PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
PROCEDIMIENTO ABIERTO

SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA MULTICANAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

C/ León y Castillo nº 270, 2ª planta.
35005 Las Palmas de Gran Canaria
Teléfono: 928 44 67 90 / 928 44 65 20
www.laspalmasgc.es

Código Seguro de verificación:pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	06/05/2014
	Beatriz Torres Lista			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==	PÁGINA	1/27

pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE "SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA MULTICANAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA".

CUADRO RESUMEN

OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de esta contratación es el soporte y mantenimiento correctivo, adaptativo y evolutivo de la plataforma y componentes que sustentan el '*Sistema Multicanal de Atención a la Ciudadanía*', así como la actualización permanente de la información contenida en el catálogo de trámites y de procedimientos.

PRESUPUESTO

105.228,00 € IGIC incluido (7%), 98.343,93 € sin IGIC, con el siguiente desglose:

- Primera anualidad: 50.988,00 € (IGIC incluido)
- Segunda anualidad: 54.240,00 € (IGIC incluido)

En el caso de ejecutarse las prórrogas:

- Primera prórroga: 54.240,00 € (IGIC incluido)
- Segunda prórroga: 54.240,00 € (IGIC incluido)

DURACIÓN

2 años. (+2 prórroga) *

PLAZO DE GARANTÍA

1 año.

* Información contenida en el Pliego Administrativo.

Código Seguro de verificación:pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	06/05/2014
	Beatriz Torres Lista			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==	PÁGINA	2/27

pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==

Pliego de Prescripciones Técnicas para la contratación de los servicios de "Servicios de soporte y mantenimiento del Sistema Multicanal de Atención a la Ciudadanía."

ÍNDICE

1 Antecedentes 5
2 Objeto del Contrato. 5
3 Identificación y descripción del alcance. 6
4 Descripción y requisitos técnicos. 7
4.1 Servicio de soporte y mantenimiento. 7
4.1.1 Características generales del soporte y mantenimiento. 7
4.1.2 Características específicas del soporte y mantenimiento. 9
4.1.3 Fase de pre-explotación 10
4.1.4 Fase de explotación 11
4.1.4.1 Acompañamiento en la gestión del cambio. 11
4.2 Servicio de mantenimiento y actualización de contenidos. 12
4.3 Requisitos no funcionales del Sistema. 12
4.3.1 Facilidad de uso (Usabilidad) 12
4.3.2 Accesibilidad 13
4.3.3 Fiabilidad y Robustez 14
4.4 Componentes del Sistema. 14
4.4.1 Sistemas Propietarios. 14
4.4.2 Desarrollos a medida para el Ayuntamiento. 15
4.4.3 Componentes con los que se integra el Sistema. 15

Código Seguro de verificación:pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	06/05/2014
	Beatriz Torres Lista			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==	PÁGINA	3/27

pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==

5 Calidad del Servicio ____ *16*
5.1 Servicio de Mantenimiento y actualización de Contenidos ____ **16**
5.2 Servicio de Soporte y Mantenimiento Técnico. ____ **16**
5.3 Prioridades ____ **16**
5.3.1 Prioridad A (Alta) ____ **16**
5.3.2 Prioridad B (Media) ____ **17**
5.3.3 Prioridad C (Baja) ____ **17**
5.4 Acuerdo de Nivel de Servicio ____ **18**
5.4.1 Tiempo de Resolución ____ **19**
5.5 Informe de Calidad ____ **20**
6 Medios Técnicos ____ *20*
7 Documentación. ____ *21*
7.1 Consideraciones generales. ____ **21**
7.2 Documentación a entregar durante la ejecución del proyecto ____ **21**
8 Organización. ____ *23*
8.1 Dirección del Proyecto. ____ **23**
9 Formación. ____ *23*
10 Condiciones Generales. ____ *24*
10.1 Lugar de ejecución de los trabajos. ____ **24**
10.2 Transferencia tecnológica. ____ **24**
10.3 Confidencialidad y Protección de Datos. ____ **24**
10.3.1 Confidencialidad ____ **25**
10.4 Prevención de Riesgos Laborales ____ **25**

Código Seguro de verificación:pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	06/05/2014
	Beatriz Torres Lista			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==	PÁGINA	4/27

pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==

1 Antecedentes

El Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria tiene implantado el denominado 'Sistema Multicanal de Atención a la Ciudadanía', con el que el ciudadano puede interactuar con el Ayuntamiento tanto desde el canal presencial como a través del portal de Internet (canal web).

Dicho sistema dispone de un front-office común que integra los diferentes Sistemas de Información Municipales con los que se relaciona, distinguiéndose, entre otros:

- La denominada "Oficina Virtual", donde el ciudadano puede solicitar y obtener, de manera sencilla y ágil servicios telemáticos desde cualquier ordenador con acceso a Internet, así como consultar la información que sobre su persona ("Carpeta Ciudadana") se encuentra disponible en los Sistemas de Información del Ayuntamiento.
- El "Portal del Canal Presencial", dentro de la Intranet Municipal, con similares funcionalidades a la Oficina Virtual cuyo acceso está restringido a los empleados públicos.

2 Objeto del Contrato.

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene por objeto fijar las especificaciones técnicas mínimas que han de regir el procedimiento abierto para la adjudicación del contrato de "*Servicios de soporte y mantenimiento del Sistema Multicanal de Atención a la Ciudadanía*" con el fin de disponer de los servicios de mantenimiento correctivo, adaptativo y evolutivo de la plataforma y componentes que sustentan el '*Sistema Multicanal de Atención a la Ciudadanía*', así como la actualización permanente de la información contenida en el catálogo de trámites y de procedimientos.

En el presente documento se utilizará la nomenclatura "Ayuntamiento" para referirse al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria y Servicio TIC para referirse al Servicio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.

Código Seguro de verificación:pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	06/05/2014
	Beatriz Torres Lista			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==	PÁGINA	5/27

pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==

3 Identificación y descripción del alcance.

El alcance del contrato comprenderá como mínimo:

- Actualización permanente de los contenidos que maneja la Ventanilla Virtual para la totalidad de los trámites implantados. A título orientativo se relaciona en el documento *Anexos al pliego de prescripciones técnicas* los trámites que se encuentran publicados.
- Actualización permanente de los contenidos que manejará la Oficina de Atención a la Ciudadanía y el Gestor de Tareas.
- Instalación, parametrización, actualización, configuración, despliegue técnico y puesta a punto de la plataforma y componentes que sustentan el '*Sistema Multicanal de Atención a la Ciudadanía*' (en adelante Sistema) para su explotación por parte del Ayuntamiento.
- Migración de la información, despliegue técnico y configuración del entorno tecnológico para la puesta en marcha de nuevas versiones del Sistema.
- La prestación de los servicios de soporte y mantenimiento correctivo, adaptativo y evolutivo del Sistema.
- Configuración, instalación y puesta en marcha de nuevos trámites.
- Soporte al usuario final que cubra dudas sobre el uso del Sistema, atención y resolución de incidencias, cambios y adaptación del Sistema a los nuevos requisitos demandados por el usuario.
- Soporte al personal del Servicio TIC para la correcta explotación del Sistema.
- Asesoramiento técnico a terceros para integración de diferentes aplicativos con el Sistema.
- Evolución del Sistema con el fin de facilitar la integración por parte de terceros con la misma.
- Actualización y evolución del Sistema con el fin de facilitar y compatibilizar el posterior desarrollo de otros canales de comunicación con el ciudadano por medio de centros de telefonía y otras vías de comunicación digital.

Código Seguro de verificación:pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	06/05/2014
	Beatriz Torres Lista			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==	PÁGINA	6/27

pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==

- Documentación, manuales de usuario y técnico.
- Formación del personal municipal en la gestión y uso del Sistema.

La empresa adjudicataria realizará el conjunto de trabajos necesarios encaminados a conseguir los objetivos fijados en este documento, adecuando la solución proporcionada a la infraestructura hardware y software existente en este Ayuntamiento.

4 Descripción y requisitos técnicos.

Se detalla a continuación las especificaciones mínimas que deberá cubrir el contrato. Estas especificaciones se consideran umbrales mínimos, debiendo el licitante cubrir cualquier coste no descrito específicamente y que sea necesario para la correcta prestación del servicio. Asimismo, no existirá límite en el número de horas que deba dedicar el adjudicatario para la correcta prestación del servicio, no aceptándose, de ningún modo, la prestación del servicio a cargo de una bolsa de horas.

4.1 Servicio de soporte y mantenimiento.

4.1.1 Características generales del soporte y mantenimiento.

El licitador se compromete a proporcionar los servicios de soporte y mantenimiento del Sistema desde el inicio del contrato hasta su finalización (incluyendo las prórrogas, si éstas se materializaran), con las siguientes condiciones mínimas:

- Soporte de asistencia telefónica ilimitado de lunes a viernes de 8:00 a 17:00 horas. A tal fin el adjudicatario proporcionará un número de teléfono (número de teléfono local de Las Palmas de Gran Canaria) y dirección de correo electrónico al que poder comunicar las incidencias y/o consultas. No obstante, en el curso del contrato, el Ayuntamiento podrá optar por la utilización de otro medio a través del cual canalizar las peticiones e incidencias, tal y como un sistema de tickets electrónico, proporcionando el Ayuntamiento, en este caso, la herramienta informática necesaria.
- Soporte técnico personalizado ilimitado de lunes a viernes de 8:00 a 17:00 horas. Dentro del soporte técnico deberán cubrirse, entre otras, las siguientes necesidades:

Código Seguro de verificación:pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	06/05/2014
	Beatriz Torres Lista			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==	PÁGINA	7/27

pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==

- Atención a consultas sobre el uso de productos y aplicaciones objeto del contrato.
- Proporcionar ayuda sobre el funcionamiento de las aplicaciones
- Atención a cualquier consulta técnica referente a los productos en mantenimiento.
- Realización del ajuste de parámetros de funcionamiento del sistema.
- Soporte al Servicio TIC para la correcta explotación del Sistema.
- Actualización de productos y manuales.
- Resolución de incidencias.
- Asesoramiento técnico a terceros para integración de diferentes aplicativos con el Sistema.

- Actualización, configuración, mantenimiento, y puesta a punto del Sistema para su correcta explotación por parte del Ayuntamiento.
- Migración de la información, despliegue técnico y configuración del entorno tecnológico para la puesta en marcha de nuevas versiones del Sistema.
- Mantenimiento correctivo dirigido a solventar cualquier anomalía en el software.
- Mantenimiento adaptativo y evolutivo para atender a las nuevas necesidades surgidas.
- Instalación y configuración de todas las nuevas versiones de software que sean necesarias, así como de los parches y su actualización en el Sistema. Una vez realizadas las actuaciones necesarias, el Sistema deberá seguir funcionando en las condiciones óptimas.
- La realización de las tareas precisas que permitan la continuidad del funcionamiento del Sistema en caso de modificaciones, realizadas por el propio adjudicatario.
- La conclusión de la documentación incompleta y subsanación de la que contenga deficiencias.
- Automatización en los procesos de realización de las copias de seguridad así como su restauración. El adjudicatario deberá proveer de la información necesaria para la

Código Seguro de verificación:pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Erlksson		FECHA	06/05/2014
	Beatriz Torres Lista			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==	PÁGINA	8/27

pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==

realización y restauración de las copias de seguridad de los datos y aplicaciones manejados por el Sistema.

- Formación del personal municipal en la gestión y uso del Sistema.

Todos los gastos incurridos como consecuencia de la prestación del servicio demandado: desplazamientos, dietas, mano de obra, así como cualquier otro gasto necesario serán por cuenta del licitante.

El desarrollo de los trabajos de mantenimiento y soporte deberá realizarse de acuerdo con el personal del Ayuntamiento estableciendo reuniones periódicas conjuntas para diseñar la solución que mejor se adapte a las necesidades que se planteen.

