.
- Sobre los archivos emitidos por INE en los que consta la población con errores, la solución tiene que permitir agrupar esta población en función del número de error que los afecta, y hace falta que indique la opción a realizar por su corrección. Hace falta que disponga igualmente la posibilidad de acceder y mostrar, las incidencias derivadas de las comunicaciones con la INE, obteniendo las acciones adoptadas y la fecha de las mismas por, en su caso, poder justificar las alegaciones oportunas.
- Hay que poder realizar la carga y tratamiento de todos los archivos que intervengan en el proceso de cierre numérico; padrón a una fecha, rechazos, alegaciones, cifras de población, etc.
- El adjudicatario mantendrá, evolucionará y actualizará, durante la implantación del proyecto, así como en fase de apoyo, mantenimiento y evolución, las funcionalidades, sistemas, formatos y mecanismos de intercambio de información con la INE, que este establezca, adecuándose en aquellos que permitan mayor automatización y agilidad en el intercambio de información. Estas adaptaciones y/o adecuaciones están contempladas en el contrato y serán sin coste adicional por la Corporación.

4.5.4.5.- Gestión de convocatorias electorales

- La solución tiene que disponer de un módulo específico por la gestión de todas las tareas relacionadas con los procesos electorales, de forma que permita la realización de los sorteos de miembros de meses electorales y la generación e impresión de los oportunos documentos de notificación a estos.
- Hay que poder acceder, importar y trabajar con la información del programa oficialmente adoptado por la Oficina del Censo Electoral (a fecha de hoy "CONOCE") sobre la gestión de procesos electorales, así como su enlace con la información del padrón municipal de

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	46/105



habitantes.

- La plataforma de gestión y tramitación electrónica, objeto del presente contrato, tiene que permitir realizar consultas a través de sede electrónica municipal del Ayuntamiento de Fuenlabrada, con validación a base de datos del Censo, obtener la información sobre el colegio y/o mesa electoral donde poder ejercer su derecho en voto en una determinada convocatoria electoral. Este servicio hace falta que sea accesible desde PC, así como Tablet o móvil.
- Se valorará positivamente aquellas soluciones que dispongan de la gestión y entrada de resultados de los procesos electorales por su publicación, análisis y tratamiento de los datos, por partidos, por meses, por distritos y secciones, etc.
- Así mismo, este servicio dispondrá de la correspondiente API o servicios web para las posibles integraciones de soluciones terceras o propias del Ayuntamiento de Fuenlabrada.

4.5.4.6.- Comunicaciones electrónicas con Habitantes

- El sistema tiene que ser capaz de generar, individual o masivamente a partir de agrupaciones de Habitantes, por distritos de gobierno, distritos censales, secciones, calle, etc, comunicaciones por medios electrónicos (correo electrónico, SMS, etc.) por usos específicos como información de renovaciones de padrón, convocatorias electorales, etc.
- Las comunicaciones enviadas, puedan quedar almacenadas a modo de evidencia vinculadas a la persona.
- El sistema de envío podrá ser desde la misma solución o se integrará, en caso de que la Corporación así lo decida, con plataformas de terceros (corred-e corporativo, tipo MailChimp, plataformas de SMS, etc.).

4.5.4.7.- Servicios administración electrónica – Padrón habitantes

Según se han ido indicando en puntos anteriores, el sistema hace falta que disponga la implementación de los trámites y servicios directos por la ciudadanía, plenamente integrados con el sistema de gestión, previa identificación electrónica, mediante internet, por:

- Acceso a los datos del padrón, personales y familiares, etc.
- Generación y emisión de volantes y certificados, firmados mediante sello de órgano, de empadronamiento, convivencia, históricos tanto individual como familiares, etc.
- Solicitudes de altas, bajas y modificaciones al padrón.
- Consulta datos censo electoral

Estos trámites y servicios estarán disponibles en el catálogo de trámites, así como a la “Carpeta Ciudadana/Empresa” publicados en sede electrónica, que también forma parte del presente proyecto.

4.5.5.- COMPONENTE 5 Módulo de gestión de subvenciones

Subvenciones concedidas y comunicación de datos a la BDNS

- Este módulo tiene que permitir guardar y gestionar la información propia de subvenciones y otras formas de ayuda, y comunicar de forma periódica las actualizaciones a la base de datos nacional de subvenciones de las diferentes entidades de información:

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	47/105



- Convocatorias
- Beneficiarios
- Concesiones
- También tiene que registrar los datos relacionados de subvención, préstamo u otro instrumento de ayuda a beneficiario o devoluciones voluntarias o Reintegros procedentes
- También ha proporcionar la funcionalidad necesaria para contabilizar las subvenciones concedidas y relacionar las diferentes entidades de información (convocatorias, concesiones, pagos, devoluciones y reintegros) con las operaciones contables.
- Los procesos de contabilización se tienen que poder realizar tanto individualmente como intermediando los procesos masivos del módulo de Subvenciones concedidas.
- El presente módulo hará falta que se integre con la plataforma de tramitación electrónica de expedientes de forma que se permita la reutilización de la información por el registro de la información de forma automatizada.
- Integración con la BDNS
- Todos los cambios en los datos de subvenciones (altas, bajas y modificaciones) se tienen que comunicar a la BDNS. Para lo cual, tiene que establecer un historial de comunicaciones a la BDNS en que se registran los cambios de las entidades de información, con indicación de si ya se han comunicado o no.
- Este historial también tiene que ser accesible desde los formularios correspondientes para cada una de las entidades de información de las que se tienen que comunicar datos a la BDNS:
 - Convocatoria
 - Beneficiario, datos propios
 - Concesión de subvención, préstamo u otros instrumentos de ayuda a beneficiario
 - Proyectos, concesión de subvención
 - Pago de subvención, préstamo u otro instrumento de ayuda a beneficiario
 - Devolución voluntaria
 - Reintegro procedente
 - Sanción
 - Inhabilitación
- La comunicación de datos a la BDNS mediante los servicios web se tiene que poder realizar de forma individual de cada registro del historial de comunicaciones o de forma masiva de todos o de varios datos pendientes de comunicación, aplicando ciertos criterios de selección.

Por lo tanto, hay que incluir e implantar los procedimientos administrativos electrónicos sobre el Gestor de expedientes de la plataforma cumpliendo los requerimientos y funcionalidades de la Ley general de Subvenciones, así como los exigidos por el resto de los procedimientos electrónicos del presente pliego.

Así mismo hace falta que se integre con la Contabilidad y hace falta que se conecte de forma automática con la Base de datos Nacional de Subvenciones (BDNS).

- Registro central de todas las subvenciones concedidas por las diferentes entidades conforme a la estructura establecida a la Resolución de 9 de diciembre de 2015 de la

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	48/105



Intervención General de la Administración del Estado, por la cual se regula el contenido y periodicidad de la información a suministrar a la nueva BDNS. Hay que permitir configurar los siguientes aspectos: ámbitos, colectivos, criterios de valoración, motivos de denegación y lista de personas relacionadas en el conjunto de subvenciones.

- Clasificación material y por colectivos por la obtención de indicadores y la gestión de autorizaciones
- Tramitación administrativa de los expedientes por la aprobación de las bases y de las convocatorias en los diferentes ámbitos y la gestión de las solicitudes que se presenten a cada convocatoria, hasta el pago, justificación (a priori o a posteriori), y en lo cada caso, el reintegro o devolución.
- Tramitación económica paralela a la gestión administrativa. Relacionada con las correspondientes operaciones contables.

Se requiere que:

- El alta de cada convocatoria hará falta que se haga de forma automática desde el expediente, una vez el órgano resolutorio competente apruebe la misma.
- Hace falta que contenga información de las aplicaciones presupuestarias correspondientes a la convocatoria para realizar el enlace contable y tiene que indicar si se inicia o no tramitación contable.
- Hace falta que el procedimiento de convocatoria relacione las solicitudes asociadas y los criterios de cálculo aplicables y que se tengan que valorar, así como la definición de los criterios de valoración basados en fórmulas o criterios subjetivos
- Permita establecer los criterios y métodos de cálculo por los criterios de valoración que se aplicarán en la convocatoria y que se informarán por cada una de las solicitudes recibidas y de las fórmulas a aplicar por el cálculo; ponderado, manual o en base a parámetros identificados previamente.

Se requiere que:

- Previo a la concesión y también antes del pago de la subvención, hará falta que el sistema valide el estado de deuda del beneficiario con la Corporación, puesto que, según el resultado, se alerte y se actúe en consecuencia.
- Incluya la información de las personas beneficiarias de la subvención por convocatoria. Estas tienen que estar integradas con el núcleo de terceros de la Corporación a modo de reutilización de los datos y normalización de las mismas.
- El alta de la concesión y de sus beneficiarios se hará de forma automática desde el expediente administrativo
- De cada beneficiario habrá que almacenar información de identificación según la BDNS e información contable, como el importe concedido, los datos de pago, devoluciones o reintegros. Estas se recuperarán de forma automática desde Contabilidad.

Se requiere que:

- El sistema facilite el control de las personas que no pueden obtener la condición de beneficiarios por haber sido inhabilitadas mediante resolución firme con la pérdida de la posibilidad de obtener subvenciones según la Ley General de Subvenciones o la Ley General Tributaria, o condenadas mediante sentencia firme a la pena de pérdida de la posibilidad de obtener subvenciones o ayudas públicas.

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	49/105



- También el de las personas que no pueden obtener la condición de beneficiario por haber sido declarados culpables a una resolución firme en cualquiera contrato celebrado con la Administración.

Se requiere que:

- Se puedan gestionar electrónicamente los procedimientos administrativos que tengan que tramitarse por la aprobación de las bases de la subvención y las convocatorias de subvención, así como la gestión de cada una de las solicitudes que se presentan a cada convocatoria.
- Hay que incluir, como mínimo:
 - o Procedimiento por la aprobación de las bases de convocatoria de subvenciones
 - o Procedimiento por la elaboración, gestión de la convocatoria y concesión de subvenciones
 - o Procedimiento por la gestión de las solicitudes de subvenciones.
- Preparación de la información necesaria para dar publicidad al portal de transparencia municipal por una publicación automatizada y ágil.
- Hace falta que incluya los servicios web necesarios por el envío de:
 - o Datos personales
 - o Información sobre la normativa reguladora de la subvención
 - o Información de las concesiones
 - o Información de devolución o reintegro
 - o Sanciones
- La funcionalidad de todos los servicios web hace falta que contemple los procesos de alta, modificación y baja de la información de la BDNS.
- Con la voluntad de disponer de una solución más eficiente y de servicios más proactivos se requiere que disponga de una funcionalidad de parametrización de variables y/o criterios objetivos, contemplados en las bases de las convocatorias de subvenciones, en base a fórmulas y/o consultas en bases de datos que los permitan dar valor de forma automática por el sistema sin la evaluación manual por parte del empleado público.
- Hace falta que las variables y/o criterios definidos en su punto anterior, que permitan decidir si un ciudadano es beneficiario o no, el sistema realice de forma automática esta evaluación. Se valorará positivamente que esté disponible en el momento de la presentación de la solicitud, por el canal electrónico desde la Sede electrónica, mediante formularios electrónicos al registro electrónico o presencialmente a las Oficinas de Municipales de Asistencia al Ciudadano y, por lo tanto, el funcionario que realiza la asistencia en materia de registros.
- Se requiere que, en la fase de evaluación de las solicitudes por parte de la unidad gestora de la convocatoria, quién podrá evaluar los criterios de forma individual por cada solicitud o de forma masiva, total o parcialmente.
- Esta evaluación automática de criterios objetivos se podrá ver complementada o no por la evaluación de criterios manuales y, por lo tanto, habrá que tenerla contemplada en la solución.

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	50/105



- En cualquier caso, hay que prever automatismos que permitan agilizar y evaluar, tanto la tramitación de la solicitud por parte del ciudadano como la evaluación de la misma.
- Así mismo, habrá que poder disponer de un cuadro de mando que permita analizar gráficamente la situación de las subvenciones, por ámbito material, colectivo y beneficiario, pudiendo bajar a nivel de expediente de convocatoria.

4.5.6.- COMPONENTE 6 Gestión de inventario y patrimonio municipal

Hace falta que bien se integre o se incorpore a la solución objeto del presente contrato, una herramienta por implantación de la gestión de inventario y patrimonio conectada con la contabilidad municipal.

Resulta también imprescindible que se migren los datos existentes como base del sistema de información patrimonial del Ayuntamiento.

4.5.6.1.- Requisitos funcionales

Hace falta que cumpla los siguientes aspectos:

- Desempeño de la gestión de inventario de acuerdo con el que prevé el Decreto 336/1988, de 17 de octubre, por el cual se aprueba el Reglamento de Patrimonio de los Entes Locales, en especial el indicado a los artículos 100 a 118, según el que disponen estas prescripciones, así como en consonancia y correlación con el que establece la ORDEN HAP/1781/2013, de 20 de septiembre, por la que se aprueba la instrucción del modelo normal de contabilidad local.
- Multientidad, de forma que permita la gestión del inventario de bienes de forma individualizada e independiente, tanto por el Ayuntamiento como por sus organismos autónomos, así como posibilidad de poder obtener el inventario consolidado, el cual se rectifica anualmente
- Gestión patrimonial y de control del inventario de Bienes y Derechos, que defina y enlace las relaciones contables entre el Inventario y la Contabilidad, de forma que se asegure la imagen fiel de la realidad patrimonial. Tendrá que tener en cuenta toda la normativa legal en materia patrimonial, así como la instrucción de contabilidad para la Administración Local en vigor del 1 de enero de 2015.
- El bien, como base de información, tiene que ser el enlace por los diferentes centros gestores como Secretaría en la gestión de inventario y derechos y por Intervención en la gestión de las actuaciones contables relacionadas con los bienes específicos del inmovilizado, y por otros departamentos como vía pública, urbanismo, seguros, medio ambiente, etc.
- Servir a los procedimientos de gestión patrimonial, proporcionando los datos y antecedentes precisos a cada una de las operaciones sobre los bienes inmuebles incluidas en el inventario.
- Establecer un flujo continuo de información entre el inventario y contabilidad financiera, con el objeto de proporcionar los datos necesarios por el reflejo contable de las variaciones, composición y situación de los bienes incluidos en el sistema, posibilitando la elaboración de las cuentas y estados, que en relación con los mismos tienen que rendirse.
- Contribuir al proceso de elaboración de presupuestos, aportando información sobre los gastos corrientes en los que incurra por la posesión de los activos, así como permitiendo la evaluación de las necesidades futuras.

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	51/105



- Proponer las actuaciones a desarrollar a fin y efecto de poder disponer de una propuesta de asentamiento de regularización contable que sirva de base cero para la implantación del proyecto.

4.5.6.2.- Requerimiento de servicios

- Integración con el núcleo de la solución
- Migración del actual inventario que se dispone, de cada entidad al nuevo sistema.
- Carga de georreferenciación en base a las ubicaciones de los bienes para que puedan ser ubicados sobre sistema de mapas (GIS) y en base al núcleo de domicilios.
- Elaboración y creación del Censo de equipamientos, a partir de la base de inventario y patrimonio, a partir del cual se pueda vincular en el catálogo de trámites y servicios de la Corporación.
- Especificación de los criterios de gestión con los que se actuará en la gestión del patrimonio, y las reglas de funcionamiento respecto a los bienes según el nuevo sistema.
- Implantación de los procedimientos electrónicos vinculados a la gestión del Inventario y Patrimonio integrados con la gestión económica.
- Implantación de los procedimientos operativos electrónicos que permitan adoptar el modelo de gestión, donde se establecerán las integraciones y relaciones entre los sistemas de información afectados, así como la estructura de sistemas que apoyará a la implantación definitiva del modelo.
- Para garantizar la conciliación efectiva entre la situación jurídica de los bienes según el Reglamento del patrimonio y su reflejo contable según la Instrucción de Contabilidad, la empresa procederá a realizar la conciliación con los ficheros contables de la entidad para actualizar el valor en libros del inmovilizado, de forma que todos los bienes tengan su contrapartida en el fichero contable. La empresa realizará una propuesta de asentamientos de regularización al Ayuntamiento para que esta dé su visto bueno. Validada la propuesta de los apuntes contables, la empresa realizará la regularización junto con el técnico contable municipal.
- Elaborar y suministrar al Ayuntamiento el Manual de Normas y Procedimientos que sistematice la gestión del patrimonio y que tiene que recoger:
 - Definición e identificación de la fórmula de gestión de las diferentes tipologías de bienes.
 - Definición de las clasificaciones, criterios de localización física y analítica.
 - Definición de las operaciones patrimoniales.
 - Definición de los procedimientos requeridos para la tramitación de las operaciones patrimoniales.
 - Modelo de gestión operativo a implantar, donde se establecerán las relaciones entre los sistemas de información afectados, así como la estructura de sistemas que apoyará a la implantación definitiva del modelo.
 - Definición de los procedimientos que tienen que garantizar la obtención de la información y la normalización de los actos administrativos, establezcan funciones y responsabilidades de cada órgano integrando en el proceso, regulen actuaciones de control (cierre del ejercicio, control de etiquetas, revisión periódica de los bienes, actualización del manual...).

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	52/105



4.5.6.3.- Requerimientos de operación

Se requiere que:

- Permita la actualización y mantenimiento del inventario de inmuebles de la Corporación
- Gestionar la base de datos del inmovilizado material e inmaterial de las entidades (Ayuntamiento y Organismos) como herramientas de gestión del mismo. Esta base de datos contiene todas las fichas de elementos que conforman los bienes por cada uno de los epígrafes definidos en el sistema. Desde los registros se realizan todas las operaciones que se traen a termas por el servicio de Gestión de Patrimonio. Se a decir, altas, bajas, modificaciones, operaciones de segregación, agregación, agrupación, etc. De todo queda registro de un histórico de movimientos para cada bien de las modificaciones y/o variaciones contables que haya sufrido.
- Permitir la definición de epígrafes y sub-epígrafes por la clasificación de los bienes. La base de datos hace falta contenga todas las fichas de los elementos que conforman los bienes por cada uno de los epígrafes definidos. Junto estos, hay de haber el acceso único a todos los datos genéricos de todos los bienes registrados. Desde los registros de los bienes se realizan todas las operaciones que se llevan a cabo por el órgano gestor del patrimonio.
- Disponer de utilidades de generación masiva de operación de amortizaciones anuales, así como la obtención de juegos de datos de operaciones contables a cargar a la contabilidad.
- Ofrecer listados de interés contable, resúmenes por epígrafe y la rectificación anual del inventario (listado al Consejo Plenario).
- Acceso, gestión y mantenimiento de las tablas auxiliares de soporte a la aplicación; datos de configuración del producto, tipo de bienes, valores por defecto a campos específicos de la ficha que lo define, etc.
- Permitir la georreferenciación de los bienes para que pueda ser explotada la información desde un visor de mapas.
- Tipo de bienes. La aplicación hace falta que contemple todos los tipos de bienes, así como los metadatos asociados, cumpliendo con el artículo 106 de la RPELC. Así mismo, la clasificación y dependencias podrá ser dinámica, de forma que permita la personalización y que como mínimo habrá que reproducir la siguiente:
 1. Inmuebles
 - 1.1 Bienes de dominio público.
 - 1.1.1 Uso público.
 - a) Parcos y jardines.
 - b) Plazas y viales urbanos.
 - c) Viales no urbanos.
 - d) Otros bienes de uso público.
 - 1.1.2 Servicio público.
 - a) Equipamientos.
 - b) Servicio administrativo
 - c) Otros bienes de servicio público
 - 1.1.2 Bienes comunales.
 - 1.1.3 Bienes patrimoniales.
 2. Derechos reales.
 3. Derechos Futuros
 4. Créditos y Derechos Personales
 5. Acciones-Obligaciones
 6. Derechos de propiedad.

