



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LA ADQUISICIÓN, IMPLANTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE UN SISTEMA INFORMÁTICO PARA LA GESTIÓN TRIBUTARIA Y RECAUDATORIA, ASÍ COMO DE LA ACTIVIDAD INSPECTORA, CATASTRAL Y DE GESTIÓN DE SANCIONES DE TRÁFICO DE LA AGENCIA DE SERVICIOS ECONÓMICOS DE LA DIPUTACIÓN DE MÁLAGA, PATRONATO DE RECAUDACIÓN PROVINCIAL

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN	4
2. OBJETO	6
3. MARCO NORMATIVO	7
3.1. ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	7
3.2. IDENTIFICACIÓN, FIRMA ELECTRÓNICA Y REPRESENTACIÓN	8
3.3. REGISTROS ELECTRÓNICOS	9
3.4. NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA	9
3.5. ARCHIVO ELECTRÓNICO DE DOCUMENTOS	9
3.6. NORMAS TÉCNICAS INTEROPERABILIDAD	9
3.7. INSTRUCCIONES TÉCNICAS DE SEGURIDAD	13
3.8. NORMATIVA TRIBUTARIA Y RECAUDATORIA	13
4. CONTEXTO TECNOLÓGICO	14
5. ARQUITECTURA TECNOLÓGICA	21
5.1. ENTORNO DE COMUNICACIONES Y REDES	24
5.2. SEGURIDAD	24
5.3. DOCUMENTACIÓN	25
5.4. CÓDIGO FUENTE	26
5.5. HERRAMIENTAS DE ORGANIZACIÓN DE TRABAJO	26
5.6. LICENCIAS DE PRODUCTOS DE TERCEROS	26
5.7. PROTOTIPO	26
5.7.1. <i>Servicios de Soporte operativo</i>	27
5.7.2. <i>Medición del Servicio y Herramientas</i>	29
5.8. MIGRACIÓN DE DATOS DEL SISTEMA ACTUAL	29
6. REQUISITOS FUNCIONALES	31
6.1. OFICINA VIRTUAL TRIBUTARIA	31
6.2. ARCHIVO DE PERSONAS	33
6.3. GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL	34





6.4.	GESTIÓN DE INGRESOS	36
6.4.1.	<i>Requisitos generales de todos los tributos e ingresos de derecho público.</i>	36
6.4.2.	<i>Impuesto sobre Bienes Inmuebles</i>	39
6.4.3.	<i>Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM)</i>	41
6.4.4.	<i>Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE)</i>	43
6.4.5.	<i>Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU)</i>	44
6.4.6.	<i>Impuesto de Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO)</i>	45
6.4.7.	<i>Tasas, precios públicos y otros ingresos públicos.</i>	46
6.4.8.	<i>Otros ingresos no tributarios.</i>	47
7.	RECAUDACIÓN.	47
7.1.	COBROS	47
7.1.1.	<i>Gestión de los cobros.</i>	47
7.1.2.	<i>Incidencias de cobro.</i>	49
7.1.3.	<i>Cuadre y conciliación.</i>	49
7.1.4.	<i>Documentos de ingreso.</i>	50
7.1.5.	<i>Domiciliaciones.</i>	51
7.2.	PLANES ESPECIALES DE PAGOS.....	52
7.3.	APLAZAMIENTOS Y FRACCIONAMIENTOS.	52
7.4.	DEVOLUCIONES	54
7.5.	SUSPENSIÓN E INTERRUPCIÓN DE LAS ACTUACIONES.....	56
8.	CONTABILIDAD	57
9.	CONTROL INTERNO	57
10.	ANTICIPOS	58
11.	ACCESO DE LOS ENTES DELEGANTES	59
12.	CONCURSOS DE ACREEDORES.	59
13.	RÉGIMEN ESPECIAL DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	62
14.	PRESCRIPCIÓN	63
15.	RECAUDACIÓN VOLUNTARIA	63
15.1.	PADRONES DE COBRO PERIÓDICO Y LIQUIDACIONES.....	63
15.2.	RÉGIMEN ESPECIAL DE ORGANISMOS PÚBLICOS Y GRANDES CONTRIBUYENTES.....	64
15.3.	GARANTÍAS.....	65
15.4.	TRATAMIENTO DE LAS BAJAS	65
15.5.	CONEXIONES ESPECÍFICAS CON OTROS APLICATIVOS O MÓDULOS	66
16.	RECAUDACIÓN EJECUTIVA	66
16.1.	INICIO DEL PERÍODO EJECUTIVO Y PROVIDENCIAS DE APREMIO	66
16.2.	EMBARGOS.....	68



16.2.1.	Embargo de dinero en cuentas abiertas en entidades de crédito.....	69
16.2.2.	Embargo de sueldos, salarios y pensiones.....	70
16.2.3.	Embargo de devoluciones gestionadas por la AEAT.....	72
16.2.4.	Embargo de pagos efectuados por Administraciones Públicas en los términos que se definan por el desarrollo reglamentario de la disposición adicional cuarta de la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y de creación del registro contable de facturas del Sector Público (Punto Neutro de Embargos).....	72
16.2.5.	Embargo de bienes inmuebles.....	72
16.2.6.	Embargo de vehículos y otros bienes muebles.....	74
16.2.7.	Embargo de pagos efectuados a los deudores a través de Terminales de Punto de Venta.....	74
16.2.8.	Otras actuaciones de embargo (créditos, efectos, valores...).....	74
16.3.	FALLIDOS Y CRÉDITOS INCOBRABLES.....	74
16.3.1.	Declaración crédito incobrable por referencia.....	75
16.3.2.	Rehabilitación fallido y crédito incobrable.....	75
16.4.	PRESCRIPCIÓN DE DEUDAS.....	75
16.5.	PROCESOS MASIVOS DE RECAUDACIÓN EJECUTIVA.....	76
16.6.	ENAJENACIÓN DE BIENES Y DERECHOS. SUBASTA ELECTRÓNICA.....	77
16.6.1.	Cuadro de mando.....	77
16.6.2.	Tratamiento del expediente por los usuarios.....	78
16.6.3.	Fases del procedimiento.....	78
17.	DERIVACIÓN DE RESPONSABILIDAD.....	81
18.	SUCESIÓN.....	83
19.	GESTIÓN Y RECAUDACIÓN DE SANCIONES DE TRÁFICO.....	85
19.1.	GRABACIÓN DE DENUNCIAS Y GENERACIÓN DE EXPEDIENTES.....	85
19.2.	TRAMITACIÓN.....	86
20.	INSPECCIÓN TRIBUTARIA.....	87
21.	RECURSOS.....	88
21.1.	APERTURA Y ALTA DEL EXPEDIENTE.....	89
21.2.	INSTRUCCIÓN DEL EXPEDIENTE.....	90
21.3.	RESOLUCIÓN DEL EXPEDIENTE.....	91
21.4.	CONSECUENCIAS ASOCIADAS A LA RESOLUCIÓN DEL EXPEDIENTE.....	92
21.5.	NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN DEL EXPEDIENTE.....	93
21.6.	FINALIZACIÓN DEL EXPEDIENTE.....	93
21.7.	COPIA DEL EXPEDIENTE ELECTRÓNICO.....	94
22.	PLAN DE IMPLANTACIÓN, GESTIÓN DEL CAMBIO Y PLAN DE FORMACIÓN.....	94
22.1.	PLAN DE IMPLANTACIÓN.....	94
22.2.	GESTIÓN DEL CAMBIO.....	95
22.3.	PLAN DE FORMACIÓN.....	96



1. INTRODUCCIÓN

El acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos fue reconocido en el ya remoto año 2007 mediante la Ley 11/2007, de 22 de junio. Desde esa fecha se produjeron diferentes desarrollos normativos dirigidos a conseguir una tramitación no presencial de sus expedientes por parte de los ciudadanos y empresas eliminando trabas, reduciendo costes, así como coadyuvando a una mejora del medio ambiente suprimiendo el papel.

El robustecimiento de las herramientas tecnológicas supuso que fuese posible dar el espaldarazo definitivo a esta Administración Electrónica mediante las Leyes 39/2015, de Procedimiento Administrativo Común, y 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público, que profundizaron en el proceso de forma que la tramitación electrónica de los expedientes debería ser la regla general en nuestra Administración pública, sin perjuicio de que se dé adecuada atención a aquellos interesados que se vean más afectados por la brecha digital.

Concretamente, el ámbito tributario es un ámbito que tiene como una de sus características principales la tramitación masiva de expedientes y la necesidad de interactuar con bases de datos de diferentes fuentes internas y externas. No en vano la Administración tributaria siempre ha estado a la vanguardia del desarrollo tecnológico y es la Administración que más se relaciona con los ciudadanos y empresas.

Así, la existencia de herramientas informáticas adecuadas y actualizadas tiene una importancia crucial en la eficacia de la gestión tributaria y/o recaudatoria. Este organismo fue puntero en su día en el desarrollo tecnológico, sin embargo, dada la antigüedad de la aplicación informática y la falta de inversión en su actualización, las dificultades de integración del mismo con otro tipo de herramientas surgidas fuera del ámbito tributario y que son pilares básicos de lo que se ha denominado Administración Electrónica, así como, finalmente, la imposibilidad de interoperar con otros organismos, hace que en la actualidad las herramientas existentes no sean suficientes para llevar a cabo una gestión al nivel de eficacia que se merecen tanto el contribuyente como los Ayuntamientos y resto de entidades que han delegado la gestión tributaria, recaudatoria, etcétera en el organismo.

En este sentido, esta Tesorería lleva años solicitando mejoras en dichas herramientas para mejorar la gestión en las diferentes áreas sin que haya sido posible implementarlas por diferentes motivos entre los que se encuentra la reducción de los medios humanos del área de informática. Así, durante años se ha venido poniendo de manifiesto por parte de la Tesorería la necesidad de invertir en este tipo de herramientas informáticas. Especialmente esclarecedor es el Informe del Tesorero General¹ emitido con

¹ Debe destacarse que desde la Tesorería se han emitido múltiples informes solicitando herramientas informáticas concretas para el desarrollo de la gestión que no ha sido posible llevar a cabo. Así por ejemplo, las Circulares 1/2019 de 31/01/2019 y csv QA6PnXAwO7NGjifcLnL7Og==, 2/2019 de 20/02/2019 y csv rFFnH5g71OKjZFE1aC/mgg== P y 1/2020 10/08/2020 y csv 990a61925eb15d51b8b1d6450a1474f9cc962b06. Los informes del Jefe de Servicios de Recaudación de 07/05/2020 y csv D+ePt36yCcRfX197VBqt5w==, de 14/07/2020 y csv MxbPspigQKWLjBLsZ04bOg==, el de 06/05/2020 y csv rZBOQeI1a/j9OzvieWjtg== y el de 21/05/2020 y csv 7+5tPwOXh4p+vWdBtVIIAw==. Y, finalmente los informes de los Tesoreros adjuntos de 20/04/2020 y csv 573aa677b9397e4cced91fa442149ded83ffc132, 06/09/2021 y csv vqSCxVCvI+11YfOxnvTebw==, 15/09/2021 y csv b126bb32236e4877f74a7964a409cc0fbacdf09b y, finalmente, de 30/09/2021 y csv 01707c16f7a164c050c8ddca94cf2a8eac1988f7



fecha 26/05/2017, reiterado con fecha 15/03/2018 y csv dNOsqU8Z295da+F6OZH/Tg==, en el que se afirmaba:

“Ahora bien, en opinión del que suscribe, la puesta en marcha de dichos planes de choque y la implantación de la administración electrónica se considera serán insuficientes por si mismos para la consecución, en dicho horizonte temporal, de un servicio de recaudación de calidad, eficaz y eficiente; es preciso que dichas medidas vayan acompañadas de la simultánea implantación de un Sistema de gestión integrada de la información, dotado de herramientas que permitan optimizar la recaudación centralizada y llevar a cabo un cambio en el modelo de desarrollo de la gestión recaudatoria y en la organización de la misma.

Pues para la consecución de un servicio de calidad, eficaz y eficiente por parte del Patronato de Recaudación no es suficiente la conversión de los procedimientos administrativos actuales en procedimientos administrativos electrónicos, manteniéndose el modelo actual de gestión de documentos y los datos. El PRP precisa disponer en producción, a medio plazo, de un Sistema de gestión y recaudación, integrado; a ser posible de desarrollo propio. Para lo cual sería necesario analizar, con carácter urgente, la viabilidad de conseguir la implantación de dicho Sistema en un horizonte temporal de 2 años y caso de resultar inviable tal posibilidad, proceder, a la mayor brevedad posible, a la adopción de las medidas pertinentes tendentes a la implantación de una herramienta externa que cubra dichas necesidades.”

Desde la emisión de dicho informe, que establecía un horizonte temporal máximo de 2 años, han transcurrido más de 6, lo que no ha hecho más que agravar la situación dado que el programa que actualmente utiliza el organismo no ha evolucionado y se halla todavía a mayor distancia de la vanguardia tecnológica.

Así, por lo tanto, es imprescindible que el instrumento tecnológico permita, por un lado, una gestión integral del contribuyente facilitando la resolución de cualquier incidencia que se le plantee (sea esta tributaria, recaudatoria, etcétera) garantizando, además el cumplimiento de las Leyes 39/2015 y 40/2015 pero, además, en su vertiente interna, el modelo debe integral de forma que se produzca una mejora significativa en el tratamiento de la información que en la actualidad se realiza de forma aislada en cada una de las áreas o secciones de la aplicación.

De acuerdo con lo anterior, el presente documento describirá las funcionalidades que se consideran necesarias para que la herramienta tecnológica dé respuesta a las necesidades de este organismo conforme a lo establecido en los párrafos precedentes al efecto de conseguir los siguientes objetivos:

1. Implantar una aplicación que permita una gestión integral de la información de forma que la misma pueda utilizarse en toda la actividad del organismo de forma eficaz e intuitiva por los diferentes usuarios.
2. Implantar un sistema de tramitación de expedientes tributarios que los gestione en todas sus fases y trámites, y que facilite, entre otras cosas, la generación electrónica de documentos, el control de plazos y el estado y situación de los expedientes.



3. Racionalizar y normalizar la tramitación actual reduciendo, simplificando y eliminando trámites a la vez que posibilitando el establecimiento de mecanismos de medición de las actividades y de los resultados y de mejora continua de los procesos para evitar la redundancia en los procedimientos administrativos.
4. Mejorar la orientación al contribuyente y al servicio.
5. Posibilitar la gestión descentralizada de los procesos tributarios de manera que las distintas unidades administrativas a través del aplicativo puedan, entre otras tareas, iniciar, subsanar, incorporar nueva documentación y hacer seguimiento de los expedientes a que dan lugar.

2. OBJETO

Conforme a los documentos obrantes en el expediente, el objeto de la contratación comprende el suministro, sin adquisición de licencia, de una aplicación informática que permita la Gestión integrada de la información y el desarrollo de las funciones del Organismo en relación con los tributos y otros ingresos de derecho público propios o cuya gestión esté delegada en el organismo, en materia de gestión tributaria y recaudatoria, así como el desarrollo de su actividad inspectora y, finalmente, la gestión de expedientes sancionadores de tráfico de acuerdo con las funcionalidades que se definan por los correspondientes servicios.

Tal y como se ha dicho, el presente documento describirá las funcionalidades que se consideran necesarias para que la herramienta tecnológica dé respuesta a las necesidades de este organismo.

Concretamente el objeto se compondría de las prestaciones contempladas en el presente documento, así como lo establecido en el documento de las prestaciones funcionales que obra en el expediente y que, de forma resumida, conforme con el mismo, son las siguientes:

1. El suministro de una aplicación informática, que cubra las funcionalidades relativas a la gestión tributaria y recaudatoria, así como a la actividad inspectora, a la gestión catastral y a la gestión de sanciones de tráfico que realiza la Agencia, para sí misma o por delegación.
2. Parametrización de las funcionalidades conforme al contexto y necesidades del Patronato de Recaudación Provincial
3. Integración, en su caso, con las plataformas del propio Organismo, de la Diputación de Málaga y sistemas externos implicados.
4. Migración de los datos desde la aplicación actualmente utilizada por la Agencia, hacia la nueva herramienta.
5. Formación del personal de las áreas implicadas en cuatro niveles, a los que se destinarán cursos por un mínimo de 500 horas:



- a. Formación de usuarios de Gestión.
 - b. Formación de usuarios de Atención al Ciudadano.
 - c. Formación de usuarios de Dirección.
 - d. Formación de usuarios Técnicos.
6. Asistencia in-situ” en las instalaciones de la Diputación los días laborables según calendario laboral, y en horario de 08:00 a 15:00, posterior a la puesta en producción del sistema. Esta prestación será, como mínimo, de 2 personas durante 3 meses, por parte de expertos en el manejo de la aplicación.
 7. Servicios de apoyo y soporte a la gestión y explotación del sistema posteriores a la puesta en producción del sistema, incluido el mantenimiento evolutivo y correctivo.

3. MARCO NORMATIVO

El sistema tiene que dar cumplimiento, en todo aquello que representa el acceso y el tratamiento de la información, a aquello que se contempla a nivel de Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, así como el que establecen sus reglamentos. Asimismo, se ajustará 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). También se tendrá que tener en cuenta lo que establece el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) y el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI).

Legislativamente se dará cumplimiento a la normativa en materia de procedimiento administrativo, régimen jurídico, administración electrónica, protección de datos, seguridad e interoperabilidad vigente. Así mismo, se pide el cumplimiento de estándares técnicos.

La aplicación se adaptará a los cambios normativos que puedan surgir durante su funcionamiento. El sistema dará cumplimiento a la normativa que se detalla agrupada en los siguientes puntos, así como a cualquier otra que resulte aplicable.

3.1. Administración Electrónica

El sistema dará cumplimiento a la siguiente normativa, y estará en disposición de dar cumplimiento a la que se dicte en el futuro:

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.



- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.
- Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.
- Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.
- Orden HAP/1949/2014, de 13 de octubre, por la que se regula el Punto de Acceso General de la Administración General del Estado y se crea su sede electrónica.

3.2. Identificación, firma electrónica y representación

- Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.
- Resolución de 29 de noviembre de 2012, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas por la que se publica el Acuerdo de aprobación de la Política de Firma Electrónica y de Certificados de la Administración General del Estado y se anuncia su publicación en la sede correspondiente.
- Real Decreto 1553/2005, de 23 de diciembre, por el que se regula la expedición del documento nacional de identidad y sus certificados de firma electrónica.
- Orden HAP/1637/2012, de 5 de julio, por la que se regula el Registro Electrónico de Apoderamientos.
- Orden HFP/633/2017, de 28 de junio, por la que se aprueban los modelos de poderes inscribibles en el Registro Electrónico de Apoderamientos de la Administración General del Estado y en el registro electrónico de apoderamientos de las Entidades Locales y se establecen los sistemas de firma válidos para realizar los apoderamientos apud acta a través de medios electrónicos.
- Orden HAP/7/2014, de 8 de enero, por la que se regula el Registro de funcionarios habilitados para la identificación y autenticación de ciudadanos en el ámbito de la Administración General del Estado y sus organismos públicos vinculados o dependientes.
- Orden PRE/1838/2014, de 8 de octubre, por la que se publica el Acuerdo de Consejo de Ministros, de 19 de septiembre de 2014, por el que se aprueba CI@ve, la plataforma común del Sector Público Administrativo Estatal para la identificación, autenticación y firma electrónica mediante el uso de claves concertadas.



- Resolución de 14 de diciembre de 2015, de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, por la que se establecen las prescripciones técnicas necesarias para el desarrollo y aplicación del sistema CI@ve.

3.3. Registros Electrónicos

- Orden HAP/566/2013, de 8 de abril, por la que se regula el Registro Electrónico Común.

3.4. Notificación Electrónica

- Orden PRE/878/2010, de 5 de abril, por la que se establece el régimen del sistema de dirección electrónica habilitada previsto en el artículo 38.2 del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre.

3.5. Archivo electrónico de documentos

- Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español.
- Real Decreto 1708/2011, de 18 de noviembre, por el que se establece el Sistema Español de Archivos y se regula el Sistema de Archivos de la Administración General del Estado y de sus Organismos Públicos y su régimen de acceso.

3.6. Normas técnicas interoperabilidad

Todas disponibles en el Portal de Administración Electrónica del Gobierno de España.

Catálogo de estándares:

- Resolución de 3 de octubre de 2012 (BOE 31 de octubre) de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Catálogo de estándares.
- Guía de aplicación de la Norma Técnica de Interoperabilidad de Catálogo de estándares
- Especificaciones técnicas referenciables formalmente en compra pública identificadas según lo previsto en el Reglamento 1025/2012.

Documento Electrónico:

- Resolución de 19 de julio de 2011(BOE de 30 de julio), de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Documento Electrónico.
- Guía de aplicación de la Norma Técnica de Interoperabilidad de Documento Electrónico.



- Orden HFP/633/2017, de 28 de junio, por la que se aprueban los modelos de poderes inscribibles en el Registro Electrónico de Apoderamientos de la Administración General del Estado y en el registro electrónico de apoderamientos de las Entidades Locales y se establecen los sistemas de firma válidos para realizar los apoderamientos apud acta a través de medios electrónicos.
- Orden HAP/7/2014, de 8 de enero, por la que se regula el Registro de funcionarios habilitados para la identificación y autenticación de ciudadanos en el ámbito de la Administración General del Estado y sus organismos públicos vinculados o dependientes.
- Orden PRE/1838/2014, de 8 de octubre, por la que se publica el Acuerdo de Consejo de Ministros, de 19 de septiembre de 2014, por el que se aprueba CI@ve, la plataforma común del Sector Público Administrativo Estatal para la identificación, autenticación y firma electrónica mediante el uso de claves concertadas.
- Resolución de 14 de diciembre de 2015, de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, por la que se establecen las prescripciones técnicas necesarias para el desarrollo y aplicación del sistema CI@ve.

Digitalización de documentos:

- Resolución de 19 de julio de 2011 (BOE de 30 de julio), de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Digitalización de Documentos.
- Guía de aplicación de la Norma Técnica de Interoperabilidad de Digitalización de Documentos.

Expediente electrónico:

- Resolución de 19 de julio de 2011 (BOE de 30 de julio), de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Expediente Electrónico.
- Guía de aplicación de la Norma Técnica de Interoperabilidad de Expediente Electrónico.
- Los esquemas XML relativos al Expediente Electrónico se distribuyen bajo la Licencia Pública de la Unión Europea EUPL v1.2

Política de firma electrónica y de certificados de la Administración:

- Resolución de 27 de octubre de 2016(BOE de 3 de noviembre), de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Política de Firma y Sello Electrónicos y de Certificados de la Administración.
- Resolución de 29 de noviembre de 2012, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se publica el Acuerdo de aprobación de la Política de Firma Electrónica y de



Certificados de la Administración General del Estado y se anuncia su publicación en la sede correspondiente.

- Guía de aplicación de la Norma Técnica de Interoperabilidad de Política de firma y sello electrónicos y de certificados de la administración (edición 2017).
- Política de firma electrónica y de certificados de la AGE.
- Plataforma de validación de firma electrónica @firma.
- Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación (TSL).

Protocolos de intermediación de datos:

- Resolución de 28 de junio de 2012(BOE de 26 de julio), de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Protocolos de intermediación de datos.
- Plataforma de Intermediación: Servicios de verificación y consulta de datos usando SCSP.
- Sustitución de certificados en soporte papel (SCSP).

Relación de modelos de datos:

- Resolución de 28 de junio de 2012 (BOE de 26 de julio), de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Relación de modelos de datos.
- Directorio Común de Unidades Orgánicas y Oficinas - Modelo de Codificación y Manual de Atributos de

Información.

- Definiciones y codificaciones de interés estadístico.
- Centro de Interoperabilidad Semántica.
- Guía de aplicación de la Norma Técnica de Interoperabilidad de Relación de modelos de datos

Política de gestión de documentos electrónicos:

- Resolución de 28 de junio de 2012 (BOE de 26 de julio), de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Política de gestión de documentos electrónicos.
- Esquema de Metadatos para la Gestión del Documento Electrónico.



- Guía de aplicación de la Norma Técnica de Interoperabilidad de Política de gestión de documentos electrónicos.
- Requisitos de conexión a la Red de comunicaciones de las Administraciones Públicas españolas:
- Resolución de 19 de julio de 2011 (BOE de 30 de julio), de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de requisitos de conexión a la red de comunicaciones de las Administraciones Públicas españolas
- Guía de aplicación de la Norma Técnica de Interoperabilidad de Requisitos de conexión a la red de comunicaciones de las Administraciones Públicas españolas Red SARA.
- Plan de Direccionamiento e Interconexión de Redes en la Administración

Procedimientos de copiado auténtico y conversión entre documentos electrónicos, así como desde papel u otros medios físicos a formatos electrónicos:

- Resolución de 19 de julio de 2011 (BOE de 30 de julio), de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Procedimientos de copiado auténtico y conversión entre documentos electrónicos
- Guía de aplicación de la Norma Técnica de Interoperabilidad de Procedimientos de copiado auténtico y conversión entre documentos electrónicos

Modelo de Datos para el intercambio de asientos entre las Entidades Registrales:

- Resolución de 22 de julio de 2021, de la Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Modelo de Datos para el intercambio de asientos entre las entidades registrales.
- Resolución de 19 de julio de 2011 (Abre en nueva ventana) (BOE de 30 de julio), de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Modelo de Datos para el Intercambio de asientos entre las entidades registrales Guía de aplicación de la Norma Técnica de Interoperabilidad de Modelo de Datos para el intercambio de asientos entre las Entidades Registrales: SICRES 3.0.
- Transmisión de documentos digitalizados a través de ORVE/SIR. Argumentario.
- Procedimientos y Recomendaciones de Operación para las Entidades Integradas en ORVE y ORVE/SIR.
- SICRES3_INTERCAMBIO_APL.xsd
- SICRES3_MENSAJE_APL.xsd



- Guía funcional para las Oficinas de Registro
- Sistema de Interconexión de Registros (SIR)

3.7. Protección de datos

- Reglamento (UE)2016/679, de 27 de abril, relativo a la protección de datos personales de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y la LO 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, en relación con los datos personales a los cuales tengan acceso durante la vigencia del presente contrato

3.8. Instrucciones técnicas de seguridad

- Resolución de 27 de marzo de 2018, de la Secretaría de Estado de Función Pública, por la que se aprueba la Instrucción Técnica de Seguridad de Auditoría de la Seguridad de los Sistemas de Información.
- Resolución de 13 de abril de 2018, de la Secretaría de Estado de Función Pública, por la que se aprueba la Instrucción Técnica de Seguridad de Notificación de Incidentes de Seguridad.