Los licitadores incluirán en su oferta un Plan de Mantenimiento en el que se especifique el protocolo de actuación para la resolución de incidencias, que incluirá una descripción de, al menos, los siguientes aspectos:

1. Metodología propuesta.
2. Canales, personas responsables, procedimientos y mecanismos de gestión y resolución de incidencias.
3. Descripción de los servicios y prestaciones de soporte ofertados (horarios de atención, tiempos de respuesta, tiempos de resolución, etc).

El plazo de duración del servicio de soporte y mantenimiento coincidirá con la duración del contrato.

4.1.2 Características específicas del soporte y mantenimiento.

Además de lo recogido en el apartado características generales del servicio de soporte y mantenimiento, el licitador deberá prestar los siguientes servicios a la explotación del Sistema durante la vigencia del contrato:

- Soporte para la resolución de incidencias en la operación de los servicios software que conforman el Sistema. Para ello se contará con acceso remoto seguro mediante VPN para la administración de los entornos.

Código Seguro de verificación:pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson Beatriz Torres Lista		FECHA	06/05/2014
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==	PÁGINA	9/27

pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==

- Implantación y puesta en marcha de nuevas versiones del Sistema, acometiendo todas las adaptaciones y configuraciones sobre los aplicativos que pudieran ser necesarias. Para ello el adjudicatario deberá realizar lo siguiente:
  - Usar un entorno paralelo para la migración.
  - Correr pruebas de regresión completas de todos los aplicativos.
  - Realizar los cambios o ajustes necesarios en la configuración y aplicaciones.
- Actualización y evolución del Sistema con el fin de facilitar la integración por parte de terceros con el mismo y de compatibilizar el posterior desarrollo de otros canales de comunicación con el ciudadano por medio de centros de telefonía y otras vías de comunicación digital.
- Llevar a cabo las acciones de documentación y formación precisas destinadas a los trabajadores municipales y al personal del Servicio TIC (procedimientos de operación y administración de los nuevos sistemas, monitorización del Sistema, etc.).
- Soporte al usuario final que cubra dudas sobre el uso del Sistema, atención y resolución de incidencias, cambios y adaptación del Sistema a los nuevos requisitos demandados por el usuario.
- Asesoramiento técnico a terceros para integración de diferentes aplicativos con el Sistema.

4.1.3 Fase de pre-explotación

La implantación de cada cambio o actualización en el sistema vendrá precedido de una fase de pre-explotación, en la que se incluirán las siguientes actividades:

- Configuración de la infraestructura de alojamiento en servidores.
- Configuración de base de datos.
- Determinación de medidas de seguridad en los accesos web.
- Configuración de acceso web según usuarios y roles.
- Pruebas de funcionamiento de los sistemas de interoperabilidad entre los diferentes componentes.

Código Seguro de verificación:pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	06/05/2014
	Beatriz Torres Lista			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==	PÁGINA	10/27

pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==

- Formación a los usuarios.
- Inicio de Pruebas (datos no reales).

La compilación e instalación del Sistema, y sus sucesivas versiones, se llevará a cabo en las instalaciones del Servicio TIC de acuerdo a las instrucciones del Manual de Instalación que debe elaborar el adjudicatario. Durante el proceso de compilación e instalación, el Servicio TIC podrá solicitar la asistencia técnica de personal especializado de la empresa para llevar a cabo dicha tarea.

La empresa adjudicataria entregará el código fuente de aquellos componentes que conforman el Sistema tipificados como *Desarrollos a medida para el Ayuntamiento*, los scripts de generación de la base de datos y todos los componentes software necesarios (librerías, ficheros, etc.) para compilar, instalar y ejecutar la aplicación. Así mismo, se hará entrega del paquete de instalación, del Manual de Usuario y del Plan de Pruebas.

Una vez que se valide el correcto funcionamiento del Sistema, se activará la fase de explotación. En esta fase se inicia el funcionamiento del Sistema con acompañamiento a los usuarios si así lo considera el Ayuntamiento.

4.1.4 Fase de explotación

En la fase de explotación se deberá iniciar el soporte a los usuarios y el soporte y mantenimiento del Sistema.

4.1.4.1 Acompañamiento en la gestión del cambio.

Para garantizar el éxito de este proyecto, el adjudicatario deberá realizar el acompañamiento y apoyo a los actores seleccionados en el periodo de consolidación y uso de los cambios introducidos en el Sistema. Para ello deberán adoptar las medidas necesarias para facilitar la gestión del cambio en la organización y deberán realizar una verificación del grado de adopción del sistema, con el objeto de adoptar las medidas correctivas necesarias y tomar las acciones que faciliten el cambio.

Código Seguro de verificación:pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	06/05/2014
	Beatriz Torres Lista			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==	PÁGINA	11/27

pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==

4.2 Servicio de mantenimiento y actualización de contenidos.

En relación a los contenidos que maneja la Ventanilla Virtual, la Oficina Presencial y el Gestor de Tareas, se deberán realizar las siguientes acciones:

- Actualización permanente de los contenidos que maneja la Ventanilla Virtual y Presencial y el Gestor de tareas para la totalidad de los trámites implantados, tales como hojas informativas, base legal, documentos a aportar, diálogos, instancias, etc. en lo que respecta a los trámites y a las tareas; plantillas, documentos, etc., en lo que respecta a los procedimientos.

  A título orientativo se relaciona en el documento *Anexos al pliego de prescripciones técnicas* los trámites que se encuentran publicados.

- Carga, personalización y adaptación de nuevos trámites.
- El estudio de todas las instancias que se pueden clasificar conforme al catálogo de trámites, creando los nuevos tipos e incorporándolos al sistema.
- Realización de auditorías sobre los trámites, consistiendo en muestras que se realizarán sobre las solicitudes tramitadas, comprobando que se realizan conforme a los objetivos planteados: documentación aportada, subsanación (si procede), etc.
- Comprobar que los tiempos de espera y de atención, están dentro de los ratios previamente programados.

4.3 Requisitos no funcionales del Sistema.

Como requisitos no funcionales a tener en cuenta en la evolución del Sistema se deberán contemplar al menos los siguientes:

4.3.1 Facilidad de uso (Usabilidad)

Se tendrán en cuenta las 10 reglas de J.Nielsen [Nielsen] que adaptadas a este contexto son:

Código Seguro de verificación:pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	06/05/2014
	Beatriz Torres Lista			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==	PÁGINA	12/27

pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==

1. Visibilidad del estado del sistema en cada momento. el sistema siempre debería mantener informados a los usuarios de lo que está ocurriendo, a través de retroalimentación apropiada dentro de un tiempo razonable.
2. Uso de un lenguaje lo mas sencillo posible, que sea cercano a los usuarios. Se evitarán tecnicismos y frases complejas
3. Consistencia y uso de estándares a la hora de utilizar y nombrar los términos, los controles de las interfaces y la metodología y procesos empleados.
4. Prevención de errores: mucho mejor que un buen diseño de mensajes de error es realizar un diseño cuidadoso que prevenga la ocurrencia de problemas. Se deberá ofrecer formularios y menús con opciones cerradas.
5. Minimizar la carga de la memoria del usuario mostrando al usuario información de lo que está haciendo en cada momento, de lo que ha hecho, de cómo ha llegado a un lugar concreto de la aplicación. Mostrar también diálogos con mensajes cortos y secuencias cortas de ventanas para llevar a cabo tareas, con un nivel de anidamiento mínimo.
6. Flexibilidad y eficiencia de uso: permitir la realización de las actividades de la forma más rápida y fácil posible, especialmente las más frecuentes.
7. Uso de diálogos estéticos y diseño minimalista: los diálogos no deben contener información que es irrelevante o poco usada.
8. Ayudar a los usuarios a reconocer, diagnosticar y recuperarse de los errores, mostrando mensajes en un lenguaje claro y permitiendo deshacer acciones del usuario.
9. Ayuda y documentación: facilitar que el programa pueda usarse sin documentación o con una ayuda mínima. Dicha información debería ser fácil de buscar, estar enfocada en las tareas del usuario, con una lista concreta de pasos a desarrollar y no ser demasiado extensa

4.3.2 Accesibilidad

- El sistema deberá ser lo más claro posible para facilitar su accesibilidad mediante el uso de información visual.

Código Seguro de verificación:pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	06/05/2014
	Beatriz Torres Lista			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==	PÁGINA	13/27

pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==

- El sistema deberá ser diseñado pensando siempre en el usuario y en realizar las acciones con el menor número de interacciones posibles.

4.3.3 Fiabilidad y Robustez

- El sistema debe evitar en todo momento la frustración del usuario o los eventos no previstos, como mensajes de error.
- El sistema debe permitir acceso concurrente desde varios dispositivos al mismo tiempo.

4.4 Componentes del Sistema.

El alcance de todas las actividades y servicios demandados en este Pliego abarca a todos los componentes que conforman el denominado *Sistema Multicanal de Atención a la Ciudadanía*, entre los cuales cabe destacar:

4.4.1 Sistemas Propietarios.

- Plataforma de administración electrónica, *eXperta*, de *SIAL ADMONDIGITAL, S.L.* basada en un sistema de Gestión del Conocimiento que incorpora funcionalidades avanzadas, a modo de sistema experto, para la interacción con la ciudadanía y para la automatización y resolución integral de tareas. Dispone de un gestor de tareas donde están implementados ciertos procedimientos: (certificado de convivencia, certificado y volante de empadronamiento, reserva de bodas civiles, certificado de viajes).

  Dentro de esta plataforma se encuentra implementada la Oficina Virtual/Telemática a través de la que se pueden presentar las solicitudes con documentación electrónica adjunta, realizar el seguimiento de su estado de tramitación (Carpeta ciudadana), aportar documentación o información complementaria, descargar los documentos administrativos emitidos, realizar el pago electrónico, etc. Igualmente, el ciudadano puede obtener, con acreditación de la identidad, abundante información particular (certificado de convivencia, certificado y volante de empadronamiento, certificado de viajes, etc.) que se encuentra disponible en los Sistemas de Información del Ayuntamiento. La Oficina Virtual está complementada con un servicio de Firma Electrónica y de Pago Telemático Seguro, cuando por la naturaleza de los trámites / procedimientos lo requiere.

Código Seguro de verificación:pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	06/05/2014
	Beatriz Torres Lista			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==	PÁGINA	14/27

pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==

Asimismo, dentro de dicha plataforma se encuentran implementadas las funcionalidades de compulsa y de comunicaciones interdepartamentales.

- Registro de entrada/salida de *Aytos Soluciones Informáticas S.L.U. y el registro* telemático de *SIAL ADMONDIGITAL, S.L.*
- Sistema gestor de colas de SIAL ADMONDIGITAL, S.L.

4.4.2 Desarrollos a medida para el Ayuntamiento.

- Cuadro de Mandos Integral, que permite la explotación gráfica y estadística de la información contenida y gestionada por el Sistema. Recoge los principales indicadores e informa de la evolución de los mismos.
- Gestión electrónica de Resoluciones y Decretos. Herramienta utilizada por los departamentos municipales para la generación de los decretos o resoluciones, y su registro en el libro de decretos o resoluciones, y otros documentos anexos, como son: las notificaciones, anuncios o certificaciones.
- Pasarela de servicios. Bus de interconexión entre los diferentes sistemas: Gestor Documental, Registro de Resoluciones y Decretos, Oficina Presencial y Virtual/Telemática, etc.

4.4.3 Componentes con los que se integra el Sistema.

Las actividades y servicios demandados en este Pliego alcanzan a todas las integraciones realizadas con los componentes con los que debe interactuar el Sistema, entre los que cabe destacar:

- Gestor Documental, a día de hoy Alfresco.
- Servicio de Pago Telemático (SPT), a día de hoy el sistema se integra mediante Web Services con la plataforma de RED.ES.
- Plataforma de correo electrónico, a día de hoy Zimbra.
- Servicio de firma electrónica y sellado de tiempo, a día de hoy @Firma y TSA de MINHAP.
- Plataforma de envío de SMS, a día de hoy desarrollo a medida.
- Y cualquier otro componente con el que se integre (bien sea porque ya existe dicha integración o porque sea un nuevo componente a integrar).

