



Logroño

Premios Socinfo Digital: “TRIBUTOS TIC”

SOLUCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
ELECTRÓNICA PARA LA GESTIÓN
TRIBUTARIA MUNICIPAL

Gestión Tributaria – Tecnología e Innovación

Ayuntamiento de Logroño
Avda. de la Paz 11
26071 – Logroño (La Rioja)
Tfn: +034 941 277 000



Logroño

El Ayuntamiento de Logroño presenta esta candidatura a los Premios Socinfo Digital: TRIBUTOS TIC.

Índice de Contenidos

1	DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.....	3
2	REPERCUSIÓN PARA EL CIUDADANO Y LAS ADMINISTRACIONES.....	6
3	EQUIPO DE DESARROLLO Y PROVEEDORES.....	10
4	VALORACIÓN ECONÓMICA.....	11
5	PLAZOS DE CUMPLIMIENTO.....	11



1 Descripción del proyecto

El Ayuntamiento de Logroño viene desarrollando desde hace años diversas actuaciones de modernización, incorporando novedades tecnológicas, normativas, de interoperabilidad, seguridad y accesibilidad, con el fin de proporcionar un mejor servicio a las personas y empresas que con él se relacionan y la adaptación a los cambios Legislativos y el nuevo marco jurídico derivado de las nuevas Leyes 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común y 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Consciente de todo ello, el Ayuntamiento de Logroño ha establecido una planificación para la puesta en marcha de la Administración Electrónica, en la que se contempla la ejecución, en fases sucesivas, de distintos proyectos cuyo objetivo final es materializar la transición hacia la Administración Electrónica como procedimiento habitual. Dicha planificación se estructura en diferentes actuaciones, todas ellas necesarias y destinadas a la modernización administrativa, la revisión, remodelación o reconstrucción (según proceda en cada caso) de los sistemas de información actuales para adecuarlos a las exigencias legislativas y a la integración y unificación de los procedimientos en uso, de forma que produzca una mejora tanto en la propia gestión interna del Ayuntamiento como en la prestación de los servicios que se proporciona a ciudadanos y empresas.

Como actuación inicial y eje transversal de dichas actuaciones, se justifica la necesidad de implantar y poner en marcha una Plataforma de Administración Electrónica para el Ayuntamiento de Logroño que ha de establecerse como una base firme y estable sobre la que construir y desarrollar las posteriores evoluciones y modificaciones de los sistemas existentes. En esta fase inicial, se integran en la Plataforma las capacidades de Administración Electrónica: Procedimiento Administrativo Común (PAC), Registro, Sede electrónica, Gestión de órganos municipales, Gestión documental, Archivo electrónico, Firma y Notificación electrónica, integración con las aplicaciones de la AGE y las verticales de Padrón Municipal, Personal - RRHH y Portal Empleado, Gestión Económica-Financiera y Presupuesto, Gestión contable, Subvenciones y COI, Contabilidad analítica y Contratación – Licitación.

En una segunda se plantea la incorporación de la una solución para la Gestión Tributaria, Inspección y Recaudación municipal y la Gestión del Patrimonio y en una tercera fase la puesta en marcha del Archivo electrónico.

El contrato de la solución de Gestión Tributaria Municipal incluye:

1. Suministro, instalación, configuración, parametrización, pruebas y puesta en producción en la infraestructura hardware y bases de datos proporcionadas por el Ayuntamiento de la solución software de Gestión Tributaria, Inspección y Recaudación

Cabe señalar los principales módulos que se detallarán con posterioridad:

- a) Gestión tributaria
 - b) Inspección de tributos
 - c) Gestión recaudatoria
 - d) Recaudación ejecutiva
 - e) Gestión de multas y sanciones.
2. Dirección del proyecto.
 3. Informes y estadísticas de procesos, actividades relacionadas con el contrato, incidencias y cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.