3.9. Normativa tributaria y recaudatoria

La gestión integral de los ingresos municipales y entidades dependientes supone que el sistema debe cumplir en cuanto a la gestión y los procedimientos a tramitar, lo establecido en la legislación tributaria y su normativa de desarrollo, principalmente:

- Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.
- R. D. 1065/2007, de 27 de julio, Reglamento General de actuaciones y procedimientos de gestión e inspección tributaria y normas comunes de los procedimientos de aplicación de los tributos.
- R. D. 939/2005, de 29 de julio, Reglamento General de Recaudación.
- R. D. 2063/2004, de 15 de octubre, Reglamento General del Régimen Sancionador Tributario.
- R. D. 520/2005, de 13 de mayo, Reglamento General en materia de Revisión en Vía Administrativa.
- Ley 8/1989, de 13 de abril, Tasas y Precios Públicos.
- Ley 25/1998, de 13 de julio, modificación Régimen Legal de las Tasas Estatales y Locales y de



Reordenación de las Prestaciones Patrimoniales de Carácter Público.

- R. D. L. 2/2004, de 5 de marzo, Texto Refundido Ley Reguladora Haciendas Locales.
- R. D. L. 1/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Catastro Inmobiliario
- Real Decreto 417/2006, de 7 de abril, por el que se desarrolla el texto refundido de la Ley del Catastro Inmobiliario, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2004, de 5 de marzo.
- Ordenanzas de los entes delegantes que resulten de aplicación.
- Ordenanza General de Recaudación de Tributos e Ingresos de Derecho Público cuya gestión ha sido delegada en la excelentísima Diputación de Málaga – Agencia Pública de Servicios Económicos Provinciales de Málaga (Patronato de Recaudación Provincial)
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas.

4. CONTEXTO TECNOLÓGICO

El Sistema de Gestión Corporativa PRP (SGCPRP) se construye a partir de las necesidades surgidas en el desempeño de las competencias asignadas al Patronato de Recaudación en materia de Gestión, Liquidación, Inspección y Recaudación de los ingresos de naturaleza Tributaria y de los demás ingresos de Derecho Público correspondientes a distintos organismos de la provincia de Málaga (98 ayuntamientos y 5 entidades). En su diseño se han primado aspectos como la flexibilidad y escalabilidad con el fin de adaptar la solución a cambios legales y a futuros requerimientos que soliciten los gestores funcionales del Sistema. En su génesis se ha buscado la evolución hacia una Administración más ágil y eficiente, incluso en procedimientos complejos, tratando de mejorar la eficacia, de dar transparencia y aportar garantías a la gestión.

El SGCPRP se articula en torno a todo el conjunto de Órganos y Unidades Administrativas que forman parte del Patronato de Recaudación y gozan de competencias en materia tributaria de Gestión, Liquidación, Inspección y Recaudación.

Desde el SGCPRP se canalizan las relaciones con un amplio conjunto de organismos y entidades para intercambiar información dentro de las tareas de gestión, recaudación e inspección de los tributos. Los Ayuntamientos de la Provincia, la Agencia Estatal de Administración Tributaria, las Entidades Financieras, el Consejo General del Notariado, los Registradores de la Propiedad, Correos, la Dirección General de Tráfico, la Dirección General del Catastro, el INE o la Agencia Estatal del Boletín del Estado son algunos de estos organismos.



En lo relativo a intercambio de información automatizada con otros sistemas informáticos, se destacan los siguientes procesos gestionados desde el SGCPRP:

- DGC: Dirección General de Catastro (padrones y cambios de titularidad y gestión catastral)
- DGT: DEV, ATMV y ATEX
- ANCERT: Plataforma tecnológica del notariado (consulta y pago de deudas)
- BOE-TEU: Tablón edictal único
- EDITRAN: Intercambio de cuadernos bancarios
- PEE: Prueba de Entrega Electrónica de Correos.
- SIGNO: Sistema Integrado de Gestión del Notariado del Consejo General del Notariado.

El SGCPRP se articula en torno a los siguientes bloques funcionales:

- Módulos de alcance transversal:
 - Registro (RIO): Registro Interno de operaciones, Bandejas de trabajo, gestión documental, etc.
 - Ventanilla
 - GID (dato único de terceros)
 - Callejeros
 - Estadísticas diversas
 - Notificaciones / Comunicaciones / publicaciones / avisos de pago)
 - Gestión de Cargas / Aplicación filtros Calidad / Pliegos de cargo
- Módulos relativos a Unidades de Gestión e inspección tributaria
 - IVTM
 - IAE
 - Tasas
 - IBI
 - IIVTNU (módulos de cálculo y liquidación, de seguimiento de bandejas de trabajo
 - Multas
 - Inspección tributaria
 - Gestión catastral
- Módulos vinculados a la Unidad de Tesorería
 - Gestión de domiciliaciones
 - Gestión de Ficha de Terceros
 - Gestión de anomalía de cobros
 - Fraccionamientos/aplazamientos



- Gestión de devolución de ingresos
- • Módulos vinculados a la Unidad central de recaudación
 - Actuaciones masivas de embargos (CC, Sueldos y salarios, IPF, devoluciones AEAT, etc.)
 - Enajenación de bienes inmuebles/derechos
 - Gestión de actuaciones de depuración
 - Gestión de Procesos concursales
 - Gestión de actuaciones de responsabilidad/fallido y afección
 - Gestión de recursos administrativos

Una característica común a estos módulos funcionales es que el diseño se orienta tanto para la gestión individualizada de cada expediente o actuación como a tramitar de forma masiva las actuaciones (gestión integrada y normalizada de un alto volumen de información) lo que redundará en una mayor eficiencia de los procedimientos.

La siguiente tabla resume las magnitudes principales (en valores aproximados) que caracterizan la información que maneja el SGCPRP:

Concepto	Volumen anual	Volumen histórico
Registros de entrada	150.000	2.828.000
Recibos (deudas)	4.200.000	78.000.000
Terceros	900.000	5.600.000
Direcciones	2.000.000	17.300.000
Notificaciones	1.650.000	21.000.000
Cartas de pago	5.780.000	45.311.221
Expedientes (distintos tipos)	4.390.000	56.745.000
Movimiento cobros	5.150.000	83.400.000
Movimiento datas	655.000	10.335.000

Las principales características de la plataforma tecnológica en la que se basa actualmente el SGCPRP son las siguientes:

- Sistema Operativo LINUX (RED HAT) x86-64-bit en servidores, y Windows 10 en clientes.
- Base de datos Oracle 11g Enterprise Edition RELEASE 11.2.0.4.0 – 64bit
 - PL/SQL Release 11.2.0.4.0
 - Core 11.2.0.4.0 Production
 - Tns for Linux. Version 11.2.0.4.0
 - Production nlsrtl version 11.2.0.4.0 –Production
- Servidor de Aplicaciones Oracle Weblogic.
 - Linux x86 64-bit



- Red Hat Enterprise Linux Server release 5.11 (Tikanga)
- Arquitectura SOA.
- Desarrollo de aplicaciones con Enterprise Architect, Forms, Reports, PL/SQL, Java, XML, WebServices, Oracle Application Development Framework (ADF), APEX (Oracle Application Express).
- Desarrollo de WS integraciones SOA Y RESTful.

A nivel de persistencia, prácticamente el 100% de los sistemas del PRP usan Oracle, siendo la versión actual Oracle Database 11g EE High Perf Release 11.2.0.4.0.

La siguiente tabla resume algunos parámetros técnicos del SGCPRP

Tipo	Cantidad
Reports	839
Forms	672
Esquemas	240
Objetos BBDD esquemas	8.595
Líneas de código en BBDD	1.840.000 (Tablas, funciones y paquetes)
Usuarios en el Patronato	450
Usuarios externos	500 (Gestoría y ayuntamientos)
Tamaño de la BD	2,7 TB – 6.798.000.000 Registros

Actualmente, prácticamente el 100% de las aplicaciones en producción del SGCPRP, han sido desplegadas en una infraestructura alojada en la nube de Oracle (*Oracle Cloud Infraestructure*, en adelante **OCI**).

OCI ofrece una plataforma donde albergar los datos con las garantías de un entorno *cloud* y la capacidad de gestionarlos con el software de Oracle, además de los restantes beneficios comunes al resto de plataformas *cloud* (operaciones, de almacenamiento, flexibilidad, automatización, seguridad, costes, etc.).

La infraestructura de desarrollo/test se encuentra alojada en la actualidad en un entorno *cloud* suministrado por otro proveedor (ASAC).

El 90% de las aplicaciones que constituyen el Core Tributario está formado por aplicaciones Oracle Forms.

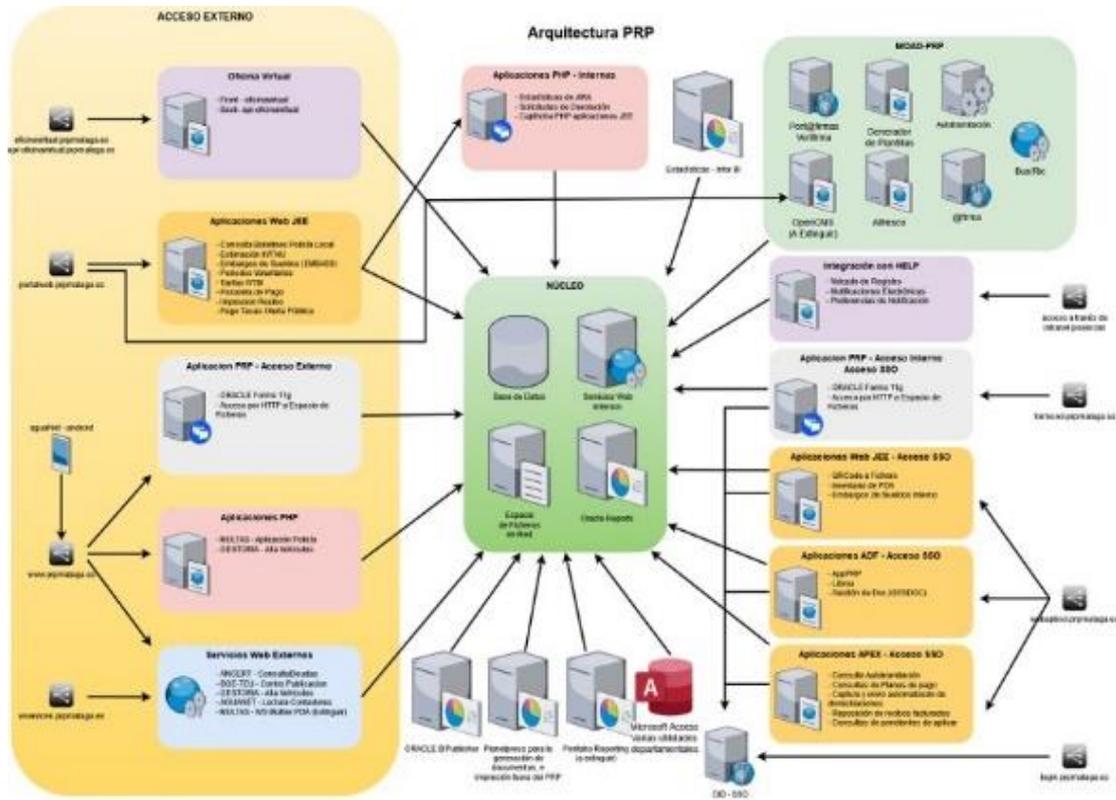
Los aspectos relativos a *reporting* se abordan principalmente desde aplicaciones desarrolladas con Oracle Reports, con presencia puntual de soluciones basadas en BI Publisher, Web Office, Planetpress y Jasper reports.

Determinadas funcionalidades del SGCPRP se basan en aplicaciones web monolíticas con arquitectura cliente/servidor.





El siguiente esquema resume la arquitectura actual del SG CPRP, sus principales componentes y sus principales interrelaciones.



La mayor parte de aplicaciones del SG CPRP atienden al mismo mecanismo de **control de acceso**. Se distinguen por perfiles los usuarios internos de los usuarios externos.

El control de usuarios se vertebra en torno a una jerarquía de zonas, oficinas y suboficinas que reproduce la estructura organizativa de la propia Agencia. Este esquema permite acotar (a modo de pseudo roles) el ámbito de autorización simplificando las labores de control y auditoría de los usuarios.

La integración de la mayoría de las aplicaciones con SSO en lo relativo a control de acceso agiliza los flujos de trabajo entre las distintas aplicaciones/módulos si bien existen algunas aplicaciones residuales pendientes de integración.

Las siguientes tablas resumen los principales componentes de las aplicaciones que integran el SG CPRP, con indicación de su tecnología de desarrollo:



Accesos ciudadanos/Colaboradores sociales

Aplicación	Funcionalidad	Tecnología
Oficina virtual ciudadanos	Acceso a contribuyentes para la realización de procesos de negocio	Web
Oficina Virtual colaboradores sociales	Gestión de colegiados por parte de colaboradores sociales	Web
Simulador IIVTNU	Funcionalidad de cálculo plusvalía	Web
Información Embargo SS	Gestión por parte de las empresas de embargos a sus empleados	Web
Consulta Boletines Policía Local	Acceso información de la denuncia para los ciudadanos	Web
Pago Tarjeta/Bizum	Modulo para gestión de pago con tarjeta de crédito/bizum	Web
Accesos información	Tarifas IVTM, periodos voluntarios, etc.	Web

Accesos a personal autorizado (aytos, gestorías, etc)

Aplicación	Funcionalidad	Tecnología
Aguanet	Grabación de lecturas de contadores	Android
Multas	Grabación de Boletines de Multas y estadísticas	Web
Alta vehículos gestoría	Aplicación/Servicio web de alta de vehículos	Web

Núcleo de gestión tributario

Aplicación	Funcionalidad	Tecnología
Ventanilla	Múltiples funcionalidades de atención al contribuyente	Oracle Forms
Subida deudas a bbdd	Control de cargas por entidad-texacion, aplicación filtros calidad,	Access, Oracle
Gestión actos/notificaciones	Múltiples funcionalidades (creación, consultas, escaneo, control fechas)	Oracle Forms,
Contabilidad Recaudatoria	Gestión de facturación a clientes y cuentas de gestión	Oracle Forms,
Tesorería	Gestión tributaria - Gestión de cuadernos bancarios (57, 43, 19 y 34)	Oracle Forms,
	Fraccionamientos/Aplazamientos	Oracle Forms,
	Devoluciones , gestión de anomalías de cobro, compensaciones	Oracle Forms,
Embargos	Recaudación ejecutiva - (c.c., AEAT,SS, IRPF, pensiones) Fases,	Oracle Forms,
Gestión	IIVTNU	Oracle Forms,
	Gestión de padrones, liquidaciones y calculador (IBI, IVTM, tasas, IAE,	Oracle Forms,
Utilidades	Estadísticas	Oracle Forms,
	Carga de ficheros diversos a base de datos	Oracle Forms,
	Distintas funcionalidades (seguridad, permisos, roles)	Oracle Forms,
	Gestión tributaria - Gestión de voluntaria y domiciliaciones	Oracle Forms,
PYT	gestión callejeros, Relacionar identidad-dirección, agrupación identidades	Oracle Forms,
Calidad/GI	Calidad, dato único, preferencias de notificación, catálogos (ficha identidad), figuras asociadas, integración con otras fuentes (AEAT, INE, Reg. Mercantil, etc.)	Oracle Forms,
Relaciones	Listas cobradoras, pliegos de cargo, gestión de cartas, apremios,	Oracle Forms,
Documentos	Gestión de registros de entrada, bandejas por Unidades, Consultas, Escaneos,	Oracle Forms,





Aplicación	Funcionalidad	Tecnología
Concursales	Modulo específico para el seguimiento y control de los Procesos Concursales.	Oracle Forms,
EPE	Gestión de Expedientes (Recaudación)	Oracle Forms,
Catastro	Expediente Catastro (APLICA)	Oracle Forms,
PRP - Inspección	Gestión en Access aplicación inspección (Pendiente de prueba Oracle Forms)	Access /Oracle Forms
Multas	Gestión y seguimiento expedientes multas de Tráfico (grabación boletines, identificación conductor, expedientes sancionadores, etc.)	Oracle Forms
PPP	Planes de pago personalizados	Oracle Forms,
OPE	Control y gestión de ofertas de empleo públicas (incluido el pago de las tasas)	Oracle Forms,
APEX	Varias funcionalidades de la aplicación	Oracle APEX
PRP tramitaciones	Aplicación control de tramitaciones	Oracle ADF
Gesdoc	Gestión de documentos asociados a un expediente	Oracle ADF
Libros	Libros de resoluciones	Oracle ADF

Sistemas transversales

Aplicación	Funcionalidad	Tecnología
Generación de plantillas (requerimientos, propuestas, resoluciones), notificaciones, comunicaciones, avisos pago	Generación de plantillas para comunicaciones	Web Office
	Reporting	BI Publisher
	Reporting	Oracle Reports
	Reporting	Pentaho
	Generación de documentos e impresión fuera del PRP	PlanetPress
Estadísticas	Obtención de datos analíticos, minería de datos, reporting, gráficos, etc. a través de las aplicaciones Infor BI Office Plus, Infor Application Studio. Power BI	Infor BI Power BI Datawarehouse Oracle

Servicios comunes a la administración electrónica

Aplicación	Funcionalidad	Tecnología
Geiser	Gestión integrada de servicios de registro	Web / Forms
HELP	Gestión de expedientes, tramitación, firma y notificación	Java/Spring/Tomc
Alfresco	Gestor documental (sin funcionalidad de archivo electrónico)	ECM
PORT@FIRMAS	Herramienta de firma (versión en local a desaparecer, en la nube en pruebas)	Java



Interlocución con terceros

Aplicación	Funcionalidad	Tecnología
BOE – TEU	Publicaciones en el TEU de todas las notificaciones devueltas	Web
Asesoría jurídica	Infolex-Consumo de ws con la aplicación	Web
ANCERT (deudas)	Consulta y pago de deudas IBI	WS, PL SQL, SOA; Report
EDITRAN	Envío y recepción de cuadernos bancarios	Windows server
Catastro	Carga de datos catastrales	Web
Seguridad social	Petición de datos y actualización de los mismos	Access, Pentaho, Forms
ANCERT (fichas)	Índices, Ficha Notarial y escrituras electrónicas	Access, Java, Oracle Forms, SQL Loader
Junta de Andalucía	Petición de información y actualización de la misma	Access, Forms
AEAT	Petición de información y actualización de la misma	Access, Forms
DGT	DEV, ATEX, ATMV, GESDEJE	Webservice
AYTOS	Carga de datos ayuntamientos	Access, SQL Loader
INE	Gestión ficheros Defunciones/matrimonios	Access, Oracle Form

5. ARQUITECTURA TECNOLÓGICA

La solución propuesta deberá cumplir los siguientes requisitos:

- El producto deberá de poseer una interfaz Web, facilitando así el despliegue de nuevas versiones de la plataforma en las estaciones de trabajo. Será multientidad debiendo permitir tanto el tratamiento diferenciado por entidad delegante, como en su conjunto (tratamientos provinciales).
- Cubrirá los niveles de seguridad exigidos en el pliego, en lo que respecta a la confidencialidad y seguridad de la información y protección de datos de carácter personal, así como en lo que respecta al ENS y Política de Seguridad de la Diputación.
- Deberá ser accesible por los usuarios desde diferentes dispositivos (sistemas de escritorio, dispositivos móviles, tabletas, etc.).
- La oficina virtual tributaria debe poder ser accesible a través de Internet, utilizando los navegadores web de uso común (Internet Edge, Chrome, Firefox, Safari), independientemente del sistema operativo desde el que se ejecute el navegador.
- El sistema estará desplegado bajo un modelo de nube privada alojada en una de las infraestructuras de ese tipo que tiene contratadas la Agencia. Dispondrá de una interfaz de usuario única a través de un navegador Web, e incorporando las herramientas necesarias para ser accedida desde



entornos Intranet/Extranet indistintamente, manteniendo los niveles de seguridad que son exigibles para este tipo de aplicaciones.

- Todos los elementos sistema (base de datos, servidores de aplicaciones y otros servicios) deben ser compatibles con configuraciones de tipo clúster o de alta disponibilidad para asegurar la continuidad del servicio.
- La solución informática adquirida tendrá que integrarse con la plataforma HELP del Servicio de Presupuesto y Administración Electrónica de la Diputación de Málaga para todas funcionalidades de Administración Electrónica que tiene atribuidas mediante la ORDENANZA REGULADORA DEL USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS EN EL ÁMBITO DE LA DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE MÁLAGA entre las que se encuentra algunas como Expedientes, Registro Electrónico, Notificaciones, Firmas Electrónicas, Libro de Resoluciones, etcétera.

Debe contemplar, al menos, los siguientes niveles:

a) Capa de gestión de datos

El sistema deberá utilizar como mecanismo de persistencia relacional el motor base de datos en el cual se dispone licencia y experiencia en esta agencia: Oracle 19c. Se dotará de un servidor específico y aislado para el despliegue del modelo de datos de esta aplicación

La solución debe contar con un sistema de documentación que aporte en todo momento información actualizada y detallada tanto del modelo de datos (con información de los esquemas, tablas, restricciones de integridad, descripción y dominio de las columnas) como de los diagramas (lógico y relacional) y permitan la consulta ágil de tablas y relaciones.

El personal de la Agencia deberá poder realizar el mantenimiento de todo el sistema, así como el diseño e implementación de nuevos procedimientos de forma autónoma, así mismo, se les deberá formar en la estructura de datos del sistema, de tal manera, que desde el Servicio de Tecnologías de la Información se puedan realizar y construir consultas directas a las bases de datos, con los correspondientes accesos.

Así mismo deberá utilizarse un único mecanismo de persistencia de documentos y ficheros en un Sistema de Gestión Documental de nueva implantación. No será válido ningún sistema que persista dichos documentos en bases de datos o sistemas de ficheros directamente. Estará en el objeto del contrato instalar y configurar dicho sistema. Previa a esta tarea deberá exponer para valorar la solución elegida a la dirección técnica de la Agencia.

El licitador deberá especificar la capacidad y experiencia de los profesionales que aporta, debiendo contar estos con una cualificación, en cuanto a su dominio de la Administración del motor de base de datos a utilizar y el sistema de Gestión Documental a instalar/configurar.



b) Capa de Aplicación

Deben especificarse claramente los productos y herramientas software utilizadas tanto en el diseño como en la construcción de la aplicación ofertada.

La capa de aplicación será la encargada de proveer toda la lógica de negocio, así como la interfaz de usuario y de programación (API).

Esta capa podrá estar compuesta por otro conjunto de subcapas especializadas en tareas concretas de la aplicación.

Esta capa, además de dar servicio a la capa interfaz, deberá de proveer de una interfaz de programación de aplicaciones (API) que consistirá en un conjunto de servicios web implementados en tecnologías de mercado (SOAP/XML y/o REST/JSON) que permita a través de ellos de invocar de forma programática la mayoría de las acciones que se puedan ejecutar mediante la interfaz de usuario.

c) Capa gestión documental

Así mismo deberá utilizarse un único mecanismo de persistencia de documentos y ficheros en un Sistema de Gestión Documental de nueva implantación. No será válido ningún sistema que persista dichos documentos en bases de datos o sistemas de ficheros directamente. Estará en el objeto del contrato instalar y configurar dicho sistema. Previa a esta tarea deberá exponer para valorar la solución elegida a la dirección técnica de la Agencia.

El licitador deberá especificar la capacidad y experiencia de los profesionales que aporta, debiendo contar estos con una cualificación, en cuanto a su dominio de la Administración del motor de base de datos a utilizar y el sistema de Gestión Documental a instalar/configurar.

d) Capa cliente final

Debe poseer la interfaz de usuario basada en las especificaciones WEB conforme a las tendencias de desarrollo web actuales, acorde a las normas de accesibilidad y diseño web adaptativo según las características de los dispositivos desde los que se accede. La interfaz de usuario debe estar diseñada y construida con herramientas que optimicen la usabilidad del sistema utilizando tecnologías basadas en HTML5 y CSS3

Debe ofrecer toda su funcionalidad sin la necesidad de instalación de complementos de navegador ni aplicaciones adicionales. Excluyendo las herramientas ofimáticas y visores PDF.

El diseño de la aplicación informática debe estar orientado hacia la navegabilidad lógica entre sus diferentes módulos mediante pestañas de aplicación (o equivalente, embebidas dentro de la misma página de la aplicación y no en pestañas o ventanas de navegador adicionales), ofreciendo a los usuarios la posibilidad de acceder de forma intuitiva a otros módulos del sistema, conservando los puntos de retorno



previos y permitiendo, en su caso, la realización de otras operaciones, que pudieran ser distintas de aquella que motivó el acceso inicial.

La interfaz de usuario debe estar diseñada y construida bajo criterios de ergonomía para el usuario, ofreciendo un entorno de operación intuitivo, consistente y guiado.

Los portales web deben soportar tecnología SSL para garantizar la autenticidad y privacidad de la comunicación.

La interfaz de usuario será única y basada en navegador internet, no requiriendo en ningún caso configuraciones potentes de hardware, facilitando de este modo el uso de la mayor parte de los ordenadores actualmente operativos.

5.1. Entorno de comunicaciones y redes

Debe especificarse claramente el entorno de comunicaciones y redes requerido para obtener niveles de servicio óptimos de la aplicación, entendiendo dicho entorno en sentido amplio, es decir, tanto a nivel LAN como WAN. En dicha descripción se deben explicitar los mecanismos de seguridad a implementar para cumplir las normativas vigentes en cuanto a seguridad en las comunicaciones.

5.2. Seguridad

La empresa licitadora deberá poseer la acreditación de que la aplicación ofertada cumple lo requerido por la Ley de Protección de Datos, debiendo aportar, en su caso, copia de la auditoría pertinente.

Dada la tipología de la información a manejar en el ámbito tributario y recaudatorio, se valorará el que dicha auditoría haya sido realizada de acuerdo con el nivel “alto” de protección de datos especificado en dicha Ley.

