

# **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN, POR PROCEDIMIENTO ABIERTO, SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA, DE LA ADQUISICIÓN DE UNA LICENCIA DE USO DE UN SISTEMA SOFTWARE DE GESTIÓN INTEGRADA DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL CONSORCIO DE TRIBUTOS DE TENERIFE.**

## **1. CONSIDERACIONES PREVIAS**

El Consorcio de Tributos de Tenerife tiene por objeto la gestión, liquidación, inspección y recaudación de los tributos propios de las Corporaciones que lo integran, en la medida en que se lo encomienden, así como cualquier otro ingreso de derecho público que por delegación, encomienda de gestión o contratación se le encargue al Consorcio, con un ámbito territorial de actuación coincidente con la totalidad de los territorios de las Entidades públicas consorciados y/o encomendantes. Actualmente, está intergrado por el Cabildo Insular de Tenerife y por los Ayuntamientos de Arafo, Arico, Arona, Buenavista del Norte, Candelaria, Fasnía, Frontera (La), Garachico, Guía de Isora, Güímar, Icod de los Vinos, Matanza de Acentejo (La), Orotava (La), Pinar de El Hierro (El), Puerto de la Cruz (El), Realejos (Los), Rosario (El), San Juan de la Rambla, San Miguel de Abona, Santa Úrsula, Santiago del Teide, Sauzal (El), Silos (Los), Tacoronte, Tanque (El), Tegueste, Valverde, Victoria de Acentejo (La) y Vilaflor de Chasna y, actualmente, tienen encomendada la recaudación, en voluntaria y/o ejecutiva Museos de Tenerife, Instituto de Atención Socio-Sanitaria de Tenerife, Gerencia de Urbanismo de Santa Cruz de Tenerife, Gerencia de Urbanismo de San Cristóbal de La Laguna, Consejo Insular de Aguas de Tenerife, Balsas de Tenerife y Consorcio de Prevención, Extinción de Incendios y Salvamento de Tenerife.

Igualmente, mediante la suscripción de los correspondientes convenios podrán gestionarse por este Consorcio de Tributos de Tenerife deudas de titularidad de otras Entidades Públicas, así como derivarse a las mismas, de ámbito igual o superior, la gestión y cobro de aquéllas que en el ámbito territorial del Consorcio no sea posible recaudar.

## **2. OBJETO DEL CONTRATO**

El objeto del contrato es la adquisición de la licencia de uso de un sistema de información integral que permita gestionar las tareas que tiene encomendadas el Consorcio de Tributos de Tenerife, entre ellas la gestión y recaudación de los ingresos de derecho público de las entidades encomendantes, además de las propias del quehacer del Consorcio como ente instrumental administrativo sometido a la normativa de funcionamiento de las administraciones públicas.

Dicho sistema está orientado a cubrir las funcionalidades de gestión integrada de los servicios que presta el Consorcio de Tributos de Tenerife y deberá cubrir todos los requerimientos relativos a la gestión multientidad, sobre una base de datos única, con procedimientos orientados al tratamiento de los datos de un gran número de entidades locales desde una única instalación. Asimismo, comprenderá un módulo de Registro de Entrada de documentos con las características necesarias para cubrir esta funcionalidad conforme marca el ordenamiento jurídico aplicable a las administraciones públicas, un gestor de expedientes y documental y cualquier otro que permita llevar a término los postulados de la e-administración, posibilitando los trámites telemáticos por los ciudadanos y por las entidades encomendantes, y la interoperabilidad con

otras administraciones o instituciones.

Incluidas en el suministro de la adquisición de la licencia de uso de la aplicación, el adjudicatario vendrá obligado a realizar las siguientes prestaciones:

- a. Asistencia técnica necesaria para la parametrización e implantación del sistema.
- b. Asistencia técnica para la migración, incluida la depuración de los datos desde el sistema de información actualmente utilizado por el Consorcio de Tributos de Tenerife, hacia el nuevo sistema.
- c. Formación técnica y de usuarios necesaria para su explotación.
- d. Soporte necesario para la puesta en marcha.
- e. Soporte a la gestión y explotación del sistema.
- f. Mantenimiento correctivo y evolutivo de la aplicación, a partir del momento de la implantación de la aplicación.
- g. Asistencia técnica integral del centro de proceso de datos.

### **3. COMPONENTES DEL CONTRATO**

El contrato conlleva:

#### a) Aplicación informática

Adquisición de una licencia de uso de una aplicación informática de Gestión Integral de los servicios que presta el Consorcio de Tributos de Tenerife que permita las funcionalidades que recoge este pliego, así como los servicios profesionales necesarios para su puesta en funcionamiento y explotación por los usuarios del Consorcio de Tributos de Tenerife.

Para la correcta explotación de la aplicación informática, el adjudicatario deberá realizar las tareas necesarias de parametrización y adaptación, debiendo contemplar para ello:

- Aportación de personal altamente cualificado en las áreas de gestión objeto del contrato y expertos en la aplicación informática ofertada, para analizar los requerimientos de implantación y parametrización necesarios, según programa de trabajo a presentar.
- Implantación de todos los componentes necesarios para la operatividad de las funcionalidades de la aplicación en los ordenadores destinados al efecto.
- Parametrización de las funcionalidades.
- Pruebas y validación.

#### b) Formación de personal de las áreas implicadas en los siguientes niveles:

- Formación de usuarios básicos finales del funcionamiento ordinario del sistema.
- Formación de usuarios de Dirección.
- Formación de usuarios Técnicos.

#### c) Migración de los datos desde el sistema actual a la nueva aplicación.

## **4. ARQUITECTURA DE LA APLICACIÓN**

La aplicación debe estar diseñada bajo una arquitectura Web multinivel, disponiendo de interfaz de usuario única basada en un navegador de Internet, 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. Debe contemplar, al menos, los siguientes componentes:

### **4.1 SERVIDOR DE BASE DE DATOS**

El servidor de datos debe estar implementado bajo el motor de base de datos Oracle IIG. La licencia de uso de este componente no es objeto del presente contrato y no será incluido en la oferta.

Se valorará la capacidad y experiencia de las empresas ofertantes en cuanto a su dominio de la Administración de este motor de Bases de Datos.

### **4.2 SERVIDOR DE APLICACIONES:**

Este servidor podrá ser de código abierto o con licencia comercial.

Tiene que especificarse claramente los productos y herramientas software utilizadas tanto en el diseño como para la construcción de la solución propuesta.

### **4.3 SERVIDOR WEB**

Podrán usarse tanto de código abierto como entornos de Microsoft IIS 7.0 o posterior sobre arquitecturas de 64 bits.

### **4.4. ENTORNO DE USUARIO**

Interfaz de usuario única basada en navegador de Internet. El diseño de la aplicación permitirá su uso desde terminales de diverso espectro como PCS., tabletas o dispositivos móviles sin que sea necesario el uso de componentes o plugins que limiten su despliegue en estos entornos.

El diseño de la interfaz se realizará teniendo en cuenta las características de los perfiles de usuario potenciales, con un sistema de navegación intuitivo y jerárquico, dotado de las pertinentes ayudas a la navegación, destacando las funcionalidades más comúnmente utilizadas para su fácil localización, utilizando asistentes siempre que sea posible, etc.

## **5. 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.

Se valorarán los conocimientos y aportaciones técnicas de las Empresas ofertantes en cuanto a la integración óptima de la aplicación en los entornos de comunicaciones y redes ya existentes en el Consorcio de Tributos de Tenerife, cuya información podrá solicitarse por parte de

los interesados en la presente licitación.

## 6. SEGURIDAD

Se valorará el hecho de que los ofertantes posean 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 -7 Autenticación, Autorización, Registro).

Como requerimientos básicos:

- a) La aplicación debe proporcionar 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 de el Consorcio de Tributos de Tenerife, quienes serán responsables de la asignación, modificación y/o denegación de permisos de acceso a los usuarios del sistema.
- b) Debe existir la posibilidad de definir perfiles de usuarios externos a la administración contratante, con el fin de proporcionar diferentes funcionalidades de Gestión Tributaria a los entes encomendantes, a colectivos concretos y a los contribuyentes y obligados tributarios debidamente identificados. Especialmente deberá garantizar la interoperatividad segura y acceso a la aplicación a los Ayuntamientos y demás Entidades Locales titulares de los derechos económicos que se gestionan.
- c) El módulo de seguridad debe ofrecer a cada usuario únicamente las funcionalidades asociadas a su perfil. Se valorará la existencia de 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).
- d) El módulo de seguridad debe disponer 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.
- e) El módulo de seguridad debe registrar 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 deben permitir un control exhaustivo e integrado de las operaciones sobre el sistema.

- f) La aplicación 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.
- g) Se requerirá la posible utilización de diferentes certificados digitales (al menos los emitidos por la FNMT) y del DNI electrónico como parte del proceso de Autenticación.
- h) La aplicación deberá incorporar mecanismos que permitan la firma electrónica de los documentos que se generen en el propio sistema.
- i) Se valorará la existencia de herramientas de auditoría que permitan facilitar el diagnóstico y tratamiento de incidencias.

## **7. ACTUALIZACIONES Y CAMBIOS DE VERSIÓN**

La aplicación debe disponer de procedimientos y utilidades para realizar las actualizaciones de los componentes del sistema de forma sencilla y con salvaguardia de versión anterior, para el caso de que se produzcan problemas en el proceso. Se valorará especialmente la facilidad con la que se puedan realizar estas actividades en forma desatendida o remota.

## **8. DOCUMENTACIÓN**

Los manuales de usuario se entregarán tanto en formato digital, debiendo ser objeto de actualización permanentemente en función de las nuevas funcionalidades y modificaciones realizadas en la aplicación.

La aplicación debe entregarse documentada en cuanto al modelo de datos, de tal forma que el Consorcio de Tributos de Tenerife pueda disponer del conocimiento necesario pueda explotar la información de forma independiente.

## **9. CÓDIGO FUENTE**

Las Empresas ofertantes deberán garantizar la disponibilidad del código fuente de la aplicación por parte de el Consorcio de Tributos de Tenerife, en el caso de que se produjeran circunstancias que impidieran al adjudicatario seguir llevando a cabo su correcto mantenimiento.

## **10. PROCESOS MASIVOS**

La aplicación dispondrá de una herramienta de planificación de procesos masivos, mediante la cual se podrá administrar la ejecución y control de trabajos fuera del entorno transaccional. Se valorará la disponibilidad de utilidades disponibles para este tipo de tareas.

## **11. MIGRACIÓN DE DATOS DEL SISTEMA ACTUAL**

La migración de los datos al nuevo sistema es un paso crítico que deberá planificarse conjuntamente con los responsables informáticos del Consorcio de Tributos.

El adjudicatario deberá disponer de herramientas y procedimientos para el proceso de migración de datos desde las aplicaciones actuales hacia el nuevo sistema.

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

En el plan de trabajo que se debe aportar en la oferta, se deberán detallar las fases del proceso de migración, las actividades a desarrollar en las mismas y los recursos disponibles para realizarlas, indicando los perfiles de profesionales de dichos recursos.

Se valorará la aportación de recursos adicionales para el apoyo a la depuración de los datos objeto de migración.

## **12. INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN CON SISTEMAS EXTERNOS**

El sistema se adaptará para realizar el intercambio de información con los entes encomendantes, haciendo uso de los formatos que se encuentran actualmente definidos y en explotación.

La implantación del sistema contemplará el enlace con el sistema de información contable actualmente utilizado por el Consorcio de Tributos de Tenerife, de acuerdo con los criterios de integración que se definirán al efecto.

Se valorará el enlace vía Web-Services, así como los métodos y procesos mediante los cuales la aplicación permita su realización de forma efectiva.

## **13. SUBSISTEMA DE INFORMACION Y ESTADÍSTICAS**

El sistema debe contemplar herramientas de consulta para usuarios, mediante las cuales éstos podrán diseñar informes basados en los datos del Sistema. Se valorará la integración de estas herramientas en el sistema ofimático MS Office.

Se valorará la existencia de escenarios preconfigurados orientados al usuario final, donde se le ofrezcan opciones de selección asociados a procesos tributarios habituales.

## **14. GESTIÓN DE DOCUMENTOS**

La aplicación debe contener herramientas para el tratamiento de los documentos que se generen desde la misma, contemplando el control de versiones por contenido. Se valorará la facilidad de uso de estas herramientas por parte de personal no informático.

## **15. POLÍTICAS DE DESARROLLO Y MANTENIMIENTO**

Las Empresas ofertantes deben detallar las políticas, metodologías, recursos e infraestructuras asignadas al desarrollo y mantenimiento de la aplicación. Se valorará la existencia de utilidades integradas de auditoría que permitan un diagnóstico rápido de las incidencias que puedan surgir.

## **16. LICENCIAS DE PRODUCTOS DE TERCEROS**

La oferta debe especificar las licencias de productos de terceros que son necesarias para su funcionamiento que se suministrarán junto con la licencia licitada, dentro del precio de adjudicación.

## **17. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES**

La cobertura funcional de la aplicación deberá ser, como mínimo, la que figura a continuación de forma esquemática. El conjunto de módulos deben estar relacionados entre sí de forma transversal.

Resumidamente, y sin carácter exhaustivo, el Sistema deberá contener las siguientes funcionalidades:

### **17.1 Gestión de organización y seguridad.**

La identificación de usuarios se podrá realizar mediante integración con el Directorio Activo de tal manera que se pueda acceder al aplicativo con las credenciales usadas para conectarse al dominio o mediante el uso de certificados de cliente.

En la gestión de seguridad se deberá poder asignar los usuarios a roles o perfiles y sobre éstos se concederán permisos de acceso a funciones, ejecución de tareas y datos.

Todas las aplicaciones de gestión que se ofrecen tendrán que funcionar teniendo en cuenta el módulo de seguridad.

La gestión de la Seguridad, la inclusión de los usuarios en grupos o conjuntos de usuarios, la inclusión de los usuarios en sus unidades organizativas se ha de realizar de tal forma que la gestión de los organigramas y de la organización pueda mantenerse desde este núcleo central.

El sistema tendrá que ser lo bastante flexible como para adaptarse a cualquier tipo de organización.

Asignación sencilla y rápida de permisos a los usuarios o conjunto de usuarios sobre los distintos elementos de la aplicación y los datos.

Utilidades para documentar y presentar el modelo de organización y seguridad implementado de una manera visual y gráfica.

Arbitrar un medio de comprobar que no existen agujeros de seguridad por los que puedan acceder a módulos, a operaciones o a datos aquellos usuarios no autorizados.

### **17.2 Registro General Corporativo.**

El Sistema incorporará un Registro General de entrada y salida de documentos de la

Entidad, en formato electrónico, con las características y funcionalidades prescritas por las normas aplicables a las Administraciones Públicas. Dispondrá de una asociación de documentos en formato digital proveniente de dispositivos de digitalización o por generación directa incorporando el sellado electrónico de los mismos y estará integrado de forma automatizada con el gestor de expedientes que permita la interconexión sin tener que duplicar procesos.

Se podrán Registrar de entrada documentos aportados por el interesado digitalmente de forma presencial o telemática, a través de la oficina virtual de la web. Aquellos que se presenten presencialmente en formato papel se podrán digitalizar y devolver al interesado en el acto con las debidas garantías jurídico-técnicas pasando a formar parte del Registro General.

A través del portal del ciudadano se podrá acceder a toda la documentación aportada a través del registro general, pudiendo, además, obtener copias auténticas de los mismos.

Igualmente, el Registro permitirá su integración con Sistema Integrado de Registro (SIR) a través de la norma SICRE, posibilitando el traspaso automático de los registros ORVE sin tener que repetir actuaciones para su cumplimentación correcta.

### **17.3 Gestión de Expedientes Corporativo.**

Los expedientes almacenarán toda la información relacionada con su actividad, constituyéndose como instrumento organizativo y de control.

Contemplará cualquier tipo de expediente, sea administrativo general o tributario, que el Consorcio de Tributos de Tenerife inicie de oficio y/o a instancia del interesado, de forma masiva o individualizada, de acuerdo con los criterios que en su momento se determinen, en virtud de sus competencias: Contratación administrativa, Personal, Gestión tributaria, Recaudación voluntaria, Recaudación ejecutiva, Gestión Catastral, Inspección, Procedimientos de revisión y recursos, y cualesquiera otro que pertenezca al giro o tráfico habitual de las Administraciones Públicas.

Se integrará con el Registro General de manera que toda la documentación registrada quede asociada al expediente administrativo correspondiente.

Como herramienta de apoyo administrativo a la tramitación de expedientes, facilitará la ejecución de los trámites asociados a los distintos tipos de expedientes de las diferentes áreas, de modo parametrizable, emitiendo los informes, las resoluciones, los decretos, los requerimientos, las notificaciones y realizando el consiguiente control de los acuses de recibo, de conformidad con la normativa vigente.

Posibilitará la gestión individual y colectiva, sobre una selección que determine el usuario, de los expedientes tributarios de devolución, de suspensión, de concesión de fraccionamientos y aplazamientos, de bonificaciones y exenciones fiscales, etc. La tramitación y resolución de estos expedientes tributarios tendrá siempre reflejo en la información tributaria del sistema.

Debe permitir la vinculación de expedientes que, con independencia de su naturaleza, tengan el mismo objeto de forma automatizada o a elección del usuario.

Como instrumento organizativo y de control, el gestor de expedientes mediante su explotación, deberá permitir al Consorcio de Tributos de Tenerife:

- a) Integración con el portal del ciudadano de manera que cualquier interesado debidamente identificado pueda acceder a la información del estado de tramitación de sus expedientes, así como a la documentación de los mismos que se estime.
- b) Facilitar el seguimiento de la situación y trámites del expediente llevando control de todos los trámites y actuaciones realizados, como, por ejemplo, requerimientos, alegaciones, resoluciones, notificaciones, acuses de recibo, contactos con el ciudadano. Asimismo, el sistema informará sobre los trámites pendientes de realizar,

oficinas competentes y plazos legales, si procede.

c) Facilitar en todos los puntos de atención al público información sobre la documentación y resolución de los expedientes tramitados en otros departamentos, que a su vez constituyen los antecedentes de nuevos expedientes iniciados en sus correspondientes departamentos y que podrían derivar en actuaciones sobre expedientes abiertos. En tal supuesto el sistema mantendrá vinculados los expedientes que, con independencia de su naturaleza, tengan el mismo objeto a los efectos de garantizar la inexistencia de actuaciones paralelas.

d) Obtener estadísticas y análisis de los parámetros más comunes derivados de la tramitación: tiempos medios, fases y estados, etc.

e) Disponer de un sistema de avisos configurable que facilite la gestión.

El gestor deberá integrar la firma electrónica, y la incorporación de documentos de forma individual o masiva, así como la composición y foliado del expediente sellado electrónicamente.