4. Documentación del proyecto: plan de proyecto, actas de reunión e informes de seguimiento, y para cada módulo: especificación funcional, manuales de usuario, instalación, integración y explotación y plan de pruebas.
5. Licencias, suscripciones y servicios necesarios para la implantación y funcionamiento de las funcionalidades .
6. Integración con los sistemas municipales de gestión, con otros sistemas municipales como la Smart Logroño y con sistemas externos de interés o intervinientes en la gestión tributaria.
7. Migración de los datos de los actuales sistemas de Gestión Tributaria, Inspección y Recaudación.
8. Formación al personal municipal implicado y el apoyo presencial en la fase de implantación.
9. Mantenimiento correctivo, perfectivo y adaptativo y consultoría durante la vigencia del contrato.

1.1 Requerimientos de la solución

1.1.1 Principios básicos

La solución se regirá por los principios técnicos siguientes:

- Solución abierta:** De forma preferentemente la solución debe disponer de una interface de programación abierta (API) y estándares que permitan que tanto el Ayuntamiento como terceros (fabricantes o desarrolladores) puedan desarrollar otros módulos o aplicaciones para incorporar nuevas funcionalidades o integrar nuevos servicios.
- El Adjudicatario será responsable de proporcionar documentación suficiente para que el Ayuntamiento o terceros sean capaces de utilizar los recursos de la solución sin requerir la asistencia directa por parte del Adjudicatario.
- Modularidad, adaptabilidad y evolución:** La solución debe de ser modular facilitando la reutilización de funciones y debe disponer de capacidades que garanticen, de forma fácil y escalable, la adaptación o incorporación de desarrollos de funcionalidades, y la ampliación y personalización de su estructura y comportamiento conforme a la evolución de la misma y a las necesidades cambiantes del Ayuntamiento.
- Además, debe estar diseñada y desarrollada para **soportar el aumento en la carga de procesos o en el número de usuarios**, necesitando únicamente adecuar la arquitectura hardware del entorno en el que se ejecuta y debe permitir instalar parte del sistema en distintos equipos y servidores en aras de proporcionar la máxima versatilidad en la configuración y ajuste de la arquitectura y rendimiento del mismo.
- Robustez y escalabilidad horizontal:** La solución propuesta debe ser robusta y escalable garantizando volumen de almacenamiento y procesamiento de datos, velocidad de proceso y capacidad de respuesta en tiempo real.
- Seguridad y privacidad.** La solución debe disponer de las técnicas necesarias para asegurar la privacidad, confidencialidad, acceso autorizado, auditoría y seguridad de los datos almacenados o gestionados por la solución. Esta seguridad debe ser personalizable y ampliable, y cumplir con las especificaciones establecidas en el PPT.
- La solución propuesta debe disponer de herramientas y procedimientos que faciliten la salvaguarda, recuperación y exportación de datos; así como mecanismos o API's para la importación y carga masiva de información principal o desde sistemas externos.



Logroño

- Resiliencia:** La solución debe estar construida sobre arquitecturas y protocolos de actuación que garanticen la gestión eficiente de fallos que puedan afectar a la disponibilidad de la Plataforma, de tal forma que se garantice un alto nivel de operatividad de la misma en cualquier circunstancia.
- Facilidad de despliegue:** La solución debe incluir facilidades para el despliegue en los puestos de usuarios si fueran necesarios, y facilidades para las actualizaciones posteriores.
- Accesibilidad y usabilidad:**
 - La solución debe respetar los protocolos internacionales de accesibilidad (W3C y las Web Content Accessibility Guidelines 1.0 para facilitar el acceso a la información a colectivos discapacitados, elevando al máximo la accesibilidad del sistema siguiendo la norma de accesibilidad web EN 301549:2019 o la vigente en cada momento.
 - La solución debe mantener unos criterios mínimos de usabilidad, centrándose en: facilidad del aprendizaje, velocidad por parte del usuario final del desempeño de las tareas asociadas, baja tasa de incidencias, bajos niveles de frustración, satisfacción subjetiva, universalidad y facilidad para ser recordado.
- Multidispositivo e Interfaz de Usuario:**
 - En los desarrollos basados en tecnologías web y atendiendo a los principios básicos de accesibilidad web, la información pública contenida en la solución tendrá que ser accedida en igualdad de condiciones, independientemente de la tecnología que el usuario emplee. La solución debe estar disponible para el acceso mediante múltiples dispositivos (ordenador, smartphone, tableta táctil, etc.) y para los sistemas operativos soportados por dichos dispositivos: Android, iOS, etc.
 - La solución debe ser multidispositivo con diseño responsive. El Adjudicatario garantizará que las páginas resultantes del presente contrato podrán visualizarse correctamente en los navegadores estándar imperantes en el mercado, en sus últimas versiones y con diferentes resoluciones de pantalla.
 - La interfaz debe ser homogénea, intuitiva y fácil de usar y de aprender, sencilla, segura y personalizable. La solución debe ofrecer facilidad de operación, configuración y mantenimiento en todos los niveles de servicio: gestores, administradores, desarrolladores, etc.
- Interoperabilidad:** El sistema debe garantizar la capacidad para compartir datos y posibilitar el intercambio de información con el resto de sistemas municipales y sistemas externos relacionados.
- Documentación:** Todos los productos suministrados incluirán sus correspondientes manuales técnicos, entendiéndose por tales, al menos, el manual de usuario, el manual de instalación y configuración y el manual de administración, todos ellos con el suficiente detalle y claridad que permita a los gestores y técnicos municipales adquirir las capacidades y realizar las actuaciones de forma autónoma.

