

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR EN EL ACUERDO MARCO PARA LOS SERVICIOS DE DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS DE LOS ARCHIVOS CONSULARES ITALIANOS DE LAS SEDES DE MADRID, TENERIFE Y LISBOA A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO CON PLURALIDAD DE CRITERIOS

PREMISAS

El Centro de Interservicios Administrativos (CIA) para España, Portugal y Andorra, creado por el Ministerio de Asuntos Exteriores y de cooperación Internacional y que opera en la Embajada de Italia en Madrid, en calidad de sujeto agregador (de ahora en adelante “entidad adjudicadora/entidad contratante”), ha convocado una licitación con procedimiento abierto, para encargar los servicios que se especifican a continuación.

El presente pliego disciplina, en lo que concierne los aspectos técnicos de prestaciones, las relaciones entre la Administración y el Proveedor para el encargo de los servicios. El incumplimiento de los términos indicados en el presente Pliego, conlleva la aplicación al Proveedor, por parte del ente contratante o por parte de las Sedes, las relativas penalizaciones.

A continuación, se recoge una tabla de referencia de los términos más utilizados en el presente documento:

❖ Entidad contratante (o “entidad adjudicadora”)

Entidad contratante está representada por el Centro de Interservicios Administrativos para España, Portugal y Andorra (CIA Madrid), que publica el siguiente procedimiento;

❖ Sede

La administración que manifiesta su propia intención de activar el contrato de servicio según la licitación llevada a cabo por la entidad contratante en el periodo de su validez y eficacia. Dicha intención se manifiesta mediante una orden.

Las Sedes que podrán activar los servicio son:

1. Embajada de Italia en Madrid (que incluye la Cancillería Consular):

Responsable: Luisa Messina luisa.messina@esteri.it ;

Calle Agustín de Betancourt n. 3;

2. Embajada de Italia en Lisboa (que incluye la Cancillería Consular):

Responsable: Francesca Guariglia francesca.guariglia@esteri.it

Largo Conde Pombeiro, 6

1150-100 Lisboa

3. Oficina Consular de Arona (Tenerife)

Responsable: Gianluca Cappelli gianluca.cappelli@esteri.it

Calle Antonio Domínguez, nº5, Planta 5ª en Playa de las Américas Arona

❖ Responsable del processo

Es la figura designada por la Sede que representa los intereses del cliente que solicita la actividad de digitalización. Es una figura de garantía en cuanto a la calidad del producto escaneado y mantiene las relaciones con la empresa adjudicataria.

CONDICIONES DEL PLIEGO

El presente Pliego describe las características técnicas mínimas solicitadas para el servicio de digitalización de los archivos consulares que, en el ámbito del presente procedimiento, podrán ser objeto de los encargos por parte de cada una de las Sedes que lo soliciten.

Los anexos del presente documento contienen las indicaciones complementarias útiles para formular las ofertas. Este pliego de prescripciones técnicas, que completa el de cláusulas jurídicas, detalla el alcance del servicio, las condiciones que regirán la prestación del mismo, las especificaciones técnicas que deberá cumplir la empresa adjudicataria, así como los medios materiales y humanos que deberá aportar.

ALCANCE DEL SERVICIO

La sociedad está evolucionando de forma continua y esto lleva a los ciudadanos y a las empresas a demandar mayor accesibilidad y mayor calidad a los servicios que utilizan.

Las tecnologías de la información hacen posible acercar la Administración hasta los ciudadanos permitiendo relacionarse con ella sin colas ni esperas mejorando de este modo el servicio ofrecido con el ahorro de tiempo dedicado a estos trámites a la vez que desaparece el inconveniente de los desplazamientos hasta las oficinas de las distintas Sedes sin importar la distancia a la que nos encontremos.

Las Sedes, desde hace tiempo, están llevando a cabo un proceso de transformación digital para mejorar su organización y métodos de trabajo, y optimizarlos para lograr una eficacia y eficiencia máximas en la consecución de sus objetivos ofreciendo la más alta calidad en el servicio que presta a los ciudadanos.

El objetivo de este concurso es presentar un "proyecto de sistema" modular y por etapas para la digitalización de los archivos consulares de las Sedes de Madrid, Tenerife y Lisboa.

El proyecto de sistema, fruto del diálogo con las oficinas presentes en el territorio, pretende facilitar la transición gradual a un sistema digital de gestión de los archivos consulares.

Este proyecto se basa en tres pilares fundamentales:

1. **Proyecto modular y por fases:** el proyecto consta de tres módulos secuenciales, que las oficinas pueden activar según la lógica de la programación;
2. **Proyecto flexible y personalizable:** las Sedes piden (y pueden obtener) un enfoque "a medida" para sus servicios e infraestructura informática. Cada Sede es diferente de las demás, funciona con su propia lógica y reglas, tiene su propia historia, fija sus propios objetivos y el plazo para alcanzarlos. Varían los recursos disponibles (tanto financieros como humanos), las competencias y el nivel de madurez digital. Cada Sede tiene una herencia y un legado de sistemas y plataformas que requieren un enfoque *ad hoc* para integrar eficazmente los sistemas antiguos y los nuevos. Una vez establecidos los requisitos administrativos y los parámetros económicos y técnicos necesarios para su funcionamiento, la arquitectura del servicio deberá ser lo suficientemente flexible como para permitir que los centros soliciten la adaptación del servicio a sus propias necesidades.
3. **Un proyecto que tiene en cuenta la necesidad de gestionar el cambio en todas las etapas:** el proceso de digitalización presupone un profundo cambio tecnológico y organizativo a través de la reingeniería de procesos y flujos de trabajo internos. Si no cuenta con el apoyo adecuado, el proyecto corre el riesgo de no encontrar pleno apoyo en la fase de ejecución. La gestión del cambio representa al menos el 25% del índice de éxito de un proyecto y se considera la parte más delicada de la estrategia para gestionar las "emociones" y expectativas de las organizaciones.

A continuación, se detallan las actividades objeto de este contrato:

SERVICIOS
MODULO 1: INSPECCIÓN POST-ADJUDICACIÓN
MODULO 2: DIGITALIZACIÓN DE LOS ARCHIVOS CONSULARES
MODULO 3: GESTIÓN DEL CAMBIO

LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

En aras a garantizar la custodia de los documentos objeto del servicio y la protección de los datos contenidos en los mismos, la instalación de los equipos y el desarrollo del servicio se realizará en los locales habilitados por las Sedes.

REQUISITOS ESENCIALES DEL SERVICIO

Los requisitos esenciales a contemplar durante la ejecución del servicio, y que deben ser garantizados en todo el proceso, serán los siguientes:

1. Calidad de la información obtenida, la cual debe materializarse en una máxima calidad en la digitalización de los documentos;
2. Cumplimiento de los plazos previstos en este pliego.
3. Seguridad física y lógica de la información.
4. Confidencialidad de la información, de acuerdo a la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.
5. Devolución de los documentos una vez digitalizados en las mismas condiciones de orden y conservación que las recibidas para su reincorporación al archivo físico de las Sedes.

SITUACIÓN ACTUAL

	Expedientes	Imágenes x Exp.	Total de Img.
Madrid	83.000	80	6.640.000
Tenerife	21.000	80	1.680.000
Lisboa	28.000	80	2.240.000

Lote 1.

Cancillería Consular Madrid

Globalmente el archivo consular de la Cancillería de Madrid, en octubre de 2021, está formado por aproximadamente 83.000 expedientes AIRE (Registro de italianos residentes en el extranjero) que incluyen, en su mayoría, los documentos (estado civil, documento de identidad, pasaportes, etc.) del núcleo familiar de referencia.

Desde el punto de vista organizativo, el archivo se compone de un llamado “archivo de depósito”, que contiene los expedientes más antiguos de los usuarios, y que se encuentra físicamente en salas del sótano de la Cancillería, y un llamado “archivo actual” de los expedientes de los inscritos en el AIRE. Este último está alojado en armarios (tanto de gestión automatizada como manual) ubicados en la planta de oficinas de la Cancillería. En los almacenes también hay un archivo histórico, formado por expedientes que, según la Circular Ministerial 25/1972, deberían ser volcados al archivo histórico ministerial.

En 2014, paralelamente al archivo tradicional en papel, se puso en marcha el primer archivo en formato digital, que contiene todos los expedientes con un número de protocolo superior a 63.000, así como los expedientes con un número de protocolo anterior pero que necesitaban una actualización (por ejemplo, la inserción de un nuevo expediente). En este archivo, que actualmente cuenta con unos 54.000 expedientes, se digitalizan los expedientes consulares, aunque no de todos los servicios.

Desde el punto de vista técnico, el archivo digital actual está alojado en un NAS QNAP TS-453U-RP, que también actúa como servidor de autenticación de dominios y de archivos compartidos de la Sede.

A continuación, se presentan las especificaciones operativas y de procedimiento que se pretenden aplicar.

Oficina consular de Tenerife

El presente proyecto tiene una importancia fundamental, considerada también la recién apertura del nuevo Vice Consulado en Arona (Tenerife). Componen el archivo de la oficina consular alrededor de 21.000 expedientes relativos a usuarios actualmente inscritos en el AIRE correspondiente a las Canarias.