El Sistema permitirá la definición o modificación de cualquier tipo de expediente administrativo poniendo a disposición del Consorcio de Tributos una herramienta de administración a tal efecto, que deberá estar debidamente documentada e incluida en el plan de formación del personal asignado para esta tarea.

#### **17.4 Gestor Documental Corporativo**

Se requerirá:

Una gestión documental para gestionar y organizar los documentos de forma adecuada, con independencia del canal de acceso.

Que se pueda realizar la definición de los niveles de clasificación.

Que se pueda definir el número de niveles que forman el cuadro de clasificación así como la denominación de cada uno de ellos.

La definición y parametrización de la ficha documental (metadatos).

Que toda documentación almacenada en el Gestor Documental pueda ser reutilizable en función de su vigencia.

Que permita su utilización como gestor documental corporativo del Consorcio de Tributos de Tenerife, fuera del entorno del sistema objeto de esta licitación.

Que esté totalmente integrado con los circuitos de firma electrónica y con el aplicativo.

Utilidades para la captura masiva y eficiente de documentos por cualquier vía y su relación con el contenido de la Base de Datos.

Disponer de un API de integración basado en servicios web para su integración en entornos externos.

#### **17.5 Firma Electrónica**

Se requerirá:

Una solución de firma electrónica de cualquier documento de la aplicación.

Que en la solución de firma electrónica se puedan configurar perfiles o roles de firma de los empleados públicos

Poder configurar un motor de circuitos de firma del Consorcio de Tributos de Tenerife.

Que la solución esté totalmente integrada con los procesos de gestión y que por tanto se puedan realizar las acciones de firma o envío a circuito desde la propia gestión.

Un portafirmas electrónico que disponga de: Bandeja de entrada, firmas solicitadas, histórico de firmas, etc.

Que el portafirmas se pueda usar con propósito general para firmar documentos que no estén incluidos en el gestor de expedientes.

Un motor de transformación de formatos. El formato estándar de firma será el pdf con firma integrada.

Que permita incorporar una marca de tiempo en las firmas.

Un servicio de validación de la firma electrónica transparente tras la firma de cada documento.

La integración con la plataforma @firma a nivel de verificación de certificados o comprobación de firmas.

Un sistema de compulsión electrónica o sellado de órgano de documentos y un sistema de huella digital para las copias impresas y un sitio web donde se puedan compulsar.

Facilidad para la firma masiva de documentos.

Posibilidad de establecer niveles de prioridad en los documentos enviados a la firma.

Incorporación en el circuito de firmas de la opción de visto bueno, a modo de marca interna no visible, de tal manera que el firmante pueda comprobar que un documento ha sido aprobado por otro usuario previamente, sin que se haya incorporado una firma electrónica en el mismo.

La implementación de sistemas configurables de aviso de documentos pendientes de firmar y retrasos en las firmas parametrizable.

Gestión de ausencias y delegaciones para evitar retrasos en los plazos.

Mantener un histórico de los cambios en los circuitos de firmas.

La firma se podrá llevar a cabo haciendo uso de certificado de empleado público, certificado personal o DNI.

El portafirmas podrá funcionar tanto en ordenadores de sobremesa como en dispositivos móviles con las debidas garantías de seguridad e integridad.

## **17.6 Fiscalización**

El sistema permitirá la realización una fiscalización tanto a priori como a posteriori de los procedimientos que gestiona el Consorcio de Tributos de Tenerife, tanto administrativos generales como tributarios.

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.

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.

Se requerirá que:

- a) Se pueda dar de alta un proceso de fiscalización.

- b) Se puedan ejecutar consultas específicas para la posterior fiscalización, que dan lugar al universo fiscalizable.
- c) Se permita el muestreo de elementos del universo fiscalizable para obtener una muestra de elementos sobre los que se podrán añadir más elementos.
- d) Se permita consultar en qué estado se encuentra la fiscalización, elementos que componen la muestra, elementos ya fiscalizados y qué sentido tienen asignado.
- e) Elabore informes de fiscalización. Anule reparos u objeciones una vez hayan sido subsanados, e incluso si se subsanan todos los que formen parte de la muestra, se pueda elaborar un nuevo informe de fiscalización.
- f) Se puedan listar operaciones realizadas sobre un valor, recibo o liquidación, y sobre un expediente administrativo general o tributario, de gestión o de recaudación voluntaria y/o ejecutiva, consultar si se ha realizado la fiscalización, si el elemento ha formado parte de una muestra y cuál ha sido el sentido de la fiscalización.

En definitiva, la herramienta permitirá el ejercicio de la función de fiscalización conforme a lo preceptuado al respecto en el ordenamiento jurídico, debiendo estar conectado con cada uno de los procedimientos de gestión que emiten expedientes susceptibles de la misma, facilitando las herramientas que se requieran en cada caso para ejercer la función interventora.

### **17.7 Gestión de Personas**

La gestión de personas consistirá en un subsistema que integrará toda la información, que disponga el Consorcio de Tributos de Tenerife respecto de un tercero, ya sea persona física o jurídica, relativa a datos identificativos, direcciones de notificación, y datos de contacto, entre otros, así como cualquier relación que se necesite establecer entre ellos.

Se requerirá que:

De cada persona se almacene, como mínimo, la siguiente información: identificador, primer apellido, partícula del primer apellido, segundo apellido, partícula del segundo apellido, nombre/razón social, alias (para guardar nombre comercial, por ejemplo), NIF/Pasaporte..., tipo de persona (persona física/jurídica, administración pública, etc.), diferentes direcciones (normalizadas las del municipio) incluido el domicilio a efectos de notificación en un expediente concreto de los iniciados a instancia de parte, diversas cuentas bancarias, distintas formas de contacto (teléfonos, direcciones de correo electrónico, fax).

Permita guardar información del representante de las personas así como otras relaciones, documentos en formato digital y el idioma preferente de comunicación.

Permita guardar el origen histórico de los diferentes datos asociados.

Permita la depuración de la información, sus relaciones, sus domicilios, así como disponer de controles de coherencia, ya sea para los datos ya existentes en un momento dado como para los datos generados por la incorporación de ficheros externos.

Pueda relacionarse, desde diferentes ópticas según la relación funcional, con la Base de Datos de Personas, y poder localizar todas las informaciones que afecten a una persona.

Existan mecanismos de validación del NIF que evite duplicidades e incoherencias, así como mecanismos para la administración de personas que permitan depurar información y garantizar su integridad.

Se prioricen las diferentes direcciones que se dispongan del contribuyente en función del resultado de las notificaciones, así como cualquier otro criterio que resulte de necesario para la

notificación de deudas.

La aplicación proporcione un acceso sencillo y rápido a la visión completa de toda la información vinculada a una persona desde el cual se permita visualizar la situación de todo lo relativo a un obligado al pago, así como realizar actuaciones sobre la información tributaria (alta de expedientes, liquidaciones, actualizaciones de padrones, documentos de ingreso, etc.)

La aplicación proporcione avisos al usuario sobre aspectos destacables de la información de los contribuyentes (domiciliaciones, direcciones, vencimientos, etc.) Estos avisos deberán ser configurables para poder añadir aquellos que el Consorcio de Tributos de Tenerife considere relevantes.

Haya un módulo de cargas de personas y direcciones.

Exista un tratamiento singular para grandes contribuyentes y Organismos Públicos.

### **17.8 Gestión de Territorio**

Representará la estructura de objetos territoriales de los municipios: parcelas, calles, direcciones, códigos postales, tramos de calle... Todas las entidades de base territorial tendrán que estar vinculadas a una instancia en la base de datos de territorio.

Los elementos territoriales comunes a todas las aplicaciones tendrán que gestionarse desde tablas genéricas estando contenida toda la información territorial una sola vez.

La gestión territorial tendrá que incluir al menos los siguientes núcleos de información: Países, Provincias, Municipios, calles, números de policía, Parcelas catastrales, Divisiones territoriales: Núcleos, Distritos, Tramos de calle IAE, Otros tramos de calle fiscales, etc.

Toda la información territorial tendrá que estar habilitada mediante campos expresamente diseñados para referenciar esta información en mapas.

La información Territorial de cada una de las aplicaciones de gestión, que estarán relacionadas con el núcleo territorial, tendrá que tener la posibilidad de accesibilidad a ver la información de forma gráfica con los navegadores web públicos o los que se disponga en el Consorcio de Tributos de Tenerife.

### **17.9 Gestión Tributaria y de otros ingresos de derecho público**

Como consideración previa, el Sistema de Gestión Tributaria y de otros ingresos de derecho público tendrá por objeto los siguientes conceptos:

- Impuesto sobre Bienes Inmuebles (Urbana, Rústica y Características especiales).
- Impuesto sobre Actividades Económicas.
- Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica
- Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana.
- Otros impuestos, tasas, precios públicos, contribuciones especiales y cualquier otro ingreso de derecho público.

Se requerirá:

La integración con la información básica del sistema (territorio, personas y organización). Los distintos objetos tributarios y de otros ingresos de derecho público de todas las entidades encomendantes tienen que estar unificados por contribuyente, sin perjuicio de disponer de diversas direcciones y cuentas bancarias por contribuyente.

Un historial de cambios realizados por cada objeto. Se tendrá que guardar un registro de

forma cronológica con todos los movimientos efectuados indicando fecha y usuario que los ha informado. Este histórico tiene que permitir generar padrones con la información vigente a una fecha determinada, sin perjuicio que se actualice continuamente la información contenida en la base de datos.

La gestión se tendrá que poder basar en una georeferenciación de todos los objetos tributarios y de otros ingresos de derecho público en una única cartografía informatizada, y ésta tendrá que ser parte de la información corporativa accesible desde la mayoría de dependencias.

Que se pueda seleccionar cualquier muestra de objetos por combinación de criterios de dimensión, antigüedad, tipo, etc. y visualizar cómo se distribuyen según la presentación temática sobre mapa.

Que se gestionen con un mismo sistema todos los valores.

Que se puedan gestionar de forma automática la relación entre los cambios de dominio en el padrón de Impuesto sobre Bienes inmuebles (IBI) y la emisión de las liquidaciones o autoliquidaciones del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU), y viceversa.

El sistema tiene que permitir el mantenimiento de las bonificaciones y exenciones que correspondan, tanto en los casos en que el mantenimiento de la información lo realice el ayuntamiento, entidad encomendada o el propio Consorcio como en los casos en que se generen directamente recibos con información procedente de organismos externos.

Que se puedan mantener distintas domiciliaciones bancarias para cada contribuyente, en función de los tributos en los cuales esté obligado. Deberá ser posible, también, mantener domiciliaciones para aquellos recibos que se generen directamente a partir de la información procedente de organismos externos.

Que el sistema permita la emisión de padrones simulados, con distintas tarifas.

Que permita la gestión por el procedimiento de autoliquidación a criterio del Consorcio de Tributos de Tenerife con aplicación directa y automática en el módulo de recaudación.

Que disponga de herramientas de confección a medida de listados y documentos, individuales o múltiples, referidos en objetos tributarios o de otros ingresos de derecho público, así como de un diccionario de datos que permita posibles explotaciones complementarias.

Que realice la gestión de todos los tributos y otros ingresos de derecho público, ya sean de carácter periódico, ingresos directos en régimen de liquidaciones o autoliquidaciones.

Que genere nuevas liquidaciones de los objetos que hayan estado sujetos a alguna actuación (complementaria o sustitutoria).

Que disponga de procedimientos de carga de soportes informáticos en formato normalizado provenientes de otras Administraciones con las que se relacione el Consorcio de Tributos.

Que toda la información sobre gestión se registre una sola vez, y que sea accesible a todos los usuarios del sistema según su responsabilidad funcional.

Que permita la gestión de cotitulares y su posible domiciliación.

Que permita poder utilizar una dirección por defecto en la emisión de padrones.

Que disponga de una plantilla para crear remesas.

Que permita la generación de certificados de bienes.

Una integración completa con el sistema de recaudación, de manera que se pueda consultar cualquier dato de las liquidaciones desde la aplicación de recaudación y a la inversa, y continuar con la fase recaudatoria, reflejándose cualquier incidencia surgida en la gestión del valor (paralizaciones, anulaciones, compensaciones, rectificaciones, etc.)

Que contemple la existencia de procedimientos que controlen los procesos de carga de datos con utilidades a nivel de usuario para asegurar la calidad de los datos que entrarán al sistema, tanto para evitar duplicar información ya existente, como para facilitar la georeferenciación de los datos asociados al territorio.

### **17.9.1. Gestión de Ordenanzas**

Se requerirá, al menos, que:

Contemple un sistema de parametrización utilizable para el usuario final, que permita la normalización, estructuración y programación de las ordenanzas fiscales de cada municipio. Tiene que permitir definir a todas y cada una de las figuras tributarias o de otros recursos recogidas en las Ordenanzas Fiscales Municipales o en la del propio Consorcio, así como disponer de un sistema de programación y cálculo de figuras tributarias nuevas.

La parametrización del sistema sea la más alta posible, de forma que su adaptación a cambios de normativa y su mantenimiento se vean reducidos al mínimo.

Las variaciones a las ordenanzas fiscales, reguladoras del hecho impositivo, no supongan, siempre que sea posible, la reprogramación del cálculo correspondiente.

Gestione los datos básicos sobre los hechos imposables que servirán de base para la liquidación de impuestos, tasas, precios públicos o contribuciones especiales y otros recursos, fijando su forma de exacción, su periodicidad, el tipo de liquidación en altas y bajas, etc. de manera flexible, permitiendo su modificación en el caso de variaciones.

Gestione las exenciones y bonificaciones correspondientes a cada figura tributaria o de otros ingresos de derecho público.

Se puedan definir cajetines para su visualización en los recibos, liquidaciones, objetos y su incorporación en ficheros C19.

Se cree un archivo de ordenanzas dentro de la aplicación.

La información de dichas ordenanzas pueda ser vista desde la propia aplicación y/o la Web si así se decide.

### **17.9.2 Liquidaciones y Autoliquidaciones**

Se requerirá que, al menos:

Disponga de un sistema de gestión de las liquidaciones tanto del ejercicio actual como de anteriores, permitiendo la emisión unificada y/o individualizada de todas las liquidaciones no prescritas desde la fecha de conocimiento del hecho imponible, y aplicando las ordenanzas correspondientes a cada ejercicio.

Cuente con un proceso de generación de liquidaciones, tanto individualizadas como masivas, que permita el almacenaje en formato digital y su impresión.

Disponga de procesos que permitan la corrección de las liquidaciones incorrectas, ya sea por variación en los datos o en el sistema de cálculo. El sistema tiene que permitir la identificación de la liquidación incorrecta, el cálculo de una nueva liquidación, con identificación del estado de la liquidación original (pagada total o parcialmente, o no pagada), y así actuar en consecuencia (generación de una nueva liquidación, liquidación complementaria o sustitutoria, generación de una propuesta de devolución, etc.)

Se pueda contemplar en el cálculo de las liquidaciones las revisiones parciales, es decir, que se registren las modificaciones de ponencia a nivel de referencia catastral.

Disponga la emisión automática de consecuencias tributarias a partir de las alteraciones

remitidas por la Dirección General de Catastro en fichero normalizado.

El sistema contemple de igual manera la generación de liquidaciones complementarias en una ya realizada.

Contemple procesos de aprobación de liquidaciones, con generación de la propuesta de aprobación, resolución y notificación, permitiendo la elección de aprobación individualizada o por relaciones.

Contemple procesos de baja de liquidaciones y, como en el caso de rectificaciones de liquidaciones, con generación de la propuesta y resolución de baja automáticamente.

Se permitan anulaciones parciales de liquidaciones, en caso de que éstas recojan diversos conceptos.

Permita el cálculo y control de los ingresos indebidos generados y, si ocurre, de los intereses de demora correspondientes. Con referencia de la liquidación y/o liquidaciones afectadas y sus documentos asociados.

Calcule intereses de demora derivados de la presentación de declaraciones y autoliquidaciones fuera de plazo, así como los recargos y/o sanciones aplicables.

Incorpore el cálculo de intereses de demora en aquellas liquidaciones que se aprueben en sustitución de otras anuladas.

Genere las notificaciones de las liquidaciones.

### **17.9.3 Gestión de Padrones**

Se requerirá que, al menos:

Disponga de un sistema de generación y emisión de padrones multimunicipio y/o multientidad, con herramientas para gestionar de manera conjunta o individual los padrones de cada municipio contemplando todo el procedimiento prescrito en el ordenamiento jurídico al efecto.

Permita simulaciones y/o cálculo de diversos padrones en un mismo año, mientras no se defina uno de ellos como definitivo.

El sistema genere los documentos de propuesta, de aprobación y de publicación del padrón definitivo.

Realice la generación de los cuadernos bancarios correspondientes.

Contemple un sistema de muestreo para la comprobación de los padrones generados atendiendo a diferentes criterios que podrán ser definidos por el usuario (comparación con el padrón n-1, importe, número de unidades, recibos de mayor valor, etc.).

Un padrón pueda ponerse al cobro en varios plazos definidos según importe, porcentajes, si están o no domiciliados, etc.

Permita la emisión de liquidaciones/recibos partidos según coeficientes de propiedad en todos los casos, o agrupados por titular en el caso del IBI Rústica.

### **17.9.4 Registro de Transmisiones**

Se requerirá, como mínimo, que:

Establezca la existencia de un "Registro de Transmisiones" que permita la grabación de los cambios de titularidad de un bien inmueble y las consecuencias tributarias que se deriven de la transmisión.

Verifique por medio de la referencia catastral o del número de protocolo y notario, si hay una liquidación o autoliquidación registrada con la misma fecha de transmisión.

El registro de transmisiones active/inicie el procedimiento de IIVTNU e IBI, con la información relativa a estos procedimientos.

Se realice la carga de la información procedente del Colegio de Notarios (ANCERT) o de otros organismos y cruce de la misma por diferentes criterios para la detectar las omisiones de declaraciones.

A partir de la información de las omisiones detectadas, generación de requerimientos a los contribuyentes para que efectúen la declaración.

Se encuentre vinculado a los servicios ofrecidos por el convenio FEMP - ANCERT en lo referente a la simulación, liquidación y pago de deudas por IIVTNU.

### **17.9.5 Gestión del Impuesto sobre Bienes Inmuebles**

La aplicación informática incluirá un módulo que permita el tratamiento y gestión completa del Impuesto sobre bienes inmuebles de todos los municipios encomendantes en los términos del ordenamiento jurídico español. Asimismo, proporcionará los procedimientos necesarios para permitir cumplir con los convenios u otras fórmulas de colaboración que se establezcan entre el Consorcio de Tributos de Tenerife y la Dirección General del Catastro u otros organismos. Establecerá los mecanismos de verificación necesarios para asegurar la integridad de la información tributaria de cada municipio con la correspondiente en la Dirección General del Catastro.

