



Memòria del Pla de Renovació de Sistemes d'Informació d'Hisenda

Institut Municipal d'Informàtica

2008-2019

Ajuntament de
Barcelona



L'Institut Municipal d'Informàtica (IMI) és un organisme autònom local de l'Ajuntament de Barcelona nascut al 1990 amb el propòsit de proporcionar tots els serveis de les Tecnologies de la Informació i Comunicació (TIC) a l'Ajuntament de Barcelona i als organismes i a les empreses públiques que en depenen.

En aquests moments, estem presenciant una profunda transformació social, econòmica i cultural a tots els nivells de l'Ajuntament de Barcelona: la transformació digital. Cada vegada més, la ciutadania té a la seva disposició eines de col·laboració i participació i volen fer-les servir en la seva relació amb l'Administració Municipal. A la vegada, des de l'IMI, tenim un paper clau perquè la tecnologia afavoreixi la gestió eficient dels recursos i serveis de la ciutat, per millorar la qualitat de vida i benestar dels treballadors del Consistori i de tots els ciutadans.

És dins d'aquest context, que al 2008, juntament amb l'Institut Municipal d'Hisenda (IMH), es decideix apostar per noves solucions tecnològiques en el camp de la gestió tributària, donant el tret de sortida al Pla de Renovació de Sistemes d'Hisenda (PSH) de l'Ajuntament de Barcelona. L'objectiu principal era renovar, actualitzar i millorar els sistemes de l'IMH per una gestió més òptima dels ingressos de l'Ajuntament de Barcelona i per disposar d'una visió més integrada de totes les operacions relacionades amb la ciutadania. La plataforma tecnològica escollida, SAP TRM (*Tax Revenue Management*), ha permès gaudir d'una base de dades global, més homogènia, escalable i fàcil de mantenir. La visió integral de les dades mestres també ha estat un dels grans beneficis.

La memòria que ara es presenta recull la informació més rellevant sobre el Pla de Renovació de Sistemes d'Hisenda, finalitzat al 2019. En les dades informades en aquesta memòria queda reflectit l'elevat volum de gestió i el seu resultat.

Francisco Rodríguez

Gerent de l'Institut Municipal d'Informàtica



Continguts

1. Introducció	11
1.1. Resum Executiu	12
1.2. Institut Municipal d'Informàtica	14
1.3. Institut Municipal d'Hisenda	15
1.4. Antecedents	16
1.5. El PSH en xifres	20
2. El Pla de Renovació de Sistemes d'Hisenda	23
2.1. Objectius i millores del PSH	24
2.2. Abast del PSH	26
2.3. Calendari Global del PSH	28
3. Beneficis del Pla de Renovació de Sistemes d'Hisenda	31
3.1. Beneficis del PSH	32
3.2. L'Administració Electrònica en el PSH	32
4. Organització del Pla de Renovació de Sistemes d'Hisenda	35
4.1. Introducció	37
4.2. Participants del PSH	38
4.3. Oficina de l'Usuari del PSH	40
4.4. Oficina de Qualitat del PSH	41
4.5. Metodologia ADINET/ ASAP	42
4.6. Model de Seguiment del PSH	43
4.7. Detall de comitès i reunions del PSH	44

5. Usuaris afectats pel Pla de Renovació de Sistemes d'Hisenda	47
5.1. Introducció	48
5.2. Usuaris directes de l'Ajuntament de Barcelona	49
5.3. Usuaris indirectes de l'Ajuntament de Barcelona	51
5.4. Sistemes indirectes externs a l'Ajuntament de Barcelona	53
6. Projectes del Pla de Renovació de Sistemes d'Hisenda	55
6.1. Introducció	57
6.2. Gestió de l'Impost sobre Vehicles de Tracció Mecànica	58
6.3. Gestió de l'Impost sobre Activitats Econòmiques i del Preu Públic de Residus	60
6.4. Gestió del Cadastre, l'Impost de Béns Immobles i l'Impost sobre l'Increment del Valor dels Terrenys de Naturalesa Urbana	62
6.5. Gestió de Liquidacions, Liquidacions obertes, Autoliquidacions, Liquidacions tipificades i Gestió d'Expedients d'Inspecció.	64
6.6. Gestió de la Recaptació de tots els Tributs i altres Ingressos de Preus Públics	66
6.7. Gestió de les Denúncies, Sancions i Recursos de Sancions	68
6.8. Gestió d'Expedients d'Embargament i de Gestió Recaptatòria	70
6.9 Gestió d'Expedients de Recursos, Expedients de Modificació de Base de Dades Tributàries i Expedients de Sol·licituds de Beneficis Fiscals	72
6.10 Gestió de Contribuents	74
7. Gestió del Canvi del Pla de Renovació de Sistemes d'Hisenda	77
7.1. Introducció	78
7.2. Formació en el PSH	79
7.3. Suport en el PSH	81

8. Comunicació del Pla de Renovació de Sistemes d'Hisenda	83
8.1. Introducció	84
8.2. Principals actuacions	85
9. Dimensió econòmica del PSH	87
9.1. Pressupost	89
10. Participants en el Pla de Sistemes d'Hisenda	91
10.1. Participants de l'Institut Municipal d'Hisenda	92
10.2. Participants de l'Institut Municipal d'Informàtica	95
10.3. Participants d'altres dependències de l'Ajuntament	98
10.4. Empreses implementades del PSH	99
10.5. Altres sistemes integrats	107

Ajuntament  de Barcelona

Institut Municipal
d'Informàtica



1

Introducció

- 1.1. Resum Executiu
- 1.2. Institut Municipal d'Informàtica
- 1.3. Institut Municipal d'Hisenda
- 1.4. Antecedents
- 1.5. Algunes xifres del PSH

1

Introducció

1.1. Resum executiu

El Pla de Renovació de Sistemes d'Informació d'Hisenda (PSH) ha estat un conjunt de nou projectes duts a terme per l'Institut Municipal d'Hisenda (IMH) i l'Institut Municipal d'Informàtica (IMI) en un període de deu anys per tal de renovar, actualitzar i millorar els sistemes d'informació de l'IMH i així donar resposta als nous requisits d'aquest Institut per a una gestió més òptima dels ingressos de l'Ajuntament de Barcelona.

El PSH ha proporcionat una sèrie de beneficis rellevants, tant pel Consistori com per la ciutadania. Ha permès obtenir una visió 360º del contribuent per a una millor gestió dels tributs i deutes gràcies a la implementació d'una única base de dades. El PSH ha incorporat alguns procediments d'administració electrònica, adequant part dels processos a la normativa de l'Administració Electrònica (Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques i Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic). Aquesta millora s'ha materialitzat a través de la implementació dels serveis per a la notificació electrònica, la implementació de nous serveis d'interoperabilitat amb altres ens i organismes, la implementació parcial d'expedients electrònics i la millora de la tramitació telemàtica a través del portal de Tràmits de l'Ajuntament de Barcelona.

El PSH va néixer al 2008 amb l'impuls de Lluís Olivella a la Gerència de l'IMI i l'Antoni Rodríguez a la Gerència de l'IMH. El naixement del Pla tenia dues motivacions principals, per una banda calia donar una visió més integrada de totes les operacions de l'IMH amb la ciutadana, i per l'altra banda, calia renovar tecnològicament la plataforma d'aleshores, un *Host Mainframe* amb desenvolupament a mida que estava operatiu des de més de vint-i-cinc anys i que havia donat lloc a un mapa de sistemes molt fragmentat i de difícil manteniment. A més, poques persones concentraven el coneixement tècnic del sistema. Al 2010 es va escollir SAP Tax Revenue Manager (SAP TRM) per ser la plataforma tecnològica més robusta i la que disposava d'un ecosistema de desenvolupadors millor que la resta, tot i que implicava certs desenvolupaments complementaris.

La Direcció del PSH va estar formada per la Maria Carmen Estrada, Directora d'Informàtica de l'IMH, el Nicolás Lendínez, Director de Desenvolupament de l'IMI i la Marta Serra, responsable Sectorial d'Hisenda de l'IMI, com a Coordinadora del Pla.

El PSH, degut al seu gran abast, s'ha desenvolupat en un llarg període de temps. Per tal de poder executar millor la renovació de tots els sistemes, es va dividir el Pla en dues fases i en diferents projectes, realitzant abans de cada fase una reenginyeria dels processos de negoci afectats

El PSH, degut al seu gran abast, s'ha desenvolupat en un llarg període de temps. Per tal de poder executar millor la renovació de tots els sistemes, es va dividir el Pla en dues fases i en diferents projectes, realitzant abans de cada fase una reenginyeria dels processos de negoci afectats

La primera fase va començar al 2012, amb el Manel Sanromà a la Gerència de l'IMI i l'Antoni Rodríguez a la de l'IMH. Els projectes que es van dur a terme van ser la Renovació dels sistemes de Gestió de l'Impost sobre Vehícles de Tracció Mecànica (IVTM), de Gestió de la Recaptació de tots els Tributs i Altres Ingressos de Dret Públic i la Integració de Contribuents amb la plataforma tributària SAP-TRM. Aquests projectes van finalitzar al 2014.

Al 2016, amb el Francisco Rodríguez com a nou Gerent de l'IMI i la Teresa Ribas com a nova Gerent de l'IMH, es va iniciar la segona fase. La gestió de l'Impost Sobre Activitats Econòmiques (IAE) i del Preu Públic de Residus (RSD); Gestió del Cadastre i l'Impost de Béns Immobles (IBI) i l'Impost sobre l'Increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana (PV) i Gestió de Liquidacions, Liquidacions Obertes, Autoliquidacions, Liquidacions Tipificades i la Gestió d'Expedients d'Inspecció, la Gestió de les Denúncies, Sancions i Recursos i Al·legacions de Denúncies i Sancions; la Gestió d'Expedients d'Embargament i de Gestió Recaptatòria, la Gestió d'Expedients de Recursos de Tributs, de Modificació de Base de Dades i de Sol·licituds de Beneficis Fiscals. Per finalitzar el PSH es va dur a terme la segona fase del Projecte de Gestió de Contribuents, que ja s'havia iniciat a la primera fase, renovant la Gestió de Contribuents a SAP TRM. El PSH es va finalitzar al 2019, amb l' Antoni Fernández com a Gerent de l'IMH.

El PSH ha tingut un gran impacte a l'Ajuntament de Barcelona, els usuaris afectats pel PSH han estat molts al llarg dels anys i es poden classificar en tres col·lectius en funció del seu paper en el Pla i l'afectació que aquest li ha generat. Els usuaris directes del PSH, per sobre del miler, que utilitzen directament el sistema en el seu lloc de treball. Els usuaris indirectes de l'Ajuntament de Barcelona que al seu lloc de treball utilitzen sistemes que s'han integrat amb la nova plataforma tributària de l'IMH. I finalment, els usuaris indirectes externs a l'Ajuntament de Barcelona, ens i organismes externs que mitjançant serveis d'interoperabilitat intercanvien informació amb el sistema de gestió tributària i recaptatòria de l'IMH.

1.2. Institut Municipal d'Informàtica*

L'Institut Municipal d'Informàtica (d'ara en endavant, IMI) és un organisme autònom local de l'Ajuntament de Barcelona adscrit a la Gerència Municipal que neix a l'any 1990 amb l'objectiu de subministrar tots els serveis de les Tecnologies de la Informació i Comunicació (TIC) a l'Ajuntament de Barcelona i als organismes i a les empreses públiques que en depenen.

L'IMI és conscient de la importància de les TIC a la societat actual. És per això que l'Institut juga un paper fonamental a la ciutat com a pol de referència tecnològic i també com a peça clau en l'equilibri territorial i en el foment de l'emprenedoria local.

Què fa

L'Institut Municipal d'Informàtica proporciona serveis tecnològics a l'Ajuntament de Barcelona. Concretament desenvolupa les següents tasques:



Participar en el disseny i execució de l'estratègia TIC de l'Ajuntament de Barcelona.



Ofereir assessorament i suport en tots aquells projectes de l'Ajuntament que requereixen una estratègia de sistemes d'informació i telecomunicacions.



Impulsar i executar projectes tecnològics per a l'Ajuntament de Barcelona.



Proporcionar solucions que faciliten la direcció, coordinació i supervisió global del conjunt de l'actuació del grup municipal a nivell d'estratègia global i sectorial de l'Ajuntament.



Proveir a l'Ajuntament eines tecnològiques per a la tramitació, prestació i concessió d'ajudes a la ciutadania.



Proporcionar solucions que governen, gestionen i implementen sistemes d'informació de caràcter tècnic a l'Ajuntament de Barcelona.



Garantir solucions que recolzen les tasques administratives que porta a terme el Consistori, així com recolzament en matèries tècniques que requereixen coneixements específics.



Assegurar solucions que permetin la protecció de la legalitat i de la seguretat ciutadana, concretament, mesures que faciliten el control i la gestió de mecanismes que garanteixen els drets dels ciutadania..

Dades rellevants del 2017

12.880

estacions de treball

11.145

terminals fixes

19.279

usuaris

1,05 M

tràmits telemàtics

650

servidors

948

aplicacions

1.138

punts wifi

2,4 M

Visites a la nova intranet

424

Datasets d'open data

10,9 M

Intercanvis de dades amb altres AP

1.3. Institut Municipal d'Hisenda*

L'Institut Municipal d'Hisenda (d'ara en endavant, IMH) és un organisme autònom local, dotat de personalitat jurídica pròpia, amb plena capacitat jurídica i d'obrar, i autonomia de gestió per al compliment de les seves finalitats. L'IMH, creat al 1995, es troba adscrit a la Gerència d'Economia, Empreses i Ocupació de l'Ajuntament de Barcelona.

L'IMH té com a finalitat la gestió, recaptació i inspecció dels tributs, multes i altres ingressos de dret públic de l'Ajuntament de Barcelona, dels seus organismes autònoms i d'altres entitats públiques, quan se li encomani.

Dades rellevants del 2017

64.696

Tràmits realitzats des de l'IMH per a l'atenció als contribuents

412.844

Tramitació per internet

10.625

Tràmits de gestió tributària totals realitzats

98.902

Documents entrats en registre

8.760

Consultes rebudes telemàticament

39.331

Cites sol·licitades

4.292

Número de canvis de titular d'IBI realitzats

11.595

Beneficis fiscals sol·licitats

56.991

Al·legacions i recursos realitzats en relació amb tributs, preus públics i multes

5.332

Sol·licituds de devolució d'ingressos

Què fa

L'institut Municipal d'Hisenda té encomanats els següents serveis:



Gestionar els tributs i els ingressos de preu públic i la seva corresponent recaptació.



Mantenir actualitzats els padrons, posar-los al cobrament i judar els contribuents en la confecció de les autoliquidacions.



Posar a disposició dels professionals de la gestió i de les empreses informació i tràmits a la pàgina web.



Notificar les sancions derivades d'infraccions comeses per les persones físiques o jurídiques.



Notificar, d'acord amb les ordenances fiscals, les liquidacions de tributs no inclosos en padrons o autoliquidacions.



Informar i assessorar tant a les persones físiques com a les jurídiques.



Utilitzar el procediment de constrenyiment per a assegurar el cobrament dels deutes tributaris i altres ingressos públics i la via executiva



Resoldre els recursos que es presentin.



Realitzar tasques d'inspecció per detectar el frau fiscal.

1.4. Antecedents

Calendari Global del Pla de Renovació de Sistemes de l'Informació d'Hisenda

L'IMH, juntament amb l'IMI, ha dut a terme durant el període 2008-2019 el Pla de Renovació de Sistemes d'Informació d'Hisenda (d'ara en endavant, PSH).

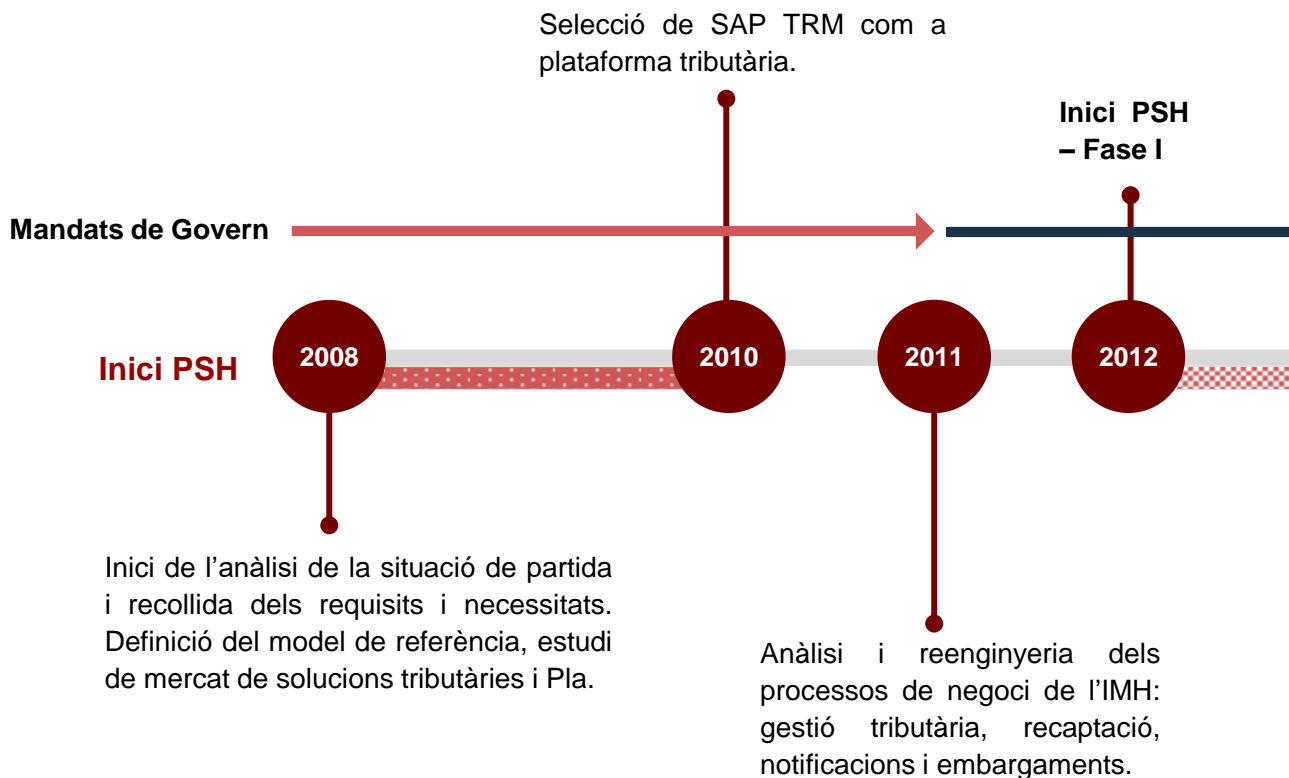
El PSH s'ha dividit en diferents projectes d'implementació diferenciats en dues fases, ambdues precedides per reenginyeries de processos. La primera fase es va implementar entre els anys 2012 i 2014 i la segona fase entre el 2016 i 2019.

En el calendari global del Pla (veure gràfic adjunt) s'hi pot distingir una primera etapa inicial d'anàlisi de la situació de partida, identificació de les necessitats i elecció de la plataforma tributària a implementar.

El detall d'aquest estadi, juntament amb el de les reenginyeries, es troba desenvolupat en els següents apartats de la present memòria.

Per altra banda, en l'apartat 6 de la present memòria, es troba l'abast, l'equip, els beneficis i el calendari de cada un dels nou projectes dels que ha constatat el PSH.

Calendari global del PSH



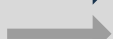
Mandats de Govern



2007- 2011 | Gerència IMI: Lluís Olivella / **Gerència IMH:** Antoni Rodríguez



2011-2015 | Gerència IMI: Manel Sanromà / **Gerència IMH:** Antoni Rodríguez



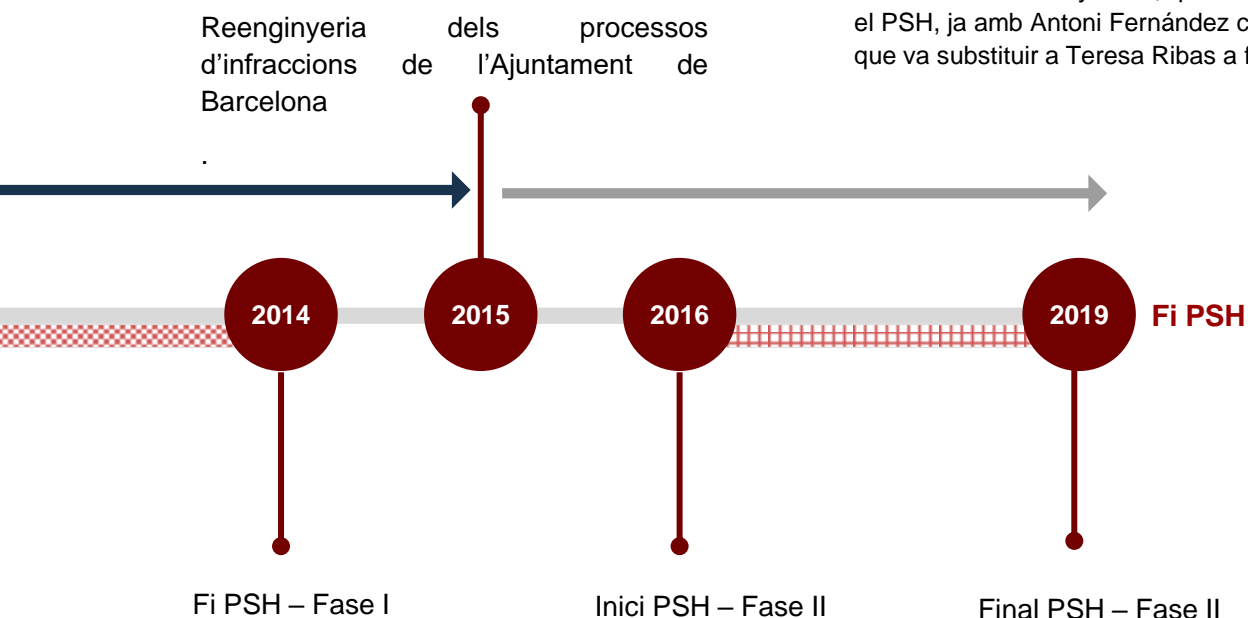
2015-2019 | Gerència IMI: Francisco Rodríguez / **Gerència IMH:** : Antoni Rodríguez (fins 2016)- Teresa Ribas (fins 2018) - Antoni Fernández

Els Mandats de l'Ajuntament de Barcelona durant el PSH




El PSH s'ha desenvolupat al llarg de tres mandats diferents de l'Ajuntament de Barcelona.