Las ofertas deben especificar claramente las soluciones que aportan a los procesos conocidos de forma estándar en los foros de seguridad como AAA (Authentication, Autorization, Accounting : Autenticación, Autorización, Registro).

Como requerimientos básicos de seguridad a valorar:

- Proporcionará funcionalidad propia en cuanto a los controles de acceso a la misma, así como disponer de funciones que permitan personalizar, para cada perfil de usuario, sus características de acceso y operatividad. La administración de los perfiles debe estar centralizada en una figura (Administrador de perfiles) asociada a una o varias personas dentro del Servicio Provincial, quienes serán responsables de la asignación, modificación y/o denegación de permisos de acceso a los usuarios del sistema.



- Permitirá definir perfiles de usuarios externos al propio Servicio Provincial, con el fin de proporcionar diferentes funcionalidades de Gestión Tributaria a colectivos concretos y a contribuyentes debidamente identificados.
- El módulo de seguridad ofrecerá, a cada usuario, únicamente las funcionalidades asociadas a su perfil. Contará con una herramienta de administración de perfiles manejable por personal no informático, y desde la cual se permita personalizar el entorno de la aplicación bajo la premisa inicialmente requerida (interfaz de usuario determinado por su perfil).
- El módulo de seguridad dispondrá de funciones de verificación de caducidad de palabras de paso, dato que debe ser parametrizable, así como mecanismos de validación de formato de palabras de paso (longitud mínima, símbolos, reglas), provocando la desactivación ante un número determinado de intentos fallidos de acceso en el proceso de autenticación.
- La herramienta se integrará con el Directorio Activo corporativo del Servicio Provincial, con el objetivo de identificar a los usuarios gestores y administradores con sus credenciales corporativas. La herramienta también permitirá la identificación de otros usuarios que por cualquier circunstancia no se encuentren registrados en el directorio activo del Servicio Provincial.
- Registrará todos los movimientos realizados por cada usuario, a nivel de transacción puntual, incluyendo intentos de acceso infructuosos que se puedan producir. Estas trazas de auditoría permitirán un control exhaustivo e integrado de las operaciones que se realicen sobre el sistema.
- Dispondrá de un fichero histórico de movimientos para las operaciones tributarias y recaudatorias, ofreciendo consultas e informes específicos que permitan auditar las operaciones llevadas a cabo en base a múltiples criterios, permitiendo obtener su estado y características tanto cronológica como operativamente.
- Permitirá la utilización de diferentes certificados digitales (al menos los emitidos por la FNMT) y del DNI electrónico como parte del proceso de Autenticación. Contemplará asimismo la utilización del sistema Cl@ve.
- Incorporará mecanismos que permitan la firma electrónica de los documentos que se generen en el propio sistema.
- Dispondrá de herramientas de auditoría que faciliten el diagnóstico y tratamiento de incidencias.

5.3. Documentación.

Los manuales de usuario y toda la documentación del sistema se entregarán en soporte digital, y en papel en caso de que la dirección de proyecto por parte del Organismo lo requiera, y se mantendrá actualizada permanentemente con las nuevas funcionalidades y modificaciones realizadas en la herramienta.



Todos los cambios sobre la plataforma, técnica o funcional, serán documentados, actualizados, entregados y aceptados por el Organismo, según los procedimientos que se establezcan.

La aplicación debe entregarse documentada en cuanto al modelo de datos, de tal forma que la Agencia disponga del conocimiento necesario pueda explotar la información de forma independiente.

5.4. Código fuente

Las empresas ofertantes deberán garantizar la disponibilidad del código fuente de la aplicación aportada por el Organismo, para el caso en que, por cierre de la empresa por cualquier motivo, fusión o absorción por otros o por cambio en la línea de negocio de la misma, esta no siguiera haciéndose cargo del servicio de mantenimiento.

Dicho código fuente, irá acompañado de cuánta documentación sea necesaria para garantizar que personal informático de la Agencia u otro proveedor pueda realizar, de forma totalmente autónoma, la instalación de la plataforma: Modelo de datos, Manuales de Instalación y Configuración, Manuales de Administración, Manuales de Explotación, etc.

Para garantizar el acceso al código fuente en los casos anteriormente descritos, deberá depositar una copia ante notario, que será actualizada al menos 2 veces al año.

5.5. Herramientas de organización de trabajo

El Sistema dispondrá de herramientas que permitan la organización y planificación del trabajo, tales como tales como agenda individual por usuario, bandejas de gestión o lotes de trabajo.

5.6. Licencias de productos de terceros.

No se exigirá, para el correcto funcionamiento del Sistema, la adquisición, por parte del Organismo, de otras herramientas o productos adicionales, exceptuando las de carácter ofimático, que pudieran suponer costes de mantenimiento u otros que, en su caso, serían asumidos íntegramente por el adjudicatario durante todo el contrato.

No obstante, las propuestas deben especificar las licencias de productos de terceros que, en su caso, son necesarias para su funcionamiento, las versiones de los mismos para las que la aplicación está homologada, sus modalidades de contratación y, en general, todo parámetro relevante para conocimiento de la Agencia.

5.7. Prototipo

El Organismo podrá requerir de los licitadores, con objeto de verificar que se ajusta a sus prestaciones reales, la demostración de que la descripción del alcance de su aplicación, está completamente



desarrollada y operativa. A tal efecto, podrá exigirse individualmente a cada licitador, la resolución de determinados supuestos prácticos sobre el Sistema ofertado en real.

El resultado de dicha demostración, podrá condicionar la valoración de la oferta, con independencia de lo expresado en el documento escrito de la misma.

5.7.1. Servicios de Soporte operativo

Se cubrirán todos los servicios requeridos para la correcta y óptima explotación de la plataforma, y para garantizar la adaptación constante, a lo largo de todo el proyecto, a las necesidades del Organismo. Estas actividades, se han estructurado en los siguientes procesos, siguiendo estándares de mercado:

Gestión de la Capacidad y Disponibilidad

Para gestionar el uso óptimo y el rendimiento del sistema, de forma que se asegure que los requerimientos de disponibilidad y rendimiento se cumplen consistentemente y que la capacidad de los servicios proporcionados se corresponde a las necesidades descritas.

Tiene como objetivos:

- Garantizar que todos los servicios del sistema estén respaldados por una capacidad de proceso, rendimiento y almacenamiento suficiente, bien dimensionado y flexible para los usuarios funcionales y el contribuyente.
- Contribuir a diagnosticar problemas e incidencias relacionados con el rendimiento, capacidad y disponibilidad, así como proponer medidas proactivas para mejorar el rendimiento.
- Garantizar que los servicios del sistema están disponibles y funcionan dentro del marco de los ANS establecidos.

Gestión de Cambios

Para asegurar que los cambios propuestos del sistema se registran, evalúan, autorizan, se asigna prioridades, planifican, prueban, implantan y documentan, siguiendo los procedimientos establecidos y garantizando en todo momento la calidad y continuidad del servicio. En el Plan de implantación, se deben definir el alcance de los cambios que aplicarán a cualquier elemento que conformen los servicios del sistema en producción.

El adjudicatario deberá proponer los canales y procedimientos para estar informado de todas las peticiones de cambio solicitadas o propuestas por el adjudicatario, las cuales serán gestionadas por el órgano que se establezca. Asimismo, se definirá los criterios de cambio estándar frente a otros tipos de cambios menores y que no requieran la intervención del órgano responsable.



Se clasificarán las peticiones de cambio de común acuerdo con el Organismo, como consecuencia de la necesidad de corrección de un incidente o problema en el Sistema. El adjudicatario tendrá que realizar el mantenimiento correctivo necesario para la correcta, eficaz y eficiente operativa diaria, sin coste adicional para la Agencia. La corrección de datos que se hayan provocado por errores en el sistema también será responsabilidad del adjudicatario.

Gestión de Versiones

Entre otros objetivos del proceso se incluyen:

- Planificar y controlar la implantación de nuevas versiones que se vayan liberando de la plataforma.
- Asegurar que toda nueva versión puesta en producción y los cambios que se efectúen sean seguros y que sólo sean instalables versiones correctas, autorizadas y probadas.
- Comunicar y gestionar las expectativas de la plataforma durante la planificación y puesta en producción de nuevas versiones.
- Transferir el conocimiento de las nuevas funcionalidades o correcciones que se incluyen en las nuevas versiones, a usuarios y a personal del Organismo.

Gestión de Incidencias y Problemas

La Gestión de Incidencias deberá restaurar los niveles normales del servicio afectado tan pronto como sea posible, minimizando el impacto en el sistema, manteniendo los niveles de calidad y disponibilidad del servicio. El adjudicatario dispondrá de un punto único de contacto que registre todas las incidencias, detectadas por procesos automáticos de monitorización y eventos o cualquier otra vía, y por incidencias escaladas por el personal gestor y de operaciones del SPGR dedicado a ello.

Los licitadores deben indicar el protocolo de actuación para detectar y registrar los problemas en función de los incidentes reportados o identificando tendencias de los mismos, con el objetivo de llegar a la causa raíz de las incidencias, iniciar las acciones que corrigen el problema y reducen el impacto en el servicio del sistema.

Gestión de los Niveles de Servicio

Donde se agregan, componen, consolidan, monitorizan y se analizan las diferentes medidas de servicios y elaboración de los indicadores periódicos, extremo a extremo.

Tiene como objetivo, mantener y mejorar la calidad de los servicios relacionados con la plataforma y proporcionar la información necesaria sobre el grado de cumplimiento de los acuerdos en los servicios y otros indicadores clave de rendimiento que pueda proponer el adjudicatario.



Gestión de la Mejora Continua

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

Será un proceso constante, continuo y transversal al resto de procesos, que evalúe y optimice todos los procesos de soporte anteriores, y que mejoren los procesos de la Agencia.

5.7.2. Medición del Servicio y Herramientas

Para el control y seguimiento de la calidad del servicio prestado, el adjudicatario proporcionará un sistema de información que facilite métricas e indicadores clave de rendimiento del servicio, y que servirá como mecanismo de seguimiento y evaluación del proyecto y posterior servicio. Estas herramientas deberán monitorizar la actividad del servicio en línea, con indicadores de evaluación y control de la infraestructura tecnológica y ANS relacionados, que ayude al personal del Organismo a la gobernabilidad del servicio.

Incluirá un cuadro de mandos que ayude a la toma de decisiones y proporcione indicadores clave de rendimiento en tiempo real comparándolos con los indicadores objetivo.

5.8. Migración de datos del sistema actual

Consistirá en la migración de los datos desde el sistema actual de la Agencia al nuevo aplicativo. Los servicios asociados a la migración contemplarán la extracción de los datos desde el sistema actual y todos los procesos de transformación necesarios para su importación en el nuevo sistema.

Durante la ejecución del proyecto se analizará la necesidad o conveniencia de migrar información de otras aplicaciones de gestión o bases de datos de las que hace uso la Agencia. Este análisis se realizará entre el adjudicatario y los responsables de los aplicativos y si se estimase la necesidad de la migración, ésta se realizará a cargo del adjudicatario. Se realizará en todo caso la migración de aquellos datos que no estén dentro de la aplicación actualmente en uso pero que sean imprescindibles para la gestión tributaria, recaudatoria o de inspección en los términos definidos en este Pliego.

El adjudicatario deberá presentar una planificación del proceso de migración de datos. Se deberá migrar la totalidad de la información existente en el sistema actual para poder gestionar y recaudar sin interrupción del servicio de forma totalmente transparente para los/as usuarios/as en el nuevo sistema, garantizando la calidad e integridad de todos los datos.

La prestación de este servicio incluirá todas las tareas de planificación previa, pruebas de migración, validaciones, simulaciones y migración completa antes de la puesta en producción del nuevo sistema sobre las infraestructuras tecnológicas.



La empresa adjudicataria realizará una planificación detallada de todas las fases, actividades, recursos necesarios y perfiles profesionales para ejecutar la portabilidad y migración del sistema actual al nuevo aplicativo alojado en las nuevas infraestructuras tecnológicas, garantizando la calidad e integridad de los datos.

La empresa licitadora deberá presentar el plan de migración de los datos actuales al nuevo sistema, que incluirán los expedientes abiertos más los expedientes cerrados que se tengan que mantener por normativa legal o sean imprescindibles para las actividades de la Agencia o para los contribuyentes.

Se deberá obtener el 100% de los datos migrados con la calidad previamente definida. Se deberá garantizar la seguridad de la información existente de los/as ciudadanos/as, y se incluirá algún proceso de corrección de posibles errores existentes.

Se aportará a la oferta un plan de trabajo en el que se detallarán las fases del proceso de migración, las actividades a desarrollar en cada fase, así como los recursos disponibles para realizarlas y los perfiles profesionales de los mismos. Igualmente, se detallará la forma de verificación que se llevará a cabo para comprobar la fiabilidad de la migración.

Durante las actividades de migración, se deberá contar con un entorno especializado con gran capacidad de datos y de procesamiento, en el que se copiarán todos los datos a migrar, se realizarán todas las transformaciones y se generarán los ficheros de carga que sean necesarios.

El contrato incluirá los servicios de asistencia técnica asociada a la propia migración y configuración del sistema adaptado a las necesidades de la Agencia.

Se valorarán las características de los mismos, así como sus prestaciones en cuanto a garantizar la consistencia, integridad y fiabilidad de todo el proceso.

Además de todos los recursos humanos y técnicos necesarios, la empresa adjudicataria designará un/a responsable de migración con las funciones de:

- Planificar y supervisar el equipo de personas dedicado a la migración.
- Determinar la estrategia y metodología de migración.
- Definir indicadores de calidad e integridad de la migración.
- Supervisar las pruebas de carga y validación de datos.
- Controlar todo el proceso migratorio y el cumplimiento de hitos y fechas.
- Características profesionales: Profesional con más de 7 años de experiencia en puestos similares a los del perfil de Responsable de Migración en Sistemas de Gestión Tributaria. Debe acreditarse, asimismo, su participación en 3 procesos de migración de entidades con un número de contribuyentes superior a 100.000.



6. REQUISITOS FUNCIONALES

Con carácter general el sistema debe ser capaz de realizar un tratamiento integral de la información posibilitando la gestión tributaria, recaudatoria en período voluntario y ejecutivo, de inspección, catastral y de gestión de expedientes sancionadores de tráfico de toda la actividad que realiza el Organismo en relación con los tributos e ingresos de derecho público de sus entes delegantes y propios. En todo caso se incluirán las actualizaciones necesarias derivadas de los nuevos procedimientos y adaptaciones tecnológicas que se realicen por la normativa.

El sistema deberá contener todas las herramientas necesarias para la gestión electrónica de expedientes y tramitación presencial y no presencial con el usuario, bien sea a través de la propia aplicación o mediante integraciones con los sistemas de la entidad.

El sistema deberá contener un módulo de gestión de “Recursos de otros entes públicos” que permita al Organismo gestionar la cuenta de recaudación de los entes delegantes de forma integral, incluyendo todas las gestiones realizadas en relación con los mismos de forma individualizada para cada uno, incluso mediante la exportación de ficheros que sean interoperables con los sistemas de contabilidad de los mismos.

El sistema deberá permitir realizar los cálculos de las compensaciones económicas que corresponda a los entes delegantes por los diferentes servicios prestados por la Agencia, diferenciando los diferentes conceptos y tipo de prestación permitiendo llevar una contabilidad específica por cada organismo y agregada. Además, habilitará una funcionalidad de estimación o simulación parametrizable por el organismo en función de los cambios de elementos de cuantificación (organismos, bases, tipos impositivos, etcétera).

Asimismo, el sistema requiere un módulo o apartado de acceso, gestión e intercambio de información con los Ayuntamientos y demás entidades con convenio suscrito con la Agencia.

La cobertura de la aplicación deberá ser como mínimo la que se manifiesta en los apartados siguientes. En su caso, el organismo podrá aceptar soluciones diferentes a las establecidas en los apartados siguientes siempre que el resultado material se consiga con la misma efectividad. En caso de que la solución aportada por el adjudicatario no tenga el mismo nivel de eficacia que la señalada en el presente documento el adjudicatario deberá realizar las adaptaciones procedentes.

6.1. Oficina Virtual Tributaria

La oficina virtual tributaria deberá integrarse en la Sede Electrónica de la Agencia, y constituye el punto de relación con los contribuyentes, los ayuntamientos y demás agentes colaboradores y debe contemplar al menos las siguientes posibilidades:



- Posibilidad de realizar actuaciones seleccionadas a través de un acceso no identificado.
- Identificación mediante firma electrónica o sistema Cl@ve.
- Simulador de los tributos y otros ingresos públicos que habilite al Agencia (especialmente IIVTNU e IVTM).
- Acceso a toda su información tributaria: valores en distintos estados, objetos tributarios, etc.
- Seguimiento del estado de expedientes a través de la Carpeta del contribuyente.
- Pago de valores mediante cargo en cuenta en entidades financieras o a través de la plataforma de pago que designe el Organismo y por los medios de pago ya establecidos por el mismo (tarjeta, bizum, etcétera)
- Autoliquidación de tributos y otros ingresos públicos que habilite al Agencia (IVTM, IIVTNU, tasas y precios públicos, etc.).
- Domiciliaciones bancarias.
- Informe de estar al corriente de obligaciones tributarias.
- Buzón de notificaciones telemáticas.
- Fraccionamientos y calendarios provisionales de pago, con emisión de resolución automatizada.
- Aportación de documentos
- Cualesquiera actuaciones administrativas relacionadas con el entorno tributario, con registro electrónico de las mismas e integración con la aplicación tributaria.
- Contemplará las relaciones de representación para actuaciones en nombre de tercero.
- Asimismo, la Oficina Virtual permitirá el acceso de Colaboradores sociales, mediante asignación de claves de acceso, con las siguientes funcionalidades:
 - Obtención de certificados de deudas en el IBI.
 - Autoliquidaciones asistidas de tributos y otros ingresos públicos que habilite al Agencia (IVTM, IIVTNU, tasas y precios públicos, etc.).
 - Autoliquidación asistida de tasas y precios públicos.
 - Actuaciones en nombre de terceros utilizando la funcionalidad de representación.



6.2. Archivo de personas

Deberá funcionar bajo la filosofía de dato único y se deberá incluir, al menos, los siguientes datos básicos:

- Tipología: Personas físicas, personas jurídicas, comunidad de propietarios, comunidad de bienes, organismos oficiales, etc.
- NIF / NIE
- Datos jurídicos e histórico de cambios
- Domicilio fiscal y direcciones alternativas, con histórico
- E-mail, teléfonos y otros datos de comunicación.
- Relaciones con otros terceros (representante, empleado, heredero, etc.)
- Documentos asociados
- Bienes (cuentas bancarias, datos S.Social, Vehículos DGT, etc.).
- Relación de los bienes con las deudas asociadas.
- Domiciliaciones
- Vinculación con toda la información del sistema.

Desde la ficha del contribuyente debe poder accederse a toda la información asociada al mismo (datos económicos, objetos tributarios, valores, expedientes de gestión, expedientes de ejecutiva, etc.). Este archivo de personas podrá ser consultado a través de la Carpeta de contribuyente de la Oficina Virtual.

Para facilitar la gestión de este archivo se considera necesario contar, entre otras, con las siguientes funcionalidades:

- Mantenimiento de personas de forma interactiva y por carga de soportes (alta, modificación, unificación, consolidación, etc..).
- Tratamiento singular para grandes contribuyentes y Organismos públicos.
- Mantenimiento y gestión de domicilios alternativos de notificación.
- Herramientas de depuración, tales como unificación de contribuyentes, unificación de domicilios y controles de coherencia, tanto para los datos ya existentes como para los incorporados de ficheros externos. Igualmente debe de disponer de conectores Web Services con la AEAT, para domicilio fiscal, con Dirección General de la Policía, para el DNI, siempre que estos servicios estén accesibles para las administraciones locales.



6.3. Gestión tributaria integral

La gestión tributaria integral se realizará a través del expediente tributario en el que, con carácter general, el usuario/tramitador dispondrá de las siguientes funcionalidades:

La gestión tributaria Integral se realizará a través de expedientes tributarios, que con carácter general, el tramitador de expedientes dispondrá de las siguientes funcionalidades:

- Bandejas de tareas/Paneles de trabajo por usuarios a departamentos.
- Integración con firma electrónica.
- Composición y foliado del expediente firmado electrónicamente de acuerdo con la Norma Técnica de Interoperabilidad ENI.
- Libro de Resoluciones o, en su caso, integración de las resoluciones que requieren fe pública con la aplicación informática sobre la que el organismo lleve el libro de resoluciones.
- Mantenimiento de plantillas de documentos para la gestión tributaria.
- Mantenimiento de versiones de las plantillas, con posibilidad de composición por el usuario de los textos a emplear en los procedimientos, sumando, de forma cómoda, varios textos parciales predefinidos y permitiendo campos de texto libre.
- Tramitación completa y electrónica de fraccionamientos, aplazamientos, suspensiones, devoluciones, compensaciones de deuda, concursos, recursos de reposición y demás procedimientos tributarios. La tramitación de dichos procedimientos tendrá incidencia automatizada sobre el estado de los valores en las correspondientes bases de datos.
- Gestión y control de todo tipo de notificaciones convencionales o electrónicas de documentos generados por la aplicación de forma individual o masiva. Generación de remesas de notificación y su seguimiento. Generación de ficheros para la impresión de notificaciones a través entidades colaboradoras o empresas notificadoras y seguimiento de los mismos.
- Gestión completa de notificaciones a través del sistema SICER (incluida la Prueba de Entrega Electrónica-PEE).
- Gestión completa de Envíos ordinarios y traslados con retorno de información.
- Creación de remesas en función del área de reparto / medios de envío / formas de reparto.
- Impresión de etiquetas, sobres, acuses de recibo, etc.
- Procesamiento masivo de la información procedente de Correos u otras empresas, que incluya alarma para la detección de notificaciones sin respuesta.



- Grabación de los datos relativos a la notificación efectiva, intentos de notificación, motivo de la devolución y sus datos asociados al expediente.
- En la recepción de acuses de recibo se dispondrá de una utilidad de lectura de códigos de barra y la posibilidad del escaneado de los acuses.
- Agrupación en una relación a los contribuyentes cuyas notificaciones sean devueltas por motivos desconocidos, ausencia o dirección incorrecta o incompleta, para su inclusión en un archivo informático.
- Selección de notificaciones con dos intentos fallidos para su inclusión en una remesa, al objeto de su publicación en el Boletín Oficial, con grabación de la fecha de éste y la fecha de notificación, que según el tipo de envío podrá ser un plazo desde la publicación.
- Asociación del documento que se notifica y su acuse de recibo escaneados a los valores afectados y remesa o relación generadora, para su consulta e impresión.
- Cuando un documento haya sido devuelto por la empresa de notificación y se conozcan otros domicilios del destinatario, deberá permitir nuevos envíos a cada uno de los diferentes domicilios.
- Notificación por comparecencia a través de la Sede Electrónica o empleando la de otras Administraciones Públicas.
- Incorporación de imágenes escaneadas al sistema y posibilidad de vincular valores y documentos de un procedimiento a la imagen del acuse.

Asimismo, el módulo de administración de la gestión tributaria deberá permitir la parametrización, multientidad, de:

- Cada una de las figuras de ingresos de derecho público: tributarias, no tributarias y sanciones recogidas en las ordenanzas municipales.
- Normalización, estructuración y programación de las ordenanzas fiscales, no fiscales, de precios públicos y otras que contengan ingresos por sanción.
- Programación y cálculo de figuras nuevas (bases imponibles, bases liquidables, tarifas, tipos de gravamen, cuotas, etcétera).
- Gestión de no sujeciones y beneficios fiscales.
- Archivo y módulo de mantenimiento de ordenanzas por periodos de vigencia.
- Visualización de las ordenanzas desde la propia aplicación.



6.4. Gestión de Ingresos

6.4.1. Requisitos generales de todos los tributos e ingresos de derecho público.

El sistema contemplará todas las funcionalidades necesarias para el desarrollo de los procedimientos de gestión tributaria y gestión de ingresos, requiriendo la adaptación a la regulación propia de cada ayuntamiento y entidad con convenio suscrito, considerando la normativa legal de aplicación y regulación propia para cada tipo de ingreso en la correspondiente ordenanza reguladora.

Entre otras:

- Mantenimiento de censos tributarios.
- Práctica, aprobación y notificación de liquidaciones para determinación de deudas tributarias, confección y aprobación de padrones.
- Tramitación y resolución de expedientes de beneficios fiscales, concesión y desestimación de solicitudes de exención y bonificación.
- Tramitación y resolución de expedientes de devolución de ingresos derivados de actos de gestión tributaria.
- Tramitación y resolución de recursos contra actos de gestión tributaria en vía administrativa e informes para actuaciones en jurisdicción contencioso – administrativa.
- Recepción y gestión de declaraciones, autoliquidaciones, comunicaciones de datos y demás documentos en materia de gestión tributaria.
- Realización de actuaciones de control del cumplimiento de la obligación de presentar declaraciones tributarias y otras obligaciones formales.
- Emisión de informes tributarios.

Funcionalidad de gestión íntegra de padrones (mantenimiento, históricos de alteraciones por objeto tributario, cálculo y simulador de cálculo, aprobación y emisión de recibos), confección, cálculo y emisión de liquidaciones. Habilitación de sistemas y módulos de autoliquidación y autoliquidación asistida.

Resúmenes parametrizables y exportables de padrones y censos, liquidaciones y autoliquidaciones, reflejando elementos tributarios del mismo, número de recibos, importe total y cualesquiera otros elementos tributarios, permitiendo desglosar, por tipo, los beneficios fiscales establecidos.

Exportación de los resúmenes de padrones y censos liquidaciones y autoliquidaciones a módulos de Información estadísticas, para dar respuesta a las solicitudes de otras Administraciones Públicas conforme con la estructura que estas solicitan (ej. Ministerio de Hacienda y Función Pública).



Resúmenes parametrizables y exportables de beneficios fiscales contenidos en el padrón de cada tributo, liquidaciones y autoliquidaciones, identificándolas por tipo de beneficio fiscal, período de aplicación, cuota exenta / bonificada, cuota previa a aplicación del beneficio fiscal, cuota líquida, y objetos tributarios afectados por las mismas.