El módulo de gestión tributaria del Impuesto sobre Bienes Inmuebles se le requerirá, sin carácter exhaustivo:

- Gestionar los padrones del Impuesto sobre Bienes Inmuebles de naturaleza urbana, rústica y de características especiales, los cuales tendrán que estar integrados con el módulo de gestión catastral y del territorio, así como con el de recaudación y demás que sean requeridos para su funcionamiento, tales como registro, expedientes y los técnicos derivados.

- Establecer la vinculación de cambios de dominio y demás cambios de sujeto pasivo, así como las alteraciones catastrales a los objetos tributarios de IBI y las tasas relacionadas con consecuencias tributarias en los recibos / liquidaciones.

- Crear la emisión automática de consecuencias tributarias a partir de las alteraciones remitidas por la Dirección General de Catastro en fichero normalizado.

- Disponer de herramientas y procedimientos de conciliación de los padrones de IBI con la base de datos catastral.-

- Soportar las consultas externas de acuerdo al convenio FEMP – ANCERT de deudas pendientes de IBI.

- Gestionar de los ficheros para el intercambio de información con la Dirección General de Catastro, como ficheros PADRON (PAD-DGC); ficheros DOC; Ficheros PADVALCO/BONIFVALCO.

- Elaborar y generar, de forma masiva como interactiva, valores (recibos y liquidaciones), a partir de los datos catastrales almacenados en la Base de Datos Territorial, de los parámetros de beneficios fiscales (exenciones y bonificaciones) y de los tipos de gravamen definidos en las ordenanzas fiscales de cada uno de los municipios.

- La gestión de expedientes sobre procedimientos tributarios específicos, que cuenten

con actuaciones propias vinculadas al tratamiento de los beneficios fiscales del Impuesto sobre bienes inmuebles (exenciones y bonificaciones).

- La gestión administrativa relacionada con la emisión de las resoluciones, requerimientos, comunicaciones y notificaciones, así como, tratamiento de los acuses de recibo; y la tramitación de los recursos y reclamaciones contra los actos de la gestión del impuesto sobre bienes inmuebles y de las liquidaciones nuevas derivadas de estos procedimientos o las rectificaciones de los existentes y todo su proceso de notificación y conexión con el modelo de recaudación para su cobro.
- Mantenimiento de los tipos impositivos y consulta de los mismos en función de distintos criterios (municipio, concepto, ejercicio...).
- Mantenimiento y tratamiento de beneficios fiscales - exenciones y bonificaciones (bonificaciones recogidas en ordenanzas fiscales, como la bonificación por familia numerosa). Consulta en función de distintos criterios (concepto, ejercicio, municipio...).
- Consultas y seguimiento de valores y expedientes, a través de distintos criterios, definidos con carácter general.

#### Gestión catastral.

El sistema permitirá la gestión catastral que suponga el mantenimiento y la actualización de toda la información catastral independientemente de su origen; y que esta información pueda ser tratada, editada y exportada en los diferentes formatos de intercambio, tanto gráficos como alfanuméricos, requeridos por la Dirección General de Catastro (DGC).

Para ello se requerirá, como mínimo:

- La gestión integrada con una visión global del territorio, de forma masiva o interactiva, de valores que deban ser creados como consecuencia de la existencia de una alteración de tipo jurídico y/o físico económico que se produzca sobre un bien inmueble de la naturaleza que sea (rústica, urbana o de características especiales).
- Realizar, de forma íntegra, todas las fases que se contemplen en los diferentes Convenios marco de colaboración en materia de gestión catastral, existentes entre las Entidades Locales y la Dirección General de Catastro (delegación de competencias y encomiendas de gestión), que estén convenidos o pueda convenir en un futuro el Consorcio de Tributos de Tenerife o la administración de adscripción.
- La implementación de una base de datos territorial, con cartografía digital y generando un Sistema de Información Geográfica Territorial (GIS) avanzado.
- Posibilidad de parametrización y flexibilidad.

- La información gestionada por este módulo constituirá una base de datos territorial, de la cual tomarán la información necesaria para su procedimiento el resto de módulos de gestión que tengan consideración espacial (tasas y precios públicos, ICIO, IIVTNU...).
- La información gestionada en este módulo posibilitará la generación de liquidaciones basadas en valoraciones catastrales (impuesto sobre bienes inmuebles, incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana, recogida de basuras, vados...).
- La identificación y vinculación de los bienes inmuebles afectos alfanumérica y gráfica con el objeto de proceder a consultar o gestionar dicho registro.
- Georeferenciación de todos los elementos territoriales, representando en plano cualquier registro con entidad espacial; permitiendo la representación gráfica a partir de un elemento alfanumérico y viceversa.
- Visualizador de cartografía y programa de edición de elementos territoriales que estén totalmente integrados con la parte alfanumérica, basados en estándares de edición Autocad o similar y software libre, lo cual minimiza el coste de implantación, mantenimiento y actualización en el Consorcio de Tributos de Tenerife, tanto a nivel económico, como formativo.
- Acceso a la Oficina Virtual del Catastro. La aplicación permitirá enlazar directamente con la Oficina virtual de catastro, mostrando al usuario la información cartográfica existente en la DGC para el registro consultado.
- Gestión de los ficheros de intercambio de información catastral con la Dirección General de Catastro y (FIN-DGC, VARPAD, VIA-DGC, PONUR-DGC...).

#### **17.9.6 Gestión del Impuesto sobre Actividades Económicas**

El sistema incluirá las herramientas necesarias para la gestión tributaria completa del Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE), de todos los municipios encomendados cuyo objeto será poder realizar todas las operaciones implicadas en la gestión tributaria y censal del IAE, de acuerdo con la normativa de aplicación.

Se requerirá que, sin carácter exhaustivo, que:

Permita la tramitación de declaraciones-liquidaciones de alta, baja y variación censal.

Tramite la gestión de los soportes multientidad enviados por la AEAT, herramientas para la resolución de incidencias y actualización automática del censo, tratamiento de los soportes trimestrales, con las altas, bajas y modificaciones realizadas. Soporte anual, con las actividades al inicio de año y cálculo de cuota tarifa y censo de no obligados.

Realice la gestión de padrones, simulaciones y la gestión de cuadernos bancarios.

Realice la gestión de liquidaciones.

Disponga de herramientas y procedimientos de conciliación del padrón de IAE con la información recibida del AEAT.

Practique la comunicación automatizada a la AEAT de los fallidos en la recaudación del

IAE.

En particular, sin carácter exhaustivo, se requerirá que cumpla, al menos, con

las siguientes funcionalidades:

Para el mantenimiento de parámetros:

- Adecuación de la aplicación informática a modificaciones normativas concretas, tanto legislativas como a nivel de ordenanzas municipales. Permitirá la modificación de los atributos específicos de cada uno de los epígrafes de las tarifas, a fin de adecuarlos a las posibles modificaciones normativas que pudiesen sufrir.
- Mantenimiento de tipos impositivos. Permitirá realizar el mantenimiento de aquellas variables relacionadas con los tipos impositivos aplicables al impuesto en función de la normativa local.
- Mantenimiento de beneficios fiscales.
- Mantenimiento del callejero, tendrá por finalidad el alta y mantenimiento de las vías que integran el callejero.
- Mantenimiento y consulta de objetos tributarios, estableciendo criterios de búsqueda (nombre/razón social del sujeto pasivo, identificador fiscal, referencia censal y domicilio de la actividad...).
- Listado del histórico de las operaciones efectuadas sobre el objeto tributario.

Para la gestión tributaria:

- Permitirá la generación de liquidaciones de manera interactiva para dar respuesta a las necesidades que en materia de gestión tributaria del impuesto se planteen.
- Permitirá la carga trimestral de soportes de liquidaciones que remite la Agencia Estatal de Administración Tributaria –AEAT- (entes locales que no tienen delegada la competencia de la gestión censal del impuesto):
- El tratamiento de ficheros de matrícula provenientes de la AEAT, a fin de poner al cobro los recibos correspondientes.
- Carga de actividades. La actualización y/o creación de objetos tributarios en la base de datos, como consecuencia de las operaciones reflejadas en los ficheros trimestrales y matrículas recibidos de la AEAT.
- Asignación de beneficios fiscales La asignación de beneficios fiscales de carácter

municipal (entidades locales sin la gestión censal delegada).

- Devoluciones por prorrateo de cuotas. Tratamiento de devolución de ingresos indebidos, tal como establece el artículo 31 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, y el artículo 89 del Texto Refundido de la Ley de Haciendas Locales.

#### Para la gestión censal:

- Declaraciones de IAE, que permita gestionar altas, bajas variaciones y declaraciones complementarias de los grupos 833 y 965, así como modificaciones en los datos del sujeto pasivo, consecuencia de declaraciones presentadas por los contribuyentes.
- Recursos sobre datos censales del IAE, que permite la tramitación de los recursos de reposición o rectificaciones de oficio, relativas a los distintos datos censales.
- Intercambio de información con la AEAT:

Permitirá el intercambio de ficheros informativos con la AEAT y la posibilidad de generación trimestral de ficheros con los movimientos relativos a altas, bajas, variaciones y modificaciones cursadas vía inspección y/o gestión censal. El sistema creará un soporte en el formato requerido por la AEAT para su remisión telemática.

La generación de ficheros de matrícula permitirá la generación de soportes con formato de matrícula para su intercambio con la AEAT.

Cualquier otro trámite de gestión censal que le pueda tener el Consorcio de Tributos de Tenerife delegado de la Administración General del Estado.

### **17.9.7 Gestión del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica**

El sistema permitirá la gestión completa para todos los municipios encomendantes del Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM), respetando y permitiendo todas las actuaciones y procedimientos de gestión tributaria establecidos en el ordenamiento jurídico.

Realizará todas aquellas operaciones implicadas en el procedimiento de gestión tributaria; el mantenimiento de los objetos tributarios, de forma interactiva como masiva por el tratamiento de los ficheros remitidos por la Dirección General de Tráfico (DGT); el cálculo y la generación de las liquidaciones de ingreso directo y la confección del Padrón (por municipio y año), y posterior generación de valores en voluntaria.

Se le requerirá, al menos:

- El mantenimiento de los tipos y clases de vehículos en función de lo dispuesto en el

Reglamento General de Vehículos, y el mantenimiento de las tarifas del IVTM de cada municipio y para cada ejercicio impositivo.

- Consultas sobre el histórico de un determinado municipio, que permita comparar entre años.
- Que exista correspondencia de los códigos de tipo de vehículo que existen en el aplicativo con los de la DGT. Consulta y listados de los códigos.
- La carga de ficheros procedentes de la DGT; PIVE, MOVE, PADRON.... La aplicación deberá emitir informes sobre la carga de ficheros: resumen de los objetos tributarios creados, cruzados, no cruzados y contribuyentes creados en la base de datos del aplicativo...
- La posibilidad de dar de alta expedientes tributarios para la tramitación de liquidaciones o devoluciones por prorrateo a partir de las bajas definitivas producidas.
- El mantenimiento y asignación de los beneficios fiscales: A través de un expediente de gestión se asignará un beneficio fiscal a un objeto tributario del IVTM. Permitirá practicar una liquidación si el porcentaje de beneficio es inferior al 100%, o bien emitir un justificante para el caso de que el beneficio sea del 100% (exención del impuesto) ya se trate para un vehículo para matricular o ya matriculado.
- La generación y cálculo de liquidaciones de forma interactiva: Liquidar / Autoliquidar desde la información del objeto tributario del IVTM. Autoliquidación por primera matriculación, por rehabilitación del vehículo, autoliquidaciones temporales.
- Autoliquidaciones en gestorías autorizadas a través de internet (gestión online, a través de la Oficina virtual), con posibilidad de consulta de las mismas y generación de listados con incidencias entre los datos de las autoliquidaciones generadas por las gestorías y las altas enviadas en los soportes de la Jefatura Provincial de tráfico, para un control pormenorizado posterior.
- Liquidaciones de alta por omisión del impuesto municipal, con la opción de calcular los intereses de demora correspondientes, así como, practicar liquidaciones prorrateadas por período inferior al año.
- El cálculo y confección del Padrón (por municipio y por periodo) y generación de recibos en voluntaria.
- La generación de ficheros periódicos para la gestión y remisión de información de a la DGT, a través del uso de Servicios Web, de la relación de impagados del IVTM, de acuerdo con lo establecido por la DGT para el uso de la aplicación ATMV.

Por tanto, se requerirá:

El mantenimiento del censo de vehículos mediante operaciones on-line.

La gestión de los soportes multientidad enviados por la dirección general de tráfico, con

herramientas para la resolución de incidencias y actualización automática del censo. En particular, poder secuenciar los registros con misma matrícula/fecha de trámite.

#### **17.9.8 Gestión del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU):**

El sistema dispondrá de las herramientas necesarias para la gestión completa de todos los municipios encomendantes del IIVTNU que permitan la generación de liquidaciones conforme al ordenamiento jurídico regulador del Impuesto, a partir de los datos catastrales actualizados del bien inmueble, o de los datos históricos almacenados en la base de datos territorial o de otras fuentes.

Se requerirá, al menos, lo siguiente:

- Un expediente específico que contará con actuaciones (también específicas) vinculadas a la gestión del IIVTNU.
- Carga periódica de los ficheros que emite la Agencia Notarial de Certificación (ficheros ANCERT).
- Carga mensual del listado de Notarios, información que procede del Colegio de Notarios y que permitirá actualizar y mantener los datos relativos a los mismos en la aplicación.
- Mantenimiento de tipos impositivos, de reducciones y de bonificaciones previstas en las Ordenanzas fiscales reguladoras del impuesto de cada municipio y en la propia del Consorcio de Tributos de Tenerife.
- Obtención automática del valor catastral del suelo a partir de la Base de Datos Territorial.
- Acceso al Sistema de Información Geográfica Territorial (GIS).
- Cálculo de la base imponible en función de tipo de transmisión (inter vivos o mortís causa, bien sea a título oneroso o lucrativo), causa de transmisión (compraventa, donación, herencia, etc.), objeto de la operación correspondiente (pleno dominio, usufructo, nuda propiedad, etc.).
- Cálculo de los recargos e intereses por presentación extemporánea aplicables y que conformará el importe de la cuota tributaria final.
- Gestión on line (Oficina Virtual), que permite al usuario la realización de autoliquidaciones del IIVTNU a través de Internet, con la finalidad de generar documentos de pago y a abonarlo en el mismo medio.

- Vinculación automática con los cambios de titularidad del IBI y vinculación con el módulo relativo al procedimiento inspector y sancionador.

Por tanto, se requerirá:

Que permita efectuar una única liquidación a nombre de la totalidad de titulares del bien inmueble, o efectuar liquidaciones asociadas a cada uno.

La verificación por medio de la referencia catastral o del número de protocolo y notario, si hay una liquidación o autoliquidación registrada con la misma fecha de transmisión

#### **17.9.9 Gestión del Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras.**

El sistema incluirá las herramientas necesarias que permitan la gestión tributaria completa de todos los municipios encomendantes del Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO), en los términos estipulados por el ordenamiento jurídico.

Se requerirá, al menos:

- La existencia de un expediente específico, que disponga de unas actuaciones propias vinculadas a la gestión de este tributo. Las actuaciones definidas en el expediente permitirán, tanto la gestión de la tasa por expedición de licencia urbanística, como la práctica de liquidaciones provisionales y definitivas del ICIO. El expediente de ICIO contemplará la gestión administrativa relativa a la emisión de resoluciones, requerimientos, comunicaciones y notificaciones, así como el tratamiento de los acuses de recibo.
- Que permita la generación de liquidaciones, tanto provisionales como definitivas de ICIO, al igual que la generación de liquidaciones relacionadas con la Tasa por expedición de licencia urbanística; y la gestión integral de los valores generados.
- La revisión de autoliquidaciones presentadas por el contribuyente, si se detectase un importe incorrecto, el expediente permitirá la posibilidad de realizar una liquidación complementaria o la de reintegrar al contribuyente, en su caso, la cantidad correspondiente.
- La identificación y vinculación de los bienes inmuebles afectos, tanto desde la parte alfanumérica, como de la parte gráfica existente en la aplicación informática.
- Que permita realizar los cálculos sobre los bienes inmuebles cargados en la base de datos territorial, o ante su inexistencia, insertar la identificación del bien inmueble de forma manual y aplicar sobre la misma los cálculos correspondientes.
- Que permita el cálculo de los recargos e intereses por presentación extemporánea aplicables y que se incluirán en la cuota tributaria final.
- Mantenimiento de las bonificaciones previstas en las Ordenanzas fiscales municipales o las propias del Consorcio de Tributos de Tenerife reguladoras del ICIO. Mantenimiento

de los tipos de gravamen, de los plazos de presentación y los importes mínimos exentos.

- Vinculación con el procedimiento inspector y sancionador integrado en el sistema que permita la liquidación de sanciones del procedimiento inspector.
- Consultas por distintos criterios.

#### **17.9.10 Gestión de las contribuciones especiales y cuotas de urbanización.**

Se requerirá que:

Permita gestionar de forma completa las contribuciones especiales y cuotas de urbanización de todas aquellas entidades que lo hayan encomendado en los términos que marca el ordenamiento jurídico.

Permita simulaciones y/o cálculo de diversos padrones con la opción de utilizar diversos parámetros de cálculo (superficie, metros lineales de fachada, valor catastral, coeficiente de participación, volumen edificable, etc...).

Permita la incorporación de la información de las fincas que figuran en la base de datos catastral, ya sea de forma gráfica a partir de la cartografía o bien a través de selecciones alfanuméricas de la propia base de datos, tanto de IBI como de cualquier otro padrón de tasas.

#### **17.9.11 Gestión de las Tasas y Precios Públicos y otros ingresos de derecho público**

El sistema permitirá, de forma masiva o interactiva, a través de expedientes de gestión tributaria o directamente desde el propio objeto tributario, la creación de valores, recibos y liquidaciones, partiendo de los registros previamente grabados que conformarán la base de datos de las tasas u otros recursos.

El sistema deber ser capaz de gestionar los diferentes conceptos, cálculos y tarifas, dando respuesta a la regulación que de las tasas se realice en las ordenanzas fiscales de los entes encomendantes o del propio Consorcio.

Se le requerirá, al menos:

- El mantenimiento de tarifas (altas, bajas y modificaciones). vinculadas a cada concepto y asociadas a distintos tipos de cálculo. Un registro del histórico de tarifas, que permita que las tarifas se apliquen a los objetos según el devengo se produzca dentro de un periodo de vigencia u otro, con independencia del momento en que se practique su liquidación o la verificación de la autoliquidación.
- El mantenimiento de los objetos, a partir de los cuales se confeccionará el Padrón o Censo, y se generarán los recibos de cobro periódico o liquidaciones.
- La asociación de objetos tributarios de las tasas (aguas, basuras, vados...) a un bien Inmueble (siempre que exista vinculación territorial del mismo) o a una actividad económica.
- Generación y cálculo de Padrones fiscales, procesos de validación de los padrones y asignación a la recaudación voluntaria.