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	53/105



- 6.1 Inmaterial
- 6.2 Propiedad intelectual.
- 6.3 Propiedad industrial.
- 6.4 Propiedad comercial.
- 7. Semovientes.
- 8. Muebles
 - 8.1 Muebles
 - 8.1.1 Equipos informática
 - 8.1.2 Maquinaria.
 - 8.1.3 Instalaciones y utillaje.
 - 8.1.4 Otros bienes amuebles
 - 8.2 Vehículos
- 9. PMS
- 10. Cesiones de uso

4.5.6.4.- Requerimientos de integraciones

- Núcleo de la plataforma por el acceso y uso de la aplicación con los mecanismos de seguridad para cada entidad/usuario.
- Datos de terceros, como proveedores, domicilios, documentos y activos, objeto del presente contrato.
- Gestión económica, específicamente con contabilidad en ambos sentidos bien sea de forma on-line u off-line con el objetivo que la Corporación tenga la posibilidad de integrar todas o algunas de ellas en sus procedimientos.

Contabilidad→ Inventario: puesto que se recoge las anotaciones recaídas en contabilidad general actualizando la situación de los bienes con cada anotación que incorpora, y permitiendo obtener información auxiliar histórica de las anotaciones producidas en relación con cada bien inventariado. Posibilitará la integración tanto desde el registro de facturas como desde la entrada de documentos, dependiente de la naturaleza de la operación a registrar. Dentro de este escenario de integración tiene que estar disponible por su utilización varias modalidades de integración:

- Desde entrada de documentos, enlazando contabilidad con transacciones ya registradas al inventario y que se generan operaciones contables
- Desde el registro de facturas que posibilite el archivo de los datos esenciales de aquellas operaciones que afectan a los activos: ▪ Desde la factura con transacciones ya registradas al inventario

Inventario → Contabilidad: puesto que las anotaciones a contabilidad general tienen su origen en las operaciones de gestión patrimonial reflejadas en el inventario y se producen de forma automática a medida que se van realizando. El proceso recogerá las transacciones que cumplan que:

- No están ya contabilizadas
- No están incluidas en otros procesos de carga
- La institución y año de la transacción sueño los seleccionados.
- La transacción afecta a contabilidad
- La transacción no es de amortización
- La transacción es generable vía carga

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	54/105



4.5.6.5.- Requerimientos de Integración

A modo general, haría falta que los mecanismos estén disponibles al componente transversal de integración, se integre con:

4.5.6.5.1.- Generación de amortizaciones

- Tiene que permitir, de forma masiva, generar las transacciones de amortizaciones anual de los bienes susceptibles de amortizar.
- Permitir comunicar a Contabilidad el resultado de un proceso de amortización
- Tiene que realizar un proceso de amortización anual a final de año.
- Generar un archivo con el formato de carga de operaciones a contabilidad.
- El proceso amortizará los bienes que:
 - No estén de baja
 - Sean amortizables
 - Estén en estado de plena posesión
 - Se cumpla que el Valor Contable – Hasta Amortizado > Valor Residual
 - Pertenezcan a la entidad seleccionada para amortizar
 - Cumpla las condiciones adicionales de filtro que se establezcan.
- El proceso de amortización a realizar a final de año tiene que permitir realizar las simulaciones de amortización que sean necesarias para cuadrar a final de año.
- El proceso de amortización generará un listado a final de año que el usuario pueda puntear y comparar datos contables del mismo previamente a la generación del archivo de intercambio
- Una vez el usuario tenga la seguridad de que la información se correcta procederá a ejecutar el proceso de contabilización.
- Métodos de amortización:
 - Amortización lineal
 - Amortización lineal por tablas
 - Amortización decreciente por método constante
 - Amortización decreciente según el número de dígitos
 - Amortización creciente según el número de dígitos.

4.5.6.5.2.- Comunicaciones electrónicas con Contribuyentes

Se requiere que:

- El sistema sea capaz de generar, individual o masivamente a partir de diferentes tipos de agrupaciones de proveedores/terceras comunicaciones por medios electrónicos y por usos específicos como información de tramitación de facturas, plazo de pago de facturas, información sobre cambios en la gestión económica, etc.
- Las comunicaciones enviadas, puedan quedar almacenadas a modo de evidencia vinculadas al proveedor.

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	55/105



- El sistema de envío podrá ser desde la misma solución o se podrá integrar con plataformas de terceros (tipos MailChimp, plataformas de SMS, etc.).

4.5.6.6.- Servicios administración electrónica - Carpeta proveedor

El sistema tiene que contar con un acceso web dedicado a proveedores y entidades ciudadanas, disponible en la sede electrónica y al servicio “Carpeta Ciudadana/empresa”, objeto del presente proyecto, y tiene que proporcionar toda la información de interés para proveedores en lo referente a su relación con el Ayuntamiento de Fuenlabrada así como organismos autónomos, y tiene que permitir realizar diferentes operaciones y/u obtener servicios directos sin la intervención de los empleados municipales.

Habrá que tener presente, sobre todo, el registro de representantes y por lo tanto, validando los consentimientos y la identidad de los representantes por el acceso a la información y posibilidad de servicios directos.

4.5.6.7.- Sistema de seguimiento, control y de ayuda a la toma de decisiones (BI)

Hace falta que integre la herramienta de análisis de datos “Business Intelligence”, al sistema de gestión económica por la obtención de indicadores e informes de control y seguimiento global de la gestión económica. Hace falta que permita el análisis de datos y generación de «reportes» de información agregada y global, así como la generación de los informes para publicar en formato abierto al portal de transparencia municipal según la normativa de transparencia y que esté perfectamente integrada con el sistema de gestión económica.

El licitador hace falta que implemente al menos:

- Indicadores generales y agregados de gestión económica y contable.
- Seguimiento del estado de ejecución presupuestaria global y por áreas, servicios y programas que permita el seguimiento y control por parte de los diferentes departamentos municipales.
- Alimentación automática del datawarehouse mediante procesos bajo demanda o planificados que permitan la carga de datos que simplifique la explotación y análisis por la creación de reportes así como la apertura del presupuesto a sistemas de transparencia, gobierno abierto, presupuesto abierto o business Intelligence por usuarios internos, que permitan la explotación por o Publicación del presupuesto, ingresos y gastos
- Estado de ejecución del presupuesto, ingresos y gastos, por orgánica, económica y funcional, en los diferentes niveles de partidas.
- Comparativas entre ejercicios, del presupuesto de ingresos y gastos
- Proveedores e importes calculados de pagos realizados por facturas/conceptos, programas, orgánicas, etc. y al revés, por orgánica, económica y funcional los proveedores que han facturado.
- Estado y seguimiento de facturas a nivel global y por áreas, servicios y programas. o Informes respecto al cumplimiento de las reglas fiscales previstas a la Ley Orgánica de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera a nivel consolidado, incluyendo las empresas del grupo que usen la regulación contenida al Real decreto 1514/2007, de 16 de noviembre, mieda el que se aprueba el Plan General de Contabilidad.

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	56/105



4.5.6.8.- Auditoría de facturas

Tiene que disponer de un módulo integrado con el sistema contable con las siguientes finalidades:

- Analizar los procesos relacionados con el tratamiento de las facturas:
- Auditoría del cumplimiento de la normativa en facturas en papel.
- Comprobación de la correcta inscripción de las facturas electrónicas recibimientos.
- Tiempos medianos de inscripción de facturas y de pago.
- Estadísticas de evolución y flujos de los estados de las facturas.
- Detectar para permitir corregir los posibles desajustes o incidencias en las aplicaciones contables, o en las conexiones entre el PGEF y el RCF, que pudieran derivar en problemas de gestión o en incumplimiento del Periodo Medio de pago.
- Cumplir con la Auditoría de los Registros Contables de Facturas que prevé el artículo 12 de la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el Sector Público.

4.5.7.- COMPONENTE 7 CONTROL INTERNO

Hace falta que la solución incorpore el subsistema que permita la gestión integral, eficiente y ágil de todas aquellas actuaciones vinculadas al ejercicio del control interno que se tengan que materializar de forma previa a la formalización de la correspondiente resolución y, adicionalmente también, en relación con el control permanente planificado.

A efectos de aplicación e implantación de la solución, además del Ayuntamiento de Fuenlabrada, hará falta que sean considerados los organismos autónomos

- Patronato Municipal de Deportes.
- CIFE.
- Patronato Municipal de Cultura.
- Oficina Tributaria Municipal O.T.A.F.
- Instituto Municipal de Limpieza.

Así mismo aquellos que puedan depender en un futuro; de todos los entes en los que el control interno sea realizado por la Intervención General del Ayuntamiento de Fuenlabrada o en quien delegue.

Se establecerá un procedimiento de entregas parciales (totalmente operativos en relación con el componente) concretados en base a un calendario prefijado de hitos de entrega y un conjunto de objetivos y/o restricciones validables que tiene que recoger cada una de estas entregas.

La dirección técnica de este subsistema, su planificación, la definición y diseño funcional y de los diferentes casos de uso, el seguimiento de los trabajos, la priorización de requisitos, la validación de pruebas y de los diferentes componentes de software periódicamente obtenido y ademanos en producción, corresponderá a la Intervención General del Ayuntamiento de Fuenlabrada y a aquellas otras personas La Corporación, de forma expresa, determine.

El presente Componente, hace falta que sea en tecnología web, en el momento de la

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	57/105



licitación.

4.5.7.1.- Alcance

El alcance del contenido y de la funcionalidad se ajustará, necesariamente, al marco normativo de referencia; constituido, especialmente, por el Real decreto 424/2017, de 28 de abril, por el cual se regula el régimen jurídico del control interno a las entidades del sector público local; el cual trae causa de la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración local, que modifica los artículos 213 y 218 del texto refundido de la Ley reguladora de las haciendas locales, aprobado mediante el Real decreto legislativo 2/2004, de 5 de marzo:

- El ejercicio de la función interventora en sus diferentes fases:
 - La fiscalización previa de los actos que reconozcan derechos de contenido económico, autoricen o aprueben gastos, dispongan o comprometan gastos y acuerden movimientos de fondos y valores.
 - La intervención del reconocimiento de las obligaciones.
 - La intervención de la comprobación material de la inversión.
 - La intervención formal de la ordenación del pago.
 - Y la intervención material del pago.
- El ejercicio del control permanente previo, del control permanente concomitante y del control permanente continuo, según determina:
 - El artículo 32.1.a) del RD 424/2017, de 28 de abril.
 - El artículo 4.1 del RD 128/2018, de 16 de marzo.
- El ejercicio del control permanente planificado, en cuanto a las actuaciones derivadas de la normativa de aplicación:
 - El RD 424/2017, de 28 de abril.
 - El RD 128/2018, de 16 de marzo.

4.5.7.2.- Requerimientos Generales

Se requiere que:

- Sea en tecnología web, en el momento de la licitación, y en aquellas que sea necesario desarrollar, también será sobre la misma solución en tecnología web.
- Se pueda configurar como subsistema individualizado dentro del sistema integral e integrado de gestión y tramitación electrónica, y no como módulo dentro de otros, como por ejemplo de la gestión económica.
- Multientidad - Permita la gestión del control interno de forma descentralizada en base al despliegue de diferentes entidades operativas, como las referenciadas al apartado 9.5.1.
- Seguridad - Accesos de usuarios y roles configurables desde el núcleo de la solución y según las entidades operativas.
- Sea modular y permita la incorporación, a conveniencia o necesidad, otros submódulos, componentes o funcionalidades que ayuden a circunscribir y/o a extender su ámbito operativo y funcional.
- Contemple la posibilidad de desplegar-se intermediando:

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	58/105



- Procedimiento electrónico propio y específico de Control interno
- Subprocedimiento y componentes integrados en los procesos y tramitación electrónica de expedientes a la Corporación, o de soluciones de terceros mediante mecanismos de integración.
- Gestione el control interno de carácter previo como una unidad de información ejercida en diferentes fases o sobre diferentes ámbitos operativos, y, por lo tanto, tendrá que poder facilitar (periódicamente o a demanda) información estadística y de análisis de forma integrada.
- Gestione el control permanente planificado como una unidad independiente, pero ligada al resto de información y sobre diferentes ámbitos operativos; lo cual supone que, igual que en caso anterior, también tendrá que poder facilitar (periódicamente o a demanda) información estadística y de análisis de forma integrada.
- Definir y/o modificar flujos y elementos de tramitación que facilite la rápida y autónoma adaptación de la gestión del control interno, por la adecuación al dinamismo de La Corporación, inclusión/eliminación de entidades operativas, cambios normativos, etc.
- Permita la parametrización y personalización autónoma por parte de usuarios autorizados de todos aquellos elementos principales y/o auxiliares que de forma normalizada propicien la gestión del control interno (ítems, tipos de expedientes, tipos de informes, objeciones, observaciones...)
- Permita la incorporación, gestión y utilización de forma autónoma de diferentes tipos de plantillas de documentos, así como la generación automática de los diferentes documentos de salida (informes, oficios...) en base a estas plantillas. En este sentido, el sistema tendrá que permitir la generación y existencia de diferentes versiones de las plantillas, así como la correcta aplicación de cada una de ellas en base a su periodo de vigencia.
- Permita, de forma automática y bajo demanda, el tratamiento masivo de datos (intervención previa de las obligaciones de pago, intervención material del pago, el control permanente planificado...)
- Lleve a cabo un seguimiento y registro de todas las acciones efectuadas, consolidadas al núcleo de la solución, a modo auditoría y trazabilidad, por los diferentes usuarios al interactuar y que este reste accesible y fácilmente gestionable, tanto en cuanto a su análisis estadístico, como en cuanto a los pertinentes procesos de supervisión por parte de los responsables.
- Dé cobertura directa a todos los procesos de remisión de cuentas a los diferentes órganos de control externos (Sindicatura de cuentas...) que, normativamente o de oficio, puntual o periódicamente, se tengan que llevar a cabo.
- Facilite la publicación directa de la información y de los documentos derivados de la gestión del control interno al Portal de Transparencia de la Corporación o en cualquiera otro ámbito público que pueda ser definido, previa ofuscación automática o anonimización guiada de toda aquella información que pueda contravenir la normativa de aplicación vigente en cada momento en materia de protección de datos y sobre el derecho a la intimidad y al honor de las personas.

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	59/105



4.5.7.3.- Fiscalización previa

Este módulo de la solución tendrá que facilitar los mecanismos, recursos e instrumentos necesarios para poder gestionar de forma ágil y eficiente la fiscalización previa de los actos que reconozcan derechos de contenido económico, autoricen o aprueben gastos, dispongan o comprometan gastos y acuerden movimientos de fondos y valores.

Esta gestión tendrá que contemplar la posibilidad de ejecución bajo la modalidad de fiscalización limitada previa de requisitos básicos, como bajo la modalidad de fiscalización previa llena.

En todo caso, se requiere que, como mínimo:

- Habilite varios mecanismos de comunicación (correo electrónico, aviso interno, tarea...) a la Sección de Fiscalización en cuanto a las solicitudes de fiscalización de expedientes efectuadas por los diferentes departamentos gestores de la Corporación.
- Facilitar la revisión previa por parte de la Sección de Fiscalización de los requisitos formales y documentales de los expedientes relativos a las solicitudes de fiscalización recibidas y los mecanismos para notificar a los departamentos gestores la no sujeción a fiscalización o el incumplimiento o carencia de algunos de los requisitos; con indicación (tipificada y con texto libre) de los motivos que impiden llevar a cabo la fiscalización.
- Poder consolidar de forma fehaciente y por medios electrónicos que garanticen su total integridad, el contenido cumplido de los expedientes en el momento de que estos sean admitidos a fiscalización.
- Gestionar la fiscalización de todos aquellos tipos de expedientes, definidos o susceptibles de definición (contratación, subvenciones, así como todos aquellos trámites que en el ejercicio de esta función puedan ser necesarios (oficios de requerimiento, informes, notificaciones...))
- Permita desplegar y administrar (altas/bajas/modificaciones) de forma autónoma un catálogo dinámico de ítems de fiscalización, la capacidad de vincularlos a los diferentes tipos de expedientes, y el mantenimiento de un historial de cambios con aplicación según periodo de validez.
- Desplegar y administrar (altas/bajas/modificaciones) de forma autónoma un catálogo dinámico y normalizado de observaciones sobre la fiscalización; con posibilidad de proceder a su clasificación y calificación, y a su ponderación particular en base a diferentes criterios; manteniendo un historial de cambios con aplicación según periodo de validez.
- Disponga de entorno intuitivo y amigable donde poder desplegar, por parte de los usuarios encargados de llevar a cabo la fiscalización previa, el análisis y la gestión de los ítems asociados a los diferentes tipos de expedientes como requerimiento previo para la concreción del resultado de la fiscalización; así como para poder incorporar cuántas observaciones (del catálogo de observaciones y/o con texto libre) sobre la referida fiscalización se consideren convenientes.
- Aporte un entorno a gestión que facilite la identificación y gestión de las omisiones de fiscalización en relación al entorno operativo del resto de áreas/departamentos de la Corporación; así como en relación a las órdenes del día y los acuerdos de los diferentes órganos colegiados y unipersonales.
- Genere de forma automática y a partir de las plantillas previamente parametrizadas los

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	60/105



diferentes informes de fiscalización y de omisión (sean favorables o desfavorables) así como el resto de documentos vinculados a la operativa de gestión (oficios de requerimiento, notificaciones...); y todo esto, tomando en consideración la incorporación de los oportunos metadatos (según Esquema Nacional de Interoperabilidad)

- Incorpore estos documentos (caso que sea necesario) al portafirmas de la solución, pudiendo asignarle un flujo de firmas ya prefijado o, alternativamente, definido ad-hoc en el momento de su incorporación.
- Disponer de un entorno que muestre, en todo momento, el estado del proceso de fiscalización de un expediente, con indicación de la superación de los diferentes hitos procedimentales que puedan ser definidas (solicitud recibida, solicitud rechazada, solicitud aceptada, oficio de requerimiento, en proceso de informe, informe de fiscalización emitido...)
- Aportar un entorno a seguimiento de los expedientes con informes de fiscalización desfavorables (objeciones) para poder coger de manera directa y ágil (individual o de forma agregada) su evolución posterior: enmienda de las objeciones y nueva solicitud de fiscalización, planteamiento de discrepancia, acuerdo en contra de la fiscalización, etc.
- Entregue un entorno para poder hacer el seguimiento y la conveniente gestión (tanto individualmente como de forma conjunta) de las observaciones complementarias no suspensivas incorporadas a los diferentes informes de fiscalización.
- Gestionar el proceso de formulación y seguimiento de discrepancias: planteamiento por parte de la unidad/departamento gestor, elevación al órgano de control competente que tenga atribuida la tutela financiera, solicitud de informes o dictámenes, inclusión de las resoluciones o acuerdos adoptados contrarios al sentido del informe de la Intervención o del órgano de control competente en todos aquellos informes de carácter normativo o voluntario que así lo requieran.
- Facilitar un entorno que permita al s usuarios de los diferentes departamentos gestores (susceptibles de efectuar una solicitud de fiscalización) obtener información relativa a los elementos o requisitos (ítems) que, por cada tipo de expediente, serán objeto de revisión en el proceso de fiscalización; así como, que ponga a disposición de estos usuarios la posibilidad de efectuar simulaciones del referido proceso de fiscalización.
- Permitir la generación automática y directa (a partir de los datos disponibles en el sistema) del documento correspondiente al anexo de las Bases de Ejecución Presupuestaria, por el qué se regulan los extremos a comprobar en la fiscalización limitada previa; así como de las circulares de Intervención que se deriven de actualizaciones (normativas o de oficio) de estos extremos.