En ocasión de la apertura de la nueva Sede, se han trasladado a Tenerife los expedientes tanto en papel como digitales, relativos a los usuarios inscritos en las Canarias. También en este caso, el archivo digital, a la espera de la realización del proyecto global, se aloja en un NAS QNAP TS-453DU-RP-4G que también actuará como servidor de autenticación de dominios y de archivos compartidos de la Sede.

Lote 2.

Cancillería consular de Lisboa

El archivo de la Cancillería Consular de la Embajada de Italia en Lisboa está formado por alrededor de 28.000 expedientes AIRE, que incluyen todos los documentos de las personas pertenecientes al núcleo familiar de referencia (solicitud de inscripción en el AIRE, solicitud de documentos, solicitudes de transcripciones de certificados de estado civil...).

Hay que considerar que no existe un archivo físico único de la Cancillería Consular, sino que los expedientes se encuentran en armarios ubicados tanto en la sala del servidor como en el pasillo y en la entrada de la Cancillería Consular.

No consta que se haya realizado nunca una modernización de los expedientes relativos a los usuarios ya no residentes.

Por separado, hay un fichero con el archivo de las fichas de los documentos de identidad y de los documentos de identidad no entregados todavía. Dicho fichero se encuentra en la sala de la ventanilla consular. El archivo digital, paralelo a aquello en papel, se remonta a 2013 y consta de aproximadamente 16.100 expedientes que

incluyen el escaneo de los documentos y de la correspondencia relativa a los expedientes consulares a partir de dicha fecha, aunque no de todos los servicios.

El actual archivo digital se aloja en el server con dominio HP Proliant DL380 gen 9 y una copia de seguridad se actualiza a diario en un soporte externo (Fujitsu CELVIN NAS Q703).

En la siguiente tabla se incluyen los datos para cada Sede:

- a) los datos actualizados hasta octubre 2021 del número de usuarios inscritos en la circunscripción consular extraídos del sistema informático ministerial (SIFC: Sistema Integrato di Funzioni Consolari) utilizado por cada Sede. A día de hoy, la Sede de Tenerife está incluida en el SIFC de Madrid.
- b) el dato (aproximado) relativo al número de expedientes en papel presente en cada uno de los archivos de la circunscripción consular;
- c) el número medio de imágenes por expediente (N.B. 1 hoja = 2 páginas por las dos caras = 2 imágenes);

MÓDULO 1 - INSPECCIÓN POST-ADJUDICACIÓN, PLANIFICACIÓN Y PROGRAMACIÓN DE LAS ACTIVIDADES A TRAVÉS DEL PLAN OPERATIVO DE LAS ACTIVIDADES (POA)

Uno de los objetivos del CIA España es diseñar un proyecto de digitalización para ser contratado a través del instrumento del acuerdo marco, cuya ejecución puede ser asegurada a través de acuerdos ejecutivos por las Sedes presentes en el territorio. Para ello, dado que no se conoce de antemano el estado de los archivos de las posibles oficinas interesadas, se ha decidido introducir una fase de estudio y análisis preliminar (auditoría técnica) que llevará a cabo la empresa adjudicataria, destinada a establecer, de acuerdo con las oficinas, la dimensión real de la intervención de digitalización.

Los resultados del análisis de los expedientes de los archivos de las sedes han remarcado los siguientes escenarios posibles de actuación:

Opción 1.1 Preparación Baja	Opción 1.2 Preparación Media	Opción 1.3 Preparación Alta
Documentos ligeramente sujetos 99% de papel estándar, 99% + tamaño carta y menos del 1% requieren reparación o montaje en las hojas separadoras. Menos de 5 tipos manuales.	Documentos moderadamente sujetos (menos de 1 sujeción cada 5 páginas); 95% papel estándar, resto de documentos tipo oficina; 95% + tamaño de letra y menos del 1% requieren reparación o montaje en las hojas separadoras.	Documentos fuertemente sujetos (más de una sujeción cada 5 páginas) incluyendo documentos contenidos en sobres que requieren apertura y extracción; 80% papel estándar, resto de documentos tipo oficina; 80% +

	Entre 5 a 10 tipos manuales. Menos de 1% de expurgo (documentos sin escaneo).	tamaño carta y menos del 2% requieren reparación o montaje en hojas de separación. Todos los documentos de formato ancho se considerarán preparación "ALTA".
Opción 2.1 Indexación Básica	Opción 2.2 Indexación Compleja	
Por metadato, localizado en un punto fijo del documento de menos de 10 dígitos.	Por metadato, no localizado en un punto fijo del documento y de menos de 10 dígitos	
Opción 3.1 Digitalización Básica	Opción 3.2 Digitalización Media	
Documentos con un mínimo de un 95% tamaño A4 y 80g y menos de un 5% de otros tamaños/gramajes inferiores a A4 / 80g. Documentos en buen estado. Blanco y Negro. Salida formato pdf.	Documentos entre un 85% y un 95% tamaño A4 y 80g y menos de un 15% de otros tamaños/gramajes inferiores a A4 / 80g. Documentos con leve deterioro Blanco y Negro. Salida formato pdf.	

En el plazo de 15 días naturales y consecutivos desde la fecha de solicitud de la Sede, tendrá que realizarse la inspección post-adjudicación. La inspección deberá realizarse en presencia de ambas partes, con el Responsable del Servicio de cada Sede.

La inspección tiene como objetivo la elaboración puntual del Plan Operativo de las Actividades. Éste es un documento que formaliza la “configuración de los servicios” en función de las solicitudes/peticiones específicas de cada Sede previstas en la licitación.

El Proveedor debe redactar el Plan Operativo de las Actividades tras la inspección en las Sedes y presentarlo a las Sedes en el plazo de no más de 10 días naturales y consecutivos a partir de la fecha de la inspección para que se comparta/se ponga a disposición en los sucesivos 10 días naturales y consecutivos, en los que se podrán añadir modificaciones bajo petición de la Sede. La fase de puesta en común/ de distribución, de 10 días naturales y consecutivos, tiene como objetivo identificar las efectivas exigencias de la Sede y, por consiguiente, organizar la erogación de los servicios.

El Proveedor, en caso de observaciones por parte del Responsable del Servicio, tiene que redactar y entregar a la Sede una nueva versión del Plan que tenga en cuenta las observaciones mencionadas, en un plazo de no más de 5 días naturales y consecutivos desde la caducidad de la finalización de la fase de puesta a disposición.

El Plan debe formalizarse con el objetivo de facilitar a la Sede la información necesaria para valorar, también de forma gráfica, de todas y cada una de las actividades por ejecutar. El Proveedor deberá tener como objetivo fundamental, la gestión de manera optimizada de los recursos dedicados a los servicios, de forma que maximice la eficiencia de los recursos puestos a disposición.

El Responsable del proceso tiene la obligación de verificar que en el Plan se hayan recogido correctamente y explícitamente las peticiones y las exigencias de la Sede; en particular, la verificación debe ser tanto de tipo **técnico como económico** con el objeto de cuantificar la exactitud del importe del servicio.

El Proveedor debe presentar un programa, con representación gráfica, de cada una de las actividades ~~por~~a realizar en el periodo de referencia; para cada servicio se debe indicar la fecha prevista del inicio de la erogación y, por lo tanto, la duración.

Las actividades a realizar son aquellas que se formalizarán en plan de trabajo predispuesto por parte del proveedor y aceptado por la Sede, expidiendo la relativa Orden de servicio (ODS).

En 15 (quince) días naturales y consecutivos a partir de la fecha del Orden de servicio (ODS), la Sede y el Proveedor deberán suscribir el Acta de Entrega, que representa el documento con el que el Proveedor comienza formalmente la ejecución de los servicios solicitados.

El Acta debe redactarse en doble ejemplar, en presencia de la Sede y del Proveedor, y recoger la firma de ambas partes. La fecha del Acta constituye la fecha de inicio de la erogación de los servicios.

En la fecha de vencimiento del Orden de servicio (ODS) la Sede y el Proveedor deberán suscribir el Acta de recepción/cumplimiento, que representa el documento con el que el Proveedor concluye formalmente la ejecución de los servicios solicitados.

El Acta debe redactarse en doble ejemplar, en presencia de la Sede y del Proveedor, y recoger la firma de ambas partes. La fecha del Acta constituye la fecha de interrupción de la erogación de los servicios.

La Orden de servicio (ODS) puede ser modificada/completada mediante un Acta Complementaria del Orden de Servicio, para aquellas variaciones que impliquen algunos cambios/añadidos/cancelaciones de los servicios solicitados, que se indican a continuación a modo de ejemplo:

- si la Sede tiene la intención de activar nuevos servicios;
- si la Sede tiene la intención de hacer cambios (aumentar y/o disminuir) a los servicios existentes;
- si la Sede tiene la intención de cancelar los servicios ya existentes.

