



## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS. LICITACIÓN CON NEGOCIACIÓN

---

### SUMINISTRO E IMPLANTACIÓN DE UNA SOLUCIÓN ELECTRÓNICA PARA LA GESTIÓN INTEGRAL TRIBUTARIA Y DE OTROS INGRESOS DEL AYUNTAMIENTO DE PONTEVEDRA. PROGRAMA DE MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL ÓRGANO DE TESORERÍA Y GESTIÓN TRIBUTARIA.

#### ÍNDICE

##### INTRODUCCIÓN

1. Descripción de la situación actual
2. Objeto del contrato

##### REQUISITOS FUNCIONALES

3. Prestaciones mínimas requeridas a la aplicación

##### OTROS REQUERIMIENTOS

4. Entorno tecnológico
5. Arquitectura de la aplicación
6. Seguridad
7. Modo de explotación
8. Herramienta de procesos masivos
9. Servicio de mantenimiento
10. Seguimiento de incidencias
11. Actualizaciones y cambios de versión
12. Propiedad intelectual de la aplicación y código fuente
13. Licencias de productos de terceros
14. Requisito bilingüismo
15. Interoperabilidad e integración
16. Migración y depuración de datos
17. Accesos de usuarios
18. Gestión de documentos
19. Subsistema de información para usuarios finales
20. Documentación
21. Modificaciones
22. Ejecución y gestión del proyecto
23. Obligaciones de publicidad y publicidad
24. Formación y gestión del cambio



## INTRODUCCIÓN

### 1. Descripción de la situación actual.

---

El Órgano de tesorería y gestión tributaria del Ayuntamiento de Pontevedra se encuentra inmerso en un proceso de modernización, basado en la transformación de sus relaciones con los distintos agentes económicos con los que debe relacionarse. Se pretende el acercamiento de sus servicios a dichos agentes económicos, así como:

- Generar nuevas funcionalidades que permitan prestar más y mejores servicios, incrementando tanto la flexibilidad de acceso a los mismos, como la inmediatez, agilidad y automatismo en su prestación, sea presencial o electrónica.
- Aportar valor a los agentes económicos que deban relacionarse con la administración tributaria municipal.
- Aumentar la calidad de los procesos administrativos, aprovechando y reutilizando cualquier información útil disponible en el Ayuntamiento de Pontevedra y/o procedente de otras administraciones.
- Incrementar la eficiencia del procedimiento administrativo, tanto por el ahorro de costes en los procesos externos -con reducción de cargas administrativas a terceros- como en el ámbito interno, en ambos casos dotando a las actuaciones del OTXT de mayor transparencia y accesibilidad.
- Crear un sistema informático en el ámbito de la gestión tributaria, sostenible y con capacidad evolutiva y adaptativa, totalmente integrado con las restantes herramientas de administración electrónica implementadas por el Ayuntamiento de Pontevedra.

El objetivo último es mejorar los índices de percepción de calidad y confianza en los servicios, incluidos los electrónicos, del OTXT por parte de los ciudadanos, así como su eficacia y eficiencia, para en última instancia facilitar y, por lo tanto, mejorar el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

En este marco, han ido llevándose a cabo en los últimos años distintas actuaciones de muy distinta naturaleza por el propio OTXT y el Ayuntamiento de Pontevedra, que en 2011 inició un conjunto de medidas para el cumplimiento de sus obligaciones en materia de administración electrónica, dando un fuerte impulso a las mismas en 2016, con motivo de la entrada en vigor de las Leyes 39 y 40/2015.

Este conjunto de avances por parte del Ayuntamiento apoyan el objetivo del OTXT al tiempo que lo condicionan, por lo que deben ser tomadas en cuenta en este documento.

Que el OTXT venga dando pasos en el ámbito de la administración electrónica desde 2011 le permite el establecimiento de un análisis DAFO, así como la estructuración de metas concretas.

Entre las debilidades destaca, sin duda, la fragmentación del software utilizado para el cumplimiento de sus obligaciones. Esta limitación supone la primera necesidad que deberá solventar en la medida de lo posible el objeto de este contrato.

Las herramientas informáticas que son utilizadas para la gestión de expedientes, sede electrónica, registro, firma electrónica y notificaciones electrónicas, así como las aplicaciones de gestión tributaria, recaudación ejecutiva, contabilidad, padrón de habitantes y los servicios de autoliquidación a través de la sede electrónica, fueron incorporadas -o en algún caso desarrolladas con medios propios- en distintos momentos y respondiendo a las necesidades de cada momento.

Y si bien entre todas existe un alto nivel de integración, al menos en lo que a las necesidades del OTXT incumbe, lo cierto es que se hace preciso integrar el sistema de gestión tributaria, incluidos los servicios de ventanilla tributaria en la sede electrónica, con el de gestión de expedientes y notificaciones electrónicas, cerrando el ciclo del expediente electrónico con un sistema de archivo





válido a estos efectos.

## 2. Objeto del contrato

---

El objeto del contrato es la adquisición e instalación de una licencia de uso de un sistema de información integral que permita gestionar las tareas atribuidas al OTXT en materia de gestión, recaudación voluntaria e inspección tributarias y de otros ingresos del Ayuntamiento de Pontevedra, con el alcance mínimo que se definirá en el apartado de requisitos funcionales.

El gestor de expedientes y documental estará integrado con la gestión del sistema de información de ingresos. No se admitirá una integración solo en modo consulta, se exigirá que la integración sea bidireccional y permita la creación, actualización, borrado y la consulta de información, siempre dentro de la misma aplicación.

Contará con una subsección electrónica de trámites on line tributarios, que se integrará a su vez con la sede electrónica del ayuntamiento y las aplicaciones informáticas precisas.

Junto a esta se recogen también las prestaciones de formación a usuarios, parametrización del sistema, integraciones - con otras aplicaciones y con la sede electrónica -, migración y depuración de datos desde las aplicaciones actuales, soporte necesario para la puesta en marcha, gestión y explotación del sistema, así como el mantenimiento y soporte técnico según las condiciones que se detallarán en este pliego.

