

# ***Plan Estratégico Granada Smart City***



Ayuntamiento de Granada



***Addenda para el soporte a la definición de operaciones  
en Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible e  
Integrado de Granada 2014-2020: “De tradición a  
innovación”***

19 de diciembre de 2017

---

## ***Índice***

---

Índice.....	i
1. Introducción.....	2
2. Posible alcance actuación. Desarrollo un portal de participación ciudadana.....	4
3. Posible alcance actuación. Dotación de infraestructura y soporte técnico a la Administración Tributaria Electrónica.....	7
4. Posible alcance actuación. Alfabetización digital de empresas y ciudadanos para fomentar el uso de las nuevas tecnologías y el comercio electrónico.....	22

# 1. Introducción

La Secretaría de Estado de Presupuestos y Gastos del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas ha resuelto con fecha de 29 septiembre de 2016, la concesión de ayudas del Fondo Europeo de Desarrollo Regional a los proyectos que se relacionan en el Anexo I de la Resolución, con la calificación de seleccionada, por el importe consignado y con la indicación del Organismo Intermedio de gestión del que dependen.

Entre los proyectos seleccionados, se ha concedido al Ayuntamiento de Granada el proyecto presentado “Granada 2014-2020: “De tradición a innovación”, según la Orden del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas HAP/2427/2015, y que tiene como objetivo principal, impulsar la transformación del Área seleccionada en términos físicos, ambientales, económicos, sociales y culturales, creando oportunidades de empleo y mejorando el entorno urbano y las viviendas. Las Estrategias seleccionadas, según la Orden, constituyen el marco para la posterior selección por parte de las Entidades beneficiarias de las operaciones a desarrollar en la ciudad o en el área definida en cada caso.

Una vez seleccionada la Estrategia presentada por el Ayuntamiento de Granada y adjudicada la cantidad de ayuda FEDER, en 15 millones de euros, la Entidad Local ha de proceder a seleccionar las operaciones que serán cofinanciadas, en este sentido, complementariamente al Plan Estratégico Granada Smart City, y teniendo en cuenta lo definido en la citada estrategia DUSI, se propone el alcance de una serie de actuaciones, de cara a que sirvan de soporte en el proceso de definición de operaciones.

En este sentido, la **Línea de actuación: Desarrollo e Implantación de una Estrategia de Smart City** de la estrategia, define una tipología de operaciones que son las siguientes:

## SMART CITIES

- Formulación e implementación de una estrategia participativa de Smart City, vinculada principalmente a aplicaciones relacionadas con la movilidad, el Turismo, la Eficiencia Energética y los servicios sociales, siguiendo indicaciones de High Level Group of the European Innovation Partnership for Smart Cities and Communities
- Centralización y conectividad de las diferentes bases de datos municipales.
- Adquisición del hardware necesario.
- Acciones formativas de Alfabetización Digital dirigidas a la ciudadanía.
- “Alfabetización informática” dirigidos al conjunto de la población.
- Creación de aplicaciones móviles de información municipal y de servicios públicos.
- Acciones de Capacitación dirigida al personal del Ayuntamiento para la adaptación a los cambios producidos.

---

## ADMINISTRACION ELECTRONICA

- Adquisición de software y desarrollos informáticos necesarios para la tramitación electrónica de todos los expedientes administrativos, y para la relación Ayuntamiento – Ciudadano.
- Acciones de Capacitación dirigida al personal del Ayuntamiento para la adaptación a los cambios producidos.
- Creación de espacios digitales de participación ciudadana.
- Modernización y homogeneización de las webs municipales.
- Campañas informativas y de sensibilización.
- Medidas vinculadas a acercar al Ciudadano a la Administración Electrónica

En base a lo anterior, se proponen una serie de actividades y resultados que conforman las siguientes actuaciones para dar respuesta a la tipología de operaciones definidas inicialmente:

- Desarrollo un portal de participación ciudadana.
- Dotación de infraestructura y soporte técnico a la Administración Tributaria Electrónica.
- Alfabetización digital de empresas y ciudadanos para fomentar el uso de las nuevas tecnologías y el comercio electrónico.

---

## ***2. Posible alcance actuación. Desarrollo un portal de participación ciudadana***

Las actividades a realizar para el cumplimiento de los objetivos de esta actuación son las siguientes:

### **a) Implantación de una plataforma de participación ciudadana basada en Cónsul**

Esta actividad tiene como objetivo la implantación y personalización de la herramienta de participación ciudadana Cónsul, que permita dar soporte tecnológico a la realización de todos los procesos participativos del Ayuntamiento de Granada.

Para ello, se deberá configurar la herramienta Cónsul para la puesta en marcha de las siguientes funcionalidades:

- Generales:
  - Integración con la imagen corporativa del Ayuntamiento
  - Integración con el Portal de Transparencia del Ayuntamiento
  - Incorporación de contenidos: noticias, documentos, contenidos multimedia, etc.
- Registro de ciudadanos
  - Registro sin verificación: facebook, twitter, email
  - Registro con verificación de usuarios a través de la integración de la herramienta de participación con el padrón de habitantes del Ayuntamiento de Granada.
- Exposición pública de proyectos. La herramienta se deberá configurar para recoger las propuestas de modificación de los proyectos normativos en fase de exposición pública así como de otros proyectos del Ayuntamiento tales como estrategias, planes, iniciativas, etc.
  - Incorporación de comentarios por parte de la sociedad civil asociados a palabras o secciones concretas
  - Consolidación y visualización de comentarios por parte de los técnicos del Ayuntamiento
  - Foros: creación y moderación de foros de debate asociados a los proyectos.
  - Realización de votaciones

- Presupuestos participativos: Se deberá configurar la herramienta para poder desarrollar un proceso participativo orientado a la aprobación por parte de la ciudadana granadina de una parte del presupuesto municipal de 2019
  - Foros: creación y moderación de foros asociados a los presupuestos participativos.
  - Propuestas:
    - Creación y visualización de propuestas por parte del ciudadano.
    - Categorización y visualización de propuestas por distritos.
    - Flujo de participación del presupuesto participativo que incluya al menos las siguientes fases: presentación de proyectos, apoyo de proyectos, evaluación de proyectos, votación final, presentación de resultados.
    - Moderación: visualización y explicación de los diferentes puntos a moderar (propuestas y comentarios).
  - Participación: votación sobre los proyectos hasta completar el presupuesto asignado por distrito.
- Indicadores de los procesos participativos
  - Listado de las propuestas más votadas general y por distrito.
  - Estadísticas de participación: nº participantes, nº propuestas por fase / procedimiento y nº de apoyos, participación por sexo, grupos de edad y distritos.