MÓDULO 2: DIGITALIZACIÓN

Los servicios a ofertar por el adjudicatario son los que se describen a continuación, debiendo contemplar cada uno de los puntos en el mismo orden que se determinan y estableciendo el protocolo de flujo en cada uno de ellos, desarrollando los mismos y poniendo especial énfasis en los procedimientos de control y calidad del servicio y de medidas de seguridad con la adecuación al Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) (RGPD); o cualesquiera otras normas aplicables en materia de Protección de Datos que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato o que puedan estarlo durante su vigencia.

FASE 1: INSTALACIÓN Y PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS INFORMÁTICOS

En esta fase todo el material necesario para la prestación del servicio se instalará en el área ubicada en el archivo de las Sedes. **En todo caso estos equipos informáticos funcionarán de manera aislada e independiente de la red de datos de las Sedes. Todas las fases que precisan digitalizar, renombrar los archivos digitales, indexarlos y guardados tendrán que ser realizadas físicamente en la Sede consular y no podrán utilizarse soluciones híbridas o *cloud native*. Queda totalmente prohibido sacar material tanto en papel como digital de la Sede consular.**

Todos los equipos y material informático y de oficina necesarios para el desarrollo de las tareas previstas hasta el punto de contacto con la red eléctrica, serán facilitados por la empresa adjudicataria, y su instalación será realizada por personal especializado con cargo a la misma, así como su revisión y puesta a punto.

En el momento de la valoración de la documentación aportada en el proyecto técnico las empresas ofertantes dispondrán del software informático, de desarrollo y de gestión para la ejecución de los procesos de digitalización de los documentos, así como de los equipos y hardware necesario para la gestión integral del servicio.

Dichos equipos y material informático deberán estar instalados y en funcionamiento en el plazo de cinco días desde la fecha de formalización del contrato. Para poder garantizar que la instalación por parte del adjudicatario se realiza en plazo y que el sistema cumple con los requerimientos de trabajo establecidos, el licitador deberá aportar como parte de la documentación técnica un cronograma detallado de las actividades de instalación y puesta en funcionamiento de equipos y material informático con los acuerdos establecidos con los proveedores que permitan asegurar su cumplimiento como justificación de los medios disponibles, así como una relación detallada de marca, modelo y nº de serie de los equipos, hardware y software de los que dispone y destina a la prestación del servicio.

El mantenimiento de los equipos correrá a cargo de la empresa adjudicataria, así como la corrección de las posibles consecuencias que esta actividad pueda generar en el normal funcionamiento del edificio donde se lleve a cabo la digitalización.

FASE 2: PRUEBA

Antes del escaneo se realizará una fase de prueba obligatoria y necesaria, con documentos representativos seleccionados entre los archivos consulares. El objetivo de esta fase de prueba es comprobar que la calidad de la imagen, la denominación de los archivos y la gestión de los documentos se ajustan al CCTP, según criterios como:

- a) el formato de los archivos, la nomenclatura y la indexación;
- b) homogeneidad de la imagen (ausencia de rastros, manchas, áreas de diferente tonalidad, poca transparencia de la página) consistente con el documento original;
- c) el brillo y el contraste, que pueden modificarse para garantizar la legibilidad, en función de los aspectos del documento original (especialmente si el documento es oscuro);
- d) ausencia de desenfoque;
- e) el resultado cuando se imprime en papel;
- f) el tamaño del archivo;
- g) cualquier elemento que afecte a la legibilidad de la información.

El gestor de procesos de la Sede valida las pruebas o pide al operador que realice cambios. Si los archivos recibidos cumplen las expectativas de la Sede, las pruebas se validan. Si los archivos de prueba recibidos no cumplen las expectativas de la Sede, el operador realiza los cambios necesarios y envía nuevos archivos de prueba hasta que sean validados.

En cualquier caso, el tiempo empleado por la empresa en esta fase de pruebas forma parte del plazo de ejecución del servicio y sólo se descuenta del plazo de ejecución del servicio el tiempo empleado en la validación de estas pruebas.

FASE 3: DIGITALIZACIÓN DE LOS ARCHIVOS CONSULARES.

PROCEDIMIENTO COMÚN PARA AMBOS TIPOS DE ARCHIVOS (A- HISTÓRICOS y B VIVOS).

El adjudicatario establecerá el sistema que permita la grabación de los datos de forma manual identificando el origen manual de la grabación.

Preparación del expediente (antes de escanear):

- Eliminación de grapas, eventual reducción de tamaño hoja, etc.
- Verificación rápida de los datos personales dentro del expediente (nombres, número de expediente correcto, etc.).

El adjudicatario se compromete a:

- escanear todos los documentos, página por página, en el sentido de la lectura, en color, con una resolución mínima de 200 dpi (puntos por pulgada). Página significa ambas caras del papel.
- activar el formato OCR en cada documento escaneado para obtener archivos PDF/A con capacidad de búsqueda.
- digitalizar los documentos al máximo nivel de calidad, aunque estén degradados. Los documentos antiguos en estado frágil requieren una manipulación muy delicada. Algunas de las peculiaridades son (lista no exhaustiva): calidad de papel muy diferente; papel arrugado, deformado, rasgado, quebradizo; bordes dañados; papel amarillento y manchado; tintas descoloridas.

En caso de duda, el adjudicatario deberá ponerse en contacto con el responsable del proceso de la Sede. La resolución final que se aplicará al proceso de escaneo masivo se acordará al final de la fase de pruebas. Se entiende que la resolución mínima es de 200 dpi.

A) ESCANEADO DE LOS ARCHIVOS HISTÓRICOS - AGREGACIONES DOCUMENTALES INFORMÁTICAS

En cuanto al archivo histórico, el proceso de escaneo de los expedientes en papel se realizará para todo el expediente. El producto de esta operación **será un único archivo pdf/A** para todo el expediente en papel con el siguiente nombre: `codigoSede-codigoexpediente-codigounívoco`.

En particular:

- Código Sede: código numérico de 2/3 dígitos que identifica la Sede;
- Código Expediente SIFC: código numérico variable que identifica el número de expediente dentro del SIFC;
- Código unívoco: timestamp UNIX de la fecha/hora corriente de escaneo en formato hexadecimal.

Dicho documento deberá ser guardado en una carpeta de documentos que tendrá el mismo nombre que el expediente SIFC, o sea el siguiente: `codigoSede-codigoexpediente`.

Eventuales futuros nuevos expedientes se incluirán en la carpeta digital según los procedimientos indicados en el resto del documento, de la digitalización de los archivos vivos.

B) ESCANEADO DE ARCHIVOS VIVOS - DOCUMENTO INFORMÁTICO

En lo que concierne a los archivos vivos, el procedimiento de digitalización de las carpetas en papel se realizará escaneando uno por uno todos los documentos incluidos en la carpeta. El resultado de esta operación será un archivo en pdf/A por cada documento incluido en la carpeta y se llamará: `codigoSede-codigoexpediente-codigounívoco`.

En particular:

- Código Sede: código numérico de 2/3 dígitos que identifica la Sede;
- Código Expediente SIFC: código numérico variable que identifica el número de expediente dentro del SIFC;
- Código unívoco: timestamp UNIX de la fecha/hora corriente de escaneo en formato hexadecimal.

Todos los documentos pdf/A que forman parte de un mismo expediente en papel deberán guardarse en la misma carpeta de archivos. Dicha carpeta tendrá el mismo nombre que el expediente SIFC, o sea: codigoSede-codigoexpediente.

Indexación y metadatos

Una parte integral del proceso de digitalización es la producción, para cada archivo pdf/A generado, de un archivo xml que contiene los metadatos que caracterizarán el documento electrónico. **En el caso de la digitalización de los archivos históricos, los metadatos relativos a las agregaciones documentales informatizadas deben proporcionarse de acuerdo con lo indicado en la tabla 4 del anexo A. En el caso de la digitalización del expediente vivo, debe hacerse referencia, para cada archivo individual, a los metadatos del documento electrónico, tal y como se indica en la tabla 1 del anexo A.**

Para elaborar el archivo xml es necesario interpretar parte de los datos contenidos en los documentos en papel y proceder a la operación de introducción de datos mediante una aplicación, facilitada por la Oficina Consular, que permite tanto la generación del archivo xml como la creación del árbol de carpetas que conformarán el expediente digitalizado. Este programa, caracterizado por una interfaz de usuario intuitiva y fácil de usar, contiene varios campos, tanto de opción múltiple como con valores predefinidos, según los esquemas que figuran en el anexo A.

Esta operación, además de afectar a los ficheros pdf/A generados por las operaciones de escaneo del archivo en papel, debe realizarse también con los archivos digitales actuales si están presentes en la Sede. En este caso, la Sede proporcionará en los debidos soportes los archivos pdf que se transformarán en pdf/A (cuando sea necesario) y que se procesarán como se ha descrito anteriormente.

Antes del inicio de las actividades, se organizará una prueba in situ para examinar el programa y las actividades que se llevarán a cabo en los expedientes digitalizados para la inserción de los metadatos. Esta actividad será realizada por personal cualificado de la Oficina Consular sobre una muestra representativa de los expedientes.

A continuación, se visualiza un pantallazo de ejemplo del programa que la sede consular proporcionará para la creación del archivo xml correspondiente a las **AGREGACIONES DOCUMENTALES INFORMÁTICAS (ARCHIVOS HISTÓRICOS)**. Se marcan en azul los campos que el operador debe introducir manualmente.