### REQUISITOS FUNCIONALES

## 3. Prestaciones mínimas requeridas a la aplicación.

---

Las prestaciones mínimas que deberá permitir la aplicación en materia de gestión de ingresos serán:

### a) Gestión tributaria y parametrización de ordenanzas fiscales

- Permitirá la gestión de todos los tributos y demás ingresos recogidos en las leyes y ordenanzas municipales. Estas últimas pueden consultarse en la dirección web siguiente: <http://sede.pontevedra.gal/public/publications/list/municipalregulations/ORD-FISC>.
- Deberá contemplar todas las acciones necesarias para la formación, edición, mantenimiento, conservación y depuración de los padrones fiscales, censos y matrículas de todos los ingresos, así como la confección de autoliquidaciones, liquidaciones y recibos.  
Permitirá realizar cuantos padrones simulados y previos a la formación del definitivo se deseen. También permitirá la simulación de padrones previo cambio de parámetros.
- El sistema de parametrización de las tasas y otros ingresos será flexible y sencillo de forma que puedan utilizarlo usuarios de perfil no informático.
- Facilitará la gestión de supuestos de no sujeción y distintas tipologías de beneficios fiscales, permitiendo configurarlos como objetivos, subjetivos o mixtos y reconociendo de forma automatizada los supuestos en que una variación en el objeto tributario o su titularidad suponga la pérdida automática, o no, del beneficio en cuestión.
- Permitirá la liquidación de ejercicios con efectos retroactivos, tanto de forma agrupada como individual, así como la emisión de liquidaciones y recibos multiconcepto.
- Para el caso de devoluciones por compensación de una liquidación sustituida por otra, la aplicación gestionará automáticamente la generación de intereses tanto para la devolución como para la liquidación sustitutiva.
- Permitirá la gestión georreferenciada de las unidades fiscales que se decidan, siendo la referencia catastral el dato mínimo y base para dicha gestión.



- Permitirá configurar por concepto impositivo la gestión de las prorratas para las altas y bajas.
- Contemplará una funcionalidad relativa a un “registro de transmisiones”, que podrá cargarse, por ejemplo, con datos de alteraciones catastrales, declaraciones/autoliquidaciones tributarias, información de la AEAT, ANCERT, ficheros relativos a defunciones (obtenidos de la comunidad autónoma, INE o padrón municipal de habitantes), y desde la que localizar, documentar y formar expedientes en relación a cualquier consecuencia tributaria de tales transmisiones.
- Preferentemente, los textos de los documentos deberán poder ser objeto de composición con textos parciales predefinidos.
- Se permitirá la gestión individual y colectiva de trámites sobre una selección determinada de expedientes predefinidos a estos efectos.
- Permitirá la emisión, presencial o telemática, de certificados tributarios que serán firmados con sello de órgano, relativos a obligados tributarios y/o unidad/es fiscal/es.
- Dispondrá de modelos de informe previamente definidos y disponibles para los usuarios de la aplicación, en función de la definición de los perfiles de usuario.
- Permitirá la parametrización de informes a medida por usuarios de perfil no informático en función de cualquier dato que se estime oportuno.

#### **b) Impuesto sobre bienes inmuebles**

- Permitirá la gestión por separado del padrón del impuesto sobre bienes inmuebles urbanos, rústicos y de características especiales, facilitando las mismas funcionalidades para todos ellos.
- Permitirá la recepción, depuración y carga de información incluida en todo tipo de ficheros generados por la Dirección General del Catastro a efectos de su intercambio (DGC-PAD, VARPAD, DOC,...).  
En el caso del fichero DOC, facilitará la emisión de todas las liquidaciones derivadas de su contenido, incluso agrupando por periodo impositivo. La realización de los filtros asociados a la carga de tales ficheros podrá realizarse de manera automatizada o manual, pero en este caso siempre a nivel de usuario de perfil no informático.
- Contemplará en todo caso, la compensación automática de recibos-liquidaciones por referencia catastral, con independencia del sujeto pasivo.
- La aplicación permitirá gestionar de forma automatizada los recibos y/o liquidaciones por porcentaje de cotitularidad, así como la asignación individualizada de posibles bonificaciones.
- Recogerá un enlace directo con la Oficina Virtual del Catastro, así como con la aplicación GIS que el Ayuntamiento gestione en cada momento. Existirá un visualizador de cartografía.
- Establecerá la vinculación de cambios de dominio y demás cambios de sujeto pasivo, así como otras alteraciones catastrales, a los objetos tributarios de IBI, y las tasas relacionadas, con consecuencias tributarias en los recibos/liquidaciones.  
A estos efectos, se generará automáticamente, o manualmente si así lo decide el ayuntamiento, expediente que permita tramitar dichas variaciones, de acuerdo con los requerimientos que se indiquen por el OTXT.
- Soportará consultas externas de deudas pendientes de IBI (convenio FEMP-ANCERT).
- Dispondrá de herramientas y procedimientos de conciliación de los padrones de IBI con la base de datos catastral. Facilitará además la auditoría de errores de gestión por padrón, a realizar en cuantos puntos temporales se decidan, con informes parametrizables por los usuarios de perfil no informático.

#### **c) Impuesto sobre actividades económicas**

- Permitirá la recepción, depuración y carga de información incluida en ficheros generados por la Agencia estatal de la administración tributaria a efectos de su intercambio y tanto para el censo provisional y matrícula definitiva como las alteraciones trimestrales, referencias objeto de beneficios fiscales o no, incluyendo la gestión de prorrates.





- Establecerá un método de seguimiento de las referencias del objeto tributario atribuidas por la AEAT, de tal forma que pueda registrarse un histórico de la actividad concreta y sus titulares.
- Facilitará una gestión sencilla del callejero fiscal mediante una tabla auxiliar desde la que se podrá vincular este con cualquier tributo al que afecte además del propio IAE.
- Permitirá el intercambio de ficheros informativos con la AEAT y la posibilidad de generación periódica de ficheros con los movimientos relativos a altas, bajas, variaciones y modificaciones cursadas vía inspección censal. El sistema creará un soporte en el formato requerido por la AEAT para su remisión telemática.

#### **d) Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica**

- Realizará todas aquellas operaciones implicadas en el procedimiento de gestión tributaria, mantenimiento de los objetos tributarios, de forma tanto manual como masiva por el tratamiento de los ficheros remitidos por la Dirección General de Tráfico (DGT), el cálculo y la generación de las liquidaciones de ingreso directo y la confección del padrón anual. Ofrecerá la posibilidad específica de generar automáticamente expedientes de liquidación o devoluciones por prorrateo cuando procedan.
- Permitirá el mantenimiento de los tipos y clases de vehículos en función de lo dispuesto en el Reglamento general de vehículos, así como el mantenimiento de tarifas aprobadas en la ordenanza municipal.
- Emisión, bajo petición, de documento justificativo de la existencia de cualquier beneficio fiscal que proceda, ya se trate de un vehículo matriculado o pendiente de matriculación.
- Posibilidad de gestión de autoliquidaciones por terceros autorizados (gestorías, concesionarios, etc) *on line* y a través de la sede electrónica municipal, integradas y a registrar automáticamente, si así lo decide el OTXT, en el módulo de gestión de ingresos. Existirán procedimientos de auditoría automáticos que permitan detectar incidencias entre los resultados de esta funcionalidad y las altas reales de vehículos transmitidas por la DGT.
- Generación de ficheros periódicos para la gestión y remisión de información a la DGT de la relación de impagados del IVTM, de acuerdo con los requerimientos que en cada momento establezca la DGT.

