

Pliego de Bases Técnicas

PROYECTO BASE DE DATOS DEPARTAMENTAL 2010-2011

Índice

INTRODUCCIÓN	3
ANTECEDENTES Y SITUACIÓN DE PARTIDA	3
OBJETO Y ENFOQUE DEL PROYECTO	14
ÁMBITO Y ALCANCE	16
<i>A. Mejora continua de los procesos de Vivienda</i>	16
<i>B. Desarrollo e implantación de sistemas de información que soporten el enfoque propuesto a dicha mejora del proceso de Vivienda</i>	18
<i>C. Soporte y Mantenimiento del Sistema en Productivo</i>	24
<i>Volumen actual de la aplicación N55/BDD</i>	25
REQUISITOS DEL SERVICIO/PRODUCTO	26
<i>Estado inicial</i>	26
<i>Estado final</i>	27
<i>Requisitos no funcionales del futuro sistema</i>	29
METODOLOGÍA APLICABLE Y ENTORNO TECNOLÓGICO	29
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	32
PROCEDIMIENTOS Y CALIDAD	33
MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL	33
PLAZO DE EJECUCIÓN	34
SUPERVISIÓN DEL PROYECTO	34
PENALIZACIONES POR DEMORA	34
GARANTÍA Y CONFIDENCIALIDAD	35
PROPIEDAD INTELECTUAL	35

INTRODUCCIÓN

El Plan Director de Vivienda aprobado para el período 2006 – 2009 mantenía la línea de anteriores planes en cuanto a su objetivo de modernización en la gestión, apostando por la continuidad y el fortalecimiento de las actividades en pos de la calidad de los sistemas de gestión así como de mejora e integración de los procesos.

Este enfoque no sólo se mantiene sino que se refuerza en el escenario actual, donde se trabaja para la consolidación de un marco social estable que impulse y facilite la aplicación de la política de vivienda en sus vertientes de pacto social por la vivienda, nuevo Plan Director 2010-2013 y nuevas disposiciones legislativas de carácter fundamental.

Todo este conjunto de novedades se producen además en un entorno en que la administración electrónica va a materializarse ya en la práctica y todos nuestros sistemas de información y gestión (no sólo los informáticos) deben adaptarse con suma rapidez a los nuevos tiempos. Por tanto, la actividad que se pretende ejecutar en este momento, constituye la plasmación operativa en la organización de la apuesta estratégica de gestión que el Departamento quiere realizar para el nuevo periodo 2010-2011.

Esta apuesta viene marcada, como decíamos antes, por el nuevo contexto de evolución tecnológica al que se ven sometidas las administraciones públicas, a las que se demanda una simplificación en la tramitación administrativa garantizando a la ciudadanía el acceso a los servicios por diversos canales, incluyendo el electrónico. Indudablemente estos requerimientos plantean una línea de trabajo complementaria al Departamento, que debe conciliar así la mejora continua de sus procesos, el cambio organizativo y tecnológico derivado de tales necesidades nuevas, y la calidad permanente en el servicio prestado al ciudadano; todo ello condicionado en todo caso a la evolución tecnológica y al enfoque que se establezca en su momento a nivel general de la Administración Autónoma de Gobierno Vasco.

En definitiva, el principal objetivo que se propone el Departamento es mejorar el servicio que presta a la sociedad, planteado desde una mejora continua de los procedimientos administrativos que integran su actividad, con el fin de asegurar resultados y ganar en eficiencia.

ANTECEDENTES Y SITUACIÓN DE PARTIDA

El Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transportes dispone en la actualidad de un sistema de información, Base de Datos Departamental (N55/BDD), cuya misión es dar soporte integral a la actividad de la Viceconsejería de Vivienda, constituyéndose de esta forma como su herramienta básica de trabajo.

El enfoque de este sistema parte de una visión administrativa de la actividad desde la que se derivan, como elementos más significativos, los componentes económicos y de gestión.

Para cubrir este propósito ha sido necesaria la construcción de más de 25 módulos diferentes pero integrados a la vez en una sola aplicación (N55/BDD). Algunos de los módulos funcionales más significativos que lo componen son:

- Módulo Administrativo.
- Módulo Económico.
- Módulo de Contratos.
- Módulo de Certificaciones.
- Módulo de Seguimiento de Obras.
- Módulo de Patrimonio.
- Módulo de gestión de alquileres Alokabide
- Módulo de Ingresos.
- Módulo de Inventario de Suelo.
- Modulo de Adquisición de Suelo
- Módulo de Registro de facturas.
- Módulo de Tablero de Comando.
- Módulo de Recursos.
- Módulo de Reclamaciones por vicios en la construcción.
- Módulo de Inspección de VPO.
- Módulo de procedimiento sancionador.
- Módulo de entrada expedientes Delegaciones.
- Módulo de Objetivos
- Modulo de Convenios
- Modulo de Ordenes de Inicio
- Módulo de Jurado Territorial de Expropiación Forzosa
- Modulo de Anteproyecto de Presupuestos
- Módulo de Presupuestos Consolidados
- Modulo de Regularización de IVA
- Módulo de Gestión Documental

- Módulo de Gestión de Calidad
- Módulo de Administración del Sistema.

Los objetivos cubiertos en cada uno de estos módulos son los siguientes:

Módulo Administrativo.

Su objetivo es permitir un seguimiento de todos los procesos administrativos gestionados desde la Viceconsejería de Vivienda, a través de una serie de funcionalidades disponibles:

- Identificación del uso de los trámites definidos de acuerdo a una estructura de gestión propia (Actuación / Proyecto / Propuesta Expediente / Expediente / Certificación / Incidencia) para obtener una visión general de la actividad de la Viceconsejería.
- Asociación de cualquier documento (factura, certificación, etc.) que circule por la Viceconsejería, con un trámite determinado.
- Obtención de información agregada a partir de la vinculada a actuaciones y expedientes.
- Disponibilidad de los mecanismos necesarios para que el módulo tenga un cierto grado de autonomía a la hora de suministrar información; en concreto, mediante filtros ad-hoc para cada tipo de información, ordenaciones múltiples, selecciones atípicas, traspaso de información a herramientas microinformáticas, rastreo de cualquier modificación de la información, incorporación de información no estructurada, etc.
- Creación de un Work-Flow (Flujo de trabajo) con el que los usuarios de la aplicación indican, de una forma integrada en ella, la tarea siguiente a realizar, haciendo posible la optimización de puntos muertos en el proceso.

Módulo Económico.

Este módulo está destinado a la integración de los hechos administrativos con su seguimiento contable, a fin de conciliar la actividad de la Viceconsejería con las obligaciones contables relacionadas.

Para ello se realizó en su momento un estudio pormenorizado de cada uno de los hechos administrativos que generan los distintos documentos contables actuales, dotándose este módulo de las siguientes funcionalidades:

- Establecimiento y normalización de la relación entre los procedimientos administrativos y su repercusión en la contabilidad.
- Integración de los procesos administrativos de las Direcciones y Servicios de la Viceconsejería con este módulo, de tal forma que estas ubicaciones se independizaran de la gestión contable.

- Distinción entre hechos contables típicos de la actividad y atípicos.
- Utilización del campo “expediente”, de la aplicación de contabilidad del Gobierno Vasco (IKUS), como “elemento de unión” entre el hecho contable (IKUS) y el trámite administrativo (N55/BDD) que lo produce.
- Automatización de la carga de los hechos contables/administrativos (N55/BDD) en la contabilidad única del Gobierno (IKUS).
- Actualización de los hechos contables (IKUS) en las fases administrativas del Departamento (N55/BDD).
- Dotar de soporte lógico a la información referente a los documentos contables de la Viceconsejería.
- Generación automática de los documentos contables derivados de la gestión administrativa realizada por otras aplicaciones de la Viceconsejería.

Módulo de Contratos.

Se trata en este caso de integrar toda la información referida a las figuras contractuales utilizadas en las actuaciones de la Viceconsejería. Las funcionalidades que integra permiten:

- Identificar el procedimiento administrativo en la ejecución de los contratos.
- Disponer del seguimiento administrativo en la adjudicación de los contratos.
- Utilizar y registrar las distintas fases de los contratos (Propuesta de contrato, Análisis de costes, Preparación de pliegos, Reserva presupuestaria, Inicio del expediente de contratación, Publicación, Recepción de ofertas, Apertura de pliegos, Valoración y adjudicación, Disposición presupuestaria, Notificación a licitantes y Firma del contrato), dependiendo del tipo de procedimiento y del importe del contrato.
- Realizar un seguimiento y valoración de las desviaciones producidas en los contratos entre las condiciones previstas en el pliego y las diferentes realidades.
- Integrar las figuras administrativas, susceptibles de generar hechos contables, con el módulo económico de la aplicación.