1.1.2 Integración e interoperabilidad

La solución propuesta debe proporcionar mecanismos para dar soporte a las necesidades de integración con otros sistemas y de interoperabilidad para permitir el uso de datos y servicios a través de múltiples proveedores o a aplicaciones de desarrollo propio. En concreto:

- Integración con la Plataforma de Administración Electrónica.
- Interoperabilidad con organismos externos.
- Integración con componentes de administración electrónica.
- Integración con aplicaciones municipales en aquellos datos con incidencia tributaria.
- Integración con Terceros y Territorio municipal.



Logroño

- Exportación, Publicación y Análisis de información.

1.1.3 Requisitos funcionales

En cuanto a los requisitos funcionales cabe enumerar los siguientes:

- Requisitos funcionales de Gestión Tributaria, incluyendo Impuestos de Bienes Inmuebles, Impuesto de Actividades Económicas, Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica, Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras, Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, Tasas, Precios Públicos y otros ingresos.
- Requisitos funcionales de Inspección tributaria.
- Requisitos funcionales de Gestión recaudatoria, incluyendo Domiciliaciones, Recaudación voluntaria – cobros, Fraccionamientos y aplazamientos y Plan especial de pagos.
- Requisitos funcionales de Recaudación ejecutiva, incluyendo Providencias de Apremio, Régimen especial de concursos, Régimen especial de las Administraciones Públicas, Procedimiento de embargo y Prescripción.
- Requisitos funcionales del Procedimiento Sancionador, incluyendo Gestión de Multas de Tráfico, Otros procedimientos sancionadores, Tramitación de solicitudes de atestados.
- Oficina virtual tributaria, incluyendo Control de asistencia al contribuyente, Registro, Pasarela de pagos, y Notificaciones tributarias.
- Procesos y componentes comunes de apoyo.
- Procesos estratégicos para la dirección: cuadro de mando. Extracción y análisis de datos.

1.2 Adjudicación

De proceso de licitación resulta adjudicataria la empresa GESTIÓN TRIBUTARIA TERRITORIAL, S.A – GTT– (N.I.F.: A81957367).

2 Repercusión para el ciudadano y las Administraciones

Las principales repercusiones para la administración son el cambio de herramientas para la gestión tributaria y la atención a la ciudadanía, y las capacidades de integración de la solución con el resto de sistemas municipales. El componente más impactante para el ciudadano es la Oficina Virtual Tributaria que describimos a continuación

2.1 Oficina Virtual Tributaria -OVT-

Se incluye enlace a vídeo explicativo [video-ovt-sub-sin-logo on Vimeo](#) y una captura de pantalla de la entrada a la OVT de Logroño.



Menú Ayuntamiento de Logroño Oficina Virtual Tributaria Martes, 11 Marzo 2025 02:04:40 941 277 000 Castellano

Te damos la bienvenida a la Oficina Virtual Tributaria

Identifícate Cl@ve

¿Qué quieres hacer?

