



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

Pliego de prescripciones técnicas

Sumario

1. Objeto del contrato.....	2
2. Antecedentes y justificación.....	3
3. Alcance del proyecto.....	4
4. Definición de funcionalidades y servicios.....	5
5. Requisitos funcionales Carpeta AVG.....	12
6. Requisitos no funcionales.....	24
7. Requisitos de seguridad:.....	28
8. Requisitos tecnológicos, de infraestructura e integración.....	30
9. Requisitos normativos.....	33
10. Requisitos para la integración con los sistemas del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.....	35
11. Requisitos para la integración con la Carpeta de Euskadi.....	38
12. Plan de implantación.....	42
13. Entregables del proyecto Carpeta.....	45
1 Entregables técnicos.....	45
2 Entregables de integración.....	45
3 Entregables funcionales.....	45
4 Entregables de operación y mantenimiento.....	45
5 Entregables de gestión del cambio.....	45
14. Propiedad intelectual.....	47

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatu baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>

Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.

Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena Firmado por	LAURA GARRIDO BARRERA (Jefatura de Servicio de Desarrollo para Tramitación de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY	Data eta Ordua Fecha y Hora	22/05/2026 08:32:27
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	1/47


H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY

1. Objeto del contrato

Son objetivos generales de este proyecto: la mejora de la accesibilidad de los servicios públicos digitales para los ciudadanos, la mejora de la eficiencia y eficacia del personal público, la reutilización de las soluciones de integración ya construidas, el desarrollo de las nuevas integraciones que se necesiten, y el posibilitar de una manera sencilla a la ciudadanía el acceso estandarizado a sus datos, expedientes y servicios desde **un solo punto de acceso**.

El objeto concreto del presente contrato es la contratación de los servicios necesarios para el diseño, desarrollo, implantación y puesta en producción de la Carpeta Ciudadana del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, concebida como un espacio digital único de relación con la ciudadanía, que permita el acceso personalizado, seguro y centralizado a la información administrativa de carácter municipal, así como a los servicios electrónicos disponibles.

La Carpeta Ciudadana deberá integrar información y servicios procedentes de los distintos sistemas de información municipales, posibilitando la consulta del estado de los expedientes, el acceso a notificaciones y comunicaciones, la gestión de datos personales, la gestión de las citas programadas y de cualquier otro contenido de interés que se determine, garantizando en todo caso la interoperabilidad, la accesibilidad universal, la protección de datos personales y la seguridad de la información, de acuerdo con la normativa aplicable.

Asimismo, el contrato comprenderá las actuaciones necesarias para asegurar la evolución funcional y tecnológica de la solución, su adaptación a nuevos servicios digitales y su alineación con las estrategias de transformación digital y administración electrónica del Ayuntamiento.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	LAURA GARRIDO BARRERA (Jefatura de Servicio de Desarrollo para Tramitación de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	22/05/2026 08:32:27
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	2/47
 H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY			

2. Antecedentes y justificación

En el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, desde la entrada en vigor de la primera ley 11/2007 de Acceso de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP), y posteriormente con las leyes 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común y la Ley 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público, se ha venido desarrollando de manera progresiva su modelo de administración electrónica, incorporando soluciones y servicios digitales orientados a mejorar la relación con la ciudadanía, optimizar los procesos internos y garantizar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de procedimiento administrativo, transparencia y acceso electrónico a los servicios públicos.

En este contexto, la creciente diversificación de sistemas de información municipales y la ampliación del catálogo de servicios electrónicos han generado la necesidad de articular un punto de acceso único, coherente y centrado en la ciudadanía, que permita ofrecer una visión integrada de la información administrativa disponible y facilite una relación más sencilla, personalizada y eficaz entre la ciudadanía y el Ayuntamiento.

Asimismo, la evolución de las expectativas de la ciudadanía en relación con los servicios digitales, junto con los principios de **proactividad, accesibilidad, usabilidad y orientación al dato**, aconsejan avanzar hacia modelos que superen la mera tramitación electrónica y pongan el foco en la experiencia global de la persona interesada, facilitando el acceso a su información administrativa y al seguimiento de sus relaciones con la Administración municipal.

En este sentido, la implantación de una Carpeta Ciudadana municipal se configura como un instrumento **estratégico** para consolidar y evolucionar los servicios digitales existentes, permitiendo centralizar el acceso a expedientes, comunicaciones, notificaciones, datos personales y otros contenidos de interés, de forma segura y conforme a los estándares técnicos y normativos aplicables.

Además, en el contexto de la Comunidad Autónoma de Euskadi, también se está desarrollando una **Carpeta Ciudadana de Euskadi** a la que cada institución deberá proporcionar información dentro de su ámbito competencial. En el caso del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, tras haber participado de forma activa en todas las reuniones funcionales y técnicas del proyecto, estamos en el momento de desarrollar soluciones que se integren con esa carpeta de alto nivel, cuyo mayor objetivo es: la creación de un solo punto de acceso para la ciudadanía con todas sus administraciones vascas.

Por todo ello, se considera necesaria y justificada la contratación de una **SOLUCION GLOBAL** que permita el diseño, desarrollo e implantación de la Carpeta Ciudadana del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, garantizando su adecuada integración con los sistemas municipales y con la Carpeta de Euskadi, su capacidad de evolución futura y su alineación con los objetivos de transformación digital, mejora de la calidad de los servicios públicos y fortalecimiento de la relación digital con la ciudadanía.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	LAURA GARRIDO BARRERA (Jefatura de Servicio de Desarrollo para Tramitación de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	22/05/2026 08:32:27
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	3/47
 H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY			

3. Alcance del proyecto

El alcance del presente proyecto comprende el conjunto de actuaciones necesarias para la correcta definición, desarrollo, implantación y puesta en funcionamiento de la Carpeta Ciudadana del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, así como los servicios asociados que permitan garantizar su adecuado funcionamiento, integración y evolución durante la vigencia del contrato.

Con carácter general, el proyecto incluirá, al menos, las siguientes actuaciones:

- a) Análisis y definición funcional, orientados a concretar el alcance de la Carpeta Ciudadana, su encaje en el ecosistema de sistemas municipales y su alineación con los objetivos estratégicos del Ayuntamiento, de acuerdo con los requisitos establecidos en el presente pliego.
- b) Diseño de la solución, tanto desde el punto de vista funcional como técnico, contemplando los aspectos relativos a la experiencia de usuario, la accesibilidad, la seguridad de la información y la protección de datos personales, sin perjuicio de su posterior desarrollo detallado en los apartados correspondientes.
- c) Desarrollo e implantación de la Carpeta Ciudadana, incluyendo las tareas necesarias para su configuración, parametrización, pruebas y puesta en producción, garantizando su disponibilidad y correcto funcionamiento.
- d) Integración con los sistemas de información municipales, de acuerdo con los criterios y requisitos que se establecen en el presente pliego, asegurando la coherencia de la información y la correcta interoperabilidad entre los distintos sistemas.
- e) Integración con la Carpeta Ciudadana de Euskadi, de acuerdo a los requisitos que se establezcan en este pliego y aquellos que pudieran sobrevenir a lo largo de la ejecución del contrato y que se estimen como razonables dentro del desarrollo de Carpeta de Ayuntamiento.
- e) Soporte al arranque y acompañamiento inicial, incluyendo las actuaciones necesarias para la estabilización de la solución tras su puesta en producción.

El alcance del proyecto se desarrollará conforme a los requisitos funcionales, no funcionales, técnicos y de integración, de seguridad y protección de datos, normativos, de integración con los sistemas municipales y de integración con la Carpeta Ciudadana de Euskadi, que se detallan en los apartados siguientes del presente pliego, sin perjuicio de las mejoras o soluciones adicionales que puedan ser propuestas por la empresa adjudicataria, siempre que se ajusten a lo establecido en el mismo.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatu baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	LAURA GARRIDO BARRERA (Jefatura de Servicio de Desarrollo para Tramitación de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	22/05/2026 08:32:27
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	4/47
 H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY			

4. Definición de funcionalidades y servicios

La Carpeta Ciudadana del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz se debe estructurar en diferentes módulos funcionales que permiten ofrecer servicios digitales integrados, accesibles y centrados en las necesidades de la ciudadanía.

En este apartado se realiza una **aproximación muy cercana** a lo que entendemos como contenido en funcionalidad y servicios que como mínimo debe proporcionar la Carpeta AVG, **sin perjuicio de** que en el análisis del proyecto se modifiquen las estructuras de datos propuestas y se mejore el contenido.

Cada módulo ha sido definido para cubrir ámbitos específicos de la relación entre el Ayuntamiento y la ciudadanía, desde la visualización de datos personales hasta el acceso a los procedimientos administrativos.

A continuación, se detallan las funcionalidades y servicios propuestos para la Carpeta Ciudadana.



Seguridad y control

La seguridad y el control son pilares fundamentales de la Carpeta Ciudadana, garantizando que la ciudadanía pueda gestionar sus trámites de manera segura y confiable. El objetivo es proteger la información personal y asegurar que todas las interacciones con el Ayuntamiento se realicen bajo estrictos estándares de seguridad y cumplimiento normativo.

- **Identificación** mediante BAK, BAKQ, tarjeta municipal ciudadana (TMC), certificado digital o DNI electrónico: garantiza un acceso seguro y autenticado a la plataforma, permitiendo a las personas usuarias elegir entre varios métodos de identificación electrónica para asegurar la protección de sus datos personales
- **Registro de accesos y operaciones realizadas** en la Carpeta: mantiene un historial detallado de todas las actividades realizadas por la persona usuaria, proporcionando transparencia y la posibilidad de auditar las acciones para mayor seguridad.