En general, opciones de parametrización para exportación en formatos de utilización común (Excel, Access, txt, etc.) de datos de padrones, censos, liquidaciones y autoliquidaciones.

Módulo de definición, mantenimiento y gestión de beneficios fiscales y no sujeción por tributo e ingreso de derecho público y organismo, con histórico de vigencia a efectos de aplicación y verificación, parametrización de requisitos para asistente en la tramitación de expedientes, verificación del cumplimiento de requisitos sujetos a control o cumplimiento posterior y compatibilidad de beneficios fiscales. Diseño y generación de plantillas individualizadas de concesión y denegación.

Emisión de resoluciones agrupadas o individuales de concesión o denegación de beneficios fiscales, con posibilidad de notificarlas individualmente a cada uno de los destinatarios.

Obtención de datos globales y parametrizables de cada tipo de beneficios fiscales. Permitirá identificar cuota previa, cuota exenta y bonificada, cuota líquida resultante.

La definición de objetos tributarios e histórico de actualizaciones deberá permitir la disposición de campos adicionales para completar su identificación y facilitar su interrelación, a efectos de depuración, detección de omisiones, alteraciones y demás actuaciones en tributos e ingresos de gestión relacionada (IBI, IIVTNU, tasas inmobiliarias, etc.).

- Descarga mensual de Ficheros de Fallecidos del INE, actualizando la base de datos de personas. Permitirá el cambio a “HERENCIA YACENTE DE” o identificación administrativa similar que se establezca, indicando los recibos a anular que hubieran sido emitidos a nombre del fallecido con posterioridad a la fecha de alteración.
- Diseño y Obtención de estadísticas y gráficos parametrizables con datos obtenidos en los padrones y censos de cada año, liquidaciones y autoliquidaciones, y con posibilidad de realizar comparativas entre los mismos.
- Notificación de acuerdos, actuaciones y trámites de gestión catastral competencia de la Agencia.
- Gestión de anulaciones y bajas de recibos y liquidaciones.
- Tramitación completa y electrónica de procedimientos de gestión tributaria, inspección tributaria, sancionadores y de revisión en vía administrativa o consecuencia de pronunciamientos de Juzgados y Tribunales.
- Diseño de módulos y utilidades para simulación sobre padrones y censos actualizados y resumen de resultados.



En relación con los tributos e ingresos vinculados a bienes inmuebles (Impuesto sobre bienes inmuebles, Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, Tasas vinculadas a inmuebles, ICIO, etc.), integración de módulos de gestión garantizando la coordinación de datos tributarios y fiscales, la actualización de la información y la posibilidad de una gestión integral de todos los tributos e ingresos que se definan para cada organismo, habilitando la generación de expedientes por concepto a partir de objetos tributarios.

Opcionalidad de agrupación de conceptos para gestión y/o recaudación tributaria conjunta.

Módulo de gestión de cargos:

- Parametrización, control, verificación, validación y aplicación de filtros de calidad para generación, gestión y puesta al cobro de cargos.
- Sistemas de gestión de anomalías, incidencias. Diseño y generación de informes.
- Generación de informes, pliegos para contabilidad.
- Sistemas de verificación, comprobación y cuadro.
- Control y cierre de cargos.
- Gestión masiva de procesos de emisión de documentos, relaciones y firmas de órganos competentes.

Módulo de gestión de avisos, documentos de pago, notificaciones, edictos y publicaciones:

- Gestor de emisión de comunicaciones y notificaciones, control, y seguimiento de estados y resultados.
- Gestor de publicaciones en boletines oficiales, integración con plataformas y servicios requeridos. Control e incorporación de fechas y accesos a publicaciones.
- Avisos y documentos de pago, formato papel y comunicaciones electrónicas. Control y seguimiento. Generación de ficheros para intercambio de información con empresas de impresión.
- Notificaciones formato papel y electrónicas. Control y seguimiento. Gestión de Pruebas de Entrega Electrónica, retorno de información, gestión e incorporación de automatizada de resultados y documentación a los actos y/o deudas correspondientes.
- Gestión de resultados, incidencias, reclamación periódica a empresa/s prestadora/s del servicio.
- Gestión y comprobación de presupuestos y facturas de empresa/s prestadora/s de servicios de impresión, reparto de comunicaciones y notificaciones.



6.4.2. Impuesto sobre Bienes Inmuebles

El sistema contemplará todas las funcionalidades necesarias para el mantenimiento de los objetos tributarios del IBI, con validación, carga y actualización a través del tratamiento de soportes catastrales. Particularmente la gestión, carga y generación de formatos de intercambios de información con la Gerencia Territorial del Catastro para la gestión tributaria del Impuesto: PADRON, DOC, PADVALCO, BONIFVALCO, VARPAD, FIN, etc.

Deberá soportar todos los procesos de gestión tributaria de este impuesto: Urbana, Rústica y de características especiales, tales como regularizaciones tributarias a partir de acuerdos catastrales, exenciones, bonificaciones y no sujetos, mediante sus correspondientes expedientes electrónicos. Expedientes de división de cuota por porcentaje de participación y selección de sujeto pasivo titular de la liquidación / recibo. Definición de requisitos por organismo, con criterios de generación de liquidaciones y aplicación de beneficios fiscales.

Adaptación a la gestión agrupada en recibos y liquidaciones de inmuebles de naturaleza rústica correspondientes al mismo municipio y sujeto pasivo conforme al artículo 77.2 del texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales.

A partir de la información almacenada en el sistema se generarán:

- Cálculo y generación de listas cobratorias, provisionales y definitivas.
- Emisión de liquidaciones individuales derivadas de declaraciones tributarias y expedientes de gestión o revisión.
- Gestión de ficheros Padrones Catastrales de la Dirección General del Catastro:
- Carga en aplicación y mantenimiento actualizado de objetos tributarios.
- Resultados e identificación de modificaciones (altas nuevas, modificaciones de valor catastral, etc.).
- Identificación y parametrización de actuaciones por tipo de expedientes a efectos de la gestión de la Lista Cobratoria. Opción de emisión mediante liquidaciones de ingreso directo.
- Confección y cálculo de Listas Cobratorias.
- Generación de resúmenes y listados por Lista Cobratoria (para aprobación, información y exposición).
- Gestión de ficheros de intercambio DOC de la Dirección General del Catastro:
- Carga en aplicación y mantenimiento actualizado de objetos tributarios. Resumen de resultados e incidencias.



- Identificación y parametrización de actuaciones por tipo de expedientes, antecedentes, liquidaciones emitidas y situación, etc.
- Gestión masiva e individualizada de incidencias definidas.
- Emisión de liquidaciones de forma planificada y masiva por tratamiento de ficheros DOC de la DG de Catastro: parametrización de posibilidades de emisión de liquidaciones, opciones de agrupación (por periodos) y notificación agrupada de liquidaciones.
- La generación anual de la Lista Cobratoria del IBI (por naturaleza de bien inmueble: Urbano, Rústico y BICES) y liquidaciones por periodo impositivo, para cada municipio, debe integrar:
 - información actualizada de sujeto/s pasivo/s
 - información actualizada de datos catastrales de valoración (base imponible, base liquidable, naturaleza, clase uso, etc.).
 - aplicación de supuestos no sujeción o beneficios fiscales.
 - expedientes y solicitudes de división de cuota o elección de sujeto pasivo titular de la liquidación.
 - Integración del aplicativo con plataforma de Notarios para consultas de deudas pendientes asociadas a inmuebles, a efectos de los dispuesto en el artículo 64 del texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales.
 - Emisión de liquidaciones individuales derivadas de declaraciones tributarias y expedientes de gestión o revisión.
 - Expediente de división de cuota por porcentaje de participación y selección de sujeto pasivo titular de la liquidación / recibo.
 - Visualizador GIS de la Dirección General del Catastro, directamente desde el objeto tributario.

El aplicativo debe adaptarse a los procedimientos y actuaciones competencia de la Agencia conforme al Convenio de colaboración que se encuentre vigente entre la Secretaría de Estado de Hacienda (Dirección General del Catastro) y la Diputación Provincial de Málaga de colaboración en materia de gestión catastral, en materia de:

- Tramitación de los expedientes de alteraciones de dominio orden jurídico.
- Tramitación de las solicitudes de baja de titularidad catastral.
- Tramitación de los expedientes de alteraciones de orden físico y económico, y cambios de titularidad asociados a estas alteraciones que se presenten mediante la correspondiente declaración.



- Colaboración en actuaciones de mantenimiento para la actualización de las descripciones catastrales de los inmuebles.
- Colaboración en notificación postal de los acuerdos adoptados por la Gerencia de Catastro.

Asimismo:

- Integración mediante servicios web (SW) con la base de datos de la DGC y gestión de alteraciones de orden jurídico.
- Generación y tratamiento de ficheros catastrales necesarios para la tramitación e intercambio de información con la Gerencia Territorial del Catastro de Málaga.
- El módulo de gestión de expedientes catastrales debe permitir, a partir de la descarga periódica de los expedientes asignados a la Agencia como entidad colaboradora_
- El seguimiento de la tramitación, estados y tiempos de gestión de expedientes.
- Resumen de gestión de tipo de expedientes, municipio, inmuebles afectados, naturaleza, efectos y valoración de la repercusión.

6.4.3. Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM)

El sistema soportará todas las actuaciones necesarias para el mantenimiento de los datos fiscales y objetos tributarios del IVTM para la gestión del impuesto. Particularmente la carga y gestión de ficheros de intercambio PADRÓN y MOVE procedentes de la Dirección General de Tráfico, así como las actualizaciones con origen en la gestión de expedientes.

Asimismo, integrará todos los procesos de gestión tributaria de este impuesto, tales como exenciones, bonificaciones, devoluciones de ingresos de naturaleza tributaria por prorrateo de la cuota, mediante sus correspondientes expedientes electrónicos.

A partir de la información almacenada en el sistema, se generará:

- Cálculo y generación de Padrones Fiscales, provisionales y definitivos.
- Emisión de liquidaciones de forma planificada y masiva por tratamiento de ficheros de la DGT.
- Emisión de liquidaciones individuales derivadas de declaraciones tributarias y expedientes de gestión o revisión.
- Grabación y mantenimiento de beneficios fiscales de oficio detectados a partir de la carga de los ficheros de la DGT.

La gestión de ficheros de intercambio MOVE y PADRÓN implicará:



- Carga en aplicación y mantenimiento actualizado de objetos tributarios. Resumen de resultados e incidencias.
- Identificación y parametrización de actuaciones por tipo de expedientes (altas, bajas y modificaciones), antecedentes (autoliquidaciones / liquidaciones previas con bastidor por nuevas altas), liquidaciones emitidas y situación, etc.
- Gestión masiva e individualizada de incidencias definidas.
- Emisión de liquidaciones de forma planificada y masiva por tratamiento de ficheros: parametrización de posibilidades de emisión de liquidaciones, opciones de agrupación (por periodos) y notificación agrupada de liquidaciones.
- La generación anual de Padrones IVTM y liquidaciones por periodo impositivo, para cada municipio, debe integrar:
- Información actualizada de sujeto/s pasivo/s
- Información actualizada de objetos tributarios (clase y tipo de vehículo, potencia fiscal, carga útil, etc.).
- Aplicación de supuestos no sujeción o beneficios fiscales.
- Supuestos de procedencia emisión cuota prorrateada.
- Identificación y parametrización de actuaciones por tipo de expedientes a efectos de la gestión del Padrón. Opción de emisión mediante liquidaciones de ingreso directo.
- Confección y cálculo de Padrones y liquidaciones.
- Generación de resúmenes y listados por Padrones (para aprobación, información y exposición).
- El módulo de definición, mantenimiento y gestión de beneficios fiscales y no sujeción, propio del IVTM para cada organismo, debe controlar específicamente la incompatibilidad de la exención por discapacidad para más de un vehículo.

La aplicación permitirá la gestión por autoliquidación de forma presencial o a través de la Oficina Virtual Tributaria en los supuestos que se definan (altas nuevas, rehabilitación, etc.), con la opción de aplicación de beneficios fiscales conforme a la ordenanza fiscal del municipio correspondiente.

Impagados (ATMV): comunicación y actualización de impagados IVTM a la DGT mediante servicios disponibles (Servicio Web), de manera desatendida y planificada, masiva o individuales.



6.4.4. Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE)

El aplicativo de gestión del IAE integrará todos los procesos de gestión tributaria de este impuesto, motivados por emisión de liquidaciones y regularizaciones tributarias por acuerdos censales, con origen en matrícula de IAE y ficheros de intercambio trimestrales comunicados por la AEAT.

Particularmente para el IAE, se exige mantenimiento e histórico de coeficientes de situación y callejeros para cada organismo.

A partir de la información almacenada en el sistema, se generará:

- Cálculo y generación de Padrones Fiscales, provisionales y definitivos.
- Emisión de liquidaciones de forma planificada y masiva por tratamiento de ficheros de la AEAT.
- Emisión de liquidaciones individuales derivadas de declaraciones tributarias y expedientes de gestión o revisión.

La gestión de ficheros de intercambio con la AEAT implicará:

- Carga en aplicación y mantenimiento actualizado de referencias de actividades. Resumen de resultados e incidencias.
- Identificación y parametrización de actuaciones por tipo de expedientes (altas, bajas y modificaciones), antecedentes, liquidaciones emitidas y situación, etc.
- Gestión masiva e individualizada de incidencias definidas.
- Emisión de liquidaciones de forma planificada y masiva por tratamiento de ficheros: parametrización de posibilidades de emisión de liquidaciones, opciones de agrupación (por periodos) y notificación agrupada de liquidaciones.
- La generación anual de Padrones IAE y liquidaciones por periodo impositivo, para cada municipio, debe integrar:
- Información actualizada de sujeto/s pasivo/s – actividades.
- Información actualizada de objetos tributarios (referencia de actividades, localización, tipo de actividad, etc.).
- Aplicación de beneficios fiscales.
- Supuestos de procedencia emisión cuota prorrateada.
- Identificación y parametrización de actuaciones por tipo de expedientes a efectos de la gestión del Padrón. Opción de emisión mediante liquidaciones de ingreso directo.



- Confección y cálculo de Padrones y liquidaciones.
- Generación de resúmenes y listados por Padrones (para aprobación, información y exposición).

El aplicativo debe integrar la gestión y generación de ficheros y listados tanto de la matrícula provisional (para exposición) como de la definitiva del IAE, así como de la matrícula anual de exentos.

Particularmente en el IAE, se habilitará la consulta y exportación de datos referentes a bonificaciones de cooperativas para tramitar y formar los expedientes de compensación ante la Administración General del Estado.

6.4.5. Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU)

El aplicativo integrará todos los procesos de gestión tributaria de este impuesto.

A efectos de la emisión de liquidaciones, se gestionará desde la base de actos, hechos y negocios jurídicos de constitución o transmisión de derechos que pueden motivar la realización del hecho imponible del impuesto, y que se generará a partir de las fuentes de información disponibles, fundamentalmente:

- Información procedente de Notarios – ANCERT: índices de plusvalías, Fichas Notariales y Escrituras Públicas comunicadas en base a convenios vigentes.
- Declaraciones y comunicaciones en concepto de IIVTNU.
- Declaraciones en concepto de IBI (cambios de titularidad).

Esta base de información la constituyen ESCRITURAS PÚBLICAS y otros documentos de alteración (contratos privados, acta expropiación, acta defunción, etc.).

Se exige su interrelación con módulo e histórico IBI a efectos de determinación del valor del terreno para la cuantificación de la base imponible del impuesto por el método objetivo, identificación del inmueble, verificación de intervinientes, antecedentes de transmisiones, etc.

En base a información del aplicativo se desarrollará:

- La gestión íntegra de los hechos imponibles o supuestos de no sujeción identificados.
- La emisión de liquidaciones o autoliquidaciones asistidas, con descripción de todos los datos tributarios identificativos de la constitución/transmisión de derechos, porcentajes, inmuebles, elementos de cuantificación de la cuota tributaria, título/s anterior/es, etc. y demás información descriptiva que se defina.
- Identificación y grabación de supuestos de no sujeción, exención o bonificación, con descripción de tipología.



- Cálculo de la base imponible, en caso de indicarse, por ambos métodos de cuantificación: objetiva y directa.
- La detección de omisiones o declaración incorrectas.
- Generación de expedientes de oficio: requerimientos. Procedimientos de Comprobación Limitada, Procedimientos de Verificación de Datos, Procedimientos de Comprobación de Valores, etc.
- Regularizaciones tributarias consecuencia de la tramitación de procedimientos (anulaciones, liquidaciones – complementaras y rectificación - , devoluciones de ingresos, compensaciones, etc.).

El diseño y mantenimiento de versiones de plantillas, habilitará la generación a partir de la tramitación de expedientes, de especial relevancia en este impuesto para los supuestos de no devengo y no sujeción, para la emisión de resoluciones y antecedentes para procedimientos y hechos imposables posteriores (título/s anterior/es, periodos de generación de incremento, etc.).

Integración de las fuentes de información descritas, además de Ficheros de Fallecidos del INE, padrones de IBI – urbano e información de declaraciones ITP e ISD, permitiendo la explotación por el sistema a efectos de detección automatizada de omisiones de declaración.

La aplicación permitirá la gestión por autoliquidación de forma presencial o a través de la Oficina Virtual Tributaria, con la opción de aplicación de beneficios fiscales conforme a la ordenanza fiscal del municipio correspondiente.

Integración del aplicativo con plataforma de Notarios – ANCERT para para la gestión de formatos de intercambios de información y cumplimiento de Convenios suscritos.

6.4.6. Impuesto de Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO)

El aplicativo integrará todos los procesos y actuaciones necesarias para la gestión tributaria de este impuesto.

Particularmente, se habilitará un registro de construcciones, instalaciones y obras que constituya la base para la gestión, y posterior inspección tributaria, del impuesto, con origen en la información procedentes de licencias, autorizaciones, declaraciones e información se las áreas competentes para la detección de omisiones.

La gestión e inspección del ICIO, que deberán realizarse mediante los correspondientes expedientes electrónicos, permitirá la generación de:

- Liquidaciones / autoliquidaciones provisionales.
- Liquidaciones definitivas.



- Autoliquidaciones de forma presencial o a través de la Oficina Virtual Tributaria.
 - Regularizaciones tributarias consecuencia de la tramitación de procedimientos (anulaciones, liquidaciones – complementaras y rectificación - , devoluciones de ingresos, compensaciones, etc.).

6.4.7. Tasas, precios públicos y otros ingresos públicos.

El sistema contemplará las funcionalidades necesarias para la libre definición y gestión de tasas, precios públicos, PPCPNT y otros ingresos de derecho público para distintos organismos:

- Mantenimiento de ordenanzas fiscales, parámetros y tarifas.
- Generación de objetos tributarios vinculados al territorio.
- Generación de autoliquidaciones, liquidaciones y recibos, partiendo de los objetos tributarios.
- Asociación de objetos tributarios a referencia catastral, cuando sea posible.

El aplicativo integrará todos los procesos y actuaciones necesarias para la gestión tributaria y de ingresos, permitiendo la agrupación de conceptos para una gestión y recaudación (gestión y emisión de liquidaciones / recibos agrupada).

Opción de sistemas de presentación autoliquidaciones de forma presencial o a través de la Oficina Virtual Tributaria.

Posibilidad de definición autorizaciones y permisos individuales por organismo en función de competencias, para acceso a funcionalidades de gestión y mantenimiento de padrones y objetos tributarios.

La aplicación dispondrá de un módulo para lectura de contadores desde dispositivos móviles, carga de ficheros o grabación directa, con opción de parametrización de incidencias y anomalías.

Módulo de gestión de tasas basado en lecturas de consumos, gestión de lecturas, gestión de estimaciones, rectificaciones e incidencias.

En el caso de la Tasa por Abastecimiento / Suministro de Agua, conforme a la normativa de aplicación:

- Gestión, cuantificación y emisión de recibos y liquidaciones con repercusión de cánones legalmente exigibles.
- Cuantificación canon de mejora de infraestructuras hidráulicas de depuración de interés de la Comunidad Autónoma (Ley de Aguas de Andalucía) para su repercusión en el recibo de la tasa, diseño de recibos y remisión de información resumen de cada padrón a Ayuntamientos.



- Confección de ficheros TXT para presentación de autoliquidaciones semestrales y declaraciones anual en concepto de canon de mejora de infraestructuras hidráulicas de depuración de interés de la Comunidad Autónoma.

6.4.8. Otros ingresos no tributarios.

El sistema deberá permitir la liquidación y recaudación de ingresos en voluntaria y, en su caso, en ejecutiva, tales como sanciones por infracción de las Ordenanzas municipales, reintegro por percepción indebida de devoluciones, costas procesales, sanciones tributarias diversas (incumplimiento órdenes de embargo, falta de atención a requerimientos, etc..) que sean gestionados por el organismo.

7. RECAUDACIÓN.

7.1. Cobros

7.1.1. Gestión de los cobros.

Permitirá la gestión de los recibos para el cobro de valores de cualesquiera conceptos impositivos, a través de los cuadernos CSB60-1, CSB60-2 y CSB60-3 y CSB19.

Los recibos no domiciliados, también se podrán pagar de forma:

- Presencial en las oficinas del Patronato de Recaudación Provincial.
- A través de la Oficina Virtual Tributaria.
- A través del sistema bizum en la oficina virtual o mediante la lectura del código QR del correspondiente recibo con el dispositivo móvil del contribuyente

Para ello, el sistema deberá contemplar las siguientes funcionalidades:

- Gestión de todo tipo de cobro de forma interactiva o masiva.
- Gestión de la puesta al cobro de tributos periódicos en periodo voluntario.
- Gestión de la puesta al cobro de liquidaciones de ingreso directo.
- Recaudación de valores en voluntaria por comparecencia ante el personal de atención al público mediante TPV o datafono.
- Gestión de la puesta al cobro, en aquellos casos que se considere, a través de transferencia bancaria (Cuaderno 43)



- Posibilidad de realizar cobros parciales o a cuenta.
- Se debe adecuar completamente a las especificaciones del cuaderno C60 de la AEB/CECA en su última versión permitiendo las modalidades de pago 1,2 y 3 y todas las funcionalidades incluidas en el mismo.
- El proceso de incorporación de cobros del cuaderno C60 será automático y planificado diariamente (el intercambio de información con las entidades financieras colaboradoras se realizará preferentemente vía Editran) y debe almacenar en el sistema toda la información proporcionada por las entidades bancarias referente al pago de la deuda por los/as contribuyentes. Además, incorporará al sistema las altas y/o modificaciones de domiciliaciones que las entidades bancarias adjuntan al informar de dichos cobros.
- Permitirá los cobros a través del C19 de la AEB, ajustándose a las especificaciones del mismo.
- Permitirá una gestión de cobros provisional así como definitiva, permitiendo que los cobros C60 no sean dados como definitivos hasta que no hayan sido confirmados por el/la usuario/a después de la oportuna revisión del ingreso realizado por las entidades bancarias en las cuentas de recaudación.
- Con objeto de permitir el pago de ingresos que puedan producirse al margen de los cuadernos de la AEB (transferencias a cuentas restringidas, giros postales...) o para solventar incidencias de cobro, será posible el registro manual de pagos, con limitación de los usuarios autorizados.
- Con los debidos controles preventivos y detectivos, y limitándose los usuarios autorizados, el sistema deberá permitir excepcionalmente y puntualmente la anulación de cobros registrados.
- El registro de los cobros realizados mediante transferencia bancaria o abono directo en cuentas de recaudación, registrando la cuenta donde se han hecho efectivos, posibilitando el enlace con el C43 y la formalización del pago de los recibos.
- El sistema deberá permitir la recogida y conciliación previa de la información obtenida a través del C43 del AEB/CECA.
- Permitirá la gestión de las relaciones de compensación tanto provisional, pudiendo emitirse informes para la tramitación de la aprobación por los responsables competentes, como en fase definitiva, facilitando documentación anexa que permita su contabilización.
- Permitirá la obtención de informes detallados de los cobros efectuados con cualquiera de las modalidades anteriores.
- Permitirá la generación y emisión de documentos de ingreso de cualquier tipo (recibos, liquidaciones, autoliquidaciones, multas, sanciones, aplazamientos o fraccionamientos, providencias de apremio, pagos a cuenta tanto en periodo voluntario como en expedientes ejecutivos, diligencias de embargos, precios públicos y prestaciones patrimoniales con IVA, etc.).



La emisión de los documentos podrá hacerse con o sin indicación del sujeto pasivo, para el caso en que este y el pagador no coincidan.

- El sistema permitirá la obtención de cartas de pago con doble referencia de cobro, la del periodo voluntario y con 5% de recargo ejecutivo.
- Permitirá la emisión de justificantes de pago por recibo o por persona o cotitular.
- El sistema facilitará el arqueado de las cuentas de recaudación

7.1.2. Incidencias de cobro.

- El sistema permitirá obtener el detalle de las incidencias de cobros que no hayan podido incorporarse a los ficheros, bien por discrepancia en la referencia de cobro o por diferencia en el importe.
- Facilitará herramientas para la búsqueda de datos que permitan recuperar la incidencia surgida.
- Permitirá obtener ficheros por diferentes campos.
- El sistema abrirá un expediente de devolución en el caso de incidencias en los cobros por pagos duplicados o excesivos, que inicie un procedimiento de devolución automática.
- Para los expedientes de pagos duplicados cuya finalización no haya podido culminarse, y para aquellos pagos recibidos de recibos o liquidaciones en situación de baja, el aplicativo dispondrá de la opción de remisión de los mismos por lotes a la Tesorería municipal, adjuntando los informes individualizados y los listados de detalle correspondientes.
- Permitirá pagar un valor pendiente de pago por diferente importe de la deuda que figure en el sistema.
- Permitirá pagos por el principal de la deuda, aunque esta esté ya en periodo ejecutivo, con los recargos ejecutivo, de apremio reducido o de apremio ordinario, emitiendo según el caso el informe y resolución requeridos por la Tesorería municipal.
- El sistema dejará rastro en todo momento de los datos de la incidencia recuperada.

7.1.3. Cuadre y conciliación.

- Se podrán cuadrar los procesos de cobro por los códigos de proceso. Estos códigos se asignarán de forma automática o manual al crear los distintos procesos de cobros y se asociarán a todas las operaciones relacionadas con cada proceso.