- El cálculo de liquidaciones y/o verificar autoliquidaciones. Gestión de liquidaciones o autoliquidaciones, emisión de documentos cobratorios para las tasas y los precios públicos de cobro no periódico.
- Consultas por distintos criterios.

Que permita hacer operaciones (como Baja o Cambio de titularidad) a varios objetos tributarios a la vez.

Que permita generar contador automático de referencia cuando no haya referencia (Vados sin número, agua sin contador, perros).

Que permita gestionar cualquier tasa o precio público con la opción de utilizar diversos parámetros de cálculo (superficie, metros lineales...), que a su vez permita liquidaciones de conceptos varios y padrones multiconcepto.

Que realice la emisión automática de consecuencias tributarias a partir de las alteraciones remitidas por la DGC

Que realice la gestión de beneficios fiscales.

### **17.10 INSPECCIÓN TRIBUTARIA.-**

La aplicación contendrá un módulo de inspección integrado e intercomunicado con el resto de módulos del sistema que posibilite las tareas de inspección tributaria en los términos recogidos en el Real Decreto 1065/2007, de 27 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de las actuaciones y los procedimientos de gestión e inspección tributaria y de desarrollo de las normas comunes de los procedimientos de aplicación de los tributos, y demás normativa aplicable al efecto, posibilitando todas las actuaciones que vienen marcadas a las Administraciones Públicas locales en estos procedimientos.

Entre ellos y sin carácter exhaustivo:

- a) Apertura y desarrollo de los expedientes.
- b) La investigación de los supuestos de hecho de las obligaciones tributarias para el descubrimiento de los que sean ignorados por la Administración.
- c) La comprobación de la veracidad y exactitud de las declaraciones presentadas por los obligados tributarios.
- d) La realización de actuaciones de obtención de información relacionadas con la aplicación de los tributos.
- e) La comprobación del valor de derechos, rentas, productos, bienes, patrimonios, empresas y demás elementos, cuando sea necesaria para la determinación de las obligaciones tributarias.
- f) La comprobación del cumplimiento de los requisitos exigidos para la obtención de beneficios o incentivos fiscales y devoluciones tributarias, así como para la aplicación de regímenes tributarios especiales.
- g) La información a los obligados tributarios con motivo de las actuaciones inspectoras sobre sus derechos y obligaciones tributarias y la forma en que deben cumplir esta última.
- h) Generación de liquidaciones resultantes de la acción inspectora.
- i) Formularios, control y seguimiento del procedimiento.

- j) Cruce de datos automatizados entre los distintos módulos internos y cualquier tipo de información derivada de convenios con otras instituciones para el intercambio de dicha información.
- k) Derivación del expediente en la tramitación completa del procedimiento sancionador incluido el alta de la liquidación de la deuda resultante en el módulo de recaudación y su seguimiento.
- l) Actualización, mantenimiento y depuración de padrones y listas cobratorias que se deriven de las actuaciones y procedimientos inspectores.

A tal efecto:

Se requerirá un módulo adicional para la gestión de los expedientes inspectores y sancionadores tributarios.

Las funcionalidades que deberá disponer dicho módulo son, sin carácter exhaustivo:

La gestión de planes de Inspección.

La gestión del procedimiento inspector y del sancionador según las previsiones legales.

Actuaciones masivas y expediente a expediente.

La integración del procedimiento inspector con el procedimiento sancionador, incorporando al segundo toda la información común.

En su caso, los textos de los documentos deberán poderse componer por el usuario sumando, de una forma cómoda, varios textos parciales predefinidos.

La gestión de las consecuencias tributarias.

Si se trata de inspección del IAE, se requiere, necesaria e imprescindiblemente, el cálculo de las cuotas de tarifa, paso previo y necesario para el cálculo de las cuotas tributarias.

Cálculo de las liquidaciones y sanciones resultantes de las actuaciones, con deducción, en su caso, de las cuotas previamente liquidadas

La creación de consultas e informes definida por la unidad gestora de la inspección.

Permitirá la gestión del procedimiento de comprobación limitada que establece el ordenamiento, si así se acordase.

## **17.11 SANCIONES DE TRÁFICO**

Permitirá la gestión/recaudación en función de los diferentes tipos de encomienda municipal, ya implique la gestión y recaudación en periodo voluntario y ejecutivo o únicamente la recaudación en vía ejecutiva.

Se requerirá, sin carácter exhaustivo:

Que el alta de los expedientes y la introducción de los datos necesarios para ello pueda realizarse:

Manualmente.

Mediante la carga de soportes informáticos.

Y desde dispositivos móviles manejados por los agentes de policía.

A estos efectos, la aplicación, en la parte que corresponda, debe poder ejecutarse en dichos dispositivos móviles y haber previsto el software y los medios técnicos necesarios para su

conectividad tanto con el aplicativo como con la DGT para el intercambio de datos on line.

La gestión de todo el procedimiento sancionador, del pase a la vía ejecutiva de las sanciones y de los recursos administrativos que se interpongan.

Que la aplicación esté orientada a procesos masivos desatendidos (PMD) para agilizar al máximo la tramitación. Entre otros, se hará por PMD:

La identificación y resolución automática de los expedientes del art. 81.5 de la LSV,

La identificación y resolución automática de los expedientes que no son del art. de la LSV en los que, además, ni se han hecho alegaciones ni se ha pagado la sanción en plazo de descuento

La identificación y resolución automática de los expedientes por infracción de los artículos 65.5 j), 65.5 h) y 65.6 de la LSV, en los que no se presenten alegaciones

El control de plazos para evitar prescripciones y caducidades, identificando automáticamente y avisando de los expedientes con riesgo de prescripción o caducidad.

El pase a la vía ejecutiva.

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 de cuantos y cuáles expedientes se encuentran en todas y cada una de las fases del procedimiento, así como poder efectuar desde él las distintas actuaciones a realizar.

Herramientas para detectar expedientes que están siguiendo una tramitación irregular o no prevista.

Que se pueda obtener información de la DGT mediante procesos individuales (por expediente) o colectivos (masivamente), incluyendo los datos del titular del vehículo a fecha de infracción, el dato de si el vehículo estaba, o no, dado de baja a fecha de infracción y tanto el domicilio del vehículo como el del titular del vehículo.

Publicaciones en TESTRA y notificaciones en DEV.

Cálculo y actualización de las fechas de prescripción y de caducidad en función de las actuaciones realizadas.

La posibilidad de generar documentos para efectuar el pago de la sanción, en cualquier momento del procedimiento, aunque legalmente no esté previsto, que incluyan, en su caso, notas informativas.

El cálculo de la sanción a aplicar y los puntos a detraer en el caso de las infracciones por exceso de velocidad, a partir del límite de velocidad vigente y la velocidad del vehículo.

Si el pago con boletín se registra en la aplicación antes de que el expediente haya sido creado, la aplicación no cerrará el expediente sin antes comprobar, mediante PMD, que la cantidad ingresada es correcta.

Caso de pago parcial de la sanción deberá ser posible continuar la tramitación del expediente por la parte pendiente de la sanción.

Incorporación por el usuario, en cualquier momento de la tramitación del expediente, trámites de NOTAS y trámites de INFORMES.

La generación automática de expedientes en papel (de todo el expediente o de una parte del mismo), con la opción de generar un índice

Posibilidad de segundos envíos de notificaciones de denuncia y resoluciones sancionadores para subsanar defectos.

Prevención de errores en el alta de expedientes: 'motivos de no notificación en el acto' incompatibles con el precepto, marcar como 'notificada en el acto' una denuncia de agente de

la guardia civil.

Seguridad: el expediente debe recoger todas las actuaciones realizadas sobre él, sin posibilidad de borrarlas sin dejar rastro.

Modificación fácil del estado de tramitación del expediente y de la gravedad de las infracciones, con recálculo automático de fechas de prescripción, caducidad y demás información pertinente.

Que los usuarios de los Aytos. vean en primer plano (nada más entrar en la aplicación) los informes de los agentes que están pendientes de emitir.

Que en los recibos de multas queden reflejadas todas las actuaciones realizadas desde el expediente sancionador y desde otros expedientes.

Que los usuarios (en particular los de los Aytos.) puedan configurar sus propios listados (a efectos estadísticos o de control) sin necesidad de intervención de personal de informática.

Gestión automática y manual del envío de puntos a la DGT.

Creación de cualquier tipo nuevo de envío.

## **17.12 PROCEDIMIENTOS TRIBUTARIOS**

Se requerirá, sin carácter exhaustivo, que:

Haya un módulo de procedimientos tributarios que permita la gestión de los diferentes procedimientos bajo la filosofía de gestión de expedientes.

Los procedimientos tributarios puedan parametrizarse en función de las necesidades del propio Consorcio de Tributos de Tenerife.

Este módulo permita la gestión individual y colectiva, sobre una selección determinada por el usuario, de los expedientes tributarios de devolución, suspensión, concesión de aplazamientos y fraccionamientos, bonificaciones, etc.

Tanto su tramitación como su resolución deben tener su reflejo en la información tributaria.

## **17.13 RECAUDACIÓN**

El sistema permitirá realizar todas las actuaciones relacionadas con la gestión recaudatoria en periodo voluntario y ejecutivo hasta la extinción de las deudas, adaptándose a lo establecido en la Ley General Tributaria, en el Reglamento General de Recaudación y demás normativa de aplicación; así mismo, permitirá la parametrización para ajustarse a diferentes interpretaciones del procedimiento.

### **17.13.1 Características generales**

Se requerirá, sin carácter exhaustivo, que:

La aplicación contemple todos los preceptos establecidos por la Ley General Tributaria y el Reglamento General de Recaudación y demás normativa de aplicación.

Se realice el acceso integral desde Recaudación al objeto tributario o hecho imponible asociado a la liquidación o recibo de padrón.

Gestione de forma integrada y homogénea los recibos, liquidaciones y autoliquidaciones de los diferentes conceptos de ingreso.

Disponga de utilidades para la corrección de errores.

Permita recibos multiconcepto y de diferentes entidades a liquidar.

Permita la emisión controlada y verificada de certificados tributarios solicitados tanto de forma presencial como telemática.

Permita la generación de certificados de deudas y de pago, ya sea globalmente o por conceptos, por el importe de la deuda total o parcial hasta el nivel de cotitulares.

La documentación generada por la aplicación o escaneada pueda asociarse al recibo y/o expediente.

Permita definir relaciones de recibos para aplicar operaciones simultáneamente a todos los que formen parte de ella.

Cualquier acción sobre expedientes que afecte a los recibos o liquidaciones, ha de ser contemplada a la hora de actuar sobre estos. Y al revés; actuaciones sobre recibos que pueden afectar a la tramitación del expediente.

Realice la gestión sencilla de cotitulares y cuotas de participación a efectos de informar al contribuyente y también a la hora de emitir documentos separados por cotitulares, y para continuar el procedimiento en ejecutiva cuando no se haya pagado la deuda por completo.

Realice la gestión clara de representación tanto para sujetos pasivos nacionales como para extranjeros.

Gestione fraccionamientos, entregas a cuenta y planes de pago que sean operativos.

Tengan implementados todos los procesos de intercambio de datos mediante servicios web con otras administraciones y organismos, para los que exista, o pueda existir, convenio: Agencia Tributaria, DGT, DGC, TGSS, Colegios de notarios, etc.

### **17.13.2 Gestión del cobro**

Se requerirá, sin carácter exhaustivo, que:

Que la aplicación se adecue completamente a las especificaciones del cuaderno C60 de la AEB (Asociación Española de la Banca), o equivalente, en su última versión permitiendo todas las modalidades de pago.

Que cualquier documento cobratorio (recibo, liquidación, carta de pago, notificaciones de ejecutiva, etc.) pueda ser ingresado por medio de este procedimiento en cualquiera de las entidades colaboradoras.

El proceso de incorporación de Cobros C60 debe almacenar en el sistema toda la información proporcionada por las entidades bancarias referente al pago de la deuda por los contribuyentes. Además, incorporará al sistema las altas y/o modificaciones de domiciliaciones que las entidades bancarias adjuntan al informar de dichos cobros.

Que la deuda domiciliada se pueda gestionar según las especificaciones contempladas en el Cuaderno 19 de la AEB y la CECA, o equivalente, con cualquiera de sus procedimientos.

Que el sistema permita la domiciliación de la deuda con posterioridad a la emisión de los padrones.

El cobro en varios periodos de la deuda domiciliada.

La posibilidad de aplicar descuentos sobre la deuda que se pague mediante domiciliación.

Que sea posible el cobro de fracciones y aplazamientos domiciliados.

Que en el proceso de carga de las devoluciones de la deuda domiciliada se registre el

motivo de dicha devolución. En función de dicho motivo, en su caso, se darán de baja las domiciliaciones de las deudas periódicas.

La posibilidad de realizar cobros parciales, o a cuenta.

La posibilidad de emitir documentos de cobro, tanto telemática como presencialmente, con y sin datos personales para posibilitar el pago por terceros.

El registro de los cobros realizados mediante transferencia bancaria, registrando la cuenta donde se han hecho efectivas.

La recepción de la información correspondiente a la fase IV del procedimiento mecanizado de embargo de cuentas corrientes, según el Cuaderno 63 de la AEB, o equivalente, liberará la deuda que no va a ser cubierta por las cantidades retenidas, dando así la posibilidad de ordenar inmediatamente nuevos embargos por dichas cantidades.

La posibilidad de hacer levantamientos parciales, y de seleccionar la cuenta a liberar.

Una vez realizado el ingreso de las cantidades embargadas por el procedimiento anterior, el sistema deberá aplicar automáticamente dichos importes a la deuda para la que se emitieron las órdenes de embargo, siguiendo el criterio de antigüedad de la deuda.

Informes y listados detallados de los cobros efectuados con cualquiera de las modalidades anteriores.

Que tanto los cobros duplicados como los indebidos (cobro de recibos anulados o propuestos de baja) queden registrados en los recibos correspondientes.

Que se generen automáticamente para el deudor los correspondientes derechos de devolución, que serán gestionados y tramitados mediante expedientes diseñados a tal efecto.

A petición del usuario o de manera automática, individual para una persona o un recibo, o masivamente para un conjunto de ellos, según cada caso, la emisión de justificantes de pago por recibo o por persona o cotitular.

El cuadro de los procesos de cobro por los códigos de proceso. Estos códigos se asignarán de forma automática o manual al crear los distintos procesos de cobro y se asociarán a todas las operaciones relacionadas con cada proceso. Existirán dos formas de cuadrar los importes:

A) Hojas de arqueo diarias para cuadrar dinero cobrado en una fecha concreta.

B) Cuadre de procesos de cobro, como cargas de C60, fase IV del C63 etc, que se realizará por el Código del proceso, indistintamente del día en que se pase la operación.

Que se eviten los conflictos entre los distintos procesos que puedan realizarse de forma concurrente.

En definitiva, el sistema permitirá realizar todas las actuaciones relacionadas con la gestión de cobros y la aplicación de los distintos ingresos que han realizado los contribuyentes, a través de las diferentes modalidades de ingreso que establezca el Consorcio de Tributos de Tenerife, sobre los valores - recibos y liquidaciones - emitidos.

### **17.13.3 Aplazamientos y fraccionamientos de pago**

Se requerirá, sin carácter exhaustivo, que:

Exista la posibilidad de realizar simulaciones de aplazamiento o fraccionamiento con posibilidad de impresión del resultado (fracciones a pagar).

Se puedan cancelar aplazamientos y fraccionamientos no atendidos o atendidos parcialmente, poniendo los recibos a su estado original.

Se puedan realizar fraccionamientos por número de plazos y por importe (principal o total de fracción).

Se puedan realizar fraccionamientos por concepto en recibos multiconcepto.

Se puedan domiciliar los aplazamientos y los fraccionamientos y también emitir cartas de pago con clave C60.

Gestione el cálculo de intereses en aplazamientos y fraccionamientos distinguiendo entre intereses legales o intereses de demora en función de sí se aporta la correspondiente garantía.

Se puedan emitir informes de estado de situación del aplazamiento y fraccionamiento concedido con desglose de pago y pendiente de pago.

El aplazamiento o fraccionamiento del pago pueda afectar a un único recibo o considerarse un plan de pago de deuda global (Voluntaria y Ejecutiva - con o sin expediente).

El aplazamiento y fraccionamiento de pago concedido condicione el tratamiento del expediente ejecutivo, en caso de que haya; permitiendo optar a la paralización de las actuaciones posteriores.

Los fraccionamientos ejecutados sobre un concepto tributario, en voluntaria y sin intereses, se mantengan para ese concepto y contribuyentes en ejercicios sucesivos hasta que se cancele.

Se puedan incluir en el mismo expediente de fraccionamiento deudas de un mismo sujeto pasivo pero de distinto municipio.

Se contemple la posibilidad de que en el mismo expediente de fraccionamiento se incluyan deudas de distintos conceptos con y sin intereses.

Contemple la gestión de las garantías: presentación, importe, justificación para el contribuyente de su presentación, paralización de la deuda, control del tipo de garantía aportada.

El aviso de la finalización del plazo (dos meses para presentar garantía una vez notificada la concesión del fraccionamiento o aplazamiento) para presentar la garantía correspondiente.

Se pueda paralizar y desparalizar manualmente.

Quede constancia de la historia de todos los aplazamientos y fraccionamientos, y las diferentes actuaciones llevadas a cabo incluso cuando se cancelen.

Gestione las fracciones y aplazamientos de forma clara que no dificulte la gestión del día a día.

Permita la gestión completa del sistema alternativo de planes de pago personalizados contemplado en la Ordenanza Fiscal General del Consorcio de Tributos de Tenerife.

#### **17.13.4 Devoluciones de ingresos debidos e indebidos.**

El registro y confirmación de cobros duplicados o excesivos deberá generar automáticamente en el sistema, derechos de devolución a favor del contribuyente. Estos se podrán tramitar de oficio o a instancia de parte. Este extremo será configurable por institución y concepto.

Asimismo, se deberán generar tales derechos de devolución en el caso de liquidaciones complementarias o definitivas, de las que resulten importes a devolver a los contribuyentes.

Los derechos de devolución anteriores deberán quedar ligados tanto al contribuyente como a las operaciones de cobro registradas sobre los recibos y, en su caso, a las liquidaciones practicadas.

Los derechos de devolución anteriores deberán gestionarse mediante un expediente desde el que se deberá poder tramitar tanto el procedimiento de reconocimiento del derecho de devolución como el procedimiento de ejecución de dichos derechos. Opcionalmente, deberá ser posible la tramitación en un mismo acto del reconocimiento del derecho de devolución y la ejecución de las devoluciones

La tramitación anterior se deberá poder iniciar tanto a instancia de parte como de oficio. En este sentido, el sistema deberá ofrecer una herramienta que permita la creación automática de expedientes de devolución de ingresos para todos aquellos derechos de devolución existentes para los que todavía no se haya iniciado su tramitación, es decir, tramitar masivamente las devoluciones.