Código Seguro de verificación:pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	06/05/2014
	Beatriz Torres Lista			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==	PÁGINA	15/27

pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==

A lo largo del contrato, estos componentes podrán cambiar y/o evolucionar; por lo que el adjudicatario deberá realizar los trabajos necesarios para la integración con los nuevos componentes o con sus actualizaciones.

5 Calidad del Servicio

Para poder medir la calidad de los servicios prestados por el adjudicatario durante la vigencia del contrato, se establece los siguientes parámetros que regirán el Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS).

5.1 Servicio de Mantenimiento y actualización de Contenidos

El tiempo máximo de resolución (tiempo transcurrido desde la notificación al CAU hasta la finalización de la petición) para este tipo de peticiones será de cuatro (4) días hábiles.

5.2 Servicio de Soporte y Mantenimiento Técnico.

5.3 Prioridades

La asignación de la prioridad se realizará por el personal del Ayuntamiento, considerando los niveles que se han definido, en conjunto con las circunstancias particulares de cada caso. Se establecen los siguientes tipos de prioridades:

5.3.1 Prioridad A (Alta)

En general, serán de Prioridad A aquellas incidencias calificadas por el Ayuntamiento de muy graves y que afecten a la funcionalidad total de un componente del Sistema, de una aplicación o de un servicio. También serán categorizadas con este nivel aquellas peticiones de nuevas funcionalidades o cambios en las aplicaciones que sean considerados como imprescindibles para la continuación del servicio.

Los tiempos máximos de resolución (tiempo transcurrido desde la notificación al CAU hasta el reestablecimiento del servicio y/o finalización de la petición) para este tipo de incidencias y/o peticiones serán los siguientes:

Código Seguro de verificación:pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	06/05/2014
	Beatriz Torres Lista			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==	PÁGINA	16/27

pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==

Incidencias: Cuatro horas (4).

Peticiones: Cuatro jornadas (4).

Los tiempos expresados en horas se refieren a horas laborables. Para ello se toma como referencia una jornada laboral corrida de 8:00 a 17:00 horas. En el caso en el que el adjudicatario incrementara en su oferta el horario de soporte de atención al usuario, la referencia de la jornada laboral se incrementará en el número de horas mejorado por el adjudicatario.

5.3.2 Prioridad B (Media)

Serán de prioridad **B** aquellas incidencias calificadas por el Ayuntamiento de graves y que afecten de forma parcial a la funcionalidad de un componente del Sistema, de una aplicación o de un servicio, y que en ningún caso paralicen al funcionamiento global del Sistema. También serán categorizadas con este nivel aquellas peticiones de nuevas funcionalidades o cambios en las aplicaciones que sean considerados como importantes pero no imprescincibles para la continuación del servicio.

Los tiempos máximos de resolución (tiempo transcurrido desde la notificación al CAU hasta el reestablecimiento del servicio y/o finalización de la petición) para este tipo de incidencias y/o peticiones serán los siguientes:

Incidencias: 12 horas (12).

Peticiones: 12 jornadas (12).

Los tiempos expresados en horas se refieren a horas laborables. Para ello se toma como referencia una jornada laboral corrida de 8:00 a 17:00 horas. En el caso en el que el adjudicatario incrementara en su oferta el horario de soporte de atención al usuario, la referencia de la jornada laboral se incrementará en el número de horas mejorado por el adjudicatario.

5.3.3 Prioridad C (Baja)

Serán de prioridad **C** aquellas incidencias calificadas por el Ayuntamiento como no graves y que afecten levemente a la funcionalidad de un componente del Sistema, de una aplicación o de

Código Seguro de verificación:pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	06/05/2014
	Beatriz Torres Lista			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==	PÁGINA	17/27

pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==

un servicio. También serán categorizadas con este nivel aquellas peticiones de nuevas funcionalidades o cambios en las aplicaciones que sean considerados como necesarias pero que no afecten a la continuación del servicio.

Los tiempos máximos de resolución (tiempo transcurrido desde la notificación al CAU hasta el reestablecimiento del servicio y/o finalización de la petición) para este tipo de incidencias y/o peticiones serán los siguientes:

Incidencias: 48 horas (48).

Peticiones: 20 jornadas (20).

Los tiempos expresados en horas se refieren a horas laborables. Para ello se toma como referencia una jornada laboral corrida de 8:00 a 17:00 horas. En el caso en el que el adjudicatario incrementara en su oferta el horario de soporte de atención al usuario, la referencia de la jornada laboral se incrementará en el número de horas mejorado por el adjudicatario.

5.4 Acuerdo de Nivel de Servicio

Se establecerá un nivel de servicio mínimo mediante la evaluación de una serie de indicadores, algunos de los cuales se especifican a continuación y otros podrán ser definidos durante la vigencia del contrato. Los licitadores podrán mejorar los indicadores expuestos y proponer nuevos indicadores a los que se compromete.

El incumplimiento reiterado y grave de los niveles de calidad del servicio acordados con el adjudicatario se considerará incumplimiento grave contractual y podrá comportar la resolución del contrato por parte del Ayuntamiento.

Los indicadores seleccionados inicialmente para el seguimiento de los acuerdos de nivel de servicio son:

1. Tiempo de resolución – peticiones de mantenimiento y actualización de contenidos.
2. Tiempo de resolución – incidencias prioridad A

Código Seguro de verificación:pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	06/05/2014
	Beatriz Torres Lista			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==	PÁGINA	18/27

pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==

3. Tiempo de resolución – peticiones prioridad A
4. Tiempo de resolución – incidencias prioridad B
5. Tiempo de resolución – peticiones prioridad B
6. Tiempo de resolución – incidencias prioridad C
7. Tiempo de resolución – peticiones prioridad C

La unidad de medida de todos los indicadores será *horas*. La puesta en marcha del compromiso del Acuerdo de Nivel de Servicio solicitado y propuesto comenzará 60 días naturales después del acta de inicio del servicio, ya que este periodo inicial se entiende como de puesta en marcha y ajustes.

5.4.1 Tiempo de Resolución

Este parámetro establece el aspecto de calidad en cuanto a los recursos humanos y su disponibilidad, frente a la carga de trabajo.

Se establecen los siguientes porcentajes mínimos de cumplimiento:

Prioridad / Tipo	% mínimo de cumplimiento
Contenidos	90 %
A	95%
B	90%
C	85%

Código Seguro de verificación:pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	06/05/2014
	Beatriz Torres Lista			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==	PÁGINA	19/27

pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==

5.5 Informe de Calidad

El adjudicatario deberá remitir mensualmente un informe de calidad en el que hará constar los datos objetivos que avalan:

- El cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.
- Detalle de las desviaciones producidas.
- Evolución temporal.
- Informe de las tareas realizadas.
- Incidencias y peticiones atendidas clasificadas en función de los parámetros que serán entregados por el Servicio TIC, donde se refleje el día y la hora en que se abrieron y/o cerraron, así como las pertenecientes a otros periodos y que estaban abiertas al comienzo del mes del estudio.

En cualquier caso, el informe se ajustará a los requisitos que sean establecidos en cada momento por el Director del Proyecto del Ayuntamiento

El informe de Calidad estará visado por el Jefe del proyecto de la empresa adjudicataria y se entregará en formato electrónico a la Dirección del Proyecto del Ayuntamiento (o a quien éste designe) dentro de los cinco (5) primeros días naturales siguientes al mes a evaluar. La información contenida en dicho informe será contrastada con la información que tiene disponible el Ayuntamiento, quien podrá requerir su rectificación en caso de que así lo estimara conveniente.

6 Medios Técnicos

Los licitadores harán explícito en su oferta los medios técnicos con que cuentan y el tiempo de respuesta ante posibles problemas e incidencias que se puedan ocasionar en el objeto del presente procedimiento.

Código Seguro de verificación:pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	06/05/2014
	Beatriz Torres Lista			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==	PÁGINA	20/27

pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==

7 Documentación.

7.1 Consideraciones generales.

La documentación se entregará de forma que permita su revisión y actualización, así como el seguimiento adecuado del Proyecto por parte de los responsables designados por el Servicio TIC.

La documentación se entregará en papel y en soporte digital. La empresa adjudicataria será la responsable de mantener actualizada la documentación del proyecto a lo largo del mismo. Si para el mantenimiento de la información en soporte digital por parte del Servicio TIC fuera necesario utilizar herramientas de las que no dispone dicho Servicio, se deberán incluir en la oferta todas las licencias necesarias para su mantenimiento.

La empresa adjudicataria deberá mantener un registro histórico de los cambios producidos en la documentación con una breve explicación de la causa que origina el estado del cambio.

7.2 Documentación a entregar durante la ejecución del proyecto

El adjudicatario deberá entregar copias de todos los documentos producidos y utilizados a lo largo del proyecto, en particular:

- Por cada cambio y actualizaciones en funcionalidades del Sistema:
  - Documento que recoja las actualizaciones y nuevas funcionalidades que se implementen en el Sistema.
  - Plan detallado de trabajo: Plan exhaustivo y detallado de implantación con las diferentes tareas identificadas.
  - Documento de requisitos del sistema.
  - Documento de diseño técnico.
  - Documentación técnica de los desarrollos.
  - Documento de adecuación del nuevo Sistema a la legalidad vigente en materia de seguridad (LOPD, LSSICE, etc.).

Código Seguro de verificación:pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	06/05/2014
	Beatriz Torres Lista			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==	PÁGINA	21/27

pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==

- Documentos de definición de la configuración y parametrización del Sistema.
- Documentos de especificaciones de los Servicios Web.
- Manuales de Administración.
- Manuales de Operación / Usuario según perfil.
- Plan de implantación.
- Instrucciones para la correcta explotación del Sistema.
- Plan de Formación a usuarios

- Informe Final de Ejecución de Proyecto:
  - Donde se recoja de forma detallada la implantación llevada a cabo así como el nivel de cumplimiento ejecutado, haciendo referencias a toda la documentación aportada.
- Cualquier otra información que sea precisa para obtener una buena comprensión del Sistema.

A lo largo de la ejecución del contrato, se documentarán las distintas actuaciones y seguimiento de los servicios, emitiéndose, como mínimo, en los distintos servicios en operación o que se vayan implantando, una memoria descriptiva de los trabajos realizados.

Como criterio general, de todos los documentos e informes que se elaboren en el ámbito de este procedimiento, se entregará, al menos, un ejemplar en soporte papel y su correspondiente en soporte digital en formato procesable por herramientas o paquetes aceptados por el Servicio TIC, de forma que permita su revisión y actualización.

La empresa adjudicataria deberá mantener un registro histórico de los cambios producidos en la documentación con una breve explicación de la causa que origina el estado del cambio.

Código Seguro de verificación:pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	06/05/2014
	Beatriz Torres Lista			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==	PÁGINA	22/27

pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==

8 Organización.

8.1 Dirección del Proyecto.

- Se formará un comité para la Dirección del Proyecto, que estará formado por un representante del Servicio TIC, que tendrá la condición de Director de Proyecto, y un representante de la empresa adjudicataria, que tendrá la condición de Jefe de Proyecto.

- El Jefe de Proyecto realizará el seguimiento continuo de la evolución del proyecto, informando al Director de proyecto con la periodicidad que éste establezca.

- Además, el Jefe de Proyecto y el Director de Proyecto mantendrán reuniones periódicas para la revisión del grado de cumplimiento de objetivos.

- La Dirección del Proyecto deberá actualizar la información del proyecto y el avance del mismo en la herramienta que el Ayuntamiento disponga a estos efectos. Actualmente se utiliza la solución open source Talaia Open PPM. No obstante, queda abierto a que el Ayuntamiento pueda considerar en el curso del contrato la utilización de otra herramienta.

9 Formación.

Se deberá realizar una formación continua durante la vigencia del contrato, pudiendo en cualquier momento solicitar el Ayuntamiento cursos a medida para colectivos determinados así como la repetición de cursos formativos.

