



**PREGO DE PRESCRICIÓNS TÉCNICAS PARA A CONTRATACIÓN DO
SUBMINISTRO E IMPLANTACIÓN DUNHA SOLUCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
ELECTRÓNICA PARA O CONCELLO DE SANTIAGO DE COMPOSTELA.**

1. OBXECTO

O obxecto do presente prego de prescricións técnicas é o establecemento dos requisitos técnicos e funcionais aos que deberán axustar as súas proposicións as empresas interesadas en concorrer á licitación para o subministro e implantación dunha solución de administración electrónica no Concello de Santiago de Compostela, así coma o seu mantemento.

2. CONTEXTO

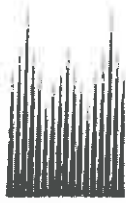
A Lei 39/2015, de 1 de outubro, do Procedemento administrativo común das Administracións Públicas, que consolida a Lei 30/1992, de 26 de novembro e a Lei 11/2007, de 22 de xuño, de acceso electrónico dos cidadáns aos Servizos Públicos, supón un cambio de paradigma na concepción e prestación dos servizos públicos.

Se ben a Lei 30/1992 xa contemplaba o uso das tecnoloxías da información e a comunicación (TIC) na xestión administrativa, foi a Lei 11/2007 a que lles deu rango legal, incluíndo o dereito dos cidadáns a relacionarse electronicamente coas Administracións Públicas.

Sen embargo, a progresiva e imparable dixitalización da sociedade española require que a tramitación electrónica no sexa un xeito especial ou excepcional de xestión de procedementos. Por iso, a Lei 39/2015 persigue transformar o funcionamento das administracións públicas cara a un modelo integramente electrónico que lles permita ser máis eficaces e eficientes e, ao mesmo tempo, dotar de maiores garantías e facilidades aos cidadáns.

Durante estes anos foise desenvolvendo neste eido un importante marco normativo (ao que se fai referencia neste prego en ocasións de xeito xenérico como "lexislación sobre administración electrónica") ao que o Concello debe adaptarse, parte do cal se enumera de seguido sen ánimo de ser exhaustivo:

- Lei 15/1999, de 13 de decembro, de protección de datos de carácter persoal
- Lei 37/2007, de 16 de novembro, sobre reutilización da información do sector público
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de decembro, polo que se aproba o regulamento que desenvolve a Lei 15/1999 de protección de datos de carácter persoal
- Lei 59/2003, de 19 de decembro, de sinatura electrónica



- Real Decreto 3/2010, polo que se regula o esquema estatal de seguridade no ámbito da administración electrónica
- Real Decreto 4/2010, polo que se regula o esquema estatal de interoperabilidade e as normas técnicas derivadas
- Real Decreto 3/2011, de 14 de novembro, polo que se aproba o texto refundido da Lei de contratos do Sector Público
- Lei 19/2013, de 9 de decembro, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno
- Lei 25/2013, de 27 de decembro, de impulso da factura electrónica e creación do rexistro contable de facturas no Sector público
- Lei 9/2014, de 9 de maio, de telecomunicacións
- Lei 39/2015, de 1 de outubro, de procedemento administrativo común das Administracións Públicas
- Lei 40/2015, de 1 de outubro, de réxime xurídico do sector público

Por outra banda, a transparencia e o bo goberno atópanse entre os obxectivos estratéxicos do Concello para os próximos anos, motivo polo cal se ven de aprobar a Ordenanza municipal de transparencia, acceso á información pública e reutilización de datos. Neste senso, no só se pretende cumprir os preceptos establecidos na Lei 19/2013, de 9 de decembro, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno, senón tamén establecer mecanismos e canles áxiles e próximas de participación da cidadanía no desenvolvemento e vida diaria do Concello.

O Concello participa no proxecto "Plataforma de goberno aberto, colaborativa e interoperable" xunto con Zaragoza, Madrid e A Coruña, que foi seleccionado pola Entidade Pública Empresarial Red.es no marco da convocatoria de axudas para o desenvolvemento do programa de cidades intelixentes da Axenda Dixital para España.

Toda esta evolución técnica e lexislativa fai necesaria unha modernización global da xestión municipal e particularmente do tratamento da información que teña en conta tanto aspectos técnicos coma organizativos, e que estea baseada na eficacia, na eficiencia, na calidade, na innovación, na seguridade, na interoperabilidade e na transparencia, sen deixar de lado dereitos tan importantes como a protección de datos de carácter persoal.

Non se trata polo tanto dun reto menor, que ademais debe acompañarse coa evolución do mercado das tecnoloxías da información e as comunicacións, e coas estratexias, iniciativas e servizos horizontais desenvolvidos por outras administracións públicas, nomeadamente a Xunta de Galicia, o Goberno de España e a Unión Europea.

Débase aliñar este proxecto ademais coa estratexia do propio Concello no eido das cidades dixitais, e principalmente co proxecto Smart iAgo, o cal ten na administración electrónica un dos seus eixos fundamentais. Preténdese con este proceso modernizador non só optimizar o funcionamento e a toma de decisións do Concello, senón tamén aportar valor para os cidadáns, empresas e institucións que desenvolven

a súa actividade no municipio, e aproveitar a capacidade tractora dos servizos públicos baseados nas tecnoloxías da información e as comunicacións. E isto pasa por acadar un alto nivel de integración e intercambio de información entre a solución de administración electrónica e a futura plataforma de cidade intelixente.

Para establecer as liñas de actuación, estase traballando na redacción do plan estratéxico de administración electrónica, transparencia e bo goberno, que constituirá a folla de ruta para a transformación dixital nos vindeiros anos. Isto complementase co estudo para a implantación de software libre e estándares abertos que se ven de realizar, e cuxos principios deben servir como base para este proxecto.

Dentro da Estratexia de Desenvolvemento Urbano Sostible e Integrado (EDUSI), que ven de ser seleccionada polo Ministerio de Facenda e Administracións Públicas para cofinanciamento mediante o Programa Operativo FEDER de crecemento sostible 2014-2020, inclúese entre as liñas de actuación a implantación dunha plataforma de administración electrónica.

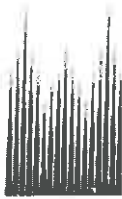
Ademais da base tecnolóxica, a administración electrónica susténtase no establecemento de métodos de traballo eficaces e eficientes, necesariamente orientados ao mantemento da calidade e seguridade da información.

Neste aspecto, o Concello ten realizado un notable esforzo por conseguir unha información de base axeitada, que se traduce na existencia dunhas bases de datos de terceiros, habitantes e territorio de grande calidade e duns axeitados procedementos de mantemento e actualización. Estas bases de datos son un punto de partida óptimo para a creación das bases de datos corporativas de persoas e territorio, que actuaría como núcleo do sistema de información municipal.

Sen embargo, as posibilidades de mellora tanto no que respecta á calidade da información coma na xestión e na prestación de servizos, vense limitadas polas dificultades para levar ao resto das unidades administrativas estes métodos de traballo e para o intercambio eficaz de información, o que se agrava ante o baixo nivel de integración dos seus sistemas informáticos.

Sucede ademais que os servizos de Tesouraría e Secretaría veñen reclamando desde hai tempo a actualización dos sistemas informáticos de xestión de ingresos e xestión de poboación, os cales, adquiridos hai máis de quince anos, non poden xa dar resposta ás súas necesidades. Abordar todos estes cambios en conxunto ofrece unha oportunidade única para deseñar e implantar unha solución que ofrezca esa visión global que necesita a administración electrónica.

Este proxecto baséase no convencemento de que é necesario dar un salto con respecto aos proxectos de informatización levados a cabo con anterioridade e, en liña cos preceptos da administración electrónica, tratar de dar unha resposta global. Así, a implantación dunha plataforma de administración electrónica común en todos os departamentos municipais, como poden ser Servizos Sociais, Urbanismo, Tráfico ou medio ambiente, farase sobre a base duns procedementos ben definidos e robustos, e unha información fiable e actualizada.



En definitiva, a solución de administración electrónica proposta non se limita unicamente a pór a disposición dos empregados municipais e dos cidadáns unha serie de aplicacións informáticas e servizos de administración electrónica, senón que permitirá trasladar a todo o Concello metodoloxías de traballo que tan bo resultado deron ata o momento en determinadas unidades.

3. FORMULACIÓN E ALCANCE DO PROXECTO

Preténdese con este proxecto abordar a adquisición e implantación dunha solución integral de administración electrónica que inclúa os seguintes elementos:

a) Plataforma de administración electrónica

Esta plataforma, ademais da posibilidade de traballar con expedientes electrónicos, ofrecerá os compoñentes habilitantes de administración electrónica e incluírá ferramentas de xestión documental, o que permitirá xestionar todo o ciclo de vida dos datos, documentos electrónicos e expedientes electrónicos.

Neste prego enténdese con carácter xeral que a plataforma de administración electrónica inclúe:

- Unha sede electrónica
- Un rexistro electrónico
- Unha xestión de expedientes (neste prego asúmese que o termo xeral de "xestión de expedientes" refírese a un concepto máis amplo de xestión que inclúa fluxos de traballo e xestión de procesos).

A plataforma debe permitir:

- Inicio e seguimento dos expedientes vía telemática por parte dos cidadáns
- Rexistro electrónico das comunicacións e documentos presentados polos cidadáns, empresas e institucións
- Tramitación interna dos expedientes con controis de fluxo, rexistro de actividades, sinatura electrónica e xestión documental
- Xestión completa do ciclo de vida dos datos, dos documentos electrónicos e dos expedientes electrónicos
- Definición de procedementos e o establecemento de fluxos de traballo, ademais da organización por procesos
- Redución e, idealmente, eliminación, do fluxo de papel entre o cidadán e a administración, así como entre os diferentes departamentos municipais
- Seguimento dos expedientes e a obtención de datos para a xestión e a toma de decisións directamente e a través de sistemas de información xerencial
- Acceso a través da sede electrónica aos contidos e servizos que establece a lexislación



Esta solución debe ser aplicable a todos os departamentos municipais, buscando o compromiso entre o máximo nivel de estandarización e homoxeneización, e a adaptación ás necesidades específicas en cada caso

b) Sistema de xestión de ingresos

Substituirá á aplicación informática actual, dando soporte completo á xestión de ingresos nos termos que se explican neste prego.

c) Sistema de xestión de poboación (padrón de habitantes)

Substituirá á aplicación informática actual, dando soporte completo á xestión de poboación nos termos que se explican neste prego.

d) Xestor de bases de datos documental

O almacenamento e tratamento de documentos debe basearse na utilización dun xestor de bases de datos documental de referencia no mercado.

Ten por finalidade converterse no xestor de bases de datos documental corporativo, e polo tanto de xestionar o ciclo de vida de todos os documentos municipais, e especificamente dos documentos electrónicos.

e) Núcleo de bases de datos corporativas: persoas, territorio e documentos.

A solución estará baseada na existencia dun núcleo de bases de datos de persoas e territorio común a todos os módulos.

Este núcleo permitirá tanto o mantemento de información de calidade como o acceso inmediato á información municipal dunha persoa ou dunha unidade de territorio. Neste núcleo se incluírá tamén a información de carácter documental.

En particular, permitirá a xestión centralizada e a realización de procesos de actualización e depuración.

Ofrecerá ademais unha capa de integración mediante servizos web que permita aos módulos da solución e ás aplicacións externas o acceso á base de datos.

O obxectivo é que este núcleo evolucione ata converterse nas bases de datos corporativas de persoas e territorio e documental para todo o sistema informático municipal.

As especificacións funcionais e técnicas deste prego:

- Refírense a todos os elementos da solución, salvo que se indique o contrario ou onde non resulten procedentes.



- Estarán incluídas en todo o seu alcance na solución ofertada sen custos adicionais ao prezo de contrato, salvo que no propio prego se especifique expresamente que son opcionais ou valorables.

Trátase dun proxecto "chave en man", é dicir, un sistema que debe ser recepcionado unha vez se atope en funcionamento e explotación, completamente operativo, e dando resposta aos requirimentos establecidos neste prego.

O alcance da oferta incluírá todas as tarefas necesarias para acadar este obxectivo e, en todo caso, as seguintes:

- Subministro da solución informática, incluíndo todos os compoñentes que sexan necesarios para o cumprimento das características técnicas e funcionais esixidas. Refírese tanto ao software desenvolto polo provedor coma calquera outro software de terceiros sobre o que estea baseado e cuxa instalación sexa necesaria para un correcto funcionamento.
- Implantación. Incluírase na oferta a instalación e configuración de todos os compoñentes precisos para a posta en marcha, coa excepción do servidor de base de datos Oracle xa existente (para a configuración do cal o provedor ofrecerá tanta información técnica como sexa necesaria). A instalación incluírá a do software de sistemas e outros compoñentes de base no caso de optar por unha contorna distinta á existente. Instalarase unha contorna de preproducción e outra de produción.
- Parametrización. Os servizos incluírán a parametrización inicial de todos os módulos co obxecto de que se cumpran todas as funcionalidades e requirimentos deste prego nas óptimas condicións de explotación e mantemento. Neste punto inclúese tamén a parametrización inicial do sistema de seguridade e a definición de perfís de usuarios da aplicación. E do mesmo xeito, a creación de listados, informes e ficheiros de intercambio, incluíndo a migración de todos os desenvoltos nas aplicacións actuais que o Concello considere necesario manter (coma por exemplo estatísticas de padrón, listados de relacións, estados de cobro de remesas, listados de tesourería, listado de cobros bancarios, listado de erros en cargas, listados de expedientes, etc.)
- Integración. A plataforma ofertada integrarase coa infraestruturas existente tanto desde o punto de vista das aplicacións de xestión e web coma dos sistemas e as telecomunicacións.
- Migración. Estarán incluídas todas as actuacións necesarias para a migración a nova solución en base a un plan de migración detallado. Isto inclúe a migración de datos desde as aplicacións existentes nas condicións que se explican neste prego.
- Consultaría inicial para a elaboración da relación definitiva de procedementos a implantar. Nesta relación quedarán claramente identificados os grupos de

procedementos que se corresponden cos fitos de facturación. Este reparto axustarase ás porcentaxes establecidas en cada fito, tendo en conta para o cálculo tanto o número de procedementos coma o seu nivel de complexidade

No resultado estrarán contemplados necesariamente todos os implantados en AUPAC que sigan resultando de utilidade para o Concello.

Para os efectos de dimensionamento do traballo achégase a información do anexo I coa relación dos procedementos implantados no actual xestor de expedientes. O resultado da reexañaría poderá dar lugar a un conxunto distinto (por reunificación de procedementos, deseño de trámites de uso xeral, substitución dun procedemento por outro, etc.). Tamén poderá incorporar novos procedementos definidos polo Concello en substitución doutros finalmente non implementados.

No anexo II deste prego detállanse algunhas consideracións que deberán terse en conta no resultado de consultaría.

Normalización: Forma parte do obxecto do contrato os traballos de normalización en base ás necesidades e normas do propio Concello e os estándares definidos polo mercado e a lexislación sobre administración electrónica (metadados, datos asociados a trámites e expedientes, etc.). Isto inclúe establecemento de tipoloxías, codificacións, formatos, etc. que deberán ser aplicados durante a configuración e explotación da solución ofertada. Aplicaranse no posible estándares e formatos orientados a facilitar o acceso e a reutilización. Tamén a proposta de cadro de clasificación arquivística, de política de dixitalización, retención e eliminación de documentos, etc.

- Mecanización de procedementos. Será preciso mecanizar completamente os procedementos resultantes da consultaría inicial, cun proceso previo de redeseño para a súa optimización na nova ferramenta, o aproveitamento da capacidade de integración entre os distintos compoñentes da solución, e a adaptación ás esixencias da administración electrónica.
- Plan de comunicación e xestión do cambio. Co obxectivo de minimizar o impacto da migración en canto a tempo e esforzo, deberase incluír un documento na oferta onde se expoñan de forma resumida pero clara as propostas de xestión do cambio previo e durante a implantación.
- Formación. Facilitarase a formación necesaria ao persoal municipal, incluíndo a formación a usuarios e tamén a formación técnica aos administradores das aplicacións e, no que proceda, do equipamento informático. Esta formación terá unha orientación práctica e específica para cada caso, apoiándose nos manuais e documentación xerados.
- Documentación. Entregaranse os manuais de usuario, de administración e outra documentación técnica descrita neste prego. Isto inclúe modelos de datos



e toda a documentación necesaria para o acceso á información xerada pola solución informática, xa sexa alfanumérica, xeográfica ou documental.

- Optimización e plan de probas: Forma parte do alcance a realización das probas de integración, verificación e validación e de cantas tarefas sexan necesarias para acadar unha óptima configuración no que respecta ao funcionamento, calidade, seguridade e rendemento.
- Posta en marcha e paso a produción: O sistema debe quedar completamente operativo, de tal xeito que a transición non supoña perda de funcionalidades con respecto ao existente e non teña un impacto grave no funcionamento municipal

O provedor realizará un seguimento inicial da posta en marcha de cada un dos módulos, asignando o persoal e recursos necesarios para garantir a óptima explotación.

A oferta incluírá o apoio presencial dun consultor especializado durante a xornada laboral por un prazo mínimo de dous meses para o fito 2 (entrada en explotación da plataforma de administración electrónica e xestión de poboación) e outros dous meses para o fito 3 (entrada en explotación da xestión de ingresos). Terán o obxectivo de facilitar a transición e garantir a óptima explotación da ferramenta. Isto é independente do servizo de mantemento descrito máis adiante neste prego.