## **b) Coordinación global y soporte a los presupuestos participativos del Ayuntamiento 2019**

Esta actividad tiene como objetivo coordinar y dar soporte técnico y jurídico al Ayuntamiento a lo largo de todo el proceso participativo conducente a la aprobación por parte de la ciudadana granadina de una parte del presupuesto municipal de 2019.

A continuación se indican las distintas tareas que se deberán realizar para este fin:

- Estrategia y planificación
  - Definición de la estrategia y modelo para el desarrollo del proceso participativo de elaboración de presupuestos.
  - Identificación de los medios materiales y humanos necesarios (personal del ayuntamiento, voluntarios, etc.).
  - Planificación y calendarización del proceso tanto internamente de forma detallada como externamente de forma que sea fácilmente comprensible por los ciudadanos

- 
- **Formación**
    - Elaboración de un Plan de Formación a todos los medios humanos que participarán en el desarrollo del proceso.
    - Elaboración de la documentación requerida para la formación de las personas participantes (manuales, preguntas frecuentes, etc.): empleados públicos y ciudadanía.
  - **Comunicación**
    - Elaboración de un Plan de Comunicación en el que se definan los colectivos interesados (ciudadanos, asociaciones, empleados públicos, voluntarios y dinamizadores, etc.) y acciones a realizar para la difusión del presupuesto participativo.
    - Elaboración de materiales para la difusión de proceso: trípticos, guías, etc.
    - Realización de sesiones de formación y comunicación al equipo de dinamización de cada uno de los distintos distritos de Granada.
    - Apoyo al Ayuntamiento para la difusión y dinamización del proceso en redes sociales y al equipo de dinamización de cada uno de los distritos de la ciudad.
  - **Apoyo a la gestión de las propuestas**
    - Gestión de las propuestas en la plataforma de participación: recogida, elaboración y reelaboración, fusión de las mismas y circulación entre las personas proponentes y el personal técnico municipal
    - Apoyo al Ayuntamiento para la evaluación de viabilidad técnica y jurídica de las propuestas.
  - **Soporte técnico**
    - Asistencia técnica al Ayuntamiento en el desarrollo del proceso participativo
    - Resolución de las dudas que las personas participantes pudieran tener acerca de los presupuestos participativos
  - **Soporte Jurídico**
    - Actualización de la ordenanza municipal de participación ciudadana.

### ***3. Posible alcance actuación. Dotación de infraestructura y soporte técnico a la Administración Tributaria Electrónica***

A continuación se desarrollan cada uno de los ámbitos y actividades a desarrollar para el cumplimiento de los objetivos previstos en esta actuación.

#### **a) Ámbito Tecnológico**

Esta actividad tiene como objetivo la implantación y personalización de la herramienta que permita dar soporte tecnológico a la realización de todos los procesos de gestión tributaria del Ayuntamiento de Granada.

Para ello, la herramienta deberá contar con todas las funcionalidades mínimas detalladas a continuación, así como estar integrada con las herramientas transversales de Administración electrónica del Ayuntamiento de Granada. Sin ánimo de ser exhaustivos, se deberán realizar las siguientes actividades:

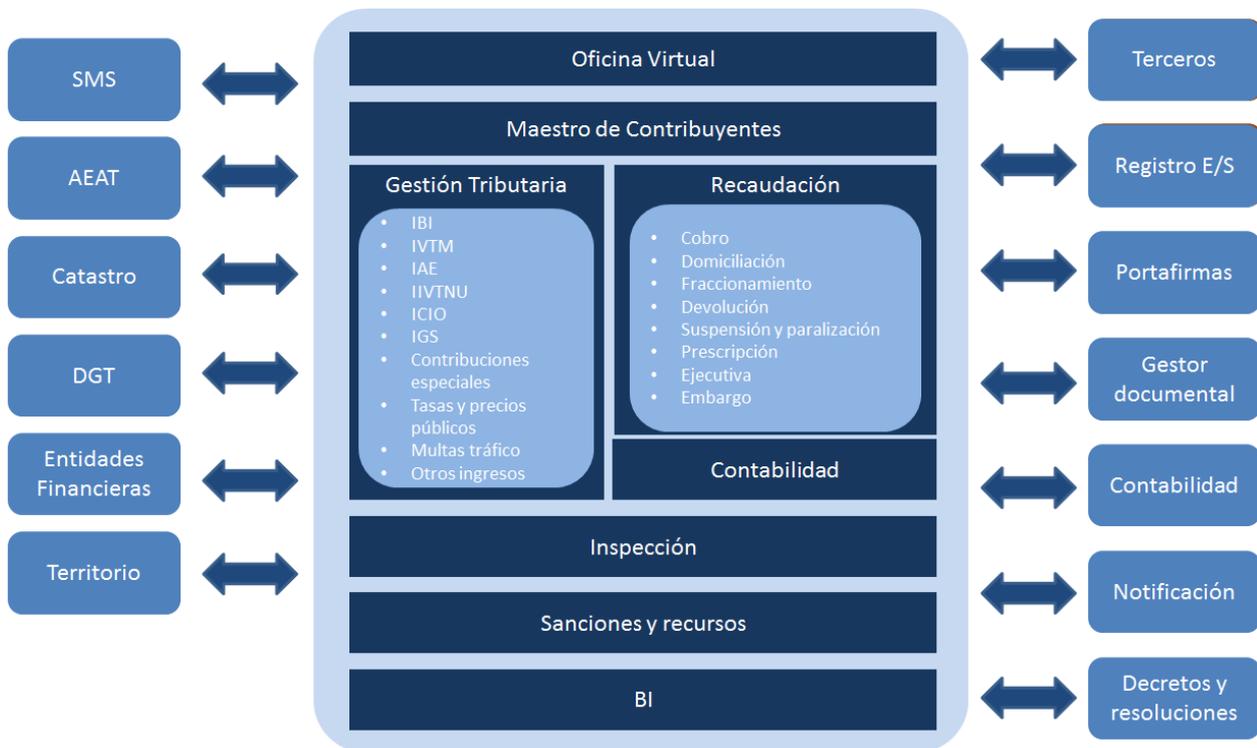
- Puesta a disposición del Ayuntamiento de una aplicación informática orientada a cubrir las funcionalidades de gestión, inspección y recaudación de los ingresos municipales, así como asistencia al contribuyente.
- Implantación de todos los componentes necesarios para la operatividad de las funcionalidades de la aplicación en los ordenadores destinados al efecto.
- Parametrización de las funcionalidades e integración con las herramientas de Administración electrónica del Ayuntamiento.
- Pruebas y validación: se requiere que el personal de la empresa destinada a la implantación, estén presentes en el Ayuntamiento hasta la puesta en producción del sistema y comprobado que esté funcionando adecuadamente.
- Migración de los datos desde el sistema actual a la nueva aplicación.