En este sentido es necesario disponer de un **Panel de administración del sistema** donde los administradores y responsables de seguridad accedan a un módulo de auditoría donde consultar registros detallados con información técnica de detalle: dirección IP, tipo de dispositivo, método de autenticación utilizado, intentos fallidos de acceso, etc. Este panel, desarrollado en un aplicativo de gestión administrativa de la Carpeta Ciudadana en Intranet, también debería registrar información para los responsables de la Protección de datos con funcionalidades que permitan verificar el cumplimiento del ENS y la RGPD.

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatu baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	LAURA GARRIDO BARRERA (Jefatura de Servicio de Desarrollo para Tramitación de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	22/05/2026 08:32:27
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	5/47
			
H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY			

- **Cumplimiento de RGPD, LOPDGD y ENS:** asegura que todas las operaciones y el manejo de datos dentro de la Carpeta Ciudadana se realicen conforme a las regulaciones europeas y nacionales de protección de datos y seguridad de la información.



Página Home:

La página de inicio de la Carpeta Ciudadana actúa como un tablero central donde la ciudadanía puede obtener una visión general de sus gestiones administrativas. Esta área está diseñada para ofrecer un acceso rápido y fácil a la información más relevante, permitiendo a las personas usuarias mantenerse al tanto de sus trámites y notificaciones de manera eficiente.

- **Rol de actuación:** la pantalla de entrada deberá permitir seleccionar a la persona usuaria si quiere actuar como persona interesada o como Representante de un tercero. En el primer caso, se visualiza y gestiona sus propios datos, trámites y servicios municipales de manera personal, mientras que actuando como Representante el sistema cambia de contexto de actuación mostrando la información y permitiendo realizar gestiones en nombre de las personas a las que representa. Todo ello dentro de la misma sesión.
- **Cuatro grandes bloques: gestión de datos personales y titulaciones, de expedientes, de servicios y del calendario,** alineada con la estructura actualmente definida en DENA
- **Resumen de trámites y expedientes:** ofrece una vista rápida y comprensible de los trámites y expedientes que la persona usuaria tiene como pendientes o en curso, facilitando el seguimiento de sus gestiones administrativas.
- **Notificaciones electrónicas pendientes:** muestra las notificaciones que aún no han sido revisadas, asegurando a la ciudadanía estar al tanto de cualquier comunicación importante del Ayuntamiento.
- **Avisos de vencimientos próximos (pagos, citas...):** proporciona alertas sobre fechas importantes, ayudando a las personas usuarias a cumplir con sus obligaciones y evitar retrasos en sus trámites.
- **Otras noticias de tu interés:** se mostrarán automáticamente noticias y avisos relevantes personalizados según las preferencias temáticas que el ciudadano haya configurado previamente en su perfil.
- **Calendario:** informa sobre las citas o eventos programados, permitiendo a la ciudadanía gestionar su tiempo de manera efectiva.



Bloque 1: Datos personales y titulaciones

Datos personales y de contacto

Se mostrarán los siguientes datos:

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	LAURA GARRIDO BARRERA (Jefatura de Servicio de Desarrollo para Tramitación de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	22/05/2026 08:32:27
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	6/47
 H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY			

- **Identificación personal:** nombre y apellidos, y en su caso documento identificativo (DNI/NIE u otro) que permitan identificar a la persona usuaria.
- **Domicilio de contacto:** dirección postal completa donde se pueden remitir notificaciones o comunicaciones.
- **Idioma preferente:** la lengua en la que la persona prefiere recibir las comunicaciones y relacionarse con el Ayuntamiento.
- **Correo electrónico:** direcciones de e-mail registradas; se especificará cuál se considera la cuenta principal para notificaciones.
- **Teléfonos de contacto:** números de teléfono.
- **Domiciliación bancaria:** datos para pagos o reembolsos (IBAN).

Certificados, carnets y títulos

Deberán mostrarse los certificados carnets y titulaciones expedidos y gestionado por el propio Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

Representaciones

Se mostrará la consulta de las personas a las que representa la persona usuaria junto con el tipo de representación y la fecha de vigencia. También se mostrarán las personas que representan a la persona usuaria de carpeta.

Inmuebles

Relación de inmuebles censados en Vitoria-Gasteiz cuyo titular es la persona usuaria.

Vehículos

Relación de vehículos censados en Vitoria-Gasteiz cuyo titular es la persona usuaria.

Datos de empadronamiento

Datos de empadronamiento de la persona usuaria, caso de estarlo.



Bloque 2: Gestión de expedientes y trámites

La gestión de expedientes y trámites proporciona a la ciudadanía un acceso completo a sus gestiones administrativas. Esta sección está diseñada para ofrecer transparencia y control sobre el estado de los expedientes, permitiendo a las personas usuarias seguir el progreso de sus trámites y acceder a la documentación relevante de manera sencilla.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	LAURA GARRIDO BARRERA (Jefatura de Servicio de Desarrollo para Tramitación de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	22/05/2026 08:32:27
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	7/47
			
H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY			

Mis expedientes

Inicialmente se dispone un listado completo de los expedientes con los datos básicos de cada uno: Fecha, número de expediente, título y estado (en curso, finalizado).

En la consulta del detalle de cada expediente se mostrará:

- **Tramitación:** el historial de fases/subfases del expediente (o paso de trámites realizados), el estado remarcando si tiene acciones pendientes por parte de la persona usuaria.
- **Notificaciones y comunicaciones:** relación de notificaciones y comunicaciones con el estado, el procedimiento al que va asociado y el documento.
- **Documentación:** toda la documentación asociada al expediente diferenciándose la aportada por la ciudadanía de la generada por el Ayuntamiento.
- **Personas:** relación de personas interesadas en el expediente y los representantes si los hubiera.

Mis notificaciones y comunicaciones

Espacio donde se mostrará un listado con las notificaciones y comunicaciones recibidas con posibilidad de filtrar, ver el detalle de cada una de ellas y descargar el documento.

Las notificaciones electrónicas son una herramienta esencial para mantener a la ciudadanía informada sobre sus interacciones con el Ayuntamiento. Esta sección facilita la consulta y gestión de todas las comunicaciones y notificaciones recibidas,

- **Consulta de notificaciones recibidas:** proporciona un acceso fácil a todas las notificaciones y comunicaciones que la persona usuaria ha recibido, asegurando que no se pierda ninguna comunicación importante.
- **Visualización de notificaciones pendientes de apertura:** destaca las notificaciones que aún no han sido abiertas, ayudando a la ciudadanía a priorizar su revisión.
- **Acuse de recibo y descarga de justificantes de lectura:** ofrece la opción de confirmar la recepción de notificaciones y descargar justificantes que acrediten su lectura, proporcionando seguridad y transparencia.

Mis Pagos-Recibos-Multas

Esta sección está diseñada para simplificar la gestión de las obligaciones financieras de la ciudadanía con el Ayuntamiento. Ofrece un listado de los recibos y

Egiaztezeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatu baten osotasuna egiaztezea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	LAURA GARRIDO BARRERA (Jefatura de Servicio de Desarrollo para Tramitación de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztezeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	22/05/2026 08:32:27
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	8/47
 H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY			

multas/sanciones ya pagadas y pendientes, facilitando el proceso de pago mediante una pasarela segura y proporcionando un historial detallado de las transacciones realizadas. Se permitirá acceder al pago de las mismas garantizando la seguridad de las transacciones.

Mis presentaciones – Registro

Esta sección "Mis presentaciones - Registro" tiene como objetivo ofrecer a la ciudadanía una visión centralizada y completa de todas las solicitudes, trámites y comunicaciones que ha presentado ante el Ayuntamiento a través de la Sede Electrónica, el canal presencial o cualquier otro habilitado.

Se dispondrá de un sistema de filtros de búsqueda que permite acotar los resultados por diferentes criterios temporales (entre fechas), identificativos (por nº expediente o nº registro) y por procedimiento. Se podrán consultar los documentos aportados, el detalle y descargar el justificante.

Mis solicitudes/presentaciones incompletas

Se mostrarán las solicitudes o presentaciones que aún no han sido enviadas y que el sistema conserva como borradores, permitiendo a la persona usuaria recuperarlas y completarlas cuando lo desee.

Registro de apoderamientos

La pantalla "Registro de apoderamientos" tiene como finalidad proporcionar **una visión** completa y actualizada de todas las relaciones de representación en las que la persona usuaria participa, ya sea como representante de otras personas o como representado por terceros. Esta sección permite visionar de forma centralizada los poderes y autorizaciones otorgados o recibidos, ofreciendo transparencia total sobre quién puede actuar en nombre de quién ante el Ayuntamiento y en qué ámbitos específicos de actuación.

La funcionalidad se organiza diferenciando claramente el apartado: de "**Me representan**", donde se visualizan las personas autorizadas para actuar en nombre de la persona ciudadana, y "**Yo represento**", que muestra aquellas personas o entidades a las que la persona usuaria tiene autorización para representar. Esta separación facilita la comprensión y el control de las diferentes relaciones de representación, permitiendo al ciudadano supervisar quién tiene capacidad para realizar trámites en su nombre y sobre qué personas puede actuar como apoderado.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	LAURA GARRIDO BARRERA (Jefatura de Servicio de Desarrollo para Tramitación de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	22/05/2026 08:32:27
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	9/47
 H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY			



Bloque 3: Servicios

Esta sección englobará información de servicios que ofrece el ayuntamiento y que no genera un expediente administrativo.

Este módulo abarca una amplia gama de servicios organizados por categorías o áreas, con el objetivo de facilitar su acceso y uso por parte de la ciudadanía.

Los servicios pueden estar organizados en diversas **categorías**, tales como:

- **Cultura y Ocio:** incluye actividades culturales, eventos, museos, bibliotecas, y otros servicios relacionados con el entretenimiento y la cultura.
- **Deporte:** información sobre instalaciones deportivas, actividades, eventos y programas de promoción del deporte.
- **Transporte y movilidad:** detalles sobre el transporte público, registros en ZBE zona de bajas emisiones, OTA.
- **Servicios sociales:** servicios familiares e infantiles, servicios de voluntariado, BIZAN.
- **Medio ambiente:** relacionado con gestión de residuos, huertos municipales y programas ambientales.
- **Servicios digitales y tecnológicos:** cursos de formación digital.