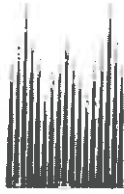
4. SITUACIÓN ACTUAL

SERVIZOS DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Na actualidade existe nunha serie de trámites que se poden realizar por vía electrónica, nalgúns casos de xeito parcial e noutros de xeito completo. Ditos trámites están englobados principalmente dentro da denominada Carpeta cidadá, á que se accede mediante clave de acceso ou certificado electrónico, e que funciona como canle de entrada e comunicación con distintas aplicacións verticais, se ben está moi lonxe de cubrir de forma xeral a totalidade de procedementos.

Outros servizos están dispoñibles directamente a través do portal municipal, coma é o caso de diversas pasarelas de pago telemático, a calculadora de tributos, ou o sistema de cita previa, o acceso a atestados, etc.

A carpeta cidadá non está conectada co xestor de expedientes corporativo AUPAC, polo que non é posible iniciar a través de internet os procedementos que se atopan incluídos no mesmo, nin obter información sobre o seu estado.



XESTIÓN DE EXPEDIENTES

O Concello dispón na actualidade dun xestor de expedientes AUPAC subministrado pola empresa Grupo Meana que está sendo utilizado na meirande parte dos departamentos municipais. Principalmente, utilízanse os seguintes módulos:

- Rexistro xeral, para a xestión do rexistro de entrada e saída presencial (non inclúe rexistro electrónico)
- Acordos, decretos e notificacións, para a xestión de órganos colexiados (para sesións da Xunta de Goberno Local, comisións informativas e Pleno)
- Xestión de expedientes, utilizada para procedementos xestionados por múltiples departamentos, como Urbanismo, Contratación e Servizos comunitarios, Obras e servizos, Servizo de xestión, recadación e inspección, Benestar social, Mobilidade de seguridade cidadá, etc. con distintos niveis de definición no que respecta a fluxos de traballo.
- Arquivo, utilizado polo departamento de Arquivo municipal para o rexistro de expedientes e documentos.

O actual xestor de expediente vense utilizando como unha ferramenta informática de apoio e consulta, considerándose unicamente válido o expediente en formato papel. A nova solución debe permitir modificar este xeito de traballar, en liña co que establece a lexislación en materia de administración electrónica.

Na actualidade o Concello non dispón de xestor de bases de datos documental nin dunha solución que permita a xestión de documentos electrónicos.

XESTIÓN DE INGRESOS

Dispónse da solución de ERP TAO 1.0 subministrada pola empresa T-SYSTEMS.

XESTIÓN DE POBOACIÓN

Dispónse da solución de ERP TAO 1.0 para xestión de habitantes e de convocatorias electorais subministrada pola empresa T-SYSTEMS.

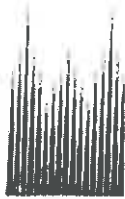
OUTRAS APLICACIÓNS INFORMÁTICAS

Ademais, cóntase con distintas aplicacións departamentais, algunhas comerciais e outras desenvoltas internamente, entre as que destacan as seguintes:

- Xestión contable e orzamentaria (SICALWIN de AYTOS).
- Xestión de persoal e recursos humanos (ÉPSILON de Grupo Castilla)
- Xestión de expediente social único (XIESS, de TECNOCOM-AFI)

BASES DE DATOS CORPORATIVAS

O Concello dispón dunha base de datos de referencia de terceiros e de territorio baseada no ERP TAO 1.0 de T-SYSTEMS.



O actual xestor de expedientes AUPAC mantén as súas propias bases de datos, como o resto das aplicacións informáticas de xestión, se ben conta con certo nivel de integración ao poder realizar consultas sobre a base de datos de persoas.

Tamén se dispón dun sistema de información xeográfica (SIX) baseado nas ferramentas de ArcGIS cunha ampla base cartográfica e distintas capas de información.

Para os efectos de dimensionamento do proxecto, en AUPAC hai 320 usuarios dados de alta, en xestión de ingresos hai 103 usuarios e en xestión de poboación hai 4 usuarios. De estes, 77 usuarios utilizan tanto xestión de poboación coma xestión de ingresos. Hai 350 usuarios que teñen acceso a cando menos unha das tres aplicacións. A implantación da solución de administración electrónica elevará previsiblemente o número de usuarios, e non debe ter unha limitación neste senso.

5 REQUISITOS MÍNIMOS DA SOLUCIÓN OFERTADA

5.1 CARACTERÍSTICAS XERAIS DA SOLUCIÓN

Con carácter xeral, e sen prexuízo do especificado en máis detalle noutros apartados do prego, a solución ofertada debe cumprir coas seguintes características:

5.1.1 Capacidade de adaptación e garantía de continuidade da solución

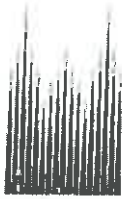
RX101. Será un software estándar no mercado e altamente parametrizable, debendo estar xa en produción noutras entidades locais.

RX102. Dado o seu carácter crítico e centralizador, deberá contar cun *road map* definido, que será incluído na oferta, e que permita confirmar a previsión de continuidade e de evolución en base aos cambios legislativos, tecnolóxicos e de necesidades dos clientes.

RX103. Aínda que debe permitir a autonomía do Concello na súa explotación, garantírase a dispoñibilidade de servizos de mantemento e asistencia técnica nos vindeiros anos.

5.1.2 Modernización da xestión municipal

RX201. O sistema debe servir como base para a transformación dixital do Concello, dando soporte a un novo modelo de xestión municipal baseado en aspectos coma: a xestión integral, a xestión por procesos, a xestión orientada á cidadanía nas súas distintas dimensións (habitante, contribuínte, beneficiario, usuario de servizos, provedor, empresario, emprendedor, etc.) e a innovación



RX202. Ofrecerá información xerencial e ferramentas de apoio á xestión e á toma de decisións segundo o descrito neste prego

RX203. Apoíándose nesta visión integral, a solución permitirá o deseño de servizos públicos innovadores máis eficientes e eficaces, personalizables, proactivos, accesibles desde calquera plataforma, adaptados ás necesidades dos usuarios e doados de usar.

5.1.3 Transparencia e bo goberno

RX301. A solución estará orientada a facilitar o cumprimento das esixencias en materia de transparencia e bo goberno

RX302. En particular, permitirá a obtención de información operativa e xerencial a través da capa de interoperabilidade e outros mecanismos

RX303. Facilitará a obtención de información de xeito automatizado para alimentación dos servizos de datos abertos municipais

5.1.4 Adaptación á lexislación

RX401. Unha vez configurada e operativa, ofrecerá todas as funcionalidades descritas neste prego e, en todo caso, todas as necesarias para o cumprimento da lexislación en materia de administración electrónica, particularmente as Leis 39/2015 e 40/2015, así coma do resto do marco normativo de aplicación.

RX402. O cumprimento da lexislación sobre administración electrónica e, en particular, do Esquema nacional de seguridade e do Esquema nacional de interoperabilidade, aplicarase a todos os módulos e servizos ofrecidos pola solución ofertada, e en todo o ciclo de vida dos datos, documentos e expedientes.

RX403. Así mesmo, estará adaptada para o cumprimento da lexislación de aplicación en cada un dos módulos (xestión de ingresos, padrón de habitantes, etc.)

5.1.5 Produtividade

RX501. A arquitectura da solución, a súa homoxeneidade e integración, e o deseño da interfaz de usuario debe estar orientada á obtención da máxima produtividade

RX502. Ofrecerá un elevado rendemento no sistema informático municipal, así como nas compoñentes na nube cando sexa o caso.

5.1.6 Accesibilidade



RX601. Cumprirá as especificacións do Consorcio da web (W3C) cando menos co nivel AA da Iniciativa de accesibilidade web (WAI), principalmente no que respecta á sede electrónica, os rexistro electrónico e outros módulos da contorna web.

RX602. Preferentemente, cumprirase a norma UNE 139803:2012 "Requisitos de accesibilidade para servizos na web", que fai referencia ás pautas de accesibilidade para contidos web WCAG 2.0.

RX603. A sede electrónica, rexistro electrónico e demais elementos web externos accesibles a través de Internet estarán adaptados para a súa utilización en dispositivos móbiles, coma smartphones e tabletas.

RX604. A solución permitirá avanzar no cumprimento da nova directiva da Unión Europea 2016/2012 sobre accesibilidade web para administracións públicas.

5.1.7 Sobre a sede electrónica

RX701. A sede electrónica incorporará todos os contidos establecidos pola lexislación.

RX702. Incluirá a actual carpeta cidadá, o perfil do contratante, e outros servizos telemáticos dispoñibles na actualidade no portal municipal co obxecto de non interromper a súa prestación. Isto sen prexuízo de que a dispoñibilidade de novas ferramentas favoreza a paulatina migración a outras solucións.

RX703. Estará deseñada para facilitar a localización e acceso á información

5.1.8 Tratamento de documentación en formato papel

RX801. Permitirá xestionar de xeito integral os expedientes e documentos en formato papel e en formato electrónico. Contará con todo o necesario para a dixitalización e incorporación ás bases de datos documentais dos documentos en formato papel. Isto inclúe a realización e xestión de compulsas e copias auténticas.

RX802. Permitirá xestionar o arquivo de documentación tanto en formato electrónico como en papel.

5.1.9 Pasarelas de comunicación

RX901. A solución permitirá a integración co correo electrónico do Concello e a plataforma SMS para a utilización destas canles de comunicación.

5.2 REQUISITOS FUNCIONAIS

5.2.1 REQUISITOS FUNCIONAIS DA SOLUCIÓN



RS001. Soporte multidioma

RS002. Trazabilidade. A solución manterá un rexistro de cambios nos datos de xeito que se poida obter un histórico de modificacións de cada un dos ítems de información xestionados

5.2.2 PLATAFORMA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

5.2.2.1 Requisitos xerais

RP101. A capa de integración proporcionará servizos web que permitan a consulta e modificación dos diferentes elementos que a se xestionan a través da plataforma (expedientes, trámites, informes e documentos, representantes, notificacións, asentos, acordos, anuncios, portasinaturas, etc.).

5.2.2.2 Sede electrónica

RP201. Crearase unha sede electrónica á que se accederá desde o portal web municipal, cun dominio propio sede.santiagodecompostela.gal, e protocolo seguro (SSL), que se identificará mediante selo electrónico.

RP202. Incluirá todo o contido e servizos establecidos pola lexislación

RP203. Incluirá información sobre o seu funcionamento e regulación, e en particular: data e hora oficial sincronizada co ROA, mapa web, benvida á sede, que é a sede electrónica, normativa reguladora da sede, titular da sede, carta de servizos electrónicos, sinaturas electrónicas recoñecidas, e axuda.

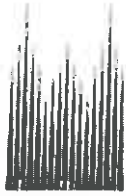
RP204. Incluirá o catálogo dos procedementos dispoñibles, que se atoparán integrados co xestor de expedientes da plataforma.

RP205. Contará con mecanismos para axudar á localización e buscas de trámites por distintos criterios, amosando toda a información asociada, incluíndo condicións de presentación (prazo, taxas, etc.), características procedimentais (órganos de resolución, prazos e efectos de silencio administrativo, etc.), canles habilitadas, etc.

RP206. Incluirá acceso á carpeta cidadá e outros servizos telemáticos existentes na actualidade.

RP207. Posibilidade de acceso a servizos de acceso público ou mediante identificación.

RP208. Empregarase como identificativo calquera certificado de persoa física ou xurídica admitido en @firma. Incorporará a posibilidade de acceso a través de cl@ve.



RP209. Incluirá acceso a información de carácter privado con identificación previa, entre a que se inclúe: consulta de asentos rexistrados, anotacións do Libro de entrada e saída e aos documentos aportados ou remitidos, consulta de expedientes administrativos en calidade de interesado ou representante legal, consulta da fase e estado de cada expediente.

RP210. Taboleiro de anuncios integrado coa plataforma.

RP211. Verificador a través de código CSV de documentos xerados na plataforma. Permitirá o cotexo (comprobación da autenticidade), validación (verificación do contido, da data de emisión e obtención de copia electrónica con selado de órgano e tempo) e descarga.

RP212. Acceso desde a sede electrónica ao calendario de días hábiles da corporación utilizada no rexistro de entrada e electrónico

RP213. Integrada co rexistro electrónico.

RP214. Acceso a notificación electrónica mediante a notificación por comparecencia en sede.

RP215. A sinatura electrónica de calquera solicitude ou documento por parte dos cidadáns realizarase preferiblemente empregando o novo cliente de @firma sen applets Java.

RP216 Incluirá un xestor de formularios.

RP217. Posibilidade de integrar a carpeta cidadá con calquera sistema de xestión transversal por medio de servizos web.

RP218. Posibilidade de definir que información e documentos do expediente se amosan na sede electrónica sen necesidade de programación

RP219. Posibilidade de definir outros servizos electrónicos de xeito sinxelo

RP220. A sede integrarase coas bases de datos das aplicacións para obter a información requirida desde os diferentes servizos electrónicos.

RP221. A información xerada polos usuarios da sede electrónica gravarase nas bases de datos das aplicacións.

RP222. A solución permitirá que, a través da sede, se poidan publicar servizos que produzan unha resposta a partir de procedementos automatizados, devolvendo se procede documentos asinados con selo electrónico.

RP223. Posibilidade de configurar envío de comunicacións mediante mensaxes de correo electrónico e SMS.



5.2.2.3 Rexistro de entrada-saída

RP301. O rexistro seguirá a norma SICRES 3.0.

RP302. Dará soporte ao protocolo de intercambio de asentos SIR permitindo a integración co Sistema de Interconexión de Rexistros e certificación da mesma por parte do MINHAP.

RP303. Permitirá o rexistro de información básica (número de asento, data, datos do solicitante, asunto, unidade organizativa destinataria, clasificación ou tipoloxía multinivel e expedientes asociados) así como de documentos anexos.

RP304. Permitirá o selado automático de documentos en papel.

RP305. Permitirá a dixitalización de documentos e o súa compulsa mediante sinatura electrónica.

RP306. Permitirá o selo de tempo dos asentos de rexistro.

RP307. Integrado co xestor de expedientes da plataforma, permitindo a alta de expediente asociado ao asento de rexistro ou a incorporación do asento a un expediente existente.

RP308. Integrado co sistema de arquivo e o xestor documental da plataforma.

RP309. Permitirá a xestión da representación de cidadáns por parte de empregados públicos para a tramitación electrónica.

RP310. Permitirá a obtención dun acuse de recibo do asento e a documentación aportada.

RP311. Permitirá a creación de un número ilimitado de rexistros de entrada e saída e un número tamén ilimitado de rexistros auxiliares de cada un deles. O contador de Rexistros inicializárase todos os anos o un de xaneiro de xeito automático sen intervención de ningún usuario.

RP312. Identificador único de entradas de rexistro, sendo a sede electrónica unha oficina de rexistro máis.

5.2.2.4 Rexistro electrónico

RP401. Constituirá o rexistro de entrada para os cidadáns a través da sede electrónica.

RP402. Permitirá o rexistro de información básica así como de documentos anexos, en ambos casos asinados dixitalmente polo cidadán.



RP403. A sinatura electrónica de calquera asento ou documento por parte dos cidadáns realizarase preferiblemente empregando o novo cliente de @firma sen applets Java.

RP404. Permitirase a incorporación de asentos electrónicos no rexistro xeral de entrada saída en dúas modalidades, unha automática e outra supervisada, que faga posible a depuración dos datos identificativos de cara a súa integración na base de datos de terceiros e territorio corporativa. Poderase configurar a modalidade en función do tipo de asento, tipo de procedemento ou unidade organizativa destinataria.

RP405. Permitirá o selo de tempo dos asentos de rexistro electrónico.

RP406. Permitirá a obtención dun acuse de recibo do asento electrónico e a documentación aportada.

5.2.2.5 Deseñador de procedementos

RP501. Permitirá o modelado das diferentes fases dun procedemento.

RP502. Permitira a reutilización de subconxuntos de fluxos en diferentes tipos de procedementos, de xeito que a alteración dun subfluxo quede reflexada automaticamente en todos os tipos de procedementos asociados.

RP503. O modelado dos procedementos farase a través dunha interface gráfica.

RP504. Dará soporte a diferentes tipos de transición entre fases (inicio, unión, división, fin, etc.).

RP505. Empregará variables, accións e condicións asociadas a procedementos, transicións e fases.

RP506. Permitirá establecer controis temporais e alertas.

RP507. Permitirá establecer perfís de usuario e responsables para cada fase do procedemento.

RP508. Permitirá o versionado de modelos con data de inicio e fin de vixencia, facendo posible a convivencia temporal de expedientes que empreguen diferentes versións de modelado do procedemento.

5.2.2.6 Xestor procedemental

RP601. Permitirá a apertura, tramitación e peche dos expedientes modelados co deseñador de procedementos.



RP602. Estará integrado co sistema de arquivo, o xestor documental, o portasinaturas e o sistema de notificacións.

RP603. Permitirá a reasignación de tarefas ou expedientes entre usuarios e unidades administrativas.

RP604. Cumprirá o conxunto de especificacións SCSP, substitución de certificados en soporte papel, para o intercambio de datos entre administracións públicas.

RP605. Permitirá a existencia de documentos electrónicos vinculados a varios expedientes.

RP606. Permitirá o foliado electrónico de expediente, de xeito que se poida publicar na sede electrónica para consulta polo cidadán ou ben para a súa remisión a outras administracións.

RP607. Permitirá extraer de xeito eficiente e eficaz expedientes, documentos e información relacionada e oportuna para dar cumprimento a requirimentos xudiciais e outras solicitudes de información.

5.2.2.7 Xestor de representantes

RP701. De xeito transversal á plataforma o sistema de xestión de representantes gardará información sobre quen é o representante, a quen representa, en que trámites e durante que período.