Módulo de Certificaciones.

Este módulo permite controlar los trabajos realizados en los contratos que existen en la Viceconsejería. Las funcionalidades básicas disponibles son:

- Identificar el procedimiento administrativo en los trámites de certificaciones.

- Realizar el seguimiento y valoración de las desviaciones producidas entre la certificación y el plan de trabajo presentado.
- Identificar el momento concreto del flujo de tramitación en el que se encuentra una determinada certificación, permitiendo la realización de un seguimiento de las “ubicaciones/trámites” ya realizados, así como las fechas de estos.

Módulo de Seguimiento de Obras.

Este módulo se encuentra integrado en el Módulo Administrativo. Incorpora utilidades específicas para los expedientes de promoción directa, de cara a permitir un control de los diferentes proyectos y trámites realizados durante la ejecución de las obras. Se trata de funcionalidades básicas en todo caso, que no cubre las propias de un programa de medición y presupuestos de uso común en el seguimiento de obras.

Las funcionalidades más destacadas son:

- Recoger todos los datos necesarios para el control de las diferentes fases de un proyecto de edificación; proyecto básico, proyecto de ejecución, derribos, infraestructura eléctrica, estudios topográficos, arqueológicos, guarderías de obra, etc.
- Disponer de toda la información genérica de detalle en torno a la ejecución de la obra, fechas de interés, personas relacionadas, etc.
- Disponer de todos los informes necesarios para la gestión de las Delegaciones Territoriales y la Dirección de Vivienda en lo referente a la edificación.

Módulo de Patrimonio.

Contempla la conexión con la contabilidad patrimonial del Gobierno y la identificación de los elementos patrimoniales del Departamento, bien sea a niveles elementales de viviendas, trasteros, derechos de superficie, etc., o a niveles agregados de estos (Promociones).

Las funcionalidades más destacadas, son:

- Disponer de un modelo procedimental para el área de Gestión del Patrimonio
- Gestionar de forma independiente pero a su vez integrada, con la contabilidad patrimonial y resto del patrimonio del Gobierno
- Controlar individualmente de cada uno de los elementos patrimoniales del Departamento.
- Alimentar de manera automática los elementos patrimoniales desde otras aplicaciones del Departamento.

Módulo de gestión de alquileres Alokabide

Este módulo resulta de los trabajos de coordinación de información entre la Viceconsejería y esta Sociedad Pública, y permite controlar la gestión de las liquidaciones de ingresos y gastos así como realizar determinadas operatorias con los contratos de alquiler de las viviendas incorporadas al Convenio entre ambos agentes.

Módulo Ingresos.

Se recoge la operatoria correspondiente a los siguientes ingresos:

- Tasas por Servicios Administrativos.
- Tasas por concesión de calificación y certificaciones en VPO.
- Tasas por realización de trabajos facultativos de dirección e inspección de obra públicas.
- Tasas por prestación de servicios del laboratorio de control de la calidad de la edificación.
- Conceptos de ingreso en el ámbito de los derechos de superficie.
- Concepto del Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA), en el caso de las permutas
- Sanciones y multas coercitivas

La operatoria de este módulo incluye, además de las operaciones habituales de alta, baja y modificación de recibos y facturas, todas las cuestiones relacionadas con la integración de estos recibos en el sistema integral de gestión de ingresos del Gobierno (SIPCA).

Módulo Inventario de Suelo.

Integra en N55/BDD el inventario del suelo disponible en el ámbito de la actividad del Departamento, permitiendo a los usuarios:

- Identificar todas y cada una de las parcelas gestionadas por el Departamento.
- Soportar la realización de las operatorias necesarias para la gestión de esas parcelas (agrupaciones, segregaciones, cesiones gratuitas a terceros,..), junto con el flujo histórico de las actuaciones realizadas sobre el suelo.

Módulo de Adquisición de Suelo.

En este módulo se integra toda la actividad de la Viceconsejería relacionada con la obtención de suelo, poniendo a su disposición las operatorias siguientes:

- Gestión integrada de los distintos mecanismos de la Viceconsejería para la obtención de suelo:

- Compraventa
 - Permuta
 - Cesión gratuita
 - Expropiación
- Alimentación automática del módulo Inventario de Suelo a partir de la información gestionada en los expedientes de obtención de suelo.
 - Generación automática y normalizada de informes, notificaciones, órdenes, etc., implicados en los expedientes de obtención de suelo.

Módulo de Registro de facturas.

Su fin es dotar a la Viceconsejería de un canal único de entrada de facturas, con independencia del tipo de facturas que se trate, a fin de evitar duplicidades y facilitar su seguimiento.

- Identificación de las facturas que entran en la Viceconsejería, seleccionando el proceso más idóneo para su tramitación.
- Permitir un registro de facturas centralizado.
- Adecuar cada factura a unos procedimientos administrativos claros.
- Conocer la situación administrativa de las facturas (presentada, tramitada, contabilizada, etc.) y su ubicación.
- Poder asociar las facturas a los trámites administrativo/contables que proceda.
- Conectar esta entrada de facturas con la aplicación de Fondos Anticipados (FOAS) y así evitar duplicaciones de tareas administrativas.

Módulo de Tablero de Comando.

Se incluye en este módulo una serie de indicadores para el seguimiento de las políticas estratégicas diseñadas, la identificación de desviaciones y, en general, para el conocimiento del nivel de cumplimiento de los objetivos estratégicos en materia de Vivienda.

De esta forma, los responsables del Departamento podrán obtener respuestas a las necesidades de información, tanto internas como externas, de las actividades claves de la Viceconsejería, poniendo a su disposición los indicadores de gestión que sintetizan su actividad.

Este módulo contiene los siguientes tipos de información:

- Informes de la actividad de N55/BDD, directamente obtenidos de la información disponible en todos los módulos de gestión, explotando los datos tanto de una forma agrupada como a nivel de detalle.
- Informes estadísticos. A su vez estos informes admiten una nueva clasificación:
 - Informes mensuales: son los informes de seguimiento mensual ya disponibles anteriormente a la implantación de N55/BDD, quedando integrados en la aplicación para permitir una disposición más flexible de la información.
 - Informes ad-hoc: son aquellos generados externamente a la aplicación, desde la Viceconsejería, y que se incorporan a N55/BDD para su difusión a todos los usuarios. Se trata de documentos en formato Word, Excel, o escaneados.
- Informes consolidados: son informes generados con información agrupada desde la base de datos de la aplicación, en base a una diversidad de parámetros seleccionables. Se dispone de cerca de 100 informes diferentes, número susceptible de incrementarse con nuevas incorporaciones.
- Además, complementando la información anterior, reside otro tipo de información que facilita la comprensión y aplicación de los circuitos de trabajos definidos (manuales, flujogramas, circulares de procedimientos...).

Finalmente, este módulo incorpora herramientas avanzadas de explotación multidimensional de la información mediante cubos de Excel, que permiten ejecutar consultas de forma agregada sobre diferentes ámbitos relacionados con la vivienda: construcción, ayudas, sorteos, demanda de vivienda, etc.

Módulo de Recursos.

Es el módulo que recoge los recursos administrativos y contenciosos contra las resoluciones del Departamento, emitidas en el desarrollo de sus procesos de relación con la ciudadanía.

Las funcionalidades básicas recogidas, son:

- Identificar los recursos administrativos y contenciosos que afectan a procedimientos del Departamento, registrando solamente la información necesaria de los mismos.
- Permitir un registro de procedimientos administrativos y judiciales centralizado (un único registro para todo el Departamento).
- Adecuar el registro de los recursos a unos "modus operandi" o procedimiento administrativo normalizado.
- Poner a disposición del usuario de manera inmediata la situación de los recursos administrativos o judiciales (presentada, recurso desestimado, etc.).