AGUA Y BASURA
Periodo voluntario de pago del 5 de marzo al 5 de mayo
Más información

PLUSVALÍA
CÓMO, CUÁNDO Y DÓNDE PLUSVALÍA
Más información

¿Cómo conseguir acceso con Cl@ve?
Consigue tu acceso de forma muy sencilla

Pagar impuestos, tasas y multas
Gestiona tu tranquilidad de forma sencilla.
Realiza todos tus pagos: impuestos, tasas, multas...
Pagar Pagar tasas
Obtener documento de pago

Vehículos
Vehículo nuevo: Pagar para matricularlo

Consultas
> Verificar el documento recibido (CSV)
> Comprobar el detalle del recibo cargado en mi cuenta

Información
Simulador de plusvalías
Simulador del Impuesto de Obras (ICIO) / Autoliquidación

2.1.1 Cuestiones generales

Todas las actuaciones de carácter tributario se pueden realizar a través de la OVT, eliminando la necesidad de presencia física del contribuyente.

El modelo de integración del SITgtt con la Sede Electrónica del Ayuntamiento es muy abierto y se definirá en el marco de ejecución del proyecto, si bien puede actuar de forma autónoma como OVT integrada en la Sede, o bien a través de los servicios corporativos de la Sede, intercambiando datos y documentos mediante Servicios Web.

Permite que los contribuyentes realicen gestiones tributarias a través de Internet, de forma segura y parametrizable, constituyéndose como el punto de relación por excelencia con los ciudadanos.

- Dispone de servicios para los que no es necesario identificarse y otros que sí.
- Tecnología Responsive, adaptándose al dispositivo desde el que se accede (Smartphone. Tablet, etc.).
- Múltiples medios de identificación posibles (login + password con doble factor, certificado, Cl@ve, autenticación heredada para posible enlace desde otras Entidades).
- Cumple los criterios exigibles de accesibilidad y usabilidad.
- Personalización de servicios accesibles de entre catálogo general de servicios disponibles.
 - Aspecto personalizable a la guía de estilo de la Entidad.
 - Multidioma.
 - Guías de uso asociadas a cada trámite y tipo de solicitud.



Logroño

- Se utiliza un lenguaje claro y cercano, huyendo de explicaciones largas y complementando la información con documentos adjuntos.
- La necesidad de identificación previa queda clara con imágenes acompañadas de textos descriptivos, que activan directamente los trámites relacionados, al marcar Sin certificado o Con certificado.
 - Tras la identificación se accede a la posición global del ciudadano con un fácil acceso a todos los trámites a realizar.

La OVT incluye las siguientes funcionalidades entre otras:

- Informe de estar al corriente de obligaciones tributarias, con sello de órgano.
- Fraccionamientos, aplazamientos y Planes personalizados de pago, con emisión de resolución automatizada (AAA).
- Consultar el listado de parcelas incluidas en los valores de IBI Rústico. Indicando el identificador del valor.
- A partir del detalle de un valor, y en el caso de bienes inmuebles, se puede acceder a la localización del inmueble en la cartografía oficial de la DGC.
- En el caso de bonificaciones de vehículos por minusvalía, el ciudadano tendrá acceso a la obtención del mismo desde la OVT mediante la plataforma de intermediación de datos, sin necesidad de aportarlo y, en caso de regularse así, podrá procederse a la emisión de resolución automatizada.
- En el caso de bonificaciones en el IBI por familia numerosa, el ciudadano tendrá acceso a la obtención del mismo desde la OVT mediante la plataforma de intermediación de datos, sin necesidad de aportarlo y, en caso de regularse así, podrá procederse a la emisión de resolución automatizada.
- Consultar notificaciones electrónicas tanto ya practicadas, como pendientes de ser recibidas, ya sea como titular o destinatario y tanto de aquellos procedimientos para los que ha designado la notificación electrónica como medio de comunicación preferente, como de aquellos cuyas notificaciones son remitidas también por correo postal, tanto para Notifica como eNotum.
- Si un Apoderado/Representante está habilitado para el trámite de Recibir notificaciones, no podrá acceder en nombre del poderdante en tanto el trámite no lo haya aceptado. El apoderado puede consultar los trámites de apoderamiento pendientes de aceptación y firmarlos electrónicamente. El poderdante puede, modificar y revocar los trámites que en su momento autorizó.
- Solicitud de cita previa. El ciudadano tiene a su disposición un formulario donde puede dejar sus datos para concertar una cita y es contestado con la fecha de cita previa que se le proporciona.
- Asimismo, la Oficina Virtual permitirá el acceso de Colaboradores sociales, mediante asignación de claves de acceso, con las siguientes funcionalidades:
 - Obtención de certificados de deudas en el IBI.
 - Autoliquidaciones asistidas de IVTM, ICIO e IIVTNU.
 - Autoliquidación asistida de tasas y precios públicos.
 - Autoliquidación de ICIO.
- Solicitud prórroga de las plusvalías (IIVTNU) en el caso de las herencias.