RP702. Poderanse crear procedementos publicables na sede electrónica que permitan aos cidadáns dar de alta representacións ou modificacións e baixas das existentes.

5.2.2.8 Xestión de notificacións

RP801. Encargarase do envío de notificacións tanto telemáticas como tradicionais.

RP802. Permitirá establecer para cada cidadán o tipo de notificación por defecto (telemática ou tradicional).

RP803. Permitirá a súa conexión ao sistema de notificacións telemáticas que poidan ofrecer a Xunta de Galicia ou o Estado.

RP804. Permitirá efectuar a notificación telemática por comparecencia en sede e por enderezo electrónico habilitado (DEH).

RP805. Adaptado ao estándar SICER de Correos para as notificacións tradicionais.

RP806. Adaptado aos servizos web do taboleiro edictal único do estado, TEU, para a publicación no BOE.

RP807. As notificacións telemáticas permitirán a evidencia de entrega e recepción, mediante a sinatura electrónica do cidadán.

RP808. Permitirase a notificación por lotes ou remesas.

RP809. Permitirase a través da sede electrónica a subscrición e baixa dos cidadáns do servizo de notificacións telemáticas.

RP810. O servizo permitirá realizar notificacións a través da sede electrónica ou a través de servizos de notificación coma os enunciados. Este servizo poderá ser consumido por calquera procedemento do sistema de xestión de expedientes sen necesidade de programación así como por calquera outro sistema vertical.

5.2.2.9 Portasinasaturas

RF901. Permitirá a sinatura electrónica de documentos por parte dos cidadáns e do persoal do Concello, seguindo a Política de sinatura do MINHAP.

RF902. Integrado con @Firma para a sinatura e validación de documentos asinados.

RF903. Centralizará nun único punto a sinatura de documentos procedentes de diferentes trámites e expedientes.

RF904. Permitirá a sinatura individualizada ou por lotes de documentos.

RF905. Permitirá a sinatura única ou múltiple, de varias persoas, con fluxos de sinatura secuenciais ou paralelos.

RF906. Estará integrado co xestor procedemental permitindo que un usuario derive un documento para a sinatura por parte doutro usuario.

RF907. Contará cun sistema de avisos ou alarmas de sinaturas pendentes.

RF908. Compatible con dispositivos móbiles.

RF909. Permitirá a integración con outras aplicacións vía servizos web en dúas modalidades:

- a) Mediante unha mensaxe dende a aplicación de portasinasaturas, unha vez estea o documento asinado, á aplicación que precisa a sinatura.
- b) Mediante unha consulta periódica a aplicación de portasinasaturas dende a aplicación que a precisa.

RF910. Permitirá ao usuario, antes de asinar un documento, consultar o resto dos documentos relacionados co mesmo por formar parte dun expediente.



5.2.2.10 Módulo de xestión documental e arquivo

RP1001. Este módulo cubrirá as necesidades xerais de xestión e arquivado dos documentos electrónicos.

RP1002. Cumprirá a norma UNE-ISO 15489, a especificación MoReq2 (*Model Requirements for the management of electronic records*), e as normas e estruturas internacionais de descrición e intercambio de datos en arquivos.

RP1003. Permitirá a incorporación de documentos e metadatos asociados.

RP1004. O módulo de xestión documental contará cun nivel de abstracción que faga posible a xestión de documentos e a súa migración de xeito transparente e independente do almacenamento físico.

RP1005. Posibilitará a localización de documentos con buscas indexadas ou por metadatos.

RP1006. Permitirá establecer políticas de eliminación e arquivado de documentos asegurando a trazabilidade das operacións, incluído o cumprimento da LOPD.

RP1007. O módulo de arquivo permitirá establecer políticas de acceso aos documentos ao longo do tempo.

RP1008. O módulo de arquivo permitirá establecer os formatos de ficheiro permitidos para cada tipo de documento.

RP1009. O sistema garantizará que se poida confiar nos documentos, demostrando a súa integridade e autenticidade, mediante mecanismos como a integración coa plataforma de sinatura electrónica.

RP1010. O sistema garantizará que os documentos electrónicos manteñan a accesibilidade, autenticidade e fiabilidade ao longo do tempo ata que o deixen de ser necesarios.

RP1011. O sistema permitirá o reasinado automático e periódico dos documentos empregando mecanismos de sinatura lonxeva.

RP1012. Funcionalidade de eliminación de expedientes e documentos con base nas series documentais definidas polo Concello

RP1013. Permitirá a auditoría de acceso aos expedientes.

5.2.2.11 Módulo de xestión de sesións e resolucións de órganos de goberno

RP1101. Permitirá xestionar sesións e resolucións dos órganos de goberno.



RP1102. Cada sesión poderá conter cando menos a orde do día, as propostas, os asistentes e os acordos.

RP1103. Permitirá engadir ás sesións as propostas de resolución que os departamentos incorporen aos expedientes.

RP1104. As propostas de resolución poderán aprobarse de xeito individual (só unha proposta) e tamén colectivamente (para un conxunto de propostas de resolución).

RP1105. Os acordos vinculados a propostas de resolución incorporaranse automaticamente aos expedientes asociados.

RP1106. Permitirá a obtención do libro de resolucións de calquera órgano de goberno.

RP1107. Permitirá a publicación na sede electrónica das actas dos órganos de goberno.

RP1108. Notificación electrónica aos cargos electos e empregados públicos das actas, acordos, decretos, resolucións, etc.

RP1109. Permitirá realizar notificacións aos interesados desde este módulo ou de xeito descentralizado desde os centros xestores.

RP1110. A solución será compatible coa utilización de sistemas de gravación de vídeoactas

5.2.2.12 Taboleiro de anuncios municipais

RP1201. A plataforma disporá dun módulo para a publicación electrónica de anuncios municipais.

RP1202. A sede electrónica disporá dun apartado para a consulta dos anuncios municipais publicados.

RP1203. A xestión dos anuncios estará integrada co xestor procedemental.

RP1204. Permitirá obter a información necesaria para a instalación dun panel electrónico nas dependencias municipais en substitución dos taboeiros actuais.

5.2.3 XESTIÓN DE INGRESOS

5.2.3.1 Requisitos xerais

RI101. A xestión dos usuarios, dos terceiros e do territorio deberá cumprir as mesmas esixencias que as sinaladas neste prego

RI102. Vincularanse os datos do territorio ao enderezo fiscal dos terceiros e ao enderezo tributario dos obxectos tributarios

5.2.3.2 Xestión de expedientes de ingresos

RI201. A xestión de expedientes de ingresos cumprirá as mesmas esixencias que a tramitación de calquera expediente nos termos sinalados neste prego

RI202. A xestión basearase no terceiro e no territorio, permitindo a asignación de múltiples obxectos a un mesmo terceiro e a unha mesma referencia catastral

RI203. Xestión global e integral dos ingresos, que inclúe a xestión: catastral e censal, tributaria, recadatoria, de comprobación ou inspección, de sanción, de revisión dos actos en vía administrativa e contenciosa, así coma doutros procedementos administrativos dos ingresos que prevé a normativa vixente. En todo caso a gravación da información farase por unha soa vez para actualizar toda a información afectada e a xeración automatizada das consecuencias que en cada caso procedan.

RI204. Acceso e integración en tempo real co xestor de expedientes municipal, de xeito que permita (1) facer trámites en expedientes de ingresos que se integrarán automaticamente no xestor de expedientes municipal, (2) incluír automaticamente nun expediente de ingresos trámites feitos en dito xestor, (3) realizar cruces de información para a súa posterior xestión

RI205. Control de tarefas realizadas e pendentes con indicación dos prazos a disposición dos usuarios en función do seu perfil

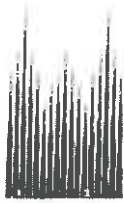
RI206. Mantemento do histórico das actuacións realizadas con indicación de data e usuario, incluídas as vinculadas á atención ao contribuínte por calquera canle

RI207. Acceso directo aos datos da situación global do contribuínte, tanto fiscal como de procedementos, que permita aos usuarios de atención ao público xestionar as actuacións pendentes cando se atenda por calquera medio de contacto ao contribuínte

RI208. Selección masiva de elementos da base de datos mediante combinación de parámetros para a súa posterior xestión

5.2.3.3 Xestión documental

RI301. A xestión documental nos expedientes de ingresos deberá cumprir as mesmas esixencias que a tramitación de calquera expediente nos termos sinalados neste prego



RI302. Definición e mantemento de plantillas de documentos para a tramitación dos expedientes e das versións sucesivas, incluídos os caxetíns dos recibos e liquidacións

RI303. Integración dos documentos na base de datos, visor de documentos e integración co xestor documental municipal

RI304. Ferramentas de confección a medida de listados e documentos, individuais ou agrupados

RI305. Xeración de certificados, individuais ou globais, de titularidade de obxectos tributarios, de débedas, de pagos, de beneficios fiscais....

5.2.3.4 Rexistro

RI401. O rexistro de entrada e saída nos expedientes de ingresos cumprirá as mesmas esixencias que o rexistro definido con carácter xeral neste prego

5.2.3.5 Notificacións

RI501. O sistema de notificacións cumprirá as mesmas esixencias que na tramitación de calquera expediente nos termos sinalados neste prego.

RI502. Xeración, xestión e seguimento de xeito individual ou masivo das notificacións de todo tipo de documentos (recibos, liquidacións, providencias.....) xerados no programa de xestión de ingresos, de acordo coa normativa vixente e co sistema establecido pola entidade notificadora

RI503. Adaptación do sistema de notificacións a SICER e tratamento masivo da información remitida por Correos vía Internet

RI504. Gravación automatizada dos resultados do proceso de notificación dos intentos realizados en todos os documentos, expedientes ou operacións vinculados á notificación, incluídos todos os datos da notificación efectiva e, no caso de devolución, o motivo

RI505. Inclusión dun código de barras nos documentos de notificación

RI506. Posibilidade de xestión manual das notificacións e de impresión de sobres, etiquetas e acuses de recibo



RI507. Control das notificacións con dous intentos fallidos, remisión en ficheiro XML ou no que estea vixente en cada momento para a súa publicación no BOE e gravación da data de notificación

RI508. Control das notificacións devoltas para depuración da información

RI509. Asociación do documento notificado ao acuse de recibo escaneado

5.2.3.6 Control e seguimento

RI601. O control e seguimento dos expedientes de ingresos cumprirá as mesmas esixencias que a tramitación de calquera expediente nos termos sinalados neste prego

RI602. Seguimento en tempo real do estado de tramitación dos expedientes

RI603. Elaboración e mantemento actualizado de manuais de usuario do programa

RI604. Ferramenta que permita a elaboración de estatísticas e indicadores da xestión

5.2.3.7 Portal do contribuínte

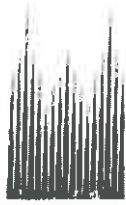
RI701. O portal do contribuínte estará integrado na sede electrónica.

RI702. A publicación de información e xestión dos expedientes de ingresos no portal do contribuínte cumprirá as mesmas esixencias que a de calquera expediente na sede electrónica nos termos sinalados neste prego

RI703. Acceso dos cidadáns, os seus representantes e os colaboradores sociais ao portal do contribuínte para a realización de trámites coma: xestionar os seus datos persoais, autoliquidar, obter certificados e información da súa situación tributaria, pagar, domiciliar, coñecer o estado de tramitacións dos seus expedientes, presentar solicitudes, achegar documentos, recibir notificacións e calquera actuación que se realice no programa de xestión de ingresos e que o Concello decida pór á súa disposición

5.2.3.8 Xestión catastral e censal

RI801. Integración vía servicios web coa Dirección Xeral do Catastro (DXC), coa plataforma ANCERT, coa Dirección Xeral de Tráfico (DXT) e con calquera outra administración ou organismo que dispoña desta posibilidade ou coa que o Concello intercambie información



RI802. Tramitación das alteracións físicas, xurídicas e resto de alteracións catastrais

RI803. Validación, carga e actualización das unidades fiscais mediante o tratamento de soportes remitidos por outras administracións, organismos ou empresas:

- a) o IBI dos recibidos da DXC e ANCERT
- b) o IAE dos recibidos da AEAT
- c) o IVTM dos recibidos da DXT
- d) os ingresos en xeral dos recibidos doutras administracións, organismos e empresas (por exemplo, ASLI).

RI804. Vinculación automatizada das actuacións catastrais e censais coas consecuencias tributarias no IBI, IVTNU, IAE e IVTM

RI805. Xeración de requirimentos masivos nos casos de non ingreso de autoliquidacións de IIVTNU detectados ao procesar os ficheiros ANCERT

RI806. Ferramentas e procedementos de conciliación entre as bases de datos catastral e censais e os padróns de IBI, IAE e IVTM

RI807. Ferramentas e procedementos de conciliación entre as autoliquidacións previas á matriculación e as unidades fiscais de IVTM

RI808. Ferramentas e procedementos de conciliación entre a base de datos censal e os recibos/liquidacións incorporados ao sistema para o seu cobro en executiva

RI809. Xestión de cotitularidades no IBI

5.2.3.9 Definición e mantemento dos tipos de ingreso, tarifas e beneficios fiscais

RI901. Xestión de todo tipo de ingreso (imposto, taxa, prezo público...) mediante padrón, liquidación de ingreso directo ou autoliquidación

RI902. Posibilidade de definición de tipos de ingreso multiconcepto, con vinculación contable a nivel de concepto

RI903. Definición dos feitos impositivos, bases, beneficios, forma de exacción, periodicidade, tipo impositivo, vinculación ou non ao territorio e todos aqueles elementos necesarios para a xestión dos ingresos

RI904. Definición e parametrización dos tipos de ingreso actualmente xestionados polo Concello, relacionados no anexo III

RI905. Sistema de parametrización que permita ao Concello a definición de novos tipos de ingreso



RI906. Sistema de parametrización aberto que permita ao Concello a adaptación de todos os ingresos aos cambios na normativa municipal

RI907. Mantemento do histórico que permita a xestión de ingresos de exercicios anteriores

RI908. Inclusión da referencia catastral en todos os tipos de ingreso vinculados ao territorio

5.2.3.10 Proceso de xeración automatizada de consecuencias tributarias derivadas da carga de ficheiros externos que afecten a calquera ingreso público

RI1001. Cálculo e xeración das consecuencias tributarias en IBI (liquidacións, anulacións, deducións e/ou devolucións) de xeito interactivo e masivo por tratamento de ficheiros DOC e ANCERT

RI1002. Cálculo e xeración das consecuencias tributarias en IIVT (liquidacións, anulacións e/ou devolucións) de xeito interactivo e masivo por tratamento de ficheiros DOC e ANCERT

RI1003. Cálculo e xeración das consecuencias tributarias en IVTM (liquidacións, anulacións e/ou devolucións) de xeito interactivo e masivo por tratamento de ficheiros mensuais da DXT

RI1004. Cálculo e xeración das consecuencias tributarias en IAE (liquidacións, anulacións e/ou devolucións) de xeito interactivo e masivo por tratamento de ficheiros trimestrais da AEAT

RI1005. Cálculo e xeración das consecuencias tributarias en IAE (recibos) de xeito interactivo e masivo por tratamento de ficheiro anual da AEAT

RI1006. Cálculo e xeración das consecuencias tributarias en calquera ingreso público con xestión censal, de xeito interactivo e masivo por tratamento de ficheiros externos

RI1007. Xeración e cobro, de ser o caso, das autoliquidacións de todo tipo de ingreso xestionadas na web municipal

5.2.3.11 Cálculo e xeración dos recibos de padrón de calquera tributo municipal

RI1101. Xeración e xestión de padróns de calquera ingreso público, mediante o cálculo e xeración de recibos coas tarifas, supostos de non suxeición e beneficios e de



acordo co calendario fiscal vixentes no momento do devengo. O padrón poderá xestionarse mediante recibo único, fraccionado ou plan de pago.