4.5.7.4.- Intervención del reconocimiento de las obligaciones

Este módulo tendrá que facilitar los mecanismos, recursos e instrumentos necesarios para poder gestionar de forma ágil y eficiente la intervención previa de los acuerdos de liquidación del gasto o de reconocimiento de la obligación.

Así pues, se requiere:

- Permita desplegar y administrar (altas/bajas/modificaciones) de forma autónoma un catálogo dinámico de extremos a comprobar (ítems) y el mantenimiento de un historial de cambios con aplicación según periodo de validez.
- Permita desplegar y administrar (altas/bajas/modificaciones) de forma autónoma un

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	61/105



catálogo dinámico y normalizado de observaciones sobre la intervención del reconocimiento de las obligaciones; con posibilidad de proceder a su clasificación y calificación, y a su ponderación particular en base a diferentes criterios; manteniendo un historial de cambios con aplicación según periodo de validez.

- Entorno amigable donde poder desplegar, por parte de los usuarios encargados de llevar a cabo la intervención previa, la comprobación de los extremos (ítems) para cada una de las instancias (facturas...) vinculadas a una liquidación de gasto o reconocimiento de obligación como requerimiento previo para la concreción del resultado de la referida intervención; así como para poder incorporar cuántas observaciones (del catálogo de observaciones y/o con texto libre) sobre la referida intervención previa se consideren convenientes.
- Presente capacidad de despliegue mixta y totalmente parametrizable:
- Integrado directamente dentro de los trámites y procedimientos contables implantados en la Organización, tanto si estos sueño gestionados intermediando por la propia solución objeto del contrato, como si lo son mediante soluciones de terceros (en este último caso tendrá que facilitar los mecanismos de interoperabilidad que lo propicien) de forma totalmente independiente, facilitando en este caso, los recursos adecuados para la recogida y tratamiento de los datos contables que sean necesarias para llevar a cabo la actuación de control y, si se tercia, para informar al sistema contable del resultado de esta.
- Posibilite la gestión de la actuación de intervención previa referida en el punto anterior mediante la agrupación de las instancias en lotes.
- Permita la constatación de las actuaciones sobre la intervención del reconocimiento de las obligaciones en base a dos mecanismos:
- Mediante el registro y validación de evidencias sobre las actuaciones llevadas a cabo.
- Mediante la posibilidad de generar informes/documentos (a partir de plantillas predefinidas), ya sea de forma individual o agregada (relación), de estas actuaciones.

Estos mecanismos tendrían que poder ser totalmente parametrizables y estar diseñado y desplegados para poder funcionar de forma concurrente o de forma independiente; tanto formando parte del propio flujo procedimental del procedimiento de intervención del reconocimiento de las obligaciones, como haciéndolo como una funcionalidad externa a este.

4.5.7.5.- Intervención de la comprobación material de la inversión

Este módulo tendrá que facilitar los recursos y las herramientas para que el órgano interventor, o a aquel en quien delegue, pueda verificar materialmente y de forma eficaz la realización efectiva de las obras, los servicios o las adquisiciones financiadas con fondos públicos; así como su adecuación al contenido del contrato correspondiente.

Se requiere, como mínimo:

- Acceder a la totalidad del contenido del expediente correspondiente a la inversión sujeta a comprobación material, con posibilidad de vincular la actuación, de forma directa, con las fases de control previo por las que este ha pasado; de forma que se pueda generar un documento (en base a la pertinente plantilla) que, de forma automática, recoja, tanto la secuencia ordenada de estas fases, como los datos más significativos de cada una de ellas.
- Disponer de un mecanismo flexible para poder recabar, referenciar y agrupar, de forma automática y a partir del contenido cumplido del expediente correspondiente a la

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	62/105



inversión sujeta a comprobación material, de toda aquella documentación o evidencias de actuaciones que se consideren necesarias o convenientes para la documentación previa de la actuación de control (informes de Fiscalización Limitada Previa, operaciones "O" en contabilidad, facturas, actuaciones de Control Permanente, etc.)

- Facilitar un sistema para gestionar las solicitudes de asesoramiento (de carácter técnico o profesional) que el órgano interventor estime necesarias o convenientes (tramitación, recepción, salvaguarda...)
- Aportar un sistema para la gestión ágil de delegaciones en cuanto al órgano interventor y de asignación de responsabilidad en la comprobación material de la inversión de acuerdo con diferentes criterios (tipología de la inversión, unidad gestora, fechas...); así como unos mecanismos de notificación garantizada de las diferentes delegaciones a los diferentes órganos de gestión.
- Facilitar un mecanismo bidireccional para que los diferentes órganos de gestión puedan solicitar al órgano interventor (o a aquel en quien delegue) su asistencia a un acto de comprobación material de la inversión (acto recepción obra, servicio o adquisición) y estos puedan confirmar la recepción de la solicitud y tramitar la oportuna respuesta (conformidad, rechazo por imposibilidad de asistir en las dates/horas propuestas, notificación de no ser preceptiva la comprobación...)
- En relación en su punto anterior, gestionar calendarios (general, por órgano interventor o delegado...), ya sea mediante recursos del propio sistema, ya sea mediante una herramienta externa especializada, para recoger de forma gráfica y estructurada las actuaciones programadas (a partir de las solicitudes formuladas por los departamentos gestores) y su gestión posterior (notificaciones previas, recordatorios periódicos, relaciones de actuaciones a efectuar...). Así mismo, tendrá que contemplar la posibilidad de exportar/vincular, en base a formatos estándares o mecanismos automatizados, los contenidos de estos calendarios con diferentes entornos de gestión de calendarios de uso generalizado y específicamente en el ámbito de la Corporación; MS Outlook.
- Implementar un entorno para gestionar las actuaciones de comprobación material (ya sea durante la ejecución de las obras, la prestación del servicio o la fabricación de bienes adquiridos mediante contratos de suministro ya sea a su finalización o entrega) que el órgano interventor considere necesario o convenientes llevar a cabo (solicitud, comunicación, encargo, recepción, salvaguarda...). Esto tiene que permitir la definición de elementos de seguimiento y control mientras esté vigente el contrato y garantizar trazabilidad entre las pruebas, el contrato, etc.
- Disponer de administración y mantenimiento de "tramitadores" y "interventores adscritos.
- Desplegar y administrar (altas/bajas/modificaciones) de forma autónoma un catálogo dinámico de plantillas en relación a la diversa tipología de documentos que pueda derivarse de la actuación de comprobación material de la inversión (solicitudes de asesoramiento, actas, informes complementarios...); así como posibilitar el mantenimiento de un historial de cambios de estas plantillas con aplicación según periodo de validez.
- Desplegar y administrar (altas/bajas/modificaciones) de forma autónoma un catálogo dinámico y normalizado de observaciones sobre la intervención de la comprobación material de la inversión; con posibilidad de proceder a su clasificación y calificación, y a su ponderación particular en base a diferentes criterios; manteniendo un historial de cambios con aplicación según periodo de validez.
- Facilitar en torno intuitivo y amigable donde poder concretar, por parte de los usuarios

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	63/105



encargados de llevar a cabo las comprobaciones o aquellos otros autorizados, la totalidad del ciclo de gestión (creación y registro, modificación, clonación, eliminación...) de los informes vinculados a las actuaciones de intervención relativa a la comprobación material de la inversión, así como, del resto de documentos necesarios.

- Facilitar los recursos para poder incorporar el redactado del contenido de estos documentos, sea mediante el uso de herramientas inherentes a la propia solución, sea facilitando la exportación (en base a formatos estándares y de fácil gestión) de los referidos documentos para su complementación mediante herramientas especializadas de terceros (procesadores de textos)
- Posibilitar la incorporación al sistema de los documentos agasajados mediante herramientas de terceros (una vez definido su contenido), aplicando los mecanismos de seguridad, integridad y coherencia adecuadas.
- Integración con el portafirmas común de la solución (componente 7), pudiendo asignarle un flujo de firmas ya prefijado o, alternativamente, definido ad-hoc en el momento de su incorporación.
- Integración con el repositorio documental para poder gestionar (incorporar, eliminar...), para cada una de las actuaciones de comprobación material de la inversión, todas aquellas evidencias o documentos relacionados (materializados en diferentes formatos (ficheros, enlaces...) que se considere oportuno.

4.5.7.6.- Intervención formal de la ordenación del pago

Este módulo tendrá que aportar los recursos y las herramientas para que el órgano interventor pueda verificar de forma ágil (y dejar constancia de esta verificación) los extremos contemplados en la normativa en cuanto a los actos por los cuales se ordenan pagos con cargo a la tesorería de la entidad local: que las órdenes de pago se dictan por un órgano competente, se ajustan al acto de reconocimiento de la obligación y se acomodan al plan de disposición de fondo aprobado.

Se requiere, como mínimo:

- Integración, dentro de los procedimientos contables y/o de gestión del pago implantados dentro de la Organización de la propios solución objeto del contrato como sí sueño gestionados mediante soluciones de terceros (en este último se entregará los mecanismos de interoperabilidad que lo permitan), cuando estos se vinculen a aprobaciones de ordenaciones de pago (fase "O"), la actuación de intervención formal de la ordenación del pago, consistente en la acreditación de los extremos exigidos por la normativa vigente (orden de pago dictada por órgano competente, ajustadas al acto de reconocimiento de la obligación y acomodada al plan de disposición de fondo aprobado).
- Esta integración posibilitará constatar de forma directa y ágil los referidos extremos y/o su acreditación previa (total o parcial) por parte de terceros (Tesorería, etc.)
- Tiene que permitir materializar la evidencia de las actuaciones tanto mediante su incorporación como parte de los propios documentos de aprobación contable y/o de gestión del pago (resoluciones...), como mediante la definición y utilización de documentos predefinidos ad-hoc.
- Facilite en torno para definir y administrar (altas/bajas/modificaciones) de forma autónoma las plantillas que tendrían que dar cobertura a estos documentos; así como al mantenimiento de un historial de cambios de estas plantillas, con aplicación según periodo de validez.

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	64/105



- Permita que esta actuación pueda ser materializada tanto de forma individual como de forma agregada (relaciones de operaciones). En este último caso, el sistema tendrá que facilitar los documentos o mecanismos para poder acreditar y acceder a los datos relativas a las actuaciones individuales que constituyen la agregación objeto de la intervención formal.

4.5.7.7.- Intervención material del pago

Este módulo tendrá que facilitar los recursos y las herramientas para que el órgano interventor pueda desplegar de forma eficiente la gestión del procedimiento de intervención material de los pagos.

Esta intervención material tiene que contemplar los siguientes extremos:

- La verificación de la competencia del órgano para la realización del pago
- La identidad correcta del perceptor
- El valor del importe debidamente reconocido.

Se requiere como mínimo:

- Facilitar la posibilidad de integrar, dentro de los procedimientos contables y/o de gestión del pago implantados dentro de la Organización, tanto si estos se gestionan mediante solución objeto del contrato, como sí lo son mediante soluciones de terceros (en este último caso tendrá que facilitar los mecanismos de interoperabilidad que lo permitan), cuando estos se vinculen a órdenes de pago (fase "P"), la actuación de intervención material del pago, consistente en la acreditación de los extremos exigidos por la normativa vigente (orden de pago dictada por órgano competente, identidad correcta del perceptor y valor del importe debidamente reconocido).
- Esta integración supondrá la posibilidad de constatar de forma directa y ágil los referidos extremos y/o su acreditación previa por parte de terceros elementos (Tesorería, etc.)
- Tiene que permitir materializar la evidencia de las actuaciones tanto mediante su incorporación como parte de los propios documentos de aprobación contable y/o de gestión del pago (resoluciones...), como mediante la definición y utilización de documentos predefinidos ad-hoc.
- Tiene que facilitar un entorno para poder definir y administrar (altas/bajas/modificaciones) de forma autónoma las plantillas que tendrían que dar cobertura a estos documentos; así como al mantenimiento de un historial de cambios de estas plantillas, con aplicación según periodo de validez.
- Tiene que permitir que esta actuación pueda ser materializada tanto de forma individual como de forma agregada (relaciones de operaciones). En este último caso, el sistema tendrá que facilitar los documentos o mecanismos para poder acreditar y acceder a los datos relativos a las actuaciones individuales que constituyen la agregación objeto de la intervención material.

4.5.7.8.- Control permanente previo, del control permanente concomitante y del control permanente continuo

Este submódulo tendrá que facilitar los mecanismos, recursos e instrumentos necesarios para poder gestionar de forma adecuada, eficaz y continua el ejercicio del control permanente, tanto en cuanto a las actuaciones previas a la formalización de los acuerdos, como en cuanto a las actuaciones concomitantes a estos; según normativa de aplicación:

- El artículo 32.1.a) del RD 424/2017, de 28 de abril.

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	65/105



- El artículo 4.1 del RD 128/2018, de 16 de marzo.

Así pues, en relación con este submódulo, el sistema tendrá que, como mínimo:

- Desplegar y administrar (altas/bajas/modificaciones) de forma autónoma un catálogo dinámico de tipo de informes de control permanente estructurado en diferentes niveles (clasificación); así como posibilitar el mantenimiento de un historial de cambios con aplicación según periodo de validez.
- Permitir asociar a cada tipo de informes un conjunto de metadatos y su gestión en base a los valores asignados.
- En relación con el punto anterior, posibilitar la periodificación y asignación de tareas/responsabilidades (generación, seguimiento, comprobación, aprobación...) sobre la operativa de los informes.
- Automatizar el seguimiento de la realización o cumplimiento de las tareas/responsabilidades por parte de los usuarios a los que se los haya asignado; así como la expedición de notificaciones de aviso (a través de varios mecanismos: correo electrónico, notificación en la propia aplicación...) en las diferentes fases de realización que puedan ser definidas (aviso previo, aviso de tarea pendiente, aviso de vencimiento de plazo...)
- Desplegar y administrar (altas/bajas/modificaciones) de forma autónoma un catálogo dinámico de plantillas y posibilitar de poder vincularlas al diferente tipo de informes definidos en cada momento; así como posibilitar el mantenimiento de un historial de cambios de estas plantillas con aplicación según periodo de validez.
- Desplegar y administrar (altas/bajas/modificaciones) de forma autónoma un catálogo de documentos o recursos de ayuda y soporte a la complementación de los informes de control, vinculables al diferente tipo de informes definidos; así como posibilitar el mantenimiento de un historial de cambios de estos documentos o recursos con aplicación según periodo de validez.
- Facilitar un entorno intuitivo y amigable donde poder concretar, por parte de los usuarios encargados de llevar a cabo las actuaciones de control permanente previo o concomitante, la totalidad del ciclo de gestión de los informes asociados (creación y registro, modificación, clonación, eliminación...)
- En el sentido apuntado en el punto anterior, tendría que posibilitar la generación de informes de control permanente a partir de las diferentes tipologías y plantillas previamente definidas.
- Facilitar los recursos para poder incorporar el redactado del contenido de estos informes, sea mediante el uso de herramientas inherentes a la propia solución, sea facilitando la exportación (en base a formatos estándares y de fácil gestión) de los referidos documentos para su complementación mediante herramientas especializadas de terceros (procesadores de textos)
- Posibilitar la incorporación al sistema de los informes agasajados mediante herramientas de terceros (una vez definido su contenido), aplicando los mecanismos de seguridad, integridad y coherencia adecuadas.
- Facilitar la incorporación de estos informes de control permanente al sistema de firmas del sistema, pudiendo asignarle un flujo de firmas ya prefijado o, alternativamente, definido ad-hoc en el momento de su incorporación.
- Facilitar un entorno que permita administrar o supervisar, en todo momento, el

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	66/105



estado de gestión del control permanente previo o concomitante; contemplando tanto la gestión de las actuaciones ya formalizadas (informes ya realizados o en trámite) como las que resten pendientes de concreción en cada momento. Esta gestión tendría que permitir el análisis del estado desde diferentes perspectivas (usuarios responsables, fechas, tipología de informes...), así como la expresión de la información resultante en base a diferentes entornos de salida (calendarios, gráfico de Gantt, lista de tareas...)

- En base a esto, permitir la proyección de las actuaciones de control permanente llevadas a cabo a lo largo de un intervalo temporal sobre un marco temporal futuro. Es decir, ser capaz de generar una potencial planificación de actuaciones futuras en base a la proyección de actuaciones formalizadas; así como su gestión posterior para alinear y afinar su ajuste.
- Facilitar un entorno para poder gestionar (incorporar, eliminar...), para cada actuación de control permanente previo o concomitante, evidencias o documentos relacionados, materializados en diferentes formatos (ficheros, enlaces...)

4.5.7.9.- Control permanente planificado

Este submódulo tendrá que facilitar los mecanismos, recursos e instrumentos necesarios para poder gestionar de forma adecuada, eficaz y continua el ejercicio del control permanente planificado, en cuanto a las actuaciones derivadas de la normativa de aplicación:

- RD 424/2017, de 28 de abril.
- RD 128/2018, de 16 de marzo.

Así pues, en relación con este submódulo, el sistema tendrá que, como mínimo:

- Desplegar y administrar (altas/bajas/modificaciones) de forma autónoma un catálogo dinámico de tipo de informes de control permanente planificado estructurado en diferentes niveles (clasificación); así como posibilitar el mantenimiento de un historial de cambios con aplicación según periodo de validez.
- Permitir asociar a cada tipo de informes un conjunto de metadatos y su gestión en base a los valores asignados.
- En relación con el punto anterior, posibilitar la periodificación y asignación de tareas/responsabilidades (generación, seguimiento, comprobación, aprobación...) sobre la operativa de los informes.
- Automatizar el seguimiento de la realización o cumplimiento de las tareas/responsabilidades por parte de los usuarios a los que se los haya asignado; así como la expedición de notificaciones de aviso (a través de varios mecanismos: correo electrónico, notificación en la propia aplicación...) en las diferentes fases de realización que puedan ser definidas (aviso previo, aviso de tarea pendiente, aviso de vencimiento de plazo...)
- Desplegar y administrar (altas/bajas/modificaciones) de forma autónoma un catálogo dinámico de plantillas y posibilitar de poder vincularlas al diferente tipo de informes definidos en cada momento; así como posibilitar el mantenimiento de un historial de cambios de estas plantillas con aplicación según periodo de validez.
- Desplegar y administrar (altas/bajas/modificaciones) de forma autónoma un catálogo de documentos o recursos de ayuda y soporte a la complementación de los informes de control, vinculables al diferente tipo de informes definidos; así como posibilitar el mantenimiento de un historial de cambios de estos documentos o recursos con aplicación

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	67/105



según periodo de validez.