#### **e) Impuesto sobre construcciones, instalaciones y obras**

- Permitirá la generación tanto de autoliquidaciones como liquidaciones (provisionales y/o definitivas).
- La gestión del impuesto y la información que se genere se registrará siempre sobre el histórico del bien inmueble a que se vinculen.
- Permitirá el cálculo de intereses y/o recargos, cuando procedan.
- Vinculación con el procedimiento de comprobación o inspección tributaria que en cada caso se decida, así como en su caso con el procedimiento sancionador, si hubiere lugar al mismo.
- Mantenimiento de todo tipo de beneficio fiscal que regule la ordenanza municipal.

#### **f) Impuesto sobre el incremento de valor de terrenos de naturaleza urbana.**

- El sistema permitirá tanto la generación de autoliquidaciones como liquidaciones (provisionales y/o definitivas).
- La gestión se realizará preferentemente mediante la formación de expedientes de transmisión que recojan los datos mínimos sobre la misma y que generará en un solo acto todas las liquidaciones derivadas de la misma. Se incluirá al menos el tipo de transmisión, fecha de devengo, adquirentes, transmitentes, identificación del objeto tributario transmitido (con captura inmediata desde la base de datos de IBI de todos los datos físicos y económicos necesarios) y posibles porcentajes de transmisión, identificadores del documento que formaliza dicha transmisión y beneficios fiscales aplicables. Incluirá también la posibilidad de registrar valores de transmisión actual y anterior a efectos de valorar la existencia o no de hecho imponible.
- Permitirá la carga inmediata con propuesta de liquidación y/o resolución (según el



procedimiento que decida el ayuntamiento) de los datos de ANCERT o los que se puedan obtener de la comunidad autónoma, en su caso.

- Permitirá el cálculo de intereses y/o recargos, cuando procedan.

#### **g) Gestión de tasas, contribuciones especiales y otros ingresos.**

- Permitirá simulaciones en función de distintos parámetros de cálculo. El mantenimiento de los parámetros que definan cada tipo de estos ingresos, podrá realizarse a nivel de usuario de perfil no informático.
- Facilitará el mantenimiento de objetos tributarios (altas, bajas, cambios de titular, modificaciones), vinculando la información de estos cambios mediante su asociación a un bien inmueble, siempre que esta sea posible.  
Así mismo, facilitará el cruce de información y, por tanto, la gestión de las tasas vinculadas a actividades (basura, licencias de actividad...). En este apartado, se garantizará en todo caso la vinculación de la información habida para la gestión del IAE con la de las tasas por suministro de agua, gestión de alcantarillado y basura industrial/comercial.
- Las operaciones de alta, baja o modificación de un objeto tributario deberán poder hacerse individual o colectivamente. En cualquier caso, los cambios podrán ser automáticos siempre que se vinculen a la gestión del IBI o IAE.
- Permitirá la generación de padrones multiconcepto.
- Registrará las referencias de objeto tributario según los criterios que establezca el OTXT, debiendo existir un contador automático para cuando fuere preciso.
- Permitirá el cálculo de intereses y/o recargos, cuando procedan.

#### **h) Módulo de inspección y sanciones tributarias.**

- Se permitirá la extracción de todo tipo de datos de liquidaciones y/o unidades fiscales a distintos formatos (hojas de cálculo, bases de datos u otros tipos de texto exportables), para poder realizar cruces de información necesarios.  
Así mismo, dispondrá de iguales funcionalidades respecto a la carga y cruce de información procedente de otros entes (ANCERT, INE, Catastro, AEAT,...) en los distintos formatos ya indicados en otros puntos de este documento.
- De existir depósitos previos o ingresos a cuenta durante la tramitación del procedimiento inspector, la aplicación deberá permitir su gestión y aplicación a la liquidación que finalmente pudiese derivar de dicho procedimiento.
- Se gestionará, incluso de manera automática, tanto la aplicación de los descuentos sobre el importe de las sanciones previstos en el artículo 188 de la Ley general tributaria (o el que en su caso lo sustituya), como su reclamación en caso de incumplimiento de las condiciones precisas para su disfrute.

#### **i) Tesorería y recaudación voluntaria.**

- El sistema permitirá la conciliación de las cuentas bancarias de recaudación mediante el alta y mantenimiento posterior de las mismas, junto a la carga automática de ficheros de Cuaderno 43, o el que en su caso lo sustituya.
- Contará con la funcionalidad de pasarela genérica con pago seguro con tarjetas, y con el debido reflejo contable automatizado.
- La documentación generada por la aplicación o escaneada podrá asociarse al recibo y/o expediente.
- Permitirá definir relaciones de recibos para aplicar operaciones simultáneamente a todos los que formen parte de ella.
- Realizará la gestión sencilla de cotitulares y cuotas de participación a efectos de informar al contribuyente y también a la hora de emitir documentos separados por cotitulares, así como para continuar, en su caso, el procedimiento de recaudación en período ejecutivo.
- Realizará la gestión clara de representaciones tanto para sujetos pasivos nacionales como para extranjeros.
- Gestionará fraccionamientos, entregas a cuenta y planes de pago que sean operativos.