- El **primer mandat de govern** del PSH va ser el del 2007-2011. El tret de sortida al Pla es va donar gràcies a l'impuls de Pilar Conesa, aleshores Gerenta adjunta d'Administració Electrònica i Sistemes d'Informació; el Gerent de l'IMI, Lluís Olivella, i els equips de la Direcció de Desenvolupament de l'IMI (Nicolás Lendínez i Marta Serra). Amb el treball del Director de Processos de l'IMI, Amador Álvarez; el Gerent de l'IMH, Antoni Rodríguez, i amb la Directora d'Informàtica de l'IMH, M. Carmen Estrada, es van identificar els requeriments necessaris i es van analitzar les diferents alternatives de plataformes tributàries del mercat amb el treball de l'empresa *PricewaterhouseCoopers, S.L.* Finalment, es va seleccionar la plataforma SAP TRM. Al finalitzar aquest mandat estava en procés la licitació de la primera fase del PSH.

- El **segon mandat** va tenir lloc del 2011 al 2015. Al 2011, amb Manel Sanromà a la Gerència de l'IMH i Antoni Rodríguez a la Gerència de l'IMI, es va fer l'adjudicació de la primera fase del PSH a l'empresa *everis Spain SLU* i la de Gestió del Canvi a l'empresa *Indra Sistemas SA*. En aquesta etapa es va implementar la gestió de la recaptació i de l'Impost de Vehicles de Tracció Mecànica sobre la plataforma SAP TRM. Els nous sistemes es van posar en marxa entre el 2012 i 2014. Posteriorment, dins d'aquest mandat, es va fer la reenginyeria dels processos d'infraccions de l'Ajuntament i es va preparar la proposta per la licitació de la segona fase del Pla.
- A l'inici del **tercer mandat** (2015-2019) Francisco Rodríguez va ser anomenat Gerent de l'IMI i al 2016 Teresa Ribas va fer el relleu a Antoni Rodríguez com a gerent de l'IMH, continuant amb l'execució del PSH. A aquest mateix any es va licitar la segona i última fase del PSH amb dos lots. La renovació de la gestió de tributs es va adjudicar a *everis Spain SLU* i la renovació de la gestió de sancions, embargaments i recursos a l'empresa *DxC Technology SAU*. També es va adjudicar l'Oficina de Qualitat del PSH a *Deloitte Consulting SLU* i l'Oficina d'Usuari del PSH a *everis Spain SLU*. Des del 2016 s'han executat set projectes amb diverses posades en marxa fins a l'any 2019, quan s'ha donat per finalitzat el PSH, ja amb Antoni Fernández com a Gerent de l'IMH, que va substituir a Teresa Ribas a finals del 2018.



Llegenda

-  Estudi previ i selecció de la Plataforma Tributària
-  PSH – Fase 1
-  PSH – Fase 2

Elecció de la Plataforma SAP TRM

L'IMI va iniciar el PSH arran de la necessitat de renovar, actualitzar i millorar els sistemes de l'IMH. Es volia donar resposta als nous requisits que demanava l'Institut per a una gestió òptima dels ingressos de l'Ajuntament de Barcelona.

Durant el mandat 2003–2007, al realitzar el Pla Estratègic de Sistemes, ja es va plantejar la necessitat de renovar els sistemes de l'IMH, però en aquell moment es va decidir que era més prioritari dotar a l'Ajuntament de Barcelona d'altres sistemes per cobrir necessitats encara no resoltes i es van dedicar els esforços fonamentalment a la Web del Consistori i al Portal de Tràmits. La renovació dels sistemes d'Hisenda es va ajornar pel següent mandat.

Així, a partir del 2008, al fer el nou pla de mandat, novament es va plantejar la necessitat de renovar els sistemes d'Hisenda amb dos motius principals. Per a una banda, calia donar una visió més integrada de totes les operacions relacionades amb la ciutadania. Per l'altra banda, calia renovar tecnològicament la plataforma per tenir a l'abast millores tècniques i un mercat més ampli de proveïdors i poder donar una resposta més ràpida a les demandes de l'IMH.

El sistema utilitzat era un *Host Mainframe* amb desenvolupament a mida, que estava operatiu des de feia més de vint-i-cinc anys i que havia donat lloc a un mapa de sistemes molt fragmentat i de difícil manteniment. Per altra banda, poques persones concentraven el coneixement específic i tècnic del sistema utilitzat.

La primera actuació que va tenir lloc a l'any 2009 va ser contractar i executar un projecte per:

- Obtenir una visió estratègica funcional i tecnològica del futur de l'IMH dins de l'Ajuntament, partint d'un anàlisi de la situació del moment.
- Determinar l'arquitectura que havia de donar suport al model futur, incloent l'estudi d'alternatives tecnològiques de mercat.

- Establir la definició, prioritització i planificació dels projectes que caldria executar per a la implementació del PSH i fer-ne un seguiment.

La conclusió d'aquest estudi, aprovat per les Gerències de l'IMH i l'IMI d'aleshores, va ser descartar un desenvolupament a mida.

Per poder escollir la millor solució, es va realitzar un estudi que va incloure l'anàlisi de la situació de partida i la recollida de les necessitats i requisits per, a continuació, determinar la distància entre el model en curs i el model objectiu. En base a això, es va dur a terme un estudi de mercat i comparatiu de productes de gestió tributària per tal d'escollir l'eina que millor s'ajustés als requeriments.

Es van analitzar dues solucions a mida i dues plataformes tributàries i es va seleccionar SAP TRM (*Tax Revenue Manager*) per ser la plataforma tecnològica més robusta i disposar d'un ecosistema de desenvolupadors millor que la resta, tot i que per satisfer tots els requeriments funcionals, calia un desenvolupament complementari.

Beneficis de SAP TRM



Homogenització de la plataforma tecnològica escalable i fàcil de mantenir.



Visió integral de les dades mestres i visió 360° del contribuent.



Base de dades global i eficiència interna.

La plataforma tecnològica seleccionada per la renovació de sistemes d'Hisenda va ser SAP TRM (*Tax Revenue Management*)

Reenginyeries de processos

Abans d'iniciar la primera fase del PSH, al 2011, es va dur a terme una primera reenginyeria de setze processos de negoci de l'IMH, per tal de millorar-los.

L'objectiu d'aquestes reenginyeries era: millorar la recaptació, la qualitat de les dades i el procés de notificació. També tenia per objectius potenciar l'ús de canals alternatius com gestions via web o canals no presencials, millorar l'eficiència interna, agilitzant els processos de tramitació i tractament dels expedients, i aconseguir tenir una visió integral del contribuent.

Els resultats obtinguts mitjançant la primera reenginyeria de processos van ser els que es presenten en aquesta taula:

Resultats primera reenginyeria de processos



Identificació d'un total de 137 millores, tant tecnològiques com no tecnològiques.



Disminució del nombre d'activitats, actors i interaccions.



Millora en l'automatització pràcticament generalitzada de totes les tasques.



Optimització dels processos de negoci de l'IMH.

La segona reenginyeria de processos, realitzada al 2015, va precedir la segona fase del PSH. Aquesta va consistir en millorar l'eficàcia i l'eficiència dels processos de gestió d'infraccions mitjançant una àmplia transformació. Paral·lelament, es van establir nous procediments de treball eliminant les tasques innecessàries i aportant major qualitat de les dades, control i càrrega sobre els recursos i l'augment de la productivitat.

Per altra banda, es va realitzar una investigació per detallar com es duien a terme tots els processos sancionadors de l'Ajuntament de Barcelona per fer-los més homogenis i eficients. Es va crear un marc de debat per recollir les opinions, fonamentades i degudament relacionades entre elles, per dissenyar la millor solució.

Mitjançant aquesta metodologia, es va lliurar i executar un pla d'acció per millorar el procediment abans de desenvolupar la nova eina de gestió de sancions.

Resultats segona reenginyeria de processos



Identificació de 57 millores en total en el procediment sancionador.



Reducció del nombre de funcions manuals del procés gràcies a l'automatització de funcions.



Estandarització de la manera de treballar i els seus suports gràcies a plantilles, mòduls comuns, etc.



Orientació al ciutadà a través de millores que directament els beneficien com el multicanal.

1.5. Algunes xifres del PSH

Per comprendre la dimensió del PSH es presenten algunes xifres totals dels diferents anys de desenvolupament del Pla:

El PSH ha constatat de 9 projectes, els quals s'han realitzat al llarg de diferents anys amb diversos participants. Els actors implicats han estat molts.

10

Anys de PSH

2

Fases del PSH

9

Projectes en total del PSH

72

Persones de l'IMI
participants al PSH

54

Persones de l'IMH
participants al PSH

136

Persones dels equips
proveïdors del PSH

Un factor important del PSH ha estat la seva coordinació i gestió dels actors implicats, que s'ha dut a terme mitjançant aquest volum total de reunions i comitès:

+252

Reunions de Coordinació
Tècnica

+70

Comitès de Direcció





Per assegurar la qualitat dels diferents projectes del PSH s'han realitzat proves funcionals dels productes construïts i s'ha seguit la metodologia ADINET/ASAP, pròpia de l'IMI:

23

Pla de Proves executats

48

Punts de validació de gestió documental de la metodologia ADINET/ASAP

Els usuaris afectats de l'Ajuntament de Barcelona han estat molt nombrosos:

+1200

Usuaris directes al sistema

24

Àrees de l'Ajuntament afectades directament pel PSH

292

Usuaris directes de l'IMH afectats pel PSH

223

Integracions amb sistemes tercers

31

Sistemes d'altres departaments de l'Ajuntament afectats indirectament pel PSH (integrats)

Alguns dels beneficis més rellevants del PSH relacionats amb l'administració electrònica són:

31

Expedients electrònics implementats

13

Serveis d'interoperabilitat implementats



Hisenda Municipal

Avinguda Litoral, 30



2

El Pla de Renovació de Sistemes d'Hisenda

2.1. Objectius i millores del PSH

2.2. Abast del PSH

2.3. Calendari Global del PSH



2

El Pla de Renovació de Sistemes d'Hisenda

2.1. Objectius i millores del PSH

L'Ajuntament de Barcelona gestiona anualment al voltant de deu milions de rebuts de més de quatre milions i mig de contribuents, als quals se'ls envia més de tres milions i mig de notificacions. Això comporta un gran volum de processos i informació relatius a la gestió tributària i la recaptació que ha de gestionar l'IMH. Per aquesta raó, una gestió integral de les dades del contribuent i l'agilitat dels tràmits i processos de recaptació massiva han estat objectius prioritaris del PSH.

Com ja s'ha exposat, el PSH es va iniciar amb una etapa precursora, la qual va consistir en la realització d'una investigació de la situació i del mercat que incloïa l'anàlisi de la situació d'inici i la recollida de les necessitats. D'aquesta manera, un cop es va identificar el *gap analysis*, es van determinar els objectius del Pla, juntament amb les línies d'actuació clares, per tal d'establir què es volia assolir.

Resum dels principals Objectius del PSH



Objectius del PSH

La principal finalitat del PSH ha estat resoldre els problemes de manteniment d'un sistema construït al 1991 amb acumulació d'adaptacions i també l'obsolescència tecnològica de la plataforma d'aleshores (*Host mainframe*). A continuació s'expliquen els principals objectius:



Implementar una nova plataforma de gestió tributària i recaptació sòlida tecnològicament per tractar un gran volum d'informació amb ajustats temps de resposta i amb gran disponibilitat. Per altra banda, escollir una plataforma tributària coneguda en el mercat per poder disposar de professionals qualificats per mantenir-la i evolucionar-la.



Aconseguir tenir una visió integral del ciutadà que permetés millorar el servei i incrementar la eficiència dels processos de gestió i recaptació.



Incrementar l'eficiència interna, agilitzant processos de tramitació mitjançant la col·laboració interna amb altres Administracions.



Poder donar resposta als nous requisits que demanava l'IMH per a millorar els processos de gestió tributària i recaptació.

Un dels principals beneficis del PSH és la implementació de la tramitació electrònica

Milliores que incorpora el PSH

El PSH ha proporcionat una sèrie de millores i beneficis substancials, tant per l'Administració com per la ciutadania. Aquestes són les següents:



Proporciona una visió completa del contribuent per la gestió dels seus tributs i el seu deute, incrementant l'eficiència i l'eficàcia que millora el suport i relació amb el ciutadà, així com la possibilitat de detecció del frau.



S'ha implementat la Interoperabilitat amb altres organismes públics, de manera que s'aconsegueixen importants estalvis de temps, tant pel ciutadà com per l'Administració.



S'ha implementat els serveis per a facilitar la notificació electrònica, els beneficis de la qual són l'estalvi en costos, l'agilització dels tràmits administratius i la millora de l'accessibilitat del ciutadà i es proporcionen els serveis necessaris per a consum de la tramitació telemàtica.



Afavorirà la mobilitat del treballador públic amb la possibilitat de publicació de serveis per a la gestió amb dispositius mòbils.

Elements Clau del PSH

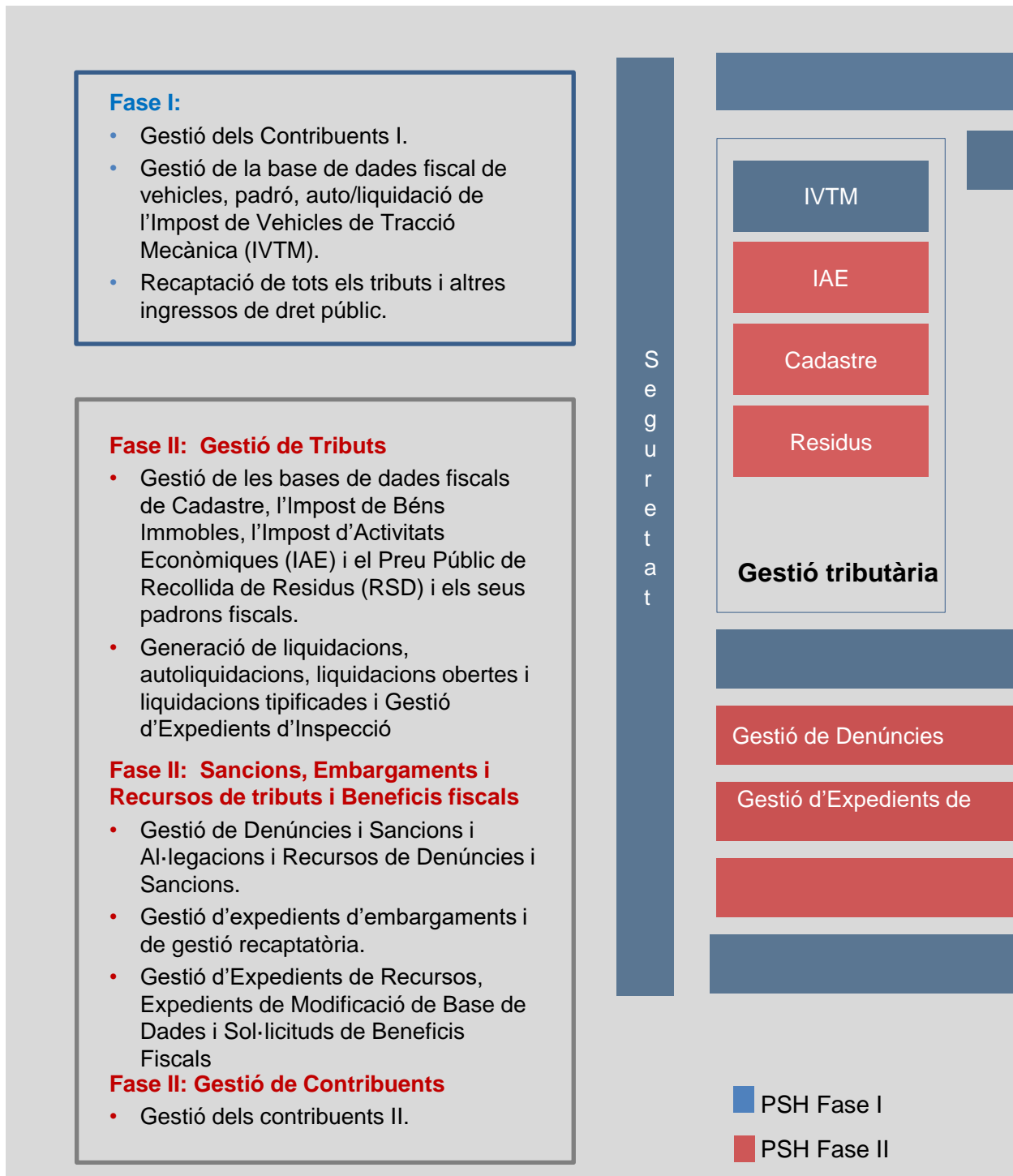
La metodologia i l'organització del PSH han estat dos dels elements clau de l'èxit assolit, ja que han permès implementacions eficaces.



Per altra banda, la bona coordinació entre els diferents col·lectius implicats – IMH, IMI i adjudicatari – ha estat essencial pel transcurs de tot el Pla.

2.2. Abast del PSH

El PSH, degut al seu gran abast, s'ha desenvolupat en un llarg període de temps. Per tal de poder executar millor la renovació de sistemes, es va dividir el Pla en dues fases. Cada una de les fases, a la vegada, es va dividir en diferents projectes, els quals han tingut per objectiu renovar funcionalitats específiques del sistema de gestió tributària i recaptatòria de l'IMH. Aquestes fases i l'abast de cadascuna són les següents:



Gestió dels Contribuents

Prescripció

Padró

Liquidacions

Autoliquidacions

Altres
ingressos

Facturació

Cobraments

Domiciliació

Suspensió/
Paralització

Renotificació

Recaptació

Fraccionament

Devolució

Baixa

Constrenyiment

Embargaments

Comptabilitat

Recursos i Sancions i Al·legacions i Recursos de Denúncies i Sancions.

Recursos, Expedients de Modificació de Base de Dades i Sol·licituds de Beneficis Fiscals

Gestió d'Expedients d'Inspecció

Gestió de la demanda de notificacions

2.3. Calendari Global del PSH

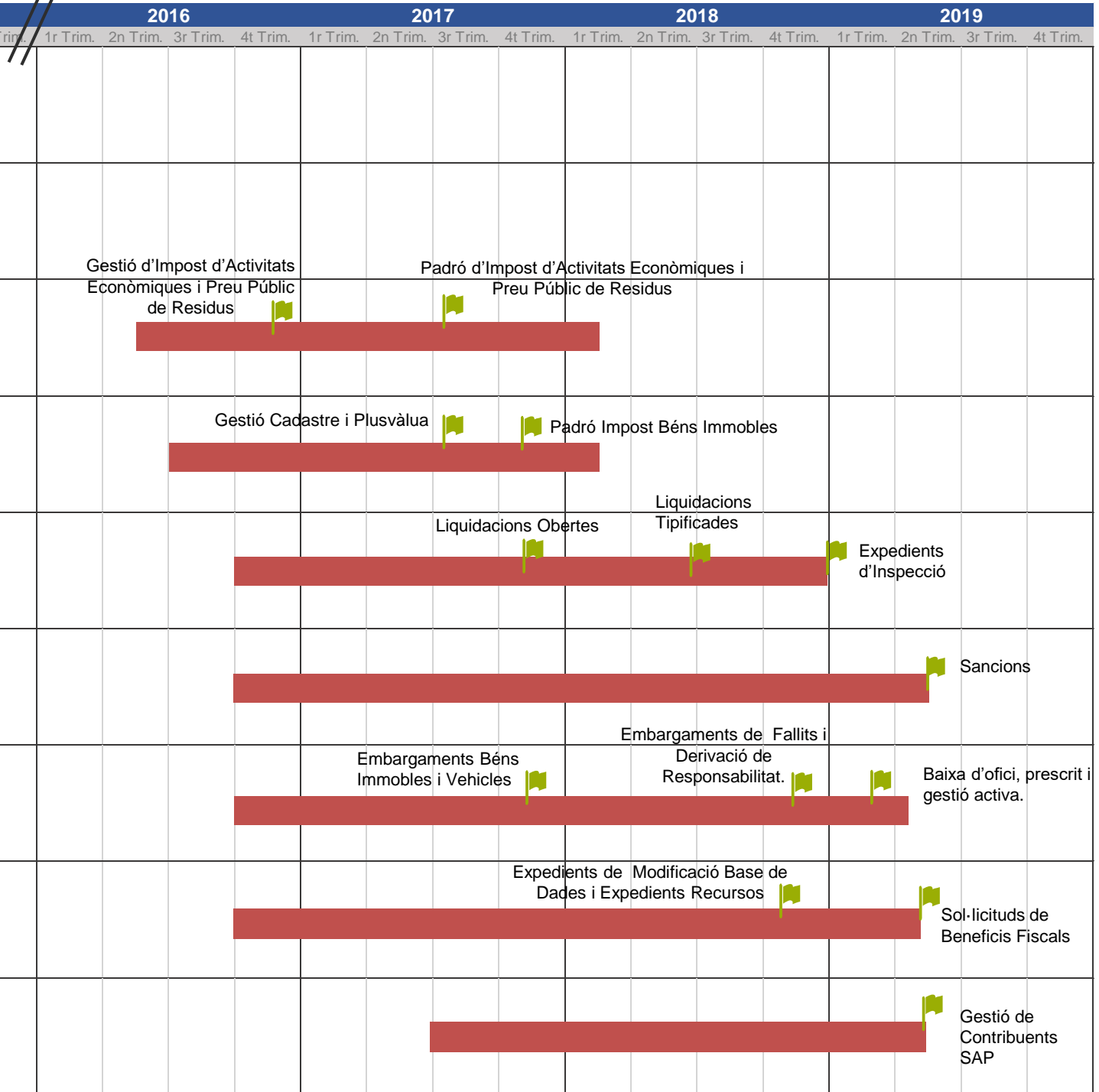
Aquest calendari global mostra la planificació dels diferents projectes del PSH i les arrencades més rellevants.

9 Projectes

PSH – Fase I

	2012				2013				2014			
	1r Trim.	2n Trim.	3r Trim.	4t Trim.	1r Trim.	2n Trim.	3r Trim.	4t Trim.	1r Trim.	2n Trim.	3r Trim.	4t Trim.
Gestió de la Recaptació de tots els tributs i altres ingressos de dret públic												Recaptació
Gestió de l'Impost sobre Vehicles de Tracció Mecànica												ePadró (Padró electrònic) i Padró de l'Impost de Vehicles de Tracció Mecànica
Gestió de l'Impost sobre Activitats Econòmiques i del Preu Públic de Residus												
Gestió del Cadastre, l'Impost de Béns Immobles i l'Impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana												
Gestió de Liquidacions obertes, Autoliquidacions, Liquidacions tipificades i Gestió d'Expedients d'Inspecció												
Gestió de les Denúncies, Sancions i Recursos de denúncies i Sancions												
Gestió d'Expedients d'Embargaments i de Gestió Recaptatòria												
Gestió d'Expedients de Recursos de Tributs i Gestió d'expedients de Modificació de Base de Dades Tributària												
Gestió dels Contribuents												Creació de la base de dades de Contribuents a SAP

PSH – Fase II





TRAM
Ca l' Aranyo

TRAM





3

Beneficis del Pla de Renovació de Sistemes d'Hisenda

3.1. Beneficis del PSH

3.2. L'Administració Electrònica en el PSH

3

Beneficis del Pla de Renovació de Sistemes d'Hisenda

3.1. Beneficis del PSH

El PSH ha aportat una sèrie de beneficis tant pels contribuents de l'Ajuntament de Barcelona com pel propi ens. Entre els guanys més notables destaquen les millores en termes d'eficiència i gestió, obtenció d'informació, interoperabilitat, estructuració de dades i visió 360º del contribuent.