DOCUMENTO		AGGREGAZIONE		Default XML		Ripristina XML	
Identificativo aggregazione				Identificativo oggetto			
ID aggregazione:	96	12321312	ID oggetto		12321312		
Informazioni aggregazione							
Tipo aggregazione:	FA - Fascicolo						
Tipologia fascicolo:	FA.PF - Persona Fisica						
Data apertura:	17/03/2022	15	Data chiusura:			15	
Posizione fisica:	z-4566						
Chiave descrittiva							
Oggetto:	Famiglia Mario Rossi						
Parole chiave:	Mario Rossi, 17/12/1972, rz-32141234						
	Carla Bianchi, 06/03/1981, rz-1231212						
	GuidoRossi, 14/08/2002, rz-8987778						
Soggetti				Classificazione			
Ruolo:	AT - Amministrazione tito			Indice classificazione:			
Tipo soggetto:	AT.PAI - Amministrazioni			Descrizione:			
PAI:	BELO HORIZONTE [CONSOLA]			Progressivo:			

A continuación, se visualiza un pantallazo de ejemplo del programa que la sede consular proporcionará para la creación del archivo xml correspondiente a los **DOCUMENTOS INFORMÁTICOS (ARCHIVOS VIVOS)**. Se marcan en azul los campos que el operador debe introducir manualmente.

DOCUMENTO		AGGREGAZIONE		Default XML		Ripristina XML	
Informazioni documento							
ID fascicolo:	96	1412323	Riservato:	NO			
Modalità:	b - Acquisizione di un doc informatico per via telematica oppure scansioni di doc analogici						
Tipologia documento:	14 - Stato Civile						
Chiave descrittiva							
Oggetto:	14.5 - Matrimonio						
Cognome:	Mario	Nome:	Rossi				
Italiano:	SI	Residente:	SI				
Cognome:	Chiara	Nome:	Bianchi				
Italiano:	SI	Residente:	SI				
Soggetti							
Mittente				Destinatario			
Tipo soggetto:	MI.PF - Persona Fisica			Tipo soggetto:	DE.PAI - Amministrazioni		
Parole chiave: [?]	Mario Rossi			Parole chiave: [?]	Cons. Belo Horizonte		
Dati registrazione				Allegati			
Tipologia flusso:	I - Interno			Numero allegati:	0		
Tipo registro:	O - Protocollo Ordinario			Verifica			
Data registrazione:	17/03/2022			Firmato digitalmente:	NO		
Numero documento:	SCANSIONATO			Sigillo elettronico:	NO		
ID registro:	0			Marcatura temporale:	NO		
				Conformità:	SI		

FASE 4: CONSOLIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y OBTENCIÓN DE SOPORTES

A lo largo del proceso mensual de grabación y digitalización, y a la finalización del mismo, el adjudicatario realizará los controles de verificación necesarios para garantizar la fiabilidad de la grabación y digitalización de los documentos, y detectar posibles errores, procediéndose a su corrección, utilizando para ello, bien la imagen, o bien el documento original.

Asimismo, mediante un plan de muestreo, el Responsable del proceso de la sede, procederá a hacer una comprobación visual entre el original analógico y la copia informática para verificar que el contenido y la forma corresponden y como conclusión de la comparación, suscribirá electrónicamente la declaración de conformidad que aclara que el proceso de escaneo ha producido un resultado conforme al original y que dicho resultado se reproduce en todo el lote de documentos escaneados. Para la comprobación de una muestra, se seleccionarán de manera aleatoria una serie de documentos, incluso elegidos entre varios expedientes, y serán comparados por el responsable del proceso o la persona por él designada como delegado, con su versión digitalizada.

La digitalización de los archivos se realizará sobre la totalidad de los mismos, no admitiéndose ninguna causa por la que no se pudiera llevar a cabo en todos ellos. Asimismo, para cada documento deberán grabarse todos los datos de acuerdo con lo establecido en el presente pliego.

El adjudicatario deberá establecer todos los procedimientos y controles de seguridad que estime necesarios para asegurar la grabación completa y la digitalización de todos y cada uno de los documentos, garantizando la corrección de las posibles deficiencias detectadas.

El adjudicatario establecerá controles específicos para garantizar la calidad de las imágenes digitalizadas, con especial atención a verificar la legibilidad de la información de los sellos estampillados y de los datos escritos manualmente.

También establecerá procedimientos específicos de control y verificación para garantizar la calidad de la grabación de los datos. En todos los casos deberá garantizarse la corrección de los posibles errores detectados.

Las ofertas deben incorporar como parte de la documentación técnica, un plan completo de control de calidad que incluya los controles a implantar, manuales o automáticos, métricas a realizar, así como la frecuencia y localización de los mismos y en caso de realizarlos por muestreo expondrá el plan de muestreo que tenga previsto efectuar. También especificará el índice de error a partir del cual se realizará una reverificación completa.

Posteriormente a la grabación de los datos de los documentos y la digitalización de los mismos para la obtención de sus imágenes, se realizarán los procedimientos informáticos que permitan la generación de la información en soporte magnético para ser entregada a las Sedes, garantizándose su compatibilidad de formato y estructura con el software de la Sede instalado en el servidor que a lo largo del plazo de ejecución del contrato se determine.

El adjudicatario proporcionará a la Sede la información obtenida de la grabación y digitalización de los documentos que quedarán en poder de la misma en:

2 copias en Hard Disk USB;

2 copias en DVD;

La entrega de los soportes con la información se realizará directamente a las personas que determine la Sede de modo que se garantice la seguridad de la información de acuerdo con lo dispuesto en la legislación vigente sobre protección de datos de carácter personal, y permitiendo la localización inequívoca de cada uno de los soportes y la gestión adecuada de su archivo.

Antes de la entrega definitiva y de la importación en los NAS dedicados al archivo digital, todos los datos contenidos en los soportes (CD y HD externos) deberán ser escaneados a través del correspondiente software antivirus, a través de uno o más puntos de trabajo de la Sede, desconectados de la red LAN. Dicho procedimiento formará parte integral del procedimiento de digitalización.

Asimismo, la empresa adjudicataria desarrollará los procesos necesarios para permitir la integración de datos e imágenes en los equipos que configuran el sistema de la Sede.

Una vez efectuada la grabación de datos y la digitalización, el adjudicatario deberá devolver la documentación a su lugar de origen en el mismo orden y el mismo estado en el que se le la facilitaron, documentando la entrega adecuadamente.

La entrega periódica de los soportes magnéticos conteniendo la información de la grabación mensual de los datos e imágenes, se realizará en los locales y a las personas que designe la Sede asumiendo las medidas de seguridad y confidencialidad previstas en la legislación vigente, en materia de protección de datos. Para posibilitar la salida de soportes fuera de los locales donde se han generado, el adjudicatario utilizará dispositivos de cifrado correspondiente a tratamiento que estén categorizados como riesgo alto.

Asimismo, se hará entrega de un informe mensual del proceso de digitalización. Este informe de producción incluirá la información sobre el número de documentos digitalizados, las incidencias detectadas por documento con esclarecimiento de la causa de cada una de ellas, así como todas las circunstancias que se detecten en la producción y cuantos cruces y búsquedas adicionales entre los datos grabados sean solicitados por la Sede.

El informe mensual contendrá además los resultados de las verificaciones y controles realizados para garantizar la calidad de la grabación y digitalización y detectar posibles errores en el proceso.

En general, los controles por parte de las Sedes se centrarán en el cumplimiento de los requisitos del contrato y de las hojas de pedido emitidas, así como en la calidad de los servicios prestados.

Las Sedes se reservan el derecho de verificar en cada momento el cumplimiento de los procedimientos adoptados.

Para cada lote entregado por el titular, se realizará una certificación de conformidad por parte del Responsable del proceso, que emitirá el correspondiente informe mediante un control por muestreo de la correspondencia entre el expediente en papel y el expediente desmaterializado.

La conformidad de la copia de la imagen con un documento analógico estará garantizada por la firma digital en el certificado de conformidad por parte del Responsable del proceso identificado por la Sede.

La descripción del proceso de desmaterialización debe figurar en el certificado de conformidad o en los informes de verificación que, firmados digitalmente y adjuntos al lote de copias digitales resultantes del escaneo por lotes, deben contener al menos la siguiente información (Anexo 3 de las directrices de la Agencia Italiana por la transformación digital):

Registro;

- Código de identificación único del lote escaneado,
- Tipo y volúmenes del lote de documentos escaneados;
- Requisitos técnicos y/o limitaciones del proyecto;
- Propósito del escaneo;
- Contrato de referencia entre proveedor y cliente (en caso de externalización);
- Lugar, fecha y hora del comienzo y el final del proceso de escaneo;
- Nombres referentes presentes en el proceso de escaneo;
- Análisis de referencia / documentación de proyecto o sistema utilizado;
- Nombre y versión del sw de procesamiento de imágenes digital utilizado;
- Notificación de cualquier problema crítico, anomalías encontradas;
- Parte descriptiva de las fases y controles que a modo de ejemplo se pueden representar mediante:
 - Higienización, cotejo y normalización o desprecio de documentos analógicos
 - Configuración (selección de parámetros de adquisición) del procesamiento de imágenes sw;
 - Escaneo por lotes de documentos,
 - Indexación (metadating),
 - Comprobar la calidad de las imágenes escaneadas,
 - Reporte de inconsistencias.