- Existirán dos formas de cuadrar los importes mediante: hojas de arqueo diarias para cuadrar el montante cobrado en una fecha concreta; o mediante el cuadro de procesos de cobro, como cargas del C60, fase 4 del C63, etc., que se realizará por el código del proceso, indistintamente del día en que se procese la operación.
- Permitirá conciliar los ficheros del C60, con los correspondientes del C43 y en todo momento, conocer la situación de cada uno de los ficheros, a través de los códigos de proceso obteniéndose un listado de las partidas en conciliación.

7.1.4. Documentos de ingreso.

El sistema deberá facilitar la emisión de los documentos de ingreso que sean solicitados en cualquier tipo de atención para poder proceder a su pago incorporando la referencia de cobro conforme a las indicaciones establecidas en el cuaderno C60 de la AEB.

En todos los documentos de ingreso deberá incluirse un código QR que estará compuesto por una URL dinámica proporcionada por la entidad financiera colaboradora del Patronato de Recaudación Provincial que resulte adjudicataria del servicio de pago telemático, de forma que el contribuyente no necesite teclear la referencia de cobro para poder efectuar el pago en la citada URL bien sea mediante tarjeta de crédito y/o débito, bizum, cajero automático, etcétera.

Deberán estar contempladas las siguientes posibilidades:

- Emisión de documentos de ingreso en periodo voluntario.
- El mantenimiento de las plantillas de documentos de ingreso de forma que el usuario pueda modificarla ante cualquier cambio que se produzca (por ej. nuevas entidades financieras colaboradoras), previa la realización de las autorizaciones oportunas.
- Posibilidad de doble referencia de cobro en el documento de ingreso (periodo voluntario y ejecutivo).
- Poder obtener un documento para pago de deuda en ejecutiva sin recargo.
- En caso de existir varios recibos o liquidaciones en periodo voluntario deberá contemplarse tanto la emisión individual de cada uno de ellos por separado como la emisión conjunta de todos ellos.
- Emisión de documentos de ingreso correspondientes a deuda que se encuentre en periodo ejecutivo, incluyendo el correspondiente recargo del periodo ejecutivo, los intereses de demora y las costas del procedimiento de apremio que se hayan devengado.
- El sistema deberá contar con la posibilidad de emitir documentos de ingreso parcial de un recibo o liquidación en periodo ejecutivo, con los recargos, intereses y costas que le correspondan.



- En caso de existir varios recibos o liquidaciones en periodo ejecutivo deberá contemplarse tanto la emisión individual de cada uno de ellos por separado como la emisión conjunta de todos ellos.
- Todos los documentos de ingreso, en tanto que pueden ser pagados por cualquier tercero, podrán ser emitidos con o sin datos protegidos.
- El sistema deberá informar en el momento de emitir el correspondiente documento de ingreso sobre la existencia de documentos de pago vigentes referidos a la misma deuda. Asimismo, se deberá informar si el recibo se encuentra suspendido, incluido en orden de embargo, retenido o domiciliado. También deberá informar el sistema si se trata de una deuda concursal o declarada incobrable y los emitirá con los recargos, intereses y costas que correspondan según su situación. El usuario podrá confirmar o modificar la fecha límite de pago antes de la emisión del documento de ingreso.
- En los supuestos en que el/la interesado/a tuviera concedido un fraccionamiento de pago, se podrá emitir tanto documentos de ingreso correspondientes a la totalidad de la deuda incluida en el mismo como los correspondientes a las fracciones impagadas o futuras.

7.1.5. Domiciliaciones.

El sistema deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Permitir realizar consultas de las domiciliaciones vigentes del contribuyente e informar de la fecha de vigencia de las mismas.
- Permitir realizar altas, bajas o modificaciones de domiciliaciones de los recibos correspondientes al interesado. Se podrá obtener un listado por usuarios de la grabación de las altas, bajas y modificaciones.
- Se deberá generar la correspondiente orden de domiciliación para su firma por parte del solicitante en los casos de altas y modificaciones y bajas de domiciliaciones. Asimismo, se permitirá la domiciliación a través de un trámite en la sede electrónica.
- Los recibos podrán domiciliarse tanto en cuentas a nombre del contribuyente como a nombre de terceros (previa la autorización del titular de la misma y, en su caso, otros requisitos que se establezcan).
- Se deberá informar del histórico de las domiciliaciones del interesado.
- Las domiciliaciones podrán realizarse tanto en cuentas nacionales como internacionales.
- Generar justificantes de las domiciliaciones del interesado.



- Deberá permitir la domiciliación general del contribuyente, tanto de sus objetos tributarios actuales como futuros de recibos y fraccionamientos.
- Deberá informar del periodo de cobro a partir del cual surtirá efecto la domiciliación.
- Permitir realizar búsquedas por número de cuenta corriente y número de declaración.

7.2. Planes Especiales de Pagos

Podrán tramitarse "planes de pago personalizados" que permitan al/la deudor/a pagar la totalidad o una parte de su deuda anual en tributos de cobro periódico, mediante plazos mensuales domiciliados en su cuenta bancaria, a regularizar conforme al procedimiento que, en su caso, establezca la ordenanza, y se crearán de forma automática y planificada cada año tomando como base los importes y conceptos del año anterior, hasta que el/la contribuyente solicite la baja en el plan especial de pagos.

Asimismo, deberán establecerse sistemas de captura de domiciliaciones correspondientes a planes de pago personalizados para generación de remesas.

7.3. Aplazamientos y fraccionamientos.

Podrán realizarse, bien en forma presencial, o a través de la Oficina Virtual Tributaria o sede electrónica, contemplando la posibilidad de emitir por esta última vía una resolución, bajo el modelo de Actuación Administrativa Automatizada –AAA-, recogida en la Ley 39/2015.

Cuando esta actuación se realice en trámite electrónico, se aplicarán los mismos criterios que en modo presencial con las adecuaciones necesarias, de acuerdo con la Ordenanza e Instrucciones que soportan dicha actuación.

Permitirá la gestión integral de los fraccionamientos, el tratamiento e impresión de los distintos documentos asociados (recibos, vencimientos, reclamaciones, certificados, etc.) y generar el cobro de los recibos en periodo de pago a través de cuaderno CSB19.

Toda la gestión deberá enmarcarse en el correspondiente expediente, bajo modelo de Administración Electrónica, con aplicación automática de las consecuencias tributarias asociadas.

Particularmente la aplicación deberá ser parametrizable según los criterios establecidos en cada momento por el Patronato de Recaudación Provincial en la Ordenanza Reguladora o en las Instrucciones dictadas al efecto. Concretamente la aplicación deberá permitir:

- Discriminar las deudas que el organismo considere inaplazables conforme a la normativa aplicable de forma que se genere automáticamente una inadmisión a trámite de la solicitud.



- La gestión de la solicitud por el interesado podrá realizarse presencialmente o en trámite electrónico. En este caso, el interesado podrá elegir en su carpeta tributaria las deudas que van a ser objeto de aplazamiento o fraccionamiento conforme a los criterios que previamente establezca el organismo que podrán parametrizarse conforme a los cambios normativos o de criterio que se produzcan.
- El aplicativo deberá permitir al contribuyente y al tramitador realizar simulaciones de los diferentes calendarios de pago que le permita la normativa.
- El aplicativo permitirá la concesión de fraccionamientos mediante Actuación Administrativa Automatizada conforme a lo establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre de procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas, en los casos que se determinen por la Agencia.
- La mera solicitud del interesado deberá suspender la deuda conforme a la normativa aplicable y los criterios establecidos por el Patronato de Recaudación Provincial. En los casos en que la solicitud sea inadmitida se generará la correspondiente resolución de inadmisión con la correspondiente Resolución y se archivará el expediente.
- En los casos de denegación, incumplimiento o desistimiento de la solicitud el sistema deberá levantar la suspensión de la deuda y recalcular los intereses correspondientes.
- La aplicación deberá permitir el abono anticipado total o parcial de las deudas tributarias. En este caso realizará los correspondientes cálculos de intereses establecidos en la normativa.
- En los casos de cancelación parcial la aplicación deberá permitir que se genere un nuevo calendario de pagos por la deuda que quede pendiente.
- En los supuestos en los que el aplazamiento o fraccionamiento solicitado no se encuentre dentro de las AAA, deberá facilitarse la posibilidad, si así lo establece el organismo, de que con la solicitud se emita un calendario provisional de pagos que el interesado recibirá automáticamente como AAA que el contribuyente deberá cumplir hasta que se resuelva sobre la concesión o no del fraccionamiento.
- La domiciliación bancaria del pago de los plazos que aplazamientos y fraccionamientos y emisión de documentos de pago en formato de cuaderno C19 de la AEB/CECA.
- En aquellos supuestos en los que existiendo un fraccionamiento en vigor o una solicitud del mismo sin resolver y se reconozca el derecho a una devolución al contribuyente las cantidades serán objeto de compensación o de pago a cuenta de las deudas pendientes.
- En aquellos casos en los que la solicitud de fraccionamiento o aplazamiento se presente y existan cantidades embargadas antes de la solicitud del mismo, pero no aplicadas, el sistema debe permitir deducirlas del calendario de pagos.



- El cálculo y la liquidación de intereses en aplazamientos y fraccionamientos, distinguiendo entre intereses legales o de demora en función de la garantía y/o el concepto de ingreso. La tramitación completa de aplazamientos y fraccionamientos de pago de autoliquidaciones.
- El registro de un histórico de todos los aplazamientos y fraccionamientos, y las diferentes actuaciones llevadas a cabo incluso cuando se cancelen.
- El control automático de los incumplimientos de forma parametrizable.
- El sistema controlará aquellos supuestos en los que el contribuyente deba presentar garantía y calculará automáticamente el importe de la misma en función de su tipología y la normativa aplicable.
- El sistema permitirá realizar consultas de forma flexible que permitan al usuario realizar estadísticas por contribuyentes, ente delegante, importes, incumplimientos, deudas pendientes, con garantía o sin garantía, concedidos en la modalidad de AAA y no, etcétera.

7.4. Devoluciones

Este módulo permitirá la devolución al interesado de los cobros realizados de forma indebida o duplicados previa solicitud expresa del mismo o de oficio por parte del Organismo tanto de carácter tributario como de otros ingresos de derecho público.

El sistema deberá contemplar los siguientes tipos de devolución:

- a. De gestión: devolución total o parcial del importe de uno o más pagos incluyendo principal, recargos, intereses y costas derivados de cuestiones relativas a la liquidación tributaria o no.

Este tipo de devoluciones partirán del expediente del que traen causa (señaladamente recursos frente a las liquidaciones, recursos frente providencias de apremios o diligencias de embargo, etcétera).

- b) b) Las establecidas en el artículo 221.1 de la LGT: devolución de los cobros duplicados, excesivos el resto de supuestos establecidos.

-Posibilidad de realizar automáticamente las devoluciones de los excesos/cobros duplicados bajo el modelo de Actuación Administrativa Automatizada –AAA-, recogida en la Ley 39/2015.

-Remanente: Devolución del saldo a favor del contribuyente producto de embargos que han resultado improcedentes o por fraccionamiento bajo el modelo de Actuación Administrativa Automatizada –AAA-, recogida en la Ley 39/2015.

-Otras situaciones excepcionales



Este módulo deberá incluir todos los procesos y funcionalidades necesarias para la tramitación del expediente asociado a la devolución (total o parcial) así como los intereses que aplicaran en su caso. Tanto los cobros duplicados como los indebidos (cobro de recibos anulados o propuestos de baja) quedarán registrados informáticamente en la información de los recibos correspondientes.

La devolución se podrá pagar por los siguientes medios:

- a) Por transferencia bancaria
- b) Por compensación de deuda o multas que el beneficiario pueda tener con el Organismo. La compensación podrá realizarse a instancia del interesado o de oficio. En este último caso se tramitará de forma automática el expediente en todos los trámites que su naturaleza lo permita, señaladamente en los casos en los que no existan alegaciones (inicio, audiencia, resolución y notificación).

Se generará automáticamente para el/la deudor/a, los correspondientes derechos de devolución, que serán gestionados individualmente o por lotes y tramitados mediante expedientes diseñados a tal efecto. Se generarán informes propuesta de devolución y justificantes del pago de la deuda que se propone devolver con la firma de los órganos competentes.

Permitirá emitir requerimientos a los ciudadanos necesarios para continuar con el expediente de devolución (acreditación de la titularidad de la cuenta bancaria, renuncia del derecho a la devolución en favor de otro titular, etc.).

-La aplicación integrará un sistema que permitirá gestionar informáticamente una base de datos de fichas de terceros de los interesados a efectos de realizar las devoluciones de ingresos indebidos permitiendo las altas, bajas y modificaciones, así como identificar cuentas de interesados en función del tipo de devolución, tributo, etcétera.

-Facilitará la devolución de oficio de todos los ingresos duplicados o excesivos procedentes del C19.

-Se podrán obtener informes de la gestión de devoluciones con información sobre las devueltas, en trámite, pendientes, con opciones de presentar la información segmentada por rangos e fecha, importes, concepto tributario u otros campos de datos del recibo.

-Liquidación de los intereses de demora a pagar por devoluciones de ingresos indebidos.

-Comprobación de si los titulares de un derecho de devolución tienen deudas pendientes en vía ejecutiva a efectos de su cobro por compensación.

-Deberá tener la posibilidad de generar de forma automatizada, individual o masivamente (por lotes), comunicaciones y resoluciones para los destinatarios respecto de la propuesta e incoación de devoluciones de ingresos, con expresión de los cálculos correspondientes, mediante las plantillas o modelos que se establezcan.



-La aplicación debe facilitar las integraciones necesarias para el traspaso de datos, de forma automática, de todas las operaciones propias de la ejecución de las devoluciones al programa contable propio del Organismo (en la actualidad el programa SPAI).

7.5. Suspensión e interrupción de las actuaciones.

La aplicación debe posibilitar que se parametricen los tipos de solicitudes de los interesados que, cumpliendo los requisitos que se establezcan por el Organismo, generarán un cambio de situación de la deuda suspendiendo o, en su caso, interrumpiendo las actuaciones posteriores sobre las deudas.

Así por ejemplo, la suspensión de las deudas se producirá bien de forma automática cuando se interponga, en período voluntario, recurso contra una multa o sanción. El sistema permitirá que se produzca la suspensión de forma automática en otros tipos de recursos según los criterios establecidos por el Organismo sin perjuicio de que dicha suspensión pueda realizarse de forma manual por el tramitador, con los requisitos que se establezcan.

Asimismo, el sistema podrá parametrizarse de forma que, aunque no se produzca una suspensión formal, no se continúe la tramitación del expediente hasta la resolución del mismo conforme a las instrucciones que existan en el Organismo para estos supuestos específicos, señaladamente en aquellos casos en los que la deuda no se pueda apremiar por otros motivos diferentes a la suspensión formal, por ejemplo, existencia de un recurso previo contra la liquidación tributaria.

El sistema deberá estar parametrizado para calcular la fecha de prescripción en función de las distintas casuísticas de la suspensión y/o interrupción de las actuaciones, estando dotado, además, del correspondiente sistema de alertas y alarmas para los usuarios.

Cuando la suspensión se levante, deberá revertir la deuda a su estado original recalculando los intereses correspondientes o bien retomar las actuaciones que correspondan del período ejecutivo.

La interrupción de las actuaciones deberá funcionar de manera similar a la suspensión, pero se produce por una motivación administrativa y de gestión diferente. Así, el sistema deberá permitir la suspensión en aquellos casos que lo contemple expresamente la normativa y se cumplan los requisitos necesarios, y la paralización o interrupción de las actuaciones en los otros supuestos que se establezcan por los criterios adoptados por el Organismo, con las diferentes consecuencias que corresponda en cada caso (por ejemplo, devengo del recargo ejecutivo del 5%).

El sistema deberá permitir la suspensión o paralización automática cuando se ejecuten determinadas operaciones tales como fraccionamientos y aplazamientos en período voluntario o en período ejecutivo o solicitudes de compensación. Cuando los expedientes de fraccionamiento y aplazamiento se resuelvan (por incumplimiento, denegación o desistimiento), el sistema deberá revertir la deuda automáticamente a su estado original recalculando los intereses correspondientes. Lo mismo deberá ocurrir en relación con los expedientes de compensación en el caso de que se denieguen o en relación con el importe sobrante.



-Finalmente, el sistema deberá permitir gestionar y controlar el estado de las garantías (avales, fianzas, hipoteca unilateral etc.) asociadas, en su caso, a la suspensión y paralización.

8. CONTABILIDAD

La aplicación deberá contar con un módulo de contabilidad auxiliar en el que queden reflejados los asientos de todas las operaciones tributarias y recaudatorias.

El sistema deberá permitir la conciliación y cuadro de los movimientos contables mediante la generación de ficheros de intercambio con el Sistema contable y, específicamente con el módulo de Gestión de Recursos de Otros Entes –ROE. A estos efectos deberá rendir la información necesaria para que el ente delegante pueda cumplir con los requerimientos establecidos en la normativa (Instrucción de Contabilidad de la Administración Local en sus distintos modelos, Orden HAP/2105/2012, de 1 de octubre, por la que se desarrollan las obligaciones de suministro de información previstas en la Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera, etcétera).

Asimismo, el sistema deberá permitir la contabilización y la rendición de las Cuentas de Gestión a los Organismos Delegantes. Concretamente, deberá permitir exportar ficheros que sean interoperables con los sistemas de contabilidad de los entes delegantes. Señaladamente, deberá permitir la exportación de ficheros compatibles con la aplicación suministrada a los entes delegantes por la Diputación provincial de Málaga (en este momento SICALWIN de la compañía AYTOS).

El sistema permitirá, como mínimo las siguientes cuestiones:

- Control y contabilización de los cargos, los ingresos, las anulaciones, las prescripciones, insolvencia, etc. con repercusión contable.
- Consulta de la Contabilidad, por Concepto, Ejercicio Fiscal, Ejercicio, Valor, Municipio, Tipo de Liquidación, de forma individual o combinada.
- Con las funcionalidades descritas, el módulo estará asociado a cada uno de los procedimientos de ingresos susceptibles de intervención en la modalidad que le corresponda, facilitando las herramientas que se requieran para el ejercicio sus funciones por la Intervención del organismo.

El sistema deberá permitir la formulación de la Cuenta Anual de Gestión, sin perjuicio de que pueda formularse también mensualmente, así como avances periódicos en la fecha en que se establezca.

9. CONTROL INTERNO

El sistema facilitará la obtención de la información necesaria para los procesos de auditoría y control establecidos por la Intervención del Organismo.



Dispondrá de facilidades de obtención de la información necesaria para los procesos de auditoría y control establecidos por la Intervención de Fondos.

El subsistema de fiscalización de ingresos debe permitir ejercer la función interventora, según los criterios establecidos por el Organismo, en las modalidades de fiscalización previa y de control financiero, teniendo en cuenta que la modalidad aplicable podrá ser autorizada en función de las características y volúmenes de los derechos económicos a fiscalizar.

Asimismo, la identificación, en el proceso de fiscalización previa, del resultado de esa fiscalización, para una posterior explotación de esta información.

La fiscalización por muestreo consistirá en la fiscalización sobre muestras representativas del conjunto de los actos, documentos y expedientes que integran una determinada actividad a controlar, ya sea de manera singular o en un período determinado. El aplicativo deberá permitir su parametrización para la determinación de las muestras y su explotación.

En el caso de fiscalización a posteriori se emitirá con la periodicidad que se determine un informe de control basado en las muestras estudiadas y del que se extraerán las conclusiones pertinentes sobre la gestión de los ingresos.

El subsistema de fiscalización con las funcionalidades descritas, deberá estar conectado con cada uno de los procedimientos de gestión que emiten expedientes susceptibles de fiscalización, facilitando las herramientas que se requieran en cada caso para ejercer la función interventora.

10. ANTICIPOS

Se requiere la disponibilidad en la aplicación, de un módulo de gestión de los anticipos ordinarios y extraordinarios que se realizan o puedan realizarse a los Ayuntamientos.

Deberá contar con opciones de parametrización y gestión del cálculo de los mismos para cada Ente delegante, incluyendo la selección de conceptos impositivos sobre los que se realiza el cálculo, tasas del servicio, porcentajes de anticipo, periodos de ingreso y liquidación, etc, conforme a la normativa, instrucciones y criterios aprobados por el Organismo al respecto.

El proceso debe ser completo y automático, contemplando todos los anticipos ordinarios y extraordinarios realizados, así como la liquidación final, en el proceso de rendición de cuentas a los Ayuntamientos, así como en cualquier momento en el que estos lo soliciten.



11. ACCESO DE LOS ENTES DELEGANTES

La aplicación permitirá definir perfiles específicos para usuarios de los Ayuntamientos u otros entes delegantes, con permisos de acceso a determinadas funcionalidades, siempre restringidas al ente delegante en particular.

Dichos perfiles podrán ser mantenidos libremente por parte del Organismo, estableciendo el alcance de las funcionalidades que se ponen a disposición de cada uno de los entes delegantes en función de sus delegaciones y capacidad, pudiendo abarcar la totalidad de las existentes en el Sistema, pudiendo incluso ser partícipes de la tramitación de determinados expedientes si así se requiere (ej. multas de tráfico).

Para utilizar este acceso, sólo debe requerirse un dispositivo conectado a Internet, con alguno de los navegadores Web exigidos en este pliego (IE, Chrome, Firefox o Mozilla).

Módulo o Portal para entidades de convenio suscrito que permita, conforme a competencias delegadas y/o encomendadas, mediante la definición de perfiles y autorizaciones, las siguientes opciones mínimas:

- Remisión de censos tributarios y cargos de liquidaciones para la gestión recaudatoria (voluntaria o ejecutiva).
- Implementación de sistemas de verificación, control y calidad de censos y cargos remitidos, parametrización de incidencias, validaciones. Generación de informes de validación y/o requerimientos de subsanación. Opción de validación y verificación previa a la carga por la entidad.
- Mantenimiento de censos y objetos tributarios.
- Acceso de módulos de liquidaciones y autoliquidaciones.
- Disposición de ficheros en formatos usuales de intercambio.
- Módulo para identificación y puesta a disposición de documentación (padrones, edictos de exposición, informes periódicos, informes solicitados, etc.).

12. CONCURSOS DE ACREEDORES.

La aplicación debe contar con las funcionalidades específicas que den respuesta a la problemática relacionada con los Concursos de Acreedores.

Permitirá identificar los contribuyentes sujetos a un procedimiento concursal, mediante la carga de ficheros remitidos, en su caso, paralizando los recibos calificados como créditos concursales y deberá contener todas las especialidades del procedimiento y en especial el tratamiento de los recibos, la emisión,



comunicación y control periódico de los certificados de créditos concursales y contra la masa, así como la posibilidad de incorporar al sistema el control de las fases del procedimiento concursal.

La aplicación deberá realizar de forma automatizada, con la incorporación de la deuda a los documentos correspondientes, desde la declaración del concurso hasta su finalización, con la personación en los procedimientos concursales y el seguimiento de los mismos, cumpliendo los siguientes requisitos específicos:

1. La formación y emisión de los documentos que exige la Ley concursal para la personación en procedimientos concursales que se tramitan ante los Juzgados mercantiles.
2. La suspensión de la deuda de los obligados al pago de acuerdo con lo indicado en la Ley Concursal y reanudación del cómputo de prescripción en los supuestos del artículo 68.7 párrafo segundo LGT.
3. El sistema debe facilitar información de las fechas de todos los hitos del concurso en el formato que determine el organismo, tales como: auto declaración concurso, informes provisionales, textos definitivos, fecha de convenio, etc.
4. El sistema debe contemplar las especialidades motivadas por los cambios de fase concursal con las comunicaciones y actuaciones que procedan, así como las que deriven del beneficio de exoneración del pasivo insatisfecho.
5. El sistema debe facilitar la apertura del expediente de concurso con los datos necesarios para la identificación del deudor, la administración concursal, el Auto de declaración del concurso de acreedores, la fecha de publicación en el BOE, etc.
6. El sistema debe permitir la apertura del expediente aún en el caso que el auto de declaración del concurso no se haya detectado en plazo y sea anterior al día de su conocimiento por parte del Organismo. En estos casos, el programa deberá identificar estos recibos para que se puedan paralizar a la fecha de declaración del auto.
7. El sistema debe impedir los cargos por los Ayuntamientos de valores con fecha de apremio posterior a la fecha del auto de concurso, tanto deuda concursal (siempre) como créditos contra la masa (si la fase concursal es liquidación), procediendo a su devolución. La parametrización contenida en este apartado podrá modificarse conforme a los criterios del Organismo.
8. Estos recibos serán comunicados a la administración concursal, de acuerdo con la clasificación de la Ley Concursal.
9. La apertura del expediente de concurso tiene como consecuencia inmediata la suspensión automática de toda la deuda a la fecha del auto de declaración del concurso. El programa deberá prever que una vez conocido por esta Administración el Auto de declaración del concurso de la empresa concursada, esta no podrá ser apremiada en ningún procedimiento recaudatorio de embargo.



10. La suspensión debe materializarse de la siguiente manera, sin perjuicio de que sea parametrizable por cambios normativos, jurisprudenciales o a criterio del organismo:
- De la deuda concursal, siempre.
 - De los créditos contra la masa (para evitar ejecuciones singulares) excepto cuando se trate de concursado en fase de: convenio o fase común (antes de que se notifique el apremio)
11. La aplicación controlará la incorporación de nueva deuda al expediente concursal y generará de forma automatizada los correspondientes avisos y notificaciones al administrador concursal.
12. El sistema debe comprobar si el deudor tiene además de deuda pendiente, tributos de vencimiento periódico, para identificar los recibos que se devengarán con posterioridad. En estos casos, el programa deberá identificar estos recibos para que después de la notificación de la providencia de apremio se puedan suspender.
13. Para poder preparar en plazo los certificados de deuda que exige la Ley Concursal, el programa informático debe permitir generar de forma automatizada dentro del expediente de concurso los siguientes documentos:
1. Informe. Debe contener la clasificación de los créditos como deuda concursal, distinguiendo entre créditos con privilegio especial, general, ordinario y subordinado. Y calcular el importe de cada crédito de acuerdo con la fecha del Auto de declaración del concurso y la fecha del devengo.
 2. Certificado de deuda concursal con la clasificación de los valores pendientes en la deuda concursal que corresponda, y tomando como base la fecha del Auto de declaración del concurso.
 3. Decreto de personación. Documento que debe estar previsto en caso de personación en el procedimiento concursal.
14. El sistema debe permitir la introducción de los informes trimestrales enviados por la administración concursal, así como cualquier otro documento que afecte al concurso.
15. También debe comunicar los créditos contra la masa a la administración concursal y realizar actuaciones interruptoras. No es posible dictar apremios ni, por tanto, realizar ninguna ejecución en el ámbito del procedimiento de apremio, excepto en el supuesto de que la fase concursal sea la de Convenio.
16. El programa deberá permitir en cualquier momento la emisión de los documentos de ingreso acordes con la clasificación concursal (privilegio especial, general, ordinario y subordinado).
17. Los documentos de ingreso se deben generar con los intereses y recargos, a fecha de la declaración del auto de declaración del concurso de acreedores.