3.2. L' Administració Electrònica en el PSH

Un dels principals beneficis que ha proporcionat el PSH és haver incorporat procediments d'administració electrònica. El PSH ha permès adequar part dels sistemes de l'IMH a la normativa de l'Administració Electrònica (Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques i Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic). Aquesta millora s'ha materialitzat a través de 4 elements fonamentals: Notificació electrònica (eNotificació), Serveis d'Interoperabilitat, Expedients electrònics i serveis per al Portal de Tràmits de l'Ajuntament de Barcelona.

eNotificació

Tots els processos desenvolupats en el PSH estan preparats pel posterior desplegament de la notificació electrònica a través dels serveis estàndards implementats per l'IMI, per tal de connectar l'administrat i l'administració mitjançant els canals telemàtics.

● Serveis d'Interoperabilitat

El desenvolupament del PSH ha facilitat a l'IMH implementar serveis d'interoperabilitat amb els següents ens i organismes:

- Agència Estatal de l'Administració Tributària (AEAT)
- Direcció General de Trànsit (DGT)
- Tresoreria General de la Seguretat Social (TGSS)
- Institut Nacional de la Seguretat Social (INSS)
- Butlletí Oficial de l'Estat (BOE)
- Registre Civil
- Direcció General de Cadastre (DGC)
- Notaris (ANCERT)
- Notaris (ANCERT)
- Col·legis oficials de Registre de Béns Immobles, Registre de la Propietat i Registre Mercantil
- Generalitat de Catalunya
- Agència Tributària de Catalunya (ATC)
- Servei Català de Trànsit
- Institut Català del Sòl (Incasol)

● Expedients

Gràcies al PSH, el nou sistema de gestió tributària de l'IMH gaudeix d'una gestió conjunta íntegra de tota la informació relativa als processos de gestió d'expedients. S'ha implementat en alguns procediments la signatura electrònica i qualsevol document generat o aportat és susceptible de ser escanejat i tractat electrònicament pel sistema.

- Al·legacions de Multes.
- Derivació de Responsabilitat.
- Embargaments de Fallits, Crèdits, Dipòsits, Béns Immobles, Lloguers, Sous, Salaris o pensions i Vehicles.
- Inspecció de l'Impost sobre Activitats Econòmiques, Plusvàlua, de l'Impost sobre Construccions, Instal·lacions i Obres i de la Taxa per caixers automàtics d'entitats financeres, oberts a la via pública.
- Modificació de Base de Dades de Vehicles, Activitats econòmiques, Cadastre i Residus.
- Procediments Especials de Revisió i Procediments Concursals.
- Recursos d'Alçada, Contencions -Administratiu, Extraordinari de Revisió, Reposició, Contra Reclamació Patrimonial i Reclamació Econòmica Administrativa.
- Recursos de Sanció d'Alçada
- Sol·licituds de Beneficis Fiscals, Cancel·lació de dades, Fraccionament, Suspensió del Deute amb Aval, Suspensió del Deute sense Aval.

● Portal de Tràmits de l'Ajuntament de Barcelona

Pel que fa a l'atenció no presencial dels contribuents de l'Ajuntament de Barcelona, s'han construït els serveis per integrar-se amb els tràmits telemàtics d'Hisenda del Portal de Tràmits. Aquests són:

- Ajuts pel pagament de tributs.
- Al·legacions de denúncies, recursos de sancions i tributs.
- Autoliquidacions de tributs i preus públics.
- Baixa del preu públic de recollida de residus comercials i industrials.
- Canvi d'adreça fiscal i de titular de tributs.
- Certificats de pagament de tributs i sancions.
- Devolució de tributs municipals, multes i preus públics pagats a l'Ajuntament de Barcelona.
- Domiciliacions.
- Duplicats de rebuts de tributs i sancions
- Fraccionament del deute.
- Liquidació definitiva de de l'impost sobre construccions, instal·lacions i obres (ICIO).
- Notificació del deute amb l'Ajuntament de Barcelona.
- Pagament de tributs municipals, preus públics i multes.
- Recuperació d'aval presentats a l'IMH.
- Revocació de la representació d'un client a favor d'un professional.
- Sol·licitud de subvencions.



Uzenda Municipal

Avinguda Litoral, 30

Avinguda Litoral, 30





4

Organització del Pla de Renovació de Sistemes d'Hisenda

- 4.1. Introducció
- 4.2. Participants del PSH
- 4.3. Oficina de l'Usuari del PSH
- 4.4 Oficina de Qualitat del PSH
- 4.5. Metodologia ADINET/ ASAP
- 4.6. Model de Seguiment del PSH
- 4.7. Detall de comitès i reunions del PSH



4

Organització del Pla de Renovació de Sistemes d'Hisenda

4.1. Introducció

Els ambiciosos objectius del PSH i el seu gran abast en tots els aspectes (tecnològic, funcional, nombre d'usuaris, organismes externs i altres sistemes TIC afectats, equips de treball de l'IMH i de l'IMI, proveïdors, etc.) van fer palès que un dels factors d'èxit del PSH era dotar-lo d'una organització i un model de relació rigorós i efectiu.

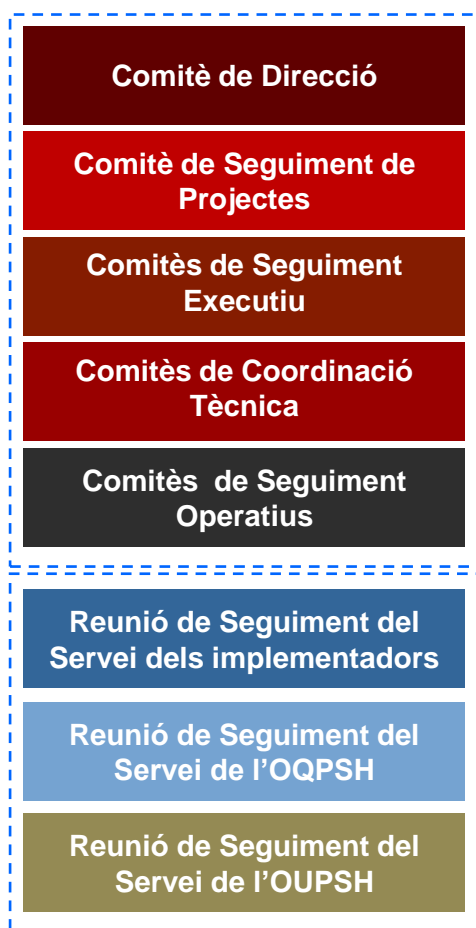
Paral·lelament, també es va constatar que a l'IMI i a l'IMH no hi havia la disponibilitat suficient per dur a terme amb el personal intern totes les tasques d'oficina de projecte i control de qualitat que el PSH requeria. Per a aquesta raó es va definir i contractar una Oficina de Qualitat i una Oficina d'Usuari del PSH per a la segona fase del Pla.

Les dues oficines han estat eines de suport a la Direcció del Pla per a la centralització, coordinació i control del seguiment de totes les activitats i projectes executats dins del PSH; la primera ha vetllat primordialment per la coordinació de tots els actors i per la qualitat de les implementacions i l'altra, oferint suport als usuaris de l'IMH.

Ambdues han facilitat la implementació d'una organització i un model de relació clar, transparent i flexible, que s'ha adaptat a les necessitats i particularitats dels diferents projectes i han permès que tots els actors involucrats en el Pla fossin coneixedors des del primer moment de les metodologies i dinàmiques de seguiment i de control de qualitat a emprar.

En el present punt de la Memòria es presenta el model de relació del PSH amb el detall de comitès i reunions, el model de seguiment del Pla, els equips de gestió, l'Oficina d'Usuari, l'Oficina de Qualitat i la metodologia ADINET/ASAP, la qual s'explica en el punt 4.5 de la present memòria.

Model de Relació del PSH

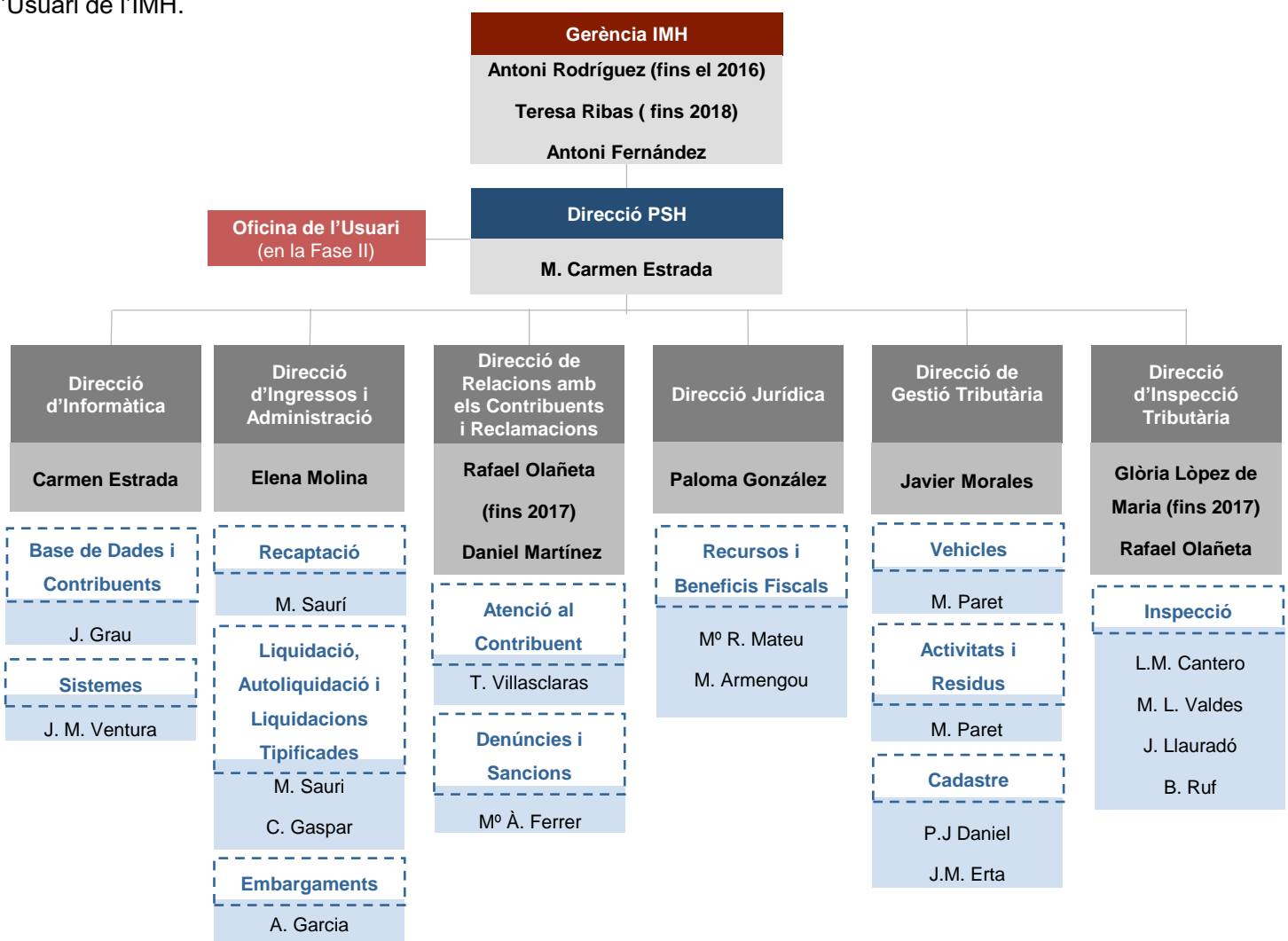


4.2. Participants del PSH

En el PSH, al llarg dels anys, ha participat activament usuaris clau de l'IMH i usuaris d'alguns altres departaments de l'Ajuntament de Barcelona. Aquests usuaris han estat els responsables de la definició funcional del producte resultant, participant a les sessions de presa de requeriments, així com en les proves i la validació final del sistema.

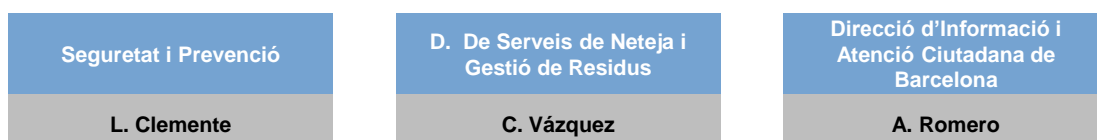
Equip IMH

Els usuaris clau principals i més rellevants han estat de l'IMH, els quals han comptat amb el suport de l'Oficina d'Usuari de l'IMH.



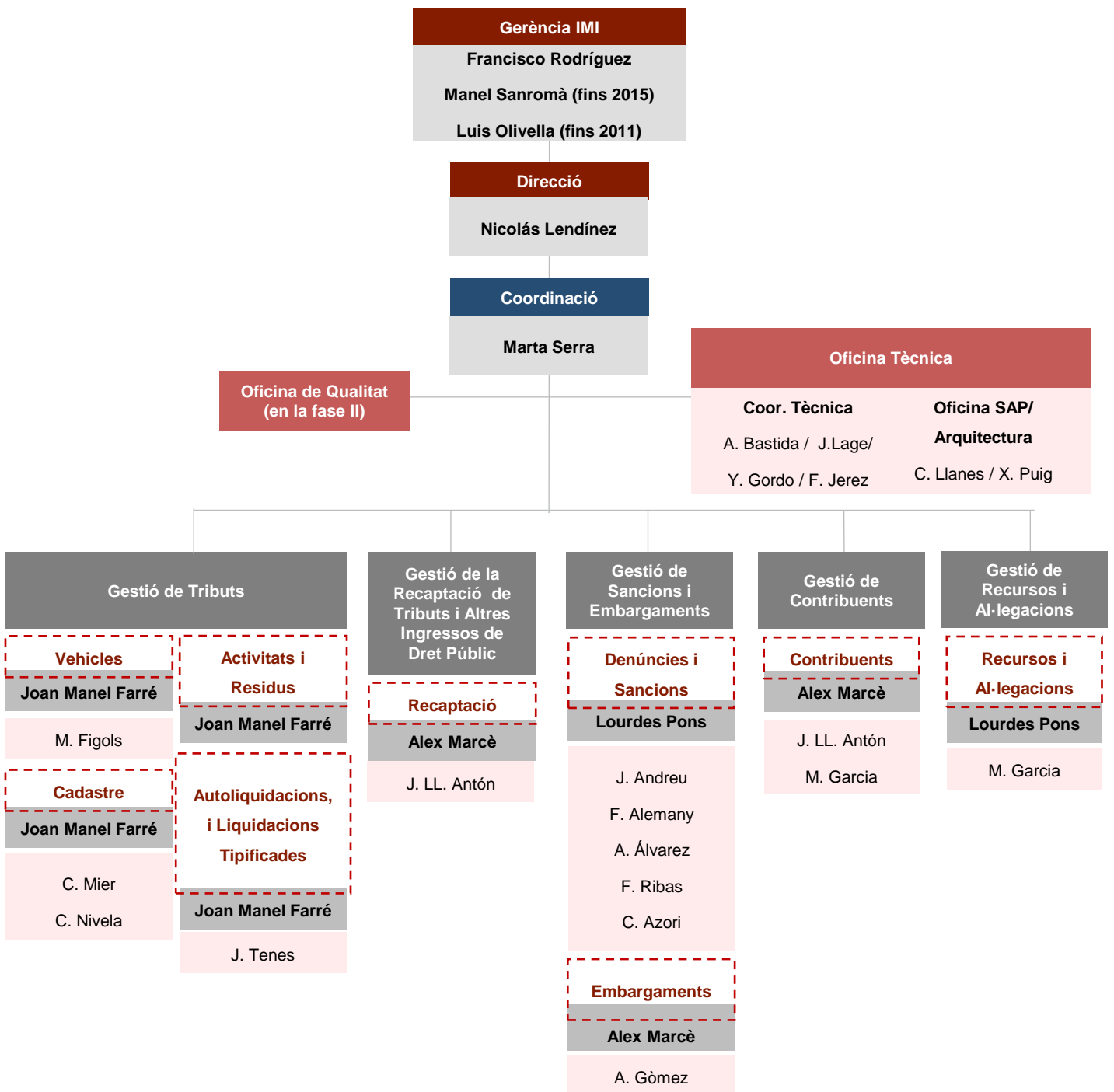
Altres unitats participants

Adicionalment, hi hagut usuaris clau d'altres organismes del Consistori que també han participat activament en el Pla, definint la solució i validant-la:



Equip IMI

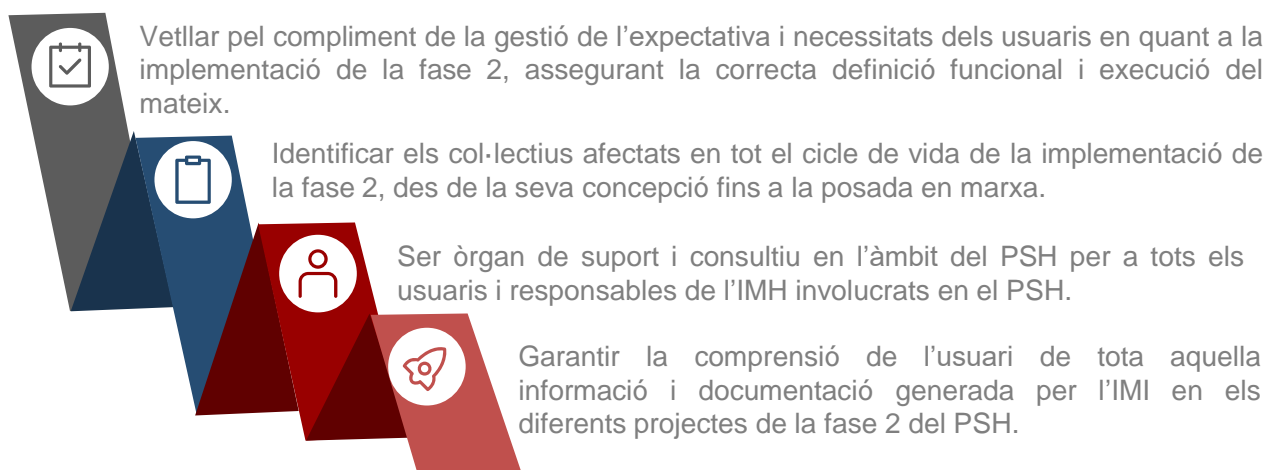
L'IMI ha estat el principal impulsor del PSH. Els seus participants han gestionat les diferents tasques per a cada projecte, coordinant els diferents actors, així com, validant el producte resultant. Els caps de projecte durant la segona fase del Pla han comptat amb el suport de l'Oficina de Qualitat, que ha vetllat per l'assegurament de la qualitat del producte i el procés. També ha comptat amb la presència d'una Oficina Tècnica, on experts en diferents àmbits tecnològics han col·laborat amb la coordinació tècnica del PSH, donant suport en la presa de decisions de caràcter principalment més tècnic: arquitectura de sistemes, desplaçaments i entorns de desenvolupament, entre d'altres.



4.3. Oficina de l'Usuari del PSH

L'Oficina d'Usuari del PSH (d'ara en endavant, OUPSH) ha proveït suport a l'IMH com a usuari principal del PSH en les tasques de validació d'usuari de la fase 2 del Pla, essent també responsable de la gestió, coordinació i seguiment en l'àmbit d'usuari d'aquesta darrera fase.

Objectius de l'OUPSH



A alt nivell, aquest ha estat l'abast de les funcions i serveis que l'OUPSH ha proporcionat a l'IMH:

Àmbits de l'OUPSH

Direcció de projecte

- Definició del model de seguiment i indicadors de compliment.
- Realitzar el resum executiu de tancament del projecte i una identificació de les lliçons apreses.

Gestió, Coordinació i Seguiment

- Planificació, control i seguiment del projecte des de la perspectiva d'usuari.
- Gestió de les comunicacions i de la documentació global del projecte global.
- Gestió de riscos i definició de plans de mitigació i contingència.

Serveis per l'acompliment de requeriments

- Identificació inicial de percepcions i sensibilitats dels usuaris.
- Gestió continua de les expectatives dels usuaris i adopció de mecanismes de resolució de conflictes.
- Suport en la validació dels requeriments dels usuaris.

Serveis de suport i assessorament

- Suport als usuaris en el procés de validació dels documents.
- Gestió de les incidències.
- Assegurar la cobertura dels requeriments funcionals.

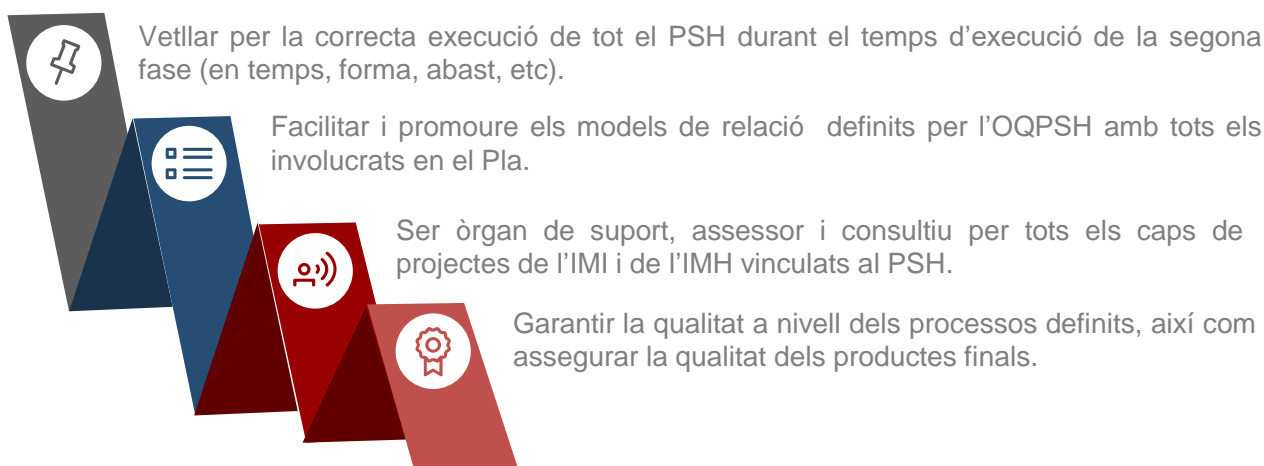
Suport a les proves d'usuari

- Definició del procediment i eines per l'execució de plans de proves.
- Validació del pla de proves de l'usuari.
- Execució de les proves d'usuari i *reporting*.