Mediante un plan de muestreo, el funcionario realiza una comparación visual entre el original analógico y la copia informática para verificar la correspondencia de contenido y forma y, al final de la comparación, firma electrónicamente el certificado de conformidad que aclara que el proceso de escaneo ha producido un

resultado conforme al original y que este resultado se extiende a todo el lote de documentos escaneados. Para la comprobación por muestreo, se seleccionarán al azar una serie de documentos, quizá extraídos de varios expedientes, y el Responsable del proceso los comparará con su versión digitalizada.

Para el plan de muestreo, se hará referencia a la norma UNI ISO 2859 "Procedimientos de muestreo en la inspección por atributos - Parte 1: Planes de muestreo indexados según el límite de calidad aceptable (AQL) en las inspecciones lote a lote".

MÓDULO 3 – CLAUSOLA NUDGE - GESTIÓN DEL CAMBIO

Problema a solucionar:

La gestión del cambio se puede definir como el conjunto de actividades planificadas destinadas a gestionar el cambio en las empresas. El camino es particularmente articulado y complejo, ya que tiene un fuerte impacto en los hábitos de las personas, que por su naturaleza siempre muestran una cierta resistencia al cambio.

Gestionar el aspecto humano, lo que significa acompañar a las personas hacia nuevas metas y costumbres, es por tanto el aspecto más delicado, especialmente en un proyecto de digitalización: pensar en introducir tecnologías sin transformar hábitos y procesos es inútil y puede resultar un desperdicio de recursos, energía y tiempo.

Es un hecho objetivo que una de las principales barreras a la transformación digital (y a menudo a la innovación) está vinculada precisamente a los bloques culturales.

Como seres humanos, tomamos decisiones irracionales todo el tiempo, decisiones donde el resultado no está alineado a largo plazo con nuestros mejores intereses. En parte, comportarse irracionalmente se puede atribuir a los atajos cognitivos, o heurísticos mentales que nuestro cerebro utiliza. Cuando se combinan múltiples estrategias de la Economía del Comportamiento y la Psicología Cognitiva, el impacto en el comportamiento de la gente puede ser muy poderoso. Entender las verdaderas causas de un comportamiento puede ayudarnos a formular herramientas sencillas, pero efectivas para influenciar las decisiones de las personas.

Objetivo

Creemos que la comunicación dirigida al trabajador sea la mejor respuesta a las nuevas necesidades de motivar el equipo humano. De ahí que consideramos importantísimo desarrollar una adecuada política de comunicación interna que contribuya a implantar los cambios y a lograr los objetivos corporativos y estratégicos de las Sedes.

Intervención solicitada

El Ofertante tiene que ilustrar el proyecto a desarrollar en cada Sede que promuevan la gestión del cambio entre el personal de las plantillas de cada Sede basándose en el uso de las ciencias del comportamiento. Se deberá presentar una propuesta detallada donde se propondrá:

1. un diagnóstico de la situación inicial de cada sede;
2. las actuaciones a realizar para el diseño e implementación de herramientas innovadoras de gestión de cambios complejos al despliegue de la estrategia de transformación organizacional de cada una de las sedes;
3. propuesta de despliegue y periodificación de las mismas y población a intervenir (conjuntos de empleados).
4. Sistema de control y evaluación de la eficacia del método implementado de empujar el proceso de cambio (**se admiten colaboraciones académicas y/o científicas con universidades, organizaciones etc**)

Se especifica que corren a cargo de la empresa los costes para actuación concreta de la propuesta. La propuesta deberá incluir obligatoriamente un programa de formación específico sobre el proceso de digitalización.

Se adjunta el siguiente hipervínculo para ayudar a entender el concepto de “nudge”:

<https://www.bi.team/publications/behavioural-economics-guide-vol-1-public-policy-mexican-institute-for-behavioural-economics/>

MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS

Para cubrir los servicios objeto de este contrato, será obligación de la empresa adjudicataria:

- Disponer de todos los medios informáticos y materiales, hasta el punto de conexión a la red eléctrica, necesarios para realizar la grabación de los datos y digitalización de los documentos detallando las características de los equipos y del software puesto a disposición de la Sede, indicando las características de los equipos en cuanto a las memorias, número de scanner, número de terminales de videocorrección y software de Data Entry.

Se exigirán como mínimo los siguientes medios materiales

Para la adquisición masiva de los documentos analógicos habrá necesariamente que hacer uso de escáneres profesionales para documentos, que deberán ofrecer como mínimo las siguientes propiedades:

- Auto orientación;
- Balance de luz y color;
- Corrección de la deformación;
- Corrección de la curvatura;
- Rotación y vuelco;
- Control de calidad (propiedad de las imágenes como brillo, contraste, variancia, color dominante, dimensiones, colores, inclinación...).

- Característica OCR

- Escáneres más una de back up, para la digitalización masiva de documentos con sus ordenadores y software correspondiente y software de re-escaneo virtual, velocidad de captura nominal (A4, 240 dpi). De esta forma se garantizará una adecuada velocidad de captura y de trabajo, permitiendo el cumplimiento de los plazos previstos con los criterios de calidad exigidos.

Los escáneres, además, deberán tener las siguientes características:

- Color, bitonal y escala de grises.
- Resolución óptica hasta 600 dpi.
- Ciclo de servicio diario limitado.
- Interfaz USB 2.0/3.0 y Ethernet.
- Alta capacidad de alimentación y velocidad mínima de 125 ppm.
- Capacidad de trayectoria de papel directo.
- Cable USB.
- Profesional VRS.
- Cable de alimentación.
- Kit de limpieza de arranque.
- Kit de calibración de cámara.
- Servidores de alta potencia con el software correspondiente.
- Ordenadores con el software necesario para verificación y control de calidad.
- Software de captura programable y entorno de desarrollo abierto para la inclusión de las funcionalidades necesarias a lo largo del desarrollo del proyecto.

Al final del proyecto de digitalización, en todos los dispositivos utilizados por la empresa en los que se hayan almacenado los datos digitalizados (ordenador/servidor, discos duros externos, discos duros internos de las impresoras) deberán realizarse operaciones de borrado seguro de los datos mediante softwares específicos. Uno de los sistemas más conocidos y eficaces para borrar un disco duro entero es DBAN (*Darik's Boot and Nuke*, <http://www.dban.org>), que puede utilizarse para crear un "disco de arranque" (boot disk) para el dispositivo. Se recomienda "DoD short" como método de borrado. Como alternativa, también recomendamos la herramienta de código abierto Eraser (<https://eraser.heidi.ie/>). Al final del proceso, debe elaborarse un informe en el que se indiquen los dispositivos en los que se han aplicado las herramientas de borrado

específicas y las tecnologías utilizadas. Otros detalles, como el número de procesos por dispositivo y el tipo de método utilizado, se acordarán con la persona de contacto de la Sede.

- Disponer del equipo técnico necesario para la ejecución del Contrato.

Se considerarán los siguientes recursos humanos mínimos:

- Director de Proyecto
- Responsable de Producción
- Responsable técnico
- Encargado de control de calidad por cada sede
- Personal de escaneo, verificación y control de calidad
- Mozo

Todos los recursos deberán satisfacer los siguientes requerimientos mínimos de cualificación y experiencia:

- Director de proyecto: le corresponderá la dirección global y coordinación del servicio, analizar los objetivos marcados, organización y planificación de los trabajos y metodología a emplear, asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio, seguimiento y análisis continuo de la prestación del servicio. Será el interlocutor con los responsables del SERMAS para las tareas de gestión y seguimiento del servicio.

Formación mínima: titulado universitario.

Experiencia mínima: 5 años en proyectos de digitalización y gestión de documentos.

- Responsable de producción: asumirá el mando y la actividad organizativa sobre los equipos de trabajo constituidos por el personal de escaneo y control de calidad, garantizando la formación necesaria de los mismos para el perfecto desempeño del servicio. Se encargará de la gestión directa del proyecto en sus aspectos de contenido, alcance funcional y tecnológico.

Formación mínima en gestión de producción, tecnologías de digitalización y OCR.

Experiencia mínima: 5 años en proyectos de digitalización y gestión de documentos.

- Responsable técnico: desarrollará las actividades necesarias para garantizar el adecuado funcionamiento de los equipos y software.

Formación mínima: titulación universitaria.

Experiencia mínima: 3 años como responsable técnico en proyectos similares.

- Encargado de control de calidad: les corresponde el control, registro y resolución de incidencias, verificación de la subsanación de los errores detectados, control estadístico de incidencias y errores en el tratamiento de documentos, realización de muestreos aleatorios sobre los documentos tratados para garantizar los niveles de calidad requeridos.

Formación mínima de utilización de aplicaciones para la gestión de la calidad.

Experiencia mínima: 3 años en actividades de control de calidad.