RI1102. Xeración de padróns simulados de calquera ingreso público ao longo dun mesmo exercicio, independentemente do padrón real, con aplicación de tarifas e beneficios fiscais distintos aos vixentes

RI1103. Elaboración de estatísticas de padrón parametrizables tendo en conta os distintos elementos tributarios de cada tipo de ingreso

RI1104. Estatísticas de padrón que permitan a análise por muestreo antes da aprobación definitiva tendo en conta o nº de recibos e o importe da débeda en función de distintas variables, como:

- o IBI: beneficios fiscais, usos e tramos de valor catastral
- o IAE: beneficios fiscais, índices de situación e epígrafes
- o IVTM: beneficios fiscais, tipo de vehículo, tipo de tarifa
- o VADO: tipo de autorización, tramo de ocupación, zona de valor, índice de situación
- o OMS: tipo de autorización, tramo de ocupación, índice de situación

RI1105. Xeración do caderno bancario 19 e dun ficheiro de recibos non domiciliados para a súa impresión externa

5.2.3.12 Xestión das non suxeicións e beneficios fiscais nos tributos municipais

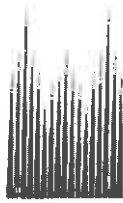
RI1201. Parametrización e mantemento dos supostos de non suxeición, exencións e bonificacións de todos os impostos e taxas, a través de gravación manual e de carga da información desde soportes externos

RI1202. Tratamento diferenciado dos supostos de beneficios obxectivos, subxectivos e mixtos, mantendo e eliminando automaticamente aqueles que non procedan cando se modifican os datos da unidade fiscal

5.2.3.13 Xestión de liquidacións de ingreso directo provisionais, complementarias e definitivas; e de autoliquidacións.

RI1301. Xestión de liquidacións do exercicio corrente e de exercicios anteriores de calquera tipo de ingreso mediante aplicación das tarifas e beneficios vixentes no momento do devengo

RI1302. Xeración de liquidacións individuais o de xeito masivo



RI1303. Posibilidade de emitir liquidacións complementarias e definitivas recuperando e deducindo de xeito automático a información das autoliquidacións, liquidacións provisionais e complementarias previas

RI1304. Control dos prazos para a presentación da declaración-liquidación no IVTNU

RI1305. Cálculo de recargos, xuros, sancións, descontos, etc. aplicables de acordo coa normativa vixente en cada momento

RI1306. Posibilidade de agrupar nun só documento liquidatorio as liquidacións de distintos períodos impositivos ao nome dun mesmo titular

5.2.3.14 Xestión dos cobros

RI1401. Xestión de todo tipo de cobro de forma interactiva ou masiva

RI1402. Xeración de documentos cobratorios de todo tipo de ingreso en calquera fase de cobro para a súa xestión mediante cadernos bancarios

RI1403. Carga automatizada de cadernos bancarios (C19, C60, C63.. e os que en cada momento estean vixentes) en calquera modalidade e anexos vinculados á recadación, con toda a información proporcionada polas entidades bancarias

RI1404. Integración cun sistema de comunicacións de xeito que os cadernos bancarios se procesen de xeito desatendido e posteriormente os usuarios confirmen as operacións

RI1405. Posibilidade de rexistro de cobros por transferencia bancaria indicando o número de conta do ingreso

RI1406. Xeración automática dos cobros duplicados e dos cobros de recibos anulados

RI1407. Realización de cobros parciais ou a conta imputables a conceptos de ingreso determinados

RI1408. Xestión de aprazamentos e fraccionamentos con aplicación dos xuros previstos pola normativa en vigor en cada momento

RI1409. Aprazamentos e fraccionamentos por concepto en recibos e liquidacións multiconcepto

RI1410. Aprazamentos e fraccionamentos dun só recibo ou liquidación o do conxunto de débedas dun contribuínte



RI1411. Xestión dos cobros aprazados e fraccionados mediante cadernos bancarios C19

RI1412. Reposición automatizada ao estado orixinal do recibo ou liquidación aprazado ou fraccionado como consecuencia de incumprimentos totais ou parciais do plan de pagos, con posterior validación do usuario

RI1413. Posibilidade de realizar simulacións de aprazamento e fraccionamento

RI1414. Suspensión do cobro dun recibo ou liquidación, como operación específica ou vinculada á revisión de actos, con indicación do motivo da suspensión e da información da garantía presentada e coa consecuencia de paralizar as accións de cobro en tanto non se levante a suspensión

RI1415. Posibilidade de realizar cargas de ficheiros de recibos procedentes doutras aplicacións para o seu cobro, tanto en voluntaria coma en executiva.

5.2.3.15 Domiciliacións

RI1501. Mantemento de domiciliacións individuais de xeito interactivo ou masivo polo tratamento de soportes bancarios

RI1502. Posibilidade de domiciliar a débeda en recibo, isto é, con posterioridade á aprobación do padrón

RI1503. Domiciliación de cobros de todos ou parte dos obxectos tributarios dun contribuínte, actuais e futuros; e de aprazamentos e fraccionamentos nunha ou varias contas bancarias

RI1504. Expedición de documento de domiciliación para sinatura do contribuínte cumprindo os requirimentos da Lei de servizos de pago

RI1505. Mantemento do histórico de domiciliacións

RI1506. Actualización automatizada dos números de contas de domiciliación afectados por cambios nos ordinais das entidades financeiras

RI1507. Posibilidade de aplicación de descontos por domiciliación

RI1508. Xeración automática da operación de devolución bancaria con indicación do motivo da devolución

RI1509. Baixa do sistema de devolucións parametrizable en función do motivo da devolución bancaria



RI1510. Cobro mediante domiciliación de todo ou parte das débedas anuais dun contribuínte en prazos, tanto de débedas definitivas como de débedas estimadas con regularización final

5.2.3.16 Contabilidade auxiliar

RI1601. Conciliación bancaria derivada do procesamento dos cadernos bancarios e dos cobros manuais

RI1602. Seguimento do estado da débeda a calquera data que permita ver o estado inicial, as variacións do período agrupadas por tipo de operación e a situación final, tanto de xeito acumulado como por exercicio, remesa e concepto de ingreso xestionado

RI1603. Posibilidade de peche de operacións a calquera data que impida o rexistro de operacións con repercusión contable con data igual ou anterior ao período pechado

RI1604. Xeración da información para rexistrar de xeito automatizado no programa de contabilidade municipal SICALWIN de AYTOS as operacións que esixa a normativa contable vixente en cada momento e rexistradas entre datas parametrizables no programa de xestión de ingresos. En todo caso, os dereitos recoñecidos, anulacións, cancelacións, cobros e ordes de pago de devolución, incluídas as operacións de recursos de outros entes

RI1605. Cadre contable das operacións rexistradas entre datas no programa de xestión de ingresos coa contabilidade, previo á xeración da información traspasada á contabilidade

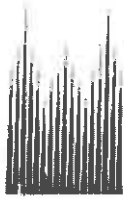
RI1606. Trazabilidade das operacións que permita coñecer a orixe da información dos movementos no programa de contabilidade

5.2.3.17 Recadación en período executivo

RI1701. Sistema automatizado de pase a executiva das débedas non satisfeitas en período voluntario (incluídas as autoliquidacións) e emisión da providencia de prema

RI1702. Cálculo dos recargos e xuros que procedan en cada fase do procedemento

RI1703. Xeración de providencias de prema individuais ou colectivas en base a diferentes criterios



RI1704. Sistema automatizado de inicio de expediente executivo das débedas apremadas non ingresadas en prazo e emisión da providencia de embargo

RI1705. Xeración de providencias de embargo individuais ou colectivas en base a diferentes criterios

RI1706. Posibilidade de acumular ou segregarse dun expediente executivo as débedas dun mesmo contribuínte

RI1707. Parametrización de actuacións masivas sobre relacións de recibos ou expedientes previa selección por múltiples criterios (por debedor, importe, situación da débeda, última actuación realizada...)

RI1708. Control dos prazos de prescrición

RI1709. Cálculo e incorporación ao expediente executivo dos costes de cada actuación

RI1710. Reposición a voluntaria de débedas en executiva nos casos que procedan

RI1711. Aplicación automatizada dos pagos parciais nun expediente aplicando criterios de antigüidade da débeda, sen prexuízo da posibilidade de axuste manual do cobro para a darlle outra aplicación

RI1712. Xestión automatizada de todas as fases do procedemento executivo reguladas na normativa vixente en cada momento, que deben quedar reflectidas no expediente executivo, incluídos todo tipo de embargos previstos legalmente, concurso de acredores, subasta de bens, derivación de responsabilidade, sucesores da débeda....

RI1713. Xestión dos ficheiros de intercambio coas entidades e organismos públicos afectados no procedemento de embargo (entidades financeiras, TGSS, INSS, AEAT, Rexistro da Propiedade....)

RI1714. Control automatizado das declaracións de fallidos previa constancia das actuacións legais requiridas, con posterior validación dos usuarios, xestión das baixas por referencia e seguimento dos fallidos para unha posterior rehabilitación

RI1715. Intercambio coa DXT dos impagados do IVTM

5.2.3.18 Anulacións e devolucións

RI1801. Xestión de anulacións de recibos, liquidacións e autoliquidacións previa operación de proposta de anulación



RI1802. Xestión automatizada das anulacións derivadas da carga de soportes externos

RI1803. Xestión das devolucións de ingresos previa operación de proposta de devolución

RI1804. Xeración automática de devolucións de ingreso dos cobros duplicados, excesivos e de recibos anulados; derivadas de liquidacións complementarias e definitivas, de carga de soportes externos e de resolución de recursos

RI1805. Xestión automatizada das compensacións entre devolucións e pendente de cobro en executiva e, opcionalmente, en voluntaria, con posterior validación dos usuarios

RI1806. Sistema parametrizable para indicar a conta bancaria na que, se non se indica outra específica, procede efectuar a devolución: (1) nos supostos de domiciliación, a conta de domiciliación (2) nos supostos de embargo de contas correntes, a conta embargada (3) noutros supostos, a conta vinculada en primeiro lugar ao contribuínte

RI1807. Xeración das devolucións de ingresos, con aplicación dos xuros que proceda recoñecer en aplicación da normativa vixente

RI1808. Anulacións e devolucións totais e parciais imputables a un ou varios conceptos da mesma liquidación

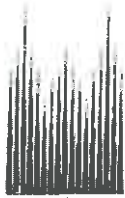
5.2.3.19 Comprobación limitada e inspección

RI1901. Definición dos procedementos e trámites de comprobación limitada, inspección e sancionador de ingresos públicos locais previstos na normativa vixente integrados coa xestión catastral, censal e tributaria

RI1902. Xestión dos procesos de detección de fraude mediante a obtención de información da base de datos do programa de xestión de expedientes municipal

RI1903. Xestión dos plans de inspección, que incluírá a selección de contribuíntes en base aos procesos de detección de fraude

RI1904. Realización das consecuencias tributarias mediante a emisión de liquidacións polo importe neto pendente de liquidar tendo en conta as liquidacións xa aprobadas e non anuladas dentro do prazo de prescrición coa aplicación de xuros e recargos que legalmente procedan



RI1905. Actualización da información censal das unidades fiscais afectadas polo expediente, e xeración e xestión dos ficheiros de intercambio con outras Administracións segundo os formatos establecidos

RI1906. Xestión dos expedientes sancionadores e emisión de liquidacións que procedan tendo en conta a posibilidade de aplicar descontos de acordo coa normativa aplicable

5.2.3.20 Revisión de actos

RI2001. Xestión dos procedementos de revisión de actos en vía administrativa e contenciosa, con posibilidade de vincular as actuacións nas dúas instancias

RI2002. Xestión de recursos de reposición non vinculados a expedientes xestionados no programa

RI2003. Posibilidade de suspender o cobro dun recibo ou liquidación vinculada á revisión de actos, con indicación do motivo da suspensión e da información da garantía presentada e coa consecuencia de paralizar as accións de cobro en tanto non se levante a suspensión

RI2004. Actuacións tributarias automatizadas vinculadas ao sentido da resolución da revisión dos actos

5.2.4 XESTIÓN DE POBOACIÓN

5.2.4.1 Requisitos xerais

RH101. Permitirá a xestión e mantemento do padrón de habitantes municipal e axilizará a comunicación entre o cidadán, o Concello e o INE para conseguir un padrón de habitantes o máis actualizado posible.

RH102. Contemplará de forma particularizada a xestión dos seguintes procesos: Consultas, actualizacións, xestión de avisos e alertas, control e depuración, variacións territoriais, emisión de documentos, xestión documental, explotación da información, intercambio co INE, xestión de convocatorias electorais

RH103. O mantemento do padrón realizarase mediante a tramitación de expedientes que poidan afectar aos habitantes do termo municipal de Santiago.

- Altas, baixas, cambios de domicilio
- Modificacións en datos persoais
- Emisión de certificados



- Comunicacions de cambios de domicilio a outros departamentos do Concello ou a outras entidades....
- Baixas por caducidade de estranxeiros, confirmación de residencia europeos...

RH104. Permitirá diferentes configuracións de expedientes

RH105. Permitirá a definición de diferentes perfís de usuarios

RH106. Contemplará un módulo de xestión das notificacións que permita xestionar masivamente as comunicacións aos habitantes usando as canles e procedementos establecidos neste prego

RH107. Facilitará aos cidadáns as solicitudes de volantes e certificados desde múltiples canles (presencial, 010, Internet,...), así como o seguimento das solicitudes desde a sede electrónica descrita no apartado específico deste prego. Permitirá a descarga de certificados de empadramento como documento electrónico.

RH108. O sistema estará preparado para a implementación sobre o mesmo de trámites na sede electrónica coma emisión de volantes, solicitudes de certificados e solicitudes de altas, baixas e modificacións en padrón, etc.

RH109. O padrón estará vinculado á cartografía municipal, de tal xeito que a localización se facilite mediante a visualización da rúa e a vivenda.

RH110. Valorarase que o sistema ofrezca a posibilidade de crear e xestionar seccións sobre o territorio en base a poboación.

5.2.4.2 Consultas no padrón municipal de habitantes

RH201. A estrutura dos datos será a establecida pola normativa oficial

RH202. Os datos do padrón poderán ser consultados por diferentes criterios (NIA, Nome, documento identificativo, enderezo,...)

RH203. Amosarase a información agrupada por familias / enderezos

RH204. Amosarase toda a información histórica do habitante

RH205. Do mesmo xeito, debe existir a opción de amosar certas incidencias derivadas de comunicacións con INE

RH206. Acceso especial á información protexida de certos habitantes

RH207. Consulta do arquivo dixital asociado a unha persoa e a toda a súa familia, especialmente á folia padroal ou documentos que acreditan cada modificación de padrón

RH208. Permitirá visualizar toda a historia dunha inscrición amosando todas as alteracións da mesma

RH209. Permitirá o acceso a todos os expedientes que existan asociados ao habitante

RH210. Poderanse facer todas as consultas e operacións realizadas sobre un habitante: quen e que se consultou, así como todos os documentos xerados desde o habitante

5.2.4.3 Actualizacións sobre o padrón municipal de habitantes

RH301. As actualizacións sobre datos padroais deben poder realizarse:

- o Manualmente (con incidencia ou non en INE)
- o Masivamente (variacións territoriais)
- o Automaticamente desde comunicacións INE

RH302. Emisión inmediata de documentos acreditativos da alteración padroal que se realizou, así como da Folla Padroal

RH303. Permitirá escanear e asociar ao movemento toda a documentación aportada como xustificante da modificación

RH304. Os movementos poderán gravarse de xeito provisional á espera dalgunha información ou documento e gravaranse definitivamente ao subsanarse a falla

RH305. Permitirá o acceso a todo a documentación aportada asociada a un movemento padroal.

5.2.4.4 Xestión de avisos e alertas

RH401. Existirá a posibilidade de asociar avisos ao habitante ou á inscrición.

RH401. O sistema de avisos/alertas dará ao usuario toda a información necesaria asociada a un habitante sen ter que intuila dos datos gravados (caducidades para estranxeiros, discrepancias co censo, incongruencias nos datos, vivendas inexistentes,...)

5.2.4.5 Control e depuración da xestión

RH501. En todos os casos, debe controlarse: Posibles duplicados, existencia de menores sos nunha inscrición, e erros na gravación de datos que poidan producir incidencias co INE

RH502. Depuracións da información gravada. Unificación de historias



RH503. Depuracións da xestión. Corrección e anulación de movementos distinguindo se foron enviados ao INE

RH504. Bloquearase a historia de certos habitantes de xeito que non sexa posible gravar movementos sobre eles

RH505. Incluirá a xestión de estranxeiros

5.2.4.6 Variacións territoriais

RH601. Posibilidade de recoller fusiós e separacións de unidades territoriais, de xeito automático e masivo

RH602. Posibilidade de recoller redenominações e renumeracións de rúas, de xeito automático e masivo

RH603. Uso dos atributos dun enderezo a data (distrito, sección, denominación...) de xeito que non xeran incidencias co INE

RH604. Conservación de histórico de todos os movementos, cambios, etc. que se produzan nas vivendas.

5.2.4.7 Emisión de volantes, certificados, circulares, comunicacións, informes, etc.

RH701. Será posible definir e personalizar calquera documento asociado nun habitante ou inscrición, ou á historia do habitante.

RH702. Estes informes xeraranse de xeito individual ou de xeito masivo para os habitantes e inscricións que cumpran certas condicións.

RH703. Control de certificados e volantes xerados.

5.2.4.8 Xestión documental

RH801. Aportará facilidades para o escaneo das follas padroais, así como para o seu arquivo, mediante instrumentos para localizar, visualizar ou reproducir.

RH802. Tamén poderán gardarse documentos escaneados asociados a un habitante

5.2.4.9 Explotación da información



RH901. Posibilidade de comunicacións masivas por varios criterios (identificación padroal, rúas, barrios, etc.)

RH902. Análises cuantitativas estatísticas (gráficas e alfanuméricas)

RH903. Reconstrución do Padrón de habitantes a unha data determinada, e posibilidade de explotar a información nesa data

RH904. Emisión de pirámides de idade a unha data concreta

RH905. Análise de movementos entre dúas datas. Análise de emigracións e inmigracións entre datas

RH906. Análises cuantitativas e personalizadas de habitantes con determinadas características a unha data determinada

RH907. Análises cuantitativas da propia xestión de padrón: consultas, operacións, documentos xerados, etc.

5.2.4.10 Intercambio co INE

RH1001. Incorporación de dicionarios de datos para conversión de denominacións habituais en legais, para rueiro e táboa de municipios

RH1002. Envíos a INE: Xeración de ficheiro de variacións mensuais

RH1003. Tratamento de ficheiros de intercambio INE: Disporá de ferramentas para tratar de xeito automático e manual (cando non sexa posible facelo automaticamente), o maior número de incidencias das comunicadas por INE

RH1004. Tratamento por lotes de toda esta información

RH1005. Tratamento de ficheiros especiais INE: Carga automática cando é posible das comunicacións de INE, coma nacementos, defuncións, cambio de DNI, cambios NIE, baixas, cambios nos estudos, altas de estranxeiros, etc.

RH1006. Cifras de poboación: Carga e tratamento de todos os ficheiros que interveñen no proceso de peche numérico, coma padrón a data, rexeitamentos, alegacións, etc.