Cada servicio mostrará el estado dentro de su ciclo de vida. Este ciclo de vida informa sobre el estado actual del servicio, permitiendo a la ciudadanía conocer en tiempo real la disponibilidad y cualquier actualización relevante. El listado de los servicios de cada categoría permitirá opciones de búsqueda y filtro.



Bloque 4: Calendario

La pantalla "Mi calendario" tiene como objetivo centralizar en un único espacio todas las fechas relevantes y eventos relacionados con la actividad de la persona ciudadana en su relación con el Ayuntamiento. Este calendario personalizado actúa como agenda digital municipal, recordando a la persona usuaria vencimientos de plazos, citas programadas, reservas de instalaciones y cualquier otro evento temporal vinculado a trámites o servicios municipales, y facilitando la planificación personal.

El sistema presentará la información en formato de listado cronológico, mostrando las fechas de inicio y finalización de cada evento, junto con indicadores visuales mediante códigos de color que permiten identificar rápidamente la proximidad o vencimiento de los plazos. Esta representación facilita una visión rápida de las obligaciones y compromisos pendientes, como pagos de

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	LAURA GARRIDO BARRERA (Jefatura de Servicio de Desarrollo para Tramitación de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	22/05/2026 08:32:27
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	10/47
 H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY			

impuestos, renovaciones de documentación, citas en servicios municipales, reservas de espacios o cualquier otro evento que requiera la atención de la persona ciudadana.

Este módulo incluirá un calendario visual mensual que permite una navegación intuitiva por fechas y la posibilidad de gestionar nuevas citas o reservas mediante funcionalidades como "Solicitar cita previa".

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	LAURA GARRIDO BARRERA (Jefatura de Servicio de Desarrollo para Tramitación de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	22/05/2026 08:32:27
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	11/47
 H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY			

5. Requisitos funcionales Carpeta AVG

La Carpeta Ciudadana del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, en adelante Carpeta AVG, es una plataforma digital diseñada para centralizar y simplificar la relación entre la ciudadanía y la administración pública. Los requisitos funcionales, se refieren a las características que la aplicación deber tener para cumplir con los objetivos y necesidades de las personas usuaria y se pueden agrupar en distintos módulos:

A continuación, se detallan cada uno de los requisitos funcionales identificados en el Ayuntamiento antes de la fase completa de definición de Carpeta incluida en el alcance de este pliego:

SECCIÓN: PÁGINA PRINCIPAL / HOME

RQ-FUN-001	Página principal/Home Logotipo Carpeta Ciudadana	Se deberá mostrar una imagen que identifique de manera clara que la persona usuaria se encuentra en el espacio "Mi Carpeta".
RQ-FUN-002	Página principal/Home Autenticación y Acceso Seguro	El sistema deberá permitir a la ciudadanía el uso de métodos de autenticación seguros como: Certificado digital (FNMT, Izenpe, TMC, CLAVE), DNIE, u otros mecanismos que se consideren seguros en el futuro, utilizando KeyCloak como capa de autenticación/orquestación en la Sede.
RQ-FUN-003	Página principal/Home Autenticación y Acceso Seguro	La configuración de KeyCloak incluirá el timeout de los JWT, y la aplicación de Carpeta deberá renovar o no ese token, avisando al usuario 2 minutos antes de la caducidad de la sesión.
RQ-FUN-004	Página principal/Home Autenticación y Auditoria	Se garantizará que todos los accesos de la ciudadanía al portal web de la carpeta ciudadana sean debidamente auditados y registrados en una bitácora registrada en base de datos . Esto incluirá la captura de información detallada sobre cada sesión de acceso, como la identidad del usuario, la hora y fecha de acceso, y las acciones de consulta realizadas durante la sesión y llamadas a urls fuera de la carpeta. La bitácora se conservará con el objetivo de asegurar la integridad y seguridad de los datos , así como para

12

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiatzatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	LAURA GARRIDO BARRERA (Jefatura de Servicio de Desarrollo para Tramitación de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	22/05/2026 08:32:27
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	12/47
 H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY			

	cumplir con las normativas vigentes en materia de protección de datos y auditoría electrónica.
RQ-FUN-005 Página principal/Home Perfil e Idiomas	El sistema deberá permitir configurar el perfil de la persona usuaria y además permitirá cambiar el idioma de interfaz (ES/EU) y todos los contenidos deberán estar disponibles en los dos idiomas oficiales: castellano y euskera.
RQ-FUN-006 Página principal/Home Rol persona usuaria	Se deberá permitir acceder tanto en nombre propio como en calidad de representante. Integración con: Sistema de Gestión de la Representación.
RQ-FUN-007 Página principal/Home Menú opciones	El sistema mostrará un panel principal a modo de menú en el que se identifiquen como mínimo los siguientes apartados: - Mis Datos (Datos personales y Titulaciones). - Mis Expedientes (Expedientes y trámites). - Mis Servicios (Otros Servicios). - Mi Calendario (Agenda personal de trámites y eventos)
RQ-FUN-008 Página principal/Home Trámites pendientes	El sistema indicará un resumen con la información básica de los trámites pendientes que tiene la persona usuaria y se podrá acceder al detalle para su visualización y su gestión a través de la sede electrónica. Integración con: Gestores de Expedientes Municipales
RQ-FUN-009 Página principal/Home Notificaciones y Comunicaciones pendientes	El sistema mostrará el número de las notificaciones sin leer por parte de la persona usuaria y se podrá acceder a su detalle a través de la plataforma de euskadi.eus Integración con: Aplicación de Notificaciones Electrónicas.
RQ-FUN-010 Página principal/Home	El sistema mostrará un listado de los próximos eventos con fecha de inicio, fecha fin y tipo evento. Los eventos se mostrarán de forma visual mediante iconos de color (ej. Verde= inicio evento, Rojo= fin evento). La persona usuaria podrá acceder al detalle de cada evento desde el listado. Este listado se muestra en la página principal tal y como se indica en este requisito, pero también es una

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena Firmado por	LAURA GARRIDO BARRERA (Jefatura de Servicio de Desarrollo para Tramitación de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY	Data eta Ordua Fecha y Hora	22/05/2026 08:32:27
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	13/47
 H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY			

Avisos y próximos eventos	funcionalidad necesaria para el área de Calendario.
RQ-FUN-011 Página principal/Home	El sistema mostrará un calendario mensual con posibilidad de navegar entre meses. Los días con eventos se mostrarán resaltados. Además, la persona usuaria podrá solicitar una cita previa y se podrá acceder al calendario completo con vista ampliada (sección del menú mi calendario).
Calendario	
RQ-FUN-012 Página principal/Home	El sistema mostrará un bloque de noticias de interés relacionadas con los servicios municipales. Cada noticia deberá incluir un enlace al contenido ampliado. Además, permitirá a la persona usuaria configurar y visualizar preferencias informativas (ej. Temas relacionados con cultura y ocio, deporte y bienestar)
Otras noticias de interés	
RQ-FUN-013 Página principal/Home Accesibilidad y cumplimiento normativo	El sistema deberá cumplir con los criterios de accesibilidad web (WCAAG/UNE) y ofrecer accesos rápidos: Mapa Web, Accesibilidad, Política de privacidad y Aviso Legal. Además de cumplir con la normativa vigente (Ver requisitos Normativas).

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	LAURA GARRIDO BARRERA (Jefatura de Servicio de Desarrollo para Tramitación de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	22/05/2026 08:32:27
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	14/47
 H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY			



SECCION: MIS DATOS

RQ-FUN-014 Sección: Mis Datos	Está sección permitirá visualizar los datos personales y titulaciones. A través de un submenú se accederá a:
Datos personales y titulaciones	- Datos personales y de contacto - Certificados, Carnets, Titulaciones - Mis representaciones - Mis inmuebles - Mis vehículos ...
RQ-FUN-015 Sección: Mis Datos	La ciudadanía deberá poder visualizar sus datos personales (DNI, Nombre, Apellidos, Fecha de nacimiento, domicilio de empadronamiento), el idioma en el que desea comunicarse con el Ayuntamiento, y sus datos de contacto, incluyendo direcciones completas, correos electrónicos, teléfonos y datos bancarios. Además, se debe especificar cuál de estos datos de contacto es el principal y en cuál desea recibir los avisos, y cuál es el modo preferente de comunicación (postal, electrónico). Integración con: Terceros y Sistema de Padrón. Este área personal deberá posibilitar el alta, baja y modificación de los datos de la persona. Este área personal deberá informar a la persona de los sistemas de gestión que están usando cada uno de sus datos (direcciones postales, correos, teléfonos y cuentas bancarias). Cuando se produzca alguna variación de los datos se enviará la modificación al Sistema DENA de personas de Euskadi (caso de que exista una sola BD corporativa de personas para todas las administraciones).
RQ-FUN-016 Sección: Mis Datos	El sistema deberá mostrar un listado de todos los certificados, carnets, titulaciones y licencias personales gestionados por el Ayuntamiento. Cada registro deberá mostrar: tipo de documento, área denominación, fecha de emisión y emisor. La persona usuaria podrá filtrar la información por categorías temáticas (ej. formación, empleo, salud pública, tenencia animales peligrosos... etc.). En este apartado solo se podrán mostrar los documentos
Certificados, Carnets, Titulaciones	