- Personal de escaneo, verificación y control de calidad. **Al menos el 80% de este personal deberá tener obligatoriamente un nivel de italiano Intermedio-alto y suficiente del español (o del portugués para la sede de Lisboa).**

El adjudicatario deberá asumir toda la formación del personal involucrado, tanto inicial como de continuidad, que asegure la correcta prestación del servicio, incluyendo la normativa sobre confidencialidad y protección de datos de carácter personal.

La empresa propuesta como adjudicataria, en el plazo establecido en el pliego, deberá acreditar la disponibilidad efectiva de los medios materiales y humanos especificados anteriormente, mediante la siguiente aportación documental:

- La acreditación de las titulaciones se realizará mediante la presentación de originales o fotocopias compulsadas de los títulos académicos.
- La acreditación de la experiencia se realizará mediante la presentación de originales o fotocopias compulsadas de los correspondientes contratos de trabajo y certificado expedido por la entidad contratante en el que conste el objeto del contrato, su duración y la ausencia de defectos o incumplimientos contractuales.

En todo caso, la Administración se reserva el derecho a comprobar materialmente la existencia de los citados medios. El incumplimiento del compromiso de adscripción de los medios personales relacionados, dará lugar a la imposición de las penalizaciones establecidas en este pliego.

Por último, se indica que tanto la empresa adjudicataria como el personal que contrate o subcontrate para llevar a cabo la prestación del servicio que se desarrolla en el presente contrato no adquirirá derechos funcionariales o laborales con las Sedes y, su servicio se limitará a la ejecución de los trabajos descritos en los pliegos en tiempo y forma.

La empresa deberá tener identificados, en todo caso, a sus trabajadores, sin que en ningún caso pueda suponerse que tienen una relación de personal funcionario o laboral con las Sedes.

CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Las partes firmantes se comprometen a cumplir con las previsiones contenidas en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas

físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos RGPD); o cualesquiera otras aplicables en materia de Protección de Datos que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato o que puedan estarlo durante su vigencia.

Los datos de carácter personal que se recaben u obtengan las partes en el desarrollo y aplicación del Pliego de Prescripciones Técnicas, serán tratados y utilizados de conformidad con la normativa vigente.

La empresa adjudicataria y el personal encargado de la realización de los trabajos guardarán secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, debiéndose tener en cuenta la normativa vigente en materia de protección de datos, por aquellos que pudieran aparecer en los documentos que sean trasladados e instalados.

Plazo durante el cual deberá mantener el deber de respetar el carácter confidencial de la información: 5 años

INFORMACIÓN Y FORMACIÓN DE LOS TRABAJADORES Y DISPOSITIVOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL

De conformidad con las disposiciones de la normativa en vigor, el Proveedor debe:

a) Encargarse de que el propio personal laboral encargado de la ejecución de los servicios en relación con el presente Pliego y fichas técnicas, haya recibido una adecuada información y formación sobre los riesgos específicos propios de su trabajo además de las medidas de prevención y protección que deben adoptar en materia de seguridad en el trabajo y de protección del medio ambiente;

b) dotar a su personal laboral de los adecuados dispositivos de protección individual y colectivos, según el tipo de actividad objeto de los servicios del presente Pliego.

Las Sedes, a través de la persona idónea (Responsable del Servicio u otros, expresamente encargados por éste), debe facilitar previamente al Proveedor las informaciones detalladas sobre riesgos específicos existentes en el área en la que esté destinado a trabajar. Es decir, para permitir al Proveedor la adopción de las medidas de prevención y de emergencia en relación con las actividades a desarrollar.

El Proveedor se compromete a explicar tales riesgos a sus propios empleados destinados a prestar dicho trabajo en la zona mencionada, a controlar la aplicación de las medidas de prevención y a desarrollar un constante control durante la ejecución de las actividades.

CONTENIDO DE LAS PROPUESTAS: PROPUESTA TÉCNICA

De acuerdo con el objeto y alcance del servicio y conforme a las tareas a realizar, los licitadores deberán, como requisito necesario para su participación en la licitación, incluir en la documentación administrativa (sobre nº

1) el desarrollo de una propuesta técnica que contenga, explique y desarrolle todos y cada uno de los siguientes puntos con referencia expresa a los mismos, precisando todos aquellos datos que son objeto de valoración, asegurándose de que se facilita toda la información precisa, por lo que, los aspectos que no queden suficientemente claros en la oferta podrán excluirse de la valoración utilizándose las mismas denominaciones que se indican a continuación, así como el cumplimiento de lo expuesto a lo largo del Pliego de Prescripciones Técnicas:

1. **Programa de trabajo** (crono programa)

Programa de trabajo que describirá las actividades **a desarrollar en cada Sede** en términos ajustados al presente pliego, recursos materiales disponibles para la ejecución del contrato, prestaciones superiores a las solicitadas y cualquier otra circunstancia que incida en la ejecución de los trabajos, que serán objeto de estudio y evaluación.

El programa de trabajo deberá estructurarse de acuerdo al siguiente índice:

- a. Organización del proceso de inspección post-adjudicación, planificación y programación de las actividades a través del plan operativo de las actividades (poa);
- b. Organización y gestión del proyecto: organización del equipo humano, distribución de responsabilidades y tareas, coordinación, tiempo de dedicación al proyecto, flujos de comunicación y mecanismos de control.
- c. Plan de gestión del servicio: métodos, mecanismos, procedimientos y recursos para realizar el servicio con los niveles requeridos.
- d. Plan de implantación del servicio para la fase de instalación y puesta en funcionamiento de los equipos informáticos.
- e. Plan de entrega de documentación e información a la finalización del servicio.
- f. Otra información de interés: cualquier tipo de información que se desee indicar y no tenga cabida en apartados anteriores.

2. **Controles de calidad.**

Descripción de los controles de calidad a desarrollar, elaboración y contenido de los informes de producción, manuales y automáticos, sobre la grabación y digitalización de documentos, metodología o normativa de gestión que se aplica. Se indicarán, las medidas a adoptar para garantizar la calidad y resolución de incidencias en cada una de las fases de este proceso.

3. **Medidas de seguridad.**

Medidas de seguridad y de adecuación a la normativa vigente de protección de datos. Incluirá memoria descriptiva de las medidas que se adoptarán para asegurar la confidencialidad e integridad de los datos y de la documentación facilitada, así como de todas las medidas a implementar para la protección exigible a los tratamientos que se produzcan y las necesarias a lo largo de todo el proceso, desde la recogida de los documentos hasta la entrega de la información, detallando los sistemas de seguridad y de adecuación al Reglamento General sobre la Protección de Datos durante la ejecución del contrato. Con respecto a los puestos de trabajo: sistema operativo

que utilizan y nivel del mismo; protocolo de comunicaciones y nivel del mismo; gestor de base de datos y nivel del mismo; gestor de usuarios y contraseñas; posibilidad de conexión al SAI.

4. Gestión del cambio.

Problema a solucionar.

La gestión del cambio se puede definir como el conjunto de actividades planificadas destinadas a gestionar el cambio en las empresas. El camino es particularmente articulado y complejo, ya que tiene un fuerte impacto en los hábitos de las personas, que por su naturaleza siempre muestran una cierta resistencia al cambio.

Gestionar el aspecto humano, lo que significa acompañar a las personas hacia nuevas metas y costumbres, es por tanto el aspecto más delicado, especialmente en un proyecto de digitalización: pensar en introducir tecnologías sin transformar hábitos y procesos es inútil y puede resultar un desperdicio de recursos, energía y tiempo.

Es un hecho objetivo que una de las principales barreras a la transformación digital (y a menudo a la innovación) está vinculada precisamente a los bloques culturales.

Como seres humanos, tomamos decisiones irracionales todo el tiempo, decisiones donde el resultado no está alineado a largo plazo con nuestros mejores intereses. En parte, comportarse irracionalmente se puede atribuir a los atajos cognitivos, o heurísticos mentales que nuestro cerebro utiliza. Cuando se combinan múltiples estrategias de la Economía del Comportamiento y la Psicología Cognitiva, el impacto en el comportamiento de la gente puede ser muy poderoso. Entender las verdaderas causas de un comportamiento puede ayudarnos a formular herramientas sencillas, pero efectivas para influenciar las decisiones de las personas.

Objetivo.

Creemos que la comunicación dirigida al trabajador sea la mejor respuesta a las nuevas necesidades de motivar el equipo humano. De ahí que consideramos importantísimo desarrollar una adecuada política de comunicación interna que contribuya a implantar los cambios y a lograr los objetivos corporativos y estratégicos de las Sedes.

Intervención solicitada

El Ofertante tiene que ilustrar el proyecto a desarrollar en cada Sede que promuevan la gestión del cambio entre el personal de las plantillas de cada Sede basándose en el uso de las ciencias del comportamiento. Se deberá presentar una propuesta detallada donde se propondrá:

1. un diagnóstico de la situación inicial de cada sede;
2. las actuaciones a realizar para el diseño e implementación de herramientas innovadoras de gestión de cambios complejos al despliegue de la estrategia de transformación organizacional de cada una de las sedes;
3. propuesta de despliegue y periodificación de las mismas dirigida al conjunto de empleados (25 en Madrid, 10 en Tenerife y 20 en Lisboa).