- Identificar los cambios de hitos o fases que pueden sufrir los procedimientos administrativos que se encuentran sujetos a un recurso administrativo o contencioso.

Módulo de Reclamaciones por vicios en la construcción.

Este módulo recoge las reclamaciones de los ciudadanos ante desperfectos en las viviendas de protección oficial (VPO). Permite el registro de los hitos básicos de tramitación de este tipo de expedientes, a través de una serie de funciones como:

- Permitir la llevanza de los expedientes de reclamación, mediante la integración en el mismo expediente de las diferentes figuras y notificaciones motivadas por éste.
- Homogeneizar el funcionamiento de las Delegaciones ante reclamaciones similares mediante los mismos parámetros y figuras de actuación.
- Ligar los expedientes de reclamación con los recursos administrativos que se deriven de estos.
- Generar todos los informes, notificaciones, resoluciones y demás documentos relacionados, de una forma automática y normalizada.

Módulo de Inspección de VPO.

En este módulo se recoge toda la información relacionada con las inspecciones de VPO realizadas desde la Viceconsejería, incluyendo todos los trámites realizados para determinar si existe fraude o no y, en tal caso, derivarlo a la incoación de un expediente sancionador.

Módulo de Procedimiento Sancionador

La Base de Datos Departamental N55/BBB dispone de este módulo para centralizar la tramitación del procedimiento sancionador, y unificar los criterios de gestión en la Viceconsejería.

Además de incorporar las secciones necesarias para el tratamiento de la información, incluyendo la opción de generar de manera automática las plantillas de la documentación relacionada, se dispone del procedimiento requerido para la emisión y seguimiento de las liquidaciones por las sanciones y multas coercitivas.

Este módulo permite la tramitación de los sancionadores derivados de cualquier tipo de expediente (Reclamaciones por vicios en la construcción, Inspección de VPO), así como su relación con aquellos otros, tales como los expedientes de recurso, que puedan derivarse de la actividad sancionadora.

Módulo de entrada expedientes Delegaciones

Se dispone de este módulo para hacer posible cuando se considere necesario, el control de los expedientes que entran en las Delegaciones Territoriales, asignándoles numeración correlativa y agrupándolos por tipos. Asimismo, interactúa con el resto de

las aplicaciones departamentales de gestión para permitir el seguimiento del estado de su tramitación.

Módulo de Objetivos

Con el fin de facilitar el seguimiento del progreso en la consecución de los objetivos proyectados por la Viceconsejería con carácter plurianual, se ha diseñado un módulo específico destinado a servir como sistema de gestión de los mismos.

Básicamente el módulo permite definir los objetivos, acciones e indicadores, asociando las magnitudes para su medición, así como las relaciones con los indicadores económicos que hagan posible el conocimiento de los gastos asociados.

Los datos económicos y las magnitudes se van actualizando de la forma más automática posible, de forma que se pueda realizar un seguimiento mediante explotaciones de datos desarrolladas al efecto.

Módulo de Convenios

Los convenios son el origen de gran parte de las actuaciones por las que el Departamento inicia la construcción o promoción de viviendas de VPO. Son acuerdos a los que se llega con otros organismos, principalmente ayuntamientos. Estos acuerdos determinan formas de colaboración de diferentes tipos por las cuales las dos partes logran beneficios: normalmente suelen incluir la obtención de suelo por el Departamento, cedido por los ayuntamientos, y la cesión a los ayuntamientos de viviendas o locales.

La información relevante de los convenios es necesaria en diversos ámbitos dentro de los diferentes procesos de la Viceconsejería.

En este módulo se pretende que tanto la información básica como la información de detalle de los convenios estén recogidas en N55/BDD y sean accesibles de forma ágil desde los diferentes procesos gestionados por la aplicación y en los que tenga utilidad.

Módulo de Ordenes de Inicio

Este tiene por objeto permitir la generación de estos documentos de forma automática tomando los datos de las promociones y de los convenios directamente de la aplicación, reduciendo tiempos y minimizando el riesgo de error.

Por otro lado, N55/BDD relaciona estas órdenes con las promociones afectadas, lo que posibilita la consulta de estos elementos desde cualquiera de aquellos.

El módulo contempla todas las casuísticas que se pueden dar en las órdenes, tanto a nivel de características individuales de la orden como de los cambios generales en las plantillas utilizadas.

Módulo de Jurado Territorial de Expropiación Forzosa

Este módulo permite tramitar las piezas separadas que se elevan a este Organismo Autónomo, en el marco de un procedimiento expropiatorio. Permite componer las sesiones con todos los temas del orden del día, integrar los acuerdos, e informar a otros expedientes gestionados desde otros módulos de la aplicación: expropiaciones practicadas desde la Viceconsejería, recursos de reposición interpuestos contra sus acuerdos, y seguimiento de los posibles recursos contenciosos que lleguen a plantearse.

Módulo de Anteproyecto de Presupuestos

El módulo de Anteproyecto de Presupuestos persigue varios objetivos:

- Agilizar la preparación del presupuesto incluyendo la obtención de información de los variados órganos gestores.
- Automatizar la introducción del anteproyecto en la aplicación de elaboración de presupuestos del Departamento de Hacienda y Administración Pública.

El origen de los datos para este módulo es variado aunque en su mayoría se concentra en N55/BDD. Para la elaboración del anteproyecto en sí, los datos principales se obtienen de la información económica de los compromisos adquiridos en años anteriores que se encuentra en N55/BDD. A esto se le añaden los compromisos obtenidos en el año en curso, además de la información procedente de los distintos órganos gestores del Departamento correspondiente a posibles modificados o paralizaciones y nuevas promociones. También se prevé la posibilidad de incluir en un futuro, información procedente de borradores de convenios.

Módulo de Presupuestos Consolidados

La estrecha vinculación de la actividad de las Sociedades Públicas en la gestión del Departamento, obliga a disponer de herramientas de consolidación económica, a nivel presupuestario y contable, que permita contar con un punto de partida para la interpretación de resultados y la adopción de decisiones.

Este módulo permite obtener de manera automática la consolidación de contabilidades de ambos agentes (Sociedades Públicas y Departamento), ofreciendo explotaciones de informes bajo formato Excel.

Módulo de Regularización de IVA

Este modulo tiene como objetivo automatizar en lo posible el cálculo de IVA en los documentos contables correspondientes a los proyectos de Adquisición de Suelo y Urbanización cuyo destino es el alquiler.

El módulo permite incluir los conceptos correspondientes a IVA referente al alquiler de manera automática en la generación de los documentos contables, partiendo de unos datos iniciales de previsión de alquiler para el año en curso.

Además incorpora información que permita adecuar las previsiones iniciales de alquiler para años posteriores.

Módulo de gestión documental

Actualmente, este módulo permite centralizar el conjunto de los documentos anexos o generados en la aplicación e incorporados en los diferentes expedientes que se tramitan en N55/BDD, incorporando a su vez una estructura específica para el almacenamiento de la documentación propia del Servicio de Estudios, Planificación y Presupuestos de la Dirección de Planificación y Procesos Operativos de Vivienda.

Se trata de un módulo que no responde a los requerimientos y características propias de un gestor documental, sino que es un mero repositorio de la información gestionada en la aplicación.

Módulo de gestión de calidad

Con este módulo se permite el control de la documentación que interviene en los diferentes procesos de gestión de la calidad dentro de la Dirección de Planificación y Procesos Operativos de Vivienda. Hace posible la automatización de plantillas, la gestión del flujo de comunicación entre los usuarios implicados, y el control de los procesos de calidad en general.

Módulo de Administración del Sistema

Este módulo está integrado con los sistemas generales de seguridad del Gobierno, y sus funcionalidades principales son:

- Permitir al usuario o usuarios asignados a esta tarea gestionar los perfiles de usuario de N55/BDD, indicando los habilitados y deshabilitados, y el control de los accesos.
- Restringir y supervisar los accesos de los usuarios a N55/BDD.
- Identificar las tareas realizadas por cualquier usuario en N55/BDD.
- Cada usuario está asignado a un perfil, y será éste el que determine las diferentes opciones disponibles en la aplicación para cada usuario.
- Disponer de ubicaciones virtuales de trabajo, de tal forma que con la organización apropiada sea posible realizar las tareas en equipo.