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	LAURA GARRIDO BARRERA (Jefatura de Servicio de Desarrollo para Tramitación de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	22/05/2026 08:32:27
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	15/47
 H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY			

	emitidos y gestionado por el Ayuntamiento permitiendo a la persona usuaria su descarga en el formato electrónico.
RQ-FUN-017 Sección: Mis Datos Mis representaciones	El sistema deberá <u>mostrar</u> las representaciones en las que la persona usuaria actúa como representante. Por cada representación, se deberá mostrar los campos: DNI/NIF de la persona representada, nombre y apellidos de la persona representada, tipo de representación (ej. voluntaria, legal), el número de expediente de representación, estado, fecha de vigencias y ofrecer la posibilidad de descargar del documento de otorgamiento de la representación. Integración con: Sistema de Gestión de la Representación del Ayuntamiento y de Gobierno Vasco (tipo "A").
RQ-FUN-018 Sección: Mis Datos Mis inmuebles	El sistema mostrará el listado de inmuebles censado en el municipio asociada a la persona usuaria. Por cada inmueble se mostrará el detalle: uso (trastero, vivienda, etc) dirección, número fijo catastral, ejercicio fiscal y estado de la domiciliación. Deberá permitir acceder al detalle de pagos de cada inmueble mediante una opción de ver pagos e indicar si el IBI del inmueble está domiciliado o no. Integración con: Gestor Económico y de Recaudación Municipal (Hacienda).
RQ-FUN-019 Sección: Mis Datos Mis vehículos	El sistema deberá mostrar un listado de vehículos censado en el municipio asociados a la persona usuaria. Para cada vehículo se deberá mostrar: matrícula, marca, tipo, fecha de alta y fecha de baja. La persona usuaria podrá acceder a los pagos asociados al vehículo a través de una opción de Ver pagos. Integración con: Gestor Económico y de Recaudación Municipal (Hacienda).
RQ-FUN-020 Sección: Mis Datos Mis datos de empadronamiento	El sistema mostrará un listado de los datos de empadronamiento de la persona usuaria (DNI, Nombre y apellidos, Vivienda) caso de estar empadronada, además se dará la opción de acceder a los diferentes volantes mediante un botón Obtener volante que conecte con la Sede Electrónica. Integración con: Sistema de Padrón.

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan baten osotasuna egiatzatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	LAURA GARRIDO BARRERA (Jefatura de Servicio de Desarrollo para Tramitación de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	22/05/2026 08:32:27
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	16/47
 H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY			



SECCION: MIS EXPEDIENTES

RQ-FUN-021 Sección: Mis Expedientes Expedientes y trámites	Visualizar expedientes y trámites desde la sección 'Mis expedientes'. A través de un submenú se accederá a: - Mis expedientes - Mis notificaciones y comunicaciones - Mis pagos- recibos - Mis solicitudes y mis presentaciones incompletas - Registro de apoderamiento
RQ-FUN-022 Sección: Mis Expedientes Mis expedientes	El sistema mostrará los expedientes de una manera sencilla y organizada y la persona usuaria podrá consultar los expedientes administrativos que tiene, tanto en los que actúe como persona interesada principal o como representante, y tanto los abiertos como finalizados. Los trámites pendientes podrán desplegarse en una lista, entrando en el detalle para su visualización y gestión. Además, mostrará el número de notificaciones sin leer por parte de la persona usuaria y se podrá desplegar la lista de notificaciones pendientes. El sistema permitirá realizar búsqueda de expedientes basándose en filtros como por ejemplo fecha de apertura desde, fecha de apertura hasta, estado, etc., mostrando a continuación el listado de los expedientes con la información de fecha de apertura, número de expediente, título de expediente, asunto/tema, acciones pendientes y la posibilidad de consultar la información general del trámite a través de un link a la Sede Electrónica. Integración con: Gestores de Expedientes Municipales
RQ-FUN-023 Sección: Mis Expedientes Detalle - Mis expedientes	El sistema permitirá consultar el detalle de un expediente, indicando el número de expediente, fecha de apertura y título del expediente, ubicación, y además mostrará un submenú que tendrá las siguientes opciones: - Tramitación. - Notificaciones y comunicaciones. - Documentación. - Personas. Integración con: Gestores de Expedientes Municipales
RQ-FUN-024 Sección: Mis Expedientes Submenú: Tramitación	El sistema mostrará el detalle del ciclo de vida de la tramitación (ej. inicio de expediente, notificación subsanación, requerimiento subsanación... etc.), detalle del estado actual (ej. contestar requerimiento, fecha vencimiento, ...etc.) y posibles acciones a realizar (como aportación de documentación //

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena Firmado por	LAURA GARRIDO BARRERA (Jefatura de Servicio de Desarrollo para Tramitación de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY	Data eta Ordua Fecha y Hora	22/05/2026 08:32:27
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	17/47
 H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY			

		desestimamiento...etc) desde sede electrónica.
RQ-FUN-025	El sistema permitirá consultar notificaciones y comunicaciones relacionadas con el expediente. Se mostrará datos como la fecha de puesta en disposición, procedimiento, asunto, modo envío, estado y justificante.	
Sección: Mis Expedientes		
Submenú: Mis notificaciones y comunicaciones	Integración con: Aplicación de Notificaciones Electrónicas.	
RQ-FUN-026	El sistema ofrecerá un listado de los documentos relacionados con el expediente, donde se mostrará la siguiente información: Documento, fecha, número registro, origen y la posibilidad de descargarlo.	
Sección: Mis Expedientes		
Submenú: Documentación	Integración con: Gestores de Expedientes Municipales.	
RQ-FUN-027	El sistema mostrará listado de personas relacionadas con el expediente ej. persona interesada, representantes.	
Sección: Mis Expedientes		
Submenú: Personas	Integración con: Gestores de Expedientes Municipales.	
RQ-FUN-028	El sistema permitirá hacer una búsqueda de notificaciones y comunicaciones a través de los campos: fecha desde, fecha hasta, procedimiento y estado. Se mostrarán los siguientes datos del expediente, por ejemplo: tipo (notificación o comunicación), fecha de puesta en disposición, asunto, nombre de procedimiento, modo envío, estado y justificante.	
Sección: Mis Expedientes		
Mis notificaciones y comunicaciones	Integración con: Aplicación de Notificaciones Electrónicas.	
RQ-FUN-029	El sistema mostrará el listado de los diferentes pagos, recibos o multas de la persona usuaria. Cada registro tendrá los siguientes datos: referencia, concepto, fecha vencimiento, importe, estado domiciliado, fecha de cargo en cuenta, detalle y un enlace a Pasarela pago (sede).	
Sección: Mis Expedientes		
Mis pagos - Recibos	Integración con: Gestor Económico y de Recaudación Municipal (Hacienda) y Pasarela de Pago (Sede Electrónica).	
RQ-FUN-030	La ciudadanía podrá consultar los escritos o solicitudes (asientos registrales) presentados en el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.	
Sección: Mis Expedientes		
Mis presentaciones - Registro	Integración con: Sistema de Registro de Entrada y Salida.	

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoan alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena Firmado por	LAURA GARRIDO BARRERA (Jefatura de Servicio de Desarrollo para Tramitación de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY	Data eta Ordua Fecha y Hora	22/05/2026 08:32:27
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	18/47
 H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY			

RQ-FUN-031	
Sección: Mis Expedientes	El sistema deberá permitir a la ciudadanía guardar y retomar solicitudes o trámites sin necesidad de completarlos en una sola sesión.
Mis solicitudes/presen taciones incompletas	Integración con: Sistema de Registro Electrónico.
RQ-FUN-032	
Sección: Mis Expedientes	El sistema deberá permitir a la ciudadanía <u>consultar</u> las representaciones habilitadas en el censo de representantes del ayuntamiento, así como las habilitadas (tipo A) en el censo de Gobierno Vasco. También podrá <u>ejercer otras acciones</u> como: añadir representante, revocar, añadir persona representada o renunciar.
Registro de apoderamientos	Integración con: sistema de apoderamientos del Ayuntamiento y sistema de Gobierno Vasco.
RQ-FUN-033	
Sección: Mis Expedientes	El sistema deberá mostrar una ficha resumen de cada expediente consultado que complete datos como: título y código, ubicación, fase de tramitación, datos específicos, participantes, documentos aportados, notificaciones, recursos/alegaciones y expedientes relacionados.
Ficha de expediente	Integración con: Gestores de expedientes.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	LAURA GARRIDO BARRERA (Jefatura de Servicio de Desarrollo para Tramitación de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	22/05/2026 08:32:27
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	19/47
 H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY			



SECCION: MIS SERVICIOS

RQ-FUN-034 Sección: Mis servicios	El sistema mostrará los distintos servicios disponibles, organizados por categorías temáticas (no se trata de expedientes administrativos): cultura-ocio, deporte-bienestar, transporte-movilidad, servicios sociales, medio ambiente, otros.
Otros servicios	Dentro de cada categoría o área, podrá existir una subcategorización que facilite la búsqueda. En cada servicio se presentará la información correspondiente, como el tipo de servicio, el área responsable, su nombre o descripción, la ubicación y otros datos relevantes. A continuación se muestran ejemplos de requisitos de integración con diferentes servicios municipales.
RQ-FUN-035 Actividades culturales	Servicio que mostrará las actividades de carácter cultural en las que la persona se haya inscrita después de haber consolidado la plaza obtenida con el pago correspondiente. Se mostrará información relevante de la actividad.
RQ-FUN-036 Actividades deportivas	Servicio que mostrará las actividades deportivas en las que la persona se haya inscrita después de haber consolidado la plaza obtenida con el pago correspondiente. Se mostrará información relevante de la actividad.
RQ-FUN-037 Comedores en Bizan	Servicio que mostrará información sobre las prestaciones de los comedores dependientes de la actividad municipal dirigida a personas usuarias de los Bizan.
RQ-FUN-038 Actividades en BIZAN	Servicio que mostrará las actividades en la que la persona se haya inscrita en los centros BIZAN.
RQ-FUN-039 Alquiler o reservas en Centros Cívicos	Servicio que mostrará las reservas realizadas (salas de encuentro, canchas deportivas, etc) en los Centros Cívicos.
RQ-FUN-040 Reservas de libros en bibliotecas municipales	Servicio que mostrará las reservas de libros y su fecha de devolución.