4. Sistema de control y evaluación de la eficacia del método implementado para empujar el proceso de cambio (se admiten colaboraciones académicas y/o científicas con universidades, organizaciones etc)

Se especifica que corren a cargo de la empresa los costes para actuación concreta de la propuesta.

La propuesta deberá incluir obligatoriamente un módulo de formación específico sobre el proceso de digitalización.

Se adjunta el siguiente link para ayudar a entender el concepto de “nudge”:

<https://www.bi.team/publications/behavioural-economics-guide-vol-1-public-policy-mexican-institute-for-behavioural-economics/>

No se considerará que cumplan este requisito las propuestas que se limiten a reproducir el contenido de los diferentes apartados del presente pliego.

SUMINISTRO HARDWARE

Para garantizar la correcta integración con los actuales sistemas de la Sede y para cumplir con los estándares informáticos del Ministerio de Asuntos Exteriores italiano, se han identificado los siguientes componentes, para su adquisición en función de las dimensiones específicas del archivo de cada Sede.

PAQUETE – Sede Madrid		
Concepto	Nº	Observaciones
Armario Rack 42U	1	Tipo: APC NetShelter SX, 42U, 600×1070 mm con paredes laterales negras;
Rack pasacable 1U horizontal	2	tipo: APC AR8425A
Estante para bastidor	2	Estante para bastidor para Netshelter (AR8105BLK)
APC Smart-UPS 1500 VA, LCD, RM, 2U, 230 V (SMT1500RMI2U)	2	
QNAP TS-883XU-RP 64GB para garantizar una alta fiabilidad y redundancia del sistema	2	Código: TS-883XU-RP; RAIL-B02; RAM-32GDR4ECS0-UD-2666 (2)
Discos duros Western Digital 8TB SATA 6Gb/s SATA III (8 para cada QNAP), que se configurarán en RAID 6 (en 7 discos) con un disco de repuesto que se almacenará por separado para un espacio total utilizable disponible de 40TB	16	El modelo de los discos debe estar certificado por el QNAP en cuestión.

Discos duros externos USB 3 de por lo menos 28TB	2	Tipo: My Book Duo
Impresoras multifunción/escáneres (opción de alquiler) HP Color Laserjet Managed MFP E87640dn	2	
Montaje, instalación y configuración	1	

PAQUETE – Sede Tenerife y Lisboa		
Concepto	Nº	Observaciones
Armario Rack 42U	1	Tipo: APC NetShelter SX, 42U, 600×1070 mm con paredes laterales negras;
Rack pasacable 1U horizontal	2	Tipo: APC AR8425A
Estante para bastidor	2	Estante para bastidor para Netshelter (AR8105BLK)
APC Smart-UPS 1500 VA, LCD, RM, 2U, 230 V (SMT1500RMI2U)	2	
QNAP TS-983XU-RP 16GB para garantizar una alta fiabilidad y redundancia del sistema.	2	Código:TS-983XU-RP; RAIL-B02; RAM-8GDR4ECT0-UD-2666 (2)
Discos duros Western Digital 8TB SATA 6Gb/s SATA III (5 para cada QNAP), que se configurarán en RAID 6 (en 4 discos) con un disco de repuesto que se almacenará por separado para un espacio total utilizable disponible de 16TB	10	El modelo de los discos debe estar certificado por el QNAP en cuestión.
Discos duros externos USB 3 de por lo menos 16TB	2	Tipo: My Book Duo
Impresoras multifunción/escáneres (opción de alquiler) HP Color Laserjet Managed MFP E87640dn	2	
Montaje, instalación y configuración	1	

Por lo que se refiere al almacenamiento y búsqueda de los archivos escaneados, tal como se indica en el documento técnico proporcionado por el Ministerio, se podrá utilizar el software “QFILING” para el

almacenamiento de los datos y el “QSIRCH” para la búsqueda, además del uso de las funcionalidades propias del sistema operativo WINDOWS para la indexación y búsqueda de los archivos.

La instalación y configuración de dichos sistemas deberá ser realizada en colaboración con el personal de la Sede y según las directrices ministeriales. La puesta en funcionamiento del archivo (tanto-vivo como histórico) permitirá gestionar de manera totalmente digital los expedientes consulares, adquiriendo en papel solo la documentación estrictamente necesaria.

ANEXO A

TABLA 1: METADATOS DEL DOCUMENTO INFORMÁTICO DEL ARCHIVO VIVO

#	Nombre etiqueta	Sub-campos	Tipo	Obligatorio	Búsqueda	Observaciones
	identificativo_doc					
1		id_doc	Varchar (80)	SÍ	SÍ	Identificador único del documento construido de la siguiente manera: "códigosede"- "códigoexpediente"- "códigoúnico".
2		huella	Binario	SÍ		Hash del documento calculado con el algoritmo SHA-512
3		algoritmo	varchar	SÍ		Valor fijo para los documentos escaneados: SHA-512
4	modalidad		Varchar (2)	SÍ		<p>Modalidad de formación</p> <p>Valores permitidos:</p> <p>“a” = documento informático nativo</p> <p>“b” = adquisición electrónica de un documento informático o escaneo de documentos analógicos (producto de la digitalización de archivos)</p> <p>“c” = información resultante de transacciones o procesos informáticos</p> <p>“d” = datos o registros de una o varias bases de datos.</p> <p>N.B. Para la fase de digitalización de los archivos se utilizará siempre el tipo b.</p>

5	tipo_doc		Entero (5)	SÍ		Tipo de documento Hágase referencia a la columna “Tipo de documento FILA 5” del archivo Excel adjunto.
	datos_registro					
6		tipo_flujo	Varchar (2)	SÍ		Valores permitidos: “U” = en salida “E” = en la entrada “I” = interno La sede podrá decidir si da a todos los documentos escaneados el valor “I”
7		tipo_registro	varchar (2)	SÍ		Valores permitidos: “N” = Ninguno “O” = Protocolo ordinario “E” = Protocolo de emergencia “R” = Protocolo confidencial “S” = Directorio La sede podrá decidir si da a todos los documentos escaneados el valor “N”
8		fecha_registro	fechas	SÍ		- fecha de protocolo - otra fecha La sede podrá decidir si dar a todos los documentos escaneados la fecha en la que se escanean.
9		numero_doc	Varchar (20)	SÍ	SÍ	- número de protocolo - otro número La sede podrá decidir si dar a todos los documentos escaneados un valor ficticio “0” o una cadena como “ ESCANEADO ”
10		id_registro	Varchar (20)	SÍ		Se debe rellenar sólo para las nuevas adquisiciones, que se protocolizarán y deberán llevar un identificador del registro de protocolo
	clave_descriptiva					
11		asunto	varchar	SÍ	SÍ	Asunto del documento Hágase referencia a la columna “Asunto del documento FILA 11” de la tabla mostrada abajo.
12		nombre	varchar	NO	SÍ	Estos campos pueden repetirse (hasta 5 veces).
13		apellido	varchar	NO	SÍ	
14		residente	SÍ/NO	NO	SÍ	
15		italiano	SÍ/NO	NO	SÍ	
	persona ¹					

¹ Los campos del 16 al 19 se repiten todas las veces necesarias.

16		función	Varchar (50)	SÍ		Valores permitidos: - Auto - Destinatario - Remitente - Persona que lleva a cabo la grabación - Otro
17		tipo_sujeto	Varchar (2)	SÍ		Si función = Persona que lleva a cabo la grabación • PAI para las Administraciones públicas italianas Si función = Remitente/Autor o Destinatario • PF para Persona física • PG para Organización • PAI para las Administraciones públicas italianas • PAE para las Administraciones públicas extranjeras
18		Subcampo1	varchar	SÍ		Véase la nota explicativa al final de esta tabla.
19		Subcampo2	varchar	SÍ		Véase la nota explicativa al final de esta tabla.
	adjuntos					
20		número_adjuntos	entero	SÍ		Para el proceso de digitalización de archivos se utilizará siempre “0”, ya que los documentos individualmente escaneados no tendrán adjuntos.
21	confidencial		boolean	SÍ		Valores permitidos: - SÍ - NO Para el proceso de digitalización de archivos consulares se utilizará siempre “NO”.
	id_formato					
22		formato	entero	SÍ		Valores permitidos: “1” = pdf/A “2” = Altro Para el proceso de digitalización de archivos consulares se utilizará siempre “1”.
	comprobación					
23		firmado_digitalmente	boolean	SÍ		Valores permitidos: - SÍ - NO Para el proceso de digitalización de archivos consulares se utilizará siempre “NO”.
24		sellado_eln	boolean	NO		
25		marca_temp	boolean	NO		

26		Conformidad	boolean	NO		
27	id_expediente		varchar	SÍ	SÍ	Identificador expediente

Nota explicativa sobre los campos 18 y 19.

Los campos 18 y 19 se representan con un campo de texto libre, y contienen información diferente en base al valor del campo 17 (“tipo_sujeto”) que a su vez depende del valor del campo 16 (“Función”). Se contemplan dos grupos de sujetos obligatorios y uno opcional, indicados más adelante como *Sujeto 1-3*.