- Tendrá implementados todos los procesos de intercambio de datos mediante servicios web con otras administraciones y organismos, para los que exista, o pueda existir, convenio: AEAT, DGT, DGC, TGSS, Colegios de notarios, etc
- La aplicación se adecuará a los requerimientos del CSB 60, o el que en su caso lo sustituya, permitiendo la definición indistinta de las tres posibilidades de modalidad de pago. Además, incorporará automáticamente todas las altas y/o modificaciones de domiciliaciones que las entidades bancarias adjuntan al informar de dichos cobros.
- Los recibos, liquidaciones y autoliquidaciones generadas deberán poder ser abonados en las entidades financieras que la entidad local decida, de acuerdo con las normas del CSB 60, o el que en su caso pudiese sustituirlo, incluyendo código de barras, y bajo la modalidad 1, 2 ó 3 según se decida por el OTXT. Los recibos, en todo caso y siempre siguiendo las pautas de los CSBs, incluirán dos líneas y códigos de barras de forma que se posibilite su cobro tanto en período voluntario como en ejecutiva con el recargo reducido de período ejecutivo.
- Facilitará la emisión de un fichero adaptado a las previsiones del cuaderno CSB número 19, o el que en su caso pudiese sustituirlo, para los recibos, liquidaciones y autoliquidaciones sobre las que conste una orden de domiciliación o, en su caso, de cargo en cuenta. También permitirá la emisión de un fichero con los recibos no domiciliados para su impresión externa, así como la gestión de adeudos directos (en adelante domiciliaciones) y/o órdenes de cargo en cuenta tanto de recibos, como liquidaciones y autoliquidaciones.
- La gestión de adeudos directos (en adelante domiciliaciones) se gestionarán con formato y cumpliendo los requerimientos del CSB 19, o el que en su caso lo sustituya. Permitirá además:
  - i. la gestión de domiciliaciones, actualizando y depurando cuentas a través del cuaderno 19, domiciliando a través de CSB 60 y marcando cuentas, en su caso, como obsoletas.
  - ii. la domiciliación de todos los objetos tributarios de un obligado tributario en una sola cuenta o en una distinta para cada objeto tributario.
  - iii. la domiciliación interactiva firmada electrónicamente, quedando constancia fehaciente de la misma incluso por sistemas de firma biométrica.
  - iv. el registro de domiciliaciones con posterioridad a la emisión de los padrones y antes de la emisión del fichero CSB 19.
  - v. la domiciliación por cotitulares.
  - vi. la posibilidad de aplicar descuentos a la deuda domiciliada.
  - vii. el cobro por esta vía en aplazamientos y fraccionamientos, incluso con asignación de cuentas distintas para cada fracción si fuese necesario.

En cualquier caso, se registrarán los motivos de las devoluciones bancarias, permitiendo la generación de expedientes individuales o colectivos de baja de domiciliaciones, y se mantendrá un histórico de las mismas.

- Posibilidad de emitir documentos de cobro, incluso multiconcepto, tanto telemática como presencialmente, con y sin datos personales para posibilitar el pago por terceros.
- Registro de cobros duplicados e indebidos (por cobro de recibos anulados o con propuesta de baja), de forma que se permita el inicio, individual o colectivo, de expedientes de devolución de ingresos, de oficio o a instancia de parte, según corresponda.
- En el supuesto de devoluciones con causa en liquidaciones provisionales, definitivas o complementarias con resultado a devolver, las operaciones de anulación y/o devolución también podrá, si así se decide por el OTXT, registrarse automáticamente. La gestión de los intereses en este caso o en el del punto anterior, será automática en función de la marca que se indique en el procedimiento u expediente, calificándolas como devoluciones de ingresos indebidos o derivadas de normativa.
- En el caso de que las devoluciones deban hacerse efectivas mediante transferencias bancarias, dichas devoluciones deberán poderse materializar mediante la generación de un fichero creado según las especificaciones del cuaderno 34, o el que en su caso lo sustituya.
- En materia de aplazamientos y/o fraccionamientos, estos deberán poder hacerse por



concepto y/o por periodo de pago en que se encuentre la deuda, gestionándose automáticamente tanto el tratamiento de las garantías como el cálculo de intereses en función de la garantía aportada. El fraccionamiento podrá realizarse por número de plazos y por importe (principal y total de la fracción). En todo caso, existirá la posibilidad de realizar simulaciones.

La gestión de los intereses tendrá en cuenta el tipo de garantía aportada, en su caso. Y se recalcularán las cuotas en caso de baja de algún valor de los incluidos en la operación originalmente.

- Sistemas especiales de pago: Se permitirá la parametrización sea por conceptos tributarios, años o cualquier otro criterio, permitiendo el control automatizado de si el interesado está o no al corriente de sus pagos al ayuntamiento, así como de posibles devoluciones de entregas a cuenta.
- El sistema permitirá generar expedientes colectivos de apremio, distinguiendo previamente determinados tipos de deudores, como pueden ser las administraciones públicas, que permitan realizar alguna otra operación previa como, en su caso, la compensación. Permitirá además el registro de las operaciones que externamente a la misma se realicen en periodo ejecutivo de apremio.
- En tanto no se genere la providencia de apremio sobre impagados en periodo voluntario, la aplicación permitirá la generación para pago del recargo reducido de periodo ejecutivo que pudiere corresponder.
- Permitirá la gestión de bajas o, en su caso, modificación de valores:
  - a) Por prescripción, con control automatizado de los valores a incluir en dichos expedientes.
  - b) Por insolvencia y rehabilitación de fallidos, en su caso. Incorporará además un sistema de control de bajas por insolvencia procedentes por referencia. Y permitirá la marca de interesados y sus deudas en situación concursal.
  - c) Por emisión de declaraciones de responsabilidad, distinguiendo posibles supuestos de responsabilidad solidaria o subsidiaria, e incluso responsabilidades de distintos interesados para reclamación de porcentajes de deuda individualizables.
- La aplicación deberá permitir la elaboración de Cuentas de Recaudación una vez finalizado el ejercicio para la comprobación con la Contabilidad y su envío al Órgano de Gestión presupuestaria y contabilidad, con el detalle y especificaciones que establezca el OTXT (fundamentalmente saldos iniciales a 01-01-XX, cargos o derechos reconocidos a lo largo del ejercicio, datas (por los motivos previstos la instrucción de contabilidad vigente) y saldos finales a 31-12-XX)

#### **j) Gestión de la información. Cuadro de mando.**

La aplicación dispondrá de un sistema de consulta que permita valorar la actividad del OTXT tanto desde la perspectiva de gestión de personal como de expedientes, con metodología de indicadores de gestión. La aplicación debería permitir:

- La parametrización de conceptos de gestión, sin ánimo de exhaustividad, y siempre permitiendo la comparación entre distintos periodos:
  - i. Seguimiento y evolución de la gestión tributaria, con especial relevancia para el resultado del cumplimiento espontáneo de sus obligaciones por parte de los obligados tributarios y de los expedientes de comprobación tributaria.
  - ii. Seguimiento y evolución de la recaudación en periodo voluntario por conceptos tributarios.
  - iii. Seguimiento y evolución de la recaudación en periodo ejecutivo por conceptos tributarios, antigüedad de la deuda y/o tramos de importes, de acuerdo con la información que se cargue en los distintos valores desde cualquier sistema de información externo.
  - iv. Seguimiento de bajas, prescripción, incumplimiento de los fraccionamientos, suspensiones, inmuebles de titularidad desconocida, o cualquier otro criterio/causa que pueda estar distorsionando los buenos resultados del OTXT.
  - v. Control y evolución de la base de datos de personas, gestión de domiciliaciones, etc