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	LAURA GARRIDO BARRERA (Jefatura de Servicio de Desarrollo para Tramitación de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	22/05/2026 08:32:27
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	20/47
 H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY			

RQ-FUN-041 Buzón ciudadano	Integración con el buzón ciudadano para escribir una queja, sugerencia y enviarla al hilo/tema correspondiente.
RQ-FUN-042 Cita previa	Servicio para visualizar todas las citas de la persona en centros cívicos u oficinas de atención.
RQ-FUN-044 Tarjeta TMC	Servicio que permite realizar acciones sobre la tarjeta municipal ciudadana, como por ejemplo el cambio de contraseña.
RQ-FUN-046 Registro de bicicletas	Servicio que permite realizar el registro de la bicicleta a través de un sencillo formulario.
RQ-FUN-045 Mis inscripciones en centros de empleo y formación.	Servicio que mostrará las inscripciones en cursos o talleres que se organizan en centros como el CETIC o el Centro Municipal Ignacio Ellacuría..
RQ-FUN-046 Mis procesos selectivos	Servicio que mostrará participaciones en procesos selectivos como OPES o estado en las listas de contratación.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	LAURA GARRIDO BARRERA (Jefatura de Servicio de Desarrollo para Tramitación de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	22/05/2026 08:32:27
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	21/47
 H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY			



SECCION: MI calendario

RQ-FUN-047	El sistema mostrará un calendario mensual con la opción de navegar entre diferentes meses. Los días que cuenten con eventos aparecerán resaltados visualmente.
Sección: Mi Calendario	Además, se podrá aplicar un filtro de visualización que permita mostrar todos los eventos o bien filtrarlos por temáticas generales y por las categorías asociadas a "Mis servicios".
Agenda	Por ejemplo, el calendario podrá incluir eventos como préstamos bibliotecarios, reservas de instalaciones deportivas, entre otros.
	Integración con: varios sistemas de servicios.

RQ-FUN-048	Posibilidad de solicitar, modificar y cancelar citas con los servicios municipales.
Sección: Mi Calendario	Integración con: Sistema de Cita Previa.
Agenda	

SECCION: OTROS REQUISITOS ESENCIALES

RQ-FUN-049	Registro General: Comunicación bidireccional y eficiente con el Libro General de Entrada y Salida del Ayuntamiento, permitiendo que las solicitudes realizadas por la ciudadanía se anoten de forma manual o automática.
Integración con otros Servicios	
Registro General	Integración con: Sistema de Registro de Entrada y Salida (Libro General).

RQ-FUN-050	Serán de especial importancia los orígenes de datos sustentados en sistemas y aplicaciones municipales como son:
Integración con otros Servicios	- Mis expedientes - Citas - Notificaciones y comunicaciones - Pagos domiciliados y no domiciliados - Terceros - Padrón - Sistema de Ingresos
Varios	

RQ-FUN-051	La solución deberá tener en cuenta que la información relevante sobre los procedimientos y servicios se encuentra mantenida en el Sistema de Información
Integración con SIA	

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoan alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena Firmado por	LAURA GARRIDO BARRERA (Jefatura de Servicio de Desarrollo para Tramitación de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua CSV (Código Seguro de Verificación))	H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY	Data eta Ordua Fecha y Hora	22/05/2026 08:32:27
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	22/47

H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY

Sistema de Información Administrativa	Administrativa (SIA) del Ayuntamiento, según la creación y guía de trámites regulado en el decreto de fecha 01 de julio de 2022 aprobado por la corporación municipal.
RQ-FUN-052	
Integración a futuro	La solución deberá permitir que, en el futuro, la Carpeta Ciudadana pueda ser utilizada como canal de ejecución de trámites guiados por sistemas inteligentes de asistencia , sin necesidad de modificación del núcleo funcional de la carpeta, garantizando en todo caso que la decisión final y las acciones con efectos jurídicos correspondan siempre al ciudadano autenticado.
Sistemas inteligentes	
RQ-FUN-053	
Multicanalidad	Accesible desde dispositivos móviles, tablets y ordenadores.
Multicanalidad	
RQ-FUN-054	
Soporte y Ayuda	El sistema debe proporcionar un canal de contacto con el servicio de atención a la ciudadanía (teléfono, formulario de contacto, chat en línea si es posible en un futuro).
Atención a la ciudadanía	
RQ-FUN-055	
Interacciones con otros servicios	El sistema será dotado con hiperenlaces cada vez que sea necesario actuar en datos, expedientes, servicios, procedimientos, registro, etc. El hiperenlace apuntará a la sede electrónica del ayuntamiento o de otras corporaciones públicas. El hiperenlace podrá contener información del negocio de forma variable y necesaria para la actuación a realizar.
Varios	

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena Firmado por	LAURA GARRIDO BARRERA (Jefatura de Servicio de Desarrollo para Tramitación de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua CSV (Código Seguro de Verificación))	H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY	Data eta Ordua Fecha y Hora	22/05/2026 08:32:27
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	23/47
 H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY			

6. Requisitos no funcionales

Para garantizar una experiencia de uso sólida, segura y eficiente, la Carpeta Ciudadana se apoya en una serie de requisitos no funcionales, que aseguran la calidad del sistema más allá de sus funcionalidades principales del sistema y por tanto garantizan la satisfacción de las personas usuarias.

A continuación, se muestra los principales requisitos no funcionales:

- **Interoperabilidad:** integración con otros sistemas para un intercambio de datos fluido.
- **Mantenibilidad:** plataforma modular que facilita las actualizaciones y el mantenimiento.
- **Escalabilidad:** capacidad de crecimiento sin comprometer el rendimiento.
- **Accesibilidad:** cumplimiento de estándares para permitir el acceso a personas con discapacidad.
- **Usabilidad:** interfaz intuitiva y fácil de usar para todo tipo de personas usuarias.
- **Rendimiento:** respuestas ágiles ante las solicitudes de las personas usuarias.
- **Disponibilidad:** acceso 24/7 con mínima inactividad.

RQ-NOF-000	La Carpeta Ciudadana se publicará en el dominio de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Vitoria con protocolos seguros y certificados SSL.
Versiones de producto	
Publicación	
RQ-NOF-001	La interfaz y la navegación deben ser consistentes en todo el sistema. El sistema estará adaptado al estilo del resto de la Web del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, tanto en tipo de colores, letra, ... etc.
Usabilidad y Experiencia de Persona Usuaria (UX)	
Diseño gráfico	
RQ-NOF-002	El sistema debe ser fácil de comprender (lectura fácil y lenguaje sencillo) y utilizar por todas las personas usuarias, cumpliendo con las buenas <u>prácticas de usabilidad</u> incluyendo la navegación por voz. Debe ofrecer una navegación intuitiva, estar orientado a las necesidades de la ciudadanía y minimizar tanto la probabilidad de error como la curva de aprendizaje, garantizando así una experiencia accesible y eficiente para todos los perfiles de usuario.
Usabilidad y Experiencia de Persona Usuaria (UX)	
Usabilidad	

Egiaztezeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen honen kopia baten osotasuna egiaztezea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena Firmado por	LAURA GARRIDO BARRERA (Jefatura de Servicio de Desarrollo para Tramitación de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztezeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY	Data eta Ordua Fecha y Hora	22/05/2026 08:32:27
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	24/47
 H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY			

RQ-NOF-003	Usabilidad y Experiencia de Persona Usuaria (UX)	El sistema debe contemplar la utilización del idioma castellano y euskera en todas las labores, además, garantizará la utilización de un lenguaje inclusivo y no sexista.
	Idioma	
RQ-NOF-004	Usabilidad y Experiencia de Persona Usuaria (UX)	El sistema debe cumplir con los estándares de accesibilidad (WCAG 2.1 Nivel AA) para garantizar el acceso a personas con diversidad funcional.
	Accesibilidad	
RQ-NOF-005	Usabilidad y Experiencia de Persona Usuaria (UX)	La Carpeta Ciudadana debe ser accesible y funcional desde diferentes dispositivos (ordenadores de escritorio, tablets, smartphones) con una interfaz adaptativa.
	Diseño responsive	
RQ-NOF-006	Usabilidad y Experiencia de Persona Usuaria (UX)	El sistema debe cumplir con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en la categoría ALTA para garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad, autenticidad y trazabilidad de la información.
	Seguridad de la información	
RQ-NOF-007	Datos	El sistema debe cumplir íntegramente con el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD). Debe incluir consentimiento, derechos ARSULIPO y registros de actividad.
	Protección de datos	
RQ-NOF-008	Interoperabilidad	Cumplimiento del Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI).
	Interoperabilidad	
RQ-NOF-009	Rendimiento	Tiempo de respuesta < 2 segundos para consultas simples. Alta disponibilidad (99,9%).
	Tiempo de Respuesta	

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	LAURA GARRIDO BARRERA (Jefatura de Servicio de Desarrollo para Tramitación de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	22/05/2026 08:32:27
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	25/47
 H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY			