RH1007. Permitirá a tramitación de expedientes de baixa de caducidade e baixas de oficio coa posibilidade de facer o seguimento de notificacións, publicación en boletín oficial, e tratamento automático das baixas se é necesario

5.2.4.11 Xestión de convocatorias electorais



RFH1101. O sistema debe incluír un módulo para a xestión completa de convocatorias electorais cumprindo como mínimo coas funcionalidades do sistema actual.

5.2.5 XESTOR DE BASES DE DATOS DOCUMENTAL

RD101. A solución utilizará un xestor de bases de datos documental de referencia no mercado, cuxo subministro nas condicións establecidas neste prego, instalación e configuración forman parte do alcance do proxecto.

RD102. Todos os módulos se integrarán con este xestor dentro da súa propia funcionalidade.

RD103. Incorporará funcionalidades de administración de contidos empresarial (ECM).

RD104. Permitirá xestionar todo o ciclo de vida dos documentos electrónicos, con independencia da procedencia, tipo e formato.

RD105. Admitirá diversos formatos de documentos, incluíndo publicacións impresas, documentos audiovisuais, gráficos ou sonoros, documentos de arquivo, e documentos electrónicos.

RD106. Permitirá exportar documentos e os seus metadatos

RD107. Estará dimensionada para xestionar sen limitacións o número de documentos que poida xerar e almacenar o Concello e o número de usuarios que necesiten facer uso da plataforma.

RD108. Ofrecerá unha arquitectura sólida, escalable, tolerante a fallas, e extensible para administrar e xestionar todo o seu contido de información

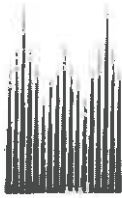
RD109. Control de acceso ao repositorio e cumprimento das normas con mecanismos de seguridade AAA.

RD110. Ofrecerá compatibilidade con distintas contornas mediante o uso de estándares coma pode ser Content Management Interoperability Systems (CMIS) e arquitectura orientada a servizo.

RD111. Preténdese que esta ferramenta se converta no xestor de bases de datos documental corporativo, de tal xeito que permita a xestión de documentos electrónicos con independencia da súa orixe.

5.2.6 BASES DE DATOS CORPORATIVAS

5.2.6.1 Base de datos de persoas



RN101. Esta base de datos será única e constituirá o núcleo de información para toda a solución, co obxectivo de que se converta na base de datos de persoas corporativa.

RN102. No proceso de migración conservaranse os datos actuais e históricos.

RN103. A xestión de persoas consistirá nun subsistema nuclear que integrará toda a información de que dispoña o Concello respecto de un administrado, xa sexa persoa física ou xurídica.

RN104. De cada persoa almacenarase, como mínimo, a seguinte información: identificador, primeiro apelido, partícula do primeiro apelido, segundo apelido, partícula do segundo apelido, nome/razón social, NIF/Pasaporte..., tipo de persoa (persoa física/xurídica, administración pública, etc.), diferentes enderezos (normalizados e axustados á base de datos de territorio se corresponden ao municipio) con categorías, contas bancarias de domiciliación, distintos medios de contacto (teléfonos, enderezos de correo electrónico, fax) e datos do representante.

RN105. Permitirá gardar información do representante das persoas así como outras relacións, e documentos en formato dixital.

RN106. Permitirá gardar a orixe histórica dos diferentes datos asociados

RN107. Permitirá o mantemento mediante xestión manual de usuarios ou por carga de ficheiros, con actualización automática ou supervisada.

RN108. Permitirá o control de duplicidades e a depuración da información sen perda de datos históricos.

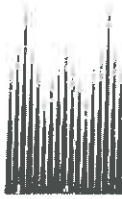
RN109. Disporá de controis de coherencia, tanto para os datos xa existentes coma para os datos xerados pola incorporación de ficheiros externos

RN110. Existirán mecanismos de validación de NIF que evite duplicidades e incoherencias, así como mecanismos para a administración de persoas que permitan depurar información e garantir a súa integridade.

RN111. Así mesmo priorizará os diferentes enderezos coñecidos ou declarados en función do resultado das notificacións, así como de calquera outro criterio que resulte necesario para a notificación.

RN112. Proporcionará un acceso sinxelo e rápido á visión completa de toda a información vinculada a unha persoa

RN113. Proporcionará avisos ao usuario sobre aspectos destacables da información das persoas (canles de notificación, enderezos, contas, etc.) Estes avisos serán configurables para poder definir aqueles que o Concello considere relevantes.



5.2.6.2 Base de datos de territorio

RN201. Esta base de datos será única e constituirá o núcleo de información para toda a solución, co obxectivo de que se converta na base de datos de territorio corporativa.

RN202. No proceso de migración conservaranse os datos actuais e históricos.

RN203. Representará a estrutura de obxectos territoriais do municipio: parcelas, rúas, enderezos, códigos postais, tramos de rúa, etc. Todas as entidades de base territorial terán que estar vinculadas a unha instancia na base de datos de territorio.

RN204. Definición do territorio municipal axustada ao trameiro municipal con indicación de categoría de vía, denominación de vía, número de policía, escaleira, planta, portal, bloque, mazá, indicador quilométrico, código postal, núcleo, municipio e provincia.

RN205. Os elementos territoriais comúns a todas as aplicacións terán que xestionarse desde entidades xenéricas estando contida toda a información territorial.

RN206. A xestión territorial terá que incluír polo menos os seguintes núcleos de información: Países, provincias, municipios, rúas, números de policía, parcelas catastrais, núcleos, distritos, outros tramos de rúa (fiscais, INE, postais, etc.).

RN207. Permitirá o control de duplicidades no territorio e a depuración da información sen perda de datos do histórico.

RN208. Incluirá xeoreferenciación do territorio, con vinculación á referencia catastral

RN209. Permitirá a conexión da base de datos de territorio coa SEC de Catastro

RN210. Estará integrado co sistema de información xeográfico (SIX) municipal

RN211. Toda a información territorial terá que estar habilitada mediante campos expresamente deseñados para referenciar esta información en mapas.

RN212. A información territorial de cada unha das aplicacións de xestión, que estarán relacionadas co núcleo territorial terán a posibilidade de acceso para ver a información de xeito gráfico cos navegadores web públicos ou dos que se dispoña no Concello.

RN213. A solución permitirá xestionar enderezos de fóra do temo municipal de xeito estruturado, aínda que non se dispoña do rueiro correspondente.

5.2.6.3 Base de datos documental

RN301. Crearase unha base de datos central de documentos, implementada sobre o xestor de bases de datos documental subministrado.



RN302. Teranse en conta as recomendacións e as especificacións das Normas Técnicas de Interoperabilidade do documento electrónico e da Política de sinatura electrónica.

RN303. Todo documento, calquera que sexa a súa orixe, será catalogado, clasificado e tratado sobre a base dun conxunto de regras únicas.

RN304. Incorporación desde a orixe dos documentos no repositorio central conforme a un único modelo de ficha documental e clasificados conforme ao seu cadro de clasificación arquivística, o que permitirá acometer a fase de arquivo dos expedientes en condicións axeitadas evitando reclasificar os expedientes cando se transfiren ao arquivo e rompendo coa tradicional dicotomía entre a fase activa e a de arquivo.

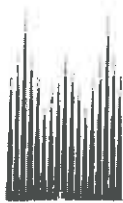
RN305. O xestor documental levará un control sistemático da creación, captura, mantemento, uso, distribución e conservación de todos os documentos e que permitirá identificar as diferentes tipoloxías documentais que se xestionan no Concello e configurar as políticas de xestión de cada tipoloxía no que se refire a:

- Incrustación de código seguro de verificación (CSV)
- Características do proceso de captura
- Tipo e características da sinatura dos documentos internos e de saída
- Tipo e características da compulsa electrónica dos documento de entrada orixe papel
- Validación da sinatura electrónica
- Condicións de reutilización dos documentos de entrada que achegan os cidadáns
- Regras para a súa clasificación arquivística automatizada e cumprimentación automatizada de metadatos a partir do contexto desde o que se aporta

RN306. Todos os sistemas de xestión deberán aplicar estas políticas para garantir o tratamento seguro e homoxéneo dos documentos.

RN307. No que respecta ao sistema de clasificación e descrición arquivística:

- o Os documentos contarán cunha ficha documental descritiva que incorpore dun xeito automático e transparente os metadatos correspondentes ao documento, dispoñibles no asento rexistral ou expediente ao que se refiren
- o Poderase definir o número de niveis que forma o cadro de clasificación así coma a denominación de cada un deles.
- o Realizarase a definición de tipos documentais que forma o mapa documental do Concello. Permitirá a normalización das topoloxías documentais existentes e poderanse especificar características sobre elas.
- o O modelo de ficha documental será único para todos os documentos. Valorarase que na súa definición se teñan en conta as recomendacións e especificacións da NEDA, baseada na ISAD(G).
- o Entre os metadatos propios da ficha documental de todos os documentos do sistema, deberán considerarse os propios da arquivística, tendo que constar como mínimo o de serie documental e localización física do documento



- Todos os documentos serán clasificados automaticamente nunha estrutura xerárquica de cadro de clasificación. O sistema permitirá implantar varios fondos documentais e definir a súa propia estrutura: niveis produtores, niveis de clasificación e unidades documentais necesarias.
- O sistema permitirá realizar buscas documentais polos seus metadatos tanto desde os distintos sistemas de xestión como desde o propio xestor documental obtendo unha lista de documentos e sendo posible acceder a cada ficha documental.

RN308. Toda a documentación almacenada será reutilizable.

5.3 REQUISITOS TECNOLÓXICOS

5.3.1 Nivel de desenvolvemento das aplicacións informáticas

Todas as aplicacións informáticas e módulos que forman parte da solución ofertada estarán completamente desenvoltas e operativas no momento da presentación das ofertas.

Formará parte do proceso de selección a realización de sesións de demostración, que deberán levarse a cabo sobre contornas completamente operativas.

5.3.2 Sistema informático municipal

O sistema será compatible, no que sexa aplicable, coa seguinte contorna tecnolóxica, software e hardware xa instalada no Concello de Santiago de Compostela.

O centro de proceso de datos inclúe servidores físicos e virtuais e unha cabina de discos central.

Os servidores contan co sistema operativo Windows Server 2012, debendo poder traballar con versións máis actualizadas.

O Concello dispón do xestor de aplicacións XenApp 4.5 .

Traballará co servidor de base de datos Oracle destinado ás aplicacións de xestión. A versión instalada é a 11g, se ben nun futuro pode optarse pola actualización e deberá manter a compatibilidade.

Na actualidade cóntase cos servizos de certificación de Camerfirma en base a un acordo coa Xunta de Galicia para o acceso a funcionalidades básicas de administración electrónica.

Os postos de traballo son ordenadores persoais con contorna Microsoft conectados a través dunha rede Ethernet e mediante protocolo IP.



Os principais edificios administrativos contan coa súa propia conexión de fibra óptica. O resto das dependencias, xeralmente cun número reducido de postos de traballo, están igualmente conectadas á rede municipal mediante liñas alugadas.

Debe soportar a utilización de Microsoft Office e solucións alternativas en software libre como LibreOffice ou OpenOffice.

No que respecta á contorna web, cónstase con servidores virtuais alugados. A configuración baséase en estándares en software libre: Linux, MySQL, PHP. Os xestores de contidos web de referencia son DRUPAL e Wordpress. O dito neste parágrafo non constitúe un requisito técnico da solución que, debendo contar cunha arquitectura web, poderá estar feita en base a unha base tecnolóxica distinta.

Para o desenvolvemento e despregue da solución mantéñense contornas diferenciadas de preproducción e produción.

Prevese a evolución paulatina cara a servizos na nube, polo que a solución ofertada deberá ser compatible con esta opción.

Dispónse de equipos de escaneado e tratamento documental, aos que a solución deberá acceder a través do estándar TWAIN para realizar operacións como a certificación electrónica e o copiado auténtico.

Dispónse dunha plataforma de envío de SMS ofrecida polo operador R CABLE e TELECOMUNICACIÓNS DE GALICIA SA (o servizo de telecomunicacións está migrando ao novo provedor UTE TELEFÓNICA DE ESPAÑA SAU - TELEFÓNICA MÓVILES DE ESPAÑA SA) e dun xestor de correo baseado en Microsoft Exchange 2013.

No que respecta a dispositivos móbiles, dispónse de teléfonos intelixentes e tabletas con sistemas operativos IOS e Android.

5.3.3 Solución tecnolóxica

5.3.3.1 Arquitectura

A solución basearase nunha arquitectura web dividida en tres capas MVC (modelo, vista, controlador).

Aportará unha solución para permitir intercambio de información con outros sistemas baseados en protocolos SOAP/XML.

Será unha solución multiplataforma que deberá poder despregarse en contornas baseadas en plataformas de sistemas operativo Microsoft Windows e Linux.



5.3.3.2 Servidor de datos

O servidor de bases de datos será Oracle 11g podendo utilizarse en versións posteriores.

5.3.3.3 Servidor de aplicacións

Deberá especificarse claramente os produtos e ferramentas software utilizadas tanto no deseño coma na construción da solución proposta.

5.3.3.4 Servidor de informes

O sistema incluirá un servidor de informes que debe ser único para todos os módulos da aplicación.

A solución permitirá ao usuario final para a creación de consultas e calquera tipo de informes, listados ou documentos.

A ferramenta permitirá exportar os resultados en ferramentas de ofimática estándares ou arquivos de texto plano.

Os informes poderán mostrarse en pantalla antes de ser impresos.

5.3.4 Seguridade

Ofrecerá un mecanismo de xestión da seguridade eficaz e doado de xestionar que ofrezca a granularidade necesaria na asignación de permisos.

A oferta explicará en detalle as solucións que aportan aos procesos de seguridade AAA (autenticación, autorización, auditoría).

Todos os módulos da solución funcionarán tendo en conta este módulo de seguridade, que debe ser suficientemente flexible como para adaptarse á estrutura organizativa e, en todo caso, permitirá:

- Ao persoal do Concello administrar a seguridade de toda a solución, incluíndo as operacións de alta, baixa e modificación de usuarios.
- Identificar aos diferentes usuarios, sendo os elementos de identificación únicos para todos os módulos da solución.
- Incluir usuarios en grupos ou conxuntos de usuarios, de tal xeito que a xestión dos organigramas e da organización poidan manterse desde este núcleo central.
- Asignar roles de usuarios ou conxuntos de usuarios e sobre estes poderán asignarse permisos de acceso a funcións, a execución de tarefas e a datos.



- Crear perfís de usuario en función da persoa, da súa inclusión nun grupo de usuario, polo contido do posto ou pola adscrición a un departamento ou servizo.
- Auditoría completa de todas as peticións e accesos
- Dar cumprimento ás esixencias da lexislación en materia de protección de datos e do Esquema Nacional de Seguridade.
- O sistema estará integrado co Directorio Activo de Microsoft utilizado no Concello

O sistema de seguridade debe actuar como un SSO para toda a solución, valorándose os servizos que poidan servir para unha futura extensión a outras aplicacións.

O acceso dos usuarios realizarase a través dun protocolo de rede segura (HTTPS).

As aplicacións estarán provistas de validacións e mecanismos necesarios para o seu correcto funcionamento.

5.3.5 Interoperabilidade

A solución será un elemento central no sistema de administración electrónica e de do sistema de información municipal.

Estará polo tanto orientada á máxima interoperabilidade desde dous puntos de vista:

a) Interoperabilidade interna

A solución debe proporcionar unha capa de interoperabilidade que permita aos módulos que a compoñen e ás aplicacións externas realizar consultas e transaccións (creación, modificación e baixa de información) tanto no núcleo de información de base coma nos sistemas de información verticais (tributos, padrón de habitantes, etc.).

Deste xeito, a solución facilitará a integración e ao intercambio de información entre as distintas aplicacións municipais..

a) Interoperabilidade externa

A solución disporá de mecanismos de interoperabilidade con servizos doutras Administracións a través da Rede SARA e Internet.

O seu deseño facilitará a integración e aproveitamento dos servizos e plataformas de adhesión actuais e futuras ofrecidas por outras administracións públicas (FACE, TEU do BOE, cl@ve e @firma para identificación e sinatura, clave e PIN, notificación electrónica, rexistro electrónico de representación e apoderamentos, rexistros electrónico, arquivo electrónico único, plataformas de intermediación de datos, punto de acceso xeral electrónico, plataforma de licitación electrónica, plataformas de contratación coma a do Estado e da Xunta de Galicia, sistema nacional de publicidade de subvencións, sistema LEXNET, portais de transparencia e datos abertos, etc.).



Utilizará formatos estruturados para a introdución e almacenamento de información, en especial no que respecta a terceiros e territorio.

Permitirá a integración co sistema de información xeográfica municipal e a xeoreferenciación de información e dos expedientes. Esta integración permitirá a consulta de elementos a partir das capas relevantes en cada caso e a súa inclusión nos documentos asociados.

5.3.6 Interfaz gráfica, navegación e consultas

Todos os módulos da solución ofertada disporán dunha mesma interfaz de usuario amigable e moderna. Todos os módulos terán a mesma aparencia e seguirán os mesmos criterios con respecto ao funcionamento da interfaz de usuario.

Esta interfaz única facilitará a navegación permitindo de xeito áxil acceder á información relacionada coa que se está consultando, sen que o usuario teña necesidade de ir abrindo múltiples aplicacións ou módulos ou realizando buscas manuais. Desde este punto de vista, se ben no prego se fala de "módulos", a implementación de cara ao usuario e a administración debe ser monolítica.

Este aspecto é relevante no uso da solución para tramitación interna e como ferramenta de apoio para a atención á cidadanía, onde é necesario dar unha resposta integral e áxil.

Todos os módulos disporán dun sistema áxil e potente para realizar consultas e acceder aos rexistros da aplicación.