- El control de la actividad del personal de cada área para la toma de decisiones en relación con reasignación de tareas o efectivos, así como la detección de problemas de gestión interna que requieran de algún tipo de intervención. Se tendrán en cuenta como indicadores:
  - i. Número y tipo de expedientes iniciados y/o finalizados.
  - ii. Plazos de ejecución de las tareas que les correspondan.
  - iii. Plazos de reacción ante los avisos que el programa les envíe, etc.
- Se parametrizarán conceptos que permitan medir la eficacia, efectividad y calidad en las relaciones con los ciudadanos usuarios del servicio. Para ello, se medirán cuestiones tales como
  - i. Número de ciudadanos usuarios de los servicios del OTXT, en sede electrónica y presenciales, analizando la evolución de los mismos.
  - ii. Quejas existentes sobre el funcionamiento del servicio y su naturaleza.
  - iii. Tiempos medios de espera de los ciudadanos por tipo de servicio y usuario que deba atenderles.
  - iv. Número y tipo de servicios prestados telemáticamente, así como su evolución.

#### **k) Oficina virtual tributaria del ciudadano.**

- Como parte imprescindible de la oferta, se ofertará la posibilidad de realizar trámites tributarios *on line*. Estos podrán prestarse bien mediante su integración en la sede electrónica del Concello de Pontevedra, o bien a través de una web independiente en forma de subsede electrónica tributaria.
- En caso de optarse por la posibilidad de la subsede, esta respetará el manual de estilo de la sede electrónica del ayuntamiento, se alojará en un dominio propio del ayuntamiento y cumplirá todos los requisitos de seguridad y accesibilidad exigibles según la normativa vigente.
- El acceso a la subsede podrá realizarse desde [Cl@ve](#) o con certificado electrónico, y podrá realizarse directamente en la subsede o bien desde la sede electrónica, en cuyo caso deberá reconocer la identificación previa que en la sede se haya realizado del interesado.
- Los trámites mínimos que deben poder realizarse a través de esta funcionalidad serán:
  - Consultas de expedientes - y documentos electrónicos que lo conformen - en los que figure el solicitante como interesado o representante y de toda la información tributaria del solicitante de que disponga esta administración, así como notificaciones y comunicaciones que le correspondan.
  - Presentación ante el Ayuntamiento de todo tipo de solicitudes y/o documentos.
  - Realización y/o presentación de declaraciones y autoliquidaciones, cuando correspondan, de los distintos conceptos tributarios previstos en las ordenanzas fiscales municipales, y que quedarán debidamente firmadas electrónicamente por el presentador de las mismas.
  - Pago de recibos, liquidaciones y/o autoliquidaciones, por los medios que disponga el Ayuntamiento.
  - Gestión de domiciliaciones, incluso con posibilidad de obtención de resultado automático.
  - Gestión de datos fiscales, incluso con posibilidad de obtención de resultado automático.
  - Gestión de fraccionamientos o aplazamientos de deuda, incluso con obtención de propuesta de resolución o resolución automatizada.
  - Obtención de duplicados de recibos y/o cartas de pago únicas respecto de la deuda total o parcial que se mantenga con esta administración.
  - Obtención de informes y/o certificados de estar al corriente de obligaciones tributarias o de titularidad de objetos tributarios.



En los casos de obtención de respuesta automatizada, la firma del documento correspondiente se realizará con sello de órgano.

## OTROS REQUIRIMIENTOS

### 4. Entorno tecnológico

---

El entorno tecnológico en el que se va a ejecutar la aplicación es el siguiente:

- Red de área local con servidor de dominio Windows 2016 y directorio activo.
- Los equipos de usuario serán ordenadores personales con Windows 10.
- La aplicación de gestión de expedientes (registro de entrada/salida) es CIVIDAS.
- Las notificaciones electrónicas se hacen en la plataforma de Xolido, aunque debe permitirse que el Concello decida enviar las notificaciones a alguna o algunas de las siguientes plataformas: subsede electrónica tributaria de existir, NOTIFIC@ del Estado o equivalente de la Xunta de Galicia.
- Base de datos ORACLE RAC 11.2.0.3, aunque se evolucionará a la versión 12
- La aplicación actual de gestión tributaria y recaudación es GTWin (versión 5 PTF 099).
- La aplicación de contabilidad es SICAL (versión 6 PTF 40.0.3).

### 5. Arquitectura de la aplicación.

---

Se busca una aplicación en arquitectura web, será multiplataforma (permitirá su ejecución en clientes Linux/Windows). La aplicación funcionará sobre el gestor de base de datos ORACLE en versión 11 o superior.

El acceso de los usuarios se realizará mediante navegador web. Se tendrá en cuenta que el número de usuarios internos previstos para la aplicación es de 50.

### 6. Seguridad

---

La aplicación será conforme al ENS, y deberá por lo tanto disponer de los mecanismos de seguridad acordes a la clasificación del sistema (se entiende que el nivel exigido será medio, de acuerdo con la Guía de Seguridad de las TIC CCN-STIC 803).

### 7. Modo de explotación

---

La herramienta permitirá el funcionamiento en modo “cloud”, de manera que desde la red del Concello se permita la ejecución de la aplicación en modo SAAS. En caso de que el Concello opte por este modelo, el ofertante asumirá todas las obligaciones legales y normativas sobre protección de datos de carácter personal, además de las relativas al Esquema Nacional de Seguridad.

Se exigirá que, por motivos de seguridad, se disponga de una instancia, no compartida con otras instituciones, de base de datos en la que se almacenen los datos del Concello de Pontevedra.

La aplicación permitirá el funcionamiento en modo “on premise”. El Concello, en caso de optar por el modelo “on cloud”, podrá, previa comunicación al adjudicatario optar por la explotación en modo “on premise”, sin más requisitos que la manifestación de esta voluntad. El adjudicatario, en este caso pondrá a disposición del Concello una copia de datos full de la base de datos que será restaurada en los servidores del Concello. El adjudicatario podrá comprobar que la instalación es



conforme a sus requerimientos para el correcto funcionamiento de la aplicación, o proponer las modificaciones precisas.