4.4. Oficina de Qualitat del PSH

L'Oficina de Qualitat del PSH de suport a l'IMI (d'ara en endavant, OQPSH) va néixer arran de la necessitat d'una Oficina de Qualitat per a la implementació de la segona fase del PSH que assegurés la qualitat del procés i la qualitat del producte resultat. Paral·lelament, també s'ha hagut d'encarregar de la coordinació de tots els actors i tasques involucrades en les diferents etapes.

Objectius de l'OQPSH



A nivell global, aquest ha estat l'abast de les funcions i serveis que l'OQPSH ha proporcionat a l'IMI:

Àmbits de l'OQPSH

Direcció de projecte

- Vetllar per l'alineament i coherència global del projecte.
- Assessorament de la Direcció en les decisions estratègiques del projecte.
- Definició i seguiment dels indicadors de compliment del servei.
- Realització el Resum executiu de tancament del projecte.

Coordinació i seguiment del PSH

- Control i ajustament de la planificació dels projectes.
- Identificació i coordinació de les integracions a realitzar.
- Gestió de riscos i definició dels plans de mitigació.
- Vetllar per l'execució del Pla e Qualitat.

Serveis de Qualitat del PSH

- **Pla de Qualitat del procés:**
 - Definició dels procediments.
- **Pla de Qualitat del producte:**
 - Execució del Pla de Proves previ a l'UAT.
 - Gestió del desplegament i de la documentació associada mitjançant els checkpoints (punts de control de gestió documental).

Comunicació del PSH

- Definició del Pla de Comunicació Global del projecte.
- Preparació del material de comunicació necessari per executar el Pla.
- Execució de les tasques de comunicació necessàries per l'alineament de tots els agents implicats.

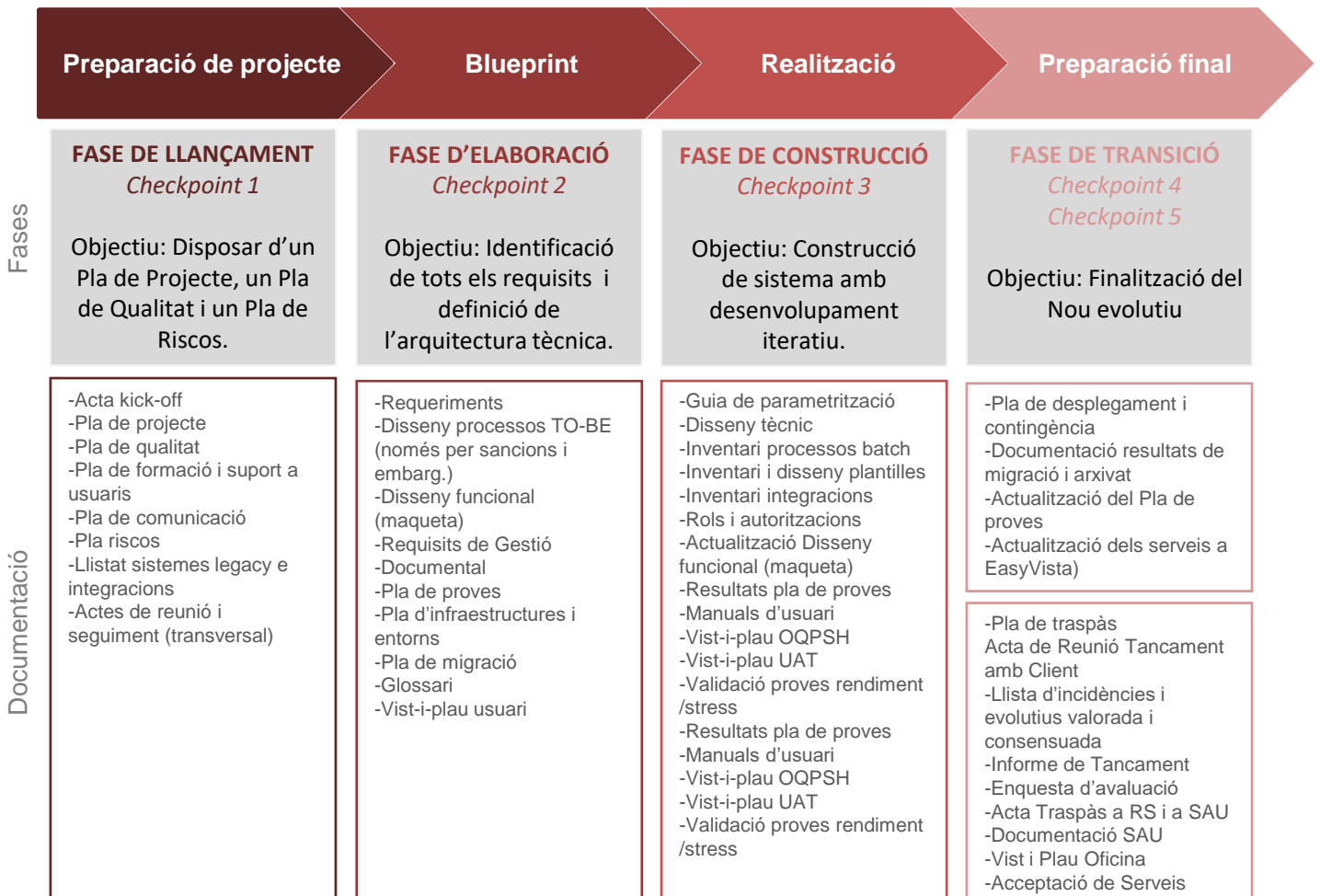
4.5. Metodologia ADINET/ASAP

L'actor encarregat de definir, executar i assegurar el Pla de Qualitat del PSH ha estat l'OQPSH. En tot moment l'OQPSH ha cobert la garantia i el control de la qualitat des de les perspectives de procés i de producte.

Per tal d'assegurar la qualitat del procés, l'OQPSH ha hagut de vetllar pel compliment dels procediments de gestió establerts en la metodologia implantada a l'IMI, la metodologia ADINET/ ASAP. Aquesta metodologia és la combinació de la metodologia ASAP, específica de SAP, amb la metodologia present en tots els projectes desenvolupats sota la Direcció de Desenvolupament de l'IMI, la metodologia ADINET. Aquesta metodologia es basa en l'ús d'unes eines de gestió de requeriments, proves i gestió de defectes proporcionada per l'IMI. Les seves principals característiques és la divisió del desenvolupament de projectes en quatre fases, les quals es detallen a l'esquema d'aquesta pàgina.

L'OQPSH s'ha encarregat de revisar la documentació i evidències associades a cada *checkpoint*, que els implementadors han entregat al llarg del desenvolupament dels projectes per passar els punts de control de la metodologia emprada. Els caps de projectes, entre les seves tasques, també s'han encarregat de validar el contingut de cada un d'aquests documents.

Metodologia ADINET/ ASAP



4.6. Model de Seguiment

El model de seguiment del PSH es va definir en base a la identificació inicial de les necessitats de gestió, execució i seguiment dels projectes per part dels diferents participants del Pla.

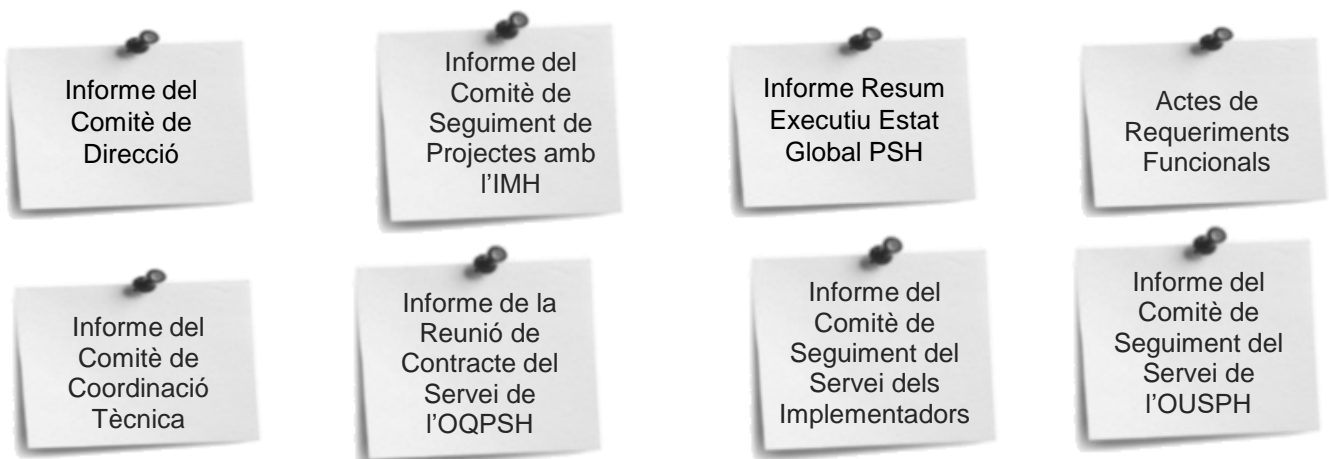
El model de seguiment del PSH ha constatat de comitès, reunions de seguiment i sessions de treball, i cada un ha tingut una freqüència concreta, uns assistents determinats i uns objectius i funcions clars. Cada projecte ha tingut estipulat per defecte un dia de la setmana per realitzar les seves sessions funcionals amb els usuaris clau. Per altra banda, també setmanalment, s'ha dut a terme la realització del Comitè de Coordinació Tècnica i els Comitès de Seguiment Operatiu de cada projecte. Paral·lelament, la resta de comitès i seguiments han tingut una periodicitat menor, mensual o bimensual.

Calendari Base del PSH

Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres
Comitè de Coordinació Tècnica (Setmanal)	Sessions funcionals amb els usuaris clau (Setmanal)	Sessions funcionals amb els usuaris clau (Setmanal)	Sessions funcionals amb els usuaris clau (Setmanal)	Comitè de Direcció del PSH (Bimestral)
Comitè de Seguiment Executiu PSH (Mensual)			Comitè de Seguiment de Projectes amb l'IMH (Bimensual)	
Reunió de Seguiment del Servei de l'OQPSH (Mensual)			Reunions de Seguiment del Servei dels implementadors (Quinzenal)	
Reunió de Seguiment de l'OUPSH (Setmanal)	Comitè Seguiment Operatiu (Setmanal)	Comitè Seguiment Operatiu. (Setmanal)		

Informes generats periòdicament

Els informes més rellevants resultants dels comitès, sessions i reunions del PSH, que han permès una millor gestió dels projectes, són:



4.7. Detall de comitès i reunions del PSH

Cada comitè i reunió de seguiment realitzat en el Marc del PSH ha tingut unes funcions concretes per tal de complir uns objectius, així com, una periodicitat fixa i uns assistents determinats.

Comitè de Direcció | Bimensual

Objectius del comitè i funcions

- Supervisar la marxa dels projectes del Pla a alt nivell mitjançant el calendari de tasques realitzades i les properes passes.
- Prendre decisions que afecten l'objectiu i l'abast dels projectes del Pla.
- Revisar la planificació de les posades en marxa dels projectes.
- Gestió de factors d'èxit del Pla

Assistents

- Gerència de l'IMH
- Comitè de Direcció de l'IMH
- Gerència de l'IMI
- Director de Desenvolupament de l'IMI
- Coordinadora del PSH
- Caps de Projecte de l'IMI

Comitè de Seguiment de Projectes amb l'IMH | Bimensual

Objectius del comitè i funcions

- Fer seguiment de cada projecte de manera individualitzada i detallada.
- Revisar l'estat del projecte i la seva planificació.
- Revisar els factors clau d'èxit identificats.
- Gestió de les tasques pendents.

Assistents

- Directors afectats de l'IMH
- Director de Desenvolupament de l'IMI
- Coordinadora del PSH
- Caps de Projecte de l'IMI

Comitè de Seguiment Executiu | Mensual

Objectius del comitè i funcions

- Informar de l'estat global del Pla i específicament dels projectes.
- Prendre decisions sobre els següents temes:
 - Possibles desviacions identificades en els indicadors clau del Pla o dels projectes.
 - Les possibles incidències identificades en les proves funcionals (UATs).
- Coordinació entre els diferents equips implementadors.

Assistents

- Director de Desenvolupament de l'IMI
- Coordinadora del PSH
- Responsable de l'Oficina de Qualitat del PSH
- Caps responsables de contracte dels implementadors

Comitè de Coordinació Tècnica | Setmanal

Objectius del comitè i funcions

- Revisar el llistat de tasques pendents relacionades amb temes d'infraestructura, arquitectura, operacions i altres aspectes de caràcter tècnic.
- Gestionar els riscos dins de l'àmbit de la coordinació tècnica.
- Coordinar els responsables tècnics dels diferents equips dels implementadors.

Assistents

- Coordinadora del PSH
- Responsable de serveis SAP de l'IMI
- Responsable Arquitectura IMI
- Oficina de Qualitat del PSH
- Responsable Tècnic de cada equip implementador

Comitè de Seguiment Operatiu| Setmanal

Objectius del comitè i funcions

- Fer seguiment detallat dels diferents projectes del Pla de manera individual i detallada, presentant fites assolides i properes passes.
- Revisar i gestionar el temes i tasques pendents.
- Fer seguiment dels riscos i acordar els plans de mitigació.
- Coordinar els tercers i resolució de conflictes.

Assistents

- Coordinadora PSH
- Caps de projectes IMI
- Responsable de contracte dels implementadors
- Caps de projecte dels implementadors
- Oficina de Qualitat

Reunió de Seguiment del Servei de l'Oficina de Qualitat | Mensual

Objectius de la reunió i funcions

- Presentar els factors claus d'èxit del Pla des de la perspectiva global de l'Oficina de Qualitat i els seus Plans de Mitigació.
- Presentar els resultats de l'execució del Pla de Qualitat de producte mitjançant el resum executiu de les proves.
- Fer seguiment del Pla de Comunicació del PSH executat per l'Oficina de Qualitat.

Assistents

- Director de Desenvolupament de l'IMI
- Coordinadora del PSH
- Responsable del contracte de l'OQPSH

Reunió de Seguiment de Servei dels Implementadors | Mensual

Objectius de la reunió i funcions

- Revisar l'avenç dels diferents projectes.
- Fer seguiment dels riscos identificats i els problemes detectats.
- Fer seguiment dels contractes.

Assistents

- Director de Desenvolupament de l'IMI
- Directora d'Estratègia i Nous Projectes de l'IMI
- Coordinadora del PSH
- Responsables de contracte dels implementadors
- Direcció implementadors

Comitè de Seguiment dels Serveis de l'Oficina d'Usuari del PSH | Setmanal

Objectius de la reunió i funcions

- Revisar l'avenç i l'estat dels diferents projectes.
- Fer seguiment de les tasques pendents.
- *Reporting* de l'estat de les incidències i peticions i la tendència de resolució.

Assistents

- Directora del PSH de l'IMH
- Responsable de Gestió de Contribuents de l'IMH
- Responsables de Sistemes de l'IMH
- Responsables de l'OUPSH





5

Usuaris afectats pel Pla de Renovació de Sistemes d'Hisenda

5.1. Introducció

5.2. Usuaris directes de l'Ajuntament de Barcelona

5.3. Sistemes indirectes de l'Ajuntament de Barcelona

5.4. Usuaris indirectes externs a l'Ajuntament de Barcelona

5

Usuaris afectats pel Pla de Renovació de Sistemes d'Hisenda

5.1. Introducció

Part d'aquests usuaris afectats pel PSH han estat molts al llarg dels anys. En funció del seu paper en el Pla i l'afectació que aquest li ha generat, s'han diferenciat en tres grups: usuaris directes, usuaris indirectes de l'Ajuntament i usuaris indirectes externs de l'Ajuntament. A la següent figura se'n pot veure més detall del rol i l'impacte del PSH a cada col·lectiu:

Usuaris afectats pel PSH



Usuaris directes de l'Ajuntament

Usuaris afectats directament pel PSH ja que ha suposat un canvi dels aplicatius utilitzats per realitzar les tasques diàries del seu lloc de treball. Gran part d'aquests usuaris han estat *key users* al llarg del Pla, participant en les reunions de treball de definició funcional i presa de requeriments i assistint a les sessions de validació dels sistemes construïts. Tot aquest col·lectiu ha estat format per treballar amb el nou sistema.



Sistemes indirectes de l'Ajuntament

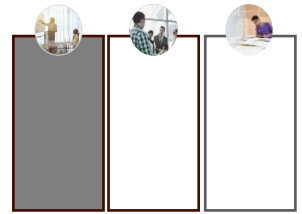
Usuaris de l'Ajuntament de Barcelona afectats indirectament pel PSH ja que els aplicatius utilitzats en el seu lloc de treball s'integren amb els sistemes de SAP TRM de l'IMH ja sigui obtenint-ne informació, proporcionant-ne o bé intercanviant-ne. La seva participació ha estat puntual i en fase de validació.



Usuaris indirectes externs de l'Ajuntament

Aquest col·lectiu engloba per una banda els ciutadans, que són usuaris de la nova solució a través del Portal de Tràmits de l'Ajuntament, els Tràmits de les Carpetes ciutadà, etc. Per l'altra banda, aglutina les empreses, entitats públiques i sistemes que intercanvien dades i informació amb els sistemes d'Hisenda de l'Ajuntament de Barcelona, o si més no, en reben o n'aporten, però que no formen part del Consistori.

Els projectes del PSH han tingut un impacte transversal a l'Ajuntament de Barcelona, afectant a diferents col·lectius i departaments de gestió

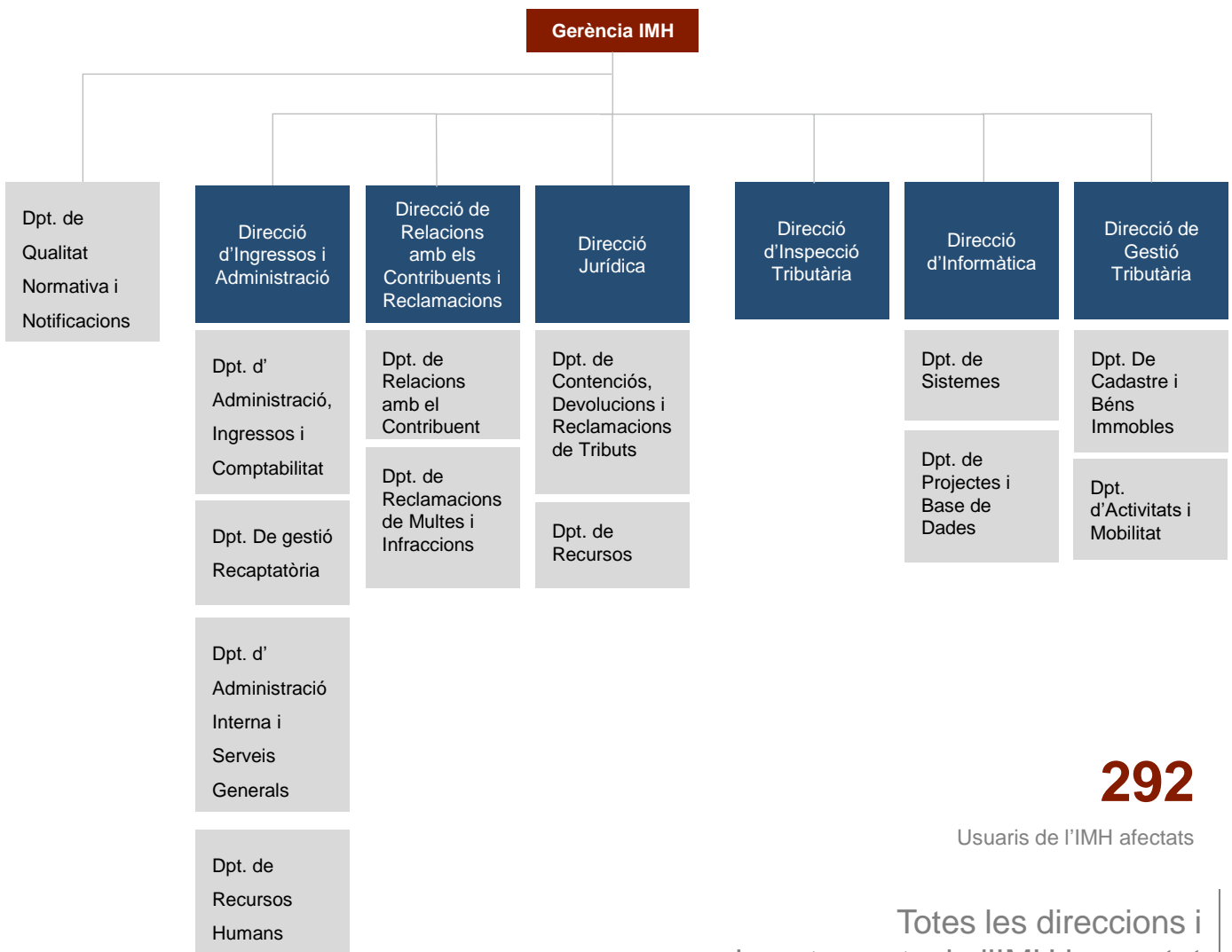


5.2. Usuaris directes de l'Ajuntament de Barcelona

Els usuaris directes del PSH són l'IMH i altres departaments de l'Ajuntament de Barcelona. L'execució del Pla ha suposat un canvi substancial en els sistemes utilitzats en el seu lloc de treball, que han passat a treballar **directament** en la nova plataforma SAP TRM. En les següents pàgines es presenten amb major detall els diferents usuaris directes: Institut Municipal d'Hisenda (IMH) i Gerències Sectorials i Organismes Públics de l'Ajuntament de Barcelona.

Institut Municipal d'Hisenda

L'IMH és el principal col·lectiu afectat del PSH, ja que totes les direccions i departaments han estat involucrades al llarg dels anys del Pla. La seva bona coordinació amb l'IMI i dedicació dels seus usuaris clau per a cada un dels projectes, la seva predisposició al canvi i el treball en equip realitzat, han estat factors clau d'èxit del Pla. L'IMH està format per sis direccions i tretze departaments:



292

Usuaris de l'IMH afectats

Totes les direccions i departaments de l'IMH han estat usuaris afectats pel PSH

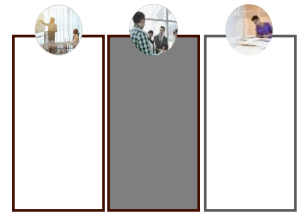
Gerències Sectorials i Organismes Públics de l'Ajuntament de Barcelona

Algunes Gerències Sectorials de l'Ajuntament de Barcelona, així com certes Àrees del Consistori també han estat usuaris directes d'alguns dels nou projectes del PSH.

Part d'aquest col·lectiu d'usuaris directes ha tingut una participació activa en el PSH ja que es van assignar certs usuaris clau dels departaments sectorials i àrees afectades. Aquests van assistir a les reunions funcionals de presa de requeriments i van participar a les sessions de proves de validació d'usuari (UATs). Abans de cada posada en marxa tots els usuaris directes afectats de les gerències sectorials i organismes públics van ser formats.