2.1.2 Control de asistencia al contribuyente

El módulo permite el seguimiento de las asistencias presenciales y no presenciales registradas por oficina y por usuario. Las asistencias se almacenan en el CRM y a su vez se clasifican como: asistencias presenciales,



Logroño

telefónicas entrantes, telefónicas salientes, correo electrónico e Internet. Pudiendo mostrar la información gráfica de dos formas:

- Por las diferentes unidades de atención/oficinas (si hubiere más de una). Muestra la distribución del total de asistencias del período consultado por días y tipo de asistencia.
- Por franja horaria. Muestra la distribución del total de asistencias del período consultado por franja horaria y tipo de asistencia.

Asimismo, el Sistema dispone de una integración con software telefónico, con diversas funciones de control y gestión de los usuarios que se pongan en contacto con el Ayuntamiento de Logroño.

2.1.3 Registro

El SITgtt incluye un registro de entrada y salida documental e integrado con el gestor de expedientes, siendo posible la integración vía Servicio Web o API REST con el registro general del Ayuntamiento de Logroño, y permitiendo la presentación electrónica de solicitudes por Internet.

Se puede configurar como Registro General o Registro Auxiliar, generando número de registro (conforme configuración) o conectando con el Registro General de la Administración mediante servicio web, pudiendo dar de alta expedientes o vinculándolos con otros ya existentes, en el mismo momento del alta o con posterioridad, además de en el mismo proceso incorporar documentación en formato electrónico a un expediente (nueva alta o existente) obteniendo automáticamente el número de Registro de entrada.

Si se utiliza como Registro Auxiliar y el ciudadano realiza la presentación por el Registro General, en el alta del expediente el usuario podrá rescatar, con el número de Registro General vía servicio web, los datos vinculados al mismo, quedando relacionados con el expediente en cuestión.

En todos los casos, el alta de un Registro de entrada (con o sin expediente) genera el documento justificativo y recoge la firma manuscrita digitalizada del ciudadano, siendo posible asociar documentos, en formato digital, a las anotaciones registrales, posibilitando la compulsa digital de los mismo.

2.1.4 Pasarela de pagos

Nuestro Sistema ya están integrado con la práctica totalidad de pasarelas de pago de las distintas Entidades Financieras (Redsys, CAIXABANK, BBVA, Santander, Abanca, etc.). De este modo, si la seleccionada es alguna de las mismas, su despliegue en este proyecto será inmediato.

En el hipotético caso de que no dispongamos de la integración con la pasarela seleccionada, llevaremos a cabo la misma en el marco del proyecto, sin coste adicional alguno.

2.1.5 Notificaciones tributarias

Se trata de un módulo único en el Sistema, por medio del cual se gestiona todo lo relacionado con las notificaciones, incluyendo los envíos para publicar en Boletín. El módulo recoge la utilización de SICER, hasta el máximo nivel con escaneo de documentos y su incorporación automática a la base de datos.

Todos los módulos del Sistema depositan los datos de sus notificaciones en la bandeja de entrada de notificaciones, a partir de la cual se pueden generar, por el usuario responsable, remesas de notificaciones por multitud de posibles criterios (concepto impositivo, fechas, etc.), con un seguimiento pormenorizado posterior de la situación y resultado de cada remesa.