Terán un elevado nivel de usabilidade. Neste senso, o uso debe ser intuitivo, optimizado no que respecta ao número de operacións a realizar e, sobre todo, libre de erros de funcionamento que dificulten a súa operación.

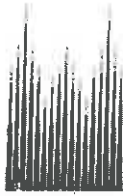
En xeral, a experiencia de usuario interno e externo debe ser óptima e orientada á produtividade.

5.3.7 Dixitalización

A solución disporá da funcionalidade de dixitalización de documentos que será única e integrada con todos os seus módulos.

O subsistema de dixitalización xestionará os subprocesos de escaneado dos documentos aportados tendo en conta as políticas establecidas para cada tipo de documento.

O proceso de dixitalización de documentos estará totalmente integrado coa xestión documental e polo tanto os documentos de entrada escaneados seguirán os criterios de catalogación, tratamento e clasificación arquivística.



5.3.8 Portasinaturas e sinatura electrónica

A solución de sinatura electrónica será única e integrada con todos os módulos da solución, e cumprirá os requisitos funcionais establecidos neste prego.

Para a identificación e sinatura electrónica utilizará formatos estándares. Soportará DNI electrónico e os certificados das principais autoridades de certificación recoñecidas, incluíndo certificados de usuario da FNMT e certificados para administracións públicas.

Soportará a sinatura electrónica en formatos estándar.

Será o portasinaturas corporativo, polo que debe ser posible a súa utilización por parte de aplicacións externas.

A plataforma disporá tamén dun portasinaturas electrónico para dispositivos móbiles.

5.3.9 Modelo de datos

Requirirase a existencia dun diccionario de datos que facilite a comprensión da estrutura de datos.

5.3.10 Módulo de táboas de datos vinculadas a expedientes

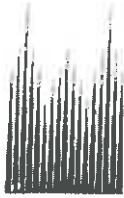
Valorarase a inclusión dun módulo que permitirá definir e xestionar táboas de datos que poderían funcionar:

- De xeito autónomo sen necesidade de ser activado por ningún procedemento e permitindo que os usuarios autorizados realicen operacións de alta, baixa, actualización sobre as unidades
- De xeito integrado con un ou varios procedementos administrativos
- De xeito mixto directamente desde a xestión da base de datos e desde a tramitación dun expediente.

Para cada tipoloxía de táboa de datos podería configurarse:

- Datos específicos que caracterizan as unidades vinculando unha estrutura de datos previamente definida
- Operacións que poidan realizarse sobre as unidades
- Usuarios que poderán executar cada unha das operacións

Deste xeito poderíanse incorporar ao repositorio común de información as bases de datos que neste momento se veñen creando e mantendo nos distintos departamentos de xeito illado sobre Microsoft Access e outras aplicacións ofimáticas, coas vantaxes que isto ofrece a efectos de explotación, seguridade, transparencia, etc. En sentido



contrario, estenderíase as posibilidades da xestión de expedientes ao incluír capacidades propias de bases de datos sobre os elementos aos que se refiren ditos expedientes.

5.3.11 Información de xestión e apoio á toma de decisións

A solución permitirá coñecer o estado de situación de cada expediente e obter indicadores, facilitando a creación de cadros de mando e outras ferramentas de xestión.

Valorarase a inclusión no proxecto dun sistema de minería de procesos:

O módulo de minería de procesos permitiría analizar os diferentes fluxos de traballo, extraendo o cofecemento a partir de ficheiros de rexistro de eventos e xerando o modelo de proceso. Deste xeito, o módulo permitiría coñecer que está a ocorrer realmente no proceso.

O sistema recibiría como entrada un ficheiro de rexistro de eventos por cada un dos procesos. Este ficheiro contería unha liña por evento, onde se especificaría o identificador do mesmo, o recurso que o xerou e unha etiqueta temporal indicando a data e hora na que finalizou o evento. O resultado do módulo de minería de procesos sería o fluxo de traballo real correspondente a cada un dos ficheiros de rexistro de eventos. Deste xeito sería posible comparar o fluxo real e o fluxo minado para analizar as diferenzas e poder mellorar a execución do fluxo de traballo.

Incluiríase o subministro, implantación e posta en marcha, ademais da extracción de información e a súa depuración para alimentar o sistema.

5.3.12 Procedementos masivos

A solución disporá de xeito transversal dunha ferramenta de planificación de procesos masivos.

Poderase executar calquera tipo de traballo de xeito inmediato, planificado e periódico en función dun calendario.

Os traballos non interromperan o funcionamento da aplicación.

Os procedementos masivos disporán dunha xestión independizada e individualizada dos traballos e de uso doado para os usuarios finais.

5.3.13 Axuda

Valorarase que a aplicación dispoña de axuda en liña e que dispoña dunha axuda interactiva estilo wiki.



5.3.14 Actualizacións e cambios de versión

A solución disporá de procedementos e ferramentas para realizar as actualizacións de xeito metódico e sinxelo.

Estes procedementos incluírán a implementación na contorna de preproducción co obxecto de levar a cabo as verificacións necesarias antes da implantación definitiva na contorna de produción.

En todo caso, o provedor garante que estas actualizacións non suporán a perda de funcionalidades nin de información.

5.3.15 Licenzas

O prezo de licitación inclúe as licenzas para o uso de todas as aplicacións e compoñentes necesarios para o cumprimento dos requirimentos técnicos e funcionais descritos neste prego.

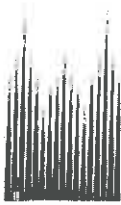
A licenza de uso contrátase por tempo indefinido e número de usuarios ilimitado, tendo dereito o Concello a gozar das melloras que o adxudicatario incorpore á aplicación durante o período de garantía e posteriormente, en virtude dos contratos de mantemento que o Concello subscriba co fabricante.

É responsabilidade do adxudicatario o cumprimento da lexislación sobre propiedade intelectual no que respecta a todos e cada un dos compoñentes da súa solución.

5.3.16 Servizo de mantemento

O provedor comprométese a ofrecer un mantemento preventivo, correctivo e evolutivo que incluírá, polo menos, os seguintes servizos:

- Corrección e subsanación de calquera fallo de funcionamento ou disfunción no comportamento dos produtos.
- Subministro das novas versións liberadas durante a vixencia do contrato, entre as que se atopan aquelas que permitan a substitución de módulos obsoletos, a subsanación de disfuncións, a aplicación de cambios lexislativos, e a incorporación de melloras técnicas ou funcionais. As devanditas versións incluírán a documentación correspondente.
- Subministro de cantos módulos complementarios se necesiten para o correcto funcionamento do sistema.
- Reposición en caso de accidente dos produtos nos equipos do Concello
- Servizo de atención telefónica e resolución de incidencias relativas ao mantemento e explotación dos produtos.



- Atención das consultas técnicas e/ou funcionais, incluídas aquelas que non sexan propiamente incidencias do software.
- Revisión e corrección de posibles inconsistencias nos datos provocadas por un incorrecto funcionamento de calquera dos módulos do produto ou, no seu caso, na migración de datos.
- Atención das incidencias da contorna de explotación das solucións subministradas.

Porase a disposición do Concello un sistema de notificación e seguimento de incidencias.

Establécense os seguintes parámetros de nivel de servizo mínimos:

Tipo de incidencia	Prazo de resposta	Prazo de resolución
Crítica	<= 45 minutos	<= 4 horas
Non crítica	<= 4 horas	<= 16 horas

Enténdese por:

- Tempo de resposta: Tempo transcorrido desde a notificación da incidencia ou problema e a presentación dunha proposta técnica que supoña unha resolución parcial ou total que permita restaurar o servizo.

Tempo de resolución: Tempo transcorrido desde a notificación da incidencia ou problema e a restauración do servizo.

Enténdese por:

- Incidencia crítica: cando funcionalidades relevantes do sistema quedan fóra de uso ou non cumpren os requisitos funcionais ou de explotación establecidos, por causas directamente imputables á aplicación, sen que exista ningunha outra alternativa de operación, inhabilitando ao usuario para o desenvolvemento das súas funcións ou afectando ao funcionamento de servizos automatizados e de administración electrónica.
- Incidencia non crítica: cando o sistema está degradado e, polo tanto, non funciona de xeito continuado e áxil, pero non chega a impedir o desenvolvemento normal da actividade nin o funcionamento normal dos servizos automatizados e de administración electrónica.

En todo caso, os prazos deberán reducirse ao máximo ante incidencias que impidan a normal relación con terceiros (atención ao público, prestación de servizos telemáticos, etc.), e sobre todo se levan asociado un posible incumprimento de prazos legais.

O horario de atención cubrirá cando menos a xornada laboral do Concello, de luns a venres, e de 8:00 a 15:00.



O provedor entregará ao Concello durante a vixencia do contrato estatísticas de resolución de incidencias e toda a información necesaria para o seguimento das distintas actuacións.

O Concello porá a súa disposición unha liña de acceso segura para a prestación do servizo desde os locais do adxudicatario.

No caso de non ser posible a resolución de incidencias de xeito remoto, o adxudicatario porá a disposición do Concello o persoal técnico necesario para a realización do traballo *in situ*.

Estará incluído ademais o mantemento oficial do xestor de base de datos documental e calquera outro compoñente de terceiros que forme parte da solución ofertada.

O servizo comezará a prestarse a partir da entrada en produción de cada módulo ou compoñente da solución.

A facturación do servizo comezará a partir da entrega completa da solución (fito 5) segundo a planificación establecida no prego de cláusulas administrativas.

6. MIGRACIÓN Á NOVA SOLUCIÓN

A oferta incluirá un plan de migración no que se describa en detalle como se levará a cabo este proceso garantido que non se producirá un impacto grave no funcionamento do Concello e que non haberá perdas de información e esta manterá a súa a calidade.

Este plan incluirá a migración da totalidade dos datos dos sistemas actuais de xestión de poboación e de xestión de ingresos, así como das súas bases de datos asociadas de persoas e territorio.

Existirán procedementos que controlen os procesos de carga con utilidades a nivel de usuario para asegurar a calidade dos datos que entrarán no sistema, para evitar duplicar información xa existente e para facilitar a xeoreferenciación dos datos asociados ao territorio.

A migración da información aloxada na actual xestión de expedientes non se considera tan crítica coma no resto dos módulos porque non mantén polo xeral os mesmos criterios de calidade e porque a parametrización da nova solución será moi diferente pola necesidade de redeseñar os procedementos e dar cumprimento ás esixencias da administración electrónica.

Valorarase en todo caso esta migración polo feito de facilitar o mantemento dunha única contorna para o acceso aos expedientes novos e os anteriores e, de non ser así, un modelo alternativo que facilite no posible a localización e consulta de expedientes no actual AUPAC.

7. INTEGRACIÓN CON APLICACIONES EXTERNAS

Tal e como se indica no prego, a solución ofertada debe estar orientada a facilitar a integración co resto dos sistemas informáticos, tanto actuais coma futuros.

O proveedor debe levar a cabo todas as integracións necesarias para a correcta implantación da solución segundo os requisitos deste prego, e en particular:

- Conexión entre a xestión de ingresos e a xestión contable SICALWIN mediante un proceso automatizado (xa mencionado no apartado correspondente deste prego)
- Integración entre a contabilidade SICALWIN e o rexistro de entrada para a gravación de asentos asociados á recepción de facturas electrónicas. O Concello está adscrito ao servizo FACe, e a comunicación realízase a través do módulo Aytosfactur@ de SICALWIN.

Valoraranse ademais a Integración con SICALWIN para a tramitación de gastos menores e a implementación do circuíto de tramitación de facturas.

capa de interoperabilidade da solución permitirá levar a cabo a integración da xestión de benestar social XIESS, da xestión de nómina e recursos humanos ÉPSILON, e do resto da aplicacións de xestión actuais e futuras.

E do mesmo xeito, permitirá un elevando nivel de integración e intercambio de información coa futura plataforma de cidades intelixentes.

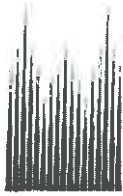
8. PLANIFICACIÓN DO PROXECTO

Os licitadores deberán incluír na oferta unha planificación do proxecto detallada.

Neste apartado establécese unha planificación inicial do proxecto, que inclúe varios fitos, co seguinte significado:

- Fitos de facturación, que non poderán ser modificados.
- Prazos de entrega máximos, que poderán verse reducidos no plan de traballo incluído na oferta.

Fito	Unidades	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
Año		2018																															
Mes		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
Instalación	1 mes																																
Consultaría	1 mes																																
Plataforma AE	4 meses																																
Xest. Población	4 meses																																
Xest. Ingresos	12 meses																																
Mec. e integración	21 meses																																
Mantenemento	4 anos																																
Fin																																	
Orzamento																																	
% anualidade																																	
anualidade																																	
anualidade (%)																																	



De seguido detállanse os entregables que corresponden a cada fito:

Entregables do fito 1

- Subministro e instalación completa de todas as aplicacións informáticas e compoñentes da solución ofertada.
- Resultado da consultaría, na que se detallará o plan de mecanización de procedementos na plataforma de administración electrónica, identificando grupos de procedementos para a entrega nos fitos 2, 3, 4 e 5.

Entregables do fito 2

- Recepción da xestión de padrón de habitantes, complemente operativa e en produción.
- Recepción da plataforma de administración electrónica, completamente operativa e en produción.

Este fito inclúe a mecanización do primeiro grupo de procedementos, entre os que se atopan:

- Un procedemento básico que inclúa as fases dun procedemento administrativo xenérico así coma os circuitos e elementos mínimos para a súa utilización. Permitirá estender a utilización da solución desde o primeiro momento a todos os departamentos, sen prexuízo do posterior labor de redeseño que se leve a cabo en cada caso.
- Un conxunto de procedementos que suporá o 10% dos planificados, seleccionados polo Concello en base o seu impacto, oportunidade, transversalidade e capacidade para verificar o correcto funcionamento de todos os módulos da solución ofertada.

Entregables do fito 3

Recepción da xestión de ingresos, completamente operativa e en produción.

Mecanización do segundo grupo de procedementos, que suporá o 30% dos planificados.

Entregables do fito 4

Mecanización do terceiro grupo de procedementos, que suporá o 60% dos planificados.

Entregables do fito 5

Mecanización do cuarto grupo de procedementos, que suporá o 100% dos planificados.

Documento de validación e verificación global da solución

9. ENTREGABLES

Forma parte do resultado do proxecto, cando menos, o conxunto de entregables que se enumera de seguido:

- Aplicacións informáticas completamente instaladas e configuradas en base ao establecido neste prego
- Documentación técnica que permita a correcta xestión e mantemento das aplicacións subministradas. Esta documentación incluírá o modelo de datos e a documentación sobre ficheiros de intercambio, servizos web e calquera outro mecanismo dispoñible para a súa integración con aplicacións municipais adquiridas ou de desenvolvemento propio
- Licenzas e outra documentación administrativa relacionada coas aplicacións e software subministrado
- Manual de usuario para explotación e administración das aplicacións subministradas
- Catálogo de procedementos, que permitirá manter a seguinte información:
 - o Información de carácter xeral visualizada na sede electrónica
 - o Información de carácter xeral utilizada a nivel interno
 - o Información de detalle (fluxo de traballo, documentos asociados, etc.)
 - o Manual de usuario específico para cada procedemento
- Para cada procedemento mecanizado, un informe de modelado
- Normas para a estandarización no deseño e implementación de procedementos administrativos.
- Documentación técnica que poida afectar ás ordenanzas e/ou regulamentos de administración electrónica, rexistro electrónico, e calquera outra que se vexa afectada pola configuración e funcionamento da solución ofertada.
- Documento de validación e verificación global da solución

Este documento acreditará a completa implantación coma unha solución integral de administración electrónica, e o cumprimento de todos os requisitos técnicos e funcionais.



10. FORMATO DA DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR

A documentación xerada polo adxudicatario durante a vixencia do contrato entregárase nun formato electrónico de estándar aberto ou, cando menos, estándar de mercado, que será aprobado ou incluso determinado polo Servizo de Informática, permitindo a importación directa en paquetes ofimáticos ou, se é o caso, en sistemas de información xeográfica estándar co fin de poder recibir un tratamento informático posterior.

Este principio será aplicable especialmente no caso de información estruturada en rexistros ou fichas, permitindo a extracción automática da información de cada campo.

Toda a documentación será xerada segundo principios de claridade, concisión e mantibilidade, empregando formatos electrónicos con funcionalidades axeitadas a cada tipo de documento ou información.

11. LUGAR DE TRABALLO

O adxudicatario debe prever na súa oferta a realización de cantas tarefas sexan necesarias nas dependencias do Concello. O plan de traballo debe ter en conta neste senso a especificidade e complexidade da implantación, así como a importancia dunha axeitada xestión do cambio, que fan da comunicación directa a todos os niveis e polo tanto a actividade presencial un factor crítico de éxito.

Isto sen prexuízo da realización de cantas tarefas considere oportunas nos seus propios locais.

12. EQUIPO DE TRABALLO

O provedor deberá aportar todo o persoal necesario, debidamente cualificado, para conseguir os obxectivos de implantación e parametrización nas condicións e prazos establecidos no calendario.

Este persoal contará cos coñecementos e coa experiencias necesarios para levar a cabo unha implantación óptima de cada un dos módulos que compoñen a solución, co obxecto de maximizar o valor para o Concello durante a explotación.

As ofertas incluirán información sobre o equipo de traballo destinado ao desenvolvemento do proxecto.

O provedor nomeará un xefe de proxecto con demostrada solvencia e experiencia en proxectos de administración electrónica e máis especificamente en proxectos de implantación da solución ofertada.