Sujeto 1 (obligatorio y fijo, se debe configurar directamente en el archivo XML):

- Función: *sujeto que realiza la grabación*, es decir el departamento consular que gestiona el documento.

Sujeto 2:

- Función: *remitente o autor* (obligatorio)

Sujeto 3:

- Función: *destinatario* (opcional)

El contenido de los campos 18 y 19 se define en la siguiente tabla.

TABLA 1. VALORES DE LOS CAMPOS 18 Y 19.

Función (campo 16)	tipo_sujeto (campo 17)	Valor campo 18	Valores campo 19
<i>“Sujeto que realiza la grabación”²</i>	“PAI”	Denominación Sede	Código IPA
<i>Remitente o autor (obligatorio)</i>	“PF” para Persona Física	Nombre	Apellido
	“PG” para Organización	Denominación Organización	-
	“PAI” para las Administraciones públicas italianas	Denominación Administración	Código IPA
	“PAE” para las Administraciones públicas extranjeras	Denominación Administración	-
<i>Destinatario (opcional)</i>	“PF” per Persona Física	Nombre	Apellido
	“PG” para Organización	Denominación Organización	-
	“PAI” para las Administraciones públicas italianas	Denominación Administración	Código IPA
	“PAE” para las Administraciones públicas extranjeras	Denominación Administración	-

Tabla 2. Valores de los campos 18 y 19.

² Es decir, el departamento consular que gestiona el documento.

TABLA 3. LISTADO DE LOS POSIBLES ASUNTOS DEL DOCUMENTO QUE SE DEBEN INDICAR EN EL CAMPO 11 DE LOS METADATOS DEL DOCUMENTO INFORMÁTICO.

Código	Tipo de documento FILA 05	Sub-código	Asunto del documento FILA 11
1	Adopciones internacionales	1.1	Solicitud de elegibilidad a la adopción
		1.2	Autorización CAI
		1.3	Otros adopciones
2	A.I.R.E. y voto en el extranjero	2.1	Inscripción AIRE
		2.2	Variación AIRE
		2.3	Cancelación AIRE
		2.4	Voto en el extranjero
		2.5	Otros AIRE
3	Asistencia, protección consular y funciones de policía judicial	3.1	Préstamo
		3.2	Subsidio individual
		3.3	Subsidio para detenidos
		3.4	<i>Sussidio pacco dono</i>
		3.5	<i>Sussidio convenzione</i>
		3.6	Subsidio gastos fúnebres
		3.7	Subsidio sanitario
		3.8	Subsidio repatriación
		3.9	Detenidos
		3.10	Delitos
		3.11	Investigaciones
		3.12	Sustracción de menores
		3.13	Asistencia a menores en disputa
		3.14	Repatriación sanitaria
		3.15	Repatriación consular
		3.16	Repatriación de cadáveres
		3.17	Asistencia sanitaria
		3.18	Búsqueda de personas desaparecidas
		3.19	Otros
4	Asistencia sanitaria indirecta	4.1	Dictamen de conformidad
		4.2	Otros
5	Actas de navegación	5.1	Llegada navío
		5.2	Salida navío
		5.3	Embarque marítimo
		5.4	Desembarque marítimo
		5.5	Certificado navío
		5.6	Documento navío
		5.7	Embarque marítimo extranjero

		5.8	Otros
6	Vehículos	6.1	Bajas
		6.2	Otros
7	Nacionalidad	7.1	Reconocimiento de nacionalidad <i>ex artt. 5 e 9 Legge</i> n.91/1992 (italiana)
		7.2	Reconocimiento de nacionalidad <i>iure sanguinis</i>
		7.3	Renuncia a la nacionalidad
		7.4	Recuperación
		7.5	Mantenimiento ininterrumpido
		7.6	Declaración de elección de la nacionalidad
		7.7	Otros
8	<i>Codice fiscale</i>	8.1	Atribución del <i>Codice fiscale</i>
		8.2	Otros
9	Documentos de viaje	9.1	DNI
		9.2	ETD
		9.3	Pasaporte
		9.4	Otros
10	Notificaciones en el extranjero	10.1	Notificaciones administrativas
		10.2	Notificaciones actas judiciales y extra
		10.3	Otros
11	Carnet de conducir	11.1	Renovación carnet de conducir
		11.2	Otros
12	Pensiones	12.1	Certificado de fe de vida
		12.2	Expediente INPS
13	Servicio militar	13.1	Servicio militar
		13.2	Otros
14	Estado Civil	14.1	Nacimiento
		14.2	Nacimiento - Reconocimiento
		14.3	Cambio nombre-apellido
		14.4	<i>Pubblicazioni di matrimonio</i>
		14.5	Matrimonio
		14.6	Unión civil
		14.7	Pareja de hecho
		14.8	Divorcio
		14.9	Fallecimiento
		14.10	Certificado de estado civil
		14.11	Certificado de estado de familia
		14.12	Certificado que acredite el estado civil
		14.13	Certificado di capacidad matrimonial

		14.14	Otros
15	Jurisdicción voluntaria, sucesiones, otras actas notariales	15.1	Jurisdicción voluntaria
		15.2	Sucesiones
		15.3	Otras actas notariales

.

TABLA 4: METADATOS DE AGREGACIONES DE DOCUMENTOS INFORMATIZADOS DE LOS ARCHIVOS HISTÓRICOS

#	Nombre etiqueta	Sub-campos	Tipo	Obligatorio	Búsqueda	Observaciones
	identificador_agr					
1		id_agr	Entero (20)	SÍ	SÍ	Identificador único de la agregación construido de la siguiente manera: 'código de ubicación'-'código de expediente'-'código único'
2		huella	Binario	SÍ		Hash del documento calculado con el algoritmo SHA-512
3		algoritmo	varchar	SÍ		Valor fijo para los documentos escaneados: SHA-512
4	tipo_agr		varchar	SÍ		<ul style="list-style-type: none"> - Dossier - Serie documental - Serie di expedientes <p>La sede podrá considerar si todos los documentos escaneados deben tener el valor de “Dossier”</p>
5	tipo_expediente		varchar	SÍ ³		<p>Tipo de dossier:</p> <ul style="list-style-type: none"> • negocio • actividad • persona física • persona jurídica • procedimiento administrativo
	sujetos					
6		función	varchar	SÍ		<ul style="list-style-type: none"> • Administración titular • Administraciones participantes • Adjudicatario • Sujeto titular persona física • Sujeto titular persona jurídica • RUP <p>La sede podrá evaluar si se debe atribuir a todos los documentos escaneados el valor "Administración titular".</p>
7		tipo_sujeto	varchar	SÍ		<p>Si Rol = Administración titular</p> <ul style="list-style-type: none"> • PAI para las Administraciones públicas italianas
8		PAI	varchar	SÍ		<p>Si la sede va a atribuir a todos los documentos escaneados el valor “PAI”, deberá indicar in este campo: “rango descripción”.</p> <p>Es importante que sea fijo y no se escriba manualmente.</p>
9	fecha_apertura		fechas	SÍ	SÍ	<p>Fecha de apertura de la agregación.</p> <p>La Sede podrá valorar si atribuir a todos los documentos escaneados la fecha en la que se realiza la digitalización.</p>
	Clasificación					

³ Obligatorio solo se tipo_agg = fascicolo

10		índice_clasificación	varchar	NO		Codificación según el Plan de Clasificación utilizado.
11		descripción	varchar	NO		Descripción completa del índice de clasificación indicado.
12		progresivo	entero	NO		Progresivo numérico calculado dentro de la clave de clasificación o en orden cronológico dentro del año.
	Clave_descriptiva					
13		Asunto	varchar	SÍ	SÍ	Campo de texto libre.
14		Palabrasclave			SÍ	Es recursivo hasta un máximo de 5 recurrencias. También puede contener NOMBRE, APELLIDO, FECHA DE NACIMIENTO, etc. En caso de un dossier de varias personas físicas indicar también los respectivo SIFC, como alternativa al campo 19.
15	fecha_cierre		fechas	NO		Fecha de cierre de la agregación de documentos ⁴ .
	índice_doc					
16		tipo_doc	varchar	NO		La sede podrá considerar si dar a todos los documentos escaneados el tipo "documento informático".
17		id_doc		NO		Id_doc como se define en el párrafo precedente de los metadatos del DOCUMENTO INFORMÁTICO.
18	posición_física		varchar	NO		Ubicación física de la agregación. En el caso de los archivos híbridos, indica la ubicación del componente de papel del dossier.
19	id_asunto		varchar	NO ⁵	SÍ	Identificador alfanumérico del asunto principal de la agregación. En caso de dossier de una persona física, utilizar el SIFC.

⁴ La Sede podrá valorar si atribuir a todos los documentos escaneados la fecha en la que se realiza la digitalización, pero los expedientes a nombre de personas permanecen vigentes durante muchos años, constituyendo series abiertas. En ese caso la fecha puede dejarse en blanco.

⁵ Obligatorio solo si tipo_agr = expediente