## 8. Herramienta de procesos masivos

---

La solución dispondrá de una herramienta que permita planificar procesos desatendidos (como cargas de información, cálculos masivos, procesos de extracción de información, etc.).

Se podrá ejecutar cualquier trabajo de manera inmediata, planificada o periódica, en función de un calendario. Estos trabajos no interferirán en el funcionamiento normal de la aplicación. La herramienta permitirá el tratamiento individualizado de procesos y estará pensada para su uso por parte de usuarios finales.

## 9. Servicio de mantenimiento

---

El proveedor se compromete a ofrecer un servicio de mantenimiento preventivo, correctivo, evolutivo que incluirá como mínimo:

- Subsanación de cualquier fallo de funcionamiento en la aplicación
- Suministro de nuevas versiones derivadas de mejoras o ampliaciones en la funcionalidad del producto, como de cambios legislativos, normativos o cambios en las ordenanzas municipales. Con la nueva versión se suministrará la documentación correspondiente.
- Suministro de todos aquellos módulos que sean precisos tanto para alcanzar la máxima funcionalidad de la aplicación como para su correcto funcionamiento.
- Servicio de atención telefónica y resolución de incidencias relativas al mantenimiento y explotación de los productos.
- Adaptación a cualquier nuevo servicio electrónico o de intercambio de información prestados por la administración estatal o autonómica, en función de lo que decida el ayuntamiento.

## 10. Seguimiento de incidencias

---

Se pondrá a disposición del Concello un sistema para el registro, seguimiento de incidencias y la evaluación del nivel de servicio.

Para la evaluación del desempeño del servicio de mantenimiento se definen los siguientes conceptos:

- Tiempo de respuesta: Es el tiempo que transcurre desde la notificación de la incidencia hasta la presentación de un procedimiento para su resolución
- Tiempo de resolución: Es el tiempo desde la notificación de la incidencia hasta su resolución.
- Para la determinación del impacto de la incidencia sobre el funcionamiento normal del servicio, se utilizará la siguiente clasificación
  - a) Incidencia crítica: Se produce cuando hay funcionalidades relevantes que no son conformes a los requisitos establecidos, siempre que el origen del problema esté en el funcionamiento incorrecto de la aplicación y afecte al desarrollo de operaciones por parte de los usuarios (tanto internos como externos), al funcionamiento de servicios automatizados que se presten por medio de la sede electrónica, a la atención a los ciudadanos, tanto presencial como por medio de la sede.
  - b) Incidencia no crítica: Aquellas que resultan en un funcionamiento degradado de la aplicación, pero que permiten la atención a ciudadanos y no impiden la operativa



normal de los trabajadores.

	Crítica	No crítica
Tiempo de respuesta	< 45 minutos	<4 horas
Tiempo de resolución	< 4 horas	< 16 horas

## 11. Actualizaciones y cambios de versión

---

Estas operaciones deberán poder ser llevadas a cabo de manera metódica, fácil y con salvaguarda de la versión anterior por si surgiesen problemas en dicha actualización.

Se valorará especialmente la facilidad con la que se puedan realizar estas actividades de forma desatendida y/o remota, y sin interferir en la operativa diaria del OTXT.

## 12. Propiedad intelectual de la aplicación y código fuente

---

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

Las empresas ofertantes deberán garantizar la disponibilidad del código fuente de la aplicación por el Ayuntamiento de Pontevedra, en el caso de que se diesen circunstancias que impidieran al adjudicatario seguir llevando a cabo su correcto mantenimiento. Entre estas se incluirá cualquier supuesto de resolución del contrato por causas imputables a la empresa adjudicataria, el de cierre o liquidación de la misma por cualquier motivo, así como en cualquier otro caso (sin ánimo de exhaustividad, la fusión, absorción por otras empresas, cambio en la línea de negocio de la misma, etc). En este caso, el Ayuntamiento de Pontevedra podrá acceder, disponer y utilizar el código fuente, aunque sólo a los efectos de realizar el mantenimiento y evolución de la aplicación.

## 13. Licencias de productos de terceros

---

La oferta deberá especificar las licencias de productos de terceros que son necesarias para su funcionamiento y las versiones de los mismos para las que la aplicación está homologada.

La oferta incluirá un listado, debidamente desglosado, de cuáles de estas licencias ya se encuentran incluidas en la oferta presentada en esta licitación y cuáles no, indicando en este caso los costes necesarios que pueda implicar su adquisición.

Será responsabilidad de las empresas ofertantes la instalación y configuración de dichos productos.

## 14. Requisito bilingüismo

---

La solución deberá ser bilingüe español-gallego, pudiendo cambiarse el idioma en cualquier momento, quedando traducidos todos los interfaces e informes visualizados por los usuarios.

## 15. Interoperabilidad e integración

---

La aplicación dispondrá de una capa de interoperabilidad que permita la consulta y transacción (CRUD) de información con otras aplicaciones, tanto internas (intranet, sistema de gestión de expedientes, portafirmas, etc.) como externas (ANCERT, registro de índices, pasarelas de pagos, Dirección general tráfico, AEAT, Correos, Catastro...).





La aplicación dispondrá de algún medio que permita la carga de información externa (cobros, datas, fraccionamientos, cambios en situaciones de recibos, recibos generados, etc) de manera que esta quede debidamente reflejada en la aplicación de gestión. La periodicidad de estos intercambios de información será la establecida por el ayuntamiento, en función de la fuente de la que procedan estos datos (gestión de tasas de agua, saneamiento y basura y recaudación ejecutiva).

La aplicación permitirá su integración con los servicios comunes de administración electrónica (Cl@ve, SIR, SCCD, carpeta ciudadana, Notifica, Apodera, Habilit@, DIR3, Pagos, Inside, Archive, Port@firmas, SCSP, portales de transparencia y datos abiertos), o cualquier otro que en el futuro pueda desarrollarse por la Administración estatal o autonómica, según decida el ayuntamiento.

La aplicación estará adaptada al ENI (Esquema Nacional de Interoperabilidad), permitirá la generación de la documentación de acuerdo con las normas técnicas de interoperabilidad, la aplicación habrá de adaptarse, en su caso a las políticas de firma y de gestión de documentos electrónicos que apruebe el Concello de Pontevedra.