La puesta en marcha de la plataforma deberá realizarse 6 meses después del inicio del proyecto.

Una vez operativa la plataforma y durante la totalidad del proyecto, se deberá realizar tareas de mantenimiento correctivo y evolutivo asociado a los cambios normativos que pudieran darse.

#### **a.1) Requisitos funcionales**

La relación de módulos operativos y el contenido funcional básico de los mismos se detalla a continuación:



#### a.1.1) Oficina Virtual Tributaria

La Oficina Virtual Tributaria constituye el punto de atención y prestación de servicios electrónicos del Ayuntamiento de Granada con sus contribuyentes. Esta Oficina virtual deberá estar accesible desde el portal institucional (<http://www.granada.es>).

A través de la Oficina Virtual, los contribuyentes podrán acceder a las siguientes funcionalidades mediante el uso de cualquier certificado electrónico reconocido así como la plataforma Cl@ve de la Administración General del Estado:

- Pago de valores mediante cargo en cuenta en entidades financieras o a través de la plataforma de pago que designe el Ayuntamiento.
- Autoliquidación vehículos, tasas y precios públicos.
- Domiciliaciones.

Asimismo, la Oficina Virtual deberá permitir acceder a la Carpeta Ciudadana en la que deberá costar toda la información tributaria y Administrativa de los ciudadanos.

#### a.1.2) Maestro de Contribuyentes

El Maestro de Contribuyentes debe ser la pieza angular de la nueva plataforma de Gestión Tributaria y deberá estar estructurada bajo la filosofía de dato único. Sin ánimo de ser exhaustivos, el maestro de contribuyentes deberá incluir:

- Tipología: Personas físicas, personas jurídicas, comunidad de propietarios, comunidad de bienes, etc.
- NIF / NIE / Pasaporte
- Nombre y apellidos
- Direcciones
- Dirección fiscal y otras dirección de notificación

- E-mail, teléfono y otros datos de comunicación.
- Medio de notificación por defecto (electrónico / postal)
- Representante
- Relaciones con otros contribuyentes
- Vinculación con toda la información del sistema.
- Vinculación de información digital firmada electrónicamente con el contribuyente.
- Otros (cuentas, avales, domiciliaciones, etc.)

El maestro de contribuyentes podrá ser actualizado por los interesados desde la Carpeta del Ciudadano.

Los empleados públicos municipales deberán contar con las siguientes funcionalidades:

- Mantenimiento individual y masivo de contribuyentes
- Integración con callejero para evitar errores en las direcciones.
- Tratamiento singular para grandes contribuyentes y organismos públicos.
- Herramientas de depuración y control de coherencia tanto para los datos ya existentes como para los incorporados de ficheros externos.

#### *a.1.3) Gestión Tributaria*

La gestión tributaria se realizará a través de un módulo de tramitación de expedientes que deberá permitir:

- Bandejas de tareas por usuarios a departamentos.
- Integración con la plataforma firma electrónica municipal basada.
- Composición del expediente según lo dispuesto en el Esquema Nacional de Interoperabilidad.
- Integración de las resoluciones que requieren fe pública con el Libro municipal de Resoluciones.
- Mantenimiento de plantillas de documentos y versiones de las mismas para la gestión tributaria.
- Cuando proceda, incidencia automatizada sobre el estado de los valores correspondientes
- Gestión y control de todo tipo de notificaciones postales o electrónicas de documentos generados por la aplicación de forma individual o masiva a través de la plataforma de notificación del Ayuntamiento.
  - Generación de remesas de notificación y su seguimiento.
  - Creación de remesas en función del área de reparto / medios de envío / formas de reparto.
  - Impresión de etiquetas, sobres, acuses de recibo, etc.

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

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

- Cada una de las figuras tributarias, precios públicos y sanciones recogidas en las ordenanzas municipales.
- Normalización, estructuración y programación de las ordenanzas fiscales, de precios públicos y otras que contengan ingresos por sanción.
- Programación y cálculo de figuras nuevas.
- Gestión de las exenciones y bonificaciones de cada figura.
- Archivo de ordenanzas por periodos de vigencia.
- Visualización de las ordenanzas desde la propia aplicación.

Este módulo de Administración deberá permitir la adaptación sencilla y rápida del sistema a los cambios en la normativa o las ordenanzas.

#### *a.1.3.1) Impuesto sobre Bienes Inmuebles*

Se deberán implementar todas las funcionalidades necesarias para el mantenimiento de los objetos tributarios del IBI (validación, carga y actualización a través del tratamiento de soportes catastrales).

---

Asimismo, se deberán desarrollar todos los procesos de gestión tributaria de este impuesto: Urbana, Rústica y de características especiales: exenciones, bonificaciones y no sujetos.

A partir de la información almacenada en el sistema, cálculo y generación de:

- Padrones de recibos provisionales y definitivos.
- Liquidaciones de forma interactiva y masiva por tratamiento de ficheros Doc.

#### *a.1.3.2) Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM)*

Implementación de todas las actividades necesarias para el mantenimiento de los datos fiscales de los vehículos, como objetos tributarios, para calcular la base imponible de este impuesto.