También se deberán gestionar mediante estos expedientes la ejecución de los derechos de devolución que nazcan como consecuencia de la resolución de reclamaciones y recursos tributarios.

Permitirá devoluciones parciales de un recibo que incluya uno o varios conceptos y una o varias entidades a liquidar. También a uno o varios contribuyentes según su porcentaje de participación o importe pagado.

Tanto desde la consulta de un contribuyente como desde la consulta de un recibo o liquidación se deberá poder visualizar y acceder tanto a los derechos de devolución asociados como a los expedientes en los que se tramitan dichos derechos.

En el procedimiento de ejecución de los derechos de devolución se deberán poder calcular los intereses que correspondan, en función de la fecha del ingreso, el tipo de derecho de devolución y la fecha de propuesta de ejecución de la devolución, distinguiendo entre ingresos debidos e indebidos. Deberá poderse gestionar el caso en que se devuelven recibos de IBI, con los correspondientes intereses, y se compensa esa devolución con la liquidación de IBI que ha sustituido a los recibos devueltos y deben exigirse intereses por dicha liquidación Asimismo, se deberá poder indicar, en su caso, la entidad que deberá hacerse cargo de dichos intereses, de acuerdo con las normas de la Ordenanza General. El importe de estos intereses deberá ser tenido en cuenta en los procesos periódicos de rendición de cuentas a las entidades a las que se prestan servicios de recaudación.

El procedimiento de ejecución de las devoluciones de ingresos incluirá la posibilidad de ejecutar dichas devoluciones mediante el pago por compensación de la deuda del destinatario de la devolución. A estos efectos, el sistema deberá incluir un sistema de consulta y selección de la deuda en ejecutiva y, opcionalmente, en voluntaria del contribuyente. También deberá facilitar la generación de justificantes de pago de las deudas compensadas y, en su caso, de documentos para el pago de las deudas pendientes después de la compensación, para su envío al interesado.

La deuda a compensar se paralizará automática e inmediatamente para, posteriormente, darse por cobrada.

La ejecución de las devoluciones deberá generar información para la contabilidad y, en su caso, registrar el cobro de la deuda a compensar. En la información a generar para el sistema de información contable se especificará, si corresponde, el medio con el que deberá hacerse efectiva la devolución.

Cuando se disponga de la información del número de cuenta, bien por orden de domiciliación del contribuyente o bien por el procedimiento de embargo de cuentas, por defecto se tomará ésta para efectuar la devolución, aunque la decisión última corresponderá al usuario.

En el caso en que las devoluciones deban hacerse efectivas mediante cheque y/o transferencias bancarias, dichas devoluciones deberán poderse materializar mediante la generación de un fichero creado según las especificaciones del Cuaderno 34 de la AEB, o equivalente.

En el caso del IVTM, cuando se tengan que tramitar devoluciones por prorrateo por baja del vehículo, la aplicación deberá poderse conectar con la DGT para obtener e incorporar los datos y fecha de Baja del mismo.

### **17.13.5 Suspensiones**

Como mínimo:

Se requerirá que el sistema deje constancia de la situación de suspensión en el recibo en

el cual está sujeto y el aval o garantía, en caso de tener (tipo de garantía, importe, fecha de presentación y fecha de devolución). Asimismo quedará grabado el motivo de la suspensión.

Se requerirá que los recibos suspendidos aparezcan a la pantalla de cobros, pero que no se incluyan en la selección de embargo.

#### **17.13.6 Anulaciones**

Se requerirá al sistema, sin carácter exhaustivo, que:

Admita propuestas de baja individuales y colectivas.

Admita propuestas de baja total o parcial de un recibo.

Exista una propuesta de baja con carácter previo a la anulación.

Quede reflejada tanto la propuesta de baja como la anulación y la fecha de anulación efectiva.

La contabilización se realice mediante un proceso automático.

Incorpore la Gestión de Bajas por Insolvencia y Rehabilitación de estos fallidos, siempre y cuando no sean anulaciones definitivas.

#### **17.13.7 Domiciliaciones**

Se requerirá, sin carácter exhaustivo, que:

El sistema permita realizar todas las actuaciones relacionadas con la gestión de las órdenes de pago domiciliadas de los contribuyentes, desde el momento en que se recibe la orden, por el canal que sea, hasta que se carga en cuenta, es atendida y da lugar a un ingreso o es cancelada.

Haya una opción específica para introducir las domiciliaciones de forma interactiva y que permita la expedición del mandato para ser firmado por el contribuyente.

Se permita domiciliar todos los objetos tributarios de un contribuyente a una misma cuenta o especificar una cuenta diferente para cada concepto u objeto tributario.

Permita guardar un histórico de domiciliaciones donde se incluya la fecha de validez y el objeto tributario asociado.

Permita especificar que las domiciliaciones bancarias son a futuro, es decir, que los futuros objetos tributarios tengan asociado una cuenta bancaria.

Permita domiciliar todos los objetos tributarios de uno o varios hechos imposables.

Se puedan realizar operaciones de domiciliación desde la gestión de personas.

Se puedan domiciliar cotitulares.

Se puedan marcar cuentas como obsoletas.

Se pueda mantener el dígito de control.

Se posibilite cancelar la domiciliación por impago.

Se pueda actualizar y depurar cuentas a través del Cuaderno 19.

Se domicilien cuentas desde Cuaderno 60 con control de incidencias.

Mantenimiento de sufijos de ordenante que permita indicar los sufijos que se acuerden con las entidades bancarias para la generación de los ficheros correspondientes.

Que permita indicar las entidades financieras que son colaboradoras en la recaudación a través de órdenes de domiciliación, así como, si únicamente tramitan sus órdenes o son gestoras

de las órdenes de las entidades no colaboradoras.

### **17.13.8 Contabilidad auxiliar y enlace con la aplicación de Gestión Económica.**

La confirmación de los cobros en sus distintas modalidades, así como la ejecución sobre la deuda de otras operaciones con implicaciones económicas (emisión de deuda, cancelaciones y anulaciones de deuda, devoluciones de ingreso, aplazamientos y fraccionamientos, pases a ejecutiva, etc.) generará información para el sistema de contabilidad auxiliar recaudatoria que, a su vez, deberá proporcionar toda la información requerida para la aplicación de Gestión Contable, con la que se interconectará mediante procesos automatizados.

Además del cierre anual de operaciones a 31 de diciembre de cada ejercicio, se deberán poder definir y establecer todos los cierres parciales que se considere oportunos.

El cierre de un período, sea anual o parcial, deberá impedir el registro de deuda de operaciones con repercusión contable, con fecha anterior o igual al período cerrado.

Además de la Cuenta de Recaudación anual, el sistema proporcionará un sistema de rendimiento de cuentas para cada uno de los períodos parciales establecidos e, incluso, para un día en concreto.

En las cuentas del recaudador se deberá ofrecer, tanto en período voluntario, como en ejecutivo, como de forma agregada, el detalle de los importes pendientes del período anterior, cargos, datas y los importes pendientes para el período posterior, con el desglose suficiente que permita la rendición de cuentas y el análisis de la evolución de la deuda de cada entidad para la que se prestan servicios de recaudación, cada ejercicio, remesa y concepto de la deuda gestionada.

A partir de los importes registrados en la contabilidad auxiliar de recaudación, y mediante un sistema altamente configurable que permita la completa adaptación al sistema de gestión económica, se deberá proporcionar información suficiente para registrar en dicho sistema los Derechos reconocidos, las Anulaciones y Cancelaciones de la deuda por distintos motivos, los Cobros, las Ordenes de pago de las devoluciones, la Reclasificación de la deuda aplazada o fraccionada y todos aquellos movimientos contables que son reflejo de la gestión tributaria y recaudatoria realizada, tanto de los recursos propios como de los recursos de los otros entes.

Deberá existir un alto grado de trazabilidad, de manera que sea posible conocer con todo detalle el origen de la información con la que se ha generado cada uno de los movimientos en el sistema de gestión económica.

Deberá poder definir y configurar para cada una de las entidades a las que se prestan servicios de colaboración tributaria y recaudatoria los precios de gestión que se les aplicarán para dicha colaboración.

Periódicamente, tomando como base la información contable de los períodos ya cerrados y los precios de gestión definidos, deberá emitir informes de rendición de cuentas y liquidación de ingresos destinados tanto a cada una de las entidades a las que se prestan servicios como a aquellas terceras entidades que son beneficiarias de algunos de los importes recaudados.

Se deberá poder registrar y gestionar adecuadamente los importes de los anticipos que, en su caso, hayan sido librados a las entidades anteriores.

Se contemplarán entidades a las que se les recauda conceptos, cuyo ámbito es supramunicipal y por tanto los procesos de liquidación han de tener en cuenta estas particularidades.

En los procesos de cierre, deberán existir procesos que revisen la coherencia de las

cuentas contables y que pongan de manifiesto los descuadres de estas con los datos reales a una fecha dada.

Emisión de certificados de esfuerzo fiscal, solicitados por el Ministerio de Hacienda.

### **17.13.9 Gestión de la recaudación voluntaria.**

El sistema incluirá las herramientas necesarias para desarrollar todas las operaciones implicadas en la generación de forma masiva de los valores, entendiendo estos como recibos o liquidaciones, que han de notificarse tanto colectiva como individualmente, iniciándose el periodo voluntario de recaudación, todo ello siguiendo el procedimiento y en los términos previstos en la normativa que le es de aplicación.

Se requerirá, sin carácter exhaustivo:

- La generación el proceso de puesta al cobro en voluntaria de tributos periódicos: Mantenimiento de un calendario de los periodos de recaudación voluntaria (fecha de inicio y fin del periodo voluntario de pago, fecha de cargo en cuenta de las domiciliaciones, los datos necesarios para el cobro mediante el cuaderno correspondiente de la normativa bancaria, etc...).

Si el mantenimiento del padrón se realiza en la aplicación informática, generación del soporte que quedará perfectamente enlazado con los procesos de gestión de cada recurso, asignándole a un periodo recaudatorio para continuar con el procedimiento.

Si el mantenimiento del padrón no se realiza en la aplicación informática, y el soporte lo entrega el Ayuntamiento, Entidad local..., permitirá la carga inicial realizando las validaciones necesarias y dejando los soportes preparados para continuar con el procedimiento recaudatorio.

Permitirá el cruce masivo de contribuyentes para soportes externos a la aplicación: Localizará dentro de la Base de Datos de Personas a los diferentes titulares que contenga el soporte. Permitirá realizar filtros por municipio y/o concepto y/o tipo de cruce, así como búsquedas por nombre del sujeto pasivo.

Permitirá un cruce manual de contribuyentes, mostrando los contribuyentes que no han sido asignados en ningún proceso de cruce masivo.

Permitirá el cruce de domiciliaciones. Se realizará para soportes externos y enlazará con las domiciliaciones gestionadas desde la aplicación. Localizará dentro de la base de datos de domiciliaciones las diferentes combinaciones de titulares y objetos tributarios que contenga el soporte.

Cruce de beneficios fiscales, localizando dentro de la base de datos de beneficios fiscales, las diferentes combinaciones de titulares y objetos tributarios que contenga el soporte.

Cálculos: Permitirá en esta actuación que, en función del tributo, localice los tipos a aplicar, las cuotas mínimas exentas y los beneficios fiscales, y calcule el importe del valor. El cálculo generará valores temporales en la aplicación, que facilite su revisión individual y su revisión global.

Emisión de padrones. La generación de los padrones para exposición. Permitirá la selección por municipios y por conceptos. Este proceso generará un fichero, que se presentará en diferentes formatos, y que contendrá los padrones calculados.

Carga definitiva: Generación de los recibos definitivos en la aplicación. Los valores se

generaran en un estado especial para que los usuarios de la aplicación sepan que están a la espera de que se inicie el periodo de recaudación voluntario.

Permitirá volcar a un fichero los nuevos contribuyentes creados, para facilitar al usuario su análisis para la mejora de información.

Asignación, de forma masiva, de referencias de cobro a los recibos incluidos en los soportes del periodo recaudatorio cargados en la aplicación.

Permitirá generar referencias de cobro para voluntaria adaptadas al Cuaderno 60, o equivalente, tanto en la modalidad 1 (tributos periódicos, liquidaciones y deudas no tributarias con comunicación previa de los conceptos y periodos de pago a las Entidades Colaboradoras); como en la modalidad 2 (tributos periódicos, liquidaciones y deudas no tributarias sin comunicación de conceptos y periodos de pago a las Entidades Colaboradoras).

Inicio voluntaria (el día que se inicie se modificará el estado de los valores, mostrándose a los usuarios de la aplicación como valores plenamente operativos) y emisión de recibos, en soporte papel y domiciliados.

De cada actuación se requerirá, al menos, un resumen del proceso para facilitar su seguimiento.

En la generación del proceso de puesta al cobro de liquidaciones de ingreso directo las actuaciones a seguir serán similares a la de valores recibos, con la diferencia de que no asignará un periodo de recaudación voluntario uniforme a todas ellas.

Carga definitiva e impresión, masiva o individual, de las liquidaciones.

De cada actuación se requerirá, al menos, un resumen del proceso para facilitar su seguimiento.

### **17.13.10 Gestión de la Recaudación Ejecutiva**

El sistema realizará todas las actuaciones previstas en la normativa aplicable que permitan la ejecución del procedimiento ejecutivo y de apremio hasta la total extinción de las deudas.

Características generales

Se requerirá, sin carácter exhaustivo, que:

El sistema permita generar expedientes colectivos de apremio, que incluirán todas las deudas no satisfechas en periodo voluntario.

La providencia de apremio se genere por aquellas deudas no satisfechas en una fecha determinada permitiendo generar un modelo normalizado con la norma C60.

En el caso de deudas de organismos públicos se obtenga una certificación acreditativa de no pago a efectos de un nuevo requerimiento, y en caso de falta de pago permita realizar el correspondiente expediente de compensación de deudas, y en su caso el seguimiento de la vía de apremio, de acuerdo con la normativa aplicable.

Para el resto de contribuyentes la falta de pago de la providencia de apremio en los plazos establecidos, determine la emisión de la providencia de embargo y el inicio del expediente ejecutivo.

Gestione la realización de las diferentes fases del procedimiento ejecutivo establecidas en

el Reglamento General de Recaudación hasta la declaración de crédito incobrable así como las posibles derivaciones de responsabilidad. Todas estas fases tendrán que estar automatizadas, configurando así un expediente de ejecutiva totalmente informatizado.

Disponga de opciones de tratamiento de relaciones de recibos o expedientes por actuaciones colectivas permitiendo la parametrización de las actuaciones a realizar para bloques de recibos o expedientes previamente seleccionados.

Disponga de un exhaustivo control de plazos para evitar prescripciones. Y un sistema de alertas que avisen de su próxima finalización.

Incluya una herramienta de asignación de bloques de expedientes concretos a diferentes usuarios, a efectos de la correspondiente tramitación, permitiendo un seguimiento y control de su ejecución.

Disponga de una pasarela de comunicación con el sistema de contabilidad a efectos de la gestión de compensación de deudas en ejecutiva.

La aplicación permita el control automatizado de los expedientes enviados en su tramitación a la AEAT, en los procesos masivos habilitados al efecto, así como en los individuales, genere la documentación necesaria para su remisión, permita procesar el fichero de validación que emite la misma cuando recibe un soporte de diligencias de embargo de devoluciones de IRPF, IVA, IS, etc., así como la recepción y carga del fichero identificando los expedientes ejecutivos que han recibido ingresos (totales o parciales) por este tipo de embargos.

Y en general quede constancia de todos los intercambios de información a todos los organismos oficiales que se requieran en el procedimiento ejecutivo y con los que exista convenio de colaboración u otro tipo de acuerdo.

Se realice automáticamente el pase a ejecutiva, pudiendo realizarse en el mismo u otro momento la emisión de providencias de apremio.

La emisión de las notificaciones de apremio, así como el resto de notificaciones y avisos de pago de la gestión de ejecutiva, se integren con el subsistema de gestión de notificaciones, aprovechando todas las funcionalidades propias de este módulo (control de costas de notificación, gestión SICER, control de direcciones desconocidas y del extranjero, etc.)

El vencimiento del plazo de pago de las deudas en periodo voluntario, determine que el sistema relacione las vencidas y no pagadas, anuladas y/o recurridas. Propondrá en primera instancia su aceptación, y posteriormente, una vez validada la propuesta, emitirá las relaciones pertinentes de providencia de apremio.

Habilite una gestión específica para las Administraciones Públicas que imposibilite la inclusión de sus deudas en procedimientos masivos de embargo.

El pase a ejecutiva se pueda realizar en una única Providencia de apremio global, aunque también se permita el paso a ejecutiva parcial por conceptos y/o tipo de emisión (padrón o liquidación). También estará la posibilidad de dictar providencias de apremio individuales.

Permita gestionar los avales y fianzas depositados y registrados en los expedientes con motivo de las cancelaciones de los procedimientos de fraccionamientos y/o aplazamientos.

Las diligencias de embargo, puedan ser individuales o colectivas y que permitan la acumulación de deudas anteriores. Dispondrá de la posibilidad de emitir un documento de cobro C60 para permitir el ingreso mediante entidades colaboradoras, o telemáticamente.

Las deudas nuevas que se generen puedan incorporarse a los expedientes abiertos (dependiendo de su situación de gestión) o bien generar la apertura de un nuevo expediente.

Permita la segregación de deudas en los expedientes.

La aplicación permita implementar la tramitación de los expedientes de embargo en todas sus fases, de manera que queden reflejadas las diferentes situaciones por las cuales ha

pasado un expediente, así como las acciones que se han ejecutado. El circuito de tramitación tiene que ser configurable por el Consorcio de Tributos de Tenerife, aunque habrá que entregar una tramitación predefinida.

Los costes asociados a cada actuación queden perfectamente documentados e incorporados en el expediente.

Disponga de mecanismos que permitan el tratamiento agrupado de los expedientes (emisión de documentos, cambios de situación, aplicación de acciones u operaciones, etc.).

La selección de expedientes ejecutivos pueda realizarse por deudor, por sucesor o responsable, en su caso, por situación del expediente, por última acción realizada, etc.

En cada expediente ejecutivo quede reflejado el importe total del expediente y los importes cobrados totales por embargo de cada tipo de bienes. En los bienes objeto de embargo (cuentas corrientes, devoluciones fiscales, sueldos y salarios, etc.) aparecerán desglosados los importes embargados y las fechas de cobro para cada objeto embargado.

En cada expediente ejecutivo se puedan visualizar los documentos que tiene asociados y sus notificaciones.

Permita la correcta gestión de los recibos de un expediente ejecutivo según sean las deudas tributarias o por otros conceptos no tributarios.