- Facilitar un entorno intuitivo y amigable donde poder concretar, por parte de los usuarios encargados de llevar a cabo las actuaciones de control permanente planificado, la totalidad del ciclo de gestión de los informes asociados (creación y registro, modificación, clonación, eliminación...)
- En el sentido apuntado en el punto anterior, tendría que posibilitar la generación de informes de control permanente planificado a partir de las diferentes tipologías y plantillas previamente definidas.
- Facilitar los recursos para poder incorporar el redactado del contenido de estos informes, sea mediante el uso de herramientas inherentes a la propia aplicación, sea facilitando la exportación (en base a formatos estándares y de fácil gestión) de los referidos documentos para su complementación mediante herramientas especializadas de terceros (procesadores de textos)
- Posibilitar la incorporación al sistema de los informes agasajados mediante herramientas de terceros (una vez definido su contenido), aplicando los mecanismos de seguridad, integridad y coherencia adecuadas.
- Facilitar la incorporación de estos informes de control permanente planificado de firmas del sistema, pudiendo asignarle un flujo de firmas ya prefijado o, alternativamente, definido ad-hoc en el momento de su incorporación.
- Facilitar un entorno que permita administrar o supervisar, en todo momento, el estado de gestión del control permanente planificado; contemplando tanto la gestión de las actuaciones ya formalizadas (informes ya realizados o en trámite) como las que resten pendientes de concreción en cada momento. Esta gestión tendría que permitir el análisis del estado desde diferentes perspectivas (usuarios responsables, fechas, tipología de informes...), así como la expresión de la información resultante en base a diferentes entornos de salida (calendarios, gráfico de Gantt, lista de tareas...)
- En base a esto, permitir la proyección de las actuaciones de control permanente planificado llevadas a cabo a lo largo de un intervalo temporal sobre un marco temporal futuro. Es decir, ser capaz de generar una potencial planificación de actuaciones futuras en base a la proyección de actuaciones formalizadas; así como su gestión posterior para alinear y afinar su ajuste.
- Facilitar un entorno para poder gestionar (incorporar, eliminar...), para cada actuación de control permanente planificado, evidencias o documentos relacionados, materializados en diferentes formatos (ficheros, enlaces...)
- De acuerdo con el contenido del requerimiento general, procederá a la integración de todos los datos derivados de la gestión del control permanente planificado con las del resto de actuaciones que circunscriben el control interno previo; facilitando su tratamiento y gestión, tanto de manera particular como agregada, y la generación (automática o manual) de los oportunos informes estadísticos (periódicos o bajo demanda) y alimentado, también, el resto de expresiones analíticas o gráficas que se hayan podido definir (cuadro de mandos, avisos y alertas, etc.)

4.5.7.10.- Requerimientos de integración

Se requiere que:

El adjudicatario integre, facilite y disponga mediante todos los mecanismos, recursos y procedimientos necesarios para garantizar su total integración e interoperabilidad a su

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	68/105



puesta en producción, por su correcto y óptimo funcionamiento:

- Con el resto de los componentes de gestión, objeto del presente contrato; núcleo de organización (usuarios, grupos, roles, auditoría, etc.), información de base (terceros, territorio, documentos) y resto de aplicaciones (gestión económica, gestión recaudación e inspección de ingresos, expediente electrónico, gestión documental, portafirmas, etc.).
- Con aplicaciones y sistemas de terceros que pueda disponer La Corporación, como aplicación de gestión de riesgos, contabilidad, recaudación y aplicación de gestión del control financiero y auditoría.

Por lo tanto, se entregará un conjunto de API's-servicios web, que permita la comunicación bidireccional.

- Se nutrirá el datawarehouse de la solución para que permita a sistemas de Business Intelligence realizar procesos de minería de datos sobre el control interno.
- Integración de los datos facilitando su tratamiento y gestión, tanto de manera particular como agregada, y la generación (automática o manual) de los oportunos informes estadísticos (periódicos o bajo demanda) y alimentado, también, el resto de expresiones analíticas o gráficas que se hayan podido definir (cuadro de mandos, avisos y alertas, etc.)
- Todos los datos derivados de la gestión con la restar de actuaciones que circunscriben el control previo:
 - La fiscalización previa de los actos que reconozcan derechos de contenido económico, autoricen o aprueben gastos, dispongan o comprometan gastos y acuerden movimientos de fondos y valores.
 - La intervención del reconocimiento de las obligaciones.
 - La intervención de la comprobación material de la inversión.
 - La intervención formal de la ordenación del pago.
 - Y la intervención material del pago.
- Permita la integración de todos aquellos documentos resultantes de los diferentes ámbitos operativos objetos del control; así como la constatación electrónica irrefutable, en cualquier momento, del contenido de los expedientes objeto de las pertinentes actuaciones de control interno previo.
- Se integrará con el sistema de portafirmas, totalmente parametrizable, con capacidad de gestionar diferentes formatos de firma digital, admitir diferente tipología de certificados digitales y de definir, puntualmente o con carácter reutilizable, diferentes procesos o flujos de firma.
- Se integrará con el repositorio documental común de la solución
- Sistema de seguimiento, control y de ayuda a la toma de decisiones (BI)
- Hace falta que integre el sistema de Business Intelligence, especificado en el apartado 9.9, para posibilitar la definición, edición, configuración, obtención y distribución (por parte de los usuarios previamente autorizados a hacerlo) todo tipo de información estadística en relación a los datos de gestión del control interno de carácter previo y, en los casos en que así se determine, del control permanente planificado que se encuentren disponibles en el sistema; así como su canalización hacia recursos de salida como por ejemplo: cuadros de mando y elementos de reporting (informes periódicos normalizados...) y distribución (mailing...), hayan sido definidos internamente (con las herramientas y/o recursos del propio sistema), o hayan sido implementados a partir de herramientas externas (propias o de terceros).

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	69/105



- El adjudicatario hará falta que implemente un cuadro de mando de control interno con los principales indicadores (KPI) que permita a los responsables del servicio tomar decisiones.

4.5.8.- COMPONENTE 8 GESTION DOCUMENTAL

De conformidad con el artículo 17 LPAC y el 46 LRJSP la “Administración deberá mantener un archivo de los documentos electrónicos que correspondan a procedimientos finalizados”.

Según se define en el R.D. 203/2021 ampliamente citado en el presente pliego, concretamente en el art. 55 de dicho reglamento, se indica que “la gestión del archivo electrónico único garantizará la autenticidad, conservación, integridad, confidencialidad, disponibilidad y cadena de custodia de los expedientes y documentos almacenados, así como su acceso, en las condiciones exigidas por el Esquema Nacional de Interoperabilidad y el Esquema Nacional de Seguridad, por la normativa de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, por la legislación de archivos y patrimonio histórico y cultural y por la normativa específica que sea de aplicación, de acuerdo con lo que se desarrolle reglamentariamente”.

Para ello la plataforma deberá de incluir los módulos necesarios para que la administración pueda llevar la gestión archivística en la apertura del procedimiento (cuadro de clasificación, gestión de series documentales, gestión de metadatos...).

De conformidad con el artículo 17 LPAC y el 46 LRJSP la “Administración deberá mantener un archivo electrónico único de los documentos electrónicos que correspondan a procedimientos finalizados”.

Además, la plataforma deberá ser capaz de generar ficheros SIP para que puedan ser transferidos a una instalación de ARCHIVE u a otra herramienta de archivo definitivo que también este diseñada conforme al modelo de referencia OAIS (ISO 14721)

El sistema asociará al documento electrónico los metadatos mínimos obligatorios para cumplir con las Normas Técnicas de Interoperabilidad y, en su caso, los complementarios o necesarios para asegurar su gestión y conservación a lo largo del ciclo de vida.

El sistema dotará a los documentos de una identificación única e inequívoca dentro del sistema de gestión, que permita catalogarlos, clasificarlos, recuperarlos y referirse a los mismos con facilidad.

El sistema deberá cumplir lo establecido en la Política de Gestión de Documentos del Ayuntamiento de Fuenlabrada, cuyo contenido está disponible en <https://transparencia.ayto-fuenlabrada.es/normativa-servicios-y-participacion/>

4.5.9.- COMPONENTE 9 CONTRATACIÓN

La solución presentada por el licitante incorporará un módulo específico para la gestión de expedientes de contratación, dada su particularidad y complejidad en la relación entre el expediente de contratación y la licitación en la plataforma de licitación del estado. Deberá permitir la preparación del contrato, su licitación electrónica, la formalización, ejecución y seguimiento de los contratos y la remisión de información a otras Administraciones, como el Tribunal de Cuentas, IGAE, etc.

La plataforma se integrará con la Plataforma de Contratación del Sector Público (PCSP), para dar cumplimiento a las obligaciones de publicidad y licitación electrónica que establece la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público. El alcance de esta integración incluirá tanto la remisión y publicación de anuncios desde la plataforma de administración electrónica, como la incorporación a la misma de los datos resultantes del uso

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	70/105



del espacio virtual de licitación de la PCSP.

Resulta imprescindible la migración de datos de contratación al nuevo sistema para la continuidad de los expedientes abiertos y para sustentar la calidad de la información de datos en esta materia.

4.5.10.- COMPONENTE 10 MOVILIDAD

Cada vez es más habitual y útil la utilización de dispositivos móviles (smartphones, tablets, etc.) como herramientas de trabajo, dado que produce mejoras en cuanto a eficiencia y eficacia en proceso de gestión y de toma de decisiones.

Unas soluciones específicas en diferentes ámbitos, que tienen que funcionar sobre sistemas operativos con más usuarios de mercado, como mínimo Android e iOS, que se consideran importantes para conseguir agilizar diferentes procesos como la gestión de expedientes, resoluciones y sesiones y la firma de documentos electrónicos por parte de los responsables técnicos y políticos, eliminando tiempos de espera y de tramitación de los expedientes.

Por lo tanto, se requieren diferentes soluciones y funcionalidades en movilidad que se pueden plantear a modo APP única con todas las funcionalidades o mediante APP individualizadas por colectivo y funcionalidad.

Los dispositivos móviles no son objeto del presente contrato.

4.5.10.1.- Portafirmas móvil

Se requiere de solución móvil que permita la firma electrónica de documentos sin salir de la plataforma.

- Esté integrada con los sistemas de información corporativos objeto del presente contrato y, por lo tanto, las operaciones realizadas desde la app quedarán reflejadas al sistema de gestión, manteniendo la auditoría y trazabilidad de las operaciones.
- La configuración y derechos de acceso se configurará desde el mismo sistema de gestión de la seguridad de todo el sistema.
- Sea compatible con sistemas Android e iOS
- Permita un sistema de identificación
- Hace falta que muestre las diferentes bandejas de documentos pendientes de firmar propios o delegados, firmados y rechazados.
- Por cada bandeja, se vean los documentos y poder acceder al propio documento para consultar/firmar/rechazar, así como metadatos de documento y origen o expediente al que corresponde.
- Permita la firma electrónica y/o rechazo de documentos de forma individual y/o masiva, intermediando:
 - certificado digital en software.
 - visto bueno
- La app permitirá el acceso a personal de la Corporación, tanto del Ayuntamiento como de sus entes dependientes.

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	71/105



- Sesiones y resoluciones de órganos colegiados
- Se requiere de una solución móvil por la gestión de resoluciones y sesiones de órganos colegiados, que:
 - Estará integrada con los sistemas de información corporativos objeto del presente contrato y por lo tanto, las operaciones realizadas desde la app quedarán reflejadas al sistema de gestión, manteniendo la auditoría y trazabilidad de las operaciones.
 - La configuración y derechos de acceso se configurará desde el mismo sistema de gestión de la seguridad de todo el sistema.
 - Permita un sistema de identificación
 - Sea compatible con sistemas Android e iOS
 - Disponga del acceso al calendario de las próximas sesiones
 - Acceso a convocatorias y orden del día, siempre y cuando la misma haya sido enviada por el órgano correspondiente mediante sistema de avisos y notificaciones escogidos por la plataforma de tramitación.

4.5.10.2.- Bases de datos departamentales. Censos y Registros auxiliares.

Actualmente estas bases de datos están creadas por los mismos departamentos de las diferentes Áreas o entes municipales, utilizando varias herramientas de ofimática. Estas, a la vez no están relacionadas entre sí ni tampoco están integradas con ningún sistema de información de base de datos (terceros, ni con gestor documental). Esto hace que la calidad de los datos y su reutilización sea muy baja a la vez que su conocimiento radica concretamente sobre determinado personal administrativo, que sueña quién las crea, mantiene y explota.

Por lo tanto, desde el punto de vista del sistema de información global que ayude a mejorar la calidad, la simplificación, la agilidad en la gestión municipal y la reutilización, hace que se aborde dentro del presente proyecto.

Es por eso por lo que se requiere que:

- La plataforma integral de gestión y tramitación electrónica dé solución a esta problemática y ofrezca un módulo que permita contar con la base tecnológica necesaria por el control de la información de las bases de datos “sectoriales” o “verticales” o censos de la Corporación, teniendo que incluir las actuaciones de alta, baja y modificación que estas actuaciones requieren.
- Hay que aplicar seguridad sobre cada tipo de censo, pudiendo establecer qué elementos dados de alta al módulo de seguridad puede crear, consultar o registrar operaciones sobre los objetos censados, debidamente integrado con el núcleo organizativo de la plataforma.
- Hay que disponer de un espacio de configuración por cada tipo de censo, con objeto de establecer la información que tiene que contener el mismo y las operaciones que se podrán realizar.
- El proceso de alta de cada censo tiene que permitir configurar la información relativa a las características de cada uno con, por ejemplo, variables comunes, variables específicas, estados, terceros y domicilios integrados con el núcleo de información de la solución. Así mismo con la gestión documental para permitir crear/anexar/modificar documentos vinculados al censo.

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	72/105



- Hace falta que disponga de auditoría sobre las actuaciones/operaciones que se hagan a un determinado censo por parte de los usuarios que lo mantienen. Esta estará integrada a la auditoría única de toda la plataforma que se entregue y que forma parte del núcleo del sistema.
- Hace falta que esté integrado con
 - Núcleo de terceros, territorio y documentos como información de base de toda la solución, a reutilizar por los censos.
 - Plataforma de tramitación electrónica y gestión de expedientes, por el que se tiene que integrar con el resto de los componentes (registre electrónico, gestor documental, firma y notificación electrónica, etc.) facilitando así una gestión electrónica integral.
 - Gestión y tramitación de expedientes de forma que se puedan realizar altas, modificaciones o consultas a un determinado censo, quedando vinculados los expedientes que tengan relación con el expediente, así como la auditoría de las operaciones.
 - Gestión tributaria y recaudación, con el fin de poder gestionar directamente las obligaciones tributarias y no tributarias que puedan derivarse de la gestión de cada censo.

En la Corporación existe una gran cantidad de bases de datos aisladas por la gestión de procedimientos específicos de departamentos (censos de usuarios, cursos, talleres, hogares niños, equipamientos, animales peligrosos, paradas de mercado, vehículos municipales, etc)

Que permita enviar comunicaciones individuales o masivas, mediante la integración con el correo electrónico corporativo a los interesados o correo-e que se indique al censo.

- Habrá que entregar un conjunto de API's abiertas o servicios web estándares que permita la comunicación bidireccional con los censos y registros auxiliares, de forma que se permita obtener soluciones que interoperen con estos, permitiendo:
 - Acceso seguro a las funcionalidades de la gestión de censos (validación usuario, rol, etc). Por lo tanto, integración con núcleo del sistema.
 - Alta de nuevos registros a los censos/registros auxiliares y obteniendo los identificadores y conformidades o motivos en caso de rechazo. Esta funcionalidad permitirá anexar documentos
 - Consultar registros de información de censos, tanto en datos comunes como específicas, así como documentos asociados
 - Modificar datos de los registros de los censos.
 - Hace falta que registre la auditoría y trazabilidad pertinentes.
- Censos para entregar. Se requiere que se implementen según el cronograma del pliego y se realice la migración, en caso de existir a la Corporación, de los siguientes censos:
 - Censo de Actividades
 - Registro Entidades y asociaciones,
 - Licencias y Autorizaciones,
 - Contratos,
 - Equipamientos municipales

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	73/105



- Inscripciones a cursos y actividades
- Terceros
- Geolocalizaciones

4.5.11.- COMPONENTE 11 PORTAL DE TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO

La propuesta de Portal de Transparencia y gobierno abierto tendrá que respetar los principios de seguridad, disponibilidad, neutralidad, accesibilidad e interoperabilidad de acuerdo con la normativa establecida, así como el uso de estándares abiertos y, en su caso, otros de uso generalizado por la ciudadanía.

Actualmente existe un contrato para este componente con la empresa Ogov System. El mayor reto en este componente es conseguir tanto con la empresa prestadora actual como por el propio adjudicatario de la plataforma su funcionamiento DENTRO de la plataforma con movimientos automatizados de datos.

El portal de Transparencia hace falta que permita ejercer, tanto la publicidad activa por parte de la Corporación y de forma automatizada desde el sistema de gestión integral e integrado y de tramitación electrónica, como el derecho de acceso a la información pública, mediante trámite integrado en el catálogo de trámites y al registro electrónico para poderse ejercer el derecho del ciudadano.

El sistema de gestión objeto del presente contrato permitirá definir los indicadores o conjuntos de datos y documentos (datasets) que permitan automatizar la publicación a transparencia de forma periódica y desatendida, permitiendo:

- Identificación de serías documentales, metadatos y tipos de documentos a publicar a transparencia. Por lo tanto, hace falta que permita definir datasets o listas de publicaciones a Transparencia o en la sede, de forma que permita cumplir con la transparencia activa y desde origen .
- Los datasets o indicadores publicados a transparencia, hace falta que permitan su reutilización por ejemplo intermediando RSS o API.
- El conjunto de datasets o listas al sistema de gestión, estarán disponibles vía API o vía datawarehouse de forma que se permita su reutilización.

El portal hace falta que:

- Permita la publicación de los ítems de transparencia según diferentes agrupaciones, como ITA Transparencia internacional, Infoparticipa, etc.
- Hace falta que disponga de un gestor de contenidos que permita publicar contenidos tanto manuales como mediante servicios web o APIRest del sistema de gestión integral e integrado
- Disponga de buscador y localizar información y documentos.
- El diseño sea personalizado y adaptado a hojas de estilos e imagen corporativa del portal web de la corporación
- Sea responsive web design, que sea accesible y adaptable a dispositivos móviles (smartphone/mesitas digitales).
- Información sobre la titularidad, organización y mapa del portal de transparencia
- Sea multientidad

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	74/105



En cuanto al gobierno abierto, se exige como mínimo apartados de obras, contenido económico, participación y datos abiertos con información visual en gráficos, lenguaje claro, geolocalización en su caso e información compartida. El apartado de participación permitirá presentar propuestas, responder preguntas, votaciones, seguimiento de huella normativa, presupuestos participativos, desgloses económicos, información de gasto por habitante, explicación de la EJECUCION de ingresos y gastos.

4.5.12.- COMPONENTE 12 SISTEMA DE SEGUIMIENTO, CONTROL Y DE AYUDA A LA TOMA DE DECISIONES (BI)

Hace falta que integre la herramienta de análisis de datos “Business Intelligence”, a la gestión y tramitación electrónica de expedientes por la obtención de indicadores e informes de control y seguimiento de la entrada y salida de asuntos, así como la producción administrativa. Hace falta que permita el análisis de datos y generación de «reportes» de información agregada y global, así como la generación de los informes para publicar en formato abierto a los portales web y que estén perfectamente integrados con las fuentes de información de origen. Se valorará positivamente la presentación de este componente en la documentación justificativa del proyecto.

El licitador hace falta que implemente al menos:

- Indicadores generales y agregados del registro de entrada y salida de documentos, por oficinas, por línea de tiempo, por usuario, etc que permita conocer el estado y evolución del servicio así como comparativas en periodos anteriores y ayude a determinar tendencias y la planificación de recursos y campañas en las oficinas de asistencia en materia de registro.
- Indicadores generales y agregados de la producción de expedientes electrónicos identificando el estado de los mismos, por unidades orgánicas o archivos de gestión de cargas de trabajo, cuellos de botella, caducidad de asuntos, etc. Aquellos que ayuden a conocer el estado y evolución del servicios y la toma de decisiones para disponer de servicios más eficientes y a corregir anomalías o disfunciones.
- Indicadores generales y agregados de los servicios públicos electrónicos que se usan en la relación ciudadano-corporación, de contenidos de sede, catálogo de trámites, tiempos de tramitación por el ciudadano, servicios de carpeta ciudadana/empresa más usados y usos de aplicaciones y servicios móviles Aquellos que ayuden a conocer el estado y evolución del servicios públicos electrónicos y la toma de decisiones para disponer de servicios más eficientes y a corregir anomalías o disfunciones.