La formación debe abarcar todos los componentes del sistema y deberá cumplir con los siguientes requerimientos mínimos:

- Formación al personal técnico del Servicio TIC del Ayuntamiento, que les permita la correcta explotación del sistema.
- Formación a los usuarios del Sistema.
- La formación antes indicada será impartida en las dependencias que el Ayuntamiento determine, por lo que la empresa adjudicataria deberá facilitar el local donde se impartirán dichos cursos así como toda la infraestructura y recursos necesarios, en el caso de que así lo estime conveniente el Ayuntamiento. Corresponde a la empresa adjudicataria preparar

Código Seguro de verificación:pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	06/05/2014
	Beatriz Torres Lista			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==	PÁGINA	23/27

pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==

el entorno necesario para impartirla, así como realizar los correspondientes controles de asistencia, encuestas de evaluación y, en general, disponer los medios adecuados para garantizar su calidad. El resultado de la evaluación realizada por los asistentes será incorporado al informe final de ejecución del proyecto.

- Toda acción formativa estará soportada por su correspondiente documentación impresa de la que se entregará por la empresa adjudicataria un ejemplar por alumno o asistente a cada curso, sin perjuicio de que se entregue además en soporte magnético.

10 Condiciones Generales.

10.1 Lugar de ejecución de los trabajos.

Dependiendo de la naturaleza de los trabajos a realizar, éstos se ejecutarán en las dependencias del Ayuntamiento o bien de la empresa adjudicataria, de común acuerdo, siempre que no se perjudiquen los intereses legítimos de la Administración.

10.2 Transferencia tecnológica.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a facilitar en todo momento a las personas designadas por el Ayuntamiento a tales efectos, la información y documentación que éste solicite para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

10.3 Confidencialidad y Protección de Datos.

La documentación e información suministrada por el Ayuntamiento al adjudicatario tendrá carácter confidencial y no será utilizada para otros fines diferentes de la elaboración de la oferta y, en su caso, de la ejecución del contrato, siendo de aplicación el que la ley ha establecido por el uso de este tipo de información.

Los datos que por la realización de pruebas, o por el hecho de su accesibilidad en el periodo de prestación del servicio, pudiesen estar al alcance del adjudicatario, serán considerados, a todos los efectos de carácter confidencial, siendo de aplicación el que la ley ha establecido por el uso de este tipo de información.

Código Seguro de verificación:pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	06/05/2014
	Beatriz Torres Lista			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==	PÁGINA	24/27

pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==

El adjudicatario vendrá obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, sobre Regulación del Tratamiento Automatizado de Datos de carácter personal, el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, así como lo dispuesto en las demás normas en materia de protección de datos que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato o que puedan estarlo durante su vigencia y sus correspondientes disposiciones de desarrollo.

Asimismo, en caso de manejar datos especialmente protegidos por alguna otra Ley o Reglamento diferente a la anteriormente citada, el adjudicatario vendrá obligado al cumplimiento de lo dispuesto en dicha legislación.

La empresa adjudicataria deberá formar e informar explícitamente a su personal en las obligaciones que dimanan de tales normas, programando las acciones formativas oportunas.

10.3.1 Confidencialidad

La empresa adjudicataria garantizará que mantendrá la más estricta confidencialidad y expreso cumplimiento del deber de secreto profesional en relación con los asuntos del Ayuntamiento durante la prestación de servicios y después de su terminación.

La empresa adjudicataria durante y con posterioridad a la prestación de servicios, tratará toda la información propiedad del Ayuntamiento de forma estrictamente confidencial, tomando las medidas necesarias para que su contenido no se divulgue a terceros, ni estos puedan tener acceso a los mismos sin autorización expresa del Ayuntamiento.

Tendrá la consideración de información confidencial toda aquella susceptible de ser revelada por palabra, por escrito o por cualquier otro medio o soporte, tangible o intangible, actualmente conocido o que se invente en un futuro, ya sea intercambiada como consecuencia de esta relación contractual o que una parte señale o designe como confidencial a la otra.

10.4 Prevención de Riesgos Laborales

El adjudicatario asumirá la responsabilidad en materia de Prevención de Riesgos Laborales, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos

Código Seguro de verificación:pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	06/05/2014
	Beatriz Torres Lista			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==	PÁGINA	25/27

pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==

Laborales, así como en las demás normas en materia de prevención de riesgos laborales que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato o que puedan estarlo durante su vigencia y sus correspondientes disposiciones de desarrollo.

El adjudicatario se compromete a tener conocimiento en todo momento de la legislación vigente en materia de prevención de riesgos laborales y a responsabilizarse del cumplimiento de la misma.

Entre otras, las funciones preventivas básicas a desempeñar son:

- Impulsar los comportamientos seguros y la correcta utilización de los equipos de trabajo y protección, fomentando el interés y la cooperación de los trabajadores en la acción preventiva.
- Formar e informar a los trabajadores en materia de prevención de riesgos laborales.
- Promover el mantenimiento en general, equipos de protección individual y efectuar su seguimiento y control.
- Realizar evaluaciones elementales de riesgos y, en su caso, establecer medidas preventivas del mismo carácter compatibles con su grado de formación.
- Elaboración de manuales y documentación necesarias, para el cumplimiento de la normativa vigente: instrucciones de seguridad en el puesto de trabajo, Equipos de Protección Individual (EPI), vigilancia de la salud, etc.
- Colaborar en la evaluación y el control de los riesgos generales y específicos de la actividad a realizar, efectuando visitas al efecto, atención de quejas y sugerencias, registro de datos y cuantas funciones análogas sean necesarias.
- Actuar en caso de emergencia y primeros auxilios gestionando las primeras intervenciones al efecto.
- Cooperar con el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria en cuantas cuestiones sean necesarias, relativas a materia de prevención.

Las Palmas de Gran Canaria.

Código Seguro de verificación:pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	06/05/2014
	Beatriz Torres Lista			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==	PÁGINA	26/27

pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==

La Jefa de la Unidad Técnica de Aplicaciones	El Director de Nuevas Tecnologías y Telecomunicaciones
Beatriz Torres Lista	Miguel Quintanilla Eriksson

Código Seguro de verificación:pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	06/05/2014
	Beatriz Torres Lista			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==	PÁGINA	27/27

pfjGTa5U9/zvMOhrw34xLg==

SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA MULTICANAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

ANEXOS AL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

C/ León y Castillo nº 270, 2ª planta.
35005 Las Palmas de Gran Canaria
Teléfono: 928 44 67 90 / 928 44 65 20
www.laspalmasgc.es

Código Seguro de verificación:v8vtdcJD7Xju+FOrqm6W9g==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	06/05/2014
	Beatriz Torres Lista			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	v8vtdcJD7Xju+FOrqm6W9g==	PÁGINA	1/23

v8vtdcJD7Xju+FOrqm6W9g==

Anexo al Pliego de Prescripciones Técnicas para la contratación de los servicios de "Servicios de soporte y mantenimiento del Sistema Multicanal de Atención a la Ciudadanía"

ÍNDICE

1 Contenido de las ofertas para la valoración de criterios dependientes de juicio de valor (Sobre B). 3
1.1 Estructura. 3
1.2 Información general sobre los cuestionarios. 3
1.2.1 Cuestionario de Características del servicio de soporte y mantenimiento. 4
1.2.2 Cuestionario de Características del servicio de mantenimiento y actualización de contenidos. 5
1.2.3 Cuestionario de Características y propuesta de evolución del Sistema. 6
1.3 Documentación adicional (fuera de cuestionario). 6
1.3.1 Estructura normalizada de la documentación adicional: 6
2 Contenido de las ofertas para la valoración de criterios cuantificables de forma automática (Sobre C). 8
2.1 Cuestionario: Importe de la oferta. 8
3 Relación a título orientativo de los trámites que se encuentran publicados. 9

Código Seguro de verificación:v8vtdcJD7Xju+FOrqm6W9g==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	06/05/2014
	Beatriz Torres Lista			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	v8vtdcJD7Xju+FOrqm6W9g==	PÁGINA	2/23

v8vtdcJD7Xju+FOrqm6W9g==

1 Contenido de las ofertas para la valoración de criterios dependientes de juicio de valor (Sobre B).

Dentro del sobre con la oferta para la valoración de criterios dependientes de juicio de valor, el licitador incluirá la siguiente información: índice, los cuestionarios solicitados y la documentación adicional necesaria para la correcta ejecución del contrato.

Toda la documentación presentada vendrá precedida de un índice.

1.1 Estructura.

La información a presentar estará conformada por los siguientes apartados:

- Índice.
- Cuestionario de *Características del servicio de soporte y mantenimiento.*
- Cuestionario de *Características del servicio de mantenimiento y actualización de contenidos.*
- Cuestionario de *Características y propuestas de evolución del Sistema.*
- Documentación adicional.

1.2 Información general sobre los cuestionarios.

El licitador deberá entregar los siguientes cuestionarios de forma que presente una síntesis de su oferta, en la que destaque las mejoras que propone y los aspectos más relevantes de su solución. El objeto de dichos cuestionarios es su uso como material principal para la valoración de las ofertas. Cualquier dato que no se encuentre en los mismos, aunque figurase en la documentación adicional, no será tenido en cuenta a la hora de realizar las diferentes valoraciones.

El licitante acompañará estos cuestionarios con la información que estime necesaria a la hora de completar la información en ellos descrita, con el fin de que sirva de documentación en la ejecución del contrato y en el mejor entendimiento de la misma. La referencia a la misma desde el cuestionario, no implicará su uso en la valoración de la oferta.

El no presentar estos cuestionarios o su presentación mal cumplimentada o sin seguir las directrices en ellos marcadas podrá suponer la no valoración de la oferta.

Los documentos que formen los cuestionarios deben utilizar el tipo de letra Arial, tamaño 11, con aproximadamente 40 líneas por página. El formato de cada página será DIN-A4, con margen izquierdo y derecho de aproximadamente 3 cm. Los cuestionarios deberán presentarse además

Código Seguro de verificación:v8vtdcJD7Xju+FOrqm6W9g==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	06/05/2014
	Beatriz Torres Lista			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	v8vtdcJD7Xju+FOrqm6W9g==	PÁGINA	3/23

v8vtdcJD7Xju+FOrqm6W9g==

de en soporte papel en soporte electrónico, de tal manera que pueda reproducirse en los sistemas del Ayuntamiento.

La inclusión en la documentación de los criterios dependientes de juicio de valor de cualquier documento o dato relativo a los criterios cuantificables automáticamente, o de información que permita deducir dichos datos, determinará la inadmisión o exclusión de la proposición.

1.2.1 Cuestionario de Características del servicio de soporte y mantenimiento.

En este cuestionario el adjudicatario realizará una síntesis de las especificaciones de los diferentes apartados de la solución propuesta relacionados con el servicio de soporte y mantenimiento, en concreto debe incluir, al menos, los siguientes apartados:

Características del servicio de soporte y mantenimiento.

- Protocolo de actuación para la resolución de incidencias y/o consultas, que incluirá una descripción de, al menos, los siguientes aspectos:
  - Metodología propuesta.
  - Canales de atención (telefónico, correo electrónico,...).
    - Horarios de atención (al menos 8:00 a 17: 00 horas).
    - Tiempos de respuesta (≤ 1 hora).
    - Tiempos de resolución.
    - Relación de los perfiles profesionales de los componentes del equipo técnico.
    - Personas responsables.
    - Procedimientos y mecanismos de gestión y resolución de incidencias.
- Descripción de los servicios y prestaciones de soporte ofertados.
- Actualización, configuración, mantenimiento, y puesta a punto del Sistema para su correcta explotación por parte del Ayuntamiento.
- Características y alcance del mantenimiento correctivo.

Código Seguro de verificación:v8vtdcJD7Xju+FOrqm6W9g==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	06/05/2014
	Beatriz Torres Lista			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	v8vtdcJD7Xju+FOrqm6W9g==	PÁGINA	4/23

v8vtdcJD7Xju+FOrqm6W9g==

- Características y alcance del mantenimiento adaptativo y evolutivo.
- Instalación y configuración de todas las nuevas versiones de software que sean necesarias, así como de los parches y su actualización en el Sistema.
- Realización de las tareas precisas que permitan la continuidad del funcionamiento del Sistema en caso de modificaciones, realizadas por el propio adjudicatario.
- Conclusión de la documentación incompleta y subsanación de la que contenga deficiencias.
- Realización de las copias de seguridad así como su restauración
- Formación del personal municipal en la gestión y uso del Sistema.
- Características específicas del soporte y mantenimiento:
  - Soporte para la resolución de incidencias en la operación de los servicios software que conforman el Sistema.
  - Implantación y puesta en marcha de nuevas versiones del Sistema.
  - Acciones de documentación y formación precisas para el personal del Servicio TIC.