La gestión de la base de datos de vehículos incluirá los procesos de alta, modificación y baja de vehículos desde diferentes orígenes (manual, DGT fruto del convenio DGT-FEMP para el intercambio de información y mutua colaboración administrativa, padrón online, procesos masivos, etc.) así como el tratamiento de situaciones de exención y bonificación y la revisión de los datos por parte del usuario antes del proceso de generación del padrón.

A partir de la información almacenada en el sistema, cálculo y generación de:

- Padrones de recibos provisionales y definitivos.
- Liquidaciones de forma interactiva y masiva por tratamiento de ficheros de la DGT.

Asimismo, el sistema permitirá la presentación de autoliquidaciones de forma presencial o a través de la Oficina Virtual Tributaria.

Finalmente y en caso de impagos, el sistema deberá permitir la realización de las gestiones asociadas a la comunicación de impagados a la DGT.

#### *a.1.3.3) Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE)*

La gestión tributaria de este impuesto deberá incluir entre otras las siguientes funcionalidades:

- Posibilidad de gestión censal del IAE: altas, bajas, variaciones y determinación de la cuota tarifa por actividad y cuota superficie.
- Índice municipal de situación incluido en territorio a nivel de vía/número.
- Procesos de gestión tributaria del IAE: exenciones y bonificaciones.

A partir de la información almacenada en el sistema, cálculo y generación de:

- Padrones de recibos provisionales y definitivos.
- Liquidaciones de forma interactiva y masiva por tratamiento por tratamiento de las cintas trimestrales de la AEAT.

#### *a.1.3.4) Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU)*

Implementación de las funcionalidades necesarias para la gestión del registro de transmisiones:

- Grabación de cambios de titularidad de bienes inmuebles y automatización de las consecuencias tributarias que se deriven de la transmisión.

- Verificación mediante referencia catastral o número de protocolo y Notario de la existencia de liquidación/autoliquidación registrada con la misma fecha de transmisión.

A partir del análisis de los datos del registro, el sistema deberá permitir la realización de las siguientes operaciones:

- Activación/iniciación de los procedimientos de IIVTNU, IBI y Tasa de Gestión de Residuos Sólidos Urbanos con captura de la información relativa a los mismos.
- Carga de la información procedente de los Notarios a través de ANCERT y cruce de la misma por diferentes criterios para controlar la presentación de declaraciones/autoliquidaciones de IIVTNU, IBI y Tasa de Gestión de Residuos Sólidos Urbanos y detectar sus omisiones.
- Generación de requerimientos masivos o individuales de IIVTNU, IBI y Tasa de Gestión de Residuos Sólidos Urbanos a partir de las omisiones detectadas por la carga de ficheros ANCERT.

A través de la Oficina Virtual Tributaria o de forma presencial, los ciudadanos podrán presentar sus autoliquidaciones o realizar las liquidaciones con determinación de:

- del obligado (contribuyente/sustituto) y del interviniente no obligado, en su caso.
- distintas formas de realizar el hecho imponible (inter vivos o mortis causa; transmisión de la propiedad o constitución o transmisión de derechos reales de goce limitativos del dominio).
- detalle del hecho, acto o negocio determinante en cada caso (compraventa, expropiación, dación en pago, herencia, usufructo temporal o vitalicio, derecho de habitación, etc.).
- Notario o Administración autorizante y protocolo o detalle del documento.
- Porcentaje transmitido.
- Datos registrales del objeto tributario

El sistema deberá estar completamente integrado con los servicios del Notariado ofertados a través de ANCERT mediante adhesión al Convenio FEMP, en lo referente a consulta telemática de la deuda pendiente de IBI, simulación, autoliquidación asistida, presentación y pago telemático del IIVTNU.

Finalmente y como consecuencia de la revisión de las autoliquidaciones presentadas por los ciudadanos, el sistema deberá permitir la generación de autoliquidaciones complementarias y liquidaciones paralelas.

#### *a.1.3.5) Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO)*

Implementación de todas las actividades necesarias para la gestión del ICIO entre las que destacan:

- Generación de liquidaciones provisionales.
- Registro de finales de obra y presupuesto.
- Generación de liquidaciones definitivas.

- Integración con urbanismo mediante SW.
- Generación de autoliquidaciones de forma presencial o por Internet.

#### *a.1.3.6) Impuesto municipal sobre Gastos Suntuarios (IGS)*

Implementación de todas las actividades necesarias para la gestión del IGS entre las que destacan:

- Mantenimiento de los datos referentes a los aprovechamientos de caza o pesca y sus titulares.
- Asociación de los objetos tributarios a referencia catastral, cuando se posible.
- Generación de liquidaciones

#### *a.1.3.7) Contribuciones Especiales*

El sistema deberá contemplar la posibilidad de gestión de contribuciones especiales y cuotas de urbanización en caso de establecimiento por la organización. Asimismo, permitirá la realización de las siguientes operaciones:

- Simulaciones sobre diversos parámetros de cálculo, tales como superficie, metros lineales de fachada, valor catastral, coeficiente de participación, volumen edificable, etc.).
- Generación de liquidaciones.
- Incorporación de información de las fincas existente en el IBI u otra base de datos.
- Asociación de los objetos tributarios a referencia catastral, cuando se posible.

#### *a.1.3.8) Tasas y precios públicos*

Se deberán implementar todas las funcionalidades necesarias para la gestión de las tasas y precios públicos del Ayuntamiento:

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

#### *a.1.3.9) Multas de tráfico*

Implementación del procedimiento Sancionador de Multas de Tráfico e integración con los aplicativos para la realización de las denuncias en situación de movilidad por parte de los agentes y vehículos especializados de Policía Local.

#### *a.1.3.10) Otros ingresos*

Liquidación y recaudación de otros ingresos municipales no tributarios, tales como:

- Sanciones diversas por infracción de las Ordenanzas Municipales.
- Cánones de concesionarios municipales.

- 
- Reintegros a la Hacienda municipal por percepción indebida de devoluciones, por falta de justificación de subvenciones concedidas, por anticipos u otras percepciones indebidas de haberes, etc.

#### *a.1.4) Recaudación*

##### *a.1.4.1) Cobro*

Este sub-modulo deberá permitir la gestión de los recibos para el cobro de los impuestos, tasas, precios públicos y otros ingresos del Ayuntamiento de Granada a través de cuaderno 60 (no domiciliados) y el cuaderno 19 (domiciliados).