4.5.12.1.- Analítica de datos e inteligencia de Negocio (BI)

La plataforma hace falta que disponga y esté integrada con una solución analítica de datos y business Intelligence (BI), de forma que la Corporación pueda disponer de cuadros de mando y de informes que permita el filtrado de datos y monitorización y control de la actividad administrativa del ente, permitiendo controlar fácilmente los indicadores y KPI más importantes por cada ámbito de gestión, cargas de trabajo, tiempo y compromisos de servicio, cuellos de botella, etc. Indicadores económicos, de productividad y de descripción que ayude a los diferentes responsables a tomar decisiones mediante información que hará falta que sea representada de forma muy visual y gráfica y mediante tablas.

Hace falta que se proporcione un sistema de información y de ayuda a la toma de decisiones con las siguientes características:

- El primer objetivo del proyecto de analítica del Ayuntamiento es simplificar el

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	75/105



acceso de los empleados públicos a información, democratizando el uso de herramientas analíticas que faciliten la toma de decisiones basada en datos.

- Para lograr este objetivo se implementará, dentro del motor de tramitación, un módulo de analítica embebida en la aplicación que actuará como vehículo para que los empleados públicos del Ayuntamiento puedan acceder a la información que necesiten consultar de una forma más eficiente. Este módulo de analítica permitirá leer y analizar datos, así como trabajar y comunicarse compartiendo análisis fundamentados en datos.
- La implementación de este módulo de analítica se realizará respetando siempre la política de acceso a la información que establezca el Ayuntamiento en sus políticas de seguridad.
- El proyecto de analítica del Ayuntamiento debe contemplar la elaboración de cuadros de mando especializados según perfil y ámbito que permitan resolver las necesidades avanzadas de explotación y manejo de los datos que tienen determinadas personas de la organización para monitorizar el funcionamiento de los procesos y servicios, o para auditar su operativa.
- Estos cuadros de mando permitirán el ejercicio de una analítica de autoconsumo, a través de tecnologías asociativas que permitan explorar libremente los datos, buscar utilizando lenguaje natural, efectuar cálculos dinámicos, y con una navegación de lo más general hasta la transacción.
- Integración de la información analítica con capas que permitan la representación geoespacial de los datos, pudiendo correlacionarlos con datos socioeconómicos, demográficos, detección patrones, perfil del ciudadano.
- A través de la herramienta de analítica se automatizará la generación y publicación de la información que deba remitir el Ayuntamiento a los portales transparencia y datos abiertos, así como a aquellos organismos de control externo a los que deba remitirse información.

Los requerimientos y coberturas tecnológicas necesarias del citado módulo se codifican y desglosan en la siguiente tabla:

REQUERIMIENTOS Y COBERTURAS TECNOLÓGICAS MÓDULO ANALÍTICA		
Categoría	Requerimiento	Descripción
Plataforma	REQ-01	El adjudicatario deberá proveer, en el contexto de este contrato, de las licencias asociadas a las herramientas tecnológicas utilizadas en la solución para todos los usuarios de la organización.
	REQ-02	El adjudicatario será responsable de proveer la/s plataforma/s hardware necesarias para un adecuado funcionamiento del módulo analítico, de acuerdo con los volúmenes de información procesados en cada momento. Esta infraestructura deberá ser escalable para poder adecuarse a los crecimientos de volúmenes de información a procesar a lo largo del tiempo.

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	76/105



Gobierno del Dato	REQ-03	El módulo analítico deberá contar con un entorno gobernado, en el que los administradores de la plataforma puedan decidir tanto qué datos son accesibles por cada usuario, como qué analíticas son accesibles por los mismos.
Cobertura Datos	REQ-04	El sistema deberá procesar información de todo el histórico de datos cargados hasta el momento en la solución tecnológica, sin horquillas límite de tiempo a procesar.
	REQ-05	El módulo analítico comprenderá, analíticas asociadas a los datos de la solución tecnológica, agrupados en módulos, de forma que puedan representar el valor diferencial de cada uno de los contextos que representan.
	REQ-06	El sistema deberá permitir la navegación desde visiones más generales de cuadro de mando (dashboard) al dato más concreto (unidad transaccional) en cada contexto de trabajo.
	REQ-07	El sistema analítico deberá estar integrado con la solución tecnológica, de forma que desde las selecciones realizadas en la misma se pueda navegar a un registro concreto para su revisión o edición mediante enlaces u otros mecanismos que lo faciliten.
	REQ-08	La información contenida en el módulo analítico será susceptible de mantenerse actualizada con una cadencia de carácter diario, como mínimo, sin perjuicio de que, atendiendo a la criticidad de determinadas fuentes de información, se puedan acordar tiempos de refresco más breves.
Visualización Datos	REQ-09	El módulo analítico, además de contar con las visualizaciones base definidas, permitirá para aquellos usuarios autorizados, la creación de nuevas visualizaciones y analíticas, basadas en la información contenida en cada módulo de trabajo. Además, estas nuevas visualizaciones deberán poder ser compartidas con el resto de los usuarios de la organización.
	REQ-10	El módulo analítico deberá tener un comportamiento “responsive” adecuando su visualización y operativa al entorno utilizado en cada caso. Deberá contar, así mismo, con aplicación móvil independiente para su acceso, habilitada para Android e iOS.
	REQ-11	El sistema dispondrá de manera integrada, de visualizaciones geoespaciales con capacidades de selección equivalentes al resto de elementos de la plataforma. Estos mapas, además, deberán poder mostrar (de forma solapada o por navegación) distintas capas/niveles de información. El contexto de utilización de estos elementos se circunscribirá a información georeferenciada (puntos geográficos, áreas...) o georeferenciables (provincias, municipios, códigos postales...), dentro del catálogo del módulo.
Mantenimiento	REQ-12	Es responsabilidad del adjudicatario, el mantenimiento y modificación del módulo analítico para garantizar el correcto alineamiento con la plataforma de administración electrónica que nutre sus análisis. Cualquier cambio sobre la plataforma de administración electrónica conllevará la consecuente actualización sobre el módulo analítico asociado.

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	77/105



4.5.13.- COMPONENTE 13 INTEGRACIÓN CON SERVICIOS DE LA AGE

Se requiere que la solución, en sus diferentes entornos preproducción y producción, se entregue integrada con aquellos servicios complementarios a los servicios proveídos por la AGE y que la Corporación requiera la integración, cómo:

- Dirección general de Tráfico
- Directorio Común (DIR3)
- Tablón edictal único (TEU, servicio al BOE)
- Servicios de la Oficina virtual de Catastro (OVC de la DGC), entre el componente de Gestión de Ingresos, base de datos Dirección general de Catastro e información territorial gráfica y alfanumérica de la Corporación mediante el convenio de colaboración existente.
- ANCERT, plataforma notarial por la consulta y pago de deudas IBI asociadas a un inmueble y consulta de la ficha notarial
- FAcE para la factura electrónica, con integración bidireccional (descarga de facturas) y Registro de Facturas de la Contabilidad así como comunicación de cambios de estado de las facturas en sus estados de tramitación.
- Base de datos Nacional de subvenciones (BDNS) en sus diferentes servicios disponibles.
- Plataforma de Contratos del estado (PLACE)
- Sistema integrado de Registros SIR) y ORVE Registro electrónico interoperable
- Integración con REA
- Integración con el punto general de notificaciones
- PID Plataforma intermediación de datos
- Habilita

Así mismo, por aquellos servicios que la AGE ofrezca a lo largo del periodo de ejecución del contrato a los entes locales y que el Ayuntamiento de Fuenlabrada decida incorporarse, el adjudicatario se integrará, sin ningún coste adicional, a partir de la petición de la Corporación, de forma que la solución provista por el adjudicatario también se enriquecerá con nuevas integraciones y la Corporación ayudará en las validaciones y pruebas por la correcta implantación.

4.5.13.1.- Evolución

Dado que a fecha de hoy posiblemente haya servicios de la Administración General del Estado, Colegios profesionales que no estén disponibles para los entes locales para su integración de forma automatizada, el adjudicatario se compromete a integrarse en aquellos disponibles, en tiempo y forma y sin ningún coste adicional para la Corporación, de los que la Corporación lo solicite.

Sobre aquellos servicios integrados, que durante la vida del contrato sufran modificaciones por parte de sus proveedores, el adjudicatario se compromete a las adaptaciones pertinentes de forma ágil, atendiendo la fase de soporte, mantenimiento y evolución objeto del presente contrato, y sin ningún coste adicional por la Corporación.

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	78/105



Finalmente, el adjudicatario se compromete a adaptar la plataforma a los cambios y evolución de la normativa sobre interoperabilidad vigente en cada momento, siendo actualmente el Esquema Nacional de interoperabilidad y las correspondientes normas técnicas.

4.5.13.2.- Provisión de la capa de integración de la solución

La capa de integración e interoperabilidad a entregar hace falta que disponga de los mecanismos que permitan el intercambio de datos y documentos desde otras aplicaciones externas hacia los componentes de la solución, tanto en modo consulta como en modo transacción.

Por lo tanto, hay que entregar todo un conjunto de servicios web y/o API's abiertas y debidamente documentadas y con ejemplos de uso que garanticen que la solución es abierta, proveyendo la capa de servicios de integración, como mínimo:

- Autenticación y autorización por la validación de usuarios mediante tokens de seguridad que permita obtener acciones autorizadas.
- Núcleo organización y seguridad (organización, usuarios, grupos)
- Núcleo Información base -Personas, Domicilios, Representantes, Documentos, formas de contacto, domiciliaciones, etc-.
- Padrón Municipal Habitantes
- Planes y programas
- Gestión Económica
- Control Interno
- Gestión, Recaudación e Inspección de los Ingresos Municipales, por ejemplo, por unidades fiscales, gestión de recibos, objetos tributarios, liquidaciones/autoliquidaciones, referencias de ingreso, detalles notario, sanciones y multas,
- Atención al Ciudadano -Cita previa y ticketing atención-
- Registro entrada y salida de documentos - Único y auxiliares
- Expediente electrónico, metadatos, gestor documental, ingesta y recuperación Documentos al Repositorio documental
- Firma electrónica, portafirmas y Firma Biométrica
- Notificaciones, creación y gestión de notificaciones, envíos, estados, recepción de evidencias acuse de recibo, etc
- Censos y registros auxiliares
- Sistema datawarehouse por consulta y explotación de datos de la solución

Especialmente para finalidades futuras cómo:

- Desarrollos de servicios digitales, a modo de aplicaciones o a modo APP's para dispositivos móviles, tanto para empleados públicos como para ciudadanos/empresas que la Corporación desee desarrollar y/o contratar.
- Integración de la gestión del espacio público, equipamientos o infraestructuras vinculados con el nuevo paradigma de la gestión de Ciudades Inteligentes mediante sistemas y plataformas de internet de las cosas (IoT), como por ejemplo iniciación de expedientes provocados por acontecimientos IoT identificando objeto, servicio,

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	79/105



metadatos vinculados al expediente y que puedan venir dadas, Geolocalización, validación de la facturación de servicios públicos en base a indicadores obtenidos de plataforma de Ciudad Inteligente.

- Sistemas de información geográfica que permitan tanto la consulta, explotación y gestión de la información (datos, documentos, expedientes, etc), así como actualización desde los sistemas de mapas de la ciudad, ya sean geoportales privados como públicos.
- Desde los módulos y aplicaciones que conforman la solución final, poderse integrar e interoperar con otros sistemas externos que no sean los de la Administración General del Estado.
- Entre los módulos, aplicaciones, expedientes, procedimientos y subprocedimientos de tramitación, que conforman la solución propuesta.
- En el supuesto de que la Corporación implemente un sistema de Tarjeta Ciudadana, el adjudicatario lo integrará con el sistema de gestión objeto del presente contrato.
- Nuevos sistemas basados en inteligencia artificial que contribuyan a la tramitación automatizada, así como en la ayuda a la toma de decisiones así como en la atención al ciudadano.
- Por lo tanto, esta capa de integración hace falta que permita:
 - Realizar llamadas a servicios web externos, ya sea desde herramientas de gestión mediante botones habilitados en formularios como desde puntos de flujos de tramitación de expedientes.
 - Recibir y contestar a peticiones de información y documentos por parte de sistemas externos, de forma segura, sobre los diferentes ámbitos de gestión; sobre el padrón de habitantes, planes y programas, gestión económica, control interno, gestión tributaria y recaudación, tramitación electrónica de expedientes.
 - Poder incorporar documentos a los diferentes expedientes y sistemas de gestión, provenientes de otras administraciones mediante sistemas de intermediación de datos y documentos, como Plataforma intermediación de Datos de la Administración General del Estado.
 - Permitir avanzar el estado de un expediente, desde sistemas externos.
 - Recibir documentos y expedientes desde una aplicación externa, permitiendo su vinculación al cuadro de clasificación con todas las garantías.
 - Permitir generar liquidaciones/autoliquidaciones en base a servicios web que hay que poner a disposición o en base a archivos de texto plano. Habrá que detallar los formatos y metadatos obligatorios y opcionales para poderlo realizar.
 - Permitir conocer la situación tributaria y de pago de una persona
 - Permitir enviar y recibir documentos por la firma-e, al componente de portafirmas, así como de firma biométrica.
 - Acceso a consulta, altas y actualizaciones de datos y documentos a los registros auxiliares y censos.
 - Registrar y Consultar/Validar consentimientos de una persona del núcleo de información de base, sobre determinados servicios municipales (datos personales, notificación-e, recibir comunicaciones y alertas, etc.).

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	80/105



- Permitir el acceso a un expediente determinado desde aplicaciones externas, intermediando URL específica y seguro a ..
- Acceso al datawarehouse de la solución para la explotación de datos por parte de sistemas externos

4.5.14.- INTEGRACIONES

Las integraciones son una parte muy importante de este contrato, los requisitos de interoperabilidad se centran en dos aspectos. Por un lado, la necesaria y ya citada integración con los servicios ofrecidos por las plataformas estatales disponibles para su uso por las Administraciones Públicas, que afectarán a apartados concretos dentro de la solución. La solución, en cada apartado según le sea de aplicación, deberá hacer uso de herramientas y soluciones como SIR, CI@ve, Archive, Apoder@, Notific@, Plataforma de Intermediación, etc.

Adicionalmente a esta interoperabilidad, es crítico para el Ayuntamiento que el adjudicatario proporcione la funcionalidad que permita una comunicación a través de servicios API REST o similar entre las aplicaciones y servicios de uso común en el Ayuntamiento y la solución aportada por el adjudicatario.

No en vano, actualmente, un buen número de aplicaciones realizan asientos registrales en la aplicación de registro. En el nuevo escenario, también ha de ser posible esta funcionalidad.

La funcionalidad ofrecida deberá permitir, al menos:

- Dar de alta y consultar asientos en el registro Electrónico General.
- Consulta de expedientes electrónicos: estados de tramitación de un expediente, incluir/recuperar un documento en un expediente desde una aplicación externa.

Adicionalmente, se deberá integrar con aplicaciones de terceros usadas en el Ayuntamiento y que no se han incluido como un módulo inexcusable de gestión, pero existentes. El adjudicatario deberá garantizar la continuidad de este mecanismo debiendo para ello trabajar conjuntamente con las empresas prestadoras para la continuidad de la aplicación de forma integrada. Se persigue un único sistema integral de gestión y administración electrónica del Ayuntamiento de Fuenlabrada.

Si en la fase de análisis inicial previo a la puesta en marcha se detectase alguna necesidad de comunicación y/o integración que facilitase la labor con los sistemas de información municipales actuales, estos se plantearán de forma adecuada, se planificarán con el servicio de tecnologías de la información y el conocimiento dentro de la dirección general de transformación digital. para determinar la viabilidad de la integración en esta primera fase. No obstante, y sin el requisito de cumplimiento de plazos para la puesta en marcha, es voluntad del Ayuntamiento aprovechar las ventajas de la tramitación y la gestión de expedientes electrónicos para realizar paulatinas integraciones de sus sistemas actuales con los ofrecidos por el adjudicatario. En este sentido se valorará muy positivamente las capacidades de los servicios de integración que ofrezca el licitante.

En la fase inicial de implantación y con idea de que las integraciones solicitadas estén disponibles lo antes posible, el adjudicatario asignará personal técnico al proyecto con los conocimientos y capacidades necesarias para atender los requisitos y necesidades que surjan en este periodo. El licitador deberá incluir en su propuesta la estimación de horas necesarias según su conocimiento y criterio y atendiendo a los requisitos aquí expuestos para este objetivo siempre dentro del precio de adjudicación del contrato. Al mismo tiempo y durante la duración del contrato, incluirá los recursos necesarios para lograr la funcionalidad

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	81/105



requerida en cuanto a las integraciones solicitadas y las obligatorias permitiendo al equipo técnico del Servicio de tecnologías de la información y del conocimiento disponer de acceso a los recursos necesarios para facilitar estas labores, bien mediante documentación, con un servicio de atención para asuntos de carácter técnico – informático, con ejemplos de integración y con un trabajo en equipo que ayude en la labor de integración en todo momento.

El licitador dispondrá de una plataforma en entorno de desarrollo para la realización de pruebas en la elaboración de los desarrollos e integraciones a realizar por el Ayuntamiento, previas a su puesta en funcionamiento en el entorno de producción. Las capacidades funcionales de dicho entorno serán las mismas que en el entorno de producción.

4.5.14.1.- Identidad Digital

La plataforma tiene que permitir aceptar como acreditación de identidad cualquiera de los medios de identificación previstos a la ley 39/2015. Específicamente respetará los contemplados en el Protocolo de Identificación y firma electrónica del Ayuntamiento de Fuenlabrada

4.5.14.2.- De los interesados

Las personas interesadas podrán identificarse electrónicamente en la sede electrónica mediante cualquier sistema que disponga de un registro previo que permita garantizar su identidad. En particular, se admitirán los siguientes:

- Sistemas basados en certificados electrónicos reconocidos o calificados de firma electrónica emitidos por los prestamistas incluidos en la “lista de confianza de prestamistas de servicios de certificación”
- Sistemas de clave concertada.
- Sistemas que la Corporación pueda adoptar en la línea de Tarjeta Residente que desea implantar y que por lo tanto permitiría la autenticación ante posibles servicios públicos electrónicos como registro electrónico, carpeta ciudadana/empresa, etc.
- Otros sistemas conforme los efectos jurídicos que produzca con sistema de identificación a través de claves concertadas por correo electrónico o por teléfono móvil.

4.5.14.3.- Representación

Hace falta que contemple la gestión de la representación, mediante comparecencia electrónica por otorgamiento de poder apud acta por medio de sistemas de firma electrónica y por lo tanto poder indicar/seleccionar el representado. El servicio se integrará con Registro electrónico de apoderamientos de la AGE.

4.5.14.4.- Evidencias electrónicas

Los módulos que componen la plataforma tienen que poder generar evidencias electrónicas para garantizar ante un tercero y con efectos legales que no han sufrido ninguna alteración con posterioridad.

Estas evidencias se tendrán que conservar y permitirán como mínimo conocer la trazabilidad en la tramitación de los expedientes electrónicos, información sobre el acceso a los expedientes (quién, cuando y a qué información se ha accedido), cualquier cambio en la información de los documentos y de la publicación de la información de la sede electrónica.

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	82/105



4.5.14.5.- [Sello de tiempo](#)

La herramienta tiene que poder consumir sellos de tiempos de diferentes proveedores. Como mínimo el sello de tiempo nos tiene que permitir generar firmas con sello de tiempo, generar evidencias temporales, completar firmas y garantizar la conservación de firmas a través del resellado.