El cuestionario no tendrá en ningún caso una extensión de más de 12 páginas (12 caras).

1.2.2 Cuestionario de Características del servicio de mantenimiento y actualización de contenidos.

En este cuestionario el adjudicatario realizará una síntesis de las especificaciones de los diferentes apartados de la solución propuesta relacionados con el servicio de mantenimiento y actualización de contenidos, en concreto debe incluir, al menos, los siguientes apartados:

- Actualización de los contenidos que maneja la Ventanilla Virtual, la Ventanilla Presencial y el Gestor de Tareas.
- Carga, personalización y adaptación de nuevos trámites.
- Auditorias sobre los trámites.

El cuestionario no tendrá en ningún caso una extensión de más de 8 páginas (8 caras).

Código Seguro de verificación:v8vtdcJD7Xju+FOrqm6W9g==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	06/05/2014
	Beatriz Torres Lista			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	v8vtdcJD7Xju+FOrqm6W9g==	PÁGINA	5/23

v8vtdcJD7Xju+FOrqm6W9g==

1.2.3 Cuestionario de Características y propuesta de evolución del Sistema.

En este cuestionario el adjudicatario realizará una síntesis de las especificaciones de los diferentes apartados de la solución propuesta relacionados con los servicios de evolución del Sistema, en concreto debe incluir, al menos, los siguientes apartados:

- Nuevas funcionalidades y mejoras a implementar en el Sistema.
- Nuevos módulos a incorporar en el Sistema.
- Integración con otros Sistemas.
- Cualquier otra característica relacionada con la evolución del Sistema.

El cuestionario no tendrá en ningún caso una extensión de más de 8 páginas (8 caras).

1.3 Documentación adicional (fuera de cuestionario).

La empresa licitadora podrá aportar cualquier documentación adicional que considere de interés para complementar la información incluida en los cuestionarios. Asimismo, desarrollará dentro de su oferta la documentación adicional según la estructura normalizada desarrollada a continuación. Esta documentación tendrá como fin su uso exclusivamente como documentación en la ejecución del contrato y en el mejor entendimiento de la oferta. La referencia a la misma desde el cuestionario, no implicará su uso en la valoración de la oferta.

Dentro de este apartado, el licitante deberá aportar obligatoriamente toda la documentación solicitada en el Pliego de Prescripciones Técnicas, así como la necesaria para el cumplimiento de la estructura normalizada desarrollada a continuación, con el fin de su uso durante la ejecución del contrato.

1.3.1 Estructura normalizada de la documentación adicional:

La documentación adicional que se estime incorporar deberá cumplir obligatoriamente el siguiente orden. Asimismo, deberá desarrollar los diferentes apartados descritos a continuación.

1. **Índice.**
2. **Condiciones generales.**

Código Seguro de verificación:v8vtdcJD7Xju+FOrqm6W9g==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	06/05/2014
	Beatriz Torres Lista			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	v8vtdcJD7Xju+FOrqm6W9g==	PÁGINA	6/23

v8vtdcJD7Xju+FOrqm6W9g==

- Identificación de la oferta.
- Acatamiento con carácter general a las condiciones del Pliego.
- Persona de contacto de la empresa.

3. **Equipo técnico.**
   - Relación de los perfiles profesionales de los componentes del equipo técnico.
4. **Datos de la empresa.**
   - Información de la empresa y experiencia tecnológica.
5. **Cronograma.**
6. **Otra información.**

Código Seguro de verificación:v8vtdcJD7Xju+FOrqm6W9g==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	06/05/2014
	Beatriz Torres Lista			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	v8vtdcJD7Xju+FOrqm6W9g==	PÁGINA	7/23

v8vtdcJD7Xju+FOrqm6W9g==

2 Contenido de las ofertas para la valoración de criterios cuantificables de forma automática (Sobre C).

El licitador debe entregar el siguiente cuestionario de forma que presente toda la información necesaria para la valoración de los criterios cuantificables de forma automática. Cualquier dato que no se encuentre en el mismo no será tenido en cuenta a la hora de realizar las diferentes valoraciones. Toda la documentación presentada vendrá precedida de un índice.

2.1 Cuestionario: Importe de la oferta.

- Se deberán indicar los siguientes importes, impuestos incluidos:

  C = importe anual del concepto 'Mantenimiento y actualización de contenidos,' (<=25.236 €).

  P = importe anual del concepto 'Soporte y mantenimiento de los Sistemas Propietarios', (<=25.752 €).

  N = importe anual del concepto 'Soporte y mantenimiento de los Desarrollos a medida', (<=3.252 €).

Código Seguro de verificación:v8vtdcJD7Xju+FOrqm6W9g==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	06/05/2014
	Beatriz Torres Lista			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	v8vtdcJD7Xju+FOrqm6W9g==	PÁGINA	8/23

v8vtdcJD7Xju+FOrqm6W9g==

3 Relación a título orientativo de los trámites que se encuentran publicados.

Nº	ASUNTO	UNIDAD
1.	Solicitud de Usuario del Servicio de Remisión de Información Municipal de Interés por Correo Electrónico	(01) Alcaldía-Gabinete
2.	Solicitud de Entrevista con el Alcalde	(01) Alcaldía-Gabinete
3.	Acreditación de Representación por vía telemática	(02) Oficina de Atención a la Ciudadanía. OAC
4.	Presentación de Documentación a Expediente en Trámite	(02) Oficina de Atención a la Ciudadanía. OAC
5.	Solicitud General (Asuntos Varios)	(02) Oficina de Atención a la Ciudadanía. OAC
6.	Solicitud de Exposición Pública de Anuncios y Edictos	(02) Oficina de Atención a la Ciudadanía. OAC
7.	Solicitud de Consulta y/o Copia de Expedientes	(02) Oficina de Atención a la Ciudadanía. OAC
8.	Sugerencias y Reclamaciones	(02) Oficina de Atención a la Ciudadanía. OAC
9.	Alegación en Período de Información Pública al Plan General de Ordenación	Urbanismo
10.	Alegaciones en Período de Información Pública al Plan Parcial de Ordenación	Urbanismo
11.	Alegaciones en Período de Información Pública a Proyecto de Actuación Territorial	Urbanismo
12.	Alegación en Período de Información Pública al Estudio de Detalle	Urbanismo
13.	Alegación en Período de Información Pública al Plan Especial de Ordenación	Urbanismo
14.	Solicitud de Aprobación de Estudio de Detalle	Urbanismo
15.	Solicitud de Aprobación/Modificación del Plan Parcial de Ordenación	Urbanismo
16.	Solicitud de Aprobación/Modificación del Plan Especial de Ordenación	Urbanismo
17.	Solicitud de Expropiación Forzosa	Urbanismo
18.	Comunicación de Cambios Referentes a la Solicitud de Vivienda	Urbanismo
19.	Alquiler con Garantías para el Inquilino y Propietario de la Vivienda	Urbanismo
20.	Solicitud de Subvención para Rehabilitación del Casco Histórico-Artístico de Vegueta-Triana	Urbanismo
21.	Comunicación de Información sobre viviendas del Patronato de Vivienda Francisco Franco	Urbanismo
22.	Solicitud de Regularización de la Comisión de Liquidación Patronato Francisco Franco	Urbanismo
23.	Solicitud de Modificación en Expedientes de Viviendas Municipales	Urbanismo
24.	Solicitud de Ayuda Económica en materia de Vivienda	Urbanismo
25.	Solicitud de Pago Aplazado de la Regularización de las Escrituras de Vivienda del Patronato Francisco Franco	Urbanismo

Código Seguro de verificación:v8vtdcJD7Xju+FOrqm6W9g==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	06/05/2014
	Beatriz Torres Lista			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	v8vtdcJD7Xju+FOrqm6W9g==	PÁGINA	9/23

v8vtdcJD7Xju+FOrqm6W9g==

26.	IVTM. Solicitud de Exención en el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica: Ambulancia o Vehículo de Asistencia Sanitaria	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
27.	IVTM. Solicitud de Exención en el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica: Vehículo con Matrícula Diplomática	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
28.	IVTM. Solicitud de Exención en el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica: Tratados y Convenios	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
29.	IIVTNU. Solicitud de Certificado relativo al Impuesto Municipal sobre el Incremento de Valor de Terrenos de Naturaleza Urbana (Plusvalía)	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
30.	IIVTNU. Solicitud de No sujeción en el Impuesto sobre el Incremento del Valor de Terrenos de Naturaleza Urbana (Plusvalía)	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
31.	IIVTNU. Solicitud de Exención en el Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (Plusvalía)	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
32.	IIVTNU. Solicitud de Devolución de Ingresos Indebidos en el Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (Plusvalía)	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
33.	ICIO. Recurso Extraordinario de Revisión contra el Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
34.	IIVTNU. Recurso Extraordinario de Revisión contra el Impuesto sobre el Incremento de Valor de Terrenos de Naturaleza Urbana (Plusvalía)	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
35.	IAE. Solicitud de Certificado relativo al Impuesto sobre Actividades Económicas	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
36.	IAE. Solicitud de Devolución de Ingresos Indebidos en el Impuesto sobre Actividades Económicas	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
37.	IAE. Recurso Extraordinario de Revisión contra el Impuesto sobre Actividades Económicas	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
38.	IBI. Solicitud de Devolución de Ingresos Indebidos en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles de Naturaleza Rústica	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
39.	IBI. Recurso Extraordinario de Revisión contra el Impuesto sobre Bienes Inmuebles de Naturaleza Rústica	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
40.	IBI. Recurso de Reposición contra el Impuesto sobre Bienes Inmuebles de Naturaleza Rústica	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
41.	IBI. Solicitud de Devolución de Ingresos Indebidos en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles de Características Especiales	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
42.	IBI. Recurso Extraordinario de Revisión contra el Impuesto sobre Bienes Inmuebles de Características Especiales	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
43.	IBI. Recurso de Reposición contra el Impuesto sobre Bienes Inmuebles de Características Especiales	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
44.	ICIO. Recurso Especial de Revisión contra Actas de Conformidad o Disconformidad del Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
45.	ICIO. Recurso de Reposición contra Actas de Conformidad o Disconformidad en el Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
46.	ICIO. Alegaciones Trámite de Audiencia en el Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)