### Interoperabilidad interna

1.- El Ayuntamiento de Pontevedra utiliza **CIVIDAS**, como herramienta de tramitación y gestión de expedientes y de registro de entrada-salida. La aplicación ofertada debe permitir la integración

**a) Registro de Entrada/Salida** La aplicación dispondrá de los servicios web, con los métodos necesarios para la realización de las siguientes operaciones

- Creación de un expediente, a partir de una entrada de registro en Cividas, con la inclusión de los documentos asociados.
- Comunicación del código de expediente asignado en la aplicación de gestión tributaria a la entrada de registro
- Devolución de una entrada de registro, en caso de que no sea propia del OTXT
- Creación de una anotación en el registro general de salida, con el envío de la documentación necesaria.

**b) Solicitud de informe (creación de expediente o tarea):** Se permitirá la creación de una tarea o expediente para permitir la petición de informes a otros servicios. El sistema será capaz de recoger el estado y documento de la solicitud y almacenarlo.

**c) Sistema de notificaciones:** La aplicación dispondrá de los servicios web, con los métodos precisos para la realización de notificaciones electrónicas y la actualización del estado de las mismas, dentro de la propia aplicación.

**d) Portafirmas:** Permitirá el envío de una solicitud de firma al portafirmas del gestor de expedientes CIVIDAS, así como la actualización de su estado, y la recogida del documento firmado, así como del estado de rechazo o aceptación de la misma. En caso de que la solución de portafirmas ofertada sea la de la firma de documentos en la propia aplicación de gestión tributaria, deberá poderse recoger dicho documento por el gestor de expedientes CIVIDAS.

**2.- Servicio web de consulta del PMH** (padrón municipal de habitantes, aplicación actual T-Systems), permitirá la consulta de la dirección que conste en el PMH de un habitante, localizado por su número de DNI.

**3.- Integración con el sistema contable municipal (SICAP de T-Systems):** El volcado de datos y operaciones será automático a una fecha concreta del mes que se determinará y permitirá su funcionamiento en dos fases: una primera de ofrecimiento de los datos para revisión y toma de decisiones por los responsables de la contabilidad y una segunda de decisión y ejecución de volcado con los correspondientes registros de operaciones contables que correspondan. Esta segunda fase permitirá su realización parcial si esa es la decisión final del Órgano de contabilidad y gestión presupuestaria.



## 16. Migración y depuración de datos

---

El adjudicatario ofrecerá un plan de migración de todos los datos de los sistemas actuales de todos los elementos de gestión tributaria y de las bases de datos de terceros y territorio. Existirán procedimientos para el control y verificación de los procesos de carga, para garantizar la calidad de la información migrada.

En particular se exigirá la migración de los siguientes elementos:

- Informes, listados, recibos, liquidaciones y autoliquidaciones.
- Definición de cálculos de tipos de ingreso y tarifas.
- Recibos, liquidaciones y autoliquidaciones (incluidas las pasadas al histórico)
- Unidades fiscales (incluida la historia o versionado de las mismas) de los diferentes tipos de ingreso.
- Información recibida de entidades externas (AEAT, CGCCT, DGT, entidades bancarias)

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

Se garantizará en todo momento y bajo cualquier circunstancia que, durante el período de instalación y puesta en marcha de la nueva aplicación en el cual deba convivir con la aplicación de gestión tributaria actual, no se producirá la pérdida ni obsolescencia de datos.

Existirán procedimientos que controlen los procesos de carga con utilidades a nivel de usuario no informático para asegurar la calidad de los datos que entrarán en el sistema, evitando la duplicidad de información y para facilitar la georreferenciación de los datos asociados al territorio.

## 17. Accesos de usuarios

---

La aplicación deberá proporcionar funcionalidad propia en cuanto a los controles de acceso a la misma, así como disponer de funciones que permitan personalizar, para cada perfil de usuario, sus características de acceso y operatividad. La administración de los perfiles y de los usuarios a los que se les asigne estos, se llevará desde el Ayuntamiento pudiendo existir uno o más responsables de estas tareas.

Ningún usuario podrá acceder a funcionalidades, tareas o datos no definidas en el perfil de usuario en el que se encuentre incluido, y siempre deberá quedar registro histórico, consultable con distintos criterios de búsqueda, de cualquier movimiento o transacción que registre en la aplicación.

Existirá la posibilidad de definir perfiles de usuarios externos al Ayuntamiento de Pontevedra, con el fin de proporcionar distintas funcionalidades a colectivos concretos, así como a los obligados tributarios debidamente identificados.

Para la autenticación de usuarios, la aplicación dispondrá de funciones de verificación de palabras de paso (caducidad y mecanismos de validación, provocando la desactivación de las mismas ante un número determinado de intentos fallidos de acceso y el registro histórico de estos), así como permitir la autenticación mediante firma con certificados digitales (incluido el DNI electrónico).

## 18. Gestión de documentos

---

La aplicación debe contener herramientas para el tratamiento de los documentos que se generen desde la misma, contemplando el control de versiones por contenido. Se valorará la facilidad de





uso de estas herramientas por parte de personal de perfil no informático.

Los documentos que se almacenen en formato electrónico cumplirán lo previsto en el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica y en las normas e instrucciones técnicas que de él se derivan.

Los documentos electrónicos se firmarán electrónicamente con firma de larga duración y se permitirá su consulta mediante CSV o CVE.

El gestor documental permitirá el empleo de la herramienta INSIDE, además de disponer de mecanismos de refirma, que permitan conservar los documentos generados a lo largo del tiempo.

## 19. Subsistema de información para usuarios finales

---

El sistema debe contemplar herramientas de consulta para usuarios finales de perfil no informático, mediante las cuales, estos podrán diseñar informes basados en los datos de gestión tributaria o disponer y hacer uso de modelos de informe preconfigurados.

Especial relevancia tendrá la posibilidad de extraer datos mediante modelos de informes útiles para la elaboración de cuadros de mando.

## 20. Documentación

---

Los manuales necesarios se entregarán tanto en formato papel como informático, debiendo ser objeto de actualización permanente en función de las nuevas funcionalidades y modificaciones realizadas en la aplicación.

La aplicación debe entregarse documentada en cuanto al modelo de datos, de tal manera que el Ayuntamiento de Pontevedra podrá disponer del conocimiento necesario y explotar la información de manera independiente.

A mayores, se valorará que la aplicación disponga de ayuda en línea y que disponga de una ayuda interactiva estilo wiki o, al menos, algún tipo de herramienta de ayuda en el mismo puesto de trabajo y autoformación en el manejo de la misma.