En los expedientes ejecutivos se desglosen los interesados relacionados con el expediente y el tipo de relación, y se valorará la visualización de otros expedientes asociados (aplazamientos/fraccionamientos, recursos, derivaciones de responsabilidad, sucesiones, etc.)

En cada recibo y en el expediente ejecutivo haya un campo de control de la fecha de prescripción, que se irá actualizando según las actuaciones realizadas.

Permita la posibilidad de listar los recibos y expedientes ejecutivos cuya fecha de prescripción esté comprendida en un periodo de tiempo concreto.

### **17.13.11 Embargo de bienes y cuentas bancarias**

Se requerirá, sin carácter exhaustivo, que:

El sistema permita el embargo de cuentas siguiendo el sistema centralizado C63 AEB/CECA, o equivalente; y también admitirá el embargo colectivo sin C63 para aquellas Entidades Financieras que no estén adheridas.

En la gestión de embargo de cuentas, C63, las fases 3 y 4 puedan funcionar de manera autónoma e independiente de las fases 1 y 2. Estas tienen una carencia mensual y actúan sobre toda la deuda nueva y todos los bancos. Las Fases 3 y 4 pueden ir generándose con más frecuencia aprovechando la validez de las cuentas obtenidas y de los expedientes a los que no se les ha pasado fase 3 y 4 para un determinado banco.

Optimice el seguimiento del procedimiento C63: Filtros y estadísticas que permitan conocer en cualquier momento el estado de la gestión en general y de uno o más expedientes en particular.

Este procedimiento esté automatizado en su mayor parte, dejando siempre opción a finalizar de modo manual esta tramitación para avanzar en el procedimiento ejecutivo.

Permita los levantamientos parciales de importes retenidos.

Para el embargo de Sueldos, Salarios y Pensiones se obtenga información de la Tesorería General de la Seguridad Social, del Instituto Nacional de la Seguridad y otras entidades.

La aplicación gestione el embargo de bienes inmuebles.

El sistema obtenga datos de la aplicación de Gestión Catastral que identifique los Bienes Inmuebles que son propiedad del deudor, la identificación de los mismos (referencia catastral, número fijo, situación, etc.), porcentaje de propiedad y los datos de otros copropietarios.

Disponga de mecanismos para solicitar información en el Registro de la Propiedad, central o local, y capacidad para guardar la información obtenida.

La aplicación obtenga datos del modulo de Gestión Tributaria que identifique los Bienes Muebles - Vehículos que son propiedad del deudor, la identificación de los mismos (matrícula, marca, modelo, tipo, color, bastidor, cilindrada, etc.), porcentaje de propiedad y los datos de otros copropietarios.

La aplicación permita la realización, seguimiento y control del resto de los embargos previstos en la normativa.

Permita el embargo masivo de devoluciones tributarias a realizar por la Agencia Estatal de Administración Tributaria, de acuerdo con las especificaciones señaladas.

Permita desarrollar todo el procedimiento establecido en el Reglamento General de Recaudación como, entre otras: solicitud de cargas preferentes, solicitud y notificación de valoración y requerimientos de títulos, remisión del expediente en Tesorería para la autorización de subasta, acuerdo de subasta y notificaciones (deudor, edictos), constitución de depósitos, acta de subastas, devoluciones de depósitos, remisión del expediente a la asesoría jurídica, otorgamiento de escritura, certificación de adjudicación, aplicación del producto obtenido, alzamiento del embargo y cargas posteriores, adjudicación de bienes en el Consorcio de Tributos de Tenerife, notificación de adjudicaciones, devoluciones de bienes muebles no adjudicados.

Permita hacer un seguimiento del expediente a efectos del embargo de otros bienes o la propuesta de la declaración de fallido.

#### **17.13.12 Sucesiones y derivaciones de responsabilidad**

Se requerirá, sin carácter exhaustivo, que:

El sistema incorpore un proceso de Sucesiones y Derivaciones que sustituya el deudor por el sucesor o derivado para tramitar embargos sucesivos. No obstante, el expediente ejecutivo en la pantalla de cobros podrá consultarse por el titular anterior y por el sucesor o derivado.

Las Sucesiones y Derivaciones se contemplen como expedientes que pueden estar relacionados con expedientes ejecutivos y que seguirán diferentes circuitos según de qué tipo de Sucesión o Derivación Solidaria o Subsidiaria se trate.

El sistema pueda contemplar que un expediente de sucesión o derivación pueda llegar a comprender diferentes interesados relacionados con el contribuyente, objeto del expediente ejecutivo, en los cuales se les reclamará un porcentaje del expediente (en caso de cuotas de participación de cotitulares, socios de una sociedad, etc.).

#### **17.13.13 Gestión de fallidos**

Se requerirá, sin carácter exhaustivo, que:

El expediente contenga una propuesta de declaración de fallido, por la cual se comprobará la realización de las actuaciones necesarias, teniendo en cuenta en su caso el importe, la declaración de fallido del titular, la declaración de responsabilidad en su caso, la propuesta de declaración de crédito incobrable, la anulación de los créditos, la anotación para el registro mercantil.

Controle las bajas por referencia.

Permita el seguimiento y control de fallidos y rehabilitación de los créditos en su caso.

### **17.13.14 Gestión de Notificaciones**

Se requerirá, sin carácter exhaustivo, que:

La aplicación ofrezca un control completo de los procesos de notificación a los ciudadanos por canal presencial, telemático o cualquier otro medio fehaciente que se establezca.

La impresión de documentos a notificar se pueda realizar de forma masiva o individual, ya sea dentro del circuito de cada módulo o desde el módulo específico de Notificaciones.

Se facilite generar y hacer seguimiento de remesas de ficheros para la impresión de notificaciones a nivel interno o a través de empresas de impresión.

Existan códigos de barras que permitan identificar de forma individual los documentos que componen cada remesa de notificación, que quedará asociado a los recibos, liquidaciones, resoluciones, etc. que se incluyan.

La aplicación permitirá parametrizar los formatos de impresión para adaptarlo a distintos soportes.

El módulo de Notificaciones esté adaptado al sistema de retorno de información de certificados conforme a la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal y normativa de desarrollo, cumpliendo los requisitos marcados para las notificaciones en las Administraciones Públicas.

La aplicación permita procesar de forma masiva la información remitida vía Internet por la empresa que preste el servicio de notificación y grabe los datos relativos a los intentos de notificación realizados o la fecha efectiva de notificación en los campos respectivos de los expedientes/valores afectados, según el tipo de notificación realizada.

El sistema permita grabar los datos relativos a todos los intentos de notificación realizados, así como el motivo de la devolución. También permitirá grabar la fecha efectiva de notificación y los datos asociados a la misma donde corresponda.

Sea posible agrupar en una relación a los contribuyentes cuyas notificaciones sean devueltas por motivos desconocidos, ausencia o dirección incompleta, así como su posterior tratamiento para evitar la reiteración de notificaciones que van a generar el mismo resultado.

El sistema permita la selección de notificaciones de cualquier tipo con dos intentos de notificación fallidos y su inclusión en una remesa para publicar en el Diario Oficial o plataforma virtual que el ordenamiento jurídico determine. Guardará la fecha de remisión, la fecha de publicación y la fecha de notificación, que según el tipo de envío podrá ser un plazo desde la publicación (parametrizable para el usuario).

El documento que se notifica y su correspondiente acuse de recibo quedarán asociados para su consulta e impresión a los recibos afectados y/o a la remesa/relación generadora o expediente administrativo. Dichos acuses tendrán la característica de original electrónico con todas las garantías legales necesarias para no hacer uso del original en papel.

Se emitan notificaciones o comunicaciones de manera individual o masiva dirigidas a los ciudadanos, ya sean recibos, liquidaciones providencias de apremio, diligencias de embargo, otros documentos del procedimiento correspondiente, o contestación a los recursos presentados por el ciudadano.

Cuando un documento haya sido devuelto por la empresa de notificación, y se conozcan otros domicilios del ciudadano, deberá permitir nuevos envíos, a cada uno de los diferentes domicilios.

La gestión de remesas cree automáticamente remesas en función de las diferentes áreas de reparto / medios de envío / formas de reparto.

Se pueda notificar por entorno web, a través de la Oficina virtual del Consorcio de Tributos

o de Otras Administraciones.

La incorporación de las imágenes escaneadas de los acuses de recibo al sistema recibidas de las empresas de notificación y permitir vincular a la liquidación, recibo o documento correspondiente, la imagen del acuse de recibo.

La emisión de cualquier documento de notificación o remesa de los mismos generará el correspondiente asiento en el registro de salida electrónico.

Cualquier documento que se genere en cualquier elemento de la aplicación se pueda emitir de forma masiva por el módulo de Gestión de Notificaciones, de forma convencional o telemática.

Todos los documentos con registro de salida, lleven un código seguro de verificación CSV que permita a través la Sede Electrónica la verificación de la integridad del mismo.

Se requerirá que:

- Se pueda personalizar el documento de notificación: logo, sello, cargos y nombres de las personas.

- En los casos en que la emisión del documento de notificación incluya una carta de pago, generación de esta, calculando la fecha de caducidad del documento, así como la referencia de emisión y la generación de la imagen de la misma en el formato de "código de barras".

- Cada documento notificado genere tantas copias como se haya indicado en la especificación del documento y, en el caso de las notificaciones masivas, deberá agruparlos en remesas de emisión (que facilitan la gestión y control del proceso de notificación).

- Para el caso de notificaciones masivas, permita consultar los registros a emitir y seleccionar los criterios de la carta de pago. Antes de generar una remesa de notificaciones, permitirá excluir aquellas notificaciones que no deban incluirse, bien individualizadamente, bien porque cumplan determinados criterios.

- Las notificaciones interactivas se gestionen de forma individualizada, pudiendo generar una carta de pago de un único valor o bien generar una carta de pago con el total de la deuda pendiente del contribuyente. Se podrá notificar en el acto (el documento se genera con el plazo legal para el pago en voluntaria) o en diferido (el documento se genera con el plazo legal para el pago mas "x días" para poder gestionar su puesta en correos).

- Genere ficheros de documentos e imágenes "pdf".

- Genere el fichero SICER (fichero txt con la relación de número de certificados de cada una de las remesas para ser enviado a Correos). Permita la carga del fichero de retorno de la información SICER, con y sin digitalización.

- Permita la grabación manual de resultados de notificaciones en voluntaria de forma individual.

- Permita el seguimiento de cada una de las remesas de notificación (generación, pendiente de validar, envío a impresión, validación de muestras, envío a distribución...).

#### **17.14 RECURSOS Y REVISIÓN EN VÍA ADMINISTRATIVA.**

Se requerirá, sin carácter exhaustivo:

Un módulo para la gestión de recursos de reposición, especiales de revisión y otros recursos y solicitudes en vía administrativa bajo la filosofía de gestión de expedientes

Que los procedimientos, tanto tributarios como no tributarios, puedan parametrizarse en función de las necesidades de los servicios de gestión, inspección y recaudación (procedimientos, actuaciones, fases, estados, documentos, etc.)

La configuración de un catálogo de actos, tributarios o no, susceptibles de ser recurridos.

La tramitación de la suspensión del procedimiento en el mismo expediente de recurso o como procedimiento separado y vinculado al recurso.

El registro de garantías vinculadas a la suspensión del procedimiento.

Que las propuestas de resolución determinen las posibles consecuencias económicas o de cualquier otra índole que deberán ejecutarse en la resolución (liquidaciones, sanciones, reposición a voluntaria, devoluciones, bajas, etc.)

La gestión de las ejecuciones de las resoluciones enviadas por tribunales económicos administrativos y de lo contencioso administrativo y su posible relación con recursos de reposición.

La gestión masiva de propuestas de resolución y otros actos administrativos definidos.

La gestión de recursos de reposición vinculados a expedientes no gestionados por la aplicación.

El control automático de los plazos en que deben ser atendidos los requerimientos de documentación: se necesita que automáticamente avise de la finalización de los plazos para presentar la documentación requerida, a fin de poder continuar con el expediente.

Tramitar los expedientes dentro de los plazos establecidos por Ley de una forma automática sin necesidad de que sea el propio usuario quien tenga que revisar los expedientes para decidir cuál es prioritario.

En cuanto a la documentos utilizados en la tramitación de expedientes que ya existan todos los documentos ya redactados en plantillas correspondientes a los posibles informes y resoluciones, pero dejando siempre la posibilidad de informes en blanco para los casos en que no se acoplen a las resoluciones existentes, documentos predeterminados o hayan de transcribirse íntegramente informes de otras administraciones.

Que para todas las notificaciones en las que se establezcan plazos de presentación de documentación aparezcan automáticamente avisos de la finalización de los citados plazos para así, terminar o continuar el expediente.

Que esté incorporado en el módulo de gestión de expedientes e integrado en el sistema de acuses de recibo.

## **17.15 SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA SUPERVISIÓN.**

Con el objetivo de asumir un sistema de Indicadores de Gestión y una metodología de Cuadro de Mandos, se tendrá que proporcionar un sistema de consulta con las siguientes características:

Un sistema transversal de Indicadores que ayude a:

- Diagnosticar con profundidad la situación de las organizaciones y del entorno.
- Aportar un sistema de información periódica a la dirección.
- Realizar un seguimiento de las actuaciones, evaluando e informando éstas periódicamente.
- La Dirección del Servicio a tomar decisiones, identificando que departamentos/áreas requieren una actuación y realizando una gestión eficiente de los servicios públicos.
- Conocer el grado de cumplimiento de los servicios prestados según la planificación prevista, capaz de analizar las desviaciones.

Una herramienta basada en inteligencia de negocio que incorpore un motor analítico que permita explotar la información del repositorio.

El automatismo y programación desde el aplicativo de gestión de ingresos

Una interface de fácil acceso y agradable para la presentación de datos.

La Interacción usuario sistema, amigable, flexible y potente.

Una explotación adecuada de la información cuantitativa, permitiendo el seguimiento gráfico, cronológico, tendencias y estadísticas.

Una accesibilidad y distribución universal de la información.

Una publicación y exportación de la información mediante herramientas de fácil uso.

Un sistema de información gerencial que permita definir los objetivos más estratégicos del Servicio.

Que el sistema transversal de indicadores este totalmente integrado facilitando el acceso a los usuarios y comunicando los datos de una forma visual y muy intuitiva.

Que el nivel de análisis de la información que se pueda obtener dependa del nivel de permisos o seguridad del usuario que se conecte.

Que los informes se podrán filtrar, dar formato y exportar a cualquier tipo ofimático (xls, doc, ppt o txt).

Que el sistema transversal de indicadores disponga de cubos multidimensionales los cuales estructuren la información almacenada de forma que se permita visualizar los resultados de la organización y realizar combinaciones obteniendo un determinado grado de detalle de la información.

Que estos cubos multidimensionales puedan exportar la información a formatos ofimáticos.

Que se permita la definición de consultas a medida contra el repositorio único y de forma "on-line"

La incorporación de un cuadro de mandos que permita dar el conocimiento de la marcha de la organización y permitiendo hacer análisis instantáneos a los responsables del área en un formato muy intuitivo y perspicaz.

Que permita la automatización de informes y/o consulta on-line para los entes encomendantes de aquella información que se decida.

Que permita la automatización de informes y/o consulta on-line para los ciudadanos a través del portal de transparencia de aquella información que se decida.

Se establece, sin carácter exhaustivo, la parametrización de los siguientes conceptos:

- El seguimiento y evolución de la recaudación en período voluntario, de la recaudación de padrones y de liquidaciones de ingreso directo por cada uno de los conceptos y municipios; comparativa con campañas de anteriores.
- Información de cada uno de los periodos de cobro en voluntaria, y de forma agregada, de todos los periodos de voluntaria de un año (global y por municipios); comparativa con ejercicios anteriores.
- El seguimiento y evolución de la recaudación en periodo ejecutivo, distribución del pendiente por concepto, años y entidades locales, así como, por tramos de importes y por ejercicio; comparativa con ejercicios anteriores.
- El seguimiento de la gestión integral, que permita visualizar los resultados de la recaudación de voluntaria y de ejecutiva, tanto de valores recibos como de valores liquidaciones, total, por municipio y por concepto.

- Cuenta de gestión diaria, en la que se engloban recibos, liquidaciones y autoliquidaciones, tanto en voluntaria como en ejecutiva.
- El seguimiento de las bajas, de la prescripción, del incumplimiento de los fraccionamientos, de las suspensiones, de las fincas de titularidad desconocida, del resultado de los procedimientos de embargo.
- Información de las distintas fuentes de ingreso que se han producido, de las cantidades ingresadas y no aplicadas a valores, como los derechos de devolución por pagos duplicados y costas ingresadas que no se aplicarán a valores sino a expedientes ejecutivos. Informes de los ingresos aplicados a valores.
- El seguimiento de la recaudación total de cada uno de los cargos, actualizada en tiempo real. El estado de un cargo en relación con cada una de las situaciones en que se encuentran los valores del cargo en cuestión.
- El control de la evolución de la base de datos de personas, seguimiento de las modificaciones que sufre.
- El seguimiento y evolución del número de domiciliaciones y la gestión de las remesas de domiciliaciones.
- El seguimiento y control detallado de expedientes de gestión, inspección y ejecutiva.
- Información global y detallada del estado de los expedientes.

## **17.16 OFICINA VIRTUAL DEL CIUDADANO**

### **17.16.1 Descripción General.**

La Oficina virtual del ciudadano tiene por objeto permitir la realización de cualquier trámite sin la necesidad de acudir presencialmente a las dependencias del Consorcio de Tributos.

La oficina virtual del ciudadano se contempla desde dos ópticas distintas, con las siguientes funcionalidades:

#### **17.16.1.1 Funcionalidades para el ciudadano**

El ciudadano podrá acceder, previa identificación mediante los tipos de autenticación reflejados en el apartado siguiente respecto a la seguridad y autenticación, a la consulta de los datos personales, consulta de recibos pendientes de pago, simulaciones de cálculo de liquidaciones de distintos tributos, pagos telemáticos, solicitudes telemáticas, consulta del estado de los trámites iniciados, etc., tal como se describe en el siguiente apartado.

El sistema se deberá integrar con los diferentes módulos de la aplicación para obtener la información requerida, debiendo estar la misma actualizada en tiempo real con las bases de datos que la soportan.

Del mismo modo, la información generada o aportada por los ciudadanos en la ejecución de los diversos trámites (pagos, cambios de datos, solicitudes de domiciliación, registros de entrada, etc.) deberá quedar finalmente almacenada en las mismas bases de datos.

Por otro lado, para dar validez jurídica a los trámites realizados de forma telemática a través del portal, el sistema deberá contemplar:

La necesidad de registrar las solicitudes de los ciudadanos y la documentación asociada a las mismas mediante firma electrónica del Ciudadano.