El tratamiento de los ficheros con el resultado de las notificaciones se realiza por el módulo de forma automática, desencadenando la siguiente actuación en función de dicho resultado (actualización del estado de la notificación en el expediente, segunda notificación a una nueva dirección, envío a Boletín, etc.),



convirtiéndose de este modo en una especie de autómatas que libera de actuaciones repetitivas a los usuarios del Sistema y dotando de gran agilidad al proceso de notificación. En el módulo de notificaciones, los documentos se pueden generar con marcas ópticas, lo que permite la notificación conjunta, en el mismo envío, de resoluciones y sus liquidaciones a un mismo contribuyente, suponiendo un ahorro de costes.

SITgtt dispone también de un módulo de notificación electrónica por comparecencia en Sede, a través del que se pueden realizar notificaciones telemáticas a los ciudadanos que hayan elegido esta vía, cumpliendo las exigencias de la Ley 39/2015, incluyendo el envío de aviso al contribuyente por mail o SMS y el censado de la notificación en el módulo NOTIFICA de la DGTIC, para su acceso a través de la Carpeta Ciudadana del Punto de Acceso General de la Administración –PAG–. El módulo permite:

- El envío masivo o personalizado de mensajes SMS y emails.
- Seguimiento y control de las direcciones desconocidas o incorrectas para su depuración.
- Validaciones y control de las comunicaciones no emisibles por distintos motivos para proceder a su tratamiento y corrección antes de su emisión masiva.
- Previos de validación y muestras antes de la generación de los documentos definitivos.
- Además de las personas jurídicas y entes sin personalidad, creación de otros colectivos obligados a recibir la notificación por medios electrónicos.
- Posibilidad de hacer obligatoria la notificación electrónica en los procedimientos iniciados por medios electrónicos.
- Puesta a disposición de forma automática de las notificaciones electrónicas de expedientes de gestión cuando el acto a notificar es firme.
- Configuración de la franja horaria de envío de los SMS / mails de puesta a disposición.
- Para personas físicas no suscrita, permite poner a disposición por medios electrónicos y excluir del envío postal aquellas que se reciban, con el ahorro de costes que supone.
- Configuración del tipo de aviso a realizar para la puesta a disposición (SMS, mail, ambos, prioritariamente uno, etc.), y los textos de los mismos, distinguiendo notificaciones / comunicaciones y obligados y suscritos / resto de personas físicas.
- Notificación electrónica en OVT y Notific@, para su acceso a través de la Carpeta Ciudadana del PAG, de manera simultánea.
- Posibilidad de carga de ficheros de imágenes (SICER, PEE etc.).
- Incorporación automática de resultados a los expedientes y control de fechas en los procedimientos.

3 Equipo de desarrollo y proveedores

El equipo de desarrollo está formado por el personal municipal de la unidad gestora y del servicio de Informática y las unidades que interactúan con la solución como Disciplina Viaria, Intervención y la mayor parte de unidades municipales que realizan autoliquidaciones

El proveedor es la empresa adjudicataria GTT con un equipo formado por un director técnico, un responsable de implantación y responsables de Sistemas y Comunicaciones, Migración, Desarrollo de Arquitectura, Formación y Gestión del Cambio, Gestión explotación y mantenimiento y Seguridad, tecnología y hosting.

Por parte del Ayuntamiento se establece un Comisión para el seguimiento de la Administración electrónica y una Comisión operativa y otra Técnica para el seguimiento del proyecto.



Logroño

4 Valoración económica

El montante adjudicado del proyecto asciende a 1.858.923,00€ (1.536.300,00 € de base y 322.623,00 € del 21% de IVA), desglosados en:

- 1.385.208,00 € para la adecuación e implantación de la solución.
- 473.715,00 € para el mantenimiento de la solución durante 4 años.

5 Plazos de cumplimiento

Se establecen 36 semanas para la implantación inicial de la herramienta.

La puesta en marcha ha sido el pasado 4 de febrero.