18. En caso de que exista convenio aprobado por la autoridad judicial, los documentos de ingreso deben poder generarse por el importe total, por un porcentaje o por un importe determinado según la quita.
19. En caso de aprobación de convenio, el programa debe contemplar la posibilidad de grabación del mismo parametrizando las condiciones aprobadas en el convenio, mostrando en la deuda la quita y/o la espera
20. El programa debe permitir en cualquier momento del procedimiento la emisión de un listado de deuda pendiente y/o documentos de pago del concursado para su remisión a las administraciones concursales.
21. Si el/la administrador/a en la fase de liquidación quiere satisfacer el importe de la deuda, el programa deberá permitir la emisión de los documentos de ingreso atendiendo a la clasificación concursal de la deuda y por el importe total, por porcentaje o por un importe determinado.
22. Para finalizar el expediente de concurso, una vez se haya comunicado la conclusión del mismo, y la deuda no se haya satisfecho, el programa deberá prever la declaración de fallido del deudor y la tramitación como incobrable de la deuda desde el mismo expediente de concurso, contemplando, en su caso, que haya transcurrido un año desde la finalización del concurso por la posible reactivación.
23. Para aquellos concursos que hayan terminado con convenio, el programa deberá prever la continuación del procedimiento de apremio sobre la deuda correspondiente, previa comprobación del cumplimiento del convenio con la totalidad de los acreedores acreditada por resolución judicial y consiguiente baja en la aplicación de la parte de la deuda concursal correspondiente a la quita, en su caso.
24. El programa deberá permitir la emisión de la información existente agrupada y discriminada por ente delegante, tercero, etcétera.

13. RÉGIMEN ESPECIAL DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

La aplicación permitirá identificar los recibos de las Administraciones Públicas, parametrizando las situaciones especiales del procedimiento de recaudación para las mismas, excluyéndolos de los procedimientos masivos de pase a ejecutiva y embargos, y en especial, del desarrollo y control del procedimiento especial de compensación de oficio de deudas de dichas entidades.



14. PRESCRIPCIÓN

El sistema deberá permitir la gestión integral de la prescripción de las deudas. Para ello, todas las deudas deberán llevar asociado su fecha de prescripción que se calculará según la norma reguladora correspondiente y que deberá ser parametrizable. El sistema deberá diferenciar en todo caso la prescripción del derecho a liquidar y la prescripción del derecho a exigir el cobro.

Durante la vida de la deuda, se podrán realizar acciones bien desde el Organismo o, en su caso los entes delegantes, o por parte del contribuyente que interrumpan temporalmente el plazo de prescripción.

Una vez finalizadas dichas acciones, el sistema deberá recalcular automáticamente la nueva fecha de prescripción.

Finalmente, el sistema permitirá la consulta de las deudas por fecha de prescripción y dispondrá de alertas asociadas.

15. RECAUDACIÓN VOLUNTARIA

15.1. Padrones de cobro periódico y liquidaciones

En los periodos de cobranza anuales aprobados, para la puesta al cobro de los recibos de vencimiento periódico y de las liquidaciones correspondientes a los tributos y otros ingresos de derecho público la aplicación deberá permitir:

- Obtener el informe/resolución aprobatoria del Calendario Fiscal anual para los recibos de cobro periódico.
- Elaboración del edicto del anuncio de cobranza para su publicación en el BOP en los recibos de cobro periódico.
- Obtener el calendario anual de emisiones de liquidaciones con la posibilidad de hacer emisiones con una periodicidad quincenal/mensual (con o sin acuse de recibo) pudiéndose seleccionar todas las contraídas o hacer distinción por un tributo.
- Permitir la carga y puesta al cobro de los recibos/liquidaciones reflejándose los periodos de pago en voluntaria de los distintos tributos.
- El sistema permitirá la creación de emisiones de recibos y liquidaciones para su cobro en periodo voluntario.
- Antes de realizar cualquier emisión, se podrá obtener una prueba de los documentos de pago para verificar que todo sea correcto.



- Se deberá tener la opción de poder modificar las plantillas de documento de pago por el usuario habilitado.
- Antes del vencimiento del periodo de pago en los recibos de cobro periódico o en las liquidaciones se podrá realizar un mailing por correo electrónico, SMS o sistema similar instantáneo a todos los valores que a una fecha estén impagados.
- Opción en las emisiones de recibos o liquidaciones de poder sacar documentos de pago en papel y a su vez colgarlo en la Sede electrónica, o bien, solo ponerlos en Sede, si en este caso el contribuyente está obligado a relacionarse electrónicamente con la Administración.
- Una vez finalizado el periodo de voluntario, por las deudas vencidas y no pagadas, se generará una providencia de apremio para validar por la Tesorería Municipal. Dicha providencia de apremio podrá emitirse como Actuación Administrativa Automatizada conforme lo establecido en el artículo 41 de la Ley 40/2015, así como a los artículos 13, 20 y concordantes del Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, todo ello de acuerdo a los criterios establecidos por la Tesorería en el punto siguiente.
- Se podrán obtener providencias de apremio posteriores a la del cierre del periodo voluntario como consecuencia de haberse removido la causa que imposibilitaba dictar la providencia de apremio. Se deberá permitir el tratamiento masivo o individualizado.

15.2. Régimen especial de Organismos Públicos y Grandes Contribuyentes

El sistema deberá disponer de un apartado especial para tramitar las deudas de los Grandes Contribuyentes/Organismos Públicos de una manera más personalizada, agilizando el envío de las mismas, así como, incluir los datos de la persona autorizada por la institución para recibir la información personalizada.

- La aplicación permitirá identificar los recibos y deudas de las Administraciones Públicas, con posibilidad de parametrizar por parte de los usuarios las situaciones especiales de la gestión del cobro de estas deudas, como son el control del pase a ejecutiva de estas deudas, la liquidación/anulación de los recargos del periodo ejecutivo, la exclusión de los procesos masivos de apremio y embargos, el procedimiento específico de compensación de oficio de deudas a estas entidades, el control de la prescripción de estas deudas, o la emisión de requerimientos periódicos de pago de las mismas.
- Permitirá dar de alta al/la Gran Contribuyente (NIF, denominación, contribuyentes relacionados/as y los tributos a pagar por éste), así como, incluir los datos de la persona autorizada por la institución para recibir la información personalizada (NIF, nombre y apellidos y correo electrónico).



- Se podrá obtener un documento de pago de los valores de las Administraciones Públicas por el importe el principal de la deuda, aunque haya vencido el plazo del periodo voluntario del recibo o de la liquidación.
- Se permitirá editar la relación de deuda generando los archivos en formatos interoperables y en todo caso los siguientes:
 - a. Pdf con los avisos de pago para poder realizar el pago en período voluntario.
 - b. Excel con el listado de todos los recibos para facilitar las comprobaciones necesarias.

15.3. Garantías

Se contemplará la presentación de garantías (avales bancarios, fianzas, hipoteca unilateral, etcétera), justificación para el contribuyente de su presentación, paralización de la deuda, control del tipo de garantía aportada.

El sistema deberá permitir:

- Requerir al contribuyente para la subsanación de su solicitud.
- Emitir el informe y resolución para su depósito en la Tesorería Municipal.
- Comunicar al contribuyente de que puede retirar el aval cuando la deuda se ha extinguido.
- Tramitar la devolución de los costes del aval cuando se solicite su reembolso.

15.4. Tratamiento de las bajas

Se requerirá al sistema que:

- Admita propuestas de baja y resoluciones individuales y colectivas.
- Poder tramitar la baja por el importe total o parcial.
- En el caso de las bajas parciales, con la parte del valor que quede pendiente, permitirá la posibilidad de generar bien un documento de ingreso o bien un informe de situación de este. También permitirá obtener un informe de situación de un valor dado de baja por el importe total del mismo.
- Permita que los motivos por los que un recibo o liquidación pueda darse de baja deben estar tasados. Asimismo, la aplicación dispondrá de un campo en el que realizar un pequeño comentario o anotación, que servirá de motivación de dicha baja.



- En el caso de deuda que incluya varios ejercicios, permita proponer la baja parcial o total por los ejercicios liquidados.
- En el caso de que un recibo/liquidación haya sido dado de baja, y con posterioridad se compruebe que dicha baja es errónea, permita “anular” la baja para seguir el procedimiento de recaudación.
- En el caso de que un recibo/liquidación haya sido pagado, y con posterioridad se ha procedido a su devolución mediante la incoación de un expediente de devolución de ingresos, permita “anular” el pago para seguir el procedimiento de recaudación.
- Prepare la tramitación de la baja del valor distinguiendo si procede o no su reposición.

15.5. Conexiones específicas con otros aplicativos o módulos

- Conexión con el Registro de la Propiedad, para:
 - a. Presentación telemática de documentos al Colegio de Registradores.
 - b. Enviar y recibir los documentos electrónicamente.
 - c. Solicitud de información sobre la titularidad y las cargas de los inmuebles inscritos en todos los Registros de la Propiedad de España.
- Conexión con el Registro Mercantil para el envío de documentos y recepción electrónica de los mismos.
- Conexión con la Agencia Tributaria para intercambio de ficheros de información en cumplimiento de los convenios que haya suscrito el Organismo, en su caso, a través de la Diputación de Málaga.
- Conexión con la Tesorería General de la Seguridad Social para el intercambio de ficheros.

16. RECAUDACIÓN EJECUTIVA

16.1. Inicio del período ejecutivo y Providencias de Apremio

La aplicación gestionará de forma automática el paso de los valores a periodo ejecutivo, calculando los porcentajes de recargo (5-10-20%) que correspondan durante el proceso, así como incorporándolos al expediente ejecutivo del contribuyente, cuando este exista, o bien generando uno nuevo en caso contrario, una vez que se haya notificado la correspondiente providencia de apremio.

Durante la tramitación del expediente de ejecutiva, el sistema deberá permitir, entre otras, realizar las siguientes actuaciones:



- Generación de Providencias de Apremio. La gestión de las providencias de apremio podrá realizarse tanto de forma individual como masiva.

Con carácter general la emisión de las providencias de apremio se realizará de forma automática por el sistema para aquellos valores que cumplan los criterios establecidos por la Tesorería. En este sentido la aplicación debe ser parametrizable conforme a los criterios establecidos y los cambios normativos que se produzcan.

La aplicación facilitará la emisión de las mismas a través de una Actuación Administrativa Automatizada conforme a lo establecido en el artículo 41 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

La emisión de las notificaciones de apremio, se integrarán con el subsistema de gestión de notificaciones, aprovechando todas las funcionalidades propias del módulo (control de costas de notificación, gestión y control de notificaciones enviadas, control de direcciones desconocidas y del extranjero, concordancia de datos fiscales entre envíos y unidades fiscales, etc.).

Una vez notificadas las providencias de apremio, se incorporarán al expediente de apremio del deudor, en caso de existir o, en caso contrario, se creará el correspondiente expediente de apremio.

- Cálculo de recargos de forma automática.
- Carga en ejecutiva de valores externos.
- Solicitud de información y procedimientos de embargo, de forma individual o masiva de cuentas, salarios, vehículos, créditos, inmuebles y de otros tipos de bienes; compatibilidad de embargos
- Reposición a voluntaria con la correspondiente baja del valor en apremio.
- Generación, lectura y carga de ficheros informáticos como consecuencia de la adhesión al Convenio AEAT-FEMP, en materia de recaudación ejecutiva.
- Gestión de Compensaciones
- Recaudación de valores en ejecutiva por comparecencia ante el personal de atención al público mediante TPV o datafono.
- Gestión integral de concursos de acreedores
- Subasta de bienes – conexión con el portal de subastas electrónicas mediante servicios web
- Gestión de fallidos
- Derivación de responsabilidad
- Hipoteca Legal Tácita



- Procedimientos contra cotitulares IBI en base a la solidaridad de la obligación tributaria que admitan la posibilidad de dirigir el procedimiento de apremio a la vez frente a los distintos cotitulares, bien simultáneamente o en cadena, cuando no se haya procedido a la división del recibo.
- Gestión de afecciones de bienes; emisión de avisos en caso de transmisiones de dominio
- Gestión de supuestos de sucesión de deudas; automatización en base a la carga del fichero INE de fallecidos.
- Gestión de las costas de los procedimientos facilitando un sistema de contabilización de los mismos, de aplicación a los diferentes procedimientos y deudores, así como permitiendo documentarlas a través de un informe de costas (tanto a nivel de una deuda concreta, varias deudas o del expediente completo, en su caso) a los efectos del artículo 115 RGR.

La aplicación deberá dar soporte a la totalidad de procedimientos y modelos documentales que los soporten, recogidos en el Reglamento General de Recaudación para el periodo ejecutivo.

La aplicación deberá contemplar la formación automatizada del expediente administrativo, incluyendo todas las actuaciones realizadas en fase de ejecutiva, tanto a los efectos de proporcionar copia al obligado/interesado como la destinada a la autoridad judicial con las particularidades derivadas de la aplicación de la legislación sobre protección de datos, anonimización, etc, en su caso.

Así mismo, la aplicación solo permitirá el acceso a los expedientes de ejecutiva, ya sean individuales o colectivos, a los instructores de los mismos y demás personal autorizado por la Unidad de Recaudación Ejecutiva.

16.2. Embargos

Todas las deudas en periodo ejecutivo notificadas de apremio, una vez que se verifique el cumplimiento de todos los requisitos legales y que determine el Organismo que, en todo caso, serán parametrizables, podrán pasar a la fase de embargo y se puede realizar de forma individual o masiva.

El sistema iniciará de forma automática la fase de embargo por falta de pago tras la providencia de apremio, excluyendo aquéllos valores que no cumplan con las condiciones necesarias para el embargo conforme a los criterios establecidos por el Organismo.

El sistema permitirá simultanear los diversos procesos de embargos masivos (cuentas, devoluciones AEAT, salarios...), con procedimientos manuales de embargo (inmuebles, muebles, etc.), resolviendo las posibles incidencias de formalización de los ingresos de manera automatizada.

El sistema realizará los embargos de forma parametrizada siguiendo el orden de prelación legal y, permitirá también la alteración de dicha prelación en casos determinados debidamente justificados.



La aplicación deberá realizar los levantamientos de embargos en los plazos legalmente establecidos de forma automatizada y, cuando el levantamiento no sea posible, deberá iniciar de oficio el correspondiente expediente de devolución de ingresos.

16.2.1. Embargo de dinero en cuentas abiertas en entidades de crédito

El sistema debe permitir el embargo de cuentas siguiendo el sistema centralizado del Cuaderno 63 de la AEB o norma que lo sustituya integrado en la plataforma de comunicaciones EDITRAN.

En la gestión de embargos de cuentas mediante el Cuaderno 63 AEB, las fases 3 y 4 deben funcionar de forma autónoma a las fases 1 y 2, de forma que las cuentas informadas en la fase 2 puedan utilizarse indistintamente por uno o varios expedientes del mismo deudor a la vez o de distinto deudor.

También debe permitir el embargo individual o colectivo en formato papel para aquellas entidades financieras que no se encuentren adheridas al Cuaderno 63 de la AEB, permitiendo el sistema añadir las cuentas de forma manual o por medio de la carga de datos de la información suministrada por la AEAT.

Durante el periodo que el expediente permanezca en la fase 3 del Cuaderno 63 AEB se podrán realizar actuaciones (levantándose automáticamente el embargo si hay duplicidad, incluso en el caso de embargo parcial) o para la ordenación de los embargos de créditos descritos en los apartados 6.7.3. y 6.7.1.4., que se podrán emitir en dicho periodo. No se permitirá la gestión de aplazamientos y fraccionamientos en la citada fase. La recepción de la información de la fase 4 del Cuaderno 63 AEB liberará la deuda que no sea cubierta por las cantidades retenidas, posibilitando nuevas actuaciones de embargo y la gestión de aplazamientos y fraccionamientos.

La fase 5 del Cuaderno 63 AEB ejecutará el levantamiento automático en caso de variación de órdenes de embargo por exclusiones, cobros y/o anulaciones de deuda. Una vez finalizado el plazo de ejecución del levantamiento de las cantidades embargadas, el sistema deberá aplicar automáticamente dichos importes a la deuda para la que se emitieron las órdenes de embargo, siguiendo el criterio de cobro de las costas de los expedientes en primer lugar, seguido por la antigüedad de la deuda.

El sistema permitirá la ejecución de trabajos que seleccionen expedientes de apremio cuyos resultados en las fases 2 y 4 del Cuaderno 63 AEB resulten negativos para realizar notificaciones de diligencias de embargo negativas con posibilidad de emitir documento de cobro de la deuda con su correspondiente referencia de cobro para su ingreso en las entidades financieras colaboradoras.

Embargo individual o colectivo sin C63

Para el embargo individual o colectivo sin C63, el sistema debe permitir añadir cuentas para su posterior ordenación de embargo en formato papel. Estas cuentas no podrán ser utilizadas en la gestión del C63.

Las cuentas podrán ser incluidas manualmente o por medio de la carga del modelo de datos suministrado por la AEAT de depósitos bancarios.



Para ello deberá posibilitar la selección individual o colectiva de expedientes que cumplan determinadas condiciones como podrían ser su importe pendiente, el estado del expediente, el resultado de una actuación determinada, etc... Este proceso generará un archivo de solicitud de información según el Diseño de registro de depósitos bancarios-AEAT.

Permitirá la carga de resultados de la petición de información según el modelo de datos de la AEAT.

Dispondrá de actuaciones de levantamiento y cobros, así como la notificación de diligencias de embargo automatizadas, tanto para la entidad como para los/as deudores/as.

El plazo fin de levantamientos lo determinara el mismo cálculo que tiene el C63, imposibilitando su ejecución transcurrido dicho plazo y hora del último día.

Embargo de cuenta a cotitulares de bienes

El sistema debe permitir el embargo de cuentas siguiendo el sistema centralizado C63 AEB/CECA; aunque también admitirá el embargo individual o colectivo sin C63 para aquellas Entidades Financieras que estén o no adheridas al C63 sobre los/as cotitulares de bienes.

El sistema debe posibilitar la decisión de solicitar o no bienes cuentas sobre deuda incluida en expedientes de apremio en la cual se informe de la existencia de uno/a o varios cotitulares.

La gestión del embargo será similar a la que se pueda realizar sobre el/la deudor/a principal.

La fase 1 del C63 se realizará sobre todos/as y cada uno/a de los/as cotitulares. La fase 3 se realizará en primer lugar sobre el/la deudor/a principal hasta agotar los intentos de embargo sobre las cuentas obtenidas, para después actuar sobre las cuentas de los/as cotitulares en orden de mayor a menor porcentaje de participación sobre los bienes afectados.

Una vez agotados los intentos sobre la información obtenida del/la deudor/a principal, si el expediente de apremio incluyera deuda con y sin detalle de cotitulares, podrá actuarse a la vez sobre el/la titular principal (solo la deuda sin información de cotitular) y sobre el resto de la deuda al/la cotitular o cotitulares a la vez.

16.2.2. Embargo de sueldos, salarios y pensiones

El sistema permitirá el intercambio de información con la TGSS y el INSS conforme al formato de ficheros de petición/respuesta vigente en cada momento para poder llevar a cabo este tipo de embargos según los procedimientos establecidos normalizadamente por dichas entidades. La solicitud de información se podrá realizar sobre la totalidad de la deuda en apremio o sobre una selección previa efectuada mediante filtros.



La orden de embargo deberá generar la correspondiente diligencia de embargo y notificación al deudor y al pagador. Si el resultado es positivo, una vez emitida la diligencia de embargo, si alcanza la totalidad de la deuda, se paralizarán otras actuaciones de embargo y la posibilidad de gestionar aplazamientos y fraccionamientos de la deuda por un tiempo parametrizable. Sin perjuicio de lo anterior, el sistema permitirá la emisión de documentos de pago y la anulación total o parcial de la deuda incluida en la diligencia de embargo.

El sistema debe permitir seleccionar las diligencias de embargo no atendidas por los pagadores para emitir una reiteración de la orden de embargo previa al inicio del expediente de derivación responsabilidad.

Para contestar a la diligencia de embargo y hacer efectiva la misma, los pagadores accederán a la sede electrónica donde, informaran del resultado de la misma, y, en caso de respuesta positiva, podrán efectuar el pago directamente en sede electrónica o bien generar los documentos de ingreso con su correspondientes referencias de cobro para que puedan ser pagados en las entidades financieras colaboradoras.

El sistema facilitará la contestación y el pago a aquellos grandes pagadores que reciban numerosas diligencias de embargo mediante la remisión de ficheros de respuesta masiva que se podrán incorporar al sistema de forma automática. El sistema recogerá la información de la respuesta positiva o negativa de la diligencia, y en caso de traba, identificará cada una de las aplicaciones de ingreso realizadas. Una vez liquidada la deuda (por cobro o anulación) incluida en la diligencia, el sistema emitirá la cancelación o levantamiento de embargo y será notificada al pagador y al deudor. El contribuyente podrá consultar en sede electrónica el estado de la diligencia de embargo en cualquier momento.

Cálculo del importe a retener

El importe a retener por la empresa vendrá determinado por la modalidad del contrato de trabajo, así, el cálculo podrá realizarse por mensualidades, días u horas. Para ello el sistema deberá “guardar” para cada ejercicio los importes del SMI:

- Anual
- Mensual
- Diario
- Hora

El sistema deberá prever la modificación que se pueda producir a lo largo del año en cualquiera de estas modalidades, por ello deberá controlar las fechas de efectividad de dicho importe a través de la fecha de inicio de cada uno de ellos.

Envío documentación por empresas

Para hacer efectivos los embargos o comunicar la imposibilidad para ejecutarlos, las empresas accederán al sistema donde podrán:



- Generará un documento de ingreso de las cantidades retenidas y efectuar el pago directamente.
- Enviar documentación justificativa de la imposibilidad de realizar el mismo. Dicha documentación quedara adjuntada a la orden de embargo del expediente de apremio.

Una vez liquidada la deuda (por cobro o anulación), la empresa podrá descargarse un documento con la cancelación de la orden de embargo.

Asimismo, el contribuyente podrá, accediendo a su carpeta tributaria, comprobar el estado de su orden de embargo.

16.2.3. Embargo de devoluciones gestionadas por la AEAT

El sistema permitirá, de forma automatizada y compatible con los embargos de dinero en cuenta corriente tal y como se recoge en el apartado 11.2., seleccionar los expedientes a incluir en la orden de embargo y notificar a los deudores a los que se les haya embargado total o parcialmente la devolución.

Todo ello conforme a lo establecido en el Modelo 996.

16.2.4. Embargo de pagos efectuados por Administraciones Públicas en los términos que se definan por el desarrollo reglamentario de la disposición adicional cuarta de la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y de creación del registro contable de facturas del Sector Público (Punto Neutro de Embargos).

El sistema permitirá el embargo de cantidades a pagar por cualquier Administración Pública mediante el intercambio de ficheros adaptados a los modelos 996 y 997 de la AEAT, conforme a las especificaciones que a tal efecto se establezcan en la regulación del punto neutro de embargos cuando entre en vigor.

Una vez cruzada la información de los deudores en ejecutiva y de los pagos ordenados a favor de éstos, el sistema generará las diligencias de embargo de créditos con las correspondientes referencias de cobro para que puedan abonarse por cualquiera de las entidades financieras colaboradoras en el plazo de ingreso que se configure en cada caso. El sistema emitirá de forma automática la notificación de estas diligencias al deudor y a la Administración pagadora.

16.2.5. Embargo de bienes inmuebles

La aplicación deberá desarrollar todo el procedimiento de embargo de bienes inmuebles de acuerdo con la normativa vigente, a través de la emisión e incorporación al expediente ejecutivo de todos los actos y diligencias necesarios para llevarlos a cabo, con todos los datos necesarios para el procedimiento de embargo, incluyendo los que permitan la interoperabilidad con el Portal de Subastas



Electrónicas de la Agencia Estatal del BOE y los actos derivados de la enajenación de los inmuebles. En todo momento la aplicación correlacionará los bienes con las deudas concretas objeto de embargo a través de las referencias adecuadas (IDUFIR, referencia catastral, finca registral, etcétera).

La aplicación permitirá la extracción de todos los datos necesarios para su consulta y solicitud de información al Servicio de índices del Registro de la Propiedad, permitiendo la conexión telemática con el Colegio de Registradores de la Propiedad y Mercantiles (CORPME), trasladando los datos y documentos imprescindibles para la solicitud individual o masiva de notas simples, la carga de los ficheros de respuesta en el aplicativo mediante la grabación de datos en los correspondientes expedientes ejecutivos (datos del inmueble, cargas preferentes, caducidad de anotaciones, etc.), así como el envío y recepción de mandamientos de anotación, prórroga y cancelación de embargo con el contenido mínimo obligatorio establecido en la normativa vigente.

El sistema debe prever las notificaciones de la diligencia de embargo previstas en el artículo 170 LGT aparte de al obligado tributario, al tercero titular, poseedor, depositario, cotitular y cónyuge, si se trata de vivienda habitual privativa del obligado o de un bien ganancial, en general.

También debe prever requerimientos a acreedores con cargas preferentes al objeto de obtener información actualizada de las mismas.

Deberá disponer de los campos y pestañas necesarios para la confección de las diligencias de embargo y los mandamientos de anotación preventiva de bienes inmuebles, en los que la aplicación debe volcar la información obtenida del Registro de la Propiedad.