Les gerències sectorials i organismes de l'Ajuntament de Barcelona afectats directament pel PSH són:

• Agència Salut Pública de Barcelona (ASPB)	• Gerència del Districte de Sants-Montjuïc
• Barcelona Cicle de l'Aigua, S.A. (BCASA)	• Gerència del Districte Les Corts
• Barcelona Serveis Municipals, S.A. (B:SM)	• Gerència del Districte de Sarrià-Sant Gervasi
• Consell Tributari Ajuntament de Barcelona	• Gerència del Districte de Gràcia
• Direcció Serveis de Gestió Econòmica de Patrimoni	• Gerència del Districte d'Horta-Guinardó
• Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana	• Gerència del Districte de Nou Barris
• Direcció del Servei de Prevenció, Extinció d'Incendis i Salvament (SPEIS)	• Gerència del Districte de Sant Andreu
• Gerència d'Ecologia Urbana	• Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB)
• Gerència de l'Institut Municipal de Barcelona Esports (IBE)	• Institut Municipal d'Educació de Barcelona (IMEB)
• Gerència de Presidència i Economia	• Institut Municipal de Mercats de Barcelona
• Gerència del Districte de Ciutat Vella	• Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona (IMSS)
• Gerència del Districte de l'Eixample	• Institut Municipal del Paisatge Urbà i Qualitat de Vida (IMPU)

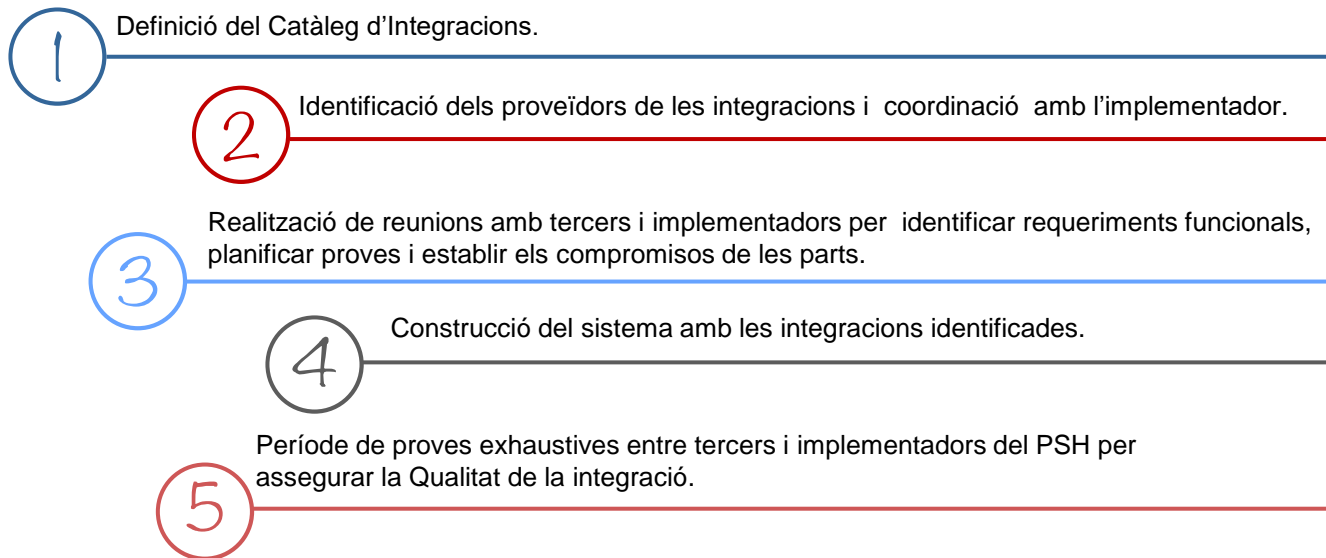


5.3. Sistemes indirectes de l'Ajuntament de Barcelona

Amb els usuaris indirectes de l'Ajuntament de Barcelona ens referim als tercers amb els quals els diferents projectes del PSH s'han integrat al llarg dels anys. Aquest conjunt d'usuaris s'han vist indirectament afectats pel PSH ja que els sistemes que s'utilitzen als seus llocs de treball s'han **integrat** amb la nova plataforma de gestió tributària de l'IMH.

Els tercers a gestionar al llarg del Pla ha estat una xifra elevada. Per aquesta raó, la gestió de tercers ha estat un factor clau d'èxit dels diferents projectes del PSH. La metodologia emprada per a cada un dels projectes per tal d'assegurar una bona gestió de tercers i conseqüentment, una bona Qualitat del producte i integracions, ha estat la que es presenta en el següent gràfic adjunt.

Metodologia per a la Gestió de Tercers



223

Integracions amb altres sistemes

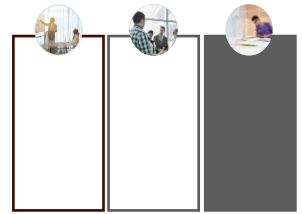
La gestió de tercers ha estat un factor d'èxit del PSH



Sistemes indirectes de l'Ajuntament de Barcelona

Dels 223 sistemes indirectes de l'Ajuntament de Barcelona que s'han integrat a la plataforma SAP TRM, els més importants són aquests:

• Ari@dna (Carpetes de Registre d'Al·legacions i Recursos)	• MIB (Mòdul d'Informes de Base)
• Arxiu Municipal	• Middle Office (Eina del Portal de Tràmits)
• Autoritas (Sistema dels inspectors de l'Ajuntament de Barcelona)	• MTOs (Mitjans Tècnics Operatius)
• Carpetes Ciutadà, Professional, Empresa i Mòbil	• LESS (Llistat de Desconcentració Territorial)
• CRM de la DiAC	• Nomenclàtor Ciutat
• ECOFIN (Sistema de finances de la Gerència de Presidència i Economia)	• Obres Ocupació Espai Públic (OEP)
• Padró electrònic (ePadró)	• Padró d'Habitants de Barcelona
• Multes electròniques (eMultes)	• Portal de Tràmits (Canal telemàtic de l'Ajuntament de Barcelona)
• eNotaris (Aplicatiu del Col·legi de Notaris de Catalunya per on es comuniquen els canvis de titularitat)	• Recursos Humans (SAP)
• Notificació electrònica (eNotificació)	• Sistema de Geocodificació
• Permís d'obres electrònic (eObres)	• Sistema d'Impressió i Notificació
• Llicències electròniques (eLlicències)	• Taxa de Publicitat
• Galileo (Sistema de navegació de la GUB)	• TIR (Tràmit d'Instàncies i Recursos)
• Gestor Documental AIDA (Administració Integral de Documents i Arxius)	• Tramitació Activitat Fires
• Guals i Via Pública	



5.4. Usuaris indirectes externs a l'Ajuntament de Barcelona

Els usuaris indirectes de la plataforma de gestió tributària de l'IMH **externs** a l'Ajuntament de Barcelona són els ciutadans, les empreses i professionals conveniats i altres entitats que no formen part del Consistori. El seu ús del nou sistema SAP TRM és l'intercanvi de dades i informació, tant aportant-ne com bé rebent-ne.

Ciudadà i Conveniats (usuaris tramitació telemàtica)

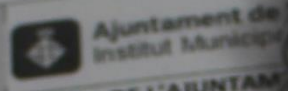
-
- | | |
|----------------------------|--------------------------|
| • Ciudadà | • Empreses Conveniades |
| • Professionals Conveniats | • Altres administracions |
-

Entitats externes a l'Ajuntament de Barcelona (interoperabilitat)

-
- | | |
|--|--|
| • Plataforma d'Integració i Col·laboració Administrativa (PICA) de la Generalitat de Catalunya | • Gremi de Vehicles |
| • Agència Estatal Butlletí Oficial de l'Estat (BOE) | • Institut Català del Sòl (Incasol) |
| • Agència Estatal de l'Administració Tributària (AEAT) | • Institut Nacional de la Seguretat Social (INSS) |
| • Agència Tributària de Catalunya (ATC) | • Notaris (ANCERT) |
| • Col·legi oficial de gestors administratius de Catalunya | • Registre Civil |
| • Concessionaris de Vehicles | • Servei Català de Trànsit |
| • Contractes escombraries | • Col·legis oficials de Registre de Béns Immobles, Registre de la Propietat i Registre Mercantil |
| • Direcció General de Cadastre (DGC) | • Taulell Edictal Únic (TEU) |
| • Direcció General de Trànsit (DGT) | • Tresoreria General de la Seguretat Social (TGSS) |
| • Entitats financeres | • Correus i empreses repartidores de notificacions |
-

EL PROCÉS DE

TÀRIA
CIONS I
BERTES



RES D'HISENDA DE L'AJUNTAM
ITS, RECURSOS I SOL·LICITUDS

ESPECIFICACIÓ DEL PROC DE NEGOCI

Gestió d'expedients de recursos P6 SP1

DISSENY FUNCIONAL GESTIÓ TRIBUTÀRIA DE
PLUSVÀLUES

CPR: F0284L2 | Projecte: Renovació dels sistemes d'His

DEL PROCÉS DE
OCI

de modificació de
ària del P6B SP1

ESPECIFICACIÓ DEL PROCEDIMENTS DE INSPECCIÓ I REVISI SOBRE L'INCREME DELS TERRENYS D URBANA (PLUSVÀI

6

Projectes del Pla de Renovació de Sistemes d'Hisenda

- 6.1. Introducció
- 6.2. Gestió de l'Impost Vehicles Tracció Mecànica (IVTM)
- 6.3. Gestió de l'Impost sobre Activitats Econòmiques (IAE) i del Preu Públic de Residus (RSD)
- 6.4. Gestió del Cadastre, l'Impost de Béns Immobles (IBI) i l'Impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana (PV)
- 6.5. Gestió de Liquidacions, Liquidacions obertes, Autoliquidacions, Liquidacions Tipificades i Gestió d'Expedients d'Inspecció
- 6.6. Recaptació de tots els Tributs i altres ingressos de Dret Públic
- 6.7 Gestió de les Denúncies, Sancions i Recursos i Al·legacions de Sancions
- 6.8. Gestió d'Expedients de Recursos de Tributs, de Modificació de Base de Dades triutàries i Gestió de Sol·licituds
- 6.9. Gestió d'expedients d'Embargaments i de Gestió Recaptatòria
- 6.10. Gestió de Contribuents



2016
6000

08

09

10

11

12

13

14

15

16

17

REUNION
EL NOTARIO

ABAD IMPOST...!

ESCOLA NENES

1	2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31	

MYRGA

6

Projectes del Pla de Renovació de Sistemes d'Hisenda

6.1. Introducció

El PSH ha constatat de nou projectes diferents amb l'objectiu de facilitar una bona gestió, desenvolupament i posada en marxa de les diferents funcionalitats tributàries i recaptatòries. En el següent dibuix s'enumeren els diferents projectes desenvolupats al llarg dels anys del Pla.

Projectes del PSH



Gestió de l'Impost sobre Vehicles de Tracció Mecànica (IVTM)



Gestió de l'Impost sobre Activitats Econòmiques (IAE) i del Preu Públic de Residus (RSD)



Gestió del Cadastre, l'Impost de Béns Immobles (IBI) i l'Impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana (PV)



Gestió de Liquidacions, Liquidacions obertes, Autoliquidacions, Liquidacions tipificades i Gestió d'Expedients d'Inspecció



Gestió de la recaptació de tots els tributs i altres ingressos de dret públic



Gestió de Denúncies i Sancions i Al·legacions i Recursos de Denúncies i Sancions



Gestió d'expedients d'embargament i de gestió recaptatòria



Gestió d'Expedients de Recursos de Tributs i Gestió d'expedients de modificació de base de dades tributària



Gestió dels Contribuents

6.2. Gestió de l'Impost sobre Vehicles de Tracció Mecànica (IVTM)



Gestió de l'Impost sobre Vehicles de Tracció Mecànica (IVTM)



Abast del projecte

La renovació de la gestió de la base de dades fiscal de vehicles ha constatat d'una migració inicial de dades des de l'antic sistema de HOST cap a la nova arquitectura en SAP, i el posterior trasllat i implementació de tots els procediments necessaris pel manteniment de les dades fiscals de vehicles com a objectes tributaris, a efectes de l'impòst IVTM que se'n deriva. L'abast del projecte ha estat:

- Gestió del Cens d'IVTM: el Cens de Vehicles el formen aquells vehicles que actualment es troben donats d'alta i és la base del Padró IVTM anual. Conté tota la informació necessària pel càlcul de l'IVTM. Aquest cens es nodreix de les autoliquidacions generades des del Col·legi de Gestors i el Portal de Tràmits de l'Ajuntament, de l'enviament mensual de l'arxiu que envia la Direcció General de Trànsit (DGT) amb tots els canvis relacionats amb els vehicles de Barcelona i de la pròpia gestió del departament de l'Ajuntament de Barcelona. Aquesta gestió també permet liquidar des de SAP aquells vehicles necessaris.
- Padró d'IVTM: Implementació dels processos pels quals es factura i envia anualment el cobrament d'IVTM a tots els propietaris que formen part del Cens vigent a 1 de gener de l'any en curs, amb els terminis d'inici i períodes de cobrament que s'indiquin a l'Ordenança Fiscal. A banda de la part recaptatòria, es generen estadístiques de publicació anual.
- Emissió de rebuts i gestió de cobrament de l'IVTM: Autoliquidació, liquidació i padró.
- Tractament de fitxer MOVE de la DGT: es tracta d'un procediment que creua la informació de cens subministrada per la DGT amb la informació existent al cens de l'Ajuntament de Barcelona per a actualitzar informació tècnica dels vehicles de l'Ajuntament de Barcelona.

Les principals integracions amb altres sistemes són: enviament de la informació al MIB (Model d'Informació de Base), integracions amb l'ePadró (padró electrònic), amb el portal de tràmits de l'Ajuntament de Barcelona, amb el Col·legi de Gestors i amb les carpetes del contribuent i de l'empresa de l'Ajuntament de Barcelona.

Equip IMH

Direcció Gestió Tributària – Javier Morales
Usuària Clau – M. Paret

Cap projecte IMI

Joan Manuel Farré

Proveïdor

everis



Principals beneficis

- Depuració de dades en la migració d'un sistema de l'any 1991.
- Millora en el tractament i càrrega dels fitxers externs que permet el tractament d'errors de la Direcció General de Trànsit de manera àgil per l'usuari.



Calendari del projecte



Principals Volumetries del Projecte



ABAST



206 Usuaris directes al sistema



19 departaments de afectats de l'Ajuntament de Barcelona



11 sessions d'UAT (acceptació de les funcionalitats per part de l'usuari)



44 hores de sessions d'UAT (acceptació de les funcionalitats per part de l'usuari)



37 Sessions de formació als usuaris afectats



627 hores de sessió de formació als usuaris afectats



GESTIÓ



42 reunions funcionals de treball amb els usuaris clau



126 hores reunions funcionals de treball amb els usuaris clau



38 comitès de seguiment de direcció



103 comitès de seguiment operatiu



NEGOCI (Dades 2018)

1.321.699

total vehicles migrats a SAP

774.534

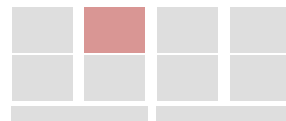
Total Vehicles padró

47.195

Nº d'autoliquidacions



6.3. Gestió de l'Impost sobre Activitats Econòmiques (IAE) i del Preu Públic de Residus (RSD)



Gestió de l'Impost sobre Activitats Econòmiques (IAE) i del Preu Públic de Residus (RSD)



Abast del projecte

- La gestió de la base de dades fiscal de l'Impost sobre Activitats Econòmiques: Implementació de totes les activitats necessàries pel manteniment de les dades fiscals de l'IAE, incloent els processos d'alta, modificació i baixa d'activitats, el càlcul de la quota de l'impost, l'aplicació d'exempcions, bonificacions, subvencions i reduccions de l'IAE, càrrega de fitxers provinents de Agència Estatal de l'Administració Tributària i la revisió de les dades per part de l'usuari com a pas previ a la generació del padró i la recaptació de l'impost.
- La gestió de la base de dades de la Recollida de Residus: Implementació de totes les funcionalitats necessàries pel manteniment de les dades fiscals de les activitats a efectes del preu públic per la recollida de Residus, incloent la gestió de la base de dades fiscal de preu públic de recollida de residus inclou els processos d'autoliquidació, alta, modificació i baixa de les activitats afectades, els tractaments específics d'altres situacions com ara les reduccions o sol·licituds d'agrupacions d'activitats, creuament amb activitats d'IAE, la generació del padró i la recaptació de l'impost.
- Generació del padró fiscal i el Padró electrònic (ePadró) de IAE i RSD: Implementació dels processos pels quals s'obtenen les dades dels censos fiscals corresponents a partir d'uns paràmetres de selecció predefinits, fent el càlcul dels imports a partir de les tarifes indicades a les ordenances municipals amb possibilitat de fer simulacions, aprovació i publicació del padró definitiu i generació i posada al cobrament dels rebuts corresponents. Per altra banda, la generació de l'ePadró ha consistit en permetre als contribuents conveniats a través de l'aplicació eConvenis accés al portal de tràmits de l'Ajuntament de Barcelona perquè puguin proposar modificacions abans de la generació del padró definitiu i indicar la forma de pagament.
- Gestió de les propostes de liquidació i liquidacions de IAE i RSD i les autoliquidacions de RSD. Fer el circuit de les propostes de liquidació resolent les al·legacions presentades i generar les liquidacions corresponents, notificant-les online o amb remeses quizenals o especials. Les autoliquidacions de residus es permeten generar des del portal de tràmits i des de SAP TRM.

Equip IMH

Direcció Gestió Tributària – Javier Morales
Usuària Clau - M. Paret

Cap projecte IMI

Joan Manuel Farré

Proveïdor

everis

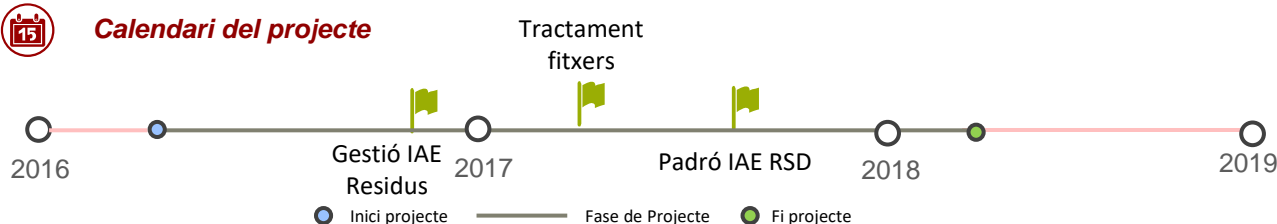


Principals beneficis

- Millora en el tractament i càrrega dels fitxers externs que permet el tractament d'errors de l'Agència Estatal de l'Administració Tributària de manera àgil per l'usuari.
- Generació de liquidacions de grans productors de residus.



Calendari del projecte



Principals Volumetries del Projecte



ABAST



281 Usuaris directes al sistema



21 departaments de afectats de l'Ajuntament de Barcelona



8 sessions d'UAT (acceptació de les funcionalitats per part de l'usuari)



26 hores de sessions d'UAT (acceptació de les funcionalitats per part de l'usuari)



288 Sessions de formació als usuaris afectats



966 hores de sessió de formació als usuaris afectats



35 integracions amb altres sistemes de l'Ajuntament de Barcelona



2 integracions amb sistemes externs a l'Ajuntament de Barcelona



GESTIÓ



25 reunions funcionals de treball amb els usuaris clau



100 hores reunions funcionals de treball amb els usuaris clau



32 comitès de seguiment de direcció



64 comitès de seguiment operatiu



NEGOCI (Dades 2018)

718.546
objectes migrats de IAE

199.856
objectes migrats de RSD

24.858
Total Objectes padró IAE

83.835
Total objectes padró RSD



6.4. Gestió del Cadastre, l'Impost de Béns Immobles (IBI) i l'Impost sobre l'Increment del Valor dels Terrenys de Naturalesa Urbana (PV)



Gestió del Cadastre, l'Impost de Béns Immobles (IBI) i l'Impost sobre l'Increment del Valor dels Terrenys de Naturalesa Urbana (PV)



Abast del projecte

- La gestió de la base de dades fiscal del Cadastre i l'Impost de Béns Immobles (IBI): Implementació de totes les activitats necessàries pel manteniment de les dades fiscals de Cadastre, incloent processos de canvis de titularitat de béns immobles, declaracions cadastrals, col·laboració en els procediments de valoració cadastral, aplicació d'exempcions, bonificacions i subvencions que es recullen en les ordenances fiscals i el càlcul i la recaptació de l'Impost de Béns Immobles. També comporta l'intercanvi d'informació entre IMH i la Direcció General de Cadastre amb els formats definits per comunicar canvis de titularitats i modificació de dades cadastrals.
- La gestió de l'impost sobre l'Increment del Valor dels Terrenys de Naturalesa Urbana (Plusvàlua). Permet la generació d'estimacions, propostes, liquidacions i autoliquidacions de Plusvàlua.
- La generació del padró fiscal i del padró electrònic (ePadró) d'IBI: Implementació dels processos pels quals s'obtenen les dades dels censos fiscals corresponents a partir d'uns paràmetres de selecció predefinitos, fent el càlcul dels imports a partir de les tarifes indicades a les ordenances municipals amb possibilitat de fer simulacions, aprovació i publicació del padró definitiu i generació i posada al cobrament dels rebuts corresponents. Per altra banda, la generació de l'ePadró ha consistit en permetre als contribuents conveniats a través de l'aplicació eConvenis accés al portal de tràmits de l'Ajuntament de Barcelona perquè puguin proposar modificacions abans de la generació del padró definitiu i indicar la forma de pagament.
- Gestió de les propostes de liquidacions i les liquidacions d'IBI i PV i les autoliquidacions de PV. Fer el circuit de les propostes de liquidació resolent les al·legacions presentades i generar les liquidacions corresponents, notificant-les on line o amb remeses quinzenals o especials. Les autoliquidacions de PV es permeten generar des del portal de tràmits, des de SAP TRM i des d'una integració amb la plataforma de Notaris.

Equip IMH

Direcció Gestió Tributària – Javier Morales
Usuaris Clau - P.J Daniel i J.M Erta

Cap projecte IMI

Joan Manuel Farré

Proveïdor

everis



Principals beneficis

- Renovació dels valors cadastrals
- Millora en el tractament i càrrega dels fitxers externs intercanviats amb la Direcció General de Cadastre, permetent un tractament més àgil dels errors.
- Tractament de multisubjecte de Plusvàlua.