## 21. Modificaciones

---

La adjudicación de este contrato no supondrá la aceptación absoluta y total de la solución propuesta, pudiendo el Ayuntamiento, si así lo considera oportuno, introducir modificaciones, a lo largo de la ejecución de todos los trabajos y dentro del marco de control y seguimiento, que no supongan alteración del presupuesto adjudicado.

Por su lado, el adjudicatario no podrá introducir o ejecutar modificación alguna en la realización de los trabajos sin la debida aprobación del Ayuntamiento. En todo caso los cambios acordados entre el adjudicatario y el Ayuntamiento no supondrán variación en la valoración económica del proyecto ni en los objetivos establecidos.

## GESTIÓN DEL PROYECTO

## 22. Ejecución y gestión del proyecto

---

### 1. Planificación y organización del trabajo. Plazo de ejecución.

El trabajo se desarrollará en un máximo de 4 meses, plazo en el que el aplicativo deberá



estar en pleno funcionamiento, junto con todas las integraciones u mejoras ofertadas por el adjudicatario para este horizonte temporal. Se permitirá un diferimiento en la ejecución de hasta 12 meses más para la ejecución de las integraciones con CIVIDAS, siempre que no se incluya la reducción de este plazo como mejora de la oferta.

Se establecerá un calendario de actuaciones acordado por ambas partes, en cuya fase final se incluirá la formación de los usuarios de perfil informático y no informático, así como medidas de gestión del cambio entre el personal del OTXT.

El resultado de la consultoría inicial tendrá en cuenta para el establecimiento de prioridades de trabajo que establezca el Ayuntamiento, aspectos tales como el impacto en los servicios al ciudadano, impacto en la gestión municipal, existencia de procesos con flujos, trámites y plantillas ya definidas, vinculación entre expedientes, complejidad y/o oportunidad.

## **2. Dirección y responsable de los trabajos**

La dirección de los trabajos se realizará mancomunadamente por la responsable del OTXT y el jefe del servicio de informática, debiendo obtenerse el visto bueno de ambos funcionarios para la recepción de los trabajos realizados.

En caso de no ser aceptados los trabajos, deberán admitirse las correcciones establecidas por cualquier de estos funcionarios, previa audiencia a la adjudicataria.

## **3. Seguimiento y control**

Transcurridos los cuatro meses de ejecución, se iniciará el plazo de garantía fijado en 24 meses, durante los cuales continuará la obligación de mantenimiento y soporte informático pudiendo subsanarse cualquier deficiencia no percibida en el momento de recepción de los trabajos.

---

## **23. Obligaciones de información y publicidad**

En todas las fases del proyecto, la empresa adjudicataria estará obligada a cumplir las obligaciones de información y publicidad establecidas en el anexo XII, sección 2.2 del Reglamento (UE) 1303/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 17 de diciembre de 2013, y, especialmente, las siguientes:

- a) En los documentos de trabajo, así como en los informes y en cualquier tipo de soporte que se utilice en las actuaciones necesarias para el objeto del contrato, aparecerá de forma visible y destacada el emblema de la UE, haciendo referencia expresa a la Unión Europea y el Fondo Europeo de Desarrollo Regional.
- b) En toda difusión pública o referencia a las actuaciones previstas en el contrato, cualquiera que sea el medio elegido (folletos, carteles, etc), se deberán incluir de modo destacado los siguientes elementos: emblema de la Unión Europea de conformidad con las normas gráficas establecidas, así como la referencia a la Unión Europea y al Fondo Europeo de Desarrollo regional, incluyendo el lema “Una manera de hacer Europa”.

---

## **24. Formación y gestión del cambio**

Las horas mínimas de formación serán 400 horas para personal no informático y 400 para personal de perfil informático, cuya distribución deberá ser parte de la propuesta que formule el interesado, sin perjuicio de las modificaciones en su distribución que se acuerden entre ambas partes en función de las necesidades que se vayan detectando.





### Anexo I. Tipos de expediente administrativo parametrizados e en uso na actualidade

	Tipo de expediente	Plantillas
1	Solicitude de beneficio fiscal rogado*****	SI-PARCIALMENTE
2	Emisión de certificados de débeda	SI
3	Comunicación de conta corrente	NON
4	Comunicación	NON
5	Compensacións	SI
6	Comprobación Limitada	SI
7	Confusión	SI
8	Comunicación de datos fiscais	NON
9	Declaración tributaria ocupación de dominio público	SI
10	Declaración tributaria IIVTNU	NON
11	Derivación de responsabilidade	SI
12	Devolucións derivadas da norma do tributo	SI-PARCIALMENTE
13	Devolución de Fianzas	SI
14	Devolucións de ingresos indebidos	SI
15	Tramitación das cintas trimestrais de alteracións catastrais	NON
16	Solicitude domiciliación/anulación bancaria de recibos	NON
17	Fraccionamentos/Aprazamentos	SI
18	Incidente de execución	NON
19	Insolvencias	SI
20	Procedemento de inspección tributaria	NON
21	Aprobación liquidacións	NON
22	Publicación de anuncio para notificación por comparecencia	NON
23	Outros ingresos	SI
24	Tramitación de padróns tributarios	NON
25	Prescripción	SI



26	Tramitación en procedimientos de ejecución forzosa	NON
27	Procedemento concursal	NON
28	Prórroga do imposto sobre incrementos de valor de terreos de natureza urbana	SI
29	Procedemento de constrinximento	SI
30	Queixas e suxestións	NON
31	Reclamación económico administrativa	NON
32	Rectificación de erros materiais	SI
33	Redución de cota en taxas de auga, lixo e sumidoiros	NON
34	Recurso de Reposición*****	SI-PARCIALMENTE
35	Rectificación de autoliquidacións	SI
36	Reintegro de pagos indebidos	SI
37	Requirimento	NON
38	Revogación	SI
39	Revisión de actos nulos de pleno dereito	NON
40	Recurso extraordinario de revisión	NON
41	Recursos e reclamacións ante órganos non municipais	NON
42	Procedimiento Sancionador Tributario	NON
43	Sistema especial de pagamentos	SI
44	Solicitud xenérica	NON
45	Solicitudes de información a terceiros, así como outras administración	SI
46	Solicitud informe sobre garantías constituídas	NON
47	Solicitud informe sobre ingresos/pagos	NON
48	Suspensión da débeda de ingresos de natureza pública	SI
49	Tercerías	NON
50	Orde de transferencia-traspaso	NON
51	Solicitudes do Valedor do Pobo	NON
52	Procedemento de verificación de datos	NON