Los recibos no domiciliados se podrán pagar de forma:

- Presencial en las oficinas del Ayuntamiento
- Electrónicamente a través de la Oficina Virtual Tributaria

Para ello, el sistema deberán contemplar las siguientes funcionalidades:

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

Todas la operaciones que se realicen en este sub-modulo deberán trasladarse al módulo contable.

##### *a.1.4.2) Domiciliación*

Se deberán habilitar las funcionalidades necesarias para que particulares, administradores, representantes y entidades financieras colaboradoras puedan gestionar la domiciliación de los cargos periódicos de los contribuyentes.

La gestión de las domiciliaciones se podrá realizar de forma:

- Presencial en las Oficinas de Atención en Materia de Registros del Ayuntamiento de Granada
- Telefónica través del servicio 010
- A través de la Oficina Virtual Tributaria
- A través del cuaderno 60 y el cuaderno 19

En este contexto, este sub-modulo deberá contemplar las siguientes funcionalidades:

- Mantenimiento de domiciliaciones individuales de forma manual o masiva por tratamiento de soportes bancarios.
- Domiciliación general del contribuyente, tanto de los objetos tributarios actuales como futuros, liquidaciones y de fraccionamientos.
- Aplicación de descuentos por domiciliación.
- Generación y tratamiento del cuaderno 19 y sus anexos.

- Histórico de domiciliaciones.

#### *a.1.4.3) Fraccionamiento*

Los contribuyentes tienen la opción de solicitar el pago de uno o más recibos de forma fraccionada desde la Oficina Virtual Tributaria o de forma presencial, de forma que el pago se desglose en pagos parciales que han de totalizar el global a pagar más los intereses correspondientes. Los pagos pendientes se podrán fraccionar de forma individual o agrupada.

Este sub-módulo deberá permitir la gestión de los fraccionamientos (simulación, alta, consulta y modificación, etc.), la gestión de las garantías (avales, fianzas, etc.), el tratamiento e impresión de los distintos documentos asociados (recibos, vencimientos, reclamaciones, certificados, etc.) y generar el cobro de los recibos en periodo de pago a través de cuaderno 19.

#### *a.1.4.4) Devolución*

Este sub-módulo permitirá la devolución de al interesado de los cobros realizados de forma indebida previa solicitud expresa del mismo o de oficio por parte del Ayuntamiento de Granada.

El sistema deberá contemplar los siguientes tipos de devolución:

- De gestión: devolución total o parcial del importe de uno o más pagos incluyendo principal, recobros, intereses y costes
- Cobros duplicados: devolución de los cobros duplicados
- Deposito: Devolución de una fianza que el contribuyente a pagado para una solicitud de licencia de obras.
- Remanente: Devolución del saldo a favor del contribuyente producto de embargos que han resultado improcedentes o por fraccionamiento
- Otras situaciones excepcionales

Este módulo deberá incluir todos los procesos y funcionalidades necesarias para la tramitación del expediente asociado a la devolución (total o parcial) así como los intereses que aplicaran en su caso. La devolución se podrá pagar por los siguientes medios:

- Por transferencia bancaria
- Por compensación de deuda o multas que el beneficiario pueda tener con el Ayuntamiento

#### *a.1.4.4) Suspensión y paralización*

La suspensión de las deudas se producirá bien de forma automática cuando se interponga un recurso contra una multa o de forma manual cuando se sea un recurso contra un tributo o se reciba una orden judicial.

El sistema deberá estar parametrizado para calcular la fecha de prescripción en función de las distintas casuísticas de la suspensión.

Cuando la suspensión se levante, deberá revertir la deuda a su estado original recalculando los intereses correspondientes.

---

El sistema deberá controlar el periodo de vigencia de la suspensión y disponer de alarmas para los usuarios.

Por otro lado, la paralización funciona de manera equivalente a la suspensión pero se producen por una motivación administrativa y de gestión. El sistema deberá permitir la paralización automática cuando se ejecuten determinadas operaciones tales como fraccionamientos y aplazamientos.

Cuando los expedientes de fraccionamiento y aplazamiento se resuelvan, el sistema deberá revertir la deuda automáticamente a su estado original recalculando los intereses correspondientes.

El sistema deberá controlar el periodo de vigencia de la paralización y disponer de alarmas para los usuarios.

Finalmente, el sistema deberá permitir gestionar las garantías (avales, fianzas, etc.) asociadas a la suspensión y paralización.

#### *a.1.4.5) Prescripción*

El sistema deberá permitir la gestión integral de la prescripción de las deudas. Para ello, todas las deudas deberán llevar asociado su fecha de prescripción que se calculara según la norma reguladora correspondiente y que deberá ser parametrizable.

Durante la vida de la deuda, se podrán realizar acciones bien desde el Ayuntamiento o por parte del contribuyente que interrumpan temporalmente el plazo de prescripción. Una vez finalizadas dichas acciones, el sistema deberá recalcular automáticamente la nueva fecha de prescripción.

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

#### *a.1.4.6) Ejecutiva*

Una vez finalizado el plazo de pago en periodo voluntario y en caso de que el deudor no hubiera ingresado la totalidad de la deuda, el sistema deberá poder articular el pase de los valores de voluntaria a ejecutiva, la formación de los expedientes correspondientes y la gestión del proceso de puesta al cobro de valores en ejecutiva.

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

- Generación de las notificaciones de Providencias de Apremio de forma individual o por lotes
- Calculo de recargos
- Carga en ejecutiva de valores externos.
- Reposición a voluntaria.
- Generación, lectura y carga de ficheros informáticos y documentos, así como cualesquiera otras gestiones asociadas a la recaudación ejecutiva efectuada por cuenta del Ayuntamiento a través del embargo de devoluciones del IRPF o como consecuencia de la adhesión al Convenio AEAT-FEMP en materia de recaudación ejecutiva.
- Gestión de Compensaciones
- Recaudación de valores en ejecutiva por comparecencia ante el personal de atención al público mediante TPV o datáfono.

#### *a.1.4.7) Embargo*

Todas las deudas en periodo ejecutivo notificadas y que han cumplido el plazo del vencimiento del apremio, podrán pasar a la fase de embargo se puede realizar de forma individual o masiva.