OBJETO Y ENFOQUE DEL PROYECTO

El objetivo principal de este proyecto es profundizar en la mejora y optimización de los procesos de trabajo, evolucionando necesariamente en los sistemas de información a partir de tres líneas estratégicas de acción:

- **Impulso hacia la administración electrónica**, teniendo en cuenta para ello los componentes de la infraestructura de e-Administración (PLATEA), que están disponibles en la Administración Autónoma de Gobierno Vasco, y que por otro lado viene impuesta por los requerimientos establecidos tanto en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, como en la normativa autonómica adoptada al efecto.
- **Migración tecnológica**, o evolución funcional y técnica necesaria de los sistemas para atender los requerimientos planteados por esta nueva línea de interacción con la ciudadanía.
- Finalmente, la **integración de los sistemas de información departamentales con las Sociedades Públicas**, tanto a nivel técnico como funcional, a partir de los resultados obtenidos del análisis de procesos en estas últimas.

Estas tres líneas han de presidir el conjunto de los trabajos a realizar en el marco del presente proyecto, siempre de acuerdo con las posibilidades y el “estado del arte” que resulte en cada momento, atendiendo a los requerimientos y posibilidades que tanto la evolución normativa como los planteamientos tecnológicos y funcionales a nivel corporativo establezcan en cada momento.

El enfoque global así concebido permitirá una aplicación más estratégica de las tecnologías de la información en el ámbito de la Viceconsejería de Vivienda, que podrá acometer, entre otras, las siguientes acciones:

- Rediseñar los procesos internos atendiendo a los requerimientos emanados de las acciones de mejora.
- Identificar nuevas necesidades y ajustes relacionados con el proceso.
- Organizar el proceso con orientación a los clientes internos y externos, y sobre todo al resto de los agentes asociados al Plan Estratégico de Vivienda 2010-2013.
- Delimitar los indicadores de gestión del proceso y diseñar un seguimiento sobre ellos.
- Determinar la periodicidad del proceso junto con sus agentes intervinientes.
- Impulsar las actividades de los grupos de mejora dentro de la Viceconsejería, para promover una cultura interna de mejora continua, alineando los sistemas de información existentes y creando nuevos desarrollos con el proceso propuesto.

El proyecto debe enfocarse desde la perspectiva de la mejora continua del proceso, incorporando nuevas funciones y figuras tecnológicas en el escenario de las tres líneas estratégicas antes comentadas, como núcleo del proyecto que permita:

- Identificar puntos débiles del proceso actual, proponiendo alternativas a los agentes del mismo.

- Definir procesos estratégicos de intervención en los componentes de e-Administración para la tramitación de diferentes expedientes de la Viceconsejería.
- Evolucionar y mantener el actual sistema de información que consolide la nueva forma de trabajar, facilitando su realización y limitando la variabilidad del proceso.

ÁMBITO Y ALCANCE

El ámbito del proyecto comprende tres líneas de acción:

- A. Mejora continua, mediante la actualización y la adaptación permanente de los procesos de Vivienda a las nuevas necesidades.
- B. Desarrollo e implantación de sistemas de información que soporten el enfoque propuesto a dicha mejora del proceso, teniendo en cuenta las nuevas necesidades tecnológicas y de explotación de los datos existentes.
- C. Soporte y mantenimiento del sistema en productivo.

Las actividades para implementar estas tres líneas de acción deberán ejecutarse, como ya se ha señalado anteriormente, en el marco de las tres líneas estratégicas ya definidas.

A. Mejora continua de los procesos de Vivienda

Los resultados deseados en una organización se alcanzan más eficientemente cuando los recursos y las actividades relacionadas se gestionan como un proceso.

En este sentido, el Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transportes ya contempló en su Plan Director de Vivienda 2006-2009 la continuidad de la mejora de los procesos internos, promoviendo una cultura de gestión a todos los niveles de implicación que favorezca sistemas de mayor calidad y valor añadido en los servicios prestados al ciudadano. Este planteamiento sigue guiando la nueva apuesta estratégica del Departamento para los próximos cuatro años en materia de vivienda, y así debe reflejarse en la evolución de sus sistemas de información, entre otros.

Por todo ello, el análisis de los procesos debe continuar vigente también en este proyecto, dando continuidad a los trabajos ya realizados, precisamente en ese objetivo de mejora continua. De esta forma han de contemplarse al menos, las siguientes tareas:

- Diagramación del mapa general de proceso. Esta tarea debe proporcionar una visión actualizada de las relaciones de los procesos entre sí y con los principales agentes externos implicados, de acuerdo con las mejoras que se vayan introduciendo en la actividad de la Viceconsejería y en la medida que sea necesario.

- Documentación detallada de los subprocesos internos de gestión del Departamento:
 - Diagramando actividades, secuencia y responsables, previa homogeneización de criterios de trabajo entre todos los usuarios implicados.
 - Documentando:
 - Proceso base
 - Definición funcional
 - Límites del proceso base
 - Destinatarios
 - Flujos de entradas y salidas
 - Recursos empleados
 - Indicadores
 - Identificación y clasificación de los procesos actuales considerando aspectos como:
 - Finalidad de proceso: los operativos, de apoyo y de gestión.
 - Criticidad del proceso: procesos claves y otros procesos
- Realizar un diagnóstico de la situación actual de los subprocesos, tomando como referencia características como:
 - Su estandarización y nivel de documentación
 - Definición de objetivos y responsables
 - Orientación burocrática, duración y tiempos muertos
 - Multiplicidad de tareas o tareas sin valor añadido
 - Controles internos
 - Costo del proceso
 - Proximidad con el ciudadano
 - Grado de flexibilidad o adaptación al cambio
- Evaluar la cobertura y adecuación de los sistemas de información actuales al subproceso

- Seleccionar los subprocesos a mejorar evaluando en cada caso:
 - El impacto en el ciudadano y en la propia organización
 - Alineamiento con los objetivos del Departamento
 - Consumo de recursos
 - Duración del proceso
 - Existencia de tecnologías aplicables a la mejora
 - Asimilación del cambio por el personal
- Modelizar el nuevo diseño de los subprocesos a mejorar, con especial atención a aspectos como:
 - Eliminación de burocracia
 - Eliminar duplicidades: fuente de información únicas
 - Valor añadido de cada tarea
 - Simplificación del proceso: ordenar la secuencia y eliminar cuellos de botella
 - Reducir el tiempo de proceso
 - Revisión de las actividades de control e indicadores de calidad.
 - Identificación de responsable del subproceso
- Concretar las líneas de acción a implementar en los sistemas de información implicados.

B. Desarrollo e implantación de sistemas de información que soporten el enfoque propuesto a dicha mejora del proceso de Vivienda

Las actividades comprendidas en esta acción son las propias del desarrollo e implantación de un sistema de información: análisis, diseño, programación, implantación y formación de usuarios.

Las soluciones propuestas deberán desarrollarse desde el enfoque de las tres líneas estratégicas comentadas y bajo los siguientes requerimientos:

- Integridad de la información.

El actual sistema de Base de Datos Departamental consta de un conjunto de módulos totalmente integrados entre sí, por lo que todas las propuestas de cambio

que supongan alteraciones de su estructura básica deberán contemplar al resto de sistemas de información afectados.

- Enfoque de mejora del proceso.

Los tratamientos propuestos se orientarán en la línea del proceso, evitando tareas que favorezcan la variabilidad o sean ajenas al mismo, incentivando iniciativas que supongan una forma más homogénea e integrada de operar, así como aquellas otras que incrementen la seguridad del proceso.

- Seguimiento de la gestión del proceso.

Mediante la definición y explotación de datos estadísticos de los elementos que intervienen en él: responsables de tareas, control de tiempos y plazos, con registros de indicadores de gestión de satisfacción, además del análisis de tendencias en el tiempo.

A continuación se detallan las necesidades a cubrir en nuevos módulos, y las nuevas funcionalidades o tratamientos en los módulos ya existentes; además de las adaptaciones que sean necesarias por cuanto determinan una mejora del proceso.

Integración de componentes de e-Administración.