RQ-NOF-010		
Rendimiento		El sistema debe ser escalable para adaptarse a un aumento futuro en el número de personas usuarias y transacciones sin degradación del rendimiento.
Escalabilidad		El sistema también debe ser escalable para permitir incluir nuevas informaciones que ofrecer a los usuarios a medida que se puedan integrar nuevas fuentes de datos de los sistemas corporativos sin necesidad de paradas de servicio.
RQ-NOF-011		
Rendimiento		El sistema debe soportar un número mínimo de usuarios concurrentes (se determinará con el Ayuntamiento) sin degradación significativa del rendimiento.
Concurrencia		El adjudicatario realizará una prueba de carga previa a la aceptación del hito de puesta en producción.
RQ-NOF-012		
Fiabilidad		El sistema debe tener una disponibilidad mínima del 99,5% (excluyendo ventanas de mantenimiento programado). Arquitectura redundante, tolerancia a fallos y sistema de backup diario.
Alta disponibilidad		
RQ-NOF-013		
Fiabilidad		Debe existir un plan de recuperación ante desastres que garantice la restauración del servicio y los datos en un tiempo máximo de X horas (RTO) y una pérdida de datos máxima de Y horas (RPO).
Recuperación ante desastres		
RQ-NOF-014		
Fiabilidad		El sistema debe manejar los errores de forma controlada, mostrando mensajes claros a la persona usuaria y registrando los detalles para el análisis de los administradores.
Gestión de errores		
RQ-NOF-015		
Fiabilidad		Sistema de alertas y logs centralizados para detectar incidencias en tiempo real.
Monitorización		
RQ-NOF-016		
Mantenibilidad		El código del sistema debe ser modular y bien documentado para facilitar su mantenimiento y futuras ampliaciones.
Modularidad		
RQ-NOF-017		
Mantenibilidad		Capacidad para incorporar mejoras y cambios normativos sin impacto en el servicio.
Actualización continua		

Egiaztezeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena Firmado por	LAURA GARRIDO BARRERA (Jefatura de Servicio de Desarrollo para Tramitación de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztezeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY	Data eta Ordua Fecha y Hora	22/05/2026 08:32:27
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	26/47
 H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY			

RQ-NOF-018	
Normativas	Ver apartado Requisitos de Normativas: cumplimiento de LPAC, LRJSP, RD 203/2021, Ley 6/2020, RGPD, LOPDGDD, ENS, ENI.
Cumplimiento Normativo	

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	LAURA GARRIDO BARRERA (Jefatura de Servicio de Desarrollo para Tramitación de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	22/05/2026 08:32:27
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	27/47
 H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY			

7. Requisitos de seguridad:

La carpeta ciudadana de AVG deberá cumplir con los requisitos de seguridad del:

- Esquema Nacional de Seguridad ((Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad)) y que sea adoptados por el Comité de Seguridad de este Ayuntamiento a lo largo del ciclo de vida del proyecto
- Las normas ISO/IEC 27002 de mejores prácticas de seguridad de la información e ISO/IEC 27001 de gestión de la seguridad de la información, adaptadas a la estructura administrativa, personal y entorno tecnológico del cliente y aplicadas de forma proporcional a los riesgos reales.
- La legislación vigente en general y en particular, cuando se trate de datos de carácter personal.
- Los estándares de seguridad específicos de las tecnologías a utilizar en el proyecto.

El Adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del Contrato, especialmente los de carácter personal, o sobre documentos de innovación, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este documento, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

La seguridad de la Carpeta ofrecerá una **protección robusta de los datos personales frente a accesos no autorizados.**

RQ-NOF-001	Todas las comunicaciones entre el cliente y el servidor deben estar cifradas mediante protocolos seguros (TLS 1.2 o superior).
Seguridad	
Cifrado	
RQ-NOF-002	El sistema debe registrar todas las operaciones significativas realizadas por las personas usuarias y los administradores para fines de auditoría y trazabilidad (Panel de administración del sistema). Registro de operaciones y accesos con conservación mínima del número de años determinado por el Ayuntamiento.
Seguridad	
Auditoría y trazabilidad	

28

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatu baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	LAURA GARRIDO BARRERA (Jefatura de Servicio de Desarrollo para Tramitación de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	22/05/2026 08:32:27
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	28/47
 H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY			

RQ-NOF-003	
Seguridad	El sistema debe ser robusto y resistente a ataques comunes (SQL injection, XSS, CSRF, DDoS, etc.).
Resistencia a	
Ataques	

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	LAURA GARRIDO BARRERA (Jefatura de Servicio de Desarrollo para Tramitación de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	22/05/2026 08:32:27
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	29/47
 H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY			

8. Requisitos tecnológicos, de infraestructura e integración

El diseño e implementación de la Carpeta Ciudadana requiere una infraestructura tecnológica sólida que soporte su funcionamiento y escalabilidad.

Es importante destacar que estos requisitos están diseñados con el objetivo de que el Proveedor pueda desarrollar **la solución desde sus cimientos**, asegurando así que se adapte perfectamente a las necesidades y expectativas del proyecto.

La creación de una solución **personalizada** permitirá una mayor flexibilidad y capacidad de respuesta ante los desafíos específicos que puedan surgir durante su implementación y operación.

A través de los requisitos tecnológicos se define el entorno técnico y las consideraciones de infraestructura para la implementación de la Carpeta Ciudadana.

A continuación se muestran los principales componentes.

La **solución** se ha definido de la siguiente forma:

- Una aplicación SPA frontend usando framework React 19+ y TypeScript 6 que será servida por un servidor NGinX
- Una aplicación backend JakartaEE 10 desplegada en JBOSS EAP 8.x que proporcionará los servicios Jakarta RESTful Web Services a la aplicación Frontend. Desde este backend se realizarán las integraciones con desarrollos de verticales existentes.
- La autenticación se implementará mediante OpenID Connect (OIDC) sobre OAuth 2.0, utilizando tokens JWT emitidos por un servidor Keycloak existente como proveedor de identidad (IdP).
- Todas las llamadas pasarán por un gateway APISIX existente que validará las autorizaciones, mediante Authorization Code Flow con PKCE, para los servicios que requieran seguridad, aplicará las cabeceras necesarias, enrutará la petición al servidor correspondiente y limitará el número de peticiones.

Durante el desarrollo y despliegue se tendrá en cuenta:

- Servidor redmine municipal para la gestión de tickets y paquetes de trabajo.
- Repositorio SVN integrado con Redmine.
- Despliegues automatizados mediante Jenkins

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatu baten osotasuna egiatzatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	LAURA GARRIDO BARRERA (Jefatura de Servicio de Desarrollo para Tramitación de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	22/05/2026 08:32:27
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	30/47
 H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY			

A continuación, se detalla cada uno de los requisitos tecnológicos:

RQ-TEC-001 Arquitectura Sistema Microservicios/ Arquitectura SOA	Se espera una arquitectura basada en RESTful Web Servicios para facilitar la integración, escalabilidad y mantenibilidad.
RQ-TEC-002 Base de Datos Tipo	Relacional con tecnología DB2 i/Series.
RQ-TEC-003 Lenguajes de Programación y Frameworks Backend	El Backend se desarrollará usando Java 21 y el estándar Jakarta EE 10 para desplegar en JbossEAP 8.x
RQ-TEC-004 Lenguajes de Programación y Frameworks Frontend	El frontend se desarrollará con el framework React 19+ y TypeScript 6.
RQ-TEC-005 Servidor de Aplicaciones y Web Tipo	Jboss EAP 8.x
RQ-TEC-006 Integración y APIs Estándares de Integración	Las integraciones entre el frontend y el backend se realizarán usando el estándar RESTful Web Services
RQ-TEC-007 Integración y APIs Bus de Servicios (ESB)	Las APIs deberán cumplir con el estándar Jakarta RESTful Web Services (JAX-RS) en el backend, y seguir las buenas prácticas de diseño REST. El contrato de las APIs deberá estar definido mediante especificación OpenAPI , garantizando la interoperabilidad con el frontend desarrollado en React 19 .

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.			
Sinatzailearen izena Firmado por	LAURA GARRIDO BARRERA (Jefatura de Servicio de Desarrollo para Tramitación de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY	Data eta Ordua Fecha y Hora	22/05/2026 08:32:27
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	31/47
 H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY			

RQ-TEC-008 Entorno de Desarrollo, Testing y Producción Herramientas de Control de Versiones)	Uso de herramientas de control de versiones como, por ejemplo, svn/git, .
RQ-TEC-009 Entorno de Desarrollo, Testing y Producción Integración Continua/Despliegue Continuo (CI/CD)	Se dispone de entornos de pruebas, preproducción y producción para desplegar las aplicaciones. Se deberán implementar pipelines de Integración Continua y Despliegue Continuo (CI/CD) que automaticen el ciclo de vida de la aplicación. Dichos pipelines deberán cubrir, como mínimo la construcción del frontend en React, la construcción del backend en Jakarta EE 10 , ejecución automática de pruebas Unitarias y de Integración, Análisis de calidad de código, generación de artefactos versionados, despliegue automatizado en cada entorno. El despliegue en producción deberá requerir mecanismos de control, tales como aprobación manual o validación previa en preproducción.
RQ-TEC-010 Monitorización y Logging Herramientas	Implementación de herramientas de monitorización de rendimiento (ej. Prometheus, Grafana) y sistemas de logging centralizados (ej. ELK Stack: Elasticsearch, Logstash, Kibana).
RQ-TEC-011 Requisitos de Hardware y Software (aplica para solución on-premise) Servidores	Estimaciones dependientes de la solución ofertada para las especificaciones de procesadores, RAM, almacenamiento, etc.
RQ-TEC-012 Requisitos de Hardware y Software (on-premise) Sistema Operativo	El servidor JBOSS EAP 8.x se ejecutará en Linux RedHat Enterprise Linux 10

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoan alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena Firmado por	LAURA GARRIDO BARRERA (Jefatura de Servicio de Desarrollo para Tramitación de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY	Data eta Ordua Fecha y Hora	22/05/2026 08:32:27
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	32/47
 H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY			

9. Requisitos normativos

Los requisitos normativos, se refieren al conjunto de regulaciones relacionadas con la Administración Electrónica, hay que prestar especial atención a las siguientes normas y a su cumplimiento:

A continuación, se detalla cada una de las normativas a cumplir:

RQ-NOR-001 Cumplimiento Normativa Ley 39/2015	Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
RQ-NOR-002 Cumplimiento Normativa Ley 40/2015	Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
RQ-NOR-003 Cumplimiento Normativa Ley 9/2017	Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.
RQ-NOR-004 Cumplimiento Normativa Real Decreto 203/2021	Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.
RQ-NOR-005 Cumplimiento Normativa Real Decreto 4/2010	Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica y las normas técnicas de desarrollo.
RQ-NOR-006 Cumplimiento Normativa Ley 6/2020	Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.
RQ-NOR-007 Cumplimiento Normativa Reglamento (UE) 2016/679	Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 20.