Durante esta fase, el sistema deberá permitir realizar las siguientes actuaciones:

- Diligencia de embargo. Solicitud de información de forma individual o masiva de cuentas, salarios, vehículos, créditos, inmuebles y de otros tipos de bienes.
- Introducción de resultados.
- Emisión de Mandamientos y Otros Documentos
- Información y Ejecución de Embargos Norma 63
- Embargo de bienes.
- Subasta de bienes.
- Gestión de fallidos.
- Derivación de responsabilidad.

#### *a.1.5) Contabilidad*

El sistema deberá contar con un módulo de contabilidad auxiliar en el que se re realicen los asientos de todas las operaciones tributarias y que se remitan a la contabilidad general del Ayuntamiento.

El sistema deberá permitir la conciliación y cuadre de los movimientos contables mediante la generación de ficheros de intercambio con el Sistema contable corporativo.

Esta contabilidad auxiliar permitirá registrar todas las operaciones de conformidad con la Instrucción contable de la Administración Local

Asimismo, el sistema deberá permitir:

- Fiscalización previa (limitada o plena) y a posteriori por muestreo, teniendo en cuenta que la modalidad aplicable podrá ser autorizada en función de las características y volúmenes de los derechos económicos a fiscalizar.
- Emisión de estadísticas e informes de control por la Intervención con la periodicidad que se establezca.
- Posibilidad de establecimiento de la modalidad de Control Financiero Permanente en sustitución de la fiscalización mediante puesta a disposición de la Intervención de procedimientos de ingresos ya finalizados.
- Con las funcionalidades descritas, el módulo estará asociado a cada uno de los procedimientos de ingresos susceptibles de intervención en la modalidad que le corresponda, facilitando las herramientas que se requieran para el ejercicio sus funciones por la Intervención municipal.

#### *a.1.6) Inspección*

El sistema deberá contar con un módulo que facilite la labor de los inspectores del Ayuntamiento y deberá contar con las siguientes funcionalidades:

- Tramitación completa y electrónica de procedimientos inspección

- Actuaciones del procedimiento de inspección y sancionador integrado con el resto de la aplicación y, en concreto, con los módulos de gestión tributaria y censal, en su caso.
- Actuaciones masivas y expediente a expediente.
- Integración del procedimiento inspector con el sancionador, incorporando al segundo toda la información común.
- Posibilidad de composición por el usuario de los textos a emplear en ambos procedimientos, sumando, de forma cómoda, varios textos parciales predefinidos y permitiendo campos de texto libre.
- Cálculo de las liquidaciones y sanciones con las especialidades propias de la Inspección (ingresos a cuenta, deducción de cuotas previamente abonadas, intereses según tipo de acta, criterios de graduación de la sanción, reducciones del importe de la sanción, etc.).
- Creación de consultas e informes.

#### *a.1.7) Sanciones y recursos*

El sistema deberá permitir la gestión de los expedientes asociados al procedimiento sancionador integrado con el resto de la aplicación y, en concreto, con los módulos de gestión tributaria y censal, en su caso. Asimismo, deberá permitir:

- Integración del procedimiento inspector con el sancionador, incorporando al segundo toda la información común.
- Cálculo de las liquidaciones y sanciones con las especialidades propias de la Inspección (ingresos a cuenta, deducción de cuotas previamente abonadas, intereses según tipo de acta, criterios de graduación de la sanción, reducciones del importe de la sanción, etc.).

Asimismo, el sistema deberá contemplar la tramitación completa y electrónica de los procedimientos de recursos de reposición y alzada.

Finalmente, este módulo permitirá realizar un seguimiento de Reclamaciones Económico-Administrativas y Recursos Contencioso-Administrativos asociados a valores.

#### *a.1.8) Cuadro de Mando (BI)*

El Sistema permitirá analizar la información tributaria en tiempo real, efectuar consultas en un entorno sencillo e intuitivo y obtener instantáneamente los resultados de las mismas para su análisis:

- Definición de los objetivos de recaudación del Ayuntamiento.
- Conocer el grado de cumplimiento de los objetivos fijados según la planificación prevista y de las desviaciones producidas, en su caso.
- Realizar el seguimiento de las actuaciones.
- Tomar decisiones por la dirección del Ayuntamiento

Se deberá desarrollar el cuadro de mando para la explotación gráfica y estadística de la información generada por la gestión tributaria y recaudatoria que se realiza a través del sistema. El Cuadro de Mando estará orientado al seguimiento y control directivo de la situación general de los procedimientos de tributarios y recaudatorios, con indicadores de medición de la productividad laboral, de las cargas por puesto de trabajo y de la eficacia de los resultados recaudatorios alcanzados.

---

Asimismo, el sistema deberá permitir obtener todos los informes necesarios para el desempeño de los trabajos y la operativa diaria del Ayuntamiento de Granada. Estos informes deberán ser totalmente configurables por el usuario y se podrán imprimir y exportar a distintos formatos ofimáticos.

*a.1.9) Integración con otros sistemas*

**b) Ámbito humano**

b1 Formación

Al inicio del proyecto se deberá realizar un plan de formación detallado en el que se indique, como mínimo, la siguiente información:

- Número de cursos
- Número máximo de alumnos/curso
- Personal al que va dirigido
- Tipo de cursos
- Horas de duración
- Número de formadores
- Equipamiento necesario
- Contenido de los cursos

La formación deberá cumplir con los siguientes requerimientos mínimos:

- **Formación al personal técnico del Ayuntamiento**, que asegure el conocimiento al personal responsable de la operación y administración del sistema.

De esta manera el personal municipal deberá poder realizar el mantenimiento de todo el sistema así como el diseño, configuración e implementación de nuevos procedimientos de forma autónoma.

Asimismo, se les deberá formar en la estructura del modelo de datos del Sistema, de tal manera que el personal técnico del Ayuntamiento pueda realizar y construir consultas directas a las Bases de Datos.

Esta formación deberá estar acompañada de toda la documentación técnica necesaria para la operación del Sistema.

- **Formación al personal municipal que accederá al Sistema de Gestión Tributaria**. En este sentido habrá que diferenciar la formación para gestores tributarios y recaudadores, la formación para los trabajadores de los servicios de atención a la ciudadanía y la formación para los directivos responsables del área tributaria y de recaudación:

Esta formación deberá estar acompañada de los materiales, manual, guías, etc. de consulta para el correcto desempeño de sus labores diarias.