La aprobación de la Ley 11/2007 de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, reconoce el derecho de los ciudadanos a interactuar con la Administración Pública también por medios electrónicos, definiendo para ello un calendario concreto de puesta en marcha. En este sentido, la Administración de la Comunidad Autónoma de Euskadi trabaja ya desde hace unos años para integrar de manera paulatina el uso de medios electrónicos, informáticos y telemáticos en el desarrollo de su actividad y en sus relaciones con los ciudadanos y otras administraciones públicas, en el ámbito de los procedimientos administrativos. Este proceso está siendo marcado por la evolución tecnológica necesaria y las exigencias de organización y modernización que un proyecto de esta envergadura plantea en cualquier administración.

Como no podía ser de otra forma, la inmersión de la Administración Autonómica en la administración electrónica afecta a los sistemas de información vigentes en todos los Departamentos y, por tanto, también a los de la Viceconsejería de Vivienda y en concreto, a la Base de Datos Departamental, como sistema de gestión de expedientes.

Este impacto deberá tener un reflejo en el entorno de la aplicación, lo que demanda una revisión de los procedimientos de tramitación de los expedientes que se gestionan con ella, para su adecuación al nuevo enfoque de tramitación que se plantea con la plataforma de administración electrónica impulsada en Gobierno Vasco (PLATEA). En este sentido, se tendrá en cuenta el Modelo Básico de Tramitación, como esquema básico de referencia en la definición y tramitación de los expedientes.

Este análisis permitirá abordar cuál debe ser el esquema de trabajo a la hora de utilizar las herramientas de teletramitación acogidas a esta plataforma, impulsando así una nueva manera de gestionar entre el personal funcionario en el ámbito de Vivienda. El objetivo de calidad y mejora continua que se persigue con este proyecto hace recomendable considerar la utilización de la arquitectura Geremua, en la versión disponible en ese momento.

En este sentido, es imprescindible tener en cuenta que será el estado y el progreso de los requerimientos y planteamientos propios de la plataforma corporativa de Gobierno Vasco los que marcarán el nivel de progreso y penetración de los esquemas de administración electrónica y de teletramitación en los sistemas de información de la Viceconsejería.

Finalmente, es importante destacar la atención especial a la plataforma Dokusi de gestión documental, con relación a la cual ya se viene trabajando desde la Viceconsejería para incorporar en sus procesos internos dinámicas de digitalización. Aunque N55/BDD ya dispone de utilidades para anexar a los expedientes información no normalizada bajo diferentes soportes (.doc, .xls, .pdf, etc.), haciendo más accesible la documentación y simplificando los tiempos de trabajo, la existencia de los componentes de e-Administración ha hecho necesario considerar el proceso de digitalización para permitir:

- Iniciar de forma paulatina el proceso de gestión del cambio del personal adscrito, en cuanto a lo que representa la utilización de estas nuevas herramientas.
- Disponer de un archivo informatizado y único para los usuarios de la Viceconsejería de tal forma que puedan incorporarse documentos a este archivo único desde las diferentes ubicaciones (Direcciones, Servicios, Delegaciones Territoriales).
- Crear una metodología de proceso a la hora de insertar documentación. Indicando medios, ubicaciones y circuitos del proceso.

Mejoras en los sistemas asociados a la obtención y gestión del suelo.

La Base de Datos Departamental incorpora diversos módulos que permiten una gestión integral del suelo, desde su adquisición bajo diferentes métodos (compraventa, cesión, permuta, expropiación), hasta su control posterior con el Inventario de Suelo y las posteriores incidencias que puedan darse (agrupaciones, segregaciones, etc.).

Llegados a este punto, se considera oportuno acometer mejoras en estos ámbitos de trabajo, que tengan en cuenta las nuevas demandas y necesidades, y ofrezcan de esta forma un entorno más accesible y ajustado a las nuevas formas de gestionar:

- Módulo de Inventario de Suelo

El módulo de inventario de suelo ofrece a la Viceconsejería el conjunto de las diferentes unidades de ordenación, desde la provincia hasta la parcela bruta, pasando por las unidades de gestión y de planeamiento, y la parcela urbanística. Incorpora

además utilidades para el control y seguimiento de las incidencias que puedan darse sobre las parcelas (segregaciones, agrupaciones, cesiones...), de manera que se disponga en todo momento de la situación actual de las parcelas.

Las utilidades que se han incorporado paulatinamente en la aplicación reclaman una revisión de este módulo que lo haga más ágil y con una mayor capacidad de respuesta a las demandas de gestión derivadas de otros módulos, en la medida en que se avanza hacia una unidad de fuentes de datos.

- Ampliación del sistema de información geográfica

Muchos de los procesos de gestión de vivienda recogidos actualmente en N55/BDD comprenden funcionalidades de marcado carácter espacial, cuya incorporación a la aplicación facilitaría el desarrollo de las tareas ejecutadas en ellos.

El visor de información geográfica que se dispone en este momento integra los datos alfanuméricos disponibles con los datos geográficos del sistema corporativo GeoEuskadi. Actualmente se ofrece esta utilidad para los ámbitos de unidades de planeamiento y áreas degradadas.

Se pide ampliar el recurso a este visor a otros ámbitos de tramitación recogidos en la aplicación, de manera que cualquier gestión con referencia espacial pueda acceder a información georreferenciada.

- Jurado de Expropiación Forzosa en versión web

En la actualidad, N55/BDD dispone de un módulo que permite centralizar el registro y la tramitación de todos los expedientes elevados al Jurado Territorial de Expropiación Forzosa, con el fin de facilitar los trabajos de análisis, evaluación y control que realiza la Viceconsejería de Vivienda en lo que se refiere a la gestión del suelo.

Llegados a este punto, se considera necesario el desarrollo de nuevas funcionalidades que simplifiquen la tramitación administrativa a los agentes que intervienen en la gestión de las piezas separadas de los Jurados Territoriales, incorporando utilidades web que, entre otros, agilicen las aportaciones de información de los expedientes.

Mejoras en el sistema de cuadro de mando integral.

Desde la puesta en marcha de la Base de Datos Departamental como herramienta de gestión de las actividades de la Viceconsejería, ha interesado disponer de un Cuadro de Mando dentro de la misma aplicación, que permitiera a todos los usuarios compartir información agregada tanto de los datos existentes en el sistema, como de aquellos derivados de otras fuentes, y albergados finalmente en N55/BDD bajo diversos formatos de documentos (Word, Excel, .pdf, etc.).

El incremento de las funcionalidades de N55/BDD y, como consecuencia de ello, la disponibilidad de un mayor volumen de información, hizo aconsejable disponer de herramientas complementarias y más ajustadas a lo que verdaderamente representa un cuadro de mando. El objetivo consistía en posibilitar el uso y explotación de las grandes cifras vinculadas a la gestión de la vivienda, de manera que pudieran

derivarse interpretaciones básicas de resultados sin necesidad de profundizar en más detalles.

Durante los ejercicios 2008 y 2009 se acometieron diversas tareas en este ámbito, para permitir al usuario la realización de las explotaciones de datos en la línea comentada; dicho módulo consistía en un sistema de explotación multidimensional de información mediante el formato de los cubos de Excel.

En este momento se considera necesario profundizar en las facilidades de este módulo, avanzando en su desarrollo de acuerdo con la solución corporativa adoptada por EJIE, S.A. en este ámbito (Discoverer), que necesariamente incidirá en el planteamiento de la presentación de la información, así como en los procesos de análisis y estudio asentados hasta ahora en el colectivo de usuarios.

Comunicación de los procesos de las Sociedades Públicas y la Viceconsejería de Vivienda.

La necesidad de profundizar en los procedimientos de gestión de la Viceconsejería y las Sociedades Públicas para identificar elementos de integración en la comunicación de datos y la simplificación de procesos derivó a principios de 2004 en la constitución de nueve grupos de trabajo con el objetivo de analizar la interrelación de procesos y sistemas de información de la Viceconsejería y estas Sociedades¹ (VISESA, Orubide, Alokabide).

En la actualidad, y con una serie de desarrollos técnicos en marcha que han permitido en parte facilitar la comunicación de datos y la simplificación de los procedimientos de trabajo de los dos agentes, se considera necesario profundizar aún más en esta línea estratégica de actividad. Para ello se ha solicitado un estudio de procesos en el contexto de las Sociedades Públicas, cuyos resultados deberán ser conocidos por la Viceconsejería para que, en el marco de este proyecto, se coordinen las acciones necesarias que hagan posible ya sea la mejora de los desarrollos técnicos existentes, ya sea la habilitación de otros nuevos que permitan la plasmación operativa del mapa de procesos que se determine.