Calendari del projecte



Principals Volumetries del Projecte



ABAST



497 Usuaris directes al sistema



24 departaments de afectats de l'Ajuntament de Barcelona



9 sessions d'UAT (acceptació de les funcionalitats per part de l'usuari)



27 hores de sessions d'UAT (acceptació de les funcionalitats per part de l'usuari)



317 Sessions de formació als usuaris afectats



1.567 hores de sessió de formació als usuaris afectats



29 integracions amb altres sistemes de l'Ajuntament de Barcelona



4 integracions amb sistemes externs a l'Ajuntament de Barcelona



GESTIÓ



24 reunions funcionals de treball amb els usuaris clau



116 hores reunions funcionals de treball amb els usuaris clau



32 comitès de seguiment de direcció



64 comitès de seguiment operatiu



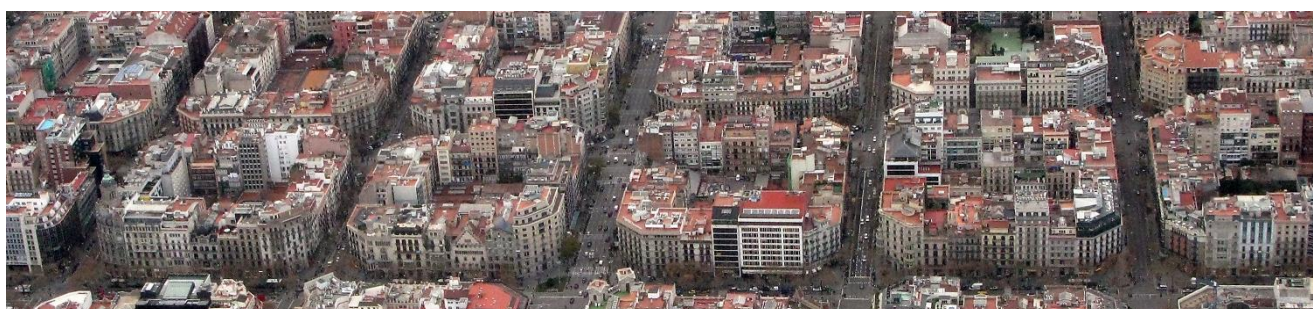
NEGOCI (Dades 2018)

1.145.666
béns immobles

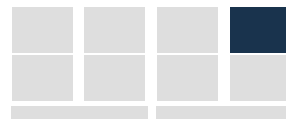
79.269
finques

1.590.834
titulars

47.306
Nº d'autoliquidacions de PV al 2018



6.5. Gestió de Liquidacions, Liquidacions obertes, Autoliquidacions, Liquidacions Tipificades i Gestió d'Expedients d'Inspecció



Gestió de Liquidacions, Liquidacions Obertes, Liquidacions Tipificades i Gestió d'Expedients d'Inspecció



Abast del projecte

- Generació de les Liquidacions Obertes: Tenen per objectiu liquidar (a excepció dels tributs IVTM, IBI, IAE, Residus i Plusvàlues) una col·lecció de tributs i taxes sense parametrització prèvia. Aquest procés permet seleccionar els tributs a liquidar i assignar contra quines partides pressupostàries cal comptabilitzar el deute. Addicionalment permet enregistrar les autoliquidacions de tinença d'animals de companyia (GO) i de gossos perillosos (GP). Paral·lelament, les operacions que es poden realitzar són la generació de rebuts, llistats i informes.
- Generació de liquidacions tipificades: Té per objectiu liquidar (a excepció dels tributs d'IVTM, IBI, IAE, Residus i Plusvàlues), amb una parametrització prèvia, la resta de liquidacions que requereixen de la definició d'una lògica simple de càlcul. Aquesta parametrització permet assignar contra quines partides pressupostàries cal comptabilitzar el deute, quines fórmules cal aplicar per a obtenir l'import a pagar i les variables necessàries pel càlcul de la liquidació. La definició abasta les normatives a aplicar, els conceptes associats amb les normatives, agrupacions de conceptes i objectes periòdics. Permet generar liquidacions periòdiques a partir dels objectes guardats en cada agrupació.
- Gestió del procediment Inspector i el procediment sancionador tributari: Implementació d'un procés d'expedients d'inspecció a través del qual l'IMH vetlla pel compliment de la legislació per part dels contribuents d'IAE, Residus, Plusvàlua, de l'Impost sobre Construccions, Instal·lacions i Obres, la Taxa per Caixers Automàtics d'Entitats Financeres oberts a la Via Pública i Ingressos Bruts. Contempla tots els procediments d'inspecció que es poden emprar.

Direcció d'Ingressos i Administració – Elena Molina
 Usuaris clau – M.Saurí i C.Gaspar

Equip IMH

Direcció d'Inspecció tributària – Rafael Olañeta
 Usuaris clau – J.Llauradó i M.L.Valdés

Cap projecte IMI

Joan Manuel Farré

Proveïdor

everis

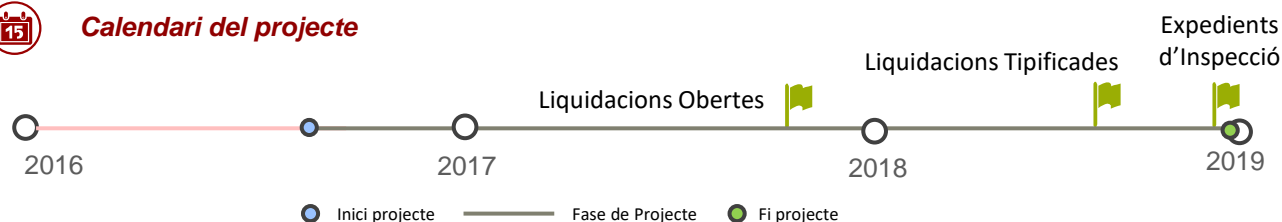


Principals beneficis

- El principal benefici del procés de liquidacions tipificades és la seva flexibilitat, que permet una gestió àgil de les diferents normes reguladores i tarifes que poden canviar, permetent adequar els paràmetres segons les variacions en les Ordenances Municipals que es puguin produir.
- Traçabilitat de les liquidacions tipificades amb la normativa municipal.
- Augment de l'agilitat del procediment inspector i millora organitzativa dels expedients gràcies al fet de tenir-los tots integrats a la mateixa plataforma juntament amb la documentació relacionada de cada un.



Calendari del projecte



Principals Volumetries del Projecte



ABAST



623 Usuaris directes al sistema



29 departaments de afectats de l'Ajuntament de Barcelona



13 sessions d'UAT (acceptació de les funcionalitats per part de l'usuari)



39 hores de sessions d'UAT (acceptació de les funcionalitats per part de l'usuari)



57 Sessions de formació als usuaris afectats



198 hores de sessió de formació als usuaris afectats



43 integracions amb altres sistemes de l'Ajuntament de Barcelona



GESTIÓ



27 reunions funcionals de treball amb els usuaris clau



84 hores reunions funcionals de treball amb els usuaris clau



52 comitès de seguiment de direcció



104 comitès de seguiment operatiu



NEGOCI (Dades 2018)

884

liquidacions de concessions

1.659

Liquidacions de quioscos diaris

109

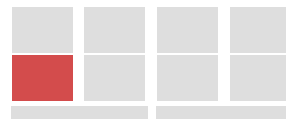
Liquidacions de taxes de serveis generals

2.680

Liquidacions de residències i centre de dia de gent gran



6.6. Gestió de la Recaptació de tots els tributs i Altres Ingressos de Dret Públic



Gestió de la Recaptació de Tots els Tributs i Altres Ingressos de Dret Públic



Abast del projecte

- Gestió de cobraments d'impostos, taxes, preus públics, multes i altres ingressos de dret públic: Tenen per objectiu cobrar tots aquests tributs mitjançant diferents mètodes: domiciliació bancària, finestreta bancària o telemàticament fent ús de la targeta bancària via web, telèfon, terminals fixes o autoservei electrònic.
- Gestió de fraccionaments i agrupació del deute: Els contribuents tenen l'opció de sol·licitar el pagament d'un o més càrrecs de forma fraccionada. També es pot notificar en un sol document tots els deutes en voluntària agrupats per notificar-ho al contribuent.
- Gestió de les devolucions: L'import d'un càrrec pot ser retornat a petició de l'obligat tributari o interessat.
- Gestió de suspensions i paralitzacions: L'operació de suspensió sobre un càrrec o agrupació de càrrecs inhabilita que sobre els mateixos es pugui executar cap operació a excepció feta de l'anul·lació i cobrament. Les paralitzacions funcionen de manera equivalent a les suspensions però es produeixen per una motivació administrativa i de gestió. L'aixecament és l'operació que finalitza les suspensions i paralitzacions.
- Gestió d'anul·lacions i falències: La baixa d'un càrrec inhabilita qualsevol operació sobre el mateix i té el reflex corresponent sobre la comptabilitat.
- Gestió dels procediments de recaptació en període executiu: Aquest s'inicia quan el contribuent no ha satisfet el deute corresponent en el termini voluntari de l'ingrés regulat en el marc de normativa vigent.

Equip IMH

Direcció d'Ingressos i Administració– Elena Molina ,
Paloma González i Rafael Olañeta
Usuari Clau – M.Saurí i V.Aluma

Cap projecte IMI

Alex Marcè

Proveïdor

everis

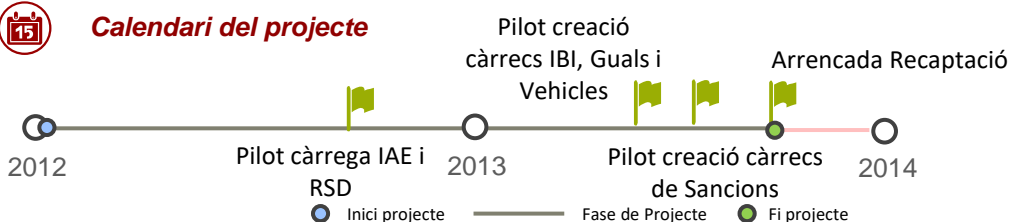


Principals beneficis

- Renovació tecnològica.
- Centralització i explotació integrada de la informació de forma homogènia.
- Informació disponible a totes les àrees i visió conjunta de tots els deutes del contribuent.
- Augment de la seguretat de la plataforma.



Calendari del projecte



Principals Volumetries del Projecte



ABAST



986 usuaris directes al sistema



26 departaments de afectats de l'Ajuntament de Barcelona



44 sessions d'UAT (acceptació de les funcionalitats per part de l'usuari)



176 hores de sessions d'UAT (acceptació de les funcionalitats per part de l'usuari)



130 Sessions de formació als usuaris afectats



648 hores de sessió de formació als usuaris afectats



36 integracions amb altres sistemes de l'Ajuntament de Barcelona



8 integracions amb sistemes externs a l'Ajuntament de Barcelona



GESTIÓ



147 reunions funcionals de treball amb els usuaris clau



441 hores reunions funcionals de treball amb els usuaris clau



102 reunions de seguiment de direcció



24 comitès de direcció



NEGOCI (Dades 2018)

8.715.576
càrrecs cobrats al 2018

8.251.726
Càrrecs reconeguts al 2018

1.635.649
Domiciliacions vigents al 2018



6.7. Gestió de Denúncies i Sancions i Al·legacions i Recursos de Denúncies i Sancions



Gestió de Denúncies i Sancions i Al·legacions i Recursos de Denúncies i Sancions



Abast del projecte

L'abast d'aquest mòdul comprèn la gestió del cicle complet de vida dels expedients sancionadors tramitats tant per part de l'Institut Municipal d'Hisenda com d'altres unitats amb competències dins de l'Ajuntament. Les principals fases d'aquest cicle de tramitació cobertes pel sistema implantat són les següents:

- Recepció centralitzada de denúncies, a través de molt diversos canals d'entrada: alta manual, integració amb dispositius PDA de la Guàrdia Urbana i agents de BSM, càrrega automàtica d'informació provinent de MTOs (mitjans tècnics operatius com radars i càmeres de trànsit), intercanvi d'informació amb sistema d'inspecció Autoritas.
- Tramitació de les denúncies i sancions en fase voluntària, tant les de procediment simplificat o dual (infraccions de trànsit, infraccions d'ordenances municipals, infraccions de convivència lleus, infraccions de la llei de seguretat ciutadana) com les de procediment ordinari (infraccions de convivència greus i molt greus). Se'n gestiona de forma automàtica la càrrega de la denúncia, la seva geocodificació i validació de dades contra el nomenclàtor ciutat i altres dades mestre, la incoació del procediment i, si escau, la imposició de la sanció. Durant aquesta tramitació es generen i controlen les corresponents notificacions, tant en paper via postal com via notificació electrònica.
- Gestió de les reclamacions de denúncies i sancions presentades, tant les al·legacions sobre les denúncies com els recursos contra les sancions imposades en fase voluntària o executiva. L'entrada de reclamacions es fa a través de la integració amb el Registre General (Ariadna), on es poden rebre de forma presencial o telemàtica, i també mitjançant el portal específic eMultes per a contribuents amb un conveni amb l'Ajuntament. La tramitació d'aquestes reclamacions n'inclou la resolució i la seva notificació als interessats així com l'execució automàtica de les actuacions que se'n derivin sobre els deutes impugnats: anul·lació, suspensió, canvi d'import, devolució, etc.

Equip IMH

Direcció de Relacions amb els Contribuents i Reclamacions -
Daniel Martínez Viñado Usuària Clau – M^o À. Ferrer

Cap projecte IMI

Lourdes Pons

Proveïdor

DxC



Principals beneficis

- Solució transversal pel procediment sancionador totalment integrada.
- Implementació d'expedients d'al·legacions de denúncies i recursos de sancions de forma integrada en el mateix sistema.
- Implementació d'una eina de resolució d'al·legacions i recursos semiautomàtica.



Calendari del projecte



Principals Volumetries del Projecte



ABAST



691 Usuaris directes al sistema



29 departaments de afectats de l'Ajuntament de Barcelona



38 sessions d'UAT (acceptació de les funcionalitats per part de l'usuari)



108 hores de sessions d'UAT (acceptació de les funcionalitats per part de l'usuari)



61 Sessions de formació als usuaris afectats



239 hores de sessió de formació als usuaris afectats



26 integracions amb altres sistemes de l'Ajuntament de Barcelona



GESTIÓ



111 reunions funcionals de treball amb els usuaris clau



384 hores reunions funcionals de treball amb els usuaris clau



56 comitès de seguiment de direcció



112 comitès de seguiment operatiu



NEGOCI

2.679.828

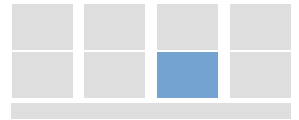
Expedients sancionadors migrats

438.738

Resolucions de recursos de sancions migrades



6.8. Gestió d'Expedients d'Embargament i de Gestió Recaptatòria



Gestió d'Expedients d'Embargament i de Gestió Recaptatòria



Abast del projecte

La gestió d'embargaments és una de les eines de que disposa l'IMH per al cobrament de deutes en executiva. Als processos d'embargaments de comptes corrents i devolucions de l'AEAT que ja estaven en funcionament, en aquest projecte s'hi han sumat els següents processos d'embargaments:

- Embargaments de Béns (Vehicles i Béns immobles) i subhasta, que fins el moment es gestionaven en aplicacions pròpies de l'IMH.
- Embargaments de Lloguers, Sous, Salaris o Pensions.

Adicionalment s'han implementat expedients per a la gestió i tramitació dels següents processos de gestió recaptatòria:

- Gestió de Fallits: procediment per gestionar la proposta de declaració d'incobrable/fallit d'un deutor per poder posteriorment donar de baixa els deutes en els comptes dels contribuents.
- Baixa de deute: procediment per donar de baixa deute prescrit o incobrable.
- Derivació de Responsabilitat: gestionen el procés pel qual s'exigeix el deute d'un determinat contribuent a altres subjectes segons preveu la normativa aplicable (derivació a successors en cas de defunció, derivació per afecció de béns, derivació a administradors en societats en fallida).
- Gestió Activa de deutors: procediment per a la gestió individualitzada de contribuents, dotant als gestors de les eines necessàries que agilitzin la seva activitat diària, de forma que obtinguin una visibilitat completa sobre els deutors i puguin realitzar un seguiment detallat.

Tots aquests processos d'embargament i de gestió recaptatòria es realitzen mitjançant la tramitació d'actuacions en expedients.

Equip IMH

Direcció d'Ingressos i Administració– Elena Molina
Usuari Clau – A. Garcia

Cap projecte IMI

Alex Marcè

Proveïdor

DxC

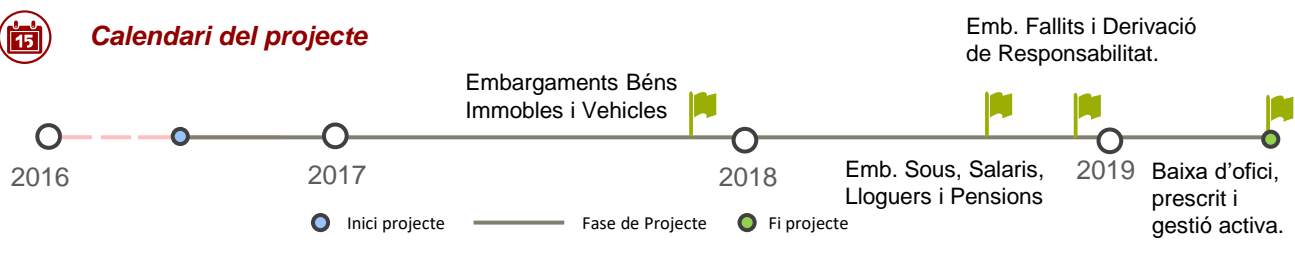


Principals beneficis

- Implementació dels expedients d'Embargaments de Sous i Pensions que no estaven implementats fins al moment, amb els beneficis corresponents per l'Ajuntament de Barcelona.
- Expedients integrats dins de tot el sistema de gestió tributària i recaptatòria amb visió 360º del contribuent.
- Possibilitat d'acumular i agrupar expedients per gestionar-los per lots/grups segons els estats o situacions.



Calendari del projecte



Principals Volumetries del Projecte



ABAST



215 Usuaris directes al sistema



21 departaments de afectats de l'Ajuntament de Barcelona



22 sessions d'UAT (acceptació de les funcionalitats per part de l'usuari)



78 hores de sessions d'UAT (acceptació de les funcionalitats per part de l'usuari)



10 Sessions de formació als usuaris afectats



33 hores de sessió de formació als usuaris afectats



14 integracions amb altres sistemes de l'Ajuntament de Barcelona



GESTIÓ



40 reunions funcionals de treball amb els usuaris clau



149 hores reunions funcionals de treball amb els usuaris clau



112 comitès de seguiment operatiu



56 comitès de seguiment de direcció



NEGOCI

34.265

Expedients de vehicles migrats històrics

422

Expedients de vehicles migrats vius

8.281

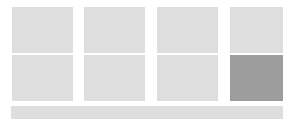
Expedients de Béns Immobles migrats històrics

981

Expedients de Béns Immobles migrats vius



6.9. Gestió d'Expedients de Recursos i Gestió d'Expedients de Modificació de Base de Dades Tributària



Gestió d'Expedients de Recursos, Gestió d'Expedients de Modificació de Base de Dades Tributària i Sol·licituds de Beneficis Fiscals



Abast del projecte

- Els expedients electrònics de modificació de base de dades tributàries són:
 - Expedients de Cadastre.
 - Expedients de l'Impost d'Activitats Econòmiques (IAE).
 - Expedients del Preu Públic de la Recollida de Residus (RSD).
- La gestió d'Expedients de Recursos també es fa mitjançant expedients electrònics, els quals s'emmarquen dins el Mòdul Comú d'Expedients i que permeten la creació, tramitació, resolució i execució dels recursos interposats a l'IMH. Aquests expedients són:
 - Expedients de Recursos d'Alçada.
 - Expedients de Recursos de Reposició.
 - Expedients de Procediments especial de revisió.
 - Expedients de Recursos extraordinaris de revisió.
 - Expedients de recurs contra resolució de reclamació responsabilitat patrimonial.
 - Expedients de Recursos Contencions – Administratiu.
- Gestió de Sol·licitud de Beneficis Fiscals:
 - Sol·licituds de beneficis fiscals.
 - Sol·licituds de suspensions.
 - Sol·licituds de devolució.
 - Gestió del Procediments concursals.
 - Sol·licitud de fraccionament.
 - Sol·licitud de cancel·lacions de dades.
 - Gestió de recursos de tributs en fase voluntària i en fase executiva.

Equip IMH

Direcció Jurídica – Paloma Gonzalez i
Direcció de Gestió Tributària – Javier Morales

Usuaris Clau – M^a. R. Mateu, M. Armengou i M.Paret

Cap projecte IMI

Lourdes Pons i Marta Garcia

Proveïdor

DxC



Principals beneficis

- Implementació d'una eina de resolució de recursos semiautomàtica.
- Estandardització del procés de tramitació i estandardització de l'estructura dels expedients (model de dades).
- Sistema integrat amb el Departament del Consell Tributari.



Calendari del projecte

Exp. De Recursos i Exp. De Modificació de Base de dades tributàries



Principals Volumetries del Projecte



ABAST



224 Usuaris directes al sistema



17 departaments de afectats de l'Ajuntament de Barcelona



21 sessions d'UAT (acceptació de les funcionalitats per part de l'usuari)



63 hores de sessions d'UAT (acceptació de les funcionalitats per part de l'usuari)



25 Sessions de formació als usuaris afectats



71 hores de sessió de formació als usuaris afectats



8 integracions amb altres sistemes de l'Ajuntament de Barcelona



GESTIÓ



70 reunions funcionals de treball amb els usuaris clau



330 hores reunions funcionals de treball amb els usuaris clau



56 comitès de seguiment de direcció



112 comitès de seguiment operatiu



NEGOCI

49.276

Expedients migrats de Recursos de Tributs

12.516

Expedients migrats de Modificació de Base de Dades



6.10. Gestió dels Contribuents



Gestió dels Contribuents



Abast del projecte

Amb el projecte de Gestió dels Contribuents s'han incorporat a SAP els processos de gestió dels contribuents de l'Ajuntament de Barcelona.

En el punt de partida del PSH existia una base de dades de contribuents al Host *mainframe*, durant la primera fase del PSH es va realitzar la integració de Contribuents HOST amb la plataforma tributària SAP – TRM. Aquest es va realitzar entre els mesos de maig i desembre del 2012 donant pas a la coexistència de dues base de dades, una resident a SAP TRM i una altra a *mainframe* que era la mestre aleshores. La gestió dels contribuents continuava sent al sistema HOST (SIR) però qualsevol canvi es replicava a SAP, es produïa l'efecte mirall.

La segona fase del projecte s'ha realitzat dins la fase 2 del PSH. Finalment el cens de contribuents de la plataforma *mainframe* ha desaparegut i Contribuents SAP TRM ha passat a ser la base de dades única i principal a la qual s'han integrat tots els aplicatius amb fins recaptatoris.