Calquera modificación do equipo de traballo con respecto ao presentado na oferta e ao inicio do proxecto deberá ser aprobado expresamente polo Concello. Isto será así en



calquera fase do proxecto e incluso no caso de que o perfil proposto sexa igual ou superior ao da persoa substituída.

En todo caso, o adxudicatario comprométese a manter un equipo de traballo estable durante toda a execución do proxecto, de tal xeito que as únicas modificacións que se produzan sexan debidas a causas de forza maior.

No suposto de substitución, será responsabilidade do adxudicatario a transferencia de coñecementos, realizando, de ser posible, un período de solapamento entre ambos profesionais.

A empresa adxudicataria subministrara ao equipo de traballo todo o equipamento que se precise.

13. SEGUIMIENTO DO PROXECTO

A adxudicataria nomeará ao xefe de proxecto e o Concello nomeará un director de proxecto e un equipo de supervisión e coordinación.

O xefe de proxecto será responsable da totalidade do proxecto perante a dirección do proxecto.

A planificación do proxecto incluírá un plan de coordinación e seguimento, que garanta o seguimento continuo da evolución do proxecto e do cumprimento de obxectivos parciais e globais, e que en todo caso incluírá:

- A definición dunha estrutura para a xestión do proxecto
- Reunións periódicas de traballo e de seguimento
- A definición dun conxunto de indicadores de avaliación e seguimento
- A entrega de actas de reunión e informes de seguimento no que se actualice o estado de execución do proxecto, facendo constar de xeito explícito as desviacións do mesmo, os factores críticos de éxito, os riscos detectados e as propostas de actuación.
- Mecanismos de compartición de información e documentación do proxecto

14. PRESENTACIÓN DAS OFERTAS

As ofertas incluírán toda a información requirida neste prego estruturada segundo esta relación de documentos claramente diferenciados:



- a) Enfoque global do proxecto
- b) Descrición técnica e funcional do produto
- c) *Road map* do produto
- d) Planificación global do proxecto
- e) Plan de implantación
- f) Plan de migración
- g) Plan de comunicación e xestión do cambio
- h) Equipo de traballo

Incluirán un índice que permita acceder directamente aos puntos da oferta nos que se definen as características correspondentes a cada apartado.

Os licitantes poderán aportar calquera documentación adicional que consideren oportuna, organizada de tal xeito que sexa en todo momento posible a localización directa e inmediata da información relevante, especialmente no que respecta aos criterios de adxudicación.

En todo caso, especificarán con claridade e sen ambigüidade que elementos forman parte da oferta e o seu alcance, e que elementos se ofrecen como opcionais ou documentan as posibilidades dos produtos e servizos ofertados.

15. CONDICIÓN XERAIS

A elección e adxudicación por parte do Concello do subministro ou servizo obxecto do contrato, non suporá en ningún caso, que se acepte absolutamente na súa totalidade a solución proposta, podendo, se así ou considera oportuno, introducir modificacións que non supoñan alteración ao orzamento adxudicado.

Esta facultade estenderase no só ao inicio do proxecto, senón que terá vigor ao longo da execución de todos os traballos e dentro do marco de control e seguimento.

16. MODIFICACIÓNS

O adxudicatario non poderá introducir ou executar modificación algunha na realización dos traballos sen a debida aprobación do Concello. En todo caso, os cambios acordados entre o adxudicatario e o Concello non suporán variación na valoración económica do proxecto nin nos obxectivos establecidos.



17. PROPIEDAD INTELECTUAL

Toda a información e material que se poña a disposición do persoal da empresa ou empresas adxudicatarias para a execución dos servizos contratados son propiedade en exclusividade do Concello de Santiago de Compostela. En consecuencia, non poderán ser reproducidos ou utilizados total ou parcialmente sen a súa autorización previa e expresa.

A mesma consideración terán os desenvolvementos realizados en exclusiva para o Concello de Santiago de Compostela e calquera resultado deste proxecto.

O adxudicatario é responsable da cobertura legal das aplicacións informáticas, documentación e calquera outro material que aporte para o desenvolvemento do obxecto do contrato.

18. SEGREDO PROFESIONAL E CONFIDENCIALIDADE

O adxudicatario obrígase a realizar o seus traballos baixo a cláusula de segredo profesional e en consecuencia a totalidade dos documentos que lle sexan confiados ou que sexan emitidos polo adxudicatario serán considerados como estritamente confidenciais.

En consideración ao tipo de información procesada, o adxudicatario está obrigado a manter a máis absoluta confidencialidade de todos aqueles datos e documentos entregados polo Concello e/ou que se atopen nas súas instalacións. A estes terán acceso, exclusivamente, aquelas persoas estritamente imprescindibles para o desenvolvemento das tarefas inherentes a este contrato.

Todas elas serán advertidas do carácter confidencial e reservado da información.

19. ACCESO A DATOS DE CARÁCTER PERSOAL

O adxudicatario unicamente tratará os datos de carácter persoal aos que teña acceso durante o proxecto conforme ás instrucións do Concello, e en todo caso non os aplicará ou utilizará con fin distinto ao que figure no devandito contrato, nin os comunicará, nin sequera para a súa conservación, a outras persoas.

Unha vez cumprida a prestación contractual, os soportes ou ficheiros que conteñan datos de carácter persoal deberán ser destruídos ou devoltos ao Concello, segundo as instrucións deste en cada caso. A actuación será confirmada por escrito por parte do adxudicatario.

Para a prestación do servizo, o encargado do tratamento deberá aplicar as medidas de seguridade que correspondan en cada caso.



**CONCELLO DE
SANTIAGO**

SERVIZO DE INFORMÁTICA

O adxudicatario asume o cumprimento do Protocolo municipal de seguridade para a protección de datos de carácter persoal en calidade de encargado do tratamento, e de toda a lexislación en materia de protección de datos de carácter persoal durante a duración da prestación.

En particular, tal e como se establece no devandito Protocolo municipal, o adxudicatario, para a creación, modificación ou eliminación dun ficheiro con datos de carácter persoal durante a prestación do servizo, o solicitará previamente ao Concello co obxecto de que poida exercer a súa función como responsable do tratamento.

Santiago de Compostela, a 30 de marzo de 2017

O xefe do Servizo de Informática

Asdo.: Jesús Rodríguez Castro

O Tesoureiro

Asdo.: Carlos Moure Vieiro

O Vicesecretario

Asdo.: José Ramón Alonso Fernández


ANEXO I. INVENTARIO DE PROCEDIMENTOS MECANIZADOS EN AUPAC

Neste apartado enuméranse os procedementos mecanizados en AUPAC dos que se ten creado algún expediente desde o 1 de xaneiro de 2014 ata o 26 de outubro de 2016.

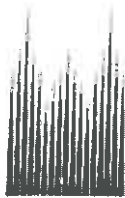
A táboa ofrece a seguinte información:

- Negociado en terminoloxía AUPAC
- Descrición do procedemento
- Número de expedientes creados
- Número medio de trámites que conteñen os expedientes dese procedemento
- Nivel de complexidade definida en base a este número medio de trámites (básica ata 10 trámites, media ata 20 trámites, e alta nos os demais casos)

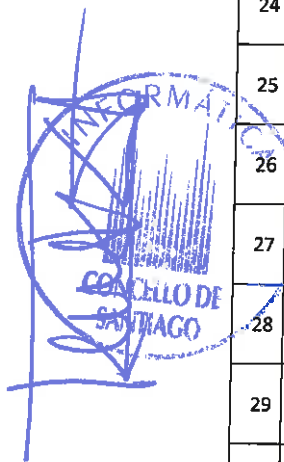
A táboa inclúe 227 procedementos, sendo o 41 o número máximo de trámites atopado nun único expediente.



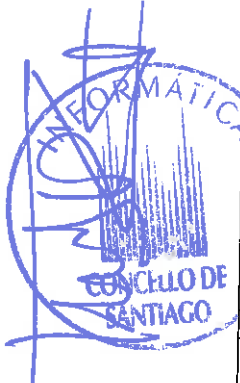
#	Negociado	Descrición	Nº Exp 2014 -2016	Nº medio trámites	Nivel complex.
1	Asesoría Xurídica de Secretaría	Responsabilidade patrimonial	289	1	Baixa
2	RR.HH e Relacións Laborais	Formación externa	43	2	Baixa
3	Mobilidade e Seguridade Cidadá	Reclamación de danos a interesados	47	5	Baixa
4	Mobilidade e Seguridade Cidadá	Varios – Circulación	1.647	3	Baixa
5	Mobilidade e Seguridade Cidadá	Sancións-Incumprimento ordenanza de rúidos	26	8	Baixa
6	Mobilidade e Seguridade Cidadá	Denegación de tarxetas de residentes	1	3	Baixa
7	Mobilidade e Seguridade Cidadá	Reclamación de danos a compañías	141	2	Baixa
8	Mobilidade e Seguridade Cidadá	Sancións-Actividades en mobilidade e seguridade	2	12	Media
9	Mobilidade e Seguridade Cidadá	Sancións-Armaz	1	7	Baixa
10	Mobilidade e Seguridade Cidadá	OVP-Pasaxe laboral	1	1	Baixa
11	Mobilidade e Seguridade Cidadá	OVP-Pasaxe permanente	173	5	Baixa
12	Mobilidade e Seguridade Cidadá	OVP-Medios auxiliares de obra	3.167	5	Baixa
13	Mobilidade e Seguridade Cidadá	Sancións-Incumplimento horarios locais	90	7	Baixa
14	Mobilidade e Seguridade Cidadá	Sancións-Prevención de alcoholismo	65	10	Baixa
15	Mobilidade e Seguridade Cidadá	OVP-Baixa pasaxe permanente	20	5	Baixa
16	Mobilidade e Seguridade Cidadá	OVP-Cambio titularidade	34	4	Baixa
17	Mobilidade e Seguridade Cidadá	Devolución de fianza	632	3	Baixa
18	Mobilidade e Seguridade Cidadá	OVP-Prórroga de autorización	46	3	Baixa



19	Mobilidade e Seguridade Cidadá	OVP-Reserva de aparcamento	9	5	Baixa
20	Servicios Básicos, Mercados e Transportes	A. RESOLUCIÓN XENÉRICA	887	4	Baixa
21	Servicios Básicos, Mercados e Transportes	2.b. Emisión certificación titularidade unidade de enterramento	125	2	Baixa
22	Servicios Básicos, Mercados e Transportes	2.3. Concesión de unidades de enterramento	123	6	Baixa
23	Servicios Básicos, Mercados e Transportes	2.9. Autorización para a construción de sepulturas ou colocación de lápidas	297	3	Baixa
24	Servicios Básicos, Mercados e Transportes	2.4. Cambio de titularidade da unidade de enterramento por falecemento	42	8	Baixa
25	Servicios Básicos, Mercados e Transportes	2.5. Cambio de titularidade dunha unidade de enterramento por cesión	8	6	Baixa
26	Servicios Básicos, Mercados e Transportes	2.1. Autorización de inhumación	1.361	4	Baixa
27	Servicios Básicos, Mercados e Transportes	2.6. Exhumación e reinhumación dentro do cemiterio municipal	137	3	Baixa
28	Servicios Básicos, Mercados e Transportes	2.7. Exhumación en cemiterio municipal para traslado a outro cemiterio	55	3	Baixa
29	Servicios Básicos, Mercados e Transportes	2.8. Reinhumación en cemiterio municipal por traslado de outro cemiterio	6	3	Baixa
30	Servicios Básicos, Mercados e Transportes	3.2. Traspaso de casetas	23	9	Baixa
31	Servicios Básicos, Mercados e Transportes	3.5. Transmisión de casetas por xubilación do titular	18	8	Baixa
32	Servicios Básicos, Mercados e Transportes	3.6. Transmisión de casetas por defunción do titular	4	7	Baixa
33	Servicios Básicos, Mercados e Transportes	4.3. Transmisión por falecemento do titular	3	14	Media
34	Servicios Básicos, Mercados e Transportes	4.4. Transmisión ó asalariado	9	14	Media
35	Servicios Básicos, Mercados e Transportes	4.1. Renovación do permiso municipal de condutor	195	6	Baixa
36	Servicios Básicos, Mercados e Transportes	4.2. Cambio de vehículo adscrito á licencia	67	7	Baixa
37	Servicios Básicos, Mercados e Transportes	4.9. Expedición certificado titularidade taxi e transp. merc.	6	2	Baixa
38	Servicios Básicos, Mercados e Transportes	8.6 Enganche ao servizo municipal de alumado público	16	2	Baixa
39	Servicios Básicos, Mercados e	B. ACORDO XENÉRICO XUNTA GOBERNO LOCAL / PLENO	50	7	Baixa



	Transportes				
40	Contratación de Obras e Servizos	Procedemento Xeral de Contratación	168	29	Alta
41	Contratación de Obras e Servizos	Procedemento de contratación de obras	21	30	Alta
42	Medio Ambiente e Sanidade	Procedemento sancionador	783	8	Baixa
43	Medio Ambiente e Sanidade	Procedemento xenérico	10	8	Baixa
44	Recadación	1.1. Aportación de garantía	56	6	Baixa
45	Recadación	1.2. Dispensa de garantía	379	10	Baixa
46	Recadación	1.3. Denegación por outros motivos	24	5	Baixa
47	Xestión Tributaria	1.3. Vehículos eléctricos, biodiésel ou movidos por hidróxeno	26	3	Baixa
48	Xestión Tributaria	1.4. Vehículos de máis de 25 anos	16	14	Media
49	Xestión Tributaria	1.5 Vehículos persoas con discapacidade uso exclusivo – 2008	995	7	Baixa
50	Xestión Tributaria	1.7 Vehículos provistos de Cartilla de Inspección Agrícola-2008	409	6	Baixa
51	Xestión Tributaria	2.1. Organismos públicos de investigación	1	9	Baixa
52	Xestión Tributaria	2.3. Entidades sen fins lucrativos (Lei 49/2002)	16	8	Baixa
53	Xestión Tributaria	2.4. Empresas con incremento do promedio da plantilla	4	8	Baixa
54	Xestión Tributaria	3.1. Obras de especial interese municipal	16	4	Baixa
55	Xestión Tributaria	3.4. Obras relativas a edificacións relixiosas	19	6	Baixa
56	Xestión Tributaria	3.5. Obras relativas a Vivendas de Protección Oficial	4	4	Baixa
57	Xestión Tributaria	4.1. Contribución á recollida selectiva	222	7	Baixa
58	Xestión Tributaria	4.2. Recollida días laborables alternos	19	8	Baixa
59	Xestión Tributaria	5.2. Devolución de autoliquidación da taxa por licenza urbanística	51	6	Baixa
60	Xestión Tributaria	5.1. Devolución de autoliquidación da taxa por licenza de apertura	8	6	Baixa
61	Xestión Tributaria	6.1. Familia numerosa	204	7	Baixa
62	Xestión Tributaria	6.2. Vivenda Protección Oficial	145	8	Baixa
63	Xestión Tributaria	6.3. Centro docente con concerto educativo	4	5	Baixa
64	Xestión Tributaria	6.5. Empresa de urbanización, construción e promoción inmobiliaria	2	8	Baixa
65	Xestión Tributaria	6.1 Beneficios fiscais no IBI. Familia numerosa	202	10	Baixa
66	Xestión Tributaria	7.4. Transmisións de bens perímetro histórico-artístico	13	6	Baixa
67	Xestión Tributaria	7.5 Beneficios fiscais no IIVTNU. Transmisión por causa de morte 2008	4	6	Baixa
68	Xestión Tributaria	7.6 Beneficios fiscais no IIVTNU. Transmisión por causa de morte	2.082	8	Baixa
69	Xestión Tributaria	8. PRÓRROGA IMPOSTO INCREMENTO VALOR TERREOS NATUREZA URBANA	149	3	Baixa
70	Servizos Sociais	SUMA - Axudas Risco Social	162	7	Baixa
71	Servizos Sociais	SUMA - Renda de solidariedade activa	123	6	Baixa
72	Servizos Sociais	SUMA - Axudas prevención e inserción	8	11	Media
73	Desenvolvemento Urbano Sostible	Convenios	4	4	Baixa
74	Desenvolvemento Urbano Sostible	Ordenanza municipal	5	16	Media
75	Desenvolvemento Urbano Sostible	Información á cidadanía	6	3	Baixa
76	Arqueoloxía	Expediente Arqueolóxico	2	2	Baixa
77	Disciplina Urbanística	Certificacións	16	3	Baixa
78	Disciplina	Outros expedientes non clasificados	13	3	Baixa