Movilidad.

La aplicación N55/BDD tiene como directriz esencial la incorporación de la información desde su origen. Ello determina que con relación a ciertas tareas administrativas, realizadas fuera de los entornos físicos propios de la Administración, resulte necesario orientar soluciones de movilidad a la aplicación, con lo que habrá de significar de aprovechamiento del resto de las funcionalidades del sistema.

En este sentido ya se iniciaron durante 2005 diferentes desarrollos que permitieron utilizar el módulo de expropiaciones en los equipos portátiles de los usuarios de la Dirección de Suelo, recogiendo la información necesaria en el mismo campo de trabajo, reduciendo tiempos de tramitación por su proximidad con el origen de datos.

¹ A finales de 2007 existen dos sociedades más: Sestao Berri 2010, S.A. (participada al 50%) y Gestión de Viviendas en Alquiler, S.A. (pública al 100%).

Se pide continuar las actividades de incorporación y adaptación de N55/BDD a las nuevas plataformas de comunicaciones que se desarrollen próximamente, así como profundizar en la portabilidad de la información para otros procedimientos gestionados desde la aplicación (i.e., inspección de VPO).

Modelo de dato único de vivienda.

El nuevo escenario tecnológico que se plantea a la Viceconsejería de Vivienda, dentro del plan estratégico global de Gobierno Vasco en este sentido, así como los ejes de acción previstos en el nuevo acuerdo estratégico de Vivienda previsto para los próximos años, recomiendan avanzar en la consolidación de un modelo único de gestión integrado con la red de sistemas de información de vivienda.

Las aplicaciones informáticas que integran este modelo no son compartimentos estancos, sino partes de este modelo único. De manera que es necesario avanzar en una estructura de datos que contemple todos los procesos de vivienda de manera integrada, manteniendo los sistemas de información actuales pero simplificando las fuentes de acceso de datos. Todo ello con el horizonte de llegar a disponer una única base de datos de vivienda de manera global e integrada, basada en el principio de dato único, utilizada y mantenida por los procesos que así lo requieran, con independencia de la aplicación en que estén contemplados.

El progreso hacia este modelo vendrá muy marcado por la evolución del resto de componentes tecnológicos que marcan las líneas estratégicas de acción que presiden las actividades de este proyecto.

Migración Tecnológica

El entorno tecnológico en que se encuentran construidos los módulos actuales de N55/BDD es el de una aplicación cliente/servidor de escritorio, con plataforma cliente Windows/XP. Este desarrollo se ha realizado con las siguientes herramientas:

- Visual Basic
- Word, Access y Excel
- PL-SQL
- Cobol y C
- WebLogic
- SAP

La evolución tecnológica acontecida en los entornos próximos a la actividad de la Viceconsejería, el planteamiento estratégico de Gobierno Vasco en este ámbito, y finalmente y como consecuencia en parte de todo lo anterior, la necesidad de incorporar funcionalidades en el aplicativo capaz de dar respuesta a estas demandas, ha llevado a una situación que reclama un nuevo entorno que pueda gestionar correctamente este nuevo escenario.

Por este motivo se considera preciso en este proyecto, iniciar el análisis para el desarrollo de N55/BDD bajo un nuevo entorno tecnológico óptimo de cara a atender estas necesidades.

El análisis de las condiciones necesarias para llevar a cabo esta migración, así como la ejecución de este proceso, deberá realizarse teniendo en cuenta los requerimientos y disponibilidades técnicas en el ámbito de la Administración Electrónica; siendo el horizonte a tener en cuenta, en concreto, el alcance y posibilidades de las futuras versiones del Framework Geremua, así como la situación concreta de la infraestructura de tramitación. Todo ello influirá inevitablemente en el alcance y desarrollo de los trabajos pretendidos en el marco del presente proyecto, de manera que el proceso de migración tecnológica debe entenderse como un proceso dilatado en el tiempo, que ha de abordarse con una perspectiva a medio / largo plazo y con objetivos claros y realizables a lo largo del tiempo, más allá del marco de este proyecto.

C. Soporte y Mantenimiento del Sistema en Productivo

Engloba las tareas más vinculadas a lo que habitualmente se entiende como funciones de mantenimiento de Software, así como las relativas al soporte al personal usuario del sistema. El objetivo último es, como ya se ha mencionado, garantizar que el sistema funciona de forma óptima y que se da una respuesta adecuada a cualquier circunstancia o incidencia que pudiera ocurrir.

Considerando el volumen actual del sistema, tanto a nivel de funcionalidades como de personal usuario, la dedicación a estas actividades deberá representar entre un 35 y un 40% del presupuesto global estimado para la ejecución de este proyecto. De forma sintética, las tareas a realizar serán las siguientes:

- Soporte:
 - Atención a usuarios: atención telefónica para consultas y resolución de dudas y problemas. Atención “in situ”, tanto en las oficinas centrales de la Viceconsejería de Vivienda en Lakua, como en las Delegaciones Territoriales, en caso necesario.
 - Soporte técnico. Apoyo a los responsables de soporte de EJIE, aportando el conocimiento del sistema, tanto técnico como funcional.
- Mantenimiento:
 - Atención a las incidencias que se produzcan en productivo
 - Gestión de estas incidencias, mediante procedimiento específico. Éstas serán registradas, priorizadas, planificadas y resueltas, llevando un estricto control en todo momento
 - Actividad de tipo preventivo, controlando la evolución de ciertos parámetros técnicos del sistema y la monitorización del uso del mismo.

- Pequeños desarrollos, en el marco del mantenimiento adaptativo, como respuesta a necesidades imprescindibles (cambios legislativos, etc.)

Además, otros servicios concretos a proporcionar serán los siguientes:

- Mantenimiento y asistencia personalizada a los usuarios en el correcto funcionamiento de los procedimientos definidos: corrigiendo desviaciones en la ejecución de los flujos de trabajo; identificando nuevos procesos de trabajo como consecuencia de nuevas actividades; mejorando los flujos existentes mediante la definición de directrices de actuación más ajustadas a la realidad de las tareas diarias.
- Mantenimiento de la calidad del dato: la relativa complejidad alcanzada por el sistema, medida en términos de volúmenes de diverso tipo (usuarios, funcionalidades, etc.), exige dedicar esfuerzos para garantizar que los datos incorporados cuentan con la calidad suficiente para soportar la ejecución de los flujos de gestión de los procedimientos administrativos de la Viceconsejería.

Volumen actual de la aplicación N55/BDD

En el cuadro se especifican los datos cuantitativos relativos a los componentes informáticos que ha sido preciso construir para el correcto funcionamiento de la aplicación, y otros datos necesarios que son la base de este mantenimiento:

Base de Datos	
Tablas	554
Campos	6725
Procedimientos PL/SQL	160
Triggers	625
Secuencias	346
Vistas	21
Procedimientos	26
Funciones	28
Servidor UNIX	
Cadenas	49
Programas Cobol	37
Programas C	3
Servidor WEB-N55B	
Servlet	6
Clases	25
Servidor WEB-T19A	
Servlet	73
Clases	92
Servidor GIS	
Tablas	3
Vistas	5
Servicios	2

Cliente Windows.

EXE´s	2
DLL´s	20
OCX´s	22
MDB´s	16
Plantillas Word/Excel	317
Tamaño Plantillas	38 M
Tamaño ejecutables	44 M
Tamaño fuentes	60 M
Tamaño MDB listados	89 M

Operatorias.

Puntos de menú	
Acceso a Listas	397
Acceso a Documentos ofimática	2203
Acceso a otros menús	177
Formularios de pantalla	874

Otros datos.

Numero de usuarios	374
Ubicaciones de trabajo	38
Movimientos (Altas, Bajas, Modificaciones)/Año	148804
Consultas/Año	115699

También son objeto del mantenimiento los desarrollos realizados en SAP para el modulo de Patrimonio de N55/BDD. Básicamente utilizando el modulo Real Estate (Gestión de Bienes e Inmuebles)

Además, de los componentes anteriores se encuentran contemplados las librerías aportadas por EJE, para integrar los tratamientos de los procesos batch (K31/O75) y el control de seguridad de acceso (XLNETS/N38).