Els principals processos implementats són:

- Cerca, modificació i creació de contribuents i adreces de contribuents (fiscals i de notificació). Aquests operacions es poden fer tant online com batch, tant per part d'usuari com per part de terceres aplicacions.
- Cerca, modificació i creació de grups (entitat que agrupa diferents contribuents, essent aquests contribuents una matriu d'empreses o una agrupació d'empreses).
- Creació i modificació de representacions i relacions.
- Unificació de contribuents.
- Gestió d'incidències a través del monitor de depuracions
- Integració amb diverses fonts d'informació de contribuents (padró d'habitants de Barcelona, MIB, DGT, etc)

Equip IMH

Direcció d'Informàtica – M^a Carmen Estrada
Usuari Clau – J. Grau

Cap projecte IMI

Alex Marcè i
Marta Garcia

Proveïdor

everis

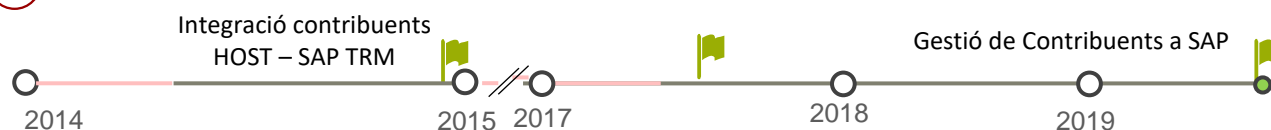


Principals beneficis

- Nova funcionalitat de Gestió de representants.
- Incorporació de millores sobre funcionalitats ja existents.
- Millor integració amb la gestió tributària i recaptatòria al quedar tot inclòs en la mateixa aplicació.
- Sincronització de la base de dades de contribuents amb el padró d'habitants de Barcelona.



Calendari del projecte



Principals Volumetries del Projecte



ABAST



289 Usuaris directes al sistema



17 departaments de afectats de l'Ajuntament de Barcelona



4 sessions d'UAT (acceptació de les funcionalitats per part de l'usuari)



12 hores de sessions d'UAT (acceptació de les funcionalitats per part de l'usuari)



4 Sessions de formació als usuaris afectats



16 hores de sessió de formació als usuaris afectats



58 integracions amb altres sistemes de l'Ajuntament de Barcelona



GESTIÓ



51 reunions funcionals de treball amb els usuaris clau



153 hores reunions funcionals de treball amb els usuaris clau



48 comitès de seguiment de direcció



96 comitès de seguiment operatiu



NEGOCI (Dades 2018)

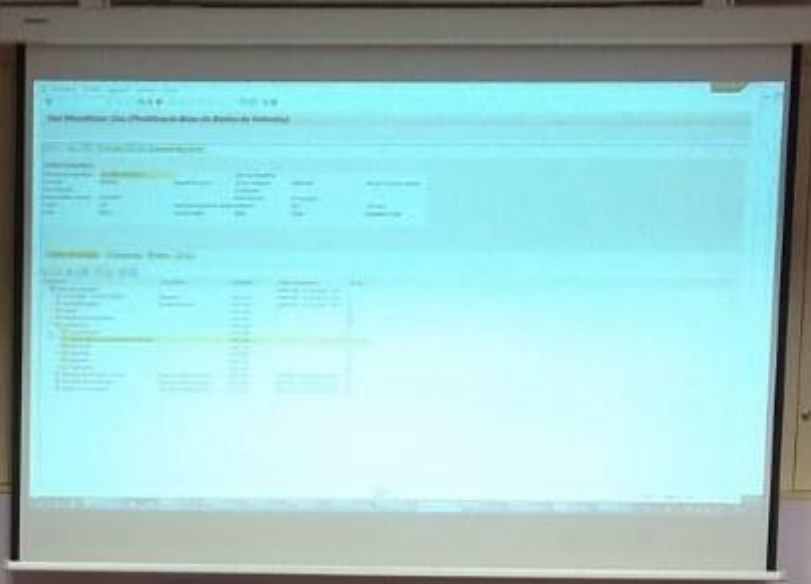
5.777.599

Total de contribuents a SAP TRM

389.133

Contribuents unificats





7

Gestió del canvi del Pla de Renovació de Sistemes d'Hisenda

7.1. Introducció

7.2. Formació en PSH

7.3. Suport en el PSH

7

Gestió del Canvi del Pla de Renovació de Sistemes d'Hisenda

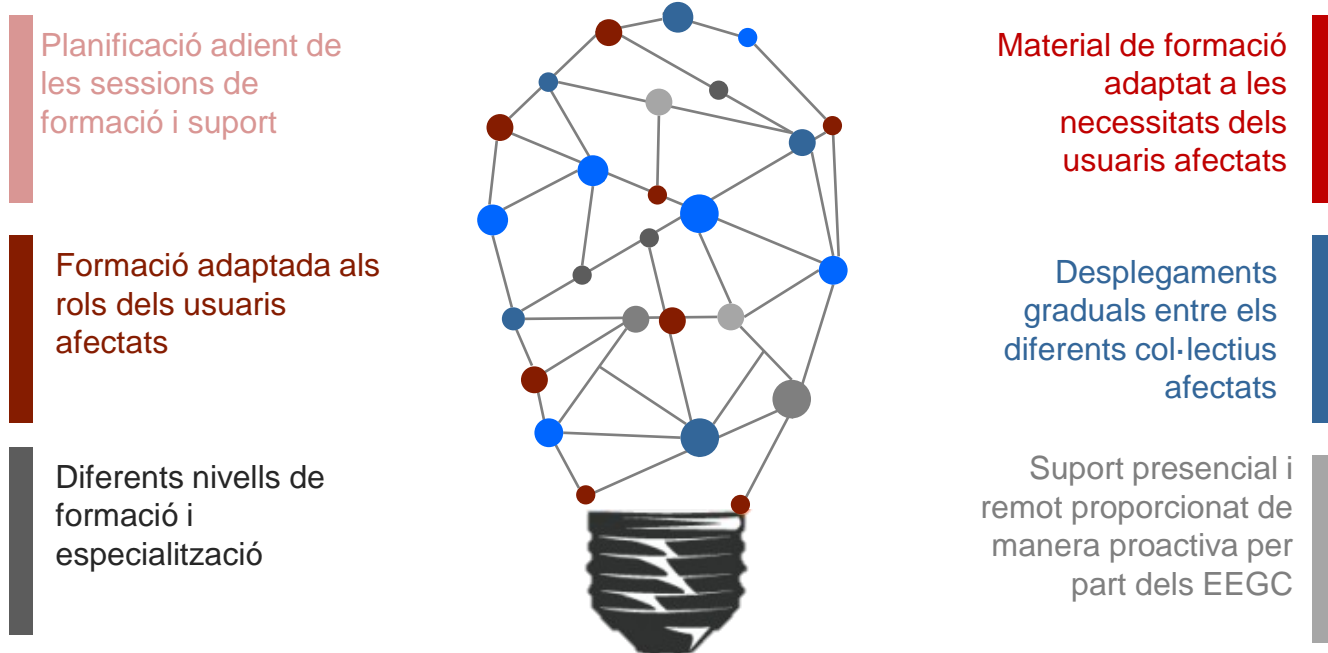
7.1. Introducció

Per tal de dur a terme una bona gestió del canvi dels projectes del PSH es van crear uns Equips específics de Gestió del Canvi (d'ara en endavant, EEGC). Aquests han estat els responsables d'elaborar el Pla de Gestió del Canvi i executar les accions que s'han anat derivant. Entre aquestes accions, les de més rellevància han estat les necessàries per la formació als usuaris del nou sistema i el suport a aquests durant els dos primers mesos d'adaptació després de cada arrencada.

Així doncs, els EEGC han hagut d'elaborar un Pla de Formació per a tots els usuaris afectats (gestors tributaris, gestors d'explotació de la informació, tècnics IMI, administradors IMH, etc) i un Pla de Suport.

Els factors determinants que han fet de la Gestió del Canvi del PSH un element que ha facilitat l'èxit de les implementacions en la seva globalitat són els que s'enumeren en el següent gràfic adjunt:

Factors Clau d'Èxit de la Gestió del Canvi



Els Equips de Gestió del Canvi han estat els responsables d'elaborar el Pla de Gestió del Canvi i executar totes les accions de formació i suport als usuaris afectats pel PSH.

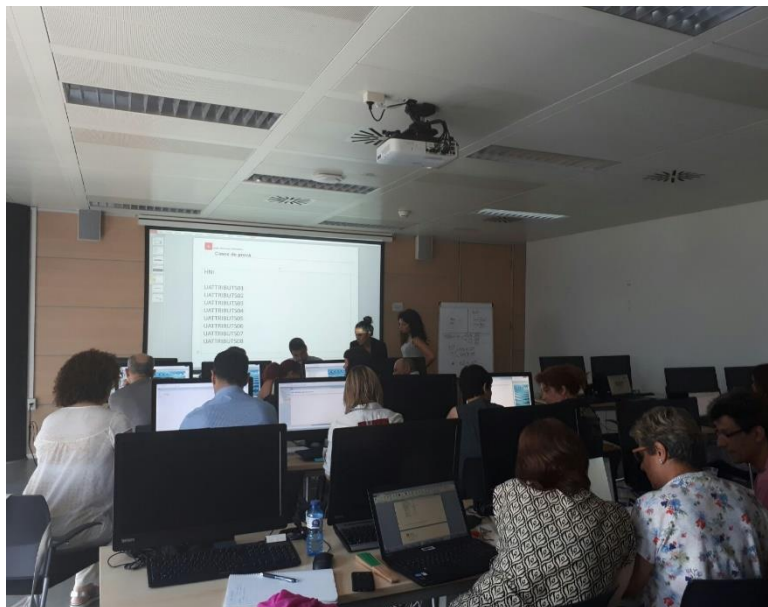
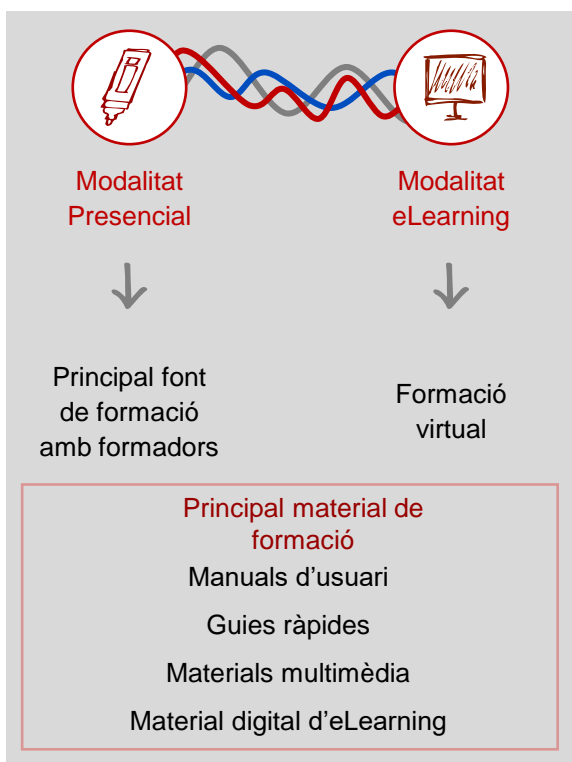
7.2. Formació en el PSH

Per a cada un dels projectes que s'ha posat en marxa al llarg del PSH els EEGC corresponents han elaborat un Pla de Formació. Aquest ha inclòs la descripció detallada des les accions formatives previstes, la definició del públic objectiu i el contingut previst per a cadascuna d'elles.

Així doncs, per a cada col·lectiu a formar, s'han definit els objectius del cursos, els assistents i s'ha elaborat una matriu de perfils d'usuari/rols/funcionalitats.

La formació dels diferents col·lectius afectats pel PSH s'ha estructurat en dues modalitats diferenciades: formació presencial i formació no presencial (eLearning). Els EEGC han elaborat el material de formació, aquest ha inclòs els manuals d'usuari per a cada projecte, guies ràpides, materials multimèdia i materials digitals d'eLearning. Des de l'inici de les sessions de formació tot el material ha estat disponible pels usuaris afectats a la plataforma *Moodle* de l'Ajuntament (entorn virtual d'ensenyament i aprenentatge).

Pla de Formació



En tots els projectes del PSH s'han definit els grups d'usuaris/es, els cursos, les sessions i les hores per sessió en base als següents criteris:

Criteris de la formació

- 1 Garantir el servei mínim de cada departament, realitzant la formació en diferents sessions i franges horàries.
- 2 Agrupar els usuaris/es amb el mateix nivell d'especialització, per adequar la formació a les seves necessitats.
- 3 Reduir l'impacte en l'operativa diària dels usuaris/es convocant-los a sessions necessàries de formació.
- 4 Identificar els usuaris/es que no han treballat abans amb el sistema SAP, realitzant una sessió específica d'introducció.

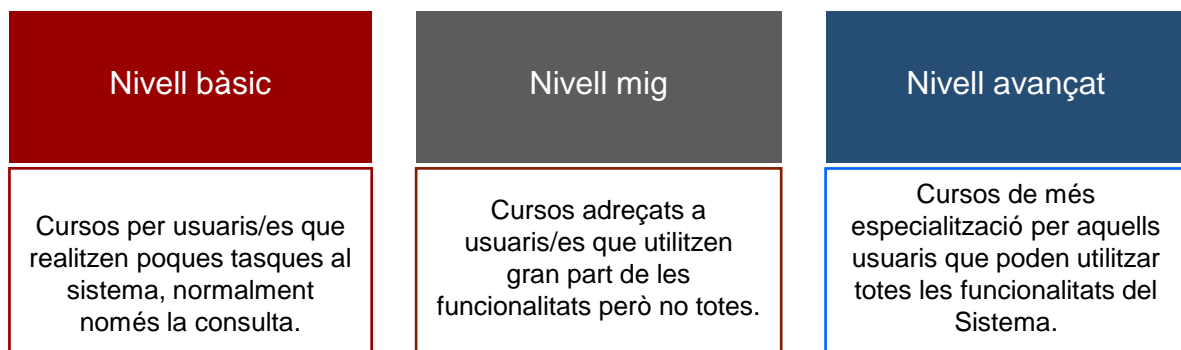
A la següent diapositiva es detalla el Pla de Formació, la tipologia de cursos i el material de suport.

Per a cada un dels projectes que s'ha posat en marxa, els Equips de Gestió del Canvi corresponents van elaborar un Catàleg dels Cursos del Pla de Formació.

Els objectius vinculats a la presentació d'aquest document eren els següents:

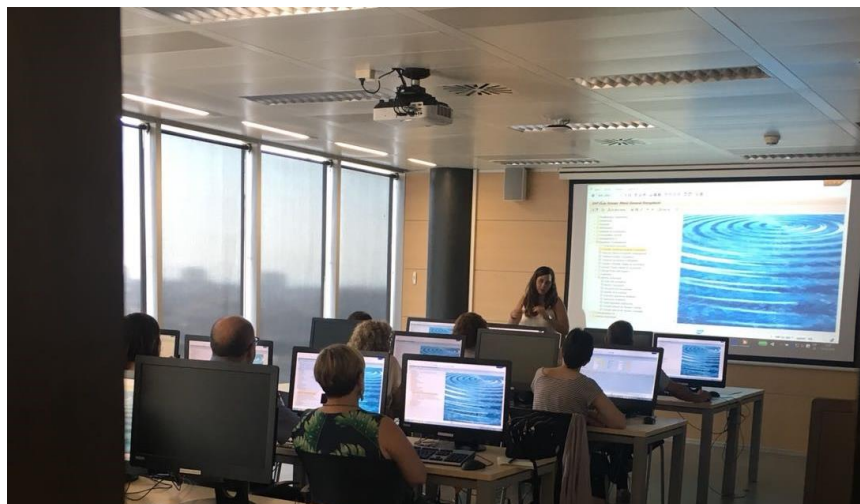
- 1 Identificar els nivells d'especialització de cada col·lectiu, a partir de la matriu d'usuaris/es i perfils consolidada.
- 2 Presentar un resum dels cursos presencials per a cada nivell d'especialització, així com els dies proposats i l'horari.
- 3 Detallar la proposta d'estructura de l'eLearning per a cada grup d'usuaris/es, en base als diferents nivells d'especialització definits a partir de la matriu d'usuaris/es i perfils consolidada.
- 4 Elaborar la documentació associada a la formació.

En tots els projectes del PSH la formació presencial, tal com s'ha anat explicant, s'ha organitzat en diferents cursos i sessions. Aquests cursos sempre s'han planificat segons els nivells d'especialització de cada col·lectiu. D'entrada els nivells han estat aquests tres:



Per altra banda, el material de formació que ha servit de suport i també com a plataforma d'aprenentatge ha estat el següent:

- ✓ Manuals d'usuari
- ✓ Manuals d'Administració
- ✓ FAQs
- ✓ Guies Ràpides
- ✓ Materials multimèdia de suport per a la formació presencial
- ✓ Manuals d'Explotació
- ✓ Material d'eLearning
- ✓ Autoavaluacions
- ✓ Casos de proves per l'entorn de formació



7.3. Suport en el PSH



Durant les setmanes posteriors a cada arrencada s'ha planificat per part dels EEGC suport presencial a cadascuna de les ubicacions dels col·lectius implicats. Aquest s'ha fet segons els següents criteris:

Criteris del suport

- 1 Realitzar un desplegament gradual entre els diferents col·lectius afectats.
- 2 Garantir un suport presencial continu en els departaments afectats de l'Ajuntament de Barcelona.
- 3 Garantir un suport presencial òptim per a cada col·lectiu afectat pel canvi de sistema.
- 4 Reduir l'impacte en l'operativa diària dels usuaris de les diferents àrees.
- 5 Consolidar la pràctica realitzada durant les formacions amb els casos reals.
- 6 Resoldre els dubtes de les funcionalitats utilitzades en el lloc de treball.

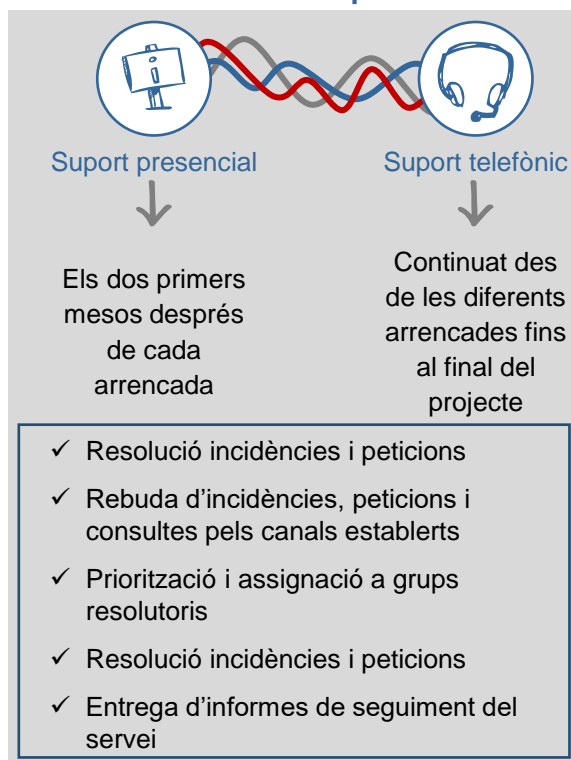
El Pla de Suport ha tingut com objectiu la resolució de dubtes i la recepció d'incidències o bé problemes emesos per l'usuari.

Aquest suport s'ha realitzat des de la posada en marxa de totes les funcionalitats i s'ha garantit que, en tot moment, els diferents departaments de l'Ajuntament afectats hagin gaudit de l'ajuda necessària per a la resolució de consultes i l'assimilació al nou lloc de treball.

L'EEGC s'ha encarregat de donar suport a tots els usuaris en **mode presencial** i per canal **telefònic**.

Al llarg dels suports de les diferents arrencades, els EEGC han anat **rebent** mitjançant dels canals establerts **peticions, consultes i incidències**. Aquestes s'han enregistrat i l'equip del projecte ha treballat per la seva resolució. Els EEGC han vetllat per un seguiment continu de cada petició o incidència fins a la seva resolució, treballant per una prioritització adequada i entregant informes de seguiment del servei.

Pla de Suport







8

Comunicació del Pla de Renovació de Sistemes d'Hisenda

- 8.1. Introducció
- 8.2. Principals actuacions

8

Comunicació del Pla de Renovació de Sistemes d'Hisenda

8.1. Introducció

El Pla de Comunicació ha tingut com a principal objectiu informar a tots els col·lectius afectats de l'Ajuntament de Barcelona dels resultats del PSH.

Al llarg del PSH s'ha generat i publicat tota la informació rellevant dels projectes del PSH, facilitant la informació i el coneixement del seu estat als interlocutors corresponents de l'organització municipal.

El Pla de Comunicació del PSH s'ha anat adaptant a les necessitats i a les casuístiques de cada projecte. Així doncs, tot i que inicialment després d'analitzar el públic objectiu i els canals de comunicació, es van identificar les accions de comunicació i es va definir un calendari i unes fites comunicatives, aquestes s'han adequat a les particularitats de cada moment dels projectes.

L'estratègia de comunicació del PSH a alt nivell s'ha basat en els següents principis:

Principis de l'Estratègia de Comunicació

1/

Adequar els canals al públic objectiu

2/

Garantir una comunicació fluida i coordinada amb els interlocutors

3/

Assegurar la validació de tots els comunicats per part dels responsables de projecte prèviament al seu enviament

4/

Vetllar per la correcta adequació del llenguatge emprat a les sensibilitats dels diferents col·lectius receptors dels missatges

5/

Redactar els comunicats de manera senzilla, concreta i directa

6/



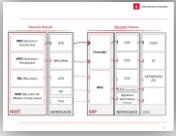
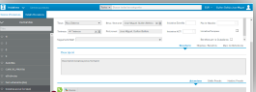


Enviar els comunicats en els moments clau ajustant el nombre i extensió de les comunicacions a les necessitats identificades



8.2. Principals actuacions

Les principals actuacions de comunicació que s'han realitzat són:

Accions de Comunicació del PSH

Consell Executiu	Comunicar per part del gerent de l'IMI a la resta de gerents de l'Ajuntament sobre les fites claus i rellevants del PSH.	
Meses de Coordinació Ajuntament	Informar a les Meses (Serveis Generals i de Corresponsabilitat) sobre les arrencades i les fites més rellevants del PSH.	
Comunicació a la Coordinació Jurídica	Presentar a la Coordinació Jurídica de l'Ajuntament les principals fites i impactes rellevants del Pla.	
Informar a la Direcció de l'IMI	Informar a la Direcció de l'IMI sobre les grans fites i l'estat dels projectes del PSH mitjançant les eines corporatives (SciForma) per donar visibilitat a l'estat del Pla.	
Notícia Butlletí Mes a Mes	Publicar les notícies al butlletí de l'Ajuntament <i>Mes a Mes</i> per informar sobre els moments clau del PSH	
Comunicat de posada en marxa	Enviar un correu electrònic en format comunicat d'arrencada a tots els usuaris finals afectats per informar-los de la posada en marxa de diferents funcionalitats.	