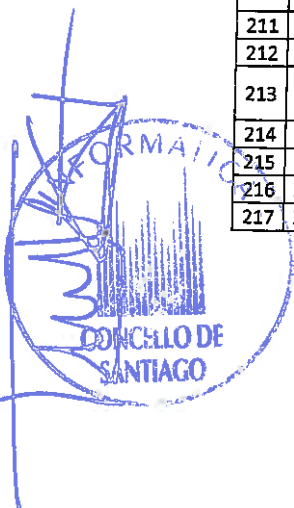
	Urbanística				
79	Disciplina Urbanística	Infraccións Urbanísticas	7	11	Media
80	Disciplina Urbanística	Procedemento Sancionador (Infraccións Urbanísticas)	4	9	Baixa
81	Disciplina Urbanística	Reposición da legalidade (Infraccións Urbanísticas)	374	10	Baixa
82	Disciplina Urbanística	Outros expedientes non clasificados (Infraccións Urbanísticas)	10	14	Media
83	Disciplina Urbanística	Infraccións nas Actividades	5	21	Alta
84	Disciplina Urbanística	Procedemento Sancionador (Infraccións nas actividades)	37	19	Media
85	Disciplina Urbanística	Reposición da Legalidade (Infraccións nas actividades)	127	10	Baixa
86	Disciplina Urbanística	Outros expedientes non clasificados (Infraccións nas actividades)	4	6	Baixa
87	Disciplina Urbanística	Acometidas Provisionais en Obras	17	6	Baixa
88	Disciplina Urbanística	Acometidas Definitivas	15	6	Baixa
89	Disciplina Urbanística	Sumidoiros	14	5	Baixa
90	Disciplina Urbanística	Ordes de Execución	2	10	Baixa
91	Disciplina Urbanística	Ordes de Execución en Fachadas	3	10	Baixa
92	Disciplina Urbanística	Outras Ordes de Execución	10	15	Media
93	Disciplina Urbanística	Ordes de Execución Normais	183	12	Media
94	Disciplina Urbanística	Ordenes de Execución de Ruína	4	18	Media
95	Licencias de Apertura	Licencia de apertura de Actividades Recreativas	39	9	Baixa
96	Licencias de Apertura	Docente	19	5	Baixa
97	Licencias de Apertura	Sanitario	17	6	Baixa
98	Licencias de Apertura	Asistencial	11	5	Baixa
99	Licencias de Apertura	Sociocultural	1	4	Baixa
100	Licencias de Apertura	Deportivo	3	4	Baixa
101	Licencias de Apertura	Servicios urbanos	4	6	Baixa
102	Licencias de Apertura	Acondicionamentos de locais	84	4	Baixa
103	Licencias de Apertura	Obra nova	5	6	Baixa
104	Licencias de Apertura	Recreativo	17	6	Baixa
105	Licencias de Apertura	Comercial	414	4	Baixa
106	Licencias de Apertura	Industria en xeral	21	6	Baixa
107	Licencias de Apertura	Agropecuario	2	21	Alta
108	Licencias de	Equipamento	4	9	Baixa

109	Licencias de Apertura	Hoteleiro	30	5	Baixa
110	Licencias de Apertura	Oficinas	44	4	Baixa
111	Licencias de Apertura	Salas de reunión e espectáculos	3	6	Baixa
112	Licencias de Apertura	Garaxe-aparcamento e servizo do automóbil	7	7	Baixa
113	Licencias de Apertura	Certificados	27	4	Baixa
114	Licencias de Apertura	Cambio de Titularidade de Actividade	491	4	Baixa
115	Licencias de Obra	Ruínas no Inminentes ou contraditorias	1	32	Alta
116	Licencias de Obra	Parcelacións, Segregacións ou Agrupacións	107	6	Baixa
117	Licencias de Obra	Devolucións de Fianza	335	5	Baixa
118	Licencias de Obra	Outros Expedientes	24	5	Baixa
119	Licencias de Obra	Prórrogas	107	5	Baixa
120	Licencias de Obra	Sinalamento de liñas e rasantes	113	2	Baixa
121	Licencias de Obra	Informacións Urbanísticas	696	3	Baixa
122	Licencias de Obra	Licencias de Primeira Ocupación	191	8	Baixa
123	Licencias de Obra	Cambio de titularidade de obras	9	5	Baixa
124	Licencias de Obra	Licencias de Cambio de Uso	14	4	Baixa
125	Licencias de Obra	Certificado de innecesiedade de parcelación	3	4	Baixa
126	Licencias de Obra	Certificados	28	3	Baixa
127	Licencias de Obra	Movemento de Terra	3	12	Media
128	Licencias de Obra	Vivendas Unifamiliares	66	11	Media
129	Licencias de Obra	Outras obras de nova planta	8	10	Baixa
130	Licencias de Obra	Edifícios - Bloques de vivendas	2	9	Baixa
131	Licencias de Obra	Edifícios - Edifícios de uso exclusivo para actividade	5	12	Media
132	Licencias de Obra	Ampliación e/ou reforma	2	11	Media
133	Licencias de Obra	Ampliación/reforma para Vivenda	17	8	Baixa
134	Licencias de Obra	Ampliación/reforma para Actividade	8	9	Baixa
135	Licencias de Obra	Rehabilitación para Vivenda	57	11	Media
136	Licencias de Obra	Rehabilitación para Actividade	18	15	Media
137	Licencias de Obra	Reestruturación para Vivenda	6	12	Media
138	Licencias de Obra	Reestruturación para Actividade	1	21	Alta
139	Licencias de Obra	Derruba	8	7	Baixa
140	Licencias de Obra	Outras Obras Maiores non clasificadas	188	8	Baixa
141	Licencias de Obra	Muro de contención	3	9	Baixa
142	Licencias de Obra	Licencias de Obras Menores	3	8	Baixa
143	Licencias de Obra	Canalizacións	126	7	Baixa
144	Licencias de Obra	Acometidas	79	5	Baixa
145	Licencias de Obra	IRC	30	6	Baixa
146	Licencias de Obra	Mesas e cadeiras	37	3	Baixa
147	Licencias de Obra	Cerrumes de Parcelas (Licenza)	19	5	Baixa
148	Licencias de Obra	Obras Interiores (Licenza)	72	6	Baixa
149	Licencias de Obra	Toldos, Rótulos e Marquesinas	18	2	Baixa
150	Licencias de Obra	Acondicionamento de Locais (Licenza)	115	9	Baixa
151	Licencias de Obra	Guindastres (Licenza)	1	2	Baixa
152	Licencias de Obra	Corta de Masas Arbóreas	2	15	Media
153	Licencias de Obra	Construción de Alpendres ou Galpóns	8	8	Baixa
154	Licencias de Obra	Outras Obras menores no clasificadas (Licenza)	36	8	Baixa
155	Licencias de Obra	Obras Exteriores (Licenza)	447	6	Baixa
156	Licencias de Obra	Comunicacións de Obra Menor	1	17	Media
157	Licencias de Obra	Cerrumes de Parcelas (Comunicación)	97	5	Baixa
158	Licencias de Obra	Obras Interiores (Comunicación)	578	3	Baixa
159	Licencias de Obra	Movemento menor de terra (Comunicación)	1	2	Baixa
160	Licencias de Obra	Acondicionamento de Locais (Comunicación)	333	5	Baixa



161	Licencias de Obra	Guindastres (Comunicación)	3	4	Baixa
162	Licencias de Obra	Outras Obras menores non clasificadas (Comunicación)	150	4	Baixa
163	Licencias de Obra	Obras Exteriores (Comunicación)	1.534	4	Baixa
164	Oficina de Rehabilitación e Vivenda	Mesas e cadeiras	192	9	Baixa
165	Oficina de Rehabilitación e Vivenda	Reposición da legalidade	45	9	Baixa
166	Oficina de Rehabilitación e Vivenda	Procedemento sancionador	94	9	Baixa
167	Oficina de Rehabilitación e Vivenda	Rótulos	120	7	Baixa
168	Oficina de Rehabilitación e Vivenda	Proxectos	13	5	Baixa
169	Xestión de Obras e Proxectos	XOB - Procedemento xeral	258	4	Baixa
170	Xestión de Obras e Proxectos	Acometida de auga potable	22	4	Baixa
171	Xestión de Obras e Proxectos	Acometida sumidoiro	60	4	Baixa
172	Xestión de Obras e Proxectos	Acometida auga potable e sumidoiro	107	4	Baixa
173	Xestión de Obras e Proxectos	XOB – Canalizacións	206	6	Baixa
174	Xestión de Obras e Proxectos	XOB - Devolución de fianza	57	5	Baixa
175	Inventario Municipal	Bens Inmóbiles	34	0	Baixa
176	Expropiacións	Outros	2	6	Baixa
177	Expropiacións	Publicación de edictos	94	4	Baixa
178	Expropiacións	Expediente xenérico para tramitación manual	4	20	Media
179	Expropiacións	Expropiación por taxación conxunta	4	14	Media
180	Patrimonio	Informes sobre natureza de camiños e titularidade viaria	100	4	Baixa
181	Patrimonio	Informes e certificacións de titularidade dos bens	54	3	Baixa
182	Patrimonio	Denuncia (Recuperación de bens de oficio)	21	7	Baixa
183	Patrimonio	Informes Varios	64	5	Baixa
184	Patrimonio	Adquisición gratuita de bens ou aceptación de cesións	1	3	Baixa
185	Patrimonio	Autorizacións e concesións demaniais	5	8	Baixa
186	Patrimonio	Cesión gratuita de bens a outras administracións públicas	4	13	Media
187	Patrimonio	Catastro e Rexistro	4	3	Baixa
188	Patrimonio	Solicitud de rectificacións catastrais	8	5	Baixa
189	Patrimonio	Inmatriculación de bens no rexistro da propiedade	1	8	Baixa
190	Patrimonio	Alta de un edificio no catastro	1	3	Baixa
191	Patrimonio	Enaxenación de bens inmóbiles mediante concurso	2	10	Baixa
192	Patrimonio	Enaxenación directa inmóbiles	2	11	Media
193	Patrimonio	Oposición ao Rexistro dunha Marca	68	3	Baixa
194	Patrimonio	Publicación de edictos	228	3	Baixa
195	Patrimonio	Solicitud de autorización para desafectación de escolas	1	14	Media
196	Patrimonio	Rexistro de marcas	6	3	Baixa
197	Patrimonio	Expediente xenérico de Patrimonio	19	5	Baixa
198	Planeamento	Modificación Puntual do Plan Parcial	5	7	Baixa
199	Planeamento	Información urbanística	68	3	Baixa

200	Planeamento	Convenio Urbanístico	4	6	Baixa
201	Planeamento	Proxectos doutras administracións	3	9	Baixa
202	Planeamento	Aprobación de Plan Xeral de Ordenación Municipal	9	36	Alta
203	Planeamento	Aprobación de Plan Parcial	2	33	Alta
204	Planeamento	Aprobación de Plan Especial de Protección	4	10	Baixa
205	Planeamento	Aprobación de Plan Especial de Reforma Interior	1	41	Alta
206	Planeamento	Aprobación de Plan Especial de Infraestructuras e Dotacións	1	3	Baixa
207	Planeamento	Aprobación de Plan Especial de Protección	1	2	Baixa
208	Planeamento	Aprobación de Estudo de Detalle	8	9	Baixa
209	Planeamento	Expedientes Varios	5	3	Baixa
210	Planeamento	Procedemento de Remisión de Documento de Inicio	14	7	Baixa
211	Xestión Urbanística	Constitución de Xunta de Compensación	2	2	Baixa
212	Xestión Urbanística	Liquidación de Cotas de Urbanización	1	5	Baixa
213	Xestión Urbanística	Aprobación de Estatutos e Bases de actuación de Xunta de Compensación	2	41	Alta
214	Xestión Urbanística	Convenio Urbanístico	1	26	Alta
215	Xestión Urbanística	Aprobación de Proxecto de Equidistribución	6	8	Baixa
216	Xestión Urbanística	Proxecto de Urbanización	3	7	Baixa
217	Xestión Urbanística	Recepción de Obras de Urbanización	1	31	Alta





ANEXO II. CONSIDERACIÓNS PARA A CONSULTARÍA INICIAL

O resultado da consultaría terá en conta a prioridade que estableza o Concello atendendo a aspectos coma o impacto nos servizos ao cidadán, impacto na xestión municipal, número de usuarios, existencia de procesos con fluxos, trámites e plantillas xa definidas, vinculación entre expedientes, complexidade e oportunidade.

Nesta priorización teranse en conta especialmente os procedementos relacionados con:

- Procedementos relacionados cos ámbitos da Estratexia de Desenvolvemento Urbano Sostible e Integrado (EDUSI)
- Urbanismo, tráfico, benestar social e medio ambiente
- Contratación e tramitación de facturas
- Tramitación de subvencións
- Expedientes de xestión de ingresos

Ademais, terase en conta a necesidade de organizar os procedementos en dous grupos:

- a) Procedementos básicos para o proxecto por ser necesarios para acadar unha implantación completa e integrada de todos os módulos que compoñen a solución, dando cumprimento ao establecido no fito 5.
- b) O resto dos procedementos, que serán implantados aproveitando todas as posibilidades e a visión global que ofrece a plataforma creada no fito 5, e cun deseño orientado a procesos.

En relación cos procedementos do primeiro caso, e máis concretamente cos expedientes de ingresos, achégase unha relación provisional indicando o nivel de prioridade.

#	Proceso	Prioridade
1	Terceiros: Altas, baixas e modificacións	1
2	Territorio: Altas, baixas e modificacións	1
3	Liquidacións	1
4	Anulación de ingresos	1
5	Devolución de ingresos	1
6	Aprazamento e/ou fraccionamento	1
7	Compensación a instancia de parte	1
8	Compensación de oficio	1
9	Comprobación limitada	1
10	Beneficios fiscais IIVTNU: Transmisión por causa de morte	1
11	Beneficios fiscais IVTM: Vehículos matriculados a nome de discapacitados	1
12	Declaración catastral: Alteración de titularidade e variación de cota de participación	2
13	Declaración catastral: Alteracións físicas e/ou económicas	2
14	Solicitude catastral: Baixa, cotitularidades, inscrición de garaxes e trasteiros	2
15	Solicitude catastral: Rectificación de Inexactitudes na descrición catastral.	2
16	Imposto sobre bens inmobles de natureza urbana: padrón	2

17	Imposto sobre bens inmoables de natureza rústica: padrón	2
18	Imposto sobre vehículos de tracción mecánica: padrón	2
19	Imposto sobre actividades económicas: padrón	2
20	Taxa pola entrada vehículos e reserva aparcamento: padrón	2
21	Taxa pola ocupación da vía pública con mesas e cadeiras: padrón	2
22	Beneficios fiscais ASLI: Contribución á recollida selectiva	2
23	Beneficios fiscais ASLI: Recollida días laborables alternos	2
24	Beneficios fiscais IAE: Bonificación empresas con incremento do promedio da plantilla.	2
25	Beneficios fiscais IAE: Entidades sen fins lucrativos	2
26	Beneficios fiscais IBI: Familia numerosa	2
27	Beneficios fiscais IBI: Vivenda de protección autonómica	2
28	Beneficios fiscais ICIO: Centro docente con concerto educativo	2
29	Beneficios fiscais ICIO: Empresa de urbanización, construción e promoción inmobiliaria	2
30	Beneficios fiscais ICIO: Obras de acceso e habitabilidade dos discapacitados	2
31	Beneficios fiscais ICIO: Obras de especial interese ou utilidade municipal	2
32	Beneficios fiscais ICIO: Obras relativas a edificacións relixiosas	2
33	Beneficios fiscais ICIO: Obras relativas a vivendas de protección autonómica	2
34	Beneficios fiscais ICIO: Organismos públicos de investigación e establecementos de ensino costeados integramente con fondos do Estado, CCAA ou EELL.	2
35	Beneficios fiscais IIVTNU: Transmisión de bens perímetro histórico-artístico	2
36	Beneficios fiscais IVTM: Vehículos de mais de 25 anos	2
37	Beneficios fiscais IVTM: Vehículos ecolóxicos polo carburante: biodiésel ou movidos por hidróxeno	2
38	Beneficios fiscais IVTM: Vehículos persoas de mobilidade reducida	2
39	Beneficios fiscais IVTM: Vehículos provistos da Cartilla de Inspección Agrícola	2
40	Prórroga IIVTNU	2
41	Execución de garantías	2
42	Embargo de contas correntes	2
43	Beneficios fiscais ASLI: Carencia de recursos	3
44	Resto beneficios fiscais	3
45	Compensacións de beneficios fiscais do Estado	3
46	Recursos administrativos	3
47	Recursos contencioso-administrativos	3
48	Xestión de queixas e reclamación de usuarios	3



ANEXO III. TIPOS DE INGRESO

APROU	Aproveitamento urbanístico
ASLI	Auga, saneamento, depuración e lixo
BOMB	Taxa polo servizo de extinción de incendios
CANON	Ingreso por concesións administrativas
CEM	Taxa de cemiterio municipal
CURB	Cotas de urbanización
DOCA	Taxa por expedición de documentos administrativos
EJS	Execucións subsidiarias
IAE	Imposto sobre Actividades Económicas
IBICE	Impostos Bens Inmóveis Características Especiais
IBIR	Imposto Bens Inmóveis Rústica
IBIU	Imposto Bens Inmóveis Urbana
IBIUL	Imposto Bens Inm. Urbana (Liquidacións)
ICIO	Imposto sobre construción, instalación e obras
IIVT	Imposto incremento del valor de terreos
INCON	Ingresos contratos
IVTM	Imposto Vehículos Tracción Mecánica
LAPE	Taxa apertura e verificación establecementos
MAT	Prezo público por Matrimonio
MCOE	Multas Coercitivas
OCL	Taxa por ocupación licitacións
OCU	Outras ocupación de dominio público local
OMS	Taxa por mesas e cadeiras
OSS	Taxa por ocupación de solo, subsolo e saíntes
OTP	Taxa pola ocupación vía pública
PVTESP	Pagos con Vencementos Especiais
REAPR	Recargo Constrinximento
RECOS	Reintegro de costas procesais
REDA	Reclamación danos
REPI	Reintegros pagos indebidos
SANBA	Sancións prevención bebidas alcohólicas
SANCI	Sancións
SANUR	Sancións urbanísticas
SEP	Subministrados a edificios públicos
STRIB	Sanción tributaria
TAX	Auto-Taxi e Vehículos de Aluguer
TICO	Imposto sobre construcións, Taxa servizos urbanísticos e Taxa expedición documentos administrativos
VADO	Taxa entrada vehículos e reserva aparcamento
VAM	Venda Ambulante
XUNCO	Ingresos Xuntas de compensación
XUROS	Xuros