Código Seguro de verificación:v8vtdcJD7Xju+FOrqm6W9g==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	06/05/2014
	Beatriz Torres Lista			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	v8vtdcJD7Xju+FOrqm6W9g==	PÁGINA	10/23

v8vtdcJD7Xju+FOrqm6W9g==

47.	ICIO. Solicitud de Devolución de Ingresos Indebidos en el Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
48.	TASA BASURA. Solicitud de Devolución de Ingresos Indebidos: Actas de Conformidad/Disconformidad Tasa por Prestación del Servicio de Recogida de Basuras y Residuos Sólidos Urbanos	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
49.	TASA BASURA. Recurso Especial de Revisión contra Actas de Conformidad y/o Disconformidad de la Tasa por Prestación del Servicio de Recogida de Basuras y Residuos Sólidos Urbanos	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
50.	TASA BASURA. Recurso de Reposición contra Actas de Conformidad y/o Disconformidad de la Tasa por Prestación del Servicio de Recogida de Basuras y Residuos Sólidos Urbanos	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
51.	ICIO. Solicitud de Bonificación en el Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras: Obras de Rehabilitación, Mantenimiento o Conservación en Inmuebles Catalogados	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
52.	TASA BASURA. Alegaciones Trámite de Audiencia en la Tasa por la Prestación del Servicio de Recogidas de Basuras y Residuos Sólidos Urbanos	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
53.	IBI. Solicitud de Devolución de Ingresos Indebidos: Actas de Conformidad y/o Disconformidad en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
54.	IBI. Recurso Especial de Revisión contra Actas de Conformidad y/o Disconformidad del Impuesto sobre Bienes Inmuebles	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
55.	ICIO. Solicitud de Devolución de Ingresos Indebidos: Actas de Conformidad y/o Disconformidad en el Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
56.	TASA BASURA. Solicitud de Devolución de Ingresos Indebidos en la Tasa por la Prestación del Servicio de Recogida de Basuras y Residuos Sólidos Urbanos	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
57.	IIVTNU. Solicitud de Devolución de Ingresos Indebidos: Actas de Conformidad y/o Disconformidad del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (Plusvalía)	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
58.	IIVTNU. Alegaciones Trámite de Audiencia en las Actas de Conformidad y/o Disconformidad en el Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (Plusvalía)	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
59.	TASA BASURA. Variación en la Tasa por Prestación del Servicio Urbano de Recogida de Basuras y Residuos Sólidos Urbanos	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
60.	IBI. Alegaciones Trámite de Audiencia en las Actas de Conformidad y/o Disconformidad en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
61.	IBI. Recurso de Reposición contra Actas de Conformidad y/o Disconformidad del Impuesto sobre Bienes Inmuebles	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
62.	IIVTNU. Recurso de Reposición contra Actas de Conformidad y/o Disconformidad del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
63.	IIVTNU. Recurso Especial de Revisión contra Actas de Conformidad y/o Disconformidad del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)

Código Seguro de verificación:v8vtdcJD7Xju+FOrqm6W9g==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	06/05/2014
	Beatriz Torres Lista			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	v8vtdcJD7Xju+FOrqm6W9g==	PÁGINA	11/23

v8vtdcJD7Xju+FOrqm6W9g==

64.	Pliego de Descargo para Denuncias de Tráfico	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
65.	Fraccionamiento de Pago en Periodo Voluntario	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
66.	IBI. Declaración Catastral (903-N): Agregación, Agrupación, Segregación, División de Bienes Inmuebles	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
67.	IBI. Declaración Catastral (904-N): Cambio de Cultivo o Aprovechamiento, Cambio de Uso o Demolición o Derribo de Bienes Inmuebles	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
68.	IBI. Declaración Catastral (901-N): Alteración de la Titularidad y Variación de la Cuota de Participación en Bienes Inmuebles	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
69.	IBI. Declaración Catastral (902-N): Nueva Construcción, Ampliación, Reforma o Rehabilitación de Bienes Inmuebles	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
70.	IBI. Solicitud de Exención en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles: Centro Docente Concertado	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
71.	IBI. Solicitud de Exención en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles: Entidades sin Fines Lucrativos	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
72.	IBI. Solicitud de Exención en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles: Conjunto Histórico	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
73.	IBI. Solicitud de Bonificación en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles: Familias Numerosas	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
74.	IBI. Solicitud de Bonificación en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles: VPO (Viviendas de Protección Oficial)	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
75.	IBI. Solicitud de Bonificación en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles: Empresas Promotoras y Constructoras (Primera Solicitud)	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
76.	IBI. Solicitud de Bonificación en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles: Cooperativas Agrarias	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
77.	Domiciliación Bancaria	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
78.	IVTM. Solicitud de Exención en el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica: Discapacidad	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
79.	IVTM. Solicitud de Exención en el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica: Vehículos Agrícolas	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
80.	IVTM. Solicitud de Bonificación en el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica: Vehículo con Antigüedad mínima de Veinticinco años	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
81.	IAE. Solicitud de Exención en el Impuesto sobre Actividades Económicas: Asociaciones y Fundaciones de Disminuidos Físicos, Psíquicos y Sensoriales	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
82.	IAE. Solicitud de Exención en el Impuesto sobre Actividades Económicas: Organismos Públicos de Investigación y Establecimientos de Enseñanza	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
83.	ICIO. Solicitud de Bonificación en el Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras: Acceso y Habitabilidad de Personas Discapacitadas en Inmuebles	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
84.	ICIO. Solicitud de Bonificación en el Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras: Construcciones, Instalaciones u Obras declaradas de Especial Interés o Utilidad	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)

Código Seguro de verificación:v8vtdcJD7Xju+FOrqm6W9g==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	06/05/2014
	Beatriz Torres Lista			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	v8vtdcJD7Xju+FOrqm6W9g==	PÁGINA	12/23

v8vtdcJD7Xju+FOrqm6W9g==

	Municipal	
85.	IVTM. Recurso de Reposición contra el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
86.	IBI. Recurso de Reposición contra el Impuesto sobre Bienes Inmuebles de Naturaleza Urbana	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
87.	IAE. Recurso de Reposición contra el Impuesto sobre Actividades Económicas	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
88.	ICIO. Recurso de Reposición contra el Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
89.	TASA BASURA. Recurso de Reposición contra la Tasa por Prestación del Servicio Urbano de Recogida de Basuras y Residuos Sólidos Urbanos	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
90.	TASA BASURA. Solicitud de Baja en la Tasa por Prestación del Servicio Urbano de Recogida de Basuras y Residuos Sólidos Urbanos	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
91.	ICIO. Solicitud de Bonificación en el Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras: Aprovechamiento Térmico o Eléctrico de la Energía Solar	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
92.	IIVTNU. Declaración para la Liquidación del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (Plusvalía)	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
93.	IBI. Solicitud de Exención en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles: Superficies de Montes con Repoblaciones Forestales	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
94.	IIVTNU. Solicitud de Prórroga para la Presentación de la Declaración Mortis Causa en el Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (Plusvalía)	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
95.	IIVTNU. Solicitud de Bonificación en el Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (Plusvalía): Causa de muerte	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
96.	Solicitud de Aplazamiento o Fraccionamiento de Pago en Periodo Ejecutivo	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
97.	IBI. Solicitud de Exención en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles: Entidad Religiosa	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
98.	IBI. Solicitud de Exención en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles: Inmuebles Propiedad del Estado, CCAA ó Entidades Locales	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
99.	IBI. Solicitud de Prórroga en la Bonificación del Impuesto de Bienes Inmuebles: VPO (Vivienda de Protección Oficial)	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
100.	IBI. Renuncia/Desistimiento Solicitud en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
101.	IBI. Solicitud de Bonificación en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles: Empresas Promotoras y Constructoras (Aplicación de Bonificación)	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
102.	IBI. Solicitud de Devolución de Ingresos Indebidos en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles de Naturaleza Urbana	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
103.	IBI. Solicitud de Certificado relativo al Impuesto sobre Bienes Inmuebles	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)

Código Seguro de verificación:v8vtdcJD7Xju+FOrqm6W9g==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	06/05/2014
	Beatriz Torres Lista			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	v8vtdcJD7Xju+FOrqm6W9g==	PÁGINA	13/23

v8vtdcJD7Xju+FOrqm6W9g==

104.	IVTM. Solicitud de Bonificación en el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica: Vehículo declarado Histórico	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
105.	IVTM. Solicitud de Devolución de Ingresos Indebidos en el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
106.	IVTM. Renuncia/Desistimiento Solicitud en el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
107.	IVTM. Recurso Extraordinario de Revisión contra el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
108.	IBI. Recurso Extraordinario de Revisión contra el Impuesto sobre Bienes Inmuebles	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
109.	TASA BASURA. Alta en la Tasa por Prestación del Servicio Urbano de Recogida de Basuras y Residuos Sólidos Urbanos	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
110.	IIVTNU. Recurso de Reposición contra el Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (Plusvalía)	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
111.	IVTM. Solicitud de Exención en el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica: Vehículo Oficial adscrito a la Defensa Nacional o a la Seguridad Ciudadana	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
112.	IVTM. Solicitud de Exención en el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica: Vehículo Adscrito al Servicio de Transporte Público Urbano, con Capacidad Superior a Nueve Plazas, Incluida la del Conductor	(05) Tributos y Exacciones (Jefatura)
113.	Solicitud de Celebración de Matrimonios Civiles por Delegación del Registro Civil	(11) Sección de Estadística
114.	Solicitud de Certificado para la Tramitación de la Descalificación de una Vivienda de Protección Oficial	(11) Sección de Estadística
115.	Solicitud de Certificado de Inscripción en el Registro Municipal de Parejas de Hecho	(11) Sección de Estadística
116.	Solicitud de Baja en el Padrón Municipal de Habitantes por Defunción	(11) Sección de Estadística
117.	Solicitud de Baja en el Padrón Municipal de Habitantes por Traslado de Residencia a Otro Municipio o País	(11) Sección de Estadística
118.	Solicitud de Baja en el Padrón Municipal de Habitantes por Inscripción Indebida	(11) Sección de Estadística
119.	Modificación de Características Personales en el Padrón Municipal de Habitantes	(11) Sección de Estadística
120.	Solicitud de Datos Numéricos según el Padrón Municipal de Habitantes	(11) Sección de Estadística
121.	Obtención de Certificado On Line para la Bonificación en las Tarifas de los Servicios Regulares del Transporte Aéreo y Marítimo entre las Islas Canarias y el Resto del Territorio Nacional	(11) Sección de Estadística
122.	Reclamación - por Parte de la Ciudadanía Española - a la Oficina del Censo Electoral	(11) Sección de Estadística
123.	Solicitud/Comunicación de la Falta de Rótulo Identificativo de Denominación y Numeración o Renumeración de la Calle	(11) Sección de Estadística

Código Seguro de verificación:v8vtdcJD7Xju+FOrqm6W9g==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	06/05/2014
	Beatriz Torres Lista			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	v8vtdcJD7Xju+FOrqm6W9g==	PÁGINA	14/23

v8vtdcJD7Xju+FOrqm6W9g==

124.	Solicitud de Modificación de Datos Territoriales por el Ayuntamiento	(11) Sección de Estadística
125.	Solicitud de Certificado Individual y/o Familiar en Base a los Datos Históricos de las Inscripciones Padronales de los Habitantes de Este Término Municipal Anteriores al Año 1996	(11) Sección de Estadística
126.	Solicitud de Certificados de Residencia Individual y de Convivencia con Ratificación de la Policía Local	(11) Sección de Estadística
127.	Solicitud de Alta en el Padrón Municipal de Habitantes por Nacimiento	(11) Sección de Estadística
128.	Solicitud de Alta en el Padrón Municipal de Habitantes por Omisión	(11) Sección de Estadística
129.	Modificacion en el Padrón Municipal de Habitantes por Cambio de Domicilio	(11) Sección de Estadística
130.	Solicitud de Alta en el Padrón Municipal de Habitantes por Traslado de Residencia	(11) Sección de Estadística
131.	Solicitud de Inscripción en el Padrón de Habitantes	(11) Sección de Estadística
132.	Solicitud de Renovación de la Inscripción Padronal para la Ciudadanía Extranjera No Comunitaria sin Autorización de Residencia Permanente	(11) Sección de Estadística
133.	Solicitud de Inscripción y/o Reclamación del Censo Electoral de la Ciudadanía de la Unión Europea -No española- en relación a las Elecciones al Parlamento Europeo y a las Municipales	(11) Sección de Estadística
134.	Obtención de Volante de Empadronamiento On Line a Fecha de su Emisión	(11) Sección de Estadística
135.	Obtención de Certificado de Empadronamiento On Line a Fecha de Emisión (11) Sección de Estadística	(11) Sección de Estadística
136.	Solicitud de Certificado de la Distancia Existente entre Dos Puntos (kilometraje) dentro del Término Municipal	(11) Sección de Estadística
137.	Toma de Razón de Transmisión de Derechos de Cobro	(111) Órgano de Gestión Económico-Financiero
138.	Solicitud de Compensación de Deudas	(111) Órgano de Gestión Económico-Financiero
139.	Solicitud de Modificación de Datos Personales	(111) Órgano de Gestión Económico-Financiero
140.	Solicitud de Alta/Modificación de Terceros	Sección de Caja
141.	Presentación de Facturas	Registro de Facturas
142.	Solicitud de Calificación como Empresa I+E	(13) Empleo e Imef
143.	Presentación de Ofertas a las Licitaciones del IMEF para Participar en Procedimientos de Contratación	(13) Empleo e Imef
144.	Solicitud de Ocupación de Nicho en el Vivero de Empresas	(13) Empleo e Imef