- **Consolidación del aprendizaje:** Se deberá prever la realización de sesiones de formación que permitan a los distintos colectivos consolidar los conocimientos aprendidos y mejorar o perfeccionar en el uso de la herramienta.

---

La formación tendrá un carácter presencial y será impartida en las dependencias municipales. Una vez finalizada la misma, se deberán realizar encuestas de evaluación y, en general, disponer los medios adecuados para garantizar su calidad.

### B2 Divulgación

A través de este ámbito, se realizarán todas las labores necesarias para la Gestión del cambio y comunicación, todo ello bajo la supervisión y aceptación del Ayuntamiento. Las actividades mínimas a realizar serán las siguientes:

Interno:

- Identificar los principales riesgos asociados a los usuarios del sistema de información y poder elaborar acciones favorecedoras de la implantación del mismo
- Realizar acciones de difusión y comunicación que permitan dar a conocer el proyecto a los diferentes agentes implicados en el Ayuntamiento.
- Ejecutar las acciones definidas para la Gestión del Cambio con la aprobación del equipo de dirección del proyecto del Ayuntamiento determine, que faciliten la incorporación del nuevo sistema en el Ayuntamiento y la adaptación de los usuarios al mismo.

Externo

- Elaborar materiales de carácter divulgativo acerca de las bondades y funcionalidades de la Oficina Virtual Tributaria.

### **c) Ámbito operativo**

Tras la implantación tecnológica de la plataforma será necesario ejecutar un Plan de Soporte y Acompañamiento que permita la correcta operación de los procesos de gestión tributaria.

Este plan, cuya ejecución requerirá un mayor esfuerzo tras la puesta en marcha de la herramienta y que deberá continuar a lo largo del proyecto, deberá incluir todas las acciones de acompañamiento y asistencia al personal durante los periodos clave del calendario tributario.

---

## ***4. Posible alcance actuación. Alfabetización digital de empresas y ciudadanos para fomentar el uso de las nuevas tecnologías y el comercio electrónico***

Las actividades a desarrollar para la consecución de los objetivos de la línea de actuación son:

1. Análisis de la situación actual.
2. Desarrollo de cursos y talleres de alfabetización digital, eminentemente prácticos y diferenciados por destinatarios y niveles.
3. Desarrollo de una plataforma virtual en la que los usuarios podrán acceder a una suite de herramientas de software gratuito, así como realizar talleres en modalidad online.
4. Acciones de comunicación, publicidad y promoción periódicas que permitan dar difusión a las iniciativas, conocer los beneficios que se pueden obtener de las mismas y, de esta forma, generar interés en las empresas y ciudadanos.

### *1. Análisis de la situación actual.*

Las TIC han cambiado completamente la sociedad y se ha convertido en un factor diferencial que condiciona el desarrollo económico de las ciudades. Tienen un gran potencial para generar un impacto positivo en la vida de las personas, pero para que esto sea posible la sociedad se debe digitalizar, de lo contrario existe el riesgo de que se genere una brecha entre los ciudadanos que utilizan las TIC y los que no.

Por ello, inicialmente se deberá analizar cuál es el nivel actual de uso de las TIC en Granada. Diferenciando entre niveles de utilización (mínimos conocimientos, conocimientos básicos, conocimientos de usuario, competencia profesional, etc.) y segmentando a la población por diversas variables (edad, sexo, localización –barrio-, etc.). También se deberá diferenciar entre la alfabetización digital de la ciudadanía y la de las empresas, empresarios y emprendedores.

El objetivo de este análisis es determinar si existe una brecha digital entre la ciudadanía de Granada, entre sus empresas, empresarios y emprendedores (dentro de Granada) o entre Granada y otros puntos de España y realizar una aproximación del tamaño de esta brecha.

---

Este punto exigirá la realización de trabajos de prospección y de identificación de necesidades para los diferentes colectivos objetivo de Granada. Se realizarán, al menos, las siguientes actividades:

- Análisis de programas realizados anteriormente por el Ayuntamiento.
- Mesas de trabajo con centros tecnológicos, asociaciones empresariales y otros grupos de interés.
- Identificación de necesidades para cada uno de los colectivos objetivo.
- Identificación y análisis de buenas prácticas realizadas en otras administraciones u organismos.
- Definición de conclusiones y recomendaciones en base al análisis realizado.

Además, será necesario elaborar un plan de trabajo con las actividades a realizar, incluyendo los principales hitos y entregables a desarrollar.

## *2. Diseño y desarrollo de los talleres de alfabetización digital*

La formación que demanda de los participantes un papel activo en el proceso de aprendizaje es clave. Para ello, se deberán diseñar talleres de alfabetización digital eminentemente prácticos.

Se realizarán las siguientes actividades:

- **Definición de los talleres a impartir** (mínimo 10) en base al análisis realizado previamente, con al menos, el siguiente contenido:
  - Objetivo del taller
  - Contenidos o módulos a impartir
  - Metodología de exposición y actividades a realizar durante el taller
  - Temporalización de la sesión
  - Recursos a emplear
  - Número de horas.
  - Participantes a los que va dirigido. Será necesario discriminar en función de las competencias digitales de los alumnos (sin conocimientos previos o muy básicos, competencias digitales básicas, etc.)
  - Formato de los talleres (presencial, online, mixto, etc.)
  - Canales y herramientas a utilizar para su impartición.
  - Material didáctico de apoyo. Los cursos llevan inherentes la entrega de un material didáctico que se entregará durante la ejecución de los talleres a cada uno de los alumnos

- Elaboración de contenidos siguiendo un modelo estándar de generación de contenidos, homogeneizado pero adaptado a los perfiles formativos.
- Elaboración de los materiales didácticos previstos.
- Propuesta de cronograma indicando el número de ediciones a realizar por taller y fechas concretas para realizar los mismos.
- Desarrollo de la formación.
- Valoración del emprendizaje. Durante la ejecución de los talleres se realizará una evaluación de la satisfacción de los destinatarios proponiendo mejoras de cara a futuras ediciones.

Para ello, sería necesario especificar la metodología de evaluación de todos los aprendizajes a adquirir: contenidos, actitudes y destrezas que se van a evaluar.