Garantizar la autenticidad y veracidad de la información, tanto de la proporcionada por el interesado como la que pueda consultar a través del sistema.

El cumplimiento de los estándares de usabilidad y accesibilidad en la elaboración de la interfaz de usuario del portal, de forma que se reduzca el riesgo de discriminación de los usuarios menos habituados al uso de las nuevas tecnologías y/o con posibles discapacidades que puedan mermar su capacidad de uso del servicio.

Los Servicios básicos disponibles en la Oficina virtual, sin carácter exhaustivo, serán los siguientes:

Disponer de un registro telemático que cumpla con la normativa en vigor para las Administraciones Públicas.

Iniciación de cualquier trámite incluido en el catálogo de procedimientos.

Consulta de cualquier información presentada por cualquier canal, siempre que se encuentre en soporte digital con verificación segura de autenticidad.

Recepción de comunicaciones y avisos.

Suscripción y recepción de notificaciones telemáticas, que cumpla con todos los requisitos de seguridad y fehaciencia previstos para las Administraciones Públicas.

Solicitud y obtención de Certificado/informe de pago de recursos, de deudas pendientes o certificado de bienes.

Obtención de carta de pago en todas las fases de recaudación.

Alta y modificación de domiciliación bancaria para el pago de recursos.

Alta, cambio y baja de domicilio fiscal del contribuyente para el pago y notificación de recursos.

Solicitud de cambio de titularidad de tributos/ingresos de derecho público.

Solicitud de bonificación en los distintos tributos/ingresos de derecho público o de declaración de exención.

Solicitud de aplazamiento o fraccionamiento, incluidos planes personalizados de pagos

Solicitud de devolución de ingresos indebidos.

Declaración y/o autoliquidación del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM), Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU), Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO) y de aquellas tasas o precios públicos que tuvieran establecida dicha forma de gestión (entre otras: apertura, ocupación de la vía pública, vados, basuras, etc.).

Pago de recibos y liquidaciones.

Acceso al estado de tramitación de los expedientes y a la documentación asociada a la que tenga derecho según el ordenamiento jurídico.

#### **17.16.1.2. Funcionalidades de gestión/administración**

Dispondrá de un gestor de contenidos que permita distribuir y estructurar los contenidos estáticos, como menús, enlaces a páginas, normativa, etc.

La Oficina virtual dispondrá de un Calendario fiscal configurable y modificable ,para cada entidad encomendante, extraído de los datos de las ordenanzas y periodos de cobro previstos para los diferentes padrones en el módulo de Gestión Tributaria.

Mantenimiento del catálogo de procedimientos que recopile la información básica de cada trámite (forma de inicio de la tramitación, plazo de presentación, órgano de resolución, efectos del silencio administrativo, normativa aplicable, recursos etc) a fin de facilitar su conocimiento por los ciudadanos.

### **17.16.2 Sistemas de avisos y comunicaciones**

Permitirá el envío manual o programado de comunicación de información al contribuyente y otros colectivos en al menos los dos canales siguientes: envío de correos electrónicos y envío de mensajes SMS a móviles.

El envío de correos electrónicos se realizará mediante los servidores SMTP de el Consorcio de Tributos de Tenerife. Para el segundo caso, el adjudicatario deberá realizar la integración con la pasarela de envío de SMS que establezca el Consorcio de Tributos.

### **17.16.3 Seguridad y autenticación.**

Para garantizar la seguridad en las transacciones, la veracidad de la información proporcionada tanto por el usuario como por los empleados del servicio, y la autenticidad de los solicitantes. El sistema soportará el uso de distintos tipos de autenticación:

Certificado digital emitido por una autoridad de certificación reconocida por el Consorcio de Tributos de Tenerife.

DNI electrónico, tal y como establece la Ley de Acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

Cualquier otro tipo de identificación fehaciente del interesado.

La arquitectura de la Oficina virtual deberá permitir su instalación en una DMZ (zona desmilitarizada), totalmente independiente de la solución de Back-office (sin acceso directo a la base de datos), y que el acceso a todos los servicios de consulta y transacción contra el Back-office se realicen a través de Web Services seguros.

### **17.16.4 Pagos electrónicos.**

La Oficina virtual permitirá a los ciudadanos realizar el pago de sus deudas: domiciliación de recibos y objetos tributarios, emisión de cartas de pago, y pagos electrónicos. Los pagos electrónicos se realizaran mediante el uso de un mecanismo de pago telemático seguro.

Se integrará con la pasarela de pagos que el Consorcio de Tributos disponga para la realización de los mismos.

## **17.17 OFICINA VIRTUAL LOS ENTES ENCOMENDANTES.**

### **Descripción General.**

El sistema deberá ofrecer un portal “simplificado” de gestión para facilitar la operatoria del sistema a usuarios de los entes encomendantes.

Se define el concepto de “Oficina Virtual de Ayuntamientos/Entes Encomendantes” como un portal de gestión parametrizable que permita a usuarios, normalmente descentralizados, acceder a los servicios de gestión tributaria y recaudatoria.

Estos usuarios deberán estar dados de alta en el sistema único de usuarios y se deberá administrar su seguridad con el mismo sistema de seguridad que para el resto de usuarios.

Se contemplará la existencia de una gestión de peticiones de alta y baja de usuarios en la Oficina Virtual por parte del personal de los Entes Encomendantes y envío telemático de la documentación requerida. También se podrá permitir al responsable de cada Ente que pueda modificar y mantener actualizados los roles de los usuarios y las competencias de cada uno de ellos, a efectos de firma e intercambio de documentación.

### **17.17.1 Descripción Funcional de la Oficina Virtual de Ayuntamientos/Entes Encomendantes**

Los servicios disponibles en la Oficina Virtual de Ayuntamientos/Entes Encomendantes serán, de forma obligatoria, los siguientes:

Acceso y autenticación de usuarios: cuando un usuario se autentique el sistema deberá decidir si es un usuario Consorcio de Tributos de Tenerife o Ayuntamiento/Ente Encomendante.

Todo usuario de la Oficina Virtual estará autorizado para trabajar con un Ente, por lo que la información que consulte siempre deberá estar "limitada" al mismo. Aunque existe la posibilidad de que un usuario pertenezca a más de uno de ellos en cuyo caso se le habilitarán los permisos correspondientes.

El Consorcio podrá habilitar los permisos a los usuarios para la utilización de todas o varias de las funcionalidades descritas a continuación.

En la página principal del portal, el usuario podrá consultar noticias enviadas por el Consorcio de Tributos de Tenerife, buzón de documentos, estado de los trabajos solicitados, resumen de situación de los padrones.

Alta de expedientes: el usuario debe poder iniciar cualquier tipo de expediente sobre el que disponga autorizaciones.

Alta de objetos en los censos: el usuario podrá dar de alta nuevos objetos en los censos de su Ayuntamiento.

Búsquedas de expedientes: podrá buscar por diferentes criterios (como mínimo por contribuyente, entre fechas, por tipo expediente, por numero expediente).

Búsquedas de objetos censales: podrá realizar búsquedas sobre sus censos (como mínimo por contribuyente, por tributo, por número censo).

Consulta de remesas del Ayuntamiento/Ente Encomendante: debe ser posible consultar tanto el resumen, como el detalle de cada uno de los recibos que conforman dicha remesa.

Consulta de liquidación cuentas de recaudación: de forma gráfica el usuario deberá poder acceder a las diferentes liquidaciones periódicas que el Consorcio de Tributos de Tenerife practique a cada Ayuntamiento/Ente Encomendante.

Solicitar trabajos/trámites al Consorcio de Tributos de Tenerife: se desea que el único canal de comunicación entre el Consorcio de Tributos de Tenerife y los Ayuntamientos sea la Oficina Virtual de Ayuntamientos/Entes Encomendantes, por lo que se habilitaran los trámites electrónicos necesarios para que los mismos puedan realizar todas sus peticiones por este canal. A modo de ejemplo: solicitud de anticipos, solicitud de emisión padrón tasa, envío ficheros, etc.

Buzón de documentos: todos los envíos de documentos tributarios electrónicos que el Consorcio de Tributos de Tenerife desee remitir a los Ayuntamientos/Entes Encomendantes, se realizarán a través de la Oficina Virtual de Ayuntamientos. Este buzón contendrá todos los documentos remitidos para cada uno de ellos.

Firma de documentos: deberá existir un portafirmas electrónico para cada usuario de la Oficina Virtual de Ayuntamientos/Entes Encomendantes, desde el cual puedan consultar los

documentos a firmar y, si lo desean, realizar la firma electrónica de los mismos. El portafirmas electrónico debe mostrar únicamente los documentos del usuario conectado y pendientes de su firma.

Listados disponibles: los usuarios deben poder lanzar un conjunto de listados para los que tengan permisos. Estos listados deberán ser entregados en formato HTML o PDF. Los listados deberán mostrar solo la información del Ayuntamiento//Ente Encomendante al que pertenece el usuario.

Gestión de ordenanzas: el usuario podrá revisar o modificar las tarifas a aplicar en el cálculo de la deuda de acuerdo a sus ordenanzas fiscales.

Mantenimiento de beneficios fiscales: el usuario debe poder revisar o modificar aquellos beneficios fiscales contemplados en sus ordenanzas fiscales.

Calendario fiscal: El sistema generará una propuesta de calendario fiscal de los periodos de cobro de cada Ayuntamiento//Ente Encomendante.

Atención al contribuyente: desde la Oficina Virtual de Ayuntamientos/Entes Encomendantes, el usuario podrá realizar una atención global a un contribuyente. Las limitaciones vendrán impuestas por las autorizaciones asignadas al usuario. Un usuario que pertenezca a un Ayuntamiento/Ente Encomendante podrá consultar toda la información de un contribuyente siempre que esta información esté relacionada con dicha Entidad.

Desde éste módulo, el usuario podrá informar al contribuyente del estado de su deuda, emitir documentos cobratorios, justificantes de pago, notificar al contribuyente, cambiar domiciliaciones, etc, así como otros trámites habituales que deban realizarse.

Dispondrá de un módulo de gestión de consultas e incidencias para facilitar la atención de las mismas por parte del Consorcio de Tributos de Tenerife.

### **17.17.2 Seguridad y autenticación.**

La Oficina Virtual de Ayuntamientos/Entes Encomendantes tiene la consideración de aplicación “extranet” y sus usuarios son aquellos autorizados por cada ente encomendante:

Los usuarios se gestionarán en el módulo de gestión de usuarios del sistema.

Las autorizaciones de cada usuario se gestionaran por el módulo de autorizaciones del sistema.

La autenticación de usuario se realizará mediante certificado electrónico de aquellas entidades certificadoras admitidas por el Consorcio de Tributos.

### **17.17.3 Arquitectura de la Oficina Virtual de Ayuntamientos**

La Oficina Virtual de Ayuntamientos usará una capa de negocio conectada a las bases de datos del sistema.

La capa de presentación estará pensada en usuarios “no expertos”, buscando en todo momento la simplicidad en el interfaz.

## **17.18 GESTIÓN PARA LA CONCILIACIÓN BANCARIA.**

El sistema tiene que permitir conciliar los movimientos que se realizan y se recogen en las cuentas bancarias de recaudación dadas de alta en el propio sistema, con los ficheros de cobros que se reciben de cada una de las entidades financieras que colaboran con el servicio de

recaudación.

Se requerirá, sin carácter exhaustivo:

- El mantenimiento de las cuentas bancarias (altas, bajas, modificaciones).
- Detalle de conceptos bancarios, poder establecer que conceptos son conciliables o no.
- La carga automática de ficheros de Cuaderno 43, o equivalente y conciliación con los movimientos recogidos en las cuentas de recaudación. Consulta y seguimiento de ficheros cargados de una entidad bancaria en un periodo concreto, de saldos de las cuentas, de movimientos de las diferentes cuentas bancarias de recaudación, de detalle de los movimientos producidos en una cuenta en el rango de fechas determinado.
- Listado de movimientos y búsqueda de movimientos no conciliados. Generación de informes con todos aquellos movimientos que no han sido conciliados.
- Conciliación de cobros interactivos y de cuadernos bancarios de cobros.

#### **17.19 GESTIÓN DE ANTICIPOS A CUENTA, DE LIQUIDACIONES Y DEVOLUCIONES DE INGRESOS INDEBIDOS.**

El sistema dispondrá de las herramientas necesarias que permita el desarrollo integrado en el sistema del tratamiento y la gestión de la concesión de los anticipos a cuenta de la recaudación de los tributos que se realice a las Entidades Locales; el tratamiento y la gestión de la liquidación de los cargos de recaudación en voluntaria y de la recaudación en ejecutiva en un periodo concreto, por los distintos conceptos y municipios; y el tratamiento y la gestión de las devoluciones de ingresos indebidos, procedentes de la recaudación de los tributos locales y demás ingresos de derecho público.

Se requerirá:

- Mantenimiento de los anticipos a cuenta de la recaudación de los tributos que se realice a las Entidades Locales.
- Mantenimiento de las devoluciones de ingresos indebidos que se tramitan, y que deberán tener su reflejo en la contabilidad auxiliar de recaudación.
- La generación de los mismos mediante CB34, o equivalente, incluyendo la posibilidad de practicar retenciones.
- Seguimiento y consultas por municipio, concepto, ejercicio....

#### **18. PROTOTIPO**

El Consorcio de Tributos de Tenerife, una vez realizado el primer análisis técnico de las proposiciones, podrá requerir a los ofertantes que resulten mejor valorados la presentación de un prototipo en el que se puedan verificar las características fundamentales de la oferta.

## **19. PROPIEDAD INTELECTUAL DE LA APLICACIÓN**

Las Empresas ofertantes deberán acreditar la propiedad intelectual de la aplicación ofertada, mediante el correspondiente certificado del Registro de la Propiedad Intelectual.

## **20. SOPORTE A LA GESTIÓN Y EXPLOTACIÓN**

A los efectos de la oferta, se entiende por soporte a la gestión y explotación el conjunto de servicios y tareas que, en forma no limitativa, se describen a continuación, sin perjuicio de los que ya pudieran haberse expresado:

### **20.1 SOPORTE A LA GESTIÓN**

Actividades orientadas a dar apoyo y asistencia en las operaciones de gestión soportadas en el sistema, fundamentalmente las referidas a los procesos interactivos y los de atención directa al ciudadano.

La empresa licitadora deberá especificar, con el mayor detalle posible, el alcance de esta prestación. A modo de ejemplo de las operaciones que se deben incluir en dicho soporte, se aporta la siguiente relación no limitativa:

Respuesta a consultas sobre accesos y operatoria de las distintas funcionalidades de la aplicación.

- Respuesta a consultas sobre interpretaciones normativas que han servido de criterios de diseño de la misma.
- Interpretaciones de resultados obtenidos por la aplicación.
- Aclaración de dudas y estudio conjunto de eventuales o aparentes errores, con el fin de evaluar con el usuario si se trata de un error de operación, de un uso indebido de una funcionalidad para fines no previstos en la misma o de un error de datos como consecuencia que un funcionamiento anómalo.
- Asistencia a la implantación y operación de nuevas versiones, nuevas funcionalidades o mejoras.
- El soporte a la gestión se prestará desde una primera línea de atención para cuestiones genéricas o relativas a módulos horizontales y se derivará a una segunda línea de personal especializado siempre que la incidencia o la consulta lo requieran.
- El horario de prestación mínimo de este soporte a la gestión será de lunes a viernes de 8 a 15 horas de manera ininterrumpida. El soporte telefónico deberá prestarse a través de una línea sin tarificación adicional (no a través de teléfonos 900 con coste añadido).
- Dispondrá de un sistema de gestión de incidencias que permita disponer de un histórico de las mismas, así como la consulta de estado de tramitación de cada una de ellas.

### **20.2 SERVICIOS DE SOPORTE A LA EXPLOTACIÓN**

En este apartado, se incluirán las actividades orientadas a dar apoyo y asistencia en las tareas de producción, fundamentalmente en procesos masivos, cargas de ficheros y emisiones específicas.

Se incluyen en esta prestación las actuaciones de asistencia a los usuarios en materia de

informes específicos, problemas de datos, asesoramiento sobre la optimización de la explotación del sistema y ayuda a la planificación de las tareas repetitivas.

Del mismo modo, se prestarán servicios para la resolución de dudas sobre las transacciones y sus efectos y, en su caso, incluso la realización mediante encargo expreso, de actuaciones en modo correctivo en caso de producirse alguna anomalía no imputable a la aplicación, en dichos procesos transaccionales.

La empresa licitadora deberá especificar, con el mayor detalle posible, el alcance de esta prestación. A modo de ejemplo de las operaciones que se deben incluir en dicho soporte, se aporta la siguiente relación no limitativa:

- Recepción, resolución y canalizaciones de peticiones e incidencias.
- Procesos de recibos en voluntaria.
- Gestión de ficheros bancarios.
- Emisión y carga de ficheros de otras Administraciones.
- Emisiones masivas.
- Ejecución y validación de estadísticas.

## 21. PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO

Durante el periodo de garantía que se adjudique y en el supuesto de contratación del mantenimiento posterior a dicho periodo se deberá prestar un servicio de mantenimiento del Sistema.

El servicio de mantenimiento responderá, como mínimo, a los términos y condiciones que se detallan a continuación:

**Mantenimiento Evolutivo:** realización de las operaciones necesarias para la actualización e inclusión de los nuevos contenidos, nuevas funcionalidades así como las modificaciones que deban implantarse sobre las funcionalidades actuales, derivadas de modificaciones de la normativa legal.

Las nuevas funcionalidades o módulos de gestión resultantes del mantenimiento evolutivo, deben estar disponibles en el sistema con anterioridad a su fecha de entrada en vigor, con objeto de que los usuarios puedan adquirir el entrenamiento y la formación necesarios para su correcta utilización.

**Mantenimiento Correctivo:** realización de todas las operaciones necesarias para corregir el funcionamiento incorrecto de la aplicación.

En lo que respecta a las operaciones relativas al mantenimiento correctivo, el tiempo de respuesta ante las incidencias comunicadas será el que se especifica en el cuadro siguiente:

Tipo Incidencia	Plazo Respuesta	Plazo Resolución
Crítica	≤ 45'	≤ 4 horas
No crítica	≤ 4 horas	≤16 horas

Se entiende por:

**“Incidencia crítica”:** cuando funcionalidades relevantes del sistema quedan fuera de uso o no cumplen los requisitos funcionales o de explotación establecidos, por causas directamente imputables a la aplicación, sin que exista ninguna otra alternativa de operación, inhabilitando al usuario para el desarrollo de sus funciones. Afecta al normal funcionamiento del sistema de gestión de ingresos.

**“Incidencia no crítica”:** cuando el sistema esta degradado y, por lo tanto, no funciona de forma continuada y ágil. No llega a ser crítico para el desarrollo normal de la actividad.