4.5.14.6.- [Firma electrónica y portafirmas](#)

La solución propuesta tendrá que incluir un portal que permita a los usuarios centralizar y agrupar la gestión de la firma electrónica de documentos. Este módulo tendrá que incluir las siguientes funcionalidades:

- La plataforma tiene que permitir el uso de cualquier medio de firma previstos a la ley 39/2015
- Bandejas de documentos pendientes de firmar, firmados, delegados por la firma, rechazados a partir de y poder diferentes criterios de busca y filtro por varios metadatos.
- Seguimiento de los documentos a firmar: prioridades, firmas en espera otros, por fecha de plazo.
- Gestión de delegaciones y/o sustituciones de firma por parte del usuario final. Incorporación de la funcionalidad de sustitución o delegación de firma de un usuario a un otra, de forma que todo documento pendiente de firma pase a la firma de la persona delegada. Esta tarea de delegación, la hará el mismo usuario que firma indicando el periodo de delegación, además del administrador de la plataforma.
- Incorporación en el documento de firma con “marca de agua” visible y/o código seguro de verificación y código de barras o QR que permita la localización rápida de documento y expediente.
- Generación de copias de los documentos firmados con código seguro de verificación
- Permita la firma del documento por uno o varios firmados pudiendo configurar-lo de forma secuencial y en paralelo, obligatorios y opcionales.
- Hace falta que disponga de solución por la preservación de las firmas electrónicas ya sea desde la propia herramienta o bien con terceros que lo garanticen.
- Hace falta que se generen las evidencias electrónicas para garantizar ante terceros y con efectos legales que se mantiene la integridad y la autenticidad. Estas tienen que asegurar la trazabilidad en la tramitación de expedientes, así como la publicación de información en sede electrónica y otras funcionalidades.
- Es requisito la provisión e integración de un sistema HSM, de certificados centralizados.
- Es requisito imprescindible la provisión de firma en la nube.

4.5.14.7.- [Firma biométrica y remota](#)

La plataforma tiene que disponer de funcionalidades que permitan la firma biométrica en atenciones presenciales y remota por asistencia en tramitación por teléfono con el ciudadano, con la obtención de las evidencias oportunas que garanticen la voluntad, autenticidad, integridad en la firma de los documentos. Es un parte esencial de la gestión del cambio necesaria en el Ayuntamiento de Fuenlabrada que TODO servicio entre en digital en el

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	83/105



sistema.

Hay que entregar la solución plenamente integrada y con todos los licenciamientos para la Corporación que permita, sin restricción de número de usuarios, funcionalidades ni volumen de documentos, la funcionalidad de firma biométrica y firma en remoto, que podrá ser usada por:

- Personal de la oficina de asistencia en materia de registros, entrada por la firma de solicitud del ciudadano, así como de salida, como notificaciones por comparecencia como acuse de recibimiento. Una vez relleno, el funcionario lo enviará al dispositivo móvil porque el ciudadano lo pueda visualizar y firmado mediante firma biométrica. El documento firmado y las evidencias se tienen que poder incorporar como documentos al registro o expediente electrónico o componente desde donde se ha generado el documento, de forma automatizada y transparente al usuario final.
- En la firma remota, el sistema permitirá enviar un enlace al documento a firmar y una notificación SMS al dispositivo móvil del ciudadano con un pin desechable por la firma-e de la solicitud, almacenando el documento firmado y evidencias de la firma-e.
- Por personal notificador para incorporar la firma en el acuse de recibimiento dentro del flujo de notificación
- Por personal inspector en servicios en territorio, mediante levantamiento de actas y la firma por parte del interesado.
- Por personal del ámbito social, en servicios y tareas de ayuda a domicilio de sus usuarios.
- Estará integrado con la solución de firma biométrica móvil.

Los dispositivos móviles (tablets) no serán objeto del presente contrato, pero hará falta que el licitador detalle los dispositivos compatibles con la solución para garantizar la obtención de los datos biométricos en la firma manual.

4.5.14.8.- Portafirmas móvil

Se requiere que:

- La solución hace falta que incorpore un portafirmas electrónico para dispositivos móviles (smartphone), tanto iOS como Android, plenamente integrado con los diferentes componentes de la solución, que contemple las bandejas de documentos pendientes de firmar, los firmados, los delegados, etc.
- Los documentos por la firma serán los de cualquier subsistema de gestión objeto del presente contrato y no únicamente del sistema de gestión de expedientes.
- Además de disponer del acceso a consulta de los documentos, hay que poder obtener los metadatos asociados al documento, así como el expediente al que pertenece.
- Hace falta que permita la firma electrónica mediante visto bueno, certificado digital, así como el rechazo con la posibilidad de indicar el motivo de este, tanto individualmente como en lote.

4.5.14.9.- Elementos de Integración

Como componente común de la plataforma, el portafirmas hará falta que incorpore un conjunto de API's, servicios web que permitan la integración e interoperabilidad con otros sistemas externos a los módulos y componentes objeto del presente pliego, tanto para enviar documentos a la firma como por el regreso una vez firmados. Habrá que poder vincular metadatos a los documentos, así como archivos adicionales a modo contextualización de

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	84/105



documento a firmar.

4.5.14.10.- Portafirmas Ciudadano

Es voluntad de la Corporación aumentar la agilidad y la eficiencia en la relación con los ciudadanos, gestores profesionales y empresas por medios electrónicos.

Es por eso que se requiere un portafirmas ciudadano habilitado en la Sede electrónica o Carpeta Ciudadana/Empresa, donde desde el sistemas de gestión administrativa de la Corporación, se pueda enviar a la firma documentos con uno una secuencia de firmantes que pueda incluir al ciudadano (persona física y jurídica) y por lo tanto, una vez le corresponda firmar, el documento es puesto a disposición a su bandeja porque el ciudadano pueda acceder, visualizar el documento y firmarlo electrónicamente, para así continuar internamente el flujo de firma y tramitación especificado. Por ejemplo por la firma de contratos, convenios, etc.

Este portafirmas ciudadano, tiene que permitir enviar tanto documentos de los propios sistemas de gestión administrativa como documentos externos mediante la carga manual del archivo y determinar manualmente el flujo de firma y la correspondiente generación de avisos por correo-e a los interesados.

Así mismo, la firma electrónica del documento por el ciudadano puede desencadenar en:

- Continuidad con flujo de firma por parte de cargos internos a la corporación
- En actuaciones automatizadas, cómo o firma automatizada por sello de órgano,
- generación de un registro electrónico, por ejemplo, en documentos tipos instancia/solicitud autocompletada, que de oficio, la Corporación le ponga a disposición para firmar la voluntad de inicio de un determinado trámite.
- Grabación de un consentimiento que se almacenará con el tercero dentro del núcleo de terceros de las herramientas de gestión objeto del presente contrato.
- La firma realizada por el ciudadano, generará el aviso correspondiente al empleado que lo haya originado.

4.5.14.11.- Código seguro de verificación

El sistema tiene que incorporar un código seguro de verificación (CSV) a todos los documentos electrónicos enviados al portafirmas, por su integración con la gestión documental, y por lo tanto, con el objetivo que las copias realizadas en soporte papel de documentos públicos administrativos emitidos por medios electrónicos y firmados electrónicamente tengan la consideración de copias auténticas. Hace falta que permita comprobar la autenticidad e integridad del documento a partir del CSV.

4.5.14.12.- Reutilización de datos y documentos y gestión de consentimientos

La gestión de documentos aportados por los ciudadanos y las empresas por la gestión de sus asuntos es uno de los aspectos que más impacto tienen sobre la eficacia y eficiencia de la gestión administrativa. Por eso, es fundamental disponer de una buena solución por esta gestión.

Además, se refiere claramente el artículo 53 de la ley 39/2015 LPACAP relativo a los derechos del interesado en el procedimiento administrativo.

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	85/105



Por lo tanto, se requiere que:

- Se pueda configurar esta propiedad por cada tipo documental de entrada y en virtud de su naturaleza se podrá definir como personal (DNI, título académico, etc) o multipersonal (libro familia, escritura, etc).
- Es disponga de los procesos por los cuales el ciudadano pueda aportar documentos necesarios y dar los consentimientos por su reutilización, tanto por el canal presencial como por el electrónico. El consentimiento y el documento original aportados tienen que quedar vinculados a la personal del núcleo de información corporativo (objeto del presente pliego) con las correspondientes fechas de vigencia para que se pueda reutilizar desde cualquier otra expediente que la corporación tramite.
- El motor de tramitación y el subsistema de registro hará falta que apliquen automáticamente la lógica de reutilización cuando se solicite el documento en cualquier gestión que realice el ciudadano y desde cualquier módulo de gestión municipal.

4.5.15.- COMPONENTE 14. SEDE ELECTRONICA

El principal objetivo de la Sede Electrónica es construir unos servicios digitales centrados en satisfacer las necesidades del administrado en sus interacciones con el Ayuntamiento.

Para lograr este objetivo, al inicio del proyecto adjudicatario analizará los servicios que el Ayuntamiento ofrece a sus ciudadanos y empresas tanto abiertos (tablón de anuncios, portal de transparencia, enlaces, etc.) como restringidos al interesado (su carpeta electrónica).

Como resultado de estos trabajos se definirá el contenido de la Sede Electrónica, cuidando al máximo la interacción digital.

La Sede Electrónica permitirá a los interesados iniciar por medios electrónicos todos los trámites en los que exista la posibilidad de una iniciación a instancia de parte, utilizando para cada trámite los formularios electrónicos que se definan.

La identificación de los interesados en la Sede Electrónica, de conformidad con el artículo 9.1 LPAC, se realizará mediante certificado electrónico, el sistema CL@VE, y en cumplimiento del artículo 6.1. del Reglamento eIDAS, también se permitirá la identificación de ciudadanos de la Unión Europea con los medios de identificación expedidos en sus países de origen.

La Sede Electrónica también deberá permitir a los interesados con capacidad de obrar la posibilidad de actuar por medio de un representante, en virtud del artículo 5.1. LPAC, pudiendo acreditar su representación identificándose con un certificado electrónico de representación, con una inscripción en el Registro Electrónico de Apoderamientos (APODERA) o con un poder notarial recabado a través de los servicios de consulta de Poderes Notariales (NOTARÍA) de la Plataforma de Intermediación de Datos.

La Sede Electrónica también permitirá gestionar cadenas de representación, permitiendo por ejemplo que el representante legal de una gestoría pueda realizar trámites en nombre de un interesado representado legalmente por la misma.

En virtud del artículo 28. LPAC “los interesados no estarán obligados a aportar documentos que hayan sido elaborados por cualquier Administración”

Para dar cumplimiento a este precepto, la plataforma deberá estar integrada con la plataforma de intermediación de datos (PID), permitiendo a esta Administración recabar los

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	86/105



documentos electrónicamente y eximir de estas cargas administrativas al interesado desde la propia sede.

La carpeta de tramitación (o carpeta electrónica) será el entorno que permita al administrado hacer un seguimiento y conocer el estado en que se encuentran sus asuntos. A través de este espacio también recibirá las notificaciones y comunicaciones que le sean dirigidas, y podrá aportar la documentación adicional que le sea requerida.

Dentro de la sede electrónica, la plataforma ofrecerá un módulo de pago telemático que permitirá a los interesados (personas físicas y jurídica) el pago electrónico de cualquier liquidación o autoliquidación emitida por la entidad.

El sistema permitirá a los interesados efectuar el pago electrónico generándose un recibo justificante del mismo, que se comunicará automáticamente tanto a los interesados como a la Administración Pública, a través del registro electrónico.

Este módulo de pago telemático incorpora la integración con pasarelas de pago como el TPV Virtual de RedSys, que a su vez permite su conexión con las principales entidades Bancarias, habilitando que los interesados puedan realizar pagos con tarjetas bancarias de forma segura, de forma coordinada con el área económica.

Adicionalmente, con la finalidad de facilitar la realización de los pagos, y como parte de los procesos de modernización se incorporará un nuevo modo de pago, con la plataforma Bizum. Para ello, el módulo de pago electrónico ofrecerá a los ciudadanos la utilización de Bizum como medio pago, permitiendo realizar los pagos de forma instantánea, fácil y segura con su dispositivo móvil. De forma coordinada con el área económica.

Se valorará muy positivamente la posibilidad de que la Sede Electrónica esté dotada de sistemas de atención telemática a ciudadanos y empresas, permitiendo evitar desplazamientos innecesarios posibilitando la realización de determinados trámites por videoconferencia, en virtud del Real Decreto 203/2021 Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.

También se valorará positivamente disponer de un sistema de video identificación que permita la autenticación biométrica facial, siguiendo los estándares técnicos establecidos por el Centro Criptográfico Nacional en el Esquema Nacional de Seguridad.

La Sede Electrónica como funcionalidad no excluyente pero muy valorada podrá estar dotada de un asistente virtual desarrollado con tecnologías de inteligencia artificial que permitan el procesamiento de lenguaje natural.

El objetivo de este asistente virtual será facilitar al ciudadano una atención 24x7 en sus relaciones con la Sede Electrónica, prestando especial atención a la resolución de incidencias técnicas habituales en el uso de medios electrónicos (certificados, configuraciones, etc.).

El flujo conversacional se elaborará de forma colaborativa mediante sesiones de trabajo grupales entre el personal designado por el Ayuntamiento de Fuenlabrada y el adjudicatario.

Se valorará la propuesta de entrenamiento de la tecnología de inteligencia artificial que utilice el asistente virtual, las herramientas para monitorizar el uso del asistente virtual y otros aspectos que contribuyan a la personalización del servicio.

Estas valoraciones se tendrán en cuenta en los documentos técnicos de las propuestas técnicas del sobre B de la licitación.

La propuesta de sede electrónica tendrá que respetar los principios de seguridad, disponibilidad, neutralidad, accesibilidad e interoperabilidad de acuerdo con la normativa

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	87/105



establecida, así como el uso de estándares abiertos y, en su caso, otros de uso generalizado por la ciudadanía.

La sede electrónica dispondrá de sistemas que permitan establecer comunicaciones seguras siempre que sea necesario. Para identificarse y garantizar una comunicación segura se utilizará certificados reconocidos o calificados de autenticación del lugar web o mediano equivalente.

La sede electrónica incluirá, como mínimo, los elementos y/o funcionalidades que se enumeran a continuación:

- Disponga de registro de evidencias de publicación y accesibilidad
- Responsiva. La sede electrónica hace falta que sea accesible y adaptable a dispositivos móviles (smartphone/tablets).
- Hace falta que sea accesible según normativa vigente.
- Información sobre la disponibilidad de la sede y el registro electrónico. Interrupciones de servicio
- Información sobre la sede electrónica
- Identificación de la sede, órgano titular y de los responsables de gestión y de los servicios
- Mapa de la sede o equivalente indicando la estructura de esta y enlace directo
- Titularidad y regulación
- Indicación de la fecha y hora oficial.
- Calendario de días hábiles.
- Alertas en caso de interrupción del servicio de registro electrónico y trazabilidad
- Sistema de verificación de certificados, así como posibles test de navegadores, etc.
- Relación de sistemas de identificación y firma admitidos.
- Información pública, servicios y formularios acceso anónimo, plenamente integrado con los subsistemas de gestión que permita la publicación automatizada de contenidos de:
 - Catálogo de servicios y de procedimientos, incluyendo información detallada de cada trámite, así como el enlace a los formularios electrónicos personalizados y documentos e impresos de aquellos que se puedan realizar por vía presencial y que, y que permitirá la presentación al registro electrónico:
 - Tablero de edictos integrado
 - Perfil del contratante integrado
 - Enlaces a boletines oficiales
 - Publicación de convocatorias y actas de las sesiones de los órganos vinculantes de la corporación
 - Normativa vinculada con el catálogo de procedimientos (ordenanzas generales y fiscales, reglamentos, etc).
 - Calendario del contribuyente –fiscal-

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	88/105



- Verificación de documentos electrónicos.
- Relación de funcionarios habilitados
- Oferta pública de empleo y procesos de selección de personal categorizados.
- Formularios de comunicación de quejas y/o sugerencias integrado con la plataforma de tramitación electrónica
- Formularios propios de la oficina virtual tributaria,
- Punto de acceso al registro de facturas (FACE)
- Acceso en el portal de transparencia y datos abiertos
- Buscador potente que permita localizar cualquier contenido, esté a información de sede, catálogo de trámites, etc. diferenciando el tipo de contenido del qué se trata.
- Información, servicios y formularios de acceso con identificación
- Gestión de la representación, mediante comparecencia electrónica por otorgamiento de poder apud acta por medio de sistemas de firma electrónica.
- Buzón de notificaciones electrónicas integrada con el servicio de notificaciones electrónicas por comparecencia en sede electrónica.

4.5.15.1.- Requisitos específicos de la sede electrónica

A. El Catálogo de Procedimientos es el espacio virtual donde los ciudadanos tienen a su disposición el catálogo de servicios electrónicos, que podrán tramitar electrónicamente y que automáticamente se integrará con el registro general o auxiliar que el Ayuntamiento determine.

B. Carpeta Ciudadana. Dentro de la Oficina Virtual el ciudadano necesita disponer de un espacio exclusivo y privado donde tenga disponible toda la información y comunicaciones que tiene con el Ayuntamiento. Esta zona privada debe ser accesible vía certificado digital o sistema alternativo tipo CI@ve. La Oficina Virtual es el espacio virtual donde los ciudadanos tienen a su disposición toda la información de sus interacciones con el Ayuntamiento.

C. Interoperabilidad. Un aspecto muy importante del contrato es la interoperabilidad. Y la posibilidad de acceso a la misma información desde distintas plataformas, en concreto con las soluciones tecnológicas que aporta el ministerio de Hacienda y Administraciones públicas.

La solución debe permitir o poder permitir siempre que las soluciones tecnológicas lo permitan la integración con el catálogo de servicios de administración digital del Estado, siempre que la medida que la administración general del estado tenga las posibilidades de hacer dicha integración.

Estará incluido en el precio del contrato las integraciones que durante la duración del mismo puedan realizarse ya sea, por ser nuevas y gratuitas como porque el adjudicatario haya podido realizarlas con otras empresas o prestadores de servicios.

D. Tablón de Anuncios y Edictos Electrónicos. Se incluirá un componente encargado de presentar todas las publicaciones y edictos del Ayuntamiento. El sistema propuesto deberá facilitar las búsquedas y permitir la descarga e impresión de los edictos aprovechando el soporte digital.

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	89/105



A través de la zona de Acceso Restringido se podrá adaptar el estilo, actualizar, redactar y publicar nuevos anuncios en cada uno del organismo gestionado, así como gestionar los permisos de los diferentes empleados públicos.

Se contemplarán al menos las mismas funcionalidades que el actual tablón de edictos electrónico municipal, incluyendo validación y firma de publicaciones y evidencia fidedigna de publicaciones.

- E. Portal de Transparencia y gobierno abierto, un componente que presentará a los ciudadanos la información obligatoria a nivel de ley 19/2013 de 19 de diciembre de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, que se organizará conforme dicha Ley y que permitirá al Ayuntamiento su configuración, es requisito esencial que la relación documental entre el portal de transparencia y el gestor de expedientes sea total, existiendo la opción de “subir” al portal de transparencia información directamente desde el gestor de expedientes.

El portal deberá permitir el acceso, descarga y reutilización de la información allí colocada de forma que permita la conversión de formatos de los documentos alojados.

Además, permitirá alojar apartados de participación, obras, contenido económico, y datos abiertos.

- F. Perfil del contratante e integración con PLACE , un componente que presentará a los ciudadanos y empresas la información obligatoria a nivel de ley de contratos del sector público conforme a la ley 9/2017 de ocho de noviembre de contratos del sector público y que permitirá al Ayuntamiento su configuración, es requisito esencial que la relación documental entre el perfil del contratante y el gestor de expedientes sea total, existiendo la opción de “subir” al portal de transparencia información directamente desde el gestor de expedientes.

Se entiende también obligatoria la interoperabilidad entre este componente y la plataforma de contratación del estado, de forma que opere de igual manera conectando el gestor de expedientes con el perfil y con la plataforma de forma que el mismo documento o documentos pueda incorporarse a todos los componentes a la vez.