Entre los talleres propuestos deberán incluirse al menos, los siguientes:

1. Cursos formativos de Inclusión digital que aborden los aspectos más básicos y esenciales que hacen posible adquirir y consolidar las competencias digitales. Podrán incluir contenidos como:
  - a. Contextualización actual de las TIC
  - b. Uso práctico del ordenador y de dispositivos móviles
  - c. Iniciación al paquete ofimático (procesador de textos, hojas de cálculo y presentaciones)
  - d. Internet y correo electrónico
2. Cursos formativos para mejorar la empleabilidad utilizando las nuevas tendencias para la búsqueda de empleo e identidad digital.
3. Cursos más avanzados que incluyan contenidos sobre:
  - a. Dispositivos y aplicaciones móviles
  - b. Generación de contenidos digitales: audio, vídeo, imagen y web
  - c. Aplicaciones de Google y otras herramientas de la nube
  - d. Uso práctico de las redes sociales: comunicación, información y promoción
  - e. Comercio electrónico y marketing digital.

### *3. Diseño y desarrollo de una plataforma virtual*

La formación online, e-learning, es sin duda una gran ventaja para los participantes dado que ofrecen un mayor nivel de flexibilidad, además, facilita el seguimiento del aprendizaje de cada uno de cada uno de los participantes.

---

Por otro lado, estas plataformas permiten ofrecer a los participantes otros servicios y contenidos complementarios que favorecen la alfabetización de ciudadanos y empresas.

La plataforma digital a desarrollar deberá cumplir los siguientes objetivos:

- Por un lado, los usuarios podrán acceder a una suite de herramientas dirigidas a mejorar la eficiencia y productividad empresarial. Entre estas herramientas se encontrarán las habituales de ofimática y otras más avanzadas.
  - Procesamiento de textos.
  - Hojas de cálculo.
  - Presentaciones multimedia.
  - Bases de datos.
  - Programas de e-mail
  - Almacenamiento de información en la nube
  - Diseño de encuestas
  - Gestión de Redes Sociales
  - Planificación y gestión de tareas
  - Presupuestos y facturación
- Por otro, servirá como un canal para impartir los talleres programados y compartir información entre los formadores y los participantes.
- Además, la plataforma deberá incluir una sección de informes y estadísticas con el objeto de poder proporcionar información de la formación impartida de forma ágil y sencilla.

Será necesario proveer tanto el acceso a estas herramientas, como los materiales didácticos y guías de uso para su utilización a nivel de usuario.

Por otro lado, resulta clave desarrollar sistemas y herramientas tecnológicas que permitan modificar las interfaces y los entornos de acceso de los aparatos electrónicos para adaptarse a las personas de movilidad reducida y con problemas de comunicación.

La accesibilidad es un factor clave para la inclusión social. Vivimos en una sociedad dinámica, compleja, tecnificada, y que aparentemente ofrece nuevas y mayores oportunidades de desarrollo personal, de bienestar social y calidad de vida, pero para las personas con discapacidad, las tecnologías pueden convertirse en barreras y factores de exclusión para su plena participación e integración en la comunidad

En las actuaciones que se realicen se debe garantizar la accesibilidad de todos sus usuarios. Es decir, que todas las personas, independientemente de tener una discapacidad, de la edad

---

o de acceder a la web desde tecnologías poco convencionales, deben poder acceder a los contenidos sin encontrar dificultades para ello.

A tal fin, se deberán cumplir las Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web 2.0 establecidas por el W3C (Consortio de la World Wide Web).

Los factores que, al menos, se deberán tener en cuenta en el desarrollo de los contenidos digitales, son los siguientes:

- Las características visuales del portal (tipo de letra, color de fuente y fondo, etc.). Se deberán definir mediante la hoja de estilos para que el usuario pueda ajustar el texto a sus preferencias.
- Los tamaños de las fuentes. Se deben definir con unidades relativas para que se pueda ampliar o disminuir el tamaño de la fuente desde las opciones del navegador.
- Si un usuario accede a la página con un navegador que no soporta hoja de estilos, no supondrá una dificultad, porque de igual manera se podrá acceder a todos los contenidos con la CSS desactivada.
- Las páginas tendrán una estructura clara tanto para el usuario que pueda ver todo el contenido, como para el que lea la información con un lector de pantalla, usuarios que desactiven la hoja de estilos, etc. Bajo este objetivo, se definirán mediante el código HTML los encabezados de sección, las listas y todos los elementos que ayuden a la comprensión general del sitio web.
- El código HTML y CSS empleado se ajustará a las gramáticas formales para garantizar la correcta visualización de los contenidos en distintos navegadores.

Las actuaciones a realizar son las siguientes:

- Análisis y diseño del portal junto con su contenido. Diseño del esquema WEB y servicios a suministrar sobre la plataforma.
- Construcción, carga de contenidos y pruebas unitarias.
- Prueba Piloto. En esta fase se establecerá un grupo reducido de participantes para operar sobre la herramienta antes del lanzamiento definitivo de la misma.
- Lanzamiento y soporte.

#### *4 Plan de comunicación*

Se deberá diseñar y ejecutar un Plan de Comunicación orientado a promocionar los talleres entre los potenciales participantes e informar a la ciudadanía sobre la marcha del proyecto y beneficios conseguidos.

Estas actuaciones de comunicación se deberán desarrollar desde el inicio del proyecto hasta la finalización del mismo.

Se realizarán, al menos, las siguientes actuaciones:

- 
- Diseño del plan de comunicación con el detalle cada una de las acciones a realizar, así como el discurso y mensajes a transmitir que pongan en valor el programa.
  - Elaboración de los soportes de comunicación.
  - Reuniones con los principales agentes de interés para explicar el proyecto y conseguir su involucración para difusión y promoción del programa.
  - Difusión del programa. Entre las actuaciones, se deberán desarrollar al menos 2 jornadas de presentación del proyecto. Para ello, se deberá contar con las instalaciones físicas adecuadas y con los medios técnicos necesarios.
  - Asesoramiento a los participantes durante el proceso de inscripción en los talleres. Se habilitará un servicio de soporte telefónico y un buzón de correo electrónico para atender las dudas de los participantes.
  - Gestión documental. Recogida y custodia documental para inscribirse en los talleres.