REQUISITOS DEL SERVICIO/PRODUCTO**Estado inicial**

Actualmente, la Viceconsejería de Vivienda dispone de la aplicación N55/BDD, que permite la tramitación de los expedientes derivados de los procesos de aquella.

El arranque de este sistema fue en el ejercicio 2002, y ha sido en los últimos años cuando se ha consolidado el proyecto, tanto por la extensión de su uso a la práctica totalidad del personal técnico de la Viceconsejería, como por la cobertura de sus procesos de trabajo. Resulta destacable la extensión durante estos años a la gestión de procedimientos administrativos de alcance no estrictamente económico, y que han llegado a alcanzar un peso importante en los trámites gestionados desde la aplicación: en concreto, el procedimiento de inspección y sancionador. A ello hay que añadir el análisis y los desarrollos para la puesta en marcha de la comunicación de información

entre la Viceconsejería y las Sociedades Públicas; o los trabajos para la integración de datos entre las diferentes aplicaciones utilizadas en el ámbito de la vivienda.

Todo ello ha permitido una mayor eficacia en la ejecución de los procesos de trabajo, soportada por una intensa labor de profundización y revisión permanente de los procedimientos, así como de seguimiento y apoyo al personal usuario en el cambio de sus hábitos de trabajo.

En este momento se plantea un paso más, que viene marcado por el escenario de administración electrónica que se presenta como horizonte ineludible para todas las administraciones públicas y que, en el caso concreto de la Viceconsejería de Vivienda, está determinado por la evolución de la plataforma de e-administración de Gobierno Vasco (PLATEA) y los requerimientos tecnológicos de la misma.

Estado final

En este punto se detallan los resultados y productos finales que se esperan obtener de forma escalonada durante la duración de este proyecto.

En el apartado Reingeniería y Mejora Continua:

Esta actividad se realizará de forma continua a lo largo de este proyecto, obteniéndose los siguientes resultados:

- Con una periodicidad mensual, un informe con el número de reuniones realizadas, los participantes en estas reuniones, así como temas abordados y las conclusiones, si las hubiera, adoptadas.
- También, con periodicidad mensual, un informe con la propuestas de mejora a abordar, tanto en lo referente a modificaciones en el procedimiento como a las adaptaciones en los sistemas de información.
- Generación o mantenimiento de la documentación correspondiente al detalle de los circuitos y procedimientos de los procesos de vivienda.

En el apartado del Software y Sistemas de Información:

En este apartado se realizará tanto en el ámbito del soporte y mantenimiento de la aplicación como en la construcción de los nuevos desarrollos, obteniéndose los siguientes resultados:

- Adaptar y ampliar la aplicación con las mejoras descritas en el apartado “objeto y enfoque del proyecto”, en particular con lo ya señalado en referencia a la migración tecnológica y el planteamiento de la misma.
- Dotar a la aplicación con una capa de información geográfica ligada a las parcelas y promociones.
- Incorporar nuevas funcionalidades o tecnologías que permitan al usuario trabajar con la aplicación fuera de las instalaciones del Gobierno (Movilidad en la oficina).

- Permitir interrelacionarse con la aplicación a figuras externas que intervienen en los procesos.
- Valorar y definir las herramientas, mejoras y nuevos desarrollos en su caso necesarios para coordinar el sistema tecnológico actual con las conclusiones obtenidas del estudio de procesos a realizar de forma externa en el ámbito de las Sociedades Públicas.
- Incorporar componentes de la plataforma de e-Administración (PLATEA), de manera que sea posible avanzar en el estudio de los procedimientos gestionados desde la aplicación, para evolucionar a un modelo de teletramitación de los diferentes expedientes que interaccionan con la ciudadanía. Todo ello de conformidad con los términos descritos en el apartado “objeto y enfoque del proyecto”, y considerando en todo caso la evolución tecnológica de la plataforma corporativa de e-administración de Gobierno Vasco (PLATEA).

En el apartado de Documentación:

- Elaboración o adaptación del Análisis Funcional (Documento de Diseño Funcional)
- Elaboración o adaptación del Análisis Técnico de la Aplicación (Documento de Diseño Técnico)
- Detalle del Plan de Pruebas e Informes de la validación realizada.
- Elaboración o adaptación del Modelo de datos
- Elaboración o adaptación de los Ficheros de la Aplicación
- Documentación de la Aplicación:
 - Manual de Explotación
 - Manual de Instalación
 - Manual de Usuario y ayuda multimedia de la aplicación.

Durante la realización del proyecto, y como resultados parciales, se obtendrán los siguientes productos:

- Informes de Progreso del Proyecto.
- Informes sobre incidencias de la aplicación y prioridades de éstas.
- Actas de las reuniones del grupo de seguimiento.
- Resúmenes de reunión del programa de control de calidad.
- Acta de aprobación de la solicitud de adaptaciones o cambios en la aplicación.

En el apartado de Formación:

Se impartirán cursos de formación diferenciados por perfiles de usuario, y especialmente asociados a los módulos que utilicen. Su objetivo es la preparación de los usuarios en la comprensión y el manejo de las diferentes funcionalidades del módulo que se trate.

Los cursos serán de corta duración, planteándose la posibilidad de realizarlos a tiempos parciales e intentando que la interferencia en el trabajo diario sea la mínima posible; e incluso realizando esta formación en el mismo puesto del usuario si la situación así lo requiere.

A toda la formación se acompañará de presentaciones y documentación complementaria, que en ningún momento sustituirá a la formación presencial en el campo de los módulos.

Se realizará un calendario con el programa de cursos de mutuo acuerdo con los Responsables del proyecto en la Viceconsejería.

Requisitos no funcionales del futuro sistema

El sistema resultante de la contratación deberá reunir las condiciones de:

- Selección de idioma para trabajar con las aplicaciones en Euskera o Castellano.
- Integridad referencial de los datos.
- Rendimiento aceptable de los tiempos de respuesta.
- Con objeto de minimizar los costes de mantenimiento, el método de construcción de la aplicación debe maximizar la reutilización del código.

METODOLOGÍA APLICABLE Y ENTORNO TECNOLÓGICO

La metodología en el ámbito de los sistemas de información a seguir para la organización del trabajo en este proyecto, estará basada en la Metodología ARINBIDE, desarrollada por la Sociedad Informática de Gobierno Vasco para atender el ciclo de vida completo del software

La documentación que haya de entregarse se presentará en soporte papel como en soporte electrónico, haciendo uso de las herramientas más adecuadas para cada caso. Con carácter preferente se utilizarán las siguientes herramientas de documentación:

- Textos y cuadros: Microsoft Office
- Planificación: Microsoft Project

- Diagramación: Easy-Case
- Microsoft Visio 2000 SR

En todo caso, en lo que respecta a la implantación de sistemas en explotación y su posterior operación, se estará a tenor de lo dispuesto en el documento Normativa de Explotación.

Asimismo deberán respetarse las convenciones adoptadas para desarrollo, funcionamiento y albergue de aplicaciones cliente/servidor recogidas en la normativa y estándares del Gobierno Vasco.

En la realización y codificación de las unidades de tratamiento de las aplicaciones se utilizará una metodología estructurada y homogénea de diseño y programación, no debiendo existir procesos diferentes para la solución de funcionalidades idénticas.

Entorno Tecnológico de la Aplicación

Dado que la actual aplicación “N55/BDD” está desarrollada bajo la arquitectura cliente/servidor con procesos cooperativos en el servidor, junto con las evoluciones tecnológicas que demandan las nuevas funcionalidades. Los requerimientos software para este proyecto deberán respetar los estándares definidos por la Dirección de Informática y Telecomunicaciones vigentes en el momento de inicio del proyecto tras su adjudicación y que se encuentran accesibles para consulta y debidamente actualizados en la web: www.euskadi.net/informatika. A título ilustrativo, las versiones vigentes en el momento de la realización de estos Pliegos son:

1.- El software, referido a este desarrollo, y versiones que tendrán los distintos componentes del sistema será:

- **Servidores de datos.**
 - ORACLE 8.1.7, 9.2.0 y ORACLE 10.2.0.4.0
 - COBOL MICROFOCUS 3.2, 4.0
 - PRO*COBOL 8.1.7, 9.2.0
 - PRO*C 8.1.7, 9.2.0
 - SAP R3 4.6D
- **Servidores Web.**
 - Iplanet Web Server 5
- **Servidores Aplicaciones Web.**
 - WebLogic Server 8.1

- J2SE 1.4.2_05
- JDBC 2.0
- **PC's de Usuarios..**
 - Visual Basic 6.0 SP2
 - SAP
 - WINDOWS XP
 - OFFICE XP
 - Cliente de Oracle 8.1.7, 9.2.0
 - INTERNET EXPLORER 6.0
- **Otras plataformas (GIS, Gestor Documental,..)**
 - Cliente Arc Gis 9.1
 - ORACLE BI – DISCOVERER (v 10.1.2.2.)
 - Framework Geremua (en la versión disponible)

Si bien, en todo momento, serán productos homologados por el Gobierno.