En el caso de mandamientos de prórroga de anotación del embargo, el sistema generará el documento con todos los datos necesarios de la anotación que se prorroga. La aplicación deberá establecer un sistema de alerta para controlar los expedientes próximos a alcanzar el plazo máximo de caducidad,

Una vez extinguida la deuda incluida en el mandamiento de anotación preventiva de embargo, el sistema generará el mandamiento de cancelación de embargo de bienes inmuebles con toda la información necesaria para su presentación en el Registro de la Propiedad.

El sistema permitirá la emisión de requerimientos de pago al tercer adquirente, petición de remanentes y emisión de informes, que deberán contener los datos necesarios para su notificación a la entidad que corresponda.

El sistema deberá habilitar el inicio del expediente de tercería de dominio o mejor derecho vinculado al del procedimiento ejecutivo, con todos los actos y documentos vinculados al mismo.



16.2.6. Embargo de vehículos y otros bienes muebles

La aplicación deberá desarrollar todo el procedimiento de embargo de bienes muebles de acuerdo con la normativa vigente, a través de la emisión e incorporación al expediente ejecutivo de todos los actos y diligencias necesarios para llevarlos a cabo.

En el caso de mandamientos de prórroga de anotación del embargo, el sistema generará el documento con todos los datos necesarios de la anotación que se prorroga. La aplicación deberá establecer un sistema de alerta para controlar los expedientes próximos a alcanzar el plazo máximo de caducidad.

Deberá disponer de los campos y pestañas necesarios para la confección de las diligencias de embargo y los mandamientos de anotación preventiva en el Registro de Bienes Muebles.

Una vez extinguida la deuda incluida en el mandamiento de anotación preventiva de embargo, el sistema generará el mandamiento de cancelación de embargo de bienes muebles con toda la información necesaria para su presentación en el Registro correspondiente.

16.2.7. Embargo de pagos efectuados a los deudores a través de Terminales de Punto de Venta

La aplicación deberá permitir la realización de embargo de pagos efectuados a los deudores del Organismo a través de Terminales de Puntos de Venta. Se podrán realizar las correspondientes actuaciones de embargo de forma individualizada emitiendo los correspondientes requerimientos, actos y diligencias necesarios que serán parametrizables conforme a los criterios establecidos por el Organismo. La emisión de los requerimientos de información y las diligencias de embargo se automatizarán y se realizarán de forma masiva sin perjuicio de que puedan ser emitidas manualmente por el usuario.

Asimismo, la aplicación facilitará los desarrollos necesarios para que el Organismo implemente la colaboración con las entidades financieras para el desarrollo de un procedimiento telemático para la realización de estos embargos. El procedimiento de intercambio de ficheros se realizará preferentemente vía EDITRAN y contemplará diferentes fases similares a las establecidas en el 14.2.1 (solicitud de información, comunicación de la información, práctica del embargo, etcétera).

16.2.8. Otras actuaciones de embargo (créditos, efectos, valores...)

La aplicación permitirá las demás actuaciones de embargo previstas en el Reglamento General de Recaudación, a través de la emisión e incorporación al expediente ejecutivo de todos los actos y diligencias necesarios para llevarlos a cabo.

16.3. Fallidos y créditos incobrables

La aplicación contratada debe contemplar obligatoriamente la propuesta de deudores como fallidos así como identificación de responsables solidarios y subsidiarios en el momento procedimental oportuno, y





la declaración como incobrables de sus créditos en apremio y posteriores bajas por referencia, siempre que cumplan con los requisitos establecidos en la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria y en el Reglamento General de Recaudación, así como la normativa de la propia Agencia.

También debe contemplar, tal y como se recoge en las normas citadas, la rehabilitación automática de dichos deudores y créditos con su correspondiente investigación de solvencia sobrevenida, siendo por ello necesario que con carácter semestral se produzca, al menos, un cruce de deudores previamente declarados fallidos con las bases de datos de toda la información tributaria que pueda demostrar un alta tributaria o hecho similar, con indicios de solvencia, posterior a la declaración de deudor fallido, con identidad de sujeto. El sistema también detectará, dentro de las tareas de vigilancia de la solvencia sobrevenida, los pagos y solicitudes de fraccionamiento o aplazamiento de deudas efectuadas por los deudores declarados fallidos para su rehabilitación automática, así como las devoluciones de ingresos que se reconozcan a favor de un deudor declarado fallido.

16.3.1. Declaración crédito incobrable por referencia

El programa deberá ser capaz de detectar de manera automatizada la generación de deuda de nuevo ingreso, pendiente, de un/a deudor/a declarado/a fallido/a con anterioridad para iniciar el expediente de crédito incobrable por referencia.

Deberá incorporar un sistema de firma de documentos, propuesta y decreto de aprobación, siendo este último el que procede a realizar las bajas de los créditos pendientes.

El proceso es planificado con una periodicidad mensual.

Para el seguimiento del proceso/ procedimiento se deberá disponer de filtros, estadísticas, informes y cualquier otro sistema de control que permita conocer los resultados del procedimiento.

16.3.2. Rehabilitación fallido y crédito incobrable

El programa deberá ser capaz de permitir la rehabilitación de los créditos en los casos que corresponda dentro del plazo de prescripción de éstos.

Para ello deberá existir propuesta de rehabilitación previa y detectar los recibos anulados por crédito incobrable no prescritos y declarar su rehabilitación.

Para el seguimiento del proceso/ procedimiento se deberá disponer de filtros, estadísticas, informes y cualquier otro sistema de control que permita conocer los resultados del procedimiento.

16.4. Prescripción de deudas

La aplicación contratada debe gestionar de manera automática la declaración y tramitación de los valores prescritos según lo establecido en la Sección 3ª, del Capítulo IV, del Título II, artículos 66 a 70, inclusive



de la vigente Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, así como lo regulado al respecto en el RGR, en la Ley General Presupuestaria, y demás normativa de aplicación. Esto implica que deberá contar con un sistema de avisos previos a la prescripción de los valores afectados, con las peculiaridades de los plazos de prescripción de la deuda según la normativa sectorial aplicable, con al menos ocho meses de antelación (sin perjuicio de que sea parametrizable) así como la preparación procedimental automática de la declaración de prescripción, una vez producida, y, finalmente, la anulación de los valores declarados prescritos y su no inclusión en ningún procedimiento recaudatorio, con todas las consecuencias a nivel de toda la información relacionada con el deudor y la deuda total correspondiente. Todos estos procesos se realizarán acompañando la documentación administrativa correspondiente.

También debe contemplar la interrupción automática de la prescripción tanto por la presentación de recursos/solicitudes/fraccionamientos o cualquier otro tipo de actuación prevista en el artículo 68 de la LGT.

La aplicación debe contener los ajustes necesarios o, al menos, posibilidades de parametrización de los procedimientos de forma que se diferencie entre la prescripción del derecho a liquidar y del derecho de cobro, así como que se recojan con detalle las actuaciones que interrumpan las mismas.

16.5. Procesos masivos de recaudación ejecutiva

Para agilizar la tramitación, el sistema deberá posibilitar la ejecución de procesos masivos desatendidos y que esté orientada a dichos procesos para agilizar al máximo la tramitación. Entre otros:

- El control de plazos para evitar prescripciones y caducidades, con al menos ocho meses de antelación, sin perjuicio de que sea parametrizable, identificando automáticamente y avisando de los expedientes con riesgo de prescripción o caducidad y generando actuaciones interruptoras masivas con sus notificaciones.
- Un cuadro de mando o cuadro de control que permita conocer de forma continuamente actualizada el estado de tramitación de todos los expedientes, con indicación del número y qué expedientes se encuentran en todas y cada una de las fases del procedimiento, así como poder efectuar desde el mismo las distintas actuaciones a realizar.
- Herramientas para detectar expedientes que están siguiendo una tramitación irregular o no prevista.
- Cálculo y actualización de las fechas de prescripción y de caducidad en función de las actuaciones realizadas.
- Cancelación automática de cualquier orden de embargo liquidada, bien por cobro o por anulación de recibos, con su correspondiente informe de cancelación de orden de embargo.



- Proceso de creación de expedientes de apremio o acumulación de deuda si el expediente ya está iniciado, de aquellas deudas pendientes, y vencidos los plazos de la notificación de la providencia de apremio (art. 62.5 de la LGT) y del recurso de reposición.
- En los expedientes de apremio se actualizará de manera permanente los importes totales, pendientes, paralizados, anulados, cobrados, etc.
- Tal y como se manifestó en el punto 12.11 estos procesos también permitirán diferenciar entre la prescripción del derecho a liquidar y del derecho de cobro, así como que se recoja con detalle las actuaciones que interrumpan las mismas.
- Todos estos procesos se realizarán acompañando la documentación administrativa correspondiente.

16.6. Enajenación de bienes y derechos. Subasta electrónica

La aplicación dispondrá de los requisitos necesarios para la tramitación de las enajenaciones de bienes y derechos en todas sus modalidades (subasta, concurso, adjudicación directa y adjudicación a la hacienda pública) y en todas las actuaciones, desde las actuaciones previas a la valoración a las actuaciones posteriores a la enajenación de bienes incluso con la adjudicación de bienes a la entidad acreedora, cumpliendo los requisitos establecidos en la LGT, Reglamento General de Recaudación y las Ordenanzas e Instrucciones del Organismo. Se incluye la generación de todos los documentos asociados a dichos actos (modelos normalizados con campos abiertos para su modificación), debiendo prever la enajenación de distintos tipos de bienes, con las especialidades previstas en cada procedimiento, así como la documentación requerida en cada caso.

16.6.1. Cuadro de mando

La aplicación deberá contener un cuadro de mando que permita realizar un seguimiento e impulso de la actividad de la unidad por expedientes y usuarios.

La aplicación deberá permitir configurar estadísticas sobre la actuación de la unidad. Entre otras cuestiones permitirá llevar seguimiento de la agenda de subastas y/o concursos, el número de subastas y lotes, las enajenaciones realizadas, las que han realizado infructuosas, los tipos de bienes, etcétera. Asimismo, permitirá llevar control de los ingresos efectuados por los deudores hallándose el expediente en la unidad de enajenaciones, así como los ingresos efectuados por los licitadores, depósitos, etcétera. Todos estos datos deberán estar disponible a nivel de los diferentes usuarios.

Asimismo, la aplicación deberá permitir llevar una base de datos de los licitadores participantes, contemplando sus datos personales, procedimientos de enajenación en los que participan y en los que resultan adjudicatarios, subastas quebradas, importe de las ofertas, etcétera.



16.6.2. Tratamiento del expediente por los usuarios.

El expediente ejecutivo deberá disponer de los datos personales y descriptivos de los bienes embargados necesarios para emitir los documentos requeridos en el expediente de enajenación.

El usuario deberá poder grabar los campos necesarios para el desarrollo de todo el procedimiento de enajenaciones que se integrarán dentro del sistema general de información. A modo de ejemplo deberá poder introducir las cargas previas del expediente, la valoración del bien, el tipo de subasta, el tipo mínimo, los recibos asociados, las costas que se vayan produciendo asociándoles los correspondientes documentos justificativos, etcétera.

La aplicación deberá permitir el tratamiento del expediente por cada usuario sin perjuicio de que se halle integrado con las fases anteriores del procedimiento con todas las funcionalidades establecidas con carácter general en la aplicación y concretamente deberá permitir realizar los siguientes seguimientos:

- Bandejas de tareas/Paneles de trabajo por usuario.
- Integración con firma electrónica.
- Composición y foliado del expediente firmado electrónicamente de acuerdo con la Norma Técnica de Interoperabilidad ENI.
- Mantenimiento de plantillas de documentos para la gestión tributaria.
- Mantenimiento de versiones de las plantillas, con posibilidad de composición por el usuario de los textos a emplear en los procedimientos, sumando, de forma cómoda, varios textos parciales predefinidos y permitiendo campos de texto libre.
- El sistema deberá asociar la suspensión o paralización del procedimiento a aquellos actos que lo requieran de forma parametrizable conforme a los criterios que establezca el organismo.

16.6.3. Fases del procedimiento.

Conforme a lo anterior la aplicación facilitará la actuación en todas las fases del expediente de enajenación abarcando las siguientes actuaciones. Se aclara que la referencia a estas fases no debe entenderse como un esquema cerrado sino referido a las funcionalidades que la aplicación debe permitir para llevar a cabo las actuaciones.

1. Actuaciones previas a la valoración. - En esta primera fase, la aplicación permitirá llevar a cabo las actuaciones iniciales de comprobación y verificación, previas a cursar la valoración de los bienes y derechos embargados, subsanando y completando los actos y documentación que lo precisen.

Así como actuaciones de esta fase que se deben incluir:



- Recepción de los expedientes remitidos por parte de la unidad que corresponda de recaudación ejecutiva. A estos efectos la aplicación habilitará un registro de la misma que permita tener constancia de las circunstancias de la misma (fecha, documentos que integran el expediente, etcétera).
- Grabación de datos. La aplicación deberá permitir la grabación de los datos necesarios para tramitar el procedimiento de enajenación en todas sus fases posteriores. La aplicación deberá permitir la grabación de los datos específicos necesarios para la tramitación del expediente de enajenación. Así por ejemplo deberá facilitar el control cargas previas del bien.
- Requerimientos. Deberá facilitar la emisión de los requerimientos de información que sea necesario efectuar para la tramitación del expediente a las unidades de recaudación ejecutiva que corresponda, a los entes delegantes o al deudor u otros obligados, en este último caso, contemplando los diferentes supuestos de representación, situación de sociedades, cumplimiento de condiciones, derechos limitativos del dominio, comunidad de bienes, terceros poseedores, arrendamientos, derechos de adquisición preferente, situaciones urbanísticas, concesiones administrativas, concurrencia de créditos o procedimientos de ejecución preferentes.
- La aplicación debe permitir, asimismo, la devolución del expediente a la unidad de recaudación en los casos en los que, motivadamente y conforme a los criterios establecidos por el Organismo la enajenación no sea viable.

2. Actuaciones de valoración: En esta fase la aplicación deberá permitir realizar todas las actuaciones encaminadas a la valoración de los bienes y derechos, desde su inicio con el tasador que en su caso proceda, hasta la firmeza de la valoración.

Así, en esta fase las actuaciones que debe facilitar la aplicación son, entre otras, las siguientes:

- El encargo de los informes de valoración, el seguimiento y control de dichos encargos.
- Notificación de la valoración al deudor u otros obligados o interesados, con los correspondientes trámites de audiencia u otros que procedan.
- Resolución de alegaciones y valoraciones contradictorias presentadas, así como citaciones, en su caso, a los tasadores para diferencias de valoración, valoración de tercer perito, indagación de cargas preferentes, etcétera.

3. Actuaciones de enajenación (subasta, concurso o adjudicación directa).- En esta fase la aplicación deberá permitir realizar las siguientes actuaciones:

- Actuaciones del acuerdo de subasta: Verificación de las actuaciones de los expedientes y, en su caso, subsanación de defectos, determinación de las cargas preferentes, formación de lotes y fijación del tipo, tramitación de los acuerdos de subasta, concurso o adjudicación directa, notificación, publicación de anuncios en boletines oficiales y tableros de organismos, publicidad en medios de comunicación, diligencias de personación, requerimientos, trámites de audiencia y situación posesoria de los bienes.



Actuaciones con la Plataforma de Subasta: envío de datos para la publicación, pago de tasas, seguimiento de la subasta, recepción del resultado de la licitación y gestión de estados.

La aplicación deberá permitir la interoperabilidad del aplicativo con el establecido en el gestor del Portal de Subastas Electrónicas de la Agencia Estatal del BOE de modo que el acceso y tramitación se lleve a cabo mediante el intercambio de información entre ambos. La aplicación deberá contener los ajustes necesarios para tramitar todos los documentos y subastas mediante lotes

- Actuaciones de la Mesa de Subasta o Concurso: Designación de vocales y convocatoria de la Mesa de subasta o concurso, emisión de documentos, atención a licitadores, gestión de depósitos para licitar, y levantamiento de Actas.

En relación con la Mesa de Subastas la aplicación deberá contener un módulo específico que permita realizar la tramitación íntegra de las reuniones de este órgano colegiado. Así, se debe cursar dentro del propio aplicativo la convocatoria del órgano, el levantamiento de acta, realización de reuniones telemáticas en su caso, notificación del acta a los licitadores, en su caso.

4. Actuaciones posteriores a la enajenación. La aplicación permitirá realizar todos los actos posteriores a la enajenación como son la resolución de adjudicación, la aplicación del importe obtenido al pago de las deudas y gestión del sobrante que pudiera resultar.

Así, en esta fase las actuaciones que debe facilitar la aplicación son las siguientes:

- Emisión del requerimiento de pago al rematante.
- Tramitación del preceptivo informe del servicio jurídico sobre el desarrollo del procedimiento de apremio.
- Liquidación de costas, liquidación del importe obtenido en la enajenación de bienes y, en su caso, consignación del sobrante.
- Certificado de adjudicación del bien.
- La aplicación deberá facilitar la aplicación contable del importe del remate a las deudas de forma parametrizable conforme a los criterios que establezca el Organismo. Del mismo modo deberá contemplar, en su caso, la aplicación de los depósitos de los licitadores.

5. Actuaciones en adjudicación de bienes a la entidad local acreedora.

La aplicación deberá permitir la tramitación del expediente de adjudicación de bienes a la Hacienda Pública en pago de deudas, teniendo en consideración las especialidades del Organismo en relación con su actividad con los entes delegantes.

Las actuaciones que deben contemplarse en este caso son las siguientes:

- Consulta a la Entidad local correspondiente y, en su caso, solicitud de informe jurídico potestativo, propuesta y tramitación del Decreto de adjudicación,



- Certificado de adjudicación y demás actuaciones para su inscripción en el Registro de la Propiedad.
- La aplicación deberá facilitar, de forma parametrizable, la aplicación contable del valor del bien conforme a los criterios establecidos por el Reglamento General de Recaudación y demás normativa aplicable, así como los criterios que establezca el organismo.

17. DERIVACIÓN DE RESPONSABILIDAD

El sistema debe permitir la apertura de los expedientes de derivación teniendo en cuenta la clasificación legal: la responsabilidad solidaria con los supuestos previstos en el art. 42.1.a, b, c y 42.2. a, b, c, d de la LGT y la responsabilidad subsidiaria con los supuestos previstos en el art. 43.1.a, b, c, d, de la LGT.

El sistema debe facilitar la apertura del expediente de derivación de responsabilidad con los datos necesarios para identificar al/la deudor/a principal, responsables solidarios/as o subsidiarios/as, y la deuda correspondiente.

La apertura del expediente se realizará desde el “deudor principal”. Al dar de alta el expediente deben aparecer, al menos, los siguientes apartados:

- Identificación del expediente.
- Personas relacionadas: saldrá por defecto el/la deudor/a principal. Ha de permitir añadir al/los responsable/s que existan con sus datos de contacto para notificaciones y comunicaciones.
- Datos de la derivación: motivo de la derivación correspondiente.
- Bienes afectos: (únicamente en los casos de derivación por afección) referencia catastral, situación del bien y Registro en el que consta.
- Responsables: debe permitir introducir varios/as responsables e identificar el supuesto de responsabilidad.
- Deuda (en caso de existir varios/as responsables, el porcentaje que corresponde a cada uno/a).
- La documentación necesaria (ejemplo: notas registrales).

La aplicación debe permitir la realización del trámite de audiencia con carácter previo a la derivación de responsabilidad, de acuerdo con art. 174 y siguientes de la LGT, art. 124 del RGR, seleccionando de forma automatizada la deuda en la situación procedimental pertinente.

La actuación generará las notificaciones correspondientes del trámite de audiencia a los nuevos responsables.



Las notificaciones deberán realizarse por medios electrónicos, o por correo certificado, con los mismos requisitos y condicionantes del sistema general de notificaciones.

Si son varios los responsables tributarios, el sistema informático debe generar nuevos recibos a cada responsable, por la totalidad de la deuda o en, su caso, por la parte que le corresponda y en función de su porcentaje de participación.

Si los responsables tributarios pagan la totalidad de la deuda, se deberá finalizar el expediente en este trámite.

Si se trata de una derivación solicitada por el sujeto responsable (casos de derivación por afección requerida por bancos y sociedades de reestructuración bancaria) el programa deberá permitir la apertura del expediente de derivación para declarar el acto de derivación de responsabilidad con la emisión de los documentos de ingreso por el importe de la deuda a derivar.

En los casos de derivación de responsabilidad al adquirente del bien (por afección) el programa deberá permitir la identificación del bien inmueble afectado y trasladar de forma automatizada dicha identificación a los documentos del procedimiento.

La actuación del trámite de audiencia abre el correspondiente plazo de presentación de alegaciones. En caso de que se presenten alegaciones dentro del trámite de audiencia, el programa debe permitir registrar la documentación aportada como alegaciones.

Si la resolución de las alegaciones fuera estimatoria para el recurrente, la aplicación deberá permitir su resolución mediante el circuito de firmas correspondiente, y una vez notificada la resolución se finalizará automáticamente el expediente.

En los expedientes de derivación cuyo trámite de audiencia no se atienda o en caso de que sean desestimadas las pretensiones alegadas, el programa deberá permitir elaborar el Acto de derivación de responsabilidad acorde con la clasificación de derivación de que se trate, y de conformidad con lo que determine la norma. Posibilidad de controlar aquellos expedientes en los que no se hayan presentado alegaciones para dictar directamente la resolución, una vez transcurrido el plazo del trámite de audiencia así como la caducidad del procedimiento.

Esta resolución del Acto de derivación se realizará por medio un modelo normalizado, en el que parte del texto deberá ser fijo, y otro variable, para poder resolver en este acto aquellas alegaciones al trámite de audiencia en sentido desestimatorio.

La aplicación debe actualizar los nuevos responsables de la deuda y ha de generar las notificaciones correspondientes incluyendo un documento de ingreso, a nombre del responsable, por el importe total de la deuda a derivar, en voluntaria, salvo en el caso de la responsabilidad solidaria del art. 42.2 LGT.

En caso de haber establecido que se desea generar deuda separada en función del porcentaje de titularidad, se generarán nuevos recibos a cada responsable por la parte que les corresponda en función de su porcentaje de participación.



Los expedientes de derivación de responsabilidad se finalizarán de manera automática cuando la notificación del acto de derivación de responsabilidad o de la resolución del recurso interpuesto, en su caso, haya sido procesada por el sistema informático e incluida en el expediente de derivación. El recurso presentado y su resolución deberán incluirse en el expediente de derivación. El sistema informático también deberá prever de forma automatizada, cuando los recibos notificados no se hayan satisfecho, que vuelvan a incluirse en el procedimiento de apremio.

Posibilidad de continuar el procedimiento tanto con el obligado principal como con los responsables solidarios y en el caso de los subsidiarios, debiendo vigilar la solvencia sobrevenida.

18. SUCESIÓN

Para completar los procedimientos tributarios descritos anteriormente, el sistema deberá contemplar el procedimiento de recaudación para los sucesores de las deudas tributarias, de conformidad con los supuestos de sucesión previstos en la LGT, a saber: sucesión de personas físicas, sucesión de sociedad con personalidad jurídica disuelta y liquidada, sucesión de sociedad mercantil disuelta sin liquidación y sucesión de fundación o ente sin personalidad jurídica.

Para ello deberá ser posible establecer comunicación e intercambio de información con los organismos que disponen de los datos oportunos y necesarios (INE, servicio de últimas voluntades, registros civiles, notarias,...).

Deberá incorporar un sistema de firma de documentos, propuestas y decretos que será el general que contemple el aplicativo.

Para el seguimiento del proceso/procedimiento se deberá disponer de filtros, estadísticas, informes y cualquier otro sistema de control que permita conocer los resultados y el detalle del procedimiento en cada una de las fases del mismo.

El sistema debe facilitar la apertura del expediente de sucesión de la deuda con los datos necesarios para identificar al deudor principal, sucesores y la deuda correspondiente, incluyendo solo deudas devengadas y liquidadas/devengadas y no liquidadas con anterioridad al fallecimiento/extinción; respecto a las devengadas con posterioridad no será de aplicación el procedimiento frente a sucesores.

La apertura del expediente se realizará desde el “deudor principal”. Al dar de alta el expediente deben aparecer, al menos, los siguientes apartados:

- Identificación del expediente.
- Personas relacionadas: saldrá por defecto el deudor principal. Ha de permitir añadir los sucesores que existan, o en su caso, su representante, con sus datos de contacto para notificaciones y comunicaciones.



- Datos de la sucesión: tipo de sucesión, fecha extinción / fallecimiento, sucesores, fecha de escritura aceptación herencia con indicación de si es pura y simple o a beneficio de inventario, etc.
- Sucesores: debe permitir introducir varios sucesores, procediéndose al cambio de obligado.
- Deuda, en caso de existir varios sucesores, permitiendo exigir la totalidad de la deuda o la parte que corresponda, dependiendo de si han aceptado pura y simplemente o a beneficio de inventario, si se trata de personas físicas y de la cuota de liquidación, si son personas jurídicas.

En el caso de personas físicas debe excluir del procedimiento de sucesores las deudas en concepto de sanción e incluirlas para el supuesto de sucesores de personas jurídicas.

En el procedimiento no se emite trámite de audiencia, sino el requerimiento al o a los sucesores con los documentos de ingreso de la deuda, en la situación en que se encuentre en el momento de la sucesión, con efecto interruptor de la prescripción.

Los recibos anteriores a la fecha del fallecimiento /extinción se exigirán a los sucesores en la misma situación en la que se encontraban en ese momento. Si la deuda estaba en voluntaria a la fecha de la extinción, ésta se repondrá a voluntaria al ejecutar la sucesión. Si el fallecimiento/extinción acaece en ejecutiva, se procederá de conformidad con lo dispuesto en el 127.1 y 4 RGR dependiendo del momento del procedimiento de apremio en el que ocurrió el mismo.

La actuación de sucesión actualiza los nuevos sucesores de la deuda y genera las notificaciones correspondientes con un documento de ingreso por el importe total de la deuda a suceder.

El expediente finalizará automáticamente con la recepción del acuse del requerimiento por los sucesores o la herencia yacente correctamente constituida.

En caso de no abonar el importe requerido, el programa deberá contemplar el inicio o la continuación del procedimiento de apremio respecto de la deuda no abonada.