- G. Gestión de la Representación

Se identifica necesario incluir en el catálogo de componentes de la solución de administración electrónica un componente dedicado a la gestión de la representación y apoderamiento de forma que un ciudadano pueda realizar tramitaciones electrónicas en nombre de otra persona.

El apoderamiento es una habilitación que los ciudadanos pueden otorgar a terceros para actuar en su nombre en determinados trámites o actuaciones. La solución de administración electrónica propuesta debe incluir la funcionalidad necesaria para que el ciudadano pueda hacerlo por medio electrónico.

El ciudadano que actúa como representante puede apoderar a cualquier otro ciudadano o empresa para que actúe en su nombre. Puede crear un apoderamiento sobre un trámite o una categoría de trámites, consultar sus apoderamientos, revocarlos o modificar la vigencia de éstos, etc.

A su vez, el ciudadano que actúa como apoderado debe poder representar a cualquier otro ciudadano o empresa, confirmar apoderamientos, y para trámites, consultar sus apoderamientos o renunciar a los mismos.

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	90/105



En este sentido el componente de gestión de la representación debe permitir la posibilidad de habilitar autorizaciones de representación de las personas habilitadas, tanto para empresas o ciudadanos en representación de otros ciudadanos como de funcionarios habilitados. Adicionalmente se deberán poder gestionar las representaciones tanto por autorización expresa como a representación en base a convenios con terceras entidades que habilitan representación masiva de colectivos como colegios profesionales. La herramienta deberá también permitir acreditación de la representación por distintos medios, presenciales o telemáticos.

Habilitar una zona específica en la Carpeta Ciudadana con toda la información relacionada en materia de representación.

Cada uno de los componentes del sistema tiene que ser una aplicación o subsistema que pueda implementarse de forma modular y gradual, pero con el resultado de disponer de un único entorno a acceso y trabajo para la corporación, a modo escritorio único.

1.1.1.1.- Validación de documentos electrónicos

Todos los documentos generados en la plataforma se tienen que suministrar en formato PDF/A e incluirán el correspondiente código seguro de verificación (CSV), que tendrá que dar garantía de autenticidad e integridad en caso de cambio de formato.

Así mismo, aquellos documentos insertados de fuentes externas a la solución en cualquier de sus subsistemas de gestión, hará falta que incorporen el correspondiente CSV, único e inequívoco al sistema.

El sistema incluirá en la sede electrónica un validador de documentos electrónicos emitidos por el Ayuntamiento a partir del CSV. Para la validación del documento se solicitará al usuario la introducción del CSV que incorporará el documento a validar y se mostrará el documento original electrónico que tendrá que estar almacenado, junto con su CSV, el cual formará parte de los metadatos del documento.

Así mismo, el sistema tiene que ser capaz de validar de forma individual documentos que están incluidos en relaciones masivas, como por ejemplo validación de un CSV de una operación contable

que está firmada/aprobada dentro de una relación masiva, de forma que el estado del documento individual sea coherente con su tramitación, firma, aprobación.

Habrá que incorporar el validador actual para compatibilizar los documentos electrónicos previos elaborados con los sistemas de expediente-e actuales.

4.6.- DESCRIPCIÓN Y CONDICIONES DEL SERVICIO

4.6.1.- Perfiles profesionales, funciones y responsabilidades para los dos lotes.

El licitador tiene que explicar su memoria técnica, la dotación de recursos por la prestación del servicio requerido, tipología, perfiles, etc., para realizar las diferentes tareas descritas en este documento.

Atendido el impacto y la criticidad del proyecto de cambio, la propuesta de servicios tiene que incluir, como mínimo, los perfiles profesionales que se describen a continuación, sin que esto no suponga la colaboración, si se tercia, otros profesionales en función de las tareas que se requieran.

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	91/105



4.6.1.1.- Director/a proyecto

Algunas de las funciones principales que tendrá que llevar a cabo son:

- Apoyo en el Ayuntamiento en la implantación del sistema objeto del LOTE1 y LOTE 2 de este contrato
- Velar por la defensa de los intereses del Ayuntamiento
- Coordinar las partes interesadas para la consecución de los objetivos e hitos establecidos.
- Seguimiento y actualización del plan de proyecto.
- Gestión de los riesgos y de las actuaciones preventivas asociadas.
- Asesorar en el Ayuntamiento en aspectos técnicos y funcionales vinculados al proyecto.
- Otros en el ámbito de las funciones que le sean encomendadas.

Se requiere como mínimo 800 horas para el Lote 1 y 385 horas para el Lote 2—en caso de mejora, indicarlo al sobre de criterios automáticos y no tiene que constar a la memoria técnica.

El Director/a de proyecto deberá contar con una experiencia de al menos 3 años en este cargo, que deberá acreditarse mediante presentación de Curriculum Vitae y Declaración Responsable, a tal efecto.

4.6.1.2.- Consultores especialistas por ámbitos funcionales

Habrá que contar con personas, expertas en los diferentes ámbitos funcionales que componen la solución del LOTE 1, de forma específica en los componentes en el LOTE 1 al/s que sus funciones principales serán:

- Apoyo y asesoramiento al personal técnico de la Corporación para cada ámbito funcional vinculado al LOTE1 para acompañar en la implantación
- Gestión de los riesgos y de las actuaciones preventivas asociadas
- Proponer y optimizar prácticas y métodos de trabajo del personal municipal que permita adaptarse al nuevo contexto de administración digital.
- Impartir sesiones de acompañamiento, información y formación en el contexto de cada componente de la solución a implantar en administración electrónica y gobierno abierto:

o Refuerzo normativo que permita adoptar y/o reforzar conocimientos con la norma en el ámbito de la administración digital, ágil y proactiva. Identificación de puntos clave, así como establecer mecanismos que ayuden en la producción ágil y proactiva de servicios públicos

o Visión data céntrica de la corporación y la interoperabilidad entre administraciones públicas, así como la ciudadanía, favoreciendo la reutilización de la información, tanto verticalmente como horizontalmente, así como la alineación verso el nuevo paradigma de Gobierno Abierto.

o Métodos de trabajo en entornos digitales y específicos del sector público.

o Formar y acompañar en metodología de simplificación administrativa; reducción de cargas administrativas promoviendo el principio de una sola vez. Se requiere establecer, colaborar y acompañar en la simplificación administrativa al personal Se requiere como mínimo cuatro especialistas y 800 horas cada uno —en caso de mejora, indicarlo al sobre de criterios automáticos y no tiene que constar a la memoria técnica-

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	92/105



Los consultores especialistas, deberán contar con una experiencia de al menos 3 años en este cargo, que deberán acreditar mediante presentación de Curriculum Vitae y Declaración Responsable, a tal efecto.

4.6.1.2.1.1 Técnico de procesos

Algunas de las funciones principales que se le encomiendan exclusivamente para el LOTE 2 son:

- Apoyo en la implantación de procesos de tramitación en el nuevo sistema de información
- Automatización de procedimientos
- Optimización de configuraciones
- Pruebas y validaciones de los resultados
- Soporte y acompañamiento que permita obtener la simplificación y agilidad en los procesos.
- Otros que le sean encomendados en el ámbito de sus competencias.

Se requiere como mínimo tres técnicos y 385 horas cada uno para el lote 2 –en caso de mejora, indicarlo al sobre de criterios automáticos y no tiene que constar a la memoria técnica-

El Técnico de procesos , deberá contar con una experiencia de al menos 3 años en este cargo, que deberá acreditarse mediante presentación de Curriculum Vitae y Declaración Responsable, a tal efecto.

4.6.1.3.- Formador/a

Intervendrá en el proceso de información y formación, tanto al personal de la Corporación como la ciudadanía en aquellas actividades de promoción y difusión de los servicios públicos electrónicos por cada contenido de cada lote, tanto para el LOTE 1 como para el LOTE 2, cada una con su independencia propia del contenido. El proceso de cambio hace falta que sea concebido para y con el ciudadano y por lo tanto es imprescindible conseguir una penetración y uso de los servicios públicos electrónicos por parte de la ciudadanía y, por lo tanto, hace falta:

- o Realizar talleres a empleados públicos y a la ciudadanía que permitan una adopción de los servicios electrónicos que se pondrán a disposición, según LOTE1, de los cuales se enumeran a guisa de ejemplo, Identidad digital, Información y servicios de Sede electrónica, Notificaciones electrónicas, Catálogo de trámites, etc.
- o Servicios de información personalizada y trámites directos mediante Carpeta Ciudadana/empresa, Proveedor, Contribuyente, etc.
- o Servicios de tramitación y presentación de solicitudes al registro electrónico o Entre otros que se considere oportunos.

En el LOTE 2 será necesario formar a la organización y concebido para los empleados públicos en cohesión del funcionamiento de la plataforma respecto del desarrollo organizativo, colaboración entre las áreas y diseño del proceso de cambio. Hará falta que se tengan en cuenta los diferentes perfiles personales y profesionales a los cuales vayan dirigidos los talleres, de forma que aporten casos de uso prácticos y se planificará en el tiempo de forma que se alinee con la puesta en marcha de los servicios públicos electrónicos de ambos lotes. Así mismo, se realizarán dos sesiones mínimo por cada servicio/colectivo durante la duración del contrato.

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	93/105



Se requiere como mínimo 6 formadores y 375 horas cada uno para el Lote 1, a repartir en diferentes sesiones y talleres a empleados municipales, así como a ciudadanía, que el licitador podrá mejorar y un mínimo de 3 formadores y 350 horas cada uno para el Lote 2—en caso de mejora, indicarlo al sobre de criterios automáticos y no tiene que constar a la memoria técnica.

El Formador/a deberá contar con una experiencia de al menos 1 año en este cargo, que deberá acreditarse mediante presentación de Curriculum Vitae y Declaración Responsable, a tal efecto.

4.6.1.4.- Asistente/a de apoyo

Actuará como un soporte técnico para ambos lotes en todo aquello en lo referente a:

- Organización y preparación de reuniones, convocatorias, documentación técnica, logística, etc.
- Elaboración y actualización de la documentación funcional y técnica.
- Actualización y seguimiento de la planificación.
- Elaboración de guías y manuales.
- Organización de calendarios y recursos para las sesiones de formación.
- Otras asociadas a la implantación de un sistema de Información.

Se ha estimado al menos cinco asistentes/as con una dedicación mínima de 700 horas para el Lote 1 y al menos 3 asistentes/as con una dedicación mínima de 350 horas para el Lote 2—en caso de mejora, indicarlo al sobre de criterios automáticos y no tiene que constar a la memoria técnica.

El Asistente/a de apoyo, deberá contar con una experiencia de al menos 1 año en este cargo, que deberá acreditarse mediante presentación de Curriculum Vitae y Declaración Responsable, a tal efecto.

4.6.2.- Equipo humano

La prestación de los servicios tiene que poder ser proporcionada en su totalidad con los recursos humanos propios del adjudicatario (o subcontratistas autorizados) con la calificación necesaria y adecuada para la prestación del servicio.

Los medios personales necesarios para la prestación de los servicios anteriormente indicados tienen que ser los adecuados para realizar con garantía la transformación requerida y tienen que mostrar las habilidades necesarias para integrarse en un equipo, entre las cuales se podrían determinar a efectos enunciativos:

- Profesionalidad, buena actitud y respeto para el trabajo realizado para los demás.
- Destreza comunicativa e interpersonal
- Capacidad de trabajar en equipo
- Habilidad para identificar, analizar y resolver problemas
- Capacidad de trabajo bajo presión
- Conocimiento tecnológico y de negocio en el entorno de la administración local

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza			
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)			
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	94/105	

En caso de que se produzca cualquier modificación en la composición del equipo de trabajo, el adjudicatario tendrá que garantizar que la persona que se proponga en sustitución acredite como mínimo el mismo conocimiento y experiencia que la persona saliente. Además, habrá que reservar un número de horas de trabajo suficientes para garantizar la adecuada transferencia de conocimiento entre el miembro del equipo saliente y el entrante.

La Corporación se reserva el derecho de solicitar la sustitución de alguna de las personas de los perfiles que el adjudicatario haya incorporado al proyecto, ante posibles carencias de conocimiento, incumplimiento de tareas y/o hitos, ausencias, etc. Cualquier que la Corporación considere debidamente justificada y que el adjudicatario tendrá que sustituir.

4.6.3.- Plan y plazo de ejecución

La duración del LOTE 1 es de 4 años y el LOTE 2 de 2 años.

Los servicios incluidos en este LOTE 2 tendrán una duración alineada al plazo de implantación y puesta en servicio del sistema objeto del proyecto del LOTE 1 que permita garantizar un soporte en la transición del servicio, con una duración de 24 meses desde la firma del contrato.

El Ayuntamiento se reserva el derecho a modificar el calendario propuesto por el adjudicatario dentro del plazo máximo.

4.6.3.1.- Fase Análisis

Existirá una fase cero en el inicio del proyecto en el que el adjudicatario tendrá que realizar el análisis y diseño técnico que permita determinar el alcance teniendo en cuenta aquello expresado verso la coordinación con el adjudicatario del LOTE 1 y que haya sido expresamente declarado como obligatorio.

Así mismo, hará falta la presentación del proyecto a la Corporación, previo inicio de la fase de ejecución.

No se podrá considerar finalizada hasta que no haya una revisión formal de la propuesta de servicios a ejecutar, con las personas que determine la Corporación.

Esta fase, hace falta que esté ejecutada y entregada en el plazo máximo de 30 días naturales.

4.6.3.2.- Fase Ejecución

La realización del servicio no supone, en ningún caso, una dedicación fija semanal o mensual, y hará falta que el adjudicatario se adapte al plan de implantación que se haya determinado por el proyecto resultante del LOTE1, por el cual habrá que prever y establecer mecanismos de comunicación y coordinación.

Esta fase, será ejecutada desde la aceptación de la Fase de Análisis hasta la duración máximo de 24 meses del contrato.

5.- SOPORTE, MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN

El adjudicatario del LOTE 1 se verá obligado a garantizar, en términos de apoyo, mantenimiento y evolución con el objeto del contrato y alcance descritos a continuación, el sistema de gestión integral e integral y plataforma de gestión y tramitación electrónica de expedientes, así como servicios públicos electrónicos y aplicaciones y servicios en movilidad suministrados, durante la duración del contrato.

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	95/105



Servicios profesionales tecnológicos, de administración y operación de sistemas y bases de datos y servicios de gestión de red vinculados a la infraestructura, plataformas y servicios que conforman la provisión de la solución en Cloud Privado.

Soporte y mantenimiento de las aplicaciones y soluciones objeto del presente contrato. Se establecen los siguientes tipos de mantenimiento que hace falta que estén incluidas a la propuesta:

- **Correctivo:** Son aquellos cambios precisos para corregir errores del producto software, incluyendo la recuperación de datos erróneos generados por el mal funcionamiento de la aplicación. Estos harán falta que sean resueltos en lo establecido en los acuerdos de nivel de servicio especificados en el apartado 13.
- **Evolutivo:** Son las incorporaciones, modificaciones y eliminaciones necesarias en el producto para cubrir la expansión o cambio en las necesidades del usuario, incluyendo entre estas posibles variaciones las correspondientes al entorno legal a que se someten los procedimientos que rigen la gestión o en la propia actividad de la Administración Local, entre otras posibilidades, así como la implantación de nuevas versiones y documentación.
- **Adaptativo:** Son las modificaciones de los sistemas, módulos y aplicaciones suministrados que se vean afectados por variaciones en los entornos en los que el sistema opera, por ejemplo, cambios de configuración del hardware, software de base, gestores de base de datos, comunicaciones, o también componentes de estos como versiones de navegadores, entornos de virtualización de servidores, aplicaciones, etc.
- **Perfectivo:** Son las acciones llevadas a cabo para mejorar la calidad interna de los sistemas y aplicaciones suministradas en cualquier de sus aspectos: reestructuración del código, definición más clara del sistema y optimización del rendimiento y eficiencia. Por lo tanto, el adjudicatario tendrá que atender, implantar y ejecutar todo aquello necesario para garantizar una buena calidad de las aplicaciones y servicios sobre disponibilidad, rendimiento, calidad, usabilidad, etc.

El soporte y mantenimiento incluirá la corrección de cualquier mal funcionamiento o disfunción que el sistema ofrece y cualquier nueva revisión, subversión o versión, aunque esta haya sido reescrita y nuevamente desarrollada técnicamente por el adjudicatario.

La Corporación dispondrá, sin coste adicional de software, licenciamiento, servicios ni mantenimiento, las nuevas aplicaciones, mejoras, funcionalidades y soluciones que se desarrollen y se liberen dentro de la suite de productos entregados del adjudicatario, y también aquellas nuevas integraciones, interoperabilidad con otras plataformas externas de relación con la administración pública o que formen parte inherente de los productos que la Corporación tenga adquiridos y en mantenimiento vigente del Adjudicatario, durante el periodo de duración del contrato, sin ningún coste adicional por la corporación

El Adjudicatario tiene que incorporar todas aquellas modificaciones o nuevas funcionalidades que se deriven de cambios normativos que se produzcan y que afecten de forma parcial o total y que habrá que disponer de la colaboración y consenso con los técnicos de la Corporación; tanto del Cloud cómo de la Solución de gestión integral e integrada, teniendo que entregarse en tiempo y forma, con la suficiente antelación antes de la entrada en vigor de la citada obligación, con el objetivo de poder realizar las configuraciones y personalizaciones necesarias, así como la formación del personal implicado. Los servicios relacionados con estos estarán incluidos y no comportarán ningún gasto adicional en la Corporación.

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	96/105



El Adjudicatario realizará las adecuaciones a las hojas de estilo e imagen corporativa, así como permitir el acceso multi dispositivo (accesible, usable, responsive web design, etc), pertinentes que se requieran por parte de la Corporación como evolución natural de los servicios públicos electrónicos (portales web, aplicaciones móvil, etc) a la ciudadanía como principales puntos de interacción y relación con la Corporación.

El Adjudicatario tiene que incorporar todas las nuevas integraciones disponibles con soluciones de la Administración General del Estado, sobre aquellas que ofrezcan al sector público y que la Corporación se adhiera, sin coste adicional y se entregarán en tiempo, sobre todo aquellos sometidos a normativa explícita.

Las tareas de mantenimiento programado hace falta que se realicen con la autorización previa y con coordinación con el Servicio TIC del Ayuntamiento de Fuenlabrada para poder habilitar los mecanismos más convenientes en cada caso, como consensuar ventana de tiempo, etc. Estas tareas, por defecto hará falta que sean realizadas fuera del horario especificado como normal

Monitorización de sistemas – Hace falta que se proporcione los mecanismos necesarios para controlar el correcto funcionamiento de toda la infraestructura informática, incluyendo hardware que den servicio en las aplicaciones que conforman la solución global objeto del presente contrato y las propias del adjudicatario en los términos que se detallan al presente pliego.

El personal de la Corporación, sin coste adicional, podrá acceder a cursos de formación ofrecidos sobre las funcionalidades y soluciones instaladas o que se instalarán por la empresa adjudicataria, tanto presencialmente como mediante tele formación. El personal técnico del Servicio TIC hace falta que reciba la información y documentación necesaria por la realización de las configuraciones de las aplicaciones informáticas y de los sistemas que las soportan, incluyendo todo el necesario para realizar el correcto mantenimiento de las mismas, el análisis de los informes resultantes de monitorización de sistemas y realización de las actuaciones o medidas a realizar.

Gestión de las incidencias de productos, habilitando los mecanismos necesarios para la Corporación porque pueda comunicar las incidencias relacionadas con los sistemas y aplicaciones objeto del mantenimiento.