La puesta en producción de las modificaciones producidas como consecuencia de las operaciones de mantenimiento correctivo se llevará a cabo según se acuerde entre las partes para que, en función de las circunstancias, se reponga el servicio de forma rápida y causando el menor número de inconvenientes posibles.

Las modificaciones que se produzcan como consecuencia de las operaciones de mantenimiento evolutivo, deberán ser objeto de aviso previo en el que se detallen los eventuales posibles cambios o nuevos requisitos en lo que a infraestructura de sistemas se refiere.

**Formación de Usuarios:** instrucción de los usuarios en el manejo de las nuevas funcionalidades o modificaciones producidas como consecuencia de las actividades de mantenimiento anteriores, así como para los casos de deficiencias o errores sistemáticos en la operación de la aplicación por parte de los usuarios.

Las operaciones a contemplar en los conceptos de mantenimiento correctivo y evolutivo incluyen, tanto la corrección o depuración del código, como la actualización de la configuración existente. Debe además incluirse la realización de las pruebas unitarias y de integración necesarias para la puesta en producción de las modificaciones y la actualización de la documentación relativa a los cambios efectuados.

## 22. MONITORIZACIÓN AUTOMÁTICA

Se valorarán las funcionalidades de gestión y monitorización automática que se incluyan en el sistema ofertado, especialmente las orientadas a la detección anticipada de incidencias y a la reducción de los tiempos de resolución de incidencias.

## 23. EQUIPO DE TRABAJO

El adjudicatario deberá aportar cuantos recursos humanos y técnicos sean necesarios para realizar las tareas contratadas en los plazos comprometidos.

En el caso de los recursos humanos, los licitadores deberán aportar una relación, sin su identificación nominal, de las personas asignadas al equipo de trabajo del contrato, acompañada de un currículum donde se reflejen sus características profesionales, experiencias en contratos similares y, en general, todo dato relevante para su valoración, tanto a nivel de perfil profesional como de adecuación a las necesidades del contrato. Esta lista debe estar agrupada por perfiles / roles dentro del Plan de Trabajo.

Especialmente importante será el perfil del Jefe de Proyecto que aporte la empresa ofertante, quien actuará como responsable y único interlocutor ante el Consorcio de Tributos de

Tenerife en todos los asuntos relativos al proyecto contratado.

## **24. DIRECCIÓN DEL PROYECTO**

La Dirección del Proyecto correrá a cargo de la persona o equipo de trabajo designado por la Consorcio de Tributos de Tenerife y será el encargado de supervisar y comprobar el correcto desarrollo de los trabajos, tanto en contenido como en plazos.

## **25. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CONTRATO**

El seguimiento y control del contrato se efectuará mediante:

Seguimiento continuo de la evolución del Contrato entre el responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario y la dirección de contrato designada por el Consorcio de Tributos de Tenerife.

Reuniones de seguimiento y revisiones técnicas, en las que participarán el responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario, y del equipo de trabajo de el Consorcio de Tributos de Tenerife, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al contrato y la validación de las programaciones de actividades realizadas.

## **26. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD**

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato (especialmente los de carácter personal), que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, sobre protección de datos de carácter personal, especialmente en lo indicado en su artículo 12.

A tal fin, y conforme al Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (B.O.E. num. 17, de 19 de enero 2008), el oferente incluirá en su oferta memoria descriptiva de las medidas de seguridad que adoptará para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada. Asimismo, deberá incluir en su oferta la designación de la persona o personas que, sin perjuicio de la responsabilidad propia de la Empresa, estarán autorizadas para las relaciones con el equipo directivo a efecto del uso correcto del material y de la información a manejar. Se adjuntará una descripción de su perfil profesional, y sólo podrán ser sustituidas con la conformidad del Equipo

En atención a lo dispuesto en el artículo 5 de la LOPD, el CONSORCIO DE TRIBUTOS DE TENERIFE, sito en la calle Leoncio Rodríguez nº3, 3ª Planta, Edif. El Cabo, 38003, Provincia de Santa Cruz de Tenerife, Islas Canarias, informa que los datos personales aportados para la licitación contenida en el presente Pliego, pasarán a formar parte de un fichero responsabilidad de esta entidad denominado "Fichero Contrataciones y Licitaciones", siendo tratados de acuerdo con la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

La finalidad de dicho fichero es llevar a cabo las gestiones necesarias para dar satisfacción al procedimiento de licitación establecido legalmente con el objeto de proceder a su tramitación, adjudicación y posterior contratación, en su caso, así como respecto a las circunstancias que para las mismas y de las mismas se deriven necesarias, incluidas en su caso, las de facturación, gestión de pagos y contabilidad.

Usted podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición que le asisten respecto a sus datos de carácter personal de conformidad con lo dispuesto en la normativa aplicable.

Asimismo, con objeto de conceder las máximas facilidades para la formulación de sus peticiones, el CONSORCIO DE TRIBUTOS DE TENERIFE ha ubicado a su disposición formularios de ejercicio de dichos derechos en los respectivos Servicios o Áreas de esta entidad.

En cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante, LOPD), el adjudicatario se obliga a respetar todas las obligaciones que pudieran corresponderle con arreglo a las disposiciones de la misma, y cualquier otra disposición o regulación complementaria que le fuera igualmente aplicable, y en particular, en lo indicado en su artículo 12, referido al Acceso a datos por cuenta de terceros, en su caso. En este supuesto, además deberán tenerse en cuenta las previsiones contenidas en los arts. 20-22 y 82 del RLOPD.

En virtud de la citada normativa, el adjudicatario se compromete a custodiar la información que le sea proporcionada por el CONSORCIO DE TRIBUTOS DE TENERIFE con las debidas condiciones de seguridad y protección contra terceras personas y dentro de las normas de seguridad existentes, especialmente las contenidas en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (RLOPD).

El adjudicatario quedará expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá reproducir total o parcialmente, o utilizar con fin distinto al que figura en este Pliego, ni divulgarlos, transferirlos, o de cualquier forma comunicarlos, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

El adjudicatario quedará igualmente obligado al cumplimiento de las medidas técnicas de seguridad que correspondan al nivel de seguridad exigido respecto a los datos de carácter personal que vaya a tratar siendo en este caso nivel de seguridad medio y siguiendo al respecto las instrucciones dictadas por el CONSORCIO DE TRIBUTOS DE TENERIFE.

El adjudicatario sólo permitirá el acceso a los datos a aquellos de sus empleados que tengan la necesidad de conocerlos para la prestación del servicio, debiendo informarle de las medidas adecuadas de seguridad y confidencialidad.

De conformidad con lo dispuesto en el art.10 de la LOPD, las obligaciones de confidencialidad establecidas en el presente documento tendrán una duración indefinida, manteniéndose en vigor con posterioridad a la finalización, por cualquier causa, de la relación entre el CONSORCIO DE TRIBUTOS DE TENERIFE y el adjudicatario.

En cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante, LOPD), y Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD (RLOPD) EL PRESTADOR DEL SERVICIO, se compromete a respetar todas las obligaciones que pudieran corresponderle con arreglo sus disposiciones, y en concreto lo dispuesto en su art. 12 "Acceso a datos por cuenta de terceros", así como cualquier otra disposición o regulación complementaria que le fuera igualmente aplicable, particularmente, lo dispuesto en los arts.20-22 y 82 y ss. del RLOPD.

El acceso por EL PRESTADOR DEL SERVICIO a ficheros que contienen datos de carácter personal de los que el CONSORCIO DE TRIBUTOS DE TENERIFE es responsable, es necesario para la prestación de los servicios a esta entidad, según lo descrito en el presente contrato.

A tal efecto, EL PRESTADOR DEL SERVICIO manifiesta estar al corriente en lo que concierne a las obligaciones derivadas de la normativa de protección de datos (LOPD y RLOPD) y más concretamente en lo que se refiere a las medidas de seguridad correspondientes en función del nivel de seguridad aplicable a los datos a los que habrá de acceder. En este sentido, EL PRESTADOR DEL SERVICIO se compromete a custodiar la información o datos que le sean proporcionados con las debidas condiciones de seguridad existentes en función del citado nivel legal de seguridad exigido por el RLOPD, siendo en este caso, de nivel medio EL PRESTADOR DEL SERVICIO adoptará, a tenor de lo dispuesto en el art. 9 de la LOPD, las medidas técnicas y organizativas pertinentes para garantizar la seguridad e integridad de los datos de carácter personal a los que tenga acceso, evitando su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, en particular y como mínimo, según el nivel de seguridad que corresponda, las contenidas en el RLOPD.

EL PRESTADOR DEL SERVICIO se compromete a observar la más estricta confidencialidad respecto de la información o datos que, en su caso, le sean proporcionados por el CONSORCIO DE TRIBUTOS DE TENERIFE, incluyendo los códigos, las identificaciones de usuario y/o las claves de acceso de los sistemas que en su caso pudieran ser aportados por esta última entidad.

El tratamiento de datos que EL PRESTADOR DEL SERVICIO se compromete a realizar se limitará a las actuaciones necesarias para desarrollar correctamente los servicios contratados por el CONSORCIO DE TRIBUTOS DE TENERIFE.

EL PRESTADOR DEL SERVICIO se compromete a guardar bajo su control y custodia todos los datos suministrados por el CONSORCIO DE TRIBUTOS DE TENERIFE, y a no revelarlos, divulgarlos, transferirlos, cederlos, o de cualquier forma comunicar los ficheros o datos en ellos contenidos, ya sea verbalmente o por escrito, por medios electrónicos, papel o mediante acceso informático, ni siquiera para su conservación, a otras personas, salvo autorización previa, expresa y por escrito del CONSORCIO DE TRIBUTOS DE TENERIFE.

En principio, EL PRESTADOR DEL SERVICIO sólo podrá permitir el acceso a los datos a aquellos empleados que tengan la necesidad de conocerlos para la prestación de los servicios contratados, obligándose a informar a su personal de las obligaciones dimanantes de la presente cláusula y de las relativas al tratamiento de datos de carácter personal. EL PRESTADOR DEL SERVICIO realizará cuantas advertencias y documentos fueren oportunos con dichas personas para asegurar el cumplimiento de tales obligaciones, respondiendo de sus incumplimientos de conformidad disponen los arts.12 de la LOPD y 20.3 del RLOPD.

Las obligaciones de confidencialidad establecidas en el presente documento tendrán una duración indefinida, manteniéndose en vigor con posterioridad a la finalización, por cualquier causa, de la relación entre EL PRESTADOR DEL SERVICIO y el CONSORCIO DE TRIBUTOS DE TENERIFE.

Una vez cumplida o resuelta la prestación contractual acordada entre EL PRESTADOR DEL SERVICIO y el CONSORCIO DE TRIBUTOS DE TENERIFE y que justifica el acceso a los datos de carácter personal respecto de los cuales es responsable este último, los datos de carácter personal utilizados por EL PRESTADOR DEL SERVICIO, serán destruidos o devueltos al CONSORCIO DE TRIBUTOS DE TENERIFE, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto de tratamiento, debiendo controlar EL PRESTADOR DEL SERVICIO que los subcontratistas, en caso de que existan, operen de la misma forma. El CONSORCIO DE TRIBUTOS DE TENERIFE tendrá derecho a realizar la comprobación de dicho cumplimiento. En coherencia a lo previsto en el art.22 del RLOPD, no procederá la destrucción de los datos cuando exista una previsión legal que exija su conservación, en cuyo caso deberá procederse a la devolución de los mismos garantizando el responsable del fichero dicha conservación. EL PRESTADOR DEL SERVICIO conservará, debidamente bloqueados, los datos en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con el CONSORCIO DE TRIBUTOS DE TENERIFE.

EL PRESTADOR DEL SERVICIO reconoce que la legislación sobre protección de datos personales establece una serie de obligaciones en el tratamiento de datos de carácter personal por cuenta de terceros, para cuyo cumplimiento asumen los siguientes compromisos:

1. Accederá a los datos de carácter personal cuyo responsable es el CONSORCIO DE TRIBUTOS DE TENERIFE únicamente si tal acceso es necesario para la prestación del servicio contratado, y no utilizará ni aplicará dichos datos para fin distinto de la prestación de dicho servicio.

2. Sólo tratará los datos conforme a las instrucciones que reciba expresamente del CONSORCIO DE TRIBUTOS DE TENERIFE, por lo que no destinará, aplicará o utilizará los datos a los que tenga acceso con fin distinto al expresamente indicado, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación a otras personas, o cualquier otra forma suponga un incumplimiento de las instrucciones expresas que el CONSORCIO DE TRIBUTOS DE TENERIFE le proporcione.

EL PRESTADOR DEL SERVICIO será considerado como responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente, en el caso de que destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato o las instrucciones del CONSORCIO DE TRIBUTOS DE TENERIFE (art.20.3 del RLOPD); así como de cualquier reclamación que por los afectados se formule ante la Agencia Española de Protección de Datos por el afectado que, de conformidad con el artículo 19 de la LOPD, ejercite la acción de responsabilidad por el daño o lesión que sufra en sus bienes o derechos.

Cuando EL PRESTADOR DEL SERVICIO preste sus servicios en los locales o dependencias del CONSORCIO DE TRIBUTOS DE TENERIFE, deberá someterse a lo dispuesto en el Documento de Seguridad del mismo, en donde éste hará constar esta situación, y al que aquél accederá en la parte que pudiera afectarle por aplicación de lo dispuesto en el art.82.1 del RLOPD, previa firma del correspondiente recibí al efecto por éstos.

Igualmente, dado que EL PRESTADOR DEL SERVICIO también presta sus servicios en sus propios locales o dependencias, deberá elaborar un documento de seguridad o completar el que ya hubiera elaborado, identificando el fichero o tratamiento y el responsable del mismo e incorporando las medidas de seguridad a implantar en relación con dicho tratamiento (art.82.1 del RLOPD). Este Documento deberá ser exhibido al CONSORCIO DE TRIBUTOS DE TENERIFE previa la oportuna petición al respecto por la misma de modo que ésta pueda corroborar el cumplimiento de esta obligación legal.

Por último, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5 de la LOPD, el CONSORCIO DE TRIBUTOS DE TENERIFE, cumpliendo con el derecho de información en la recogida de datos estipulado en el citado precepto, y con domicilio en la Calle Leoncio Rodríguez nº3, 3ª Planta, Edif. El Cabo, 38003, Provincia de Santa Cruz de Tenerife, Islas Canarias, le informa que los datos contenidos en el presente contrato y durante la prestación del presente servicio serán incorporados en un fichero a efectos de control del servicio solicitado durante su ejecución, gestión de la relación contractual, llevar a cabo las labores de administración, contabilidad y facturación oportunas. Mediante la aceptación de esta cláusula el interesado da su consentimiento al tratamiento automatizado o no de los datos incluidos en el mismo con la finalidad indicada. Asimismo, se le informa de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición que le otorga la normativa vigente respecto a sus datos de carácter personal, que podrá ejercitar frente al CONSORCIO DE TRIBUTOS DE TENERIFE.

## **27. IMPLANTACIÓN, PUESTA EN MARCHA DEL PROYECTO.**

El adjudicatario tendrá que presentar una relación de los servicios genéricos que se consideren adecuados para la puesta en marcha del proyecto.

## **27.1 Plan de ejecución**

Las empresas licitantes tienen que detallar las etapas en la implantación de la aplicación, especificando la posibilidad de instalar el producto por fases, o la obligatoriedad de hacer una instalación completa. Habrá que detallar también cómo será la convivencia con el sistema actual.

Hay que especificar las posibles incompatibilidades entre la ejecución de un programa concreto y la gestión ordinaria

Se describirá cómo se gestionan los datos históricos, detallando si está previsto un sistema de almacenaje en soporte magnético.

Se especificará la manera de hacer la monitorización de la aplicación y de los procesos de usuario.

Características a valorar:

Dada la importancia de la información, se valorará en el procedimiento de migración:

- La rapidez en la migración de los datos y el mantenimiento de la integridad y calidad de los mismos después de la migración.
- Los tiempos de parada de la actividad del Servicio por causas de la puesta en marcha del nuevo aplicativo
- El proceso de migración de los tipos de documentos actuales al nuevo aplicativo: utilidades de migración, potencia del software de diseño y generación de los nuevos documentos, facilidad de aprendizaje, reutilización de accesos a datos, código, diseños, etc.
- La migración e integración de los históricos del actual aplicativo al nuevo.
- La integración de la información y operativa de las aplicaciones externas al aplicativo corporativo. Se considerará previamente su vigencia o no en el entorno del nuevo aplicativo.

## **27.2 Equipo de trabajo. Planificación y Metodología a utilizar.**

El adjudicatario nombrará al Jefe de Proyecto y el Consorcio de Tributos de Tenerife propondrá un interlocutor y un equipo de supervisión y coordinación del trabajo durante el tiempo de duración del proyecto.

Se presentará un plan de proyecto que incluirá el análisis previo, el diseño técnico, el desarrollo, las pruebas y la implantación junto con el plan de formación del personal y puesta en marcha.

Con el plan de proyecto, el adjudicatario propondrá los mecanismos de coordinación y seguimiento que considere adecuados.

El adjudicatario presentará la metodología a utilizar para la ejecución del proyecto, y se valorará que se emplee una metodología estándar.

## **28. MEMORIA JUSTIFICATIVA (Sobre 2)**

Con las ofertas, y para una correcta evaluación de las mismas, en un máximo de 50 folios, se adjuntará la documentación que se relaciona a continuación:

- Plan de proyecto incluyendo los principales hitos.
- Descripción de los perfiles del equipo de trabajo que el adjudicatario aportará para la

ejecución de este concurso.

- Detalle de los requerimientos técnicos de la solución propuesta.
- Detalle de los requisitos funcionales por orden de epígrafe, indicando la forma de trabajo y como ésta va a afectar al producto final y adaptación a los detalles del pliego, con indicación explícita de otras funcionalidades que pudieran ofrecer.
- Detalle de las condiciones de implantación y puesta en marcha del proyecto
- Condiciones del mantenimiento.

## **29. FORMACION AL PERSONAL USUARIO DEL APLICATIVO Y APOYO A LA MIGRACION DE DATOS.**

- Formación al Personal:

Para la formación del personal que tenga acceso al aplicativo, se considera que son necesarias un mínimo de 200 horas, a partir de las cuales y con un incremento máximo de 260 se valorarán las ofertadas de acuerdo al punto c) de los criterios de selección del contratista.

- Apoyo a la depuración de datos en la migración:

Para facilitar esta tarea, se considera que el adjudicatario realizará un mínimo de 150 horas en este apoyo, a partir de las cuales y con un incremento máximo de 150, se valorarán las ofertadas de acuerdo al punto d) de los criterios de selección del contratista.

Santa Cruz de Tenerife, 19 de mayo de 2015.

**EL PRESIDENTE P.D.,**

**Fdo.: Víctor Pérez Borrego**