9

Dimensió econòmica del Pla de Renovació de Sistemes d'Hisenda

9.1. Pressupost del PSH





9

Dimensió econòmica del Pla de Renovació de Sistemes d'Hisenda

9.1. Pressupost del PSH

La Comissió de Govern de l'Ajuntament de Barcelona reunida al setembre del 2010 per a l'inici del PSH va aprovar el següent pressupost per a la primera fase:

	2011	2012	2013	TOTAL
INVERSIONS	2.100.00 €	2.700.000 €	1.700.000 €	6.500.000 €

La Gerència Municipal de l'Ajuntament de Barcelona a juliol 2014 va aprovar el pressupost que es troba a continuació per a la realització de la segona fase del PSH:

	2015	2016	2017	2018	TOTAL
INVERSIONS	2.785.227 €	3.809.846 €	4.593.970 €	1.700.823 €	12.889.866 €



MARC

10

Participants en el Pla de Renovació de Sistemes d'Hisenda

- 10.1. Participants de l'Institut Municipal d'Hisenda
- 10.2. Participants de l'Institut Municipal d'Informàtica
- 10.3. Participants d'altres dependències de l'Ajuntament
- 10.5. Empreses implementadores del PSH
- 10.4. Altres sistemes integrats



10

Participants en el Pla de Renovació de Sistemes d'Hisenda

9.1. Participants de l'Institut Municipal d'Hisenda

Nom i Cognoms

Antoni Fernández Pérez	Gerent IMH, 2018
Teresa Ribas Alguero	Gerent IMH, 2016-2018
Antoni Rodríguez Sivera	Gerent IMH, 1999-2016
M. Carmen Estrada Neira	Direcció d'Informàtica
Paloma González Sanz	Direcció Jurídica
Gloria López De Maria Rodríguez	Direcció d'Inspecció Tributària, fins 2017
Elena Molina Belles	Direcció d'Ingressos i Administració
Pedro Javi Morales Montoya	Direcció Gestió Tributària Direcció Inspecció Tributària, 2018
Rafael de Olañeta Fernández	Direcció de Relacions amb els Contribuents i Reclamacions, fins 2017 Direcció Relacions amb els contribuents i reclamacions a partir 2018- Referent funcional notificacions.
Daniel Martinez Viñado	
M Jesús Pleguezuelos Aguilar	Cap servei atenció no presencial
Lídia Teixidor Vidrer	Cap Servei notificacions
Antoni Abeleira Navarro	Referent funcional embargaments Referent funcional relacions amb el contribuent
Victòria Alumà Clar	
Elisabeth Arenas Núñez	Referent funcional vehicles
Mercè Armengou Martí	Referent funcional contenciosos i devolucions
Cristina De Avilés Martí	Referent Plantilles documents Referent funcional relacions amb el contribuent
Pedro Boqueras Buisan	
Sara M Carrasco Sánchez	Referent funcional d'embargaments
Enric Contreras Palomar	Referent funcional multes
Pere Joan Deniel Barnola	Referent funcional cadastre i IBI
Angel Dominguez Berrio	Referent funcional Inspecció
Jose Maria Erta Fierro	Referent funcional cadastre i IBI

Nom i Cognoms

M. Àngels Ferrer Herrera	Referent funcional multes
Isabel Garcia Campanña	Referent funcional vehicles
Antonio Garcia Samitier	Referent funcional Gestió Recaptatòria
Ana M. Fernández Villar	Grup de proves (Fase I i II), Referent funcional
Cristina Gaspar Moreno	Referent funcional liquidacions Grups de Proves Fase I
Josep Grau Caballeria	Referent funcional contribuents i sancions Grup de Proves (Fase I i II)
José M Gibanel Salvador	Referent vehicles
Anna Gil Cabañeros	Referent vehicles
David Gimeno Pitarque	Referent funcional d'embargaments
Marga Gutiérrez Molina	Referent funcional Inspecció
Eugeni Jiménez Reina	Referent funcional activitats i mobilitat
Yolanda Lagunas Fandos	Referent tècnic intercanvi SAP/IMH
Joan Llauradó Singlar	Referent funcional Inspecció
Santos Martínez Sequi	Referent RRH, Formació
Sílvia Mas Naval	Referent extracció Informació BI i contribuents
M Rosa Mateu Lengo	Referent funcional de recursos
Maria Paret Casadesús	Referent funcional activitats i mobilitat
Guillermo Pérez Vacas	Referent funcional Servei Reclamacions Multes
Encarna Poyo Mezquita	Referent devolucions
Marina Sánchez Cosín	Referent funcional d'embargaments
Martí Saurí Pujol	Referent funcional ingressos i comptabilitat
Alfred Valcárcel Penón	Referent funcional contribuents
M ^a Luz Valdés Conde	Referent funcional Inspecció

Nom i Cognoms

Josep M Ventura Warncke	Referent funcional de Sistemes
Antoni Villasclaras Calderón	Referent funcional relacions amb el contribuent Grups de Proves Fase I
David Demestres Corbatera	Grups de Proves Fase I
Albert Franch Solís	Grups de Proves Fase I
Roser Guerra Delgado	Grups de Proves Fase I
Susana Calvo Pérez	Grups de Proves Fase I
Susana Sada Rodríguez	Formació matrius de funcionalitats i usuaris.

9.2. Participants de l'Institut Municipal d'Informàtica

Nom i Cognoms

Lluís Olivella Conill	Gerent IMI fins a 2011
Francisco Rodríguez Jimenez	Gerent IMI des del 2015
Pilar Conesa Santamaria	Gerenta Adjunta Administració Electrònica i Sistemes Informació de 2007 a 2010
Manel Sanromà Lucía	Gerència IMI de 2011 a 2015
Josep Ramon Ferrer Escoda	Gerència adjunta IMI de 2012 a 2015
Nicolas Lendínez Palacios	Director de Desenvolupament fins al 2017 i del PSH fins a 2019
Juan José Lopez Fumanal	Director Operacions
Joana Serra Bosch	Directora Estrategia i Nous Projectes
Fernando Marin Guerra	PMO Departament projectes IMI
Marta Serra Ferrando	Coordinadora PSH i Responsable de Sector Hisenda
Alex Marcè Pujol	Cap de projecte Recaptació, Embargaments i Contribuents
Joan Manel Farré Albeneda	Cap de projecte de Tributs
Lourdes Pons Pons	Cap de projecte Gestió Canvi en fase 1 i de Sancions i Recursos de Tributs en fase 2
Anna Bastida Vila	Coordinació tècnica
Josep Lage Puertas	Coordinació tècnica
Amparo Rodríguez Rodríguez	Resp. plataforma SAP fins a 2012
Josep Lluís Antón Santos	Arquitecte IMI i analista de Contribuents
Carmen Mier de Teran Payro	Resp. funcional Cadastre
Conxita Nivelá Alós	Resp. funcional Cadastre
Mercè Figols Puigbo	Resp. funcional de Vehicles
Joan Tenes Mascordà	Resp. funcional de Vehicles
Jaume Andreu Pascual	Resp. Funcional de Sancions
Amelia Álvarez Álvarez	Resp. funcional Sancions
Francesc Alemany Serra	Resp. Funcional de Sancions

Nom i Cognoms

Josep Lluís Anton Santos	Responsable Funcional de Recaptació i Contribuents
Carles Azorí Junyent	Resp. funcional Recursos de sancions
Marta Garcia Ramon	Resp. Integracions i servei Contribuents
Jaume Trias Juncosa	Coordinació integracions Portal Tràmits
Gloria Almató Guiteras	Coordinació integracions Portal Tràmits
Josep Soldevila Güell	Resp. funcional de SATEC
Juan Carlos Carmona Ruiz	Sistema de traçabilitat d'us de les dades
Artur Gómez Villadangos	Resp. funcional Embargaments comptes corrents
Francesc Ribas Ibañez	Resp. funcional Invesdoc
Alfred Solà Puy	Resp. funcional Autorites
Mercè March Corominas	Resp. funcional Guals i Via Pública
Núria Llopart Marcè	Resp. funcional Ecofin
Josep García González	Resp. funcional Llicències d'Activitats
Anna Maria Carné Vila	Resp. funcional Obres
Cristina Carboneras Torras	Resp. Funcional Oc. Espai Public
Alex Collado Costa	Reponsable sistema PDAs
Miquel Corral Pozo	Reponsable sistema PDAs
Carles Cuerva Claver	Serveis BSM
Rosa Capella Minguell	Resp. Ariadna
Rafael López Barbero	Coordinació Arquitectura Aplicacions
Xavier Puig Pons	Responsable Arquitectura SAP
Iván Ortiz Quintana	Arquitecte sistema generació impresos
Juan Carlos Llanes Castilla	Consultor servei Operacions SAP
Josefina Jerez Martínez	Coordinadora tècnica operacions

Nom i Cognoms

Yolanda Gordo Dominguez	Coordinadora tècnica operacions
Josep M Pairet Guardiola	Coordinador tècnic
Angel Romero Esteban	Resp. oficina tecnica batch
Javier Aoiz Linares	Resp. serveis broker i servei SAP
Jaume Deu Moliner	Consultor Tècnic Enginyeria Sistemes
Carmen Duque Hernández	Resp. operació del servei
Roberto Hernández	Analista suport processos batch
Felipe Rivero Gayo	Resp. impressió massiva
Nuria Lara Arana	Resp. oficina tècnica explotació fase1
Carles Echevarria Meseguer	Resp. Revisió Processos
Montse Gallardo Rueda	Resp. Sectorial Districtes
Silvia Marcillas Riera	Resp. Sectorial DIAC
Josep Clotet Ciruelo	Resp. Sectorial Gerencia Prevenció i Seguretat
José Miguel Guillen Bellido	Resp. Sectorial Espai Urbà
Bernarda Codina Vives	Coordinació territorial Districtes
Lluis Castro Moral	Resp. Sectorial Gestió Econòmica
Jose A. Tórtola Fernández	Resp. Ocupació d'Espai Públic GUB
Neus Bellavista Arimany	Departament de Seguretat
Jordi Fiore Serra	Contractació. Administrador
Maite Saumoy Castro	Contractació. Secretaria Jurídica
Ignasi Fernández Solé	Contractació. Administrador

9.3. Participants d'altres dependències de l'Ajuntament

Nom i Cognoms

Jordi de Cabo	BSM
Fernando Frías Valle	Consell Tributari
Antonio Romero Barcos	DiAC - direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana
Emili Rubió Lorenzo	DiAC - direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana
Rosa Mateu Torres	DiAC - Dpt. Operacions i Processos
Montse Vito Ibañez	DiAC - Serveis at. presencials
Ana Catalan López	DiAC _ servei de Processos
Pilar Guinchard Notario	DiAC -Dpt. Serveis presencials
Luis Miguel Clemente Marín	Direcció de Serveis d'Assessorament Jurídic
Eva Mur Cavero	Direcció de Serveis d'Inspecció (Urbanisme)
María José Barberà Fillo	Dpt. Recursos de Ciutat Vella
Lourdes Gascon Argíles	Dpt. serveis jurídics de Ciutat Vella
Oscar Placer López de Alda	Dpt. serveis jurídics de Ciutat Vella
Anselmo Rodríguez Ros	Grup Suport Tècnic Operatiu de la GUB Medi Ambient (MMA)-Direcció de Serveis Tècnic-Jurídics
Manuela López Blasco	Medi Ambient (MMA)-Direcció de Serveis Tècnic-Jurídics
Natalia Amorós Bosch	Oficina d'Atenció al Ciutadà del Districte de l'Eixample
Ester Canton Gracia	
Anna M Gimenez Lizandra	Oficina de Convivència
Eva Caro Villaverde	Oficina de Convivència
Jose Eduardo Marin Barber	Oficina de Convivència
Montserrat Monferrer Gil	Protecció i tinença d'animals (PTVA)
M Carmen Moreso Escoda	Serveis d'Assessorament Jurídic
Marta Ares Fernández	Serveis d'Assessorament Jurídic
Josep M. Marfil Portillo	Serveis Jurídics Sants Monjuic

9.4. Empreses implementadores del PSH

Nom i Cognoms

everis

Xavier Rovira Fernandez	Soci
Maria Trinidad Jimenez Lasserrotte	Responsable contracte
Lluís Chueca Closa	Coordinació global
Miquel Pons Navarro	Responsable Client Ajuntament de Barcelona
Albert Puncernau Jeremias	Responsable solució
Roger Miravet Millán	Responsable solució
Francisco Miralles Mellado	Responsable técnico
Cristina Herrada Fresno	Cap de projecte
Eva Boya Garcia	Senior de recaptació-Cap projecte Recaptació
José Luis Gutierrez Luján	Cap de projecte
Raúl Martínez Ballarin	Senior de recaptació-Cap projecte Recaptació
Ferran Perxas Muntada	Resp. extern plataforma mainframe
Israel Sanz Perez	Director responsable Tècnic
Jéssica Villamor Gerboles	Senior tècnica. Responsable d' Integracions
Juan Luis Peñas Sierra	Senior Tècnica. Subprojecte de Contribuents
M. Antonia Sánchez Rossainz	Senior funcional de recaptació
Marcos Gestal Reyes	Senior de Recaptació
Daniela Yepes Maza	Consultor sènior
Eduard Truñó Juanola	Consultor sènior
Francesc Ribot Cobo	Consultor sènior
Javier Rodriguez Rodriguez	Consultor sènior
Joan Carrillo García	Consultor sènior
Jordi Masot Martin	Consultor sènior

Nom i Cognoms

Joseph Abraham Ramos	Consultor sènior
Maibelyn Cordovez Rodriguez	Consultor sènior
Martí Urgell Velazquez	Consultor sènior
Miquel Serra Perelló	Consultor sènior
Yi Yang	Consultor sènior
Ernesto Plaza Jimenez	Analista sènior
Ignacio Valdés Armengol	Analista sènior
Juana Montañes Martinez	Analista sènior
Manuel Becerra Vega	Analista sènior
Javier Ferrandiz Gutierrez	Analista funcional i tècnic
Victor Álvarez San Jose	Analista funcional
Alex Solans Saavedra	Consultor funcional
Diana Ramos Palanco	Consultor funcional
Jorge Pietzsch Garcia	Consultor funcional
Rubén Gutiérrez Alcántara	Consultor funcional
Sara Serra Rocamora	Consultor funcional
Albert Carreras Espunya	Consultor
Daniel Ruiz Pereira	Consultor
Edgar Picado Mateu	Consultor
Eduard Corral Lopez	Consultor
Guillermo Fernández Martínez	Consultor
Héctor Berruezo Rodríguez	Consultor
Jose Carballido Lopez	Consultor
Jose Ramon Esteves	Consultor

Nom i Cognoms

Lluis Llacera Cid	Consultor
Luis Roa Cardenas	Consultor
Maine El Malki	Consultor
Marina Flamarique Canellas	Consultor
Milagros Vergaray del Aguila	Consultor
Nereida Berrios Berrios	Consultor
Alba Colomer Padrosa	Senior funcional-Responsable de gestió del canvi
Eduard Hernández Piqué	Consultor Gestió del Canvi
Laura Santamaría Pérez	Consultor Gestió del Canvi
Neus Bauza Ferrer	Consultor Gestió del Canvi
Noelia Diaz Mora	Consultor Gestió del Canvi
Albert Frontons Isern	Analista Programador
Ernesto Plaza Jimenez	Analista Programador
Ignacio Valdés Armengol	Analista Programador
Israel Flores Alonso	Analista Programador
Jorge Tristán Bulnes	Analista Programador
Ma. Jesús Nicola Fernández	Analista Programador
Abel Sanchez Ramirez	Programador
Álvaro Tellez Robalo	Programador
Antonio Manuel Angel Rodríguez	Programador
Antonio Manuel Macias Muñoz	Programador
Antonio Martinez Orantes	Programador
Antonio Pilaes Rincon	Programador
Carlos Pérez Lombardo	Programador

Nom i Cognoms

Coral Jose Vazquez	Programador
Emilio Manuel Lora Oviedo	Programador
Giordano Humanes Pérez	Programador
Javier Holgado Barreno	Programador
Jose Antonio Marin	Programador
José Manuel Moreno Triguero	Programador
Juan Romero Domínguez	Programador
Julian Avalos Perez	Programador
Vanessa Lomas Acedo	Oficina d'Usuari del PSH
Maria Ayela Sánchez	Oficina d'Usuari del PSH
Xènia Díaz Mora	Oficina d'Usuari del PSH

DxC

Javier Corbacho Lozano	Responsable de Compte
Jordi Simón Mención	Responsable del Contracte
Ramon José Florensa	Project Manager Officer
Erik Moreno Montero	Cap de projecte
Jordi Comas Parra	Cap de projecte
José Angel Brajones García	Cap de projecte
Juan José Ferruz Martínez	Cap de projecte
Jordi Martí Molina	Cap de projecte
Alicia Huguet Sesma	Responsable Gestió del Canvi
Carles Guillamón Camañes	Responsable Gestió del Canvi
Joan Sallent Ziegler	Responsable tècnic

Nom i Cognoms

Jordi Moreno Escudero	Responsable tècnic
Albert Huguet Miguélez	Consultor funcional
Alejandro Camacho Arias	Consultor funcional
Alvaro Trancoso Morilla	Consultor funcional
Ana M ^a Manzanares Pérez	Consultora funcional
Carolina Viciano Moyano	Consultora funcional
Daniel Garcia Garcia	Consultor funcional
Enric Hosta Robert	Consultor funcional
Esther García González	Consultora funcional
Fabiola Vivas de Teijeiro	Consultora funcional
Ignasi Boldú Mur	Consultor funcional
Isaac Guisado Fernández	Consultor funcional
Javier Conesa Campos	Consultor funcional
Javier Liaño Alcodori	Consultor funcional
Luís Manuel Gamir Aguilar	Responsable funcional
M ^a Luisa González Turpin	Consultora funcional
Miguel Vallés López	Consultor funcional
Montse Català Assensi	Consultora funcional
Ricardo López Rodríguez	Consultor funcional
Sergi Sola Casas	Consultor funcional
Silvia López Gómez	Consultora funcional
Vanesa Sánchez Sánchez	Consultora funcional
Raúl Manzanares Álvarez	Consultor funcional / tècnic
Carlos Delmás Bayot	Consultor tècnic

Nom i Cognoms

Daniel Pérez Petrelli	Consultor tècnic
Genís Gasch Caparrós	Consultor tècnic
Javier Arenas Castillo	Consultor tècnic
Lidia Parras Hurtado	Consultora tècnica
Sergio Nebrera Fariña	Consultor tècnic
César Andújar Segura	Consultor tècnic integracions
Guillermo Romera Asensio	Consultor tècnic integracions
Jorge Linares Miranda	Consultor tècnic integracions
Alex Gómez Martínez	Programador
Angel Alvarez Menéndez	Programador
Carles Coll Plata	Programador
Carlos Pérez Alvarez	Programador
Carmen Cordera Aizpurua	Programadora
Cyane Gutiérrez Ferreira	Programadora
Darío Suárez Menéndez	Programador
Ester Alberti Borrell	Programadora
Fernando Antuña Catalán	Programador
Hugo González Turienzo	Programador
Iván Duque Rosero	Programador
Joan Niell Gudayol	Programador
José Carlos Ortiz Rojas	Programador
Kelvis Acosta Navarro	Programador
Lucas Aguilar García	Programador
Manuel Enrique García-Barbon Serrano	Programador

Nom i Cognoms

Marta Isabel Huerta Argüelles	Programadora
Miguel Angel Aladro Cruces	Programador
Miguel Bayón Arbesú	Programador
Mónica Bayón Gil	Programadora
Patricia Reguero Fernández	Programadora
Raquel Mezquita Rivas	Programadora
Susana Tejerina Guerra	Programadora
Vanesa Rodríguez Rodríguez	Programadora
Víctor Vila Alvarez	Programador
Anna Gabriela Chirinos Marin	Gestió del Canvi
Carlos Navarro Marti	Gestió del Canvi
Ivo Beraza Zabaleta	Gestió del Canvi
Judit Roncel Carlo	Gestió del Canvi
Marina Sanz Díaz	Gestió del Canvi
Miquel Esterlich Sánchez	Gestió del Canvi
Miriam Serrano Medina	Gestió del Canvi
Stien Philipsen	Gestió del Canvi
Rafael Menéndez Fernández	Suport OT

Deloitte

Miguel Villamarin Sebastián	Responsable del contracte
Elena del Amo Nolasco	Experta en tributs
David Ribas Tur	Cap projecte
Arantza Cuartango González	Cap projecte

Nom i Cognoms

Sílvia Casals Bosch	Consultora
---------------------	------------

Bernat Vila Pou	Consultor
-----------------	-----------

Santiago Mas Carrera	Consultor
----------------------	-----------

Júlia Agud Couso	Consultora
------------------	------------

Indra

Manel Ramos	Direcció projecte de Gestió del canvi
-------------	---------------------------------------

Josep Oriol Andrés	Cap projectes GdC de Recaptació
--------------------	---------------------------------

Frederic Gil	Cap projectes GdC de vehicles
--------------	-------------------------------

Eva Viñas	Consultora formadora i suport vehicles
-----------	--

Karmele Munt	Consultora formadora i suport vehicles
--------------	--

Simó Roca	Consultor formador i suport recaptació
-----------	--

Manuel Lema	Consultor formador i suport recaptació
-------------	--

9.5. Altres Sistemes Integrats

Nom i Cognom

AXPE

Xavier Mundó

Anna Embriaco

Lluís Mompарт

Xavier Marin

BETTER CONSULTANTS

Pablo Orenes

Damià Obrador

Sergi Maeso

CASTINFO

Alvaro Moratalla

Carles Martinperis

Omedes Alemany

Josep M Camps

Miguel Angel Estesó

CONSULTIA

Daniela de Vivo

Emilio Salas

DxC

Carlos Delmas

Jaime Jimenez

Lluís Vilabru

Montse Solé

Nom i Cognom

DELAWARE

Xavi Ramos

DELOITTE DXD

Iván Mahindo

Jeremies Marin

Verónica García

Carla Cuesta

Javier Rufo

Giancarlo Zavala

Marco Carrera

EVERIS

Alexandru Tudoran

Carles Gil

Emilio Medina

Albert Rocamora

Victor Gutierrez

Alfonso Alexander Galvez

Albert Frontons

Guillermo arribasplata

Francesc Xavier Muñoz

INDRA

Javier Anguera

Miguel Angel salvadó

Eva Viñas

9.5. Altres Sistemes Integrats

Nom i Cognom

Xavier Capella

Alejandro Romero

Cristina Holle

Eva Ber

Francisco Hernandez

Gorka Garayalde

Iván Ortiz

Juan Lorite

Laura Cobos

José Antonio Gómez Narros

Susana González

Josep Lliuret

MEDIACLOUD

Rubén Ondoño Molina

Francesc Segura García

OESIA

Victor Portillo

OPENTRENDS

David Navarro

SOPRA

Laura Arias

Eva Viñas

Xavier Capella

T-SYSTEM

M. Paz Fernandez

UNITECNIC

Agustín Caballero

Alejandro Hernández



Ajuntament de
Barcelona