Código Seguro de verificación:v8vtdcJD7Xju+FOrqm6W9g==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	06/05/2014
	Beatriz Torres Lista			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	v8vtdcJD7Xju+FOrqm6W9g==	PÁGINA	15/23

v8vtdcJD7Xju+FOrqm6W9g==

145.	Presentación de Oferta de Empleo por parte de las Empresas	(13) Empleo e Imef
146.	Solicitud / Búsqueda de Empleo	(13) Empleo e Imef
147.	Solicitud de Ejecución Subsidiaria en Materia de Disciplina Urbanística	(14) Servicio de Protección del Paisaje
148.	Comunicación de Paralización de Obras por Parte del Denunciado	(14) Servicio de Protección del Paisaje
149.	Solicitud de Suspensión de Multas en Materia de Disciplina Urbanística	(14) Servicio de Protección del Paisaje
150.	Solicitud de Personación en Expediente Administrativo en Materia de Disciplina Urbanística	(14) Servicio de Protección del Paisaje
151.	Solicitud de Declaración Legal de Ruina Urbanística	(14) Servicio de Protección del Paisaje
152.	Alegación en el Trámite de Audiencia por Denuncia de Obra Sin Licencia o No Ajustadas a Licencia	(14) Servicio de Protección del Paisaje
153.	Recurso Potestativo de Reposición en Tramitación de Expediente en Materia de Disciplina Urbanística	(14) Servicio de Protección del Paisaje
154.	Recurso Extraordinario de Revisión en Tramitación de Expediente en Materia de Disciplina Urbanística	(14) Servicio de Protección del Paisaje
155.	Solicitud de Prórroga de Plazo para Obras Realizadas sin Licencia o no Ajustadas a la Licencia Concedida	(14) Servicio de Protección del Paisaje
156.	Comunicación de Incumplimiento de la Orden de Suspensión	(14) Servicio de Protección del Paisaje
157.	Solicitud de Ampliación de Plazo en las Órdenes de Ejecución	(14) Servicio de Protección del Paisaje
158.	Denuncia por Obra sin Licencia o No Ajustada a Licencia, o por Mal Estado de Inmuebles, Solares, Muros o Taludes	(14) Servicio de Protección del Paisaje
159.	Comunicación Cumplimiento/Incumplimiento de Resolución en Materia de Disciplina Urbanística	(14) Servicio de Protección del Paisaje
160.	Comunicación de Vencimiento de Plazo en Materia de Disciplina Urbanística	(14) Servicio de Protección del Paisaje
161.	Comunicación de Legalización	(14) Servicio de Protección del Paisaje
162.	Solicitud de Levantamiento de Precinto de Obras	(14) Servicio de Protección del Paisaje
163.	Solicitud de Reducción de Sanción en Materia de Disciplina Urbanística	(14) Servicio de Protección del Paisaje
164.	Solicitud de Permiso de Obras en el Cementerio Municipal	(143) Mercados
165.	Solicitud de Transmisión de los Derechos Funerarios de una Unidad de Enterramiento	(143) Mercados
166.	Solicitud de Alta a Nueva Unidad de Enterramiento	(143) Mercados

Código Seguro de verificación:v8vtdcJD7Xju+FOrqm6W9g==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	06/05/2014
	Beatriz Torres Lista			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	v8vtdcJD7Xju+FOrqm6W9g==	PÁGINA	16/23

v8vtdcJD7Xju+FOrqm6W9g==

167.	Solicitud de Recuperación de Unidad de Enterramiento	(143) Mercados
168.	Solicitud de Renovación de la Concesión de Uso Temporal de la Unidad de Enterramiento	(143) Mercados
169.	Solicitud de Permiso para Montar Puesto de Flores en la Festividad de Todos los Santos	(143) Mercados
170.	Solicitud de Modificación del Reglamento Regulador de Cementerios Municipales	(143) Mercados
171.	Reclamación de la Entidad Concesionaria del Servicio de Cementerio	(143) Mercados
172.	Reclamación de la Ciudadanía (Roturas de lápidas, Limpieza, etc...)	(143) Mercados
173.	Solicitud de Certificado de la Titularidad de Unidad de Enterramiento	(143) Mercados
174.	Solicitud de Concesión de Uso Temporal de Unidad de Enterramiento	(143) Mercados
175.	Solicitud Económica de la Entidad Concesionaria	(143) Mercados
176.	MERCADOS MUNICIPALES. Solicitud de Transmisión de la Concesión del Puesto	(143) Mercados
177.	MERCADOS MUNICIPALES. Solicitud de Permuta de Puestos	(143) Mercados
178.	MERCADOS MUNICIPALES. Solicitud de Cambio de Actividad	(143) Mercados
179.	MERCADOS MUNICIPALES. Solicitud Ampliación Actividad	(143) Mercados
180.	MERCADOS MUNICIPALES. Solicitud de Subasta de Puesto o Local	(143) Mercados
181.	MERCADOS MUNICIPALES. Solicitud de Autorización para Alquiler de Puesto	(143) Mercados
182.	MERCADOS MUNICIPALES. Solicitud de Modificación de las Tarifas de Derecho de Uso y Traspaso de los Puestos y Locales	(143) Mercados
183.	MERCADOS MUNICIPALES. Solicitud de Modificación de Reglamentos	(143) Mercados
184.	MERCADOS MUNICIPALES. Solicitud de Permiso de Obras en el Mercado Municipal por la Entidad Gestora	(143) Mercados
185.	MERCADOS MUNICIPALES. Comunicación de Hojas de Reclamaciones de Comerciantes y Usuarios Relativas al Funcionamiento Interno	(143) Mercados
186.	MERCALASPALMAS. Solicitud de Traspaso de Módulos	(143) Mercados
187.	MERCALASPALMAS. Solicitud de Permuta de Módulo	(143) Mercados
188.	MERCALASPALMAS. Solicitud de Actualización de Tarifas	(143) Mercados

Código Seguro de verificación:v8vtdcJD7Xju+FOrqm6W9g==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	06/05/2014
	Beatriz Torres Lista			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	v8vtdcJD7Xju+FOrqm6W9g==	PÁGINA	17/23

v8vtdcJD7Xju+FOrqm6W9g==

189.	Solicitud de Declaración de Fuera de Ordenación	(16) Servicio de Edificación y Actividades
190.	Solicitud de Informe de compatibilidad urbanística	(16) Servicio de Edificación y Actividades
191.	Solicitud Licencia de Instalación	(16) Servicio de Edificación y Actividades
192.	Devolución de Fianzas	(16) Servicio de Edificación y Actividades
193.	Comunicación de Modificación No Substancial Relativa a Establecimento Comercial o Industrial Legalmente Habilitado	(16) Servicio de Edificación y Actividades
194.	Comunicación Previa con Declaración Responsable de Actividad Inocua, con Licencia de Obras Obtenida (Obras Mayores)	(16) Servicio de Edificación y Actividades
195.	Declaración Responsable de Actividad Inocua que no Requiere Obra o Solo Obras Menores de Acondicionamiento	(16) Servicio de Edificación y Actividades
196.	Solicitud de Información Urbanística	(16) Servicio de Edificación y Actividades
197.	Solicitud de Certificado de Antigüedad	(16) Servicio de Edificación y Actividades
198.	Solicitud de Alineaciones y Rasantes	(16) Servicio de Edificación y Actividades
199.	Solicitud de Licencia de Instalación Publicitaria en Edificio	(16) Servicio de Edificación y Actividades
200.	Solicitud de Licencia de Obras Ordinarias de Urbanización	(16) Servicio de Edificación y Actividades
201.	Solicitud de Licencia de Obra y/o Usos Provisionales	(16) Servicio de Edificación y Actividades
202.	Declaración Responsable de Ocupación de Inmuebles o Instalaciones Internas	(16) Servicio de Edificación y Actividades
203.	Solicitud de Baja en la Licencia de Ocupación del Dominio Público con Mesas, Sillas, Sombrillas y Otros Elementos Análogos con Finalidad Lucrativa	(16) Servicio de Edificación y Actividades
204.	Solicitud de Licencia de Instalación en Espacio Público	(16) Servicio de Edificación y Actividades
205.	Solicitud de Licencia de Parcelación, Segregación y/o Modificación de Fincas	(16) Servicio de Edificación y Actividades
206.	Licencia de Obra Menor	(16) Servicio de Edificación y Actividades
207.	Solicitud de Cédula de Habitabilidad	(16) Servicio de Edificación y Actividades
208.	Comunicación de Ampliación de Horario para Fiesta de Navidad y Fin de Año	(16) Servicio de Edificación y Actividades
209.	Solicitud de Cambio de Titularidad de Licencia de Obra	(16) Servicio de Edificación y Actividades
210.	Comunicación de Cese de la Actividad Clasificada o Inócua	(16) Servicio de Edificación y Actividades

Código Seguro de verificación:v8vtdcJD7Xju+FOrqm6W9g==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	06/05/2014
	Beatriz Torres Lista			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	v8vtdcJD7Xju+FOrqm6W9g==	PÁGINA	18/23

v8vtdcJD7Xju+FOrqm6W9g==

211.	Solicitud de Transmisión de la Licencia de Apertura, Instalación o Actividad	(16) Servicio de Edificación y Actividades
212.	Cesión de Derechos de Transmisión en Expediente a la Obtención de la Licencia de Instalación	(16) Servicio de Edificación y Actividades
213.	Denuncia sobre el Funcionamiento de una Actividad Industrial o Comercial	(16) Servicio de Edificación y Actividades
214.	Comunicación del Desistimiento de la Solicitud, formulado por el Interesado, con Anterioridad a la Concesión de la Licencia de Instalación	(16) Servicio de Edificación y Actividades
215.	Solicitud de Licencia de Obra Mayor	(16) Servicio de Edificación y Actividades
216.	Solicitud de Calificación Territorial	(16) Servicio de Edificación y Actividades
217.	Solicitud de Certificado de Concesión de Licencia, o de Haber Presentado Declaración Responsable y Comunicación Previa	(16) Servicio de Edificación y Actividades
218.	Autorización para la Celebración de Eventos o Espectáculos Públicos	(16) Servicio de Edificación y Actividades
219.	Solicitud de Transmisión de Licencia Municipal de Auto-Taxi	(18) Tráfico Transportes
220.	Solicitud de Alta de Vado y/o Reserva de Estacionamiento	(18) Tráfico y Transportes
221.	Solicitud de Admisión a Examen para el Carné Municipal de Conductor de Auto-Taxi	(18) Tráfico y Transportes
222.	Solicitud de Acceso al Curso de Formación de Conductor de Auto-Taxi	(18) Tráfico y Transportes
223.	Denuncia sobre Vado o Reserva de Estacionamiento	(18) Tráfico y Transportes
224.	Solicitud de Cambio de Uso o de Modificación de Datos del Vado o Reserva de Estacionamiento	(18) Tráfico y Transportes
225.	Solicitud de Licencia Municipal para Corte de Calle por Tiempo Limitado	(18) Tráfico y Transportes
226.	Solicitud de Baja de Vado o Reserva de Estacionamiento	(18) Tráfico y Transportes
227.	Solicitud Cambio de Titularidad de la Licencia de Vado o Reserva de Estacionamiento	(18) Tráfico y Transportes
228.	Solicitud de Certificado Relativo a la Ordenación y Señalización del Tráfico	(18) Tráfico y Transportes
229.	Petición en Materia de Ordenación y Señalización del Tráfico	(18) Tráfico y Transportes
230.	Solicitud de Modificación de Licencia por Sustitución de Vehículo, Camión o Furgón	(18) Tráfico y Transportes
231.	Solicitud de Transmisión de la Licencia Municipal de Transporte Ligero de Mercancías	(18) Tráfico y Transportes
232.	Denuncia en Relación con el Servicio de Auto-Taxi	(18) Tráfico y Transportes