El Adjudicatario atenderá las consultas técnicas y/o funcionales de los técnicos del Servicio TIC o de los usuarios municipales autorizados, aunque no sean propiamente incidencias y que pueden ser sobre la operativa del software, sin coste adicional, y que hará falta atender según los acuerdos de nivel establecidos.

El Adjudicatario realizará habitualmente el servicio de soporte y mantenimiento de forma remota según las políticas y sistemas de seguridad municipal. Excepcionalmente y por motivos técnicos debidamente justificados y acreditados, se hará de forma presencial y en este último caso, los desplazamientos y dietas estarán incluidas en el precio del soporte y mantenimiento de la oferta económica.

Los servicios de soporte, mantenimiento y evolución integral se tienen que prestar durante la totalidad de vida del contrato. Estos también se prestarán como tales durante el periodo de implantación y puesta en marcha de aquellos módulos que progresivamente se vayan poniendo en marcha, así como también durante el periodo de garantía.

Las aplicaciones informáticas del adjudicatario que sean sustituidas en un futuro por nuevas versiones y que tengan que seguir utilizándose, ya sea por consulta a información histórica o para continuar gestionando información que no esté migrada a las nuevas versiones, dispondrán de mantenimiento sin coste adicional por la Corporación.

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	97/105



Durante la vigencia del contrato, quedarán incluidas sin coste adicional de licenciamiento ni mantenimiento por la Corporación, todas aquellos módulos, aplicaciones, funcionalidades y expedientes de tramitación electrónica que la empresa adjudicataria libere del conjunto de aplicaciones dentro de la solución de gestión global integral e integrada que disponga.

Durante la vigencia del contrato, el servicio de Cloud y las aplicaciones que de salgan de utilizarse por parte de la Corporación a lo largo de la vigencia del contrato, se valorarán económicamente según la oferta presentada por la empresa, realizándose la correspondiente disminución del importe anual a abonar.

Asistencia en la actualización, implantación y operación de nuevas versiones, nuevas funcionalidades, sin coste adicional por la Corporación.

Servicios de soporte a la explotación, que requiere un grado de conocimiento adecuado de funcionalidades de explotación para poder optimizar los componentes y sistemas de gestión, ante necesidades cómo:

- Intercambios de información con otras entidades externas, como pueden ser Dirección general de Catastro, Dirección general de tráfico, Delegación Hacienda, entidades financieras, etc. Por lo tanto, hará falta soporte en las cargas de información en aquellos extremos que presenten incidencias que necesiten de ser tratadas adecuadamente para mantener un alto grado de calidad de la información.
- Realización y ejecución de procesos masivos, tales como pueden ser generación de voluntarias, pasos a ejecutiva, notificaciones masivas, estadísticas, etc.
- Extracción de datos, generación de informes específicos o tratamientos de información que respondan a situaciones concretas y que la solución no disponga de la funcionalidad que lo permita.
- Asistencia a usuarios en asesoramiento y resolución de problemas con datos mediante peticiones de corrección de datos de forma masiva, como pueden ser procesos sobre recibos en voluntarios, gestión de archivos bancarios, ejecuciones y validaciones estadísticas, apertura y mantenimiento de sesiones de intercambio de información con terceros de forma segura.
- Aquellas que sean homologables a las anteriores. De forma específica en el soporte y mantenimiento en cada componente de gestión, el adjudicatario se compromete a garantizar:
 - Asesoramiento y soporte jurídico económico, contable y tributario en la Gestión económica y en la gestión, recaudación e inspección de ingresos.
 - La actualización permanente y puntuales de la plataforma y de los servicios que en ella se ofrezcan, según los requerimientos normativos y las posibilidades tecnológicas del mercado.
 - Apoyo y asistencia telefónica de 8 a 15:00h de lunes a viernes a lo largo de todo el año.

Hace falta que se destine personas técnicamente cualificadas que actúen como contacto directo entre el adjudicatario y los responsables funcionales de cada uno de los componentes, como mínimo:

- 1 persona a nivel de gestión de habitantes
- 1 persona a nivel de plataforma de tramitación electrónica de expedientes.

Tiene que garantizar una formación y actualización mínima mensual de 5 horas para profundizar en las potencialidades de la plataforma y sus posibles actualizaciones durante un año.

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	98/105



6.- OBLIGACIONES DE SERVICIO

6.1.- Relación Ayuntamiento y Adjudicatario

La relación entre la corporación municipal y el adjudicatario cumplirá los siguientes requisitos:

- Se tendrán que definir y ofrecer tres niveles de interlocución, nivel institucional, nivel comercial y nivel técnico.
- Existirá una interfaz tipo “ventana única” a través del cual se realizarán todas las gestiones. Esta atención será personalizada, permanente, ágil y preferentemente mediante canales electrónicos.
- Desde este único punto de entrada se canalizarán todas las solicitudes, reclamaciones, incidencias y otras comunicaciones realizadas por la corporación municipal.
- La atención comercial será personalizada.
- La resolución de incidencias tendrá que contemplar procedimientos excepcionales, además del canal estándar, para atender problemas urgentes o de emergencia.
- Adicionalmente a esta plataforma, la corporación municipal podrá realizar si se tercia, todas las gestiones vía llamada telefónica, correo electrónico, etc.

6.2.- Bolsa de horas

El sistema de gestión integral e integrado en cloud como el que se plantea implantar, implica un cambio de paradigma en la forma en cómo ha venido gestionándose la corporación y es susceptible que durante los primeros años de su recorrido aparezcan necesidades que tengan que ser resueltas de forma particular y específica por parte del contratista y que no formen parte del soporte y mantenimiento descrito.

Es por eso por lo que en el marco del contrato se prevén un conjunto de horas anuales que podrán dedicarse entre otras a:

- Requerimientos no previstos según el contenido del presente pliego.
- La ampliación de los trámites y procedimientos desplegados en base a los Procedimientos genéricos y específicos, más allá de los requeridos.
- La integración con otros sistemas de información, tanto de la Corporación como otros agentes, diferentes a los requeridos.
- Cambios y soporte en las herramientas tecnológicas de base sobre las que se soporta la solución objeto del contrato
- Evolución técnica y funcional verso nuevas tecnologías que ayuden y permitan obtener mayor eficacia y eficiencia en la gestión y prestación de los servicios públicos.
- Es por eso por lo que se estima un volumen de:
 - 400 horas totales para el Lote 1, durante los 4 primeros años de implantación del proyecto.

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	99/105



- Para hacer uso, los responsables del proyecto por parte de la Corporación, una vez identificada la necesidad la transmitirán al contratista quién tendrá que hacer una estimación de las horas que se consumirán y llevará un control de las horas consumidas de forma efectiva, informando en la Corporación con carácter trimestral de las horas consumidas y disponibles.
- En el supuesto de que las horas no se consuman, no se podrán facturar y se consensuará con la corporación:
 - Incorporarlas al ejercicio siguiente de forma que se acumularán a las nuevas
 - Descontarlas y, por lo tanto, proceder al abono de las mismas.
- En ningún caso se podrán imputar por parte del adjudicatario a esta bolsa de horas, las dedicadas a la resolución de incidencias en cualquier componente de la solución, así como soporte técnico y funcional así como cambios en la configuración, parametrización e integración de componentes ya integrados, dado que se considera tareas incluidas ya en el propio soporte, mantenimiento y evolución de la solución entregada.

6.3.- Disponibilidad del servicio del LOTE1

Para medir la disponibilidad, se considerará el tiempo en el que se encuentren operativos y con suficientes recursos todos los elementos que componen el sistema, incluyendo la infraestructura (hardware, datos y software) por su funcionalidad adecuada.

El nivel de disponibilidad del servicio ofrecido tiene que ser igual o superior al 98% dentro del horario normal (de 8:00 a 15:30 horas) y superior al 95% (el resto) por el horario extendido.

La fórmula que se utilizará por el cálculo de la disponibilidad del servicio es la siguiente

Disponibilidad = (Tiempo servicio comprometido) – (Tiempo caída del servicio) / Tiempo servicio comprometido * 100

- Tiempo de servicio comprometido: Horas o fracciones en las que los servicios estarán disponibles fuera del plazo dedicado al mantenimiento. El servicio estará disponible las 24 horas del día durante todos los días del año.
- Tiempo de caída del servicio: Horas o fracciones en las que los servicios no están disponibles fuera del tiempo dedicado a mantenimiento
- Disponibilidad: El porcentaje de tiempo en el que los servicios están disponibles.

Las penalizaciones se aplicarán de forma trimestral y a nivel económico sobre el coste de los servicios facturados, aplicando un porcentaje de descuento del máximo permitido por la Ley de contratos.

La suma de los porcentajes de descuento de todas las penalizaciones será la que determinará el descuento total a aplicar al trimestre en cuestión.

En el supuesto de que el adjudicatario en su oferta mejore los requerimientos mínimos de alguno de los niveles de servicio, será de cumplimiento exigible, y por lo tanto aplicables las penalizaciones correspondientes.

A la finalización del contrato, el adjudicatario deberá:

- Dejar de prestar el servicio como adjudicatario como y pondrá a disposición de la dirección general de transformación digital del Ayuntamiento de Fuenlabrada toda la información que

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	100/105



se haya generado durante la vida del contrato, la cual es de propiedad del Ayuntamiento de Fuenlabrada.

- Exportar los datos generados durante el período de la duración del contrato. Dicha migración deberá ser realizada mediante uno o varios ficheros sql, csv o xml o cualquier otro formato que el Ayuntamiento considere oportuno en el momento de la finalización del servicio, y se deberá adjuntar documentación suficiente para poder replicar dicha información en otra infraestructura informática.

Se deberá hacer entrega de la exportación 30 días antes de la finalización de la ejecución del contrato.

- Una vez la empresa adjudicataria ha hecho entrega de dicho archivo al Ayuntamiento éste dispondrá de 15 días para comprobar que la exportación se ha realizado correctamente. En caso contrario, ésta podrá ser requerida al adjudicatario, que deberá ser remitida en un plazo máximo de 5 días.

- Una vez comprobada y verificada la información, la empresa adjudicataria deberá eliminar dicha información de sus servidores y comunicarlo de forma expresa en un plazo no superior a 30 días.

6.4.- Gestión de incidencias y soporte funcional y técnico

La gestión de incidencias y soporte funcional y técnico tiene que restaurar los niveles normales del servicio afectado tanto pronto sea posible, minimizando el impacto en el sistema de gestión y tramitación, manteniendo los niveles de calidad y disponibilidad del servicio así como poder resolver aspectos y necesidades funcionales y adaptaciones técnicas sobre el uso y configuración y parametrización de la solución.

La empresa deberá de establecer al menos un procedimiento para la comunicación de incidencias a su Centro de Atención al Usuario (CAU), que podrá ser por vía telefónica, correo electrónico, o a través de un portal web.

En este sentido, por el servicio de CAU, el adjudicatario hace falta que:

- Designe un responsable técnico del sistema de mantenimiento integral y resolución de incidencias con el objetivo de hacer el seguimiento de las incidencias que se reporten indicando su nombre, cargo, teléfono de contacto, y e-mail.
- Cubra el horario de lunes a viernes de 8:00 a 15:00 horas y constituirá el punto único de contacto a efectos de comunicar cualquier incidencia que afecte a cualquier de los servicios y funcionalidades incluidas en el contrato objeto de esta licitación.
- Provea de las herramientas necesarias que permitan en la Corporación el seguimiento actualizado del estado de estas (registre incidencia, tiempo de respuesta y resolución y estado de las mismas), para garantizar el desempeño de los acuerdos de nivel de servicio, la gestión de las peticiones e incidencias. Hace falta que la Corporación pueda determinar la aceptación o no de la resolución de una incidencia. En el caso de discrepancia entre adjudicatario y Corporación, el sistema hace falta que lo permita reflejar.

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	101/105



- Que atiendan consultas sobre la operativa y la explotación de las aplicaciones, ya sea por vía telefónica, vía telemática o asistencia presencial, por los aspectos tanto de tipo conceptual como de tipo informático.

En referencia al alcance y conceptos incluidos en el siguiente apartado:

- Incidencia: Cualquier acontecimiento que no forma parte de la operación estándar de la aplicación y que causa, o puede causar una interrupción, o una reducción de las funcionalidades de la misma. Se encuentran igualmente comprendidos en esta definición aquellos comportamientos de la aplicación que, aunque formando parte de la operativa normal del programa, ocasionan comportamientos del mismo no compatibles con el funcionamiento operativo requerido y que requieran al menos una intervención de mantenimiento inmediata.
- Tiempo de respuesta: Tiempo máximo transcurrido desde que se comunica a la empresa suministradora la existencia de una incidencia o una consulta técnica y/o funcional, hasta que se recibe una respuesta y empieza a trabajar para su resolución, en caso de que sea incidencia.
- Tiempo Respondida = Tiempo respuesta – Tiempo comunicación - Tiempo parada
- Tiempo de resolución: Tiempo máximo transcurrido desde que se comunica a la empresa suministradora la existencia de una incidencia hasta que la mencionada empresa facilita una solución temporal que resuelva provisionalmente el problema o bien una solución definitiva al mismo. Una incidencia crítica resuelta temporalmente, se convierte en una incidencia no-crítica, a efectos de los Acuerdos de Nivel de Servicio.

Los tiempos de resolución incluyen el paso en producción correspondiente para corregir la incidencia, pasando por los entornos de desarrollo, preproducción, descontándose el tiempo que transcurra entre las peticiones de cambio y los plazos de respuesta y planificación

Tiempo resolución = Tiempo resolución – Tiempo comunicación - Tiempo parada

Un día hábil se entiende pasado 8 horas dentro del horario laboral.

Las incidencias no resueltas, se añadirán al trimestre posterior y ponderarán el doble.

En cualquier caso y con independencia del tipo de incidencia, habrá que dar respuesta y establecer contacto con el responsable de la incidencia por parte de la Corporación en un máximo de 4 horas desde la comunicación del problema, a efecto de obtener un diagnóstico que permita dar solución a los plazos máximos anteriormente indicados. Hay que recoger la diagnosis obtenida en la información asociada a la incidencia, de forma que permita realizar el seguimiento global de las actuaciones realizadas.

Todos estos parámetros se entienden que tendrán que ser asumidos por el adjudicatario a excepción de los casos no imputables a su responsabilidad.

6.5.- Relativos a la gestión de la mejora continua

Buscará alinear los servicios ofrecidos en las necesidades cambiantes de la Corporación, identificando e implementando mejoras. El esfuerzo de mejora se focaliza principalmente en el aumento de los parámetros de calidad, como entre otros, el tiempo dedicado; aumento de la eficacia, eficiencia y usabilidad.

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	102/105



Será un proceso constante, continuo y transversal al resto de procesos, que evalúe y optimice todos los procesos de soporte anteriores, y que mejoren los procesos de la gestión municipal verso la provisión de servicios públicos proactivos.

El licitador podrá incluir en la ejecución, otros procesos que considere necesarios para presentar el servicio solicitado de forma eficaz y eficiente que serán valorados positivamente.

7.- CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

En el marco del presente contrato, la seguridad de la información se contempla desde la doble incidencia de la normativa reguladora de la materia en el ámbito de la administración electrónica y de la propia de la protección de datos de carácter personal. Por eso, las exigencias de seguridad al adjudicatario se dirigen fundamentalmente al cumplimiento del conjunto de garantías que resultan de aplicación a la solución entregada, en virtud de los dos segmentos normativos.

En este sentido, y a título meramente informativo, se hace constar que el sistema de información ha sido catalogado de nivel ALTO, de acuerdo con las especificaciones del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la administración electrónica (ENS).

Además, el adjudicatario hará falta que garantice el sigilo y confidencialidad de la información técnica, personal, organizativa o de otro tipo del proyecto o de la corporación municipal que tenga acceso.

Cualquier incumplimiento de confidencialidad o seguridad podrá ser causa inmediata de cancelación del contrato sin perjuicio de las cláusulas de contraprestaciones del pliego de condiciones administrativas

Así mismo, en el presente apartado, se establecen las condiciones de seguridad que tienen que ser implementadas por el adjudicatario en el entorno de la prestación del servicio. Forman parte inseparable también estas condiciones y las medidas de seguridad, obedeciendo su inclusión a:

- Contemplar un conjunto de medidas encaminadas a protegerse de riesgos posibles sobre el sistema de información, con el fin de asegurar sus objetivos de seguridad, pudiendo tratarse de medidas de prevención, disuasión, protección, detección y reacción o de recuperación.
- Contemplando aquellas medidas de cariz técnico y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten la alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

Por otro lado, resulta completamente necesario asegurar la continuidad del trabajo de la administración no sólo mientras dure este contrato sino para el futuro, por lo que el adjudicatario se debe comprometer por escrito a la firma del contrato en garantizar la integridad de los datos y de la información generada por el Ayuntamiento de Fuenlabrada e imprescindible para el correcto funcionamiento de los servicios. A este respecto al ser una solución cloud en caso de ser necesario tanto el acceso, como la transferencia o devolución de los datos y la información propia del Ayuntamiento de Fuenlabrada, deberá establecerse a total satisfacción del Ayuntamiento de Fuenlabrada mediante cualquier método de devolución de los datos y la información este modo que debe ser lo suficientemente capaz de hacer la transferencia de información y datos de manera correcta a un nuevo sistema o al sistema del Ayuntamiento. Esta devolución será sin coste alguno.

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	103/105



8.- COORDINACIÓN ENTRE LOTES

Los adjudicatarios de cada uno de los LOTES serán coordinados por la dirección general de transformación digital, para conformar un proyecto global sin fisuras de cara a preservar los intereses de la Corporación. La aplicación de la Tecnología sin la requerida gestión del cambio hacia la Cultura de la Organización ante el nuevo paradigma es fundamental porque los despliegues y la puesta en marcha de cada uno de los sistemas que componen el LOTE 1, vayan acompañados de la motivación, información, formación y participación de los empleados de la corporación y en los tiempos estipulados y de forma síncrona entre la ejecución de los LOTE1 y LOTE2.

9.- CRONOGRAMA OBLIGATORIO

A los efectos de un mejor desarrollo de la implantación se establece este cronograma de componentes y actuaciones que se establecen como condición esencial del contrato con efectos de MINIMOS, es decir se pueden implantar en menos tiempo.

El siguiente cronograma que afectara al lote 1 y lote 2:

FASE 1.- Máximo de seis meses desde la adjudicación para estudio, roles, usuarios, aprobación normativa e instrucciones, análisis, recogida de información, asistencia, asesoría y puesta en marcha de los módulos.

FASE 2.- Funcionamiento y operatividad a pleno rendimiento de los siguientes componentes, **en el plazo máximo de nueve meses desde la adjudicación:**

- 1 Sede electrónica
- 2 Módulo de gestión de expedientes
- 3 Firma y certificados electrónicos.
- 4 Registro único.
- 5 Integración servicios Administración General del Estado
- 6 Movilidad
- 7 Padrón de Habitantes
- 8 Contratación

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	104/105



FASE 3.- Funcionamiento y operatividad a pleno rendimiento de los siguientes componentes, **en el plazo máximo de un año y medio desde la adjudicación del contrato:**

- 1 Subvenciones
- 2 Portal de transparencia y gobierno abierto
- 3 Sistema de seguimiento, control y ayuda a la toma de decisiones.
- 4 Inventario municipal y patrimonio
- 5 Bases de datos, resto de migraciones, censos y registros auxiliares
- 6 Control interno

En Fuenlabrada, a la fecha que figura en el pie de este documento que se firma electrónicamente con Código Seguro de Verificación.

Fdo.: David Povedano Alonso
Director General de Innovación y Transformación Digital

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Fecha	08/03/2023 20:21:18
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza		
Firmado por	DAVID POVEDANO ALONSO (Director)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7BE37MEFFDTH7PVT6UMAH6AI	Página	105/105