2.- El desarrollo batch se podrá realizar en Pro*Cobol y Cobol de Microfocus, C,... etc. teniendo en cuenta las normas existentes en EJIE, S.A. para este entorno.

3.- Se deberá tener en cuenta para la evolución de la aplicación la integración con los estándares de Gobierno Vasco:

- Administración de Usuarios y Seguridad que existe actualmente para el acceso al portal de aplicaciones del Gobierno (XLNETS).
- Gestión de Procesos Batch para cliente/servidor (K31/O75).
- El desarrollo contemplará los dos idiomas oficiales de la Comunidad Autónoma Vasca.
- La impresión de Informes y Listados se realizará a través de las impresoras del puesto que lo requieran, independientemente de la impresora que dispongan.

4.- Se deberá considerar la extranet corporativa para alojar los procesos de la aplicación en los que se impliquen figuras externas al Departamento.

5.- Asimismo, y como se ha indicado en apartados anteriores de este documento, se tendrá en cuenta la arquitectura de Geremua en el ámbito de la integración bajo la

plataforma de administración electrónica de Gobierno Vasco (PLATEA), en la versión disponible en ese momento y de acuerdo con los estándares y requerimientos que se establezcan desde EJIE, S.A. para la integración con dicha plataforma desde la Viceconsejería.

6.- El diseño del sistema deberá tener en cuenta al menos el nivel de accesibilidad AA (WAI-AA), correspondiente a las normas WAI (Web Accesibility) del consorcio W3C (World Wide Web Consortium).

Requisitos de seguridad

La seguridad y control de acceso a las aplicaciones deberán utilizar el sistema de seguridad establecido como Administración de Usuarios y Seguridad para EJ-GV.

PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN

A efectos informativos se adjunta un planning teórico que recoge nuestra visión de tareas, plazos, esfuerzos y calendario.

	Año 2010												Año 2011										
TAREAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Soporte y Mantenimiento	50%												50%										
Mejora de procesos	40%												60%										
Mejoras en módulos operativos	40%												60%										
Calidad del Dato	50%												50%										
Gestión de Suelo													100%										
Cuadro de mando integral	40%												60%										
Desarrollos Sociedades Públicas	100%																						
Modelo de dato único de vivienda	40%												60%										
Integración componentes e-administración	40%												60%										
Migración tecnológica	40%												60%										

Comentarios

%

Duración de la tarea
Previsión de esfuerzos

PROCEDIMIENTOS Y CALIDAD

El trabajo se dará por finalizado con las entregas correspondientes a las propuestas de mejora en los procesos y a la implantación de estos junto con los nuevos módulos, en Producción de los Sistemas de Información, una vez realizadas las Pruebas Finales y aceptación del producto por parte del Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transportes

Previamente a las Pruebas Finales se deberán efectuar, en el entorno de Pruebas, las correspondientes pruebas de "Stress" a fin de garantizar el correcto funcionamiento y rendimiento de la aplicación en condiciones similares a las de Producción.

Durante la duración del proyecto deberán ser aprobados por el Departamento los diferentes productos finales a obtener hasta la implantación final de la aplicación y total ejecución del trabajo.

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

El equipo de trabajo estará dirigido por un Responsable del Proyecto con dedicación estable, quien coordinará la realización de todas las tareas implicadas en el proyecto y actuará como interlocutor principal con la Administración.

Se deberán establecer todos aquellos procedimientos de control que permitan verificar de forma continuada el cumplimiento de los objetivos especificados, tanto en los plazos como en la calidad final. Entre estos mecanismos se encuentran:

- Reuniones de seguimiento: a partir del plan de entregas requerido se realizarán reuniones, bien periódicas o coincidiendo con los puntos de decisión, destinadas a revisar el grado de cumplimiento de las tareas planificadas, la entrega de productos, las resignaciones de personal, la validación de las programaciones de actividades a realizar, etc.
- Reuniones de control económico: enfocadas hacia el control económico del proyecto, al objeto de llevar a cabo el plan de pagos establecido, si procede.
- Informes de situación y progreso que servirán para comunicar al equipo director de proyecto de la Administración, el estado actual de los trabajos, los objetivos alcanzados, las incidencias ocurridas, etc.
- Certificaciones parciales si procede
- Hojas de control de tareas, si procede

La Administración se reserva la facultad de solicitar, en cualquier momento, antes o después de la adjudicación y durante el curso de los trabajos, cualquier otro

documento complementario, en orden a la comprobación de cuantos datos haya ofrecido la empresa licitadora, tanto respecto a sí misma como con respecto al personal propuesto.

Asimismo, la designación de técnicos realizada por la empresa adjudicataria podrá ser modificada a simple petición de la Administración, en caso de que ésta advierta un incumplimiento de las condiciones que motivaron la adjudicación. En este caso, la empresa adjudicataria quedará obligada a proponer otras personas con categoría y circunstancias personales y profesionales idénticas o similares a las inicialmente propuestas, sin que dicha circunstancia altere, en ningún caso, el precio ofertado.

PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo para la ejecución de los trabajos llegará desde la formalización del contrato e inicio de actividades, hasta el 31 de diciembre de 2011.

SUPERVISIÓN DEL PROYECTO

Una vez adjudicado el contrato e iniciado la prestación del servicio, será supervisado y aprobado por el Servicio de Estudios, Planificación y Presupuestos de la Dirección de Planificación y Procesos Operativos de Vivienda.

Las funciones que ejercerá serán las siguientes:

1. Dirigir y supervisar el desarrollo del trabajo. Para ello interpretará el pliego de descripciones técnicas y demás condiciones establecidas en el contrato o en disposiciones oficiales, dando las ordenes oportunas para lograr los objetivos del trabajo.
2. Proponer las modificaciones que convengan introducir en el proceso de mejora continua, tanto a la metodología y programa de trabajo presentados por el equipo contratante o en disposiciones oficiales, dando las ordenes oportunas para lograr los objetivos del contrato.
3. Proponer la aceptación de las modificaciones del calendario del trabajo a lo largo del desarrollo del mismo.
4. Tramitar cuantas incidencias surjan en la elaboración del estudio.
5. Expedir las certificaciones de la labor realizada según los plazos de ejecución y abono acordados, y formular la liquidación de la labor realizada.

PENALIZACIONES POR DEMORA

El adjudicatario está obligado a cumplir el contrato dentro del plazo total fijado para la realización del mismo.

Cuando el adjudicatario por causas a él imputables, hubiere incurrido en demora respecto al cumplimiento total, el Departamento podrá optar por la imposición de penalizaciones prevista en la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

GARANTÍA Y CONFIDENCIALIDAD

El período de garantía será de 12 meses a partir de la aceptación del trabajo, durante el cual el adjudicatario se comprometerá a subsanar cualquier error que sea atribuible al producto entregado.

La empresa adjudicataria se compromete a preservar la confidencialidad de cualesquiera de los datos a los que tuviera acceso. En este sentido, deberá sujetarse a los preceptos de la LOPD.

A estos efectos, deberán establecerse las máximas cautelas en el acceso a los datos. Cualquier infracción en este sentido será calificada como grave y será causa de resolución del contrato, sin perjuicio de las responsabilidades penales, o de otro tipo, en que se puedan incurrir.

PROPIEDAD INTELECTUAL

Los derechos de propiedad intelectual relacionados con el trabajo realizado bajo este contrato pertenecerán al Departamento. Cualquier producto o subproducto derivado del mismo, no podrá ser utilizado para otros fines fuera del ámbito que le corresponda, sin el permiso expreso por escrito del Departamento.

Fdo. Mario YOLDI
Director de Planificación y Procesos Operativos de Vivienda