Mediante un proceso periódico y planificado, el sistema debe permitir la carga de ficheros del INE y la incorporación de los datos de fallecimiento del Padrón de Habitantes y la creación de expedientes de sucesión de los deudores que consten como fallecidos en dichos ficheros detectando los errores que se produzcan para poder gestionar y resolver las incidencias.

El sistema en caso de duplicidades o discrepancias en la identificación del deudor, deberá ofrecer la posibilidad de seleccionar el deudor correcto para la carga de información.

Existirá una única carga de información a la que se irán añadiendo los archivos recibidos mensualmente. El sistema también permitirá la incorporación de información individualmente.



A la información pendiente (deudores no localizados en el momento de la carga) se añadirá la nueva recibida, empezando de nuevo el cruce de información. Así sucesivamente mes a mes o en el plazo que se pueda establecer.

Los datos suministrados en el fichero de defunciones se incorporarán a los datos personales del deudor, existiendo avisos predefinidos para alertar que la persona está fallecida.

La aplicación deberá permitir emitir avisos al realizar liquidaciones, dar de alta objetos tributarios y registrar cualquier actuación, permitiendo añadir a éstos la nomenclatura de “herederos de” o “herencia yacente con NIF correcto”.

19. GESTIÓN Y RECAUDACIÓN DE SANCIONES DE TRÁFICO

El aplicativo de gestión de sanciones de tráfico integrará la tramitación de completa del procedimiento sancionador en materia de tráfico:

- Actuaciones administrativas de la fase instructora del procedimiento sancionador de tráfico.
- Actuaciones administrativas fase sancionadora del procedimiento sancionador de tráfico.
- Gestión de comunicaciones de sanciones graves y muy graves en materia de tráfico y circulación de vehículos a motor, una vez sean firmes en vía administrativa, para su anotación en el Registro de conductores e infractores. Gestión de comunicación descuentos de puntos en permiso circulación. Integración con aplicaciones de servicios web de la DGT para gestión de comunicaciones, altas y bajas.

El sistema permitirá la parametrización en función de las competencias delegadas y encomendadas en la Agencia y las que se reserva el Ayuntamiento.

19.1. Grabación de denuncias y generación de expedientes.

El alta y grabación de denuncias debe permitirse desde:

- Grabación manual en Aplicativo, mediante en entorno de grabación que facilite la grabación de información y digitalización de imágenes (boletín de denuncias, fotos, documentación adicional, resultados de pruebas, etc.).
- Grabación en dispositivos móviles.
- Remisión y carga de ficheros de lotes masivos de denuncias, con definición previa de especificaciones para validación de datos (particularmente para denuncias generadas a partir de sistemas de gestión zonas ORA – AZUL, radares, dispositivos de movilidad, sistemas de captación de imágenes, etc.).



19.2. Tramitación.

El sistema de integrará con plataformas y servicios de la DGT (actual ATEX5) para la consulta e incorporación masiva de información para la tramitación de los expedientes sancionadores, permitiendo la validación individual y masiva, mediante la definición de parámetros de validación y control, para al alta e inicio de los correspondientes procedimientos.

El sistema permitirá la emisión de documentos de ingresos para pagos a cuenta mediante la identificación de datos de expedientes que permitan su correspondencia única, con la posterior relación automática del pago con la denuncia que se tramite.

Mantenimiento de plantillas y documentos propios del procedimiento sancionador con las adaptaciones requeridas para cada organismo.

Generación masiva de documentos, acuerdos, remesas de notificaciones, comunicaciones por estados de los expedientes. En el caso de acuerdos para la firma de los órganos competentes, generación en formatos para posible tratamiento individualizado.

Generación automática y planificada documentos y acuerdos en expedientes individuales y gestión agrupada de expedientes, control y seguimientos de estados (generación, envíos, recepción, etc.).

Mantenimiento por organismo de ordenanzas, cuadros de infracciones y sanciones, órganos competentes, callejeros, agentes, etc.

Tramitación individualizada y masiva de cambios de infractor en expedientes.

Tramitación de archivo e inicio individualizada y masiva de expedientes por falta de identificación del infractor.

Funcionalidad de incorporación de informes de agentes, pruebas y documentación adicional para expedientes.

El aplicativo integrará sistemas de avisos de control de estados de situación de expedientes y plazos de tramitación, resúmenes parametrizables y exportación de datos de explotación externa.

Integración con plataformas y servicios de notificación y publicación específicos del procedimiento sancionador, en particular, las requeridas en su caso por la DGT (DEV / TRESTA).

Valoración disponibilidad de módulo propio tipo APP, compatible con sistemas operativos más usuales en los dispositivos Smartphones, en conexión directa a bases de la Aplicación (cuadro de infracciones y sanciones, callejeros, etc.). para facilitar la grabación de denuncias y posible habilitación conexión con bases DGT, pudiendo funcionar en modo desconexión cuando no exista cobertura de datos.



20. INSPECCIÓN TRIBUTARIA

El aplicativo de inspección tributaria integrará las funcionalidades necesarias para la gestión y tramitación completa de procedimientos competencia de la inspección tributaria y procedimientos sancionadores derivados de los mismos, conforme a la normativa reguladora de aplicación y de los tributos correspondientes.

Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.

R. D. 1065/2007, de 27 de julio, Reglamento General de actuaciones y procedimientos de gestión e inspección tributaria y normas comunes de los procedimientos de aplicación de los tributos.

R. D. 2063/2004, de 15 de octubre, Reglamento General del Régimen Sancionador Tributario.

R. D. L. 2/2004, de 5 de marzo, Texto Refundido Ley Reguladora Haciendas Locales.

Ordenanzas fiscales.

Módulo de diseño y mantenimiento de documentos y plantillas propias de procedimiento de inspección y sancionador tributario.

Integración común, con gestión tributaria, con módulo de mantenimiento de ordenanzas fiscales por concepto y organismos, a efectos de normativa vigente de aplicación y elementos de cuantificación de las obligaciones tributarias.

Integración con registros, registros de objetos tributarios y bases de información para generación de expedientes (declaraciones, bases de información externas, registros de ANCERT, registros ICIO, etc.).

Generación de procedimientos de Inspección y Sancionadores por agrupación de hechos imposables, conceptos tributarios y otros criterios que se definan.

Integración con procedimientos de gestión tributaria para opción de finalización e inicio de procedimientos de Inspección.

Disponibilidad de módulo propio de gestión censal del IAE en los términos del Real Decreto Legislativo 1175/1990, de 28 de septiembre, por el que se aprueban las tarifas y la instrucción del Impuesto sobre Actividades Económicas, cuantificación de cuotas tarifa, elementos superficie, cuota mínima municipal, etc.

Generación de informes y comunicaciones para remisión de fichas censales a la AEAT.

Explotación de bases de información e interrelación de objetos tributarios a efectos de confección y generación de expedientes conformes a Planes de Inspección.

Gestor de expedientes y procedimientos que permitan:



- Asignación masiva o individual a tramitadores.
- Generación e incorporación de actuaciones previas o preparatorias.
- Control de situación, estados y plazos de tramitación y prescripción.
- Control de emisión y resultados de notificaciones.
- Generación de notificaciones adicionales.
- Inicio de Procedimientos Sancionares a partir de Procedimientos de Inspección Tributaria.
- Sistemas de avisos, alertas, tramitación masiva y planificadas de expedientes.

Actualización de bases de objetos y elementos tributarios, registros en antecedentes de actuaciones y sistema de comunicación a gestión tributaria de información y regularizaciones consecuencia de actuaciones y procedimientos de inspección.

Asignación de expedientes a usuarios/instructores de forma individual o por lotes, permitiendo modificaciones posteriores de estas asignaciones. Asimismo, poder asignar a determinados usuarios las actas/PCL y sancionadores que sean objeto de revisión o rectificación posterior.

21. RECURSOS

La aplicación deberá permitir la gestión de los recursos que sean presentados por los contribuyentes en vía tributaria contemplando sus especialidades y dando las funcionalidades necesarias para ser parametrizados en función del tipo de recurso y los modelos tipo de resolución según las diferentes casuísticas que se repitan en los diferentes procedimientos.

Sin perjuicio de lo anterior deberá contemplar, al menos, la apertura, tramitación y resolución de los siguientes tipos de recursos:

- Recursos contra liquidaciones y recibos de cobro periódico.
- Recursos contra la providencia de apremio.
- Recursos contra la diligencia de embargo.
- Recursos contra la resolución de una solicitud de devolución de ingresos.
- Recursos contra la resolución de fraccionamientos o aplazamientos.
- Recursos contra resolución de bonificaciones y exenciones.



- Otros supuestos de revisión y recursos (nulidad, extraordinarios de revisión ...)
- Recursos de Multas
- Recursos de Tercerías
- Informes en contestación actos de mero trámite.

21.1. Apertura y alta del expediente

Al dar de alta el expediente debe permitir introducir, al menos, la siguiente información, que estará dividida en distintas secciones:

- Identificación del expediente (tipo de solicitud, motivo de apertura y unidad a la que corresponde).
- Identificación del recurrente (persona física (nombre y apellidos, DNI, domicilio) persona jurídica (nombre, CIF, domicilio)
- Identificación del representante con los mismos campos que para la identificación del recurrente.
- Datos del acto recurrido (acto recurrido y motivo de oposición).
- Recibos y liquidaciones (se identificará el/los recibo/s la/las liquidación/liquidaciones objeto del recurso).
- Registro de garantías.
- Documentación aportada.
- Tipo de notificación solicitada por el recurrente.
- Gestión vida del expediente (hoja de ruta de los trámites) junto con sus posibles notificaciones.

El sistema debe facilitar que la solicitud del/la contribuyente sea completa en cuanto a sus datos personales y que pueda expresar con claridad qué solicita, para lo cual deberá haber un campo para introducir un texto libre.

Debe permitir la clasificación del expediente de recurso tomando como referencia el acto recurrido. Debe estar directamente relacionado, en su caso, con los motivos de impugnación indicados en la Ley General Tributaria (ejemplo causas tasadas contra la Providencia de apremio y Diligencia de embargo).

Para aquellas reclamaciones que no se incluyan en los supuestos anteriores, el programa debe permitir abrir este tipo de recursos con una fórmula o campo “abierto” que permita indicar el motivo por el que recurre.



El sistema debe permitir distintas personas relacionadas en el mismo expediente en calidad de solicitante, representante legal, o la coexistencia de varios sujetos pasivos. Y también tercero/deudor en las tercerías.

Cuando la solicitud junto con la documentación que aporta el/la interesado/a sea incompleta, el sistema debe permitir realizar un requerimiento al/la interesado/a para que aporte la documentación necesaria para seguir con la tramitación del expediente. Esta actuación debe poner en marcha el cómputo de los plazos en que el requerimiento debe ser atendido. Debe permitir notificaciones de actos a todos los sujetos del expediente (deudores y terceros fundamentalmente).

Si la documentación necesaria está en poder de otra Administración Pública de la que hay convenio de colaboración, el sistema debe permitir el enlace con la administración afectada para aportarla al expediente.

Después de dar de alta el expediente, debe existir una actuación que ha de generar un documento de presentación del recurso, firmado por el/la interesado/a. En caso de que la presentación del recurso se realice de forma electrónica, se ha de generar un documento que contenga, al menos:

- Datos del expediente de la solicitud (nº expediente, asunto, fecha de creación).
- Datos del/la solicitante (datos personales, parte expositiva, solicitud que realiza y código de verificación que acredite la firma digital de contribuyente).

21.2. Instrucción del expediente

El sistema debe posibilitar que el expediente se tramite conforme a la normativa aplicable y los criterios establecidos por el Organismo.

El sistema deberá permitir la suspensión del procedimiento de recaudación de forma automática cuando proceda según la normativa y los criterios del Organismo. Asimismo, podrá parametrizarse el alcance de la paralización de las actuaciones de recaudación a consecuencia de la interposición de un recurso (por ejemplo que no proceda dictar la providencia de apremio, sin perjuicio de que se devengue el recargo ejecutivo del 5%).

El sistema deberá estar parametrizado para calcular la fecha de prescripción en función de la deuda recurrida. Una vez resuelta y notificada la resolución del recurso, el sistema deberá levantar la suspensión, revirtiendo la deuda a su estado original recalculando los intereses que se hayan devengado en su caso.

El sistema deberá controlar el periodo de vigencia de la suspensión o paralización de la deuda recurrida y establecer mecanismo de aviso o alarmas a los usuarios. El sistema deberá permitir gestionar y controlar el estado de las garantías (avales, fianzas, etc.) asociadas a la suspensión del recurso, debiendo constar de manera digitalizada en el expediente.

La tramitación del expediente ha de poder realizarse de manera acumulada con otros expedientes con los que guarde identidad sustancial o íntima conexión, debiendo facilitar la resolución de acumulación de



expedientes en su caso. Sin perjuicio de lo anterior, si las características del recurso así lo requieren, la tramitación podrá realizarse de manera individualizada.

Cuando para la resolución del recurso sea necesario recabar información de otras dependencias el sistema deberá permitir enviar un requerimiento a dicha administración para que aporte la documentación necesaria para resolver. Este requerimiento podrá realizarse, en su caso, a través del propio aplicativo si se trata de un ente delegante. Este requerimiento efectuado desde el programa debe contener las alertas necesarias, para poder retomar su tramitación cuando ya se haya remitido la documentación, o cuando haya finalizado el plazo para enviarla.

En caso de que la competencia para resolver el recurso corresponda a otra administración el sistema debe permitir efectuar el traslado del recurso abierto en este Organismo a la entidad, para su resolución por parte de ésta.

El sistema debe permitir realizar requerimientos a través de grupos o lotes con el mismo motivo por que ha de ser subsanado asociado a un sistema de firma dentro del programa informático. En este supuesto, el programa debe generar una notificación (cumpliendo con los sistemas de certificados de Correos SICER u otros y abiertos a otros sistemas análogos de otras compañías de notificación) al/la contribuyente informándole del traslado de su recurso a la administración competente.

Como en el supuesto anterior, el programa ha de generar las alertas necesarias dentro del expediente de recurso, que posibiliten conocer de la recepción de dicho traslado por la administración, y finalizar el expediente cuando se haya recibido la resolución correspondiente.

El sistema debe de recoger de alguna forma el resultado de reparto de las notificaciones realizadas físicamente por parte de nuestro proveedor (en el caso del Organismo es Correos) y que cumplan con el formato SICER u otro análogo.

21.3. Resolución del expediente

Previamente a la resolución del recurso, ha de firmarse una propuesta de resolución, que debe ser acorde con los motivos de impugnación regulados en la LGT y con el acto recurrido indicado en la apertura del expediente.

El sistema debe permitir realizar la propuesta de resolución a través de:

- Grupos o Lotes de Recursos con el mismo motivo de impugnación, que deben estar asociados a un circuito de firma de los órganos competentes para resolver (Tesorería o Presidencia), dentro del programa informático. Estos grupos o lotes han de clasificarse en estimatorios, estimatorios parcial, desestimatorios, desistidos o para declarar la inadmisión del recurso.

Estos grupos o lotes de recursos han de crearse para cada motivo de impugnación contra liquidación/recibo/sanción derivada de expedientes en materia de multas de tráfico, providencia de



apremio o diligencia de embargo de entre los tasados en la LGT, para que se pueda tramitar por acumulación un grupo de expedientes con los mismos supuestos de hecho.

Este lote de recursos debe llevar anexado un modelo normalizado de resolución, que contará con un texto fijo (común para todos los expedientes). Este modelo normalizado de resolución constará de un anexo, en el que figurarán los datos particulares de los expedientes incluidos en la resolución.

RESOLUCIÓN INDIVIDUAL: Es necesario que el programa permita la resolución de aquellos expedientes, que por su peculiaridad u otras circunstancias, no pueda resolverse por medio de ningún grupo de recursos, sino que requiera de una resolución individual.

En este caso, el sistema informático debe permitir la introducción del texto de la propuesta por medio de un programa de texto fácil de ejecutar. Debe posibilitar la coexistencia de textos fijos que determine el programa, y variables a introducir por el/la funcionario/a encargado/a de tramitar el expediente.

Estas resoluciones individuales también han de estar asociadas a un circuito de firma de los órganos competentes para resolver (Tesorería, Gerencia o Presidencia), dentro del programa informático.

Para aquellos expedientes que no puedan resolverse por los medios indicados en los apartados anteriores, el sistema debe permitir su resolución por medio de una propuesta de resolución del órgano competente para resolver asociado a un a un circuito de firmas y su notificación correspondiente.

Todas estas propuestas de resolución han de enviarse a su circuito de firma dentro del sistema informático que debe generar un documento que quedara anexado al expediente con las firmas electrónicas del órgano competente para resolver.

Una vez firmada la propuesta de resolución, se generará la resolución que se firmará por el órgano competente mediante un circuito de firmas del sistema. La aplicación deberá contener, en su caso, las adaptaciones necesarios para aquellos supuestos en los que la firma deba remitirse a la Presidencia de la Diputación.

21.4. Consecuencias asociadas a la resolución del expediente

La resolución del expediente lleva aparejada una consecuencia que afecta a la deuda impugnada e incluidos en el expediente.

Estas consecuencias (baja, devolución, reposición en voluntaria...) deben de realizarse dentro del expediente y deben quedar reflejadas en la resolución, para ello:

- El sistema informático ha de actuar sobre la deuda incluida en el expediente, realizando las operaciones necesarias para adaptar el sentido estimatorio o desestimatorio de la resolución a la deuda afectada.



- El programa debe permitir que en la deuda afectada puedan retrotraerse actuaciones, como la reposición en periodo voluntario, generación de un nuevo recibo, con el 5% de recargo o una nueva notificación de la providencia de apremio, baja o devolución de ingreso, entre las más importantes.
- Esta consecuencia debe asociarse para cada deuda, pero en el caso de deuda con cobros parciales se debe habilitar la posibilidad de que existan dos consecuencias para una misma deuda (devolución y baja; devolución y reposición...).

21.5. Notificación de la resolución del expediente

Las notificaciones han de crearse dentro del expediente de recurso y el programa informático debe permitir notificar:

- Por medio de notificación electrónica para las personas físicas y jurídicas obligadas por la ley y para aquellas personas físicas que lo soliciten.
- Por los medios habituales, a través del sistema automatizado de notificaciones. El sistema debe de entenderse con el sistema SICER de Correos
- Debe estar prevista la posibilidad de notificar masivamente, con opción de excluir algún expediente de la remesa de envío en el que esté incluido y notificarlo individualmente o en mano.
- Cuando las notificaciones tengan como resultado la devolución del acuse después de los intentos contemplados en la ley, el sistema debe permitir que exista un enlace dentro del expediente/o notificación que visualice la publicación del anuncio de comparecencia en el Boletín Oficial del Estado.
- Las notificaciones llevarán anexadas las referencias de ingresos acordes con las consecuencias de la resolución del recurso (reposición en periodo voluntario, o recargo con el 5%, etc.).
- El sistema deberá prever que la deuda notificada en la resolución vuelva, en su caso, a entrar en las relaciones de embargo del procedimiento ejecutivo si esta deuda, una vez finalizado el plazo del ingreso, no se paga.

21.6. Finalización del expediente

Una vez notificado por cualquier medio permitido, el sistema finalizará de manera automática el expediente de recurso.

El sistema debe permitir remitir el expediente finalizado a otros Departamentos del Organismo para archivo y ejecución de las resoluciones.



El sistema debe permitir reabrir el expediente, con la posibilidad de realizar nuevos actos, para corrección de errores o cualquier otra eventualidad la notificación de la resolución.

Asimismo, debe permitir el seguimiento en el procedimiento contencioso administrativo o, en su caso, procedimiento ulterior en otra instancia.

21.7. Copia del expediente electrónico

El sistema debe permitir, cuando el/la contribuyente exija copia del expediente electrónico, que se puedan generar los informes necesarios que reflejen las actuaciones que se han realizado en el expediente correspondiente.

Estas actuaciones deben llevar anexados los documentos incluidos en el expediente de que se trate.

22. PLAN DE IMPLANTACIÓN, GESTIÓN DEL CAMBIO Y PLAN DE FORMACIÓN

22.1. Plan de Implantación

El Plan de implantación debe recoger todas las actividades relacionadas con la implantación efectiva del nuevo sistema, considerando su adecuación a las necesidades del Patronato de Recaudación Provincial, migración de los datos y transferencia de los servicios al adjudicatario, en términos de continuidad, cumplimiento y mejora de la calidad percibida.

Con carácter general las actividades que cubren los objetivos definidos dentro del plan de implantación que deben incluirse en este proyecto, son las siguientes:

- A partir de las obligaciones establecidas en este Pliego el adjudicatario debe plantear los modos de relación entre el mismo y el Organismo.
- Aprovechamiento de la infraestructura tecnológica e implantación del software.
- Adecuar el nuevo sistema a los procesos y necesidades del Organismo y del contribuyente:
 1. Análisis y Diseño de procesos.
 2. Rediseño del sistema adaptándolo a las necesidades particulares.
 3. Migrar los datos del actual Sistema al nuevo detallado en el Plan de Migración, garantizando la calidad e integridad de los mismos y la plena disponibilidad de los mismos por el Organismo para su uso.
- Formar adecuadamente a los usuarios.



- Establecer y poner en marcha los métodos de trabajo, las herramientas y los procedimientos de medición, cálculo y entregables que se vayan a utilizar para medir el cumplimiento de los Niveles de Servicio, despliegue, arranque del nuevo sistema y transición hasta el servicio.

Basado en estas actividades u otras que pueda ampliar, el licitador propondrá en su Plan de Implantación, cuáles son las actividades, plazos e hitos, entregables y recursos que se compromete, junto con los mecanismos que aportará para garantizar el nivel de servicio reflejado en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) del presente pliego y el éxito del proyecto.

El licitador deberá presentar el plan de pruebas y aceptación por parte del usuario, tanto en la adecuación del sistema a las necesidades que se requieren, como en la conversión o transformación y migración de los datos actuales al nuevo sistema, que incluirán los expedientes abiertos más los expedientes cerrados. Se deberá obtener el 100% de los datos migrados con la calidad previamente definida. Se deberá garantizar la seguridad de la información existente de los ciudadanos. Asimismo, se incluirá algún proceso de corrección de posibles errores existentes

Se deberá incluir un plan de formación detallado que ayude a que los usuarios se sientan cómodos y confiados con el nuevo sistema dado el cambio que se producirá en el sistema.

22.2. Gestión del cambio

El adjudicatario, deberá realizar todas las labores necesarias para asegurar una correcta gestión del cambio y comunicación del nuevo aplicativo, con objeto de garantizar su efectiva implantación, todo ello bajo la supervisión y aceptación por parte de quien determine el Organismo. Las actividades mínimas a realizar serán las siguientes:

- Incorporar a especialistas en gestión del cambio a las sesiones de trabajo con el fin de identificar los principales riesgos asociados a los usuarios del sistema de información y poder elaborar acciones favorecedoras de la implantación del mismo.
- Realizar acciones de difusión y comunicación que permitan dar a conocer el proyecto a los diferentes agentes implicados en el Organismo.
- Ejecutar las acciones definidas para la Gestión del Cambio con la aprobación del Organismo, que faciliten la incorporación del nuevo sistema y la adaptación de los usuarios al mismo.

El adjudicatario deberá presentar un plan detallado que defina las acciones a desarrollar para una adecuada implantación de la nueva herramienta. El plan atenderá como mínimo a:

- Normalización de procedimientos.
- Acompañamiento al personal.
- Asistencia en organización de espacios y protocolos de las oficinas de atención al contribuyente.



22.3. Plan de Formación

Los licitadores deberán acompañar a su oferta un plan detallado de formación, donde se especificará, cada uno de los cursos ofertados, indicando los datos de duración, modalidad del curso (presencial, teleformación o semi-presencial), número de horas, perfil del profesorado, número de alumnos y contenido, así como la secuencia en que serán impartidos, y los requisitos previos de los alumnos de cada curso para poder asistir a los mismos.

El plan de formación, además de formar a los usuarios en la nueva herramienta, debe garantizar el cambio del modelo de prestación de servicio a los ciudadanos.

La formación que se incluya en las ofertas deberá cumplir un mínimo de 500 horas presenciales y bajo los siguientes requerimientos mínimos:

- Formación al personal técnico del área de Informática y Telecomunicaciones del Organismo, que asegure un debido traspaso de conocimiento al personal responsable de su operación y administración. De esta manera el personal deberá poder realizar el mantenimiento de todo el sistema, así como el diseño e implementación de nuevos procedimientos de forma autónoma. Asimismo, se les deberá formar en la estructura del modelo de datos del Sistema, de tal manera que desde la Sección de Informática se puedan realizar y construir consultas directas a las Bases de Datos.
- Formación al personal del Organismo que accederá a las aplicaciones en condición de tramitadores internos dentro del ámbito de este Proyecto y, en general, a todos aquellos empleados del Patronato que de alguna manera deban interactuar con el nuevo sistema. En este sentido, habrá que diferenciar la formación para gestores tributarios y recaudadores, la formación para los trabajadores de los servicios de atención a la ciudadanía y la formación para los directivos y/o técnicos responsables del área tributaria y de recaudación.
- Consolidación del aprendizaje: El adjudicatario deberá prever la realización de sesiones de formación durante todo el periodo del contrato que permitan a los distintos colectivos consolidar los conocimientos aprendidos y mejorar o perfeccionar en el uso de la herramienta durante toda la ejecución del contrato.

La formación presencial, será impartida en las dependencias que el Organismo determine. La empresa adjudicataria preparará el entorno necesario para impartirla, así como realizar los correspondientes controles de asistencia, encuestas de evaluación y, en general, disponer los medios adecuados para garantizar su calidad. El resultado de la evaluación realizada por los asistentes será incorporado a un informe de ejecución del proyecto.



Toda acción formativa estará soportada por su correspondiente documentación impresa de la que se entregará por la empresa adjudicataria un ejemplar por alumno o asistente a cada curso, sin perjuicio de que se entregue además en soporte electrónico.

La empresa deberá presentar documentación especificando de la forma más clara posible el plan de formación, detallando como mínimo:

- Número de cursos
- Número máximo de alumnos/curso
- Personal al que va dirigido
- Tipo de cursos
- Fase del proyecto y, en su caso, periodicidad
- Horas de duración
- Número de formadores
- Experiencia de los formadores
- Equipamiento necesario
- Contenido de los cursos