Código Seguro de verificación:v8vtdcJD7Xju+FOrqm6W9g==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	06/05/2014
	Beatriz Torres Lista			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	v8vtdcJD7Xju+FOrqm6W9g==	PÁGINA	19/23

v8vtdcJD7Xju+FOrqm6W9g==

233.	Solicitud de Certificado Relativo a Licencia de Auto-Taxi	(18) Tráfico y Transportes
234.	Solicitud de Instalación de Publicidad en los Auto-Taxi	(18) Tráfico y Transportes
235.	Solicitud de Modificación de Licencia por Sustitución de Vehículo Auto-Taxi	(18) Tráfico y Transportes
236.	Solicitud de Duplicado de Licencia Municipal de Auto-Taxi	(18) Tráfico y Transportes
237.	Solicitud de Expedición, Renovación o Duplicado de Carné de Taxista	(18) Tráfico y Transportes
238.	Solicitud Relacionada con los Contenedores y/o Papeleras	(20) Limpieza Viaria y Recogida Residuos Sólidos Urbanos
239.	Denuncia de Hechos Relacionados con Limpieza y Recogida de Residuos Sólidos	(20) Limpieza Viaria y Recogida Residuos Sólidos Urbanos
240.	Solicitud de Prestación de Servicio de Limpieza en Zona Determinada	(20) Limpieza Viaria y Recogida Residuos Sólidos Urbanos
241.	Retirada de Animales Muertos	(20) Limpieza Viaria y Recogida Residuos Sólidos Urbanos
242.	Asunto General (No Catalogado)	REGISTRO
243.	Solicitud de Cheque Escolar para el acceso a la Educación Infantil (1er ciclo)	(21) Educación
244.	Solicitud de Plaza en Escuela Municipal de Educación Infantil (1er ciclo)	(21) Educación
245.	Prestación Canaria de Inserción	(24) Servicios Sociales (Unidad Central)
246.	Prestaciones Individuales Complementarias a Personas con Discapacidad	(24) Servicios Sociales (Unidad Central)
247.	Prestaciones Individuales Personas Mayores	(24) Servicios Sociales (Unidad Central)
248.	Prestación Individual Básica de Asistencia Especializada a Personas con Discapacidad: Asistencia Institucionalizada	(24) Servicios Sociales (Unidad Central)
249.	Prestación Individual Básica de Asistencia Especializada a Personas con Discapacidad: Asistencia Personal	(24) Servicios Sociales (Unidad Central)
250.	Prestación Individual Básica de Asistencia Especializada a Personas con Discapacidad: Asistencia de Movilidad y Comunicación	(24) Servicios Sociales (Unidad Central)
251.	Prestación Individual Básica de Asistencia Especializada a Personas con Discapacidad: Asistencia Domiciliaria	(24) Servicios Sociales (Unidad Central)
252.	Prestación Individual Básica de Recuperación Profesional a Personas con Discapacidad	(24) Servicios Sociales (Unidad Central)
253.	Prestación Individual Básica de Rehabilitación a Personas con Discapacidad	(24) Servicios Sociales (Unidad Central)
254.	Solicitud de Acceso al Registro de Licitadores de Obras, Servicios y Suministros	(26) Contratación

Código Seguro de verificación:v8vtdcJD7Xju+FOrqm6W9g==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	06/05/2014
	Beatriz Torres Lista			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	v8vtdcJD7Xju+FOrqm6W9g==	PÁGINA	20/23

v8vtdcJD7Xju+FOrqm6W9g==

255.	Solicitud de Ayuda Económica para Fines Deportivos	(27) Deportes
256.	Solicitud de Subvención para la Creación de Escuelas Deportivas Municipales	(27) Deportes
257.	Solicitud de Modificación de Datos en el Registro Municipal de Entidades Ciudadanas	(28) Secretaría General del Pleno y Sus Comisiones
258.	Solicitud de Certificación de Actos, Resoluciones y Acuerdos de Órganos Dependientes de la Secretaría General del Pleno	(28) Secretaría General del Pleno y Sus Comisiones
259.	Solicitud de Participación de la Ciudadanía en el Pleno	(28) Secretaría General del Pleno y Sus Comisiones
260.	Solicitud de Renovación Anual de la Inscripción en el Registro Municipal de Entidades Ciudadanas	(28) Secretaría General del Pleno y Sus Comisiones
261.	Solicitud de Inscripción en el Registro Municipal de Entidades Ciudadanas	(28) Secretaría General del Pleno y Sus Comisiones
262.	Presentación del Certificado de Sanidad Animal	(31) Salud Pública
263.	Denuncia sobre Fauna Urbana y Solicitud de Recogida de Animales	(31) Salud Pública
264.	Alegación sobre el Procedimiento Sancionador de la Ordenanza Municipal sobre Protección y Tenencia de Animales	(31) Salud Pública
265.	Recurso de Reposición sobre el Procedimiento Sancionador relativo al Régimen Jurídico de la Tenencia de Animales Potencialmente Peligrosos	(31) Salud Pública
266.	Solicitud de Actuación de Control de Plagas	(31) Salud Pública
267.	Solicitud de Modificación en el Censo de Animales de Compañía	(31) Salud Pública
268.	Solicitud de Licencia para Tenencia de Animales Potencialmente Peligrosos	(31) Salud Pública
269.	Alegación sobre el Procedimiento Sancionador relativo al Régimen Jurídico de la Tenencia de Animales Potencialmente Peligrosos	(31) Salud Pública
270.	Recurso de Reposición sobre el Procedimiento Sancionador de la Ordenanza Municipal sobre Protección y Tenencia de Animales	(31) Salud Pública
271.	Solicitud de Alta en el Censo de Animales de Compañía	(31) Salud Pública
272.	Solicitud de Baja en el Censo de Animales de Compañía	(31) Salud Pública
273.	Denuncia sobre Animales	(31) Salud Pública
274.	Solicitud de Inscripción para Actividades de Educación Vial	(32) Policía Local
275.	Solicitud de Presencia Policial para Actividades Culturales, Vecinales, Deportivas o de Similar Naturaleza	(32) Policía Local
276.	Reclamación Patrimonial Derivada de un Servicio Policial o del Depósito y Traslado de Vehículos	(32) Policía Local

Código Seguro de verificación:v8vtdcJD7Xju+FOrqm6W9g==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	06/05/2014
	Beatriz Torres Lista			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	v8vtdcJD7Xju+FOrqm6W9g==	PÁGINA	21/23

v8vtdcJD7Xju+FOrqm6W9g==

277.	Solicitud de Vigilancia y Seguimiento Policial por Inseguridad Ciudadana o Molestias Continuadas	(32) Policía Local
278.	Solicitud de Certificado de Actuación Policial	(32) Policía Local
279.	Solicitud/Renovación de Licencia de Armas de Cuarta Categoría (Aire Comprimido)	(32) Policía Local
280.	Solicitud de Certificado de Atestado por Accidente de Tráfico	(32) Policía Local
281.	Consulta o Solicitud de Objeto Perdido	(32) Policía Local
282.	Presentación de Denuncia ante la Policía Local	(32) Policía Local
283.	Solicitud de Presencia Policial por Conflictos Vecinales	(32) Policía Local
284.	Autorización y disposición del gasto	(35) Informática
285.	Solicitud de Informe de Intervención de Bomberos	(36) Extinción de Incendios y Salvamento
286.	Tramitación de Solicitudes a la Junta Arbitral de Consumo del Gobierno de Canarias	(37) Oficina Municipal de Información al Consumidor. OMIC
287.	Solicitud de Inspección de Consumo(Industria/Establecimiento Comercial)	(37) Oficina Municipal de Información al Consumidor. OMIC
288.	Recurso de Reposición de la Resolución Sancionadora de Consumo	(37) Oficina Municipal de Información al Consumidor. OMIC
289.	Alegaciones al Acuerdo de Inicio/ Propuesta de Resolución de Procedimiento Sancionador de Consumo	(37) Oficina Municipal de Información al Consumidor. OMIC
290.	Reclamación en la OMIC (Oficina Municipal de Información al Consumidor)	(37) Oficina Municipal de Información al Consumidor. OMIC
291.	Información para Ingresar como Voluntario en la Agrupación de Voluntarios de Protección Civil del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria	(38) Protección Civil
292.	Solicitud de Colaboración de Protección Civil en Eventos	(38) Protección Civil
293.	Solicitud de Certificado de Asistencia y Desarrollo de Actividades	(40) Juventud
294.	Solicitud de Colaboración para Celebración de Actividad o Evento Juvenil	(40) Juventud
295.	Solicitud de Ayuda para Transporte de Colectivos Juveniles	(40) Juventud
296.	Solicitud de Ayuda Económica para Actividades Juveniles	(40) Juventud
297.	Solicitud de Ejercicio de Derecho de Acceso (Ley Orgánica de Protección de Datos)	(50) Organización
298.	Solicitud de Ejercicio de Derecho de Oposición (Ley Orgánica de Protección de Datos)	(50) Organización

Código Seguro de verificación:v8vtdcJD7Xju+FOrqm6W9g==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	06/05/2014
	Beatriz Torres Lista			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	v8vtdcJD7Xju+FOrqm6W9g==	PÁGINA	22/23

v8vtdcJD7Xju+FOrqm6W9g==

299.	Solicitud de Ejercicio de Derecho de Cancelación (Ley Orgánica de Protección de Datos)	(50) Organización
300.	Solicitud de Ejercicio de Derecho de Rectificación (Ley Orgánica de Protección de Datos)	(50) Organización
301.	Solicitud de Autorización para la Venta Ambulante y Mercadillos	(51) Rastro, Venta Ambulante y Mercadillos
302.	Recurso de Reposición al Procedimiento Sancionador de Venta Ambulante	(51) Rastro, Venta Ambulante y Mercadillos
303.	Solicitud de Baja en el Puesto de Mercadillo	(51) Rastro, Venta Ambulante y Mercadillos
304.	Solicitud de Variación en el Puesto de Mercadillo	(51) Rastro, Venta Ambulante y Mercadillos
305.	Solicitud de Renovación de la Autorización de Venta en Mercadillo	(51) Rastro, Venta Ambulante y Mercadillos
306.	Alegación al Procedimiento Sancionador de Venta Ambulante	(51) Rastro, Venta Ambulante y Mercadillos
307.	Reclamación por Responsabilidad Patrimonial	(57) Gestión de Responsabilidad Patrimonial
308.	Solicitud de Autorización de Obras e Instalaciones en la Vía Pública	(67) Vias y Obras
309.	Comunicación de Incidencias en la Vía Pública	(67) Vias y Obras
310.	Solicitud de Autorización para el Comienzo de Obras e Instalaciones en la Vía Pública	(67) Vias y Obras
311.	Aceptación del pago de la deuda a través del mecanismo previsto en el Real Decreto-ley 8/2013, de 28 de junio	(81) Intervención General
312.	Solicitud del Certificado Individual de reconocimiento de la Existencia de Obligaciones pendientes de Pago a cargo de las Entidades Locales	(81) Intervención General
313.	Autoliquidación de la Tasa por Expedición de Documento Administrativo	(94) Recaudación Ejecutiva
314.	Recurso de Reposición contra la Diligencia de Embargo	(94) Recaudación Ejecutiva
315.	Recurso de Reposición contra Providencia de Apremio	(94) Recaudación Ejecutiva

Las Palmas de Gran Canaria.

La Jefa de la Unidad Técnica de Aplicaciones Informáticas

Beatriz Torres Lista

El Director de Nuevas Tecnologías y Telecomunicaciones

Miguel Quintanilla Ericsson

Código Seguro de verificación:v8vtdcJD7Xju+FOrqm6W9g==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://licitafirma.laspalmasgc.es/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Miguel Quintanilla Eriksson		FECHA	06/05/2014
	Beatriz Torres Lista			
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	v8vtdcJD7Xju+FOrqm6W9g==	PÁGINA	23/23

v8vtdcJD7Xju+FOrqm6W9g==