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	LAURA GARRIDO BARRERA (Jefatura de Servicio de Desarrollo para Tramitación de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	22/05/2026 08:32:27
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	33/47
 H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY			

RQ-NOR-006	
Cumplimiento	
Normativa	
Leyes Orgánicas y de Protección de Datos	Ley Orgánica 3/2018 LOPDGDD, Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de Derechos Digitales.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	LAURA GARRIDO BARRERA (Jefatura de Servicio de Desarrollo para Tramitación de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	22/05/2026 08:32:27
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	34/47
 H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY			

10. Requisitos para la integración con los sistemas del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz

A lo largo de los años, en el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz se han desarrollado e implantado múltiples sistemas corporativos utilizando diversas tecnologías. Entre ellas destacan desarrollos antiguos de gestión empresarial que fueron desarrolladas en Cobol con accesos a través de terminales basadas en el protocolo 5250 de sistemas de IBM, desarrollos en RPG y en CA Plex, con los que se buscaba reducir tiempos de programación y cierta estandarización.

Después del año 2000 el ecosistema se va completando con tecnologías de programación más recientes como Java y Grails.

También se han adoptado diferentes productos y soluciones como sistemas de información geográfica basadas en ArcGIS, Gonce (plataforma para la tramitación electrónica), Alfresco y GEDE para la gestión documental, Liferay para la gestión de contenidos, entre otros.

En cuanto a infraestructura, conviven distintos servidores de aplicaciones (Tomcat, WebSphere, JBoss) en diferentes versiones y motores de bases de datos (IBM DB2 y MySQL).

Esta variedad de tecnologías hace necesario utilizar diferentes mecanismos para integrar aplicaciones corporativas entre sí, sin olvidar que a menudo, existe la necesidad de consumir servicios externos proporcionados por otras administraciones y organismos (como EJ-GV, AGE, DGT, DGP, etc.), cuyos datos no residen en los sistemas de información del Ayuntamiento.

Los sistemas corporativos, exponen servicios o datos con distintos niveles de acoplamiento lógico, tales como Terceros, Territorio, sistema de ingresos, j28 (seguridad), j21 (notificación electrónica), j13 (tablas generales), j07 (tablón de anuncios), entre otros.

Las integraciones internas se realizan mediante una amplia variedad de componentes y mecanismos, adaptados a las necesidades específicas de cada caso. Entre ellos se incluyen:

a) Componentes ActiveX:

Permiten que aplicaciones web se comuniquen con aplicaciones conversacionales desarrolladas en Plex, funcionando como un puente para intercambiar datos o ejecutar funciones.

b) Clientes EJB y servicios web (tanto REST como SOAP):

35

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatu baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	LAURA GARRIDO BARRERA (Jefatura de Servicio de Desarrollo para Tramitación de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	22/05/2026 08:32:27
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	35/47
 H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY			

Facilitan la integración entre sistemas distribuidos: los **EJB** (Enterprise JavaBeans) gestionan la lógica de negocio en entornos Java, mientras que los **servicios web** (REST o SOAP) permiten exponer y consumir funcionalidades a través de internet o intranets.

c) Librerías Java, tagLibs, plugins de Grails y componentes JSF:

Son recursos reutilizables que amplían funcionalidades en entornos Java y frameworks asociados:

- **Librerías Java:** código empaquetado para reutilización.
- **TagLibs:** etiquetas personalizadas para JSP.
- **Plugins de Grails:** módulos que agregan capacidades a aplicaciones Grails.
- **Componentes JSF:** elementos visuales y de lógica para interfaces web en JavaServer Faces.

d) CLs, procedimientos almacenados en DB2 y rutinas RPG

Son mecanismos de integración en entornos IBM i (AS/400):

- **CLs (Control Language):** scripts para gestionar procesos.
- **Procedimientos almacenados en DB2:** lógica de negocio dentro de la base de datos.
- **Rutinas RPG:** programas escritos en el lenguaje RPG para procesamiento empresarial.

e) Técnicas de federación de datos

Permiten acceder y combinar información de múltiples fuentes como si fueran una sola, sin necesidad de replicar los datos físicamente.

f) Aplicaciones Java ejecutadas en AS/400

Integración de aplicaciones desarrolladas en Java dentro del sistema IBM i, aprovechando la robustez del entorno AS/400 y la portabilidad de Java.

g) Desarrollos específicos sobre productos existentes (o alrededor de ellos) para posibilitar la integración con nuestros sistemas.

Con todo ello desde el departamento de Modernización de la Administración defendemos el siguiente **PRINCIPIO GENERAL**:

*En cualquier nuevo desarrollo tecnológico dentro de nuestra administración, la **interoperabilidad** con los sistemas corporativos existentes debe considerarse desde el*

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	LAURA GARRIDO BARRERA (Jefatura de Servicio de Desarrollo para Tramitación de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	22/05/2026 08:32:27
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	36/47
 H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY			

inicio como parte fundamental del diseño técnico. Esto asegura que el sistema no quede aislado, sino que pueda integrarse, compartir información y aprovechar las inversiones ya realizadas.

De lo que aplicado a la CARPETA CIUDADANA debe deducirse:

La Carpeta Ciudadana no es una aplicación independiente, sino un **punto de acceso único** que debe conectarse con distintos sistemas corporativos (terceros, registro de apoderamientos, gestión tributaria, padrón, expedientes electrónicos, registro, asistencia social, etc.). Por eso, su éxito depende directamente de la **capacidad de INTEGRACION** de forma fluida y segura con esas fuentes de datos y servicios.

Por todo ello, el adjudicatario del contrato desarrollará una “Capa de servicios e interoperabilidad AVG” que permita el acceso seguro, controlado y normalizado a los distintos orígenes de datos municipales que alimentan la Carpeta Ciudadana.

Para cumplir este objetivo deberá analizar los sistemas de información origen, y desarrollar una capa de servicios de integración mediante APIs REST, **una por cada origen de datos identificado**, que permita el intercambio de información con la Carpeta Ciudadana.

Las APIs representarán la INTEROPERABILIDAD entre los sistemas de información municipales y la Carpeta y deberán:

- Utilizar protocolos estándar HTTP/HTTPS.
- Emplear formatos de intercambio abiertos (JSON o equivalentes).
- Incorporar mecanismos de **autenticación, autorización y control de acceso**.
- Estar **documentadas** (por ejemplo, mediante OpenAPI/Swagger).
- Cumplir con el **Esquema Nacional de Seguridad (ENS)** y el **Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI)**.

El desarrollo, pruebas, despliegue y mantenimiento inicial de dichas APIs se considerará **parte integrante del objeto del contrato**.

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	LAURA GARRIDO BARRERA (Jefatura de Servicio de Desarrollo para Tramitación de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	22/05/2026 08:32:27
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	37/47
 H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY			

11. Requisitos para la integración con la Carpeta de Euskadi

Dentro del proyecto de Transformación Digital impulsado por Gobierno Vasco, DENA se concibe como aquel desarrollo software que permite a la ciudadanía, desde una aplicación móvil o desde la Web, consultar sus DATOS en las administraciones vascas. Los volúmenes de datos definidos son:

- 🚦 DENA DATUAK: datos que la administración tiene sobre las personas (datos básicos, apoderamientos, carnets, certificados, titulaciones de formación,...),
- 🚦 DENA KARPETA:
 - Mis expedientes de cualquier administración.
 - Mis servicios (transporte, biblioteca, etc) que no se basan en expedientes administrativos de cualquier administración.
 - Mis pagos
 - Mis registros
 - Mis notificaciones
 - Mi calendario (citas, caducidades y fechas importantes) de cualquier administración

DENA representa la interoperabilidad entre las personas y las administraciones, con dos principios básicos: no almacena información (no es una base de datos que contenga toda la información de las personas) porque simplemente es un intermediario, y no sustituye a las Sedes Electrónicas ni a las Carpetas de las Administraciones Vascas.

Para minimizar las consultas que desde DENA se realizan a las diferentes administraciones, se va a utilizar una estrategia de cacheado en el dispositivo utilizado por las personas usuarias, y una estrategia de reglas basada en: que no todas las administraciones son competentes para determinadas consultas, no todas las personas tienen datos en todas las administraciones y no todos los datos se actualizan continuamente.

Una vez que el núcleo de DENA sabe cuál es el origen de los datos y la administración a consultar (por ejemplo el sistema de terceros del ayuntamiento de Vitoria) realizará **una petición** independiente por cada origen de datos para recuperar y pintar los datos que la administración devuelva SIN almacenarlos en bases de datos.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	LAURA GARRIDO BARRERA (Jefatura de Servicio de Desarrollo para Tramitación de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	22/05/2026 08:32:27
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	38/47
 H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY			

Requisitos funcionales:

RQ-DENA-001 SECCION DENA	Periódicamente, el ayuntamiento deberá enviar "metainformación" sobre la actualización de los tipos-de-datos a NIRE de cada persona usuaria de la Carpeta de Euskadi. Sobre la estrategia a utilizar dispondremos de tres alternativas: a) Enviar de forma off-line (bach) cada cierto tiempo la metainformación de actualización de NIRE. b) Enviar de forma on-line la metainformación cuando NIRE lo solicita. c) Enviar proactivamente, al momento de suceder, la metainformación de actualización del dato a NIRE.
RQ-DENA-002 SECCION DENA	Los <u>conectores</u> a construir dentro de este contrato deberán ser "conectores estándar" de forma que mediante un servicio se devuelva la información predefinida por cada TIPO DE DATOS-DENA que obran en poder del Ayuntamiento en el formato estándar definido por DENA. petición desde DENA Preferiblemente se construirán SERVICIOS REST que intercambiarán mensajes en formato JSON.
RQ-DENA-003 SECCION DENA	Autenticación Se mantendrá la autenticación del dispositivo cliente utilizado al establecer la conexión.
RQ-DENA-004 SECCION DENA	Visión unificada Se deberá disponer de <u>una visión UNIFICADA de los expedientes</u> en los que una persona es interesada, sabiendo que se disponen de distintos gestores de expedientes (Agenda de tramitación GONCE, Agenda de contratación G3, expedientes con núcleo propio J12, etc) y que esta visión o estrategia deberá responder a las demandas de DENA y a las demandas de la Carpeta AVG.

Egiaztezeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.			
Sinatzailearen izena Firmado por	LAURA GARRIDO BARRERA (Jefatura de Servicio de Desarrollo para Tramitación de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztezeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY	Data eta Ordua Fecha y Hora	22/05/2026 08:32:27
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	39/47
 H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY			

RQ-DENA-005	
SECCION DENA	
Visión unificada	Se deberá disponer de una estrategia en la que los mismos conectores a desarrollar para DENA en la <u>visualización de los DATOS, expedientes, servicios y calendario</u> pueda ser REUTILIZADOS para la visualización de esos mismos Tipos de Datos en la Carpeta AVG.
RQ-DENA-006	
SECCION DENA	
Terceros-DENA	Se deberá crear una estructura de Personas Usuaris de DENA, tanto en su versión móvil como en su versión web, que será actualizada por servicios de DENA cada vez que se incorpore un nuevo usuario. Por cada Persona (tercero DENA) y dispositivo se enviará "metainformación" (RQ-DENA-001) cada vez que se actualice alguno de los TIPOS de DATOS definidos (expedientes, citas, pagos...).
RQ-DENA-007	
SECCION DENA	
Metainformación	La metainformación a enviar a DENA se suministrará en el momento del inicio de la ejecución del contrato con los documentos semánticos actualizados por cada TIPO de DATO. Como ejemplo orientativo, es metainformación de un tipo de datos (expediente) la siguiente: • Código de expediente • Título de expediente, • Datos sobre el servicio • Url del expediente • Fecha / hora de creación • Fecha /hora de última modificación • Identificador del Estado • Acciones pendientes a realizar por interesado • Fecha de solicitud • Número de registro • información de representación

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena Firmado por	LAURA GARRIDO BARRERA (Jefatura de Servicio de Desarrollo para Tramitación de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY	Data eta Ordua Fecha y Hora	22/05/2026 08:32:27
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	40/47
 H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY			

RQ-DENA-008	
SECCION DENA	Los TIPOS DE DATOS a intercambiar con DENA se suministrarán en el momento del inicio de la ejecución del contrato con los documentos semánticos actualizados.
TIPOS DE DATOS	Como ejemplo orientativo, son TIPO DE DATOS en la actualidad: expedientes, pagos domiciliados, pagos no domiciliados, registros, notificaciones, citas.

Dependiendo del momento de ejecución de este proyecto, y del avance del proyecto DENA, el adjudicatario del contrato deberá desarrollar al completo una “Capa de servicios e interoperabilidad DENA” que permitan el acceso seguro, controlado y normalizado a los distintos orígenes de datos municipales que alimentan la Carpeta de Euskadi y cumplen con la operativa definida en el proyecto Carpeta de Euskadi, o completar una capa de servicios ya existente.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	LAURA GARRIDO BARRERA (Jefatura de Servicio de Desarrollo para Tramitación de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	22/05/2026 08:32:27
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	41/47
 H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY			

12. Plan de implantación

Una vez constituido el órgano director del proyecto se inicia la fase de preparación del proyecto, previo al desarrollo, despliegue e implantación de este.

En primer lugar, se realizará un análisis de los recursos y requisitos existentes, que permita plantear un análisis funcional lo más adaptado a las necesidades de la organización.

El trabajo anterior cristalizará en un **plan de proyecto** adaptado a las necesidades de la organización, en el que se repasarán y detallarán las fases del proyecto, las actuaciones y los hitos a alcanzar en cada una de ellas, con las tareas asociadas a los mismos, los recursos necesarios en cada momento, el plan de riesgos asociado al mismo y la metodología de seguimiento de la ejecución de este.

El proyecto se ejecutará en un plazo de **veinticuatro meses**, pero en el **primer trimestre de 2027** deberá **desplegarse en producción** un **Producto Mínimo Viable** de Carpeta AVG que además responda a una parte importante de las peticiones solicitadas desde la Carpeta de Euskadi. Para la consecución de este objetivo es importante resaltar que **el desarrollo de software abarcará tanto un Backend como un Frontend** ajustándose a las especificaciones técnicas y funcionales de los puntos anteriores de este pliego.

- En el Backend, se implementarán las integraciones necesarias, gestión de sesiones, persistencia de datos, APIs y la lógica de negocio que sustentarán la aplicación. Estas capas de intergración deberá ser documentadas y posibilitar un interfaz de prueba para las distintas peticiones a realizar a los sistemas origen de datos.
- El Frontend será desarrollado con un enfoque en la usabilidad y experiencia del usuario (UX), asegurando que la interfaz de usuario (UI) sea intuitiva, responsive y responda a las necesidades de los usuarios.

Una vez implantado el Producto mínimo Viable, entrará en funcionamiento el **Mantenimiento Correctivo Complementario** abordándose todas aquellas incidencias detectadas en el funcionamiento, ya sean reportadas por usuarios o identificadas mediante mecanismos de monitorización. Las actuaciones incluirán:

- Corrección de errores de programación o configuración.
- Resolución de incompatibilidades con navegadores o dispositivos.
- Ajustes en la visualización o comportamiento de componentes
- Revisión de logs y trazas para análisis de errores

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatu baten osotasuna egiatzatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	LAURA GARRIDO BARRERA (Jefatura de Servicio de Desarrollo para Tramitación de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	22/05/2026 08:32:27
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	42/47
 H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY			

El **Producto Mínimo Viable** deberá contemplar un mínimo de cada apartado definido en el punto 4 ("Definición de funcionalidades y servicios") de este pliego, de forma que sirva de base para completar los desarrollos restantes por cada uno de los subapartados definidos en ese punto.

Esta planificación también ayuda a los equipos y agentes implicados a entender el proyecto en su globalidad, y que así puedan conocer de antemano los obstáculos que pueden encontrarse a lo largo del despliegue del mismo, así como para comprender el costo, el alcance y el calendario de trabajo.

Una vez finalizado el análisis se tomarán los siguientes acuerdos, necesarios para la elaboración del plan de trabajo y comienzo de la fase de ejecución y despliegue del proyecto.

- **Aprobación del cronograma de despliegue del proyecto.**

También será objeto de esta primera reunión la puesta en común y aprobación del cronograma de trabajo, detallando la planificación y el cronograma de despliegue de los distintos hitos del proyecto.

- **Aprobación de un mapa de indicadores**

Al inicio de proyecto se definirá un mapa de indicadores que permitan monitorizar y evaluar el avance del proyecto y los resultados obtenidos cuando se realice el despliegue y puesta en marcha. Esta definición temprana de los indicadores debe permitir identificar los puntos críticos del proyecto y alinear la ejecución a las expectativas y a los objetivos propuestos

- **Aprobación de las herramientas de gestión de proyectos**

Se acordará entre todos los agentes implicados la herramienta de seguimiento y gestión de proyectos acordada y se redactará un manual de uso, normas y pautas de trabajo en dicha aplicación. Para el seguimiento continuo del proyecto se propone la utilización de metodologías ágiles tipo Scrum, Kanban u otras. Estas metodologías se adaptan muy bien a la implantación de este tipo de proyectos tecnológicos en los que participa un equipo multidisciplinar, cuyas tareas están enlazadas e interconectadas

- **Aprobación de un plan de riesgos**

Dentro de la planificación del proyecto es imprescindible contar con un plan de riesgos adaptado a la casuística del proyecto. La planificación de riesgos tiene como misión principal la identificación de los riesgos y el establecimiento de la forma de actuar frente a ellos. Para redactar un plan de riesgos es necesario conocer en detalle el proyecto en todas sus etapas despliegue, y así poder medir el impacto que tendrían posibles fallas en

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatu baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	LAURA GARRIDO BARRERA (Jefatura de Servicio de Desarrollo para Tramitación de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	22/05/2026 08:32:27
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	43/47
 H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY			

el mismo, y así poder establecer las medidas correctivas necesarias para minimizar el impacto de estos riesgos para la consecución del mismo.

- **Aprobación de un plan de comunicación a la organización**

En un proyecto tecnológico de esta naturaleza y alcance, este es un elemento fundamental para poder consensuar las acciones con todos los agentes de la organización implicados. Para ello se redactará un plan de comunicación en el que se detalle la información a comunicar a cada uno de los colectivos. Se realizarán acciones de comunicación formal al conjunto de la organización, explicando las líneas generales del proyecto y una primera aproximación del alcance y objetivos del mismo.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	LAURA GARRIDO BARRERA (Jefatura de Servicio de Desarrollo para Tramitación de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	22/05/2026 08:32:27
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	44/47
 H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY			

13. Entregables del proyecto Carpeta

1 Entregables técnicos

- Arquitectura de la Carpeta Ciudadana
- Código fuente (frontend, backend, APIs)
- Scripts de despliegue y configuración
- Cumplimiento ENS / ENI (evidencias técnicas)

2 Entregables de integración

- APIs REST por cada sistema origen
- Documentación OpenAPI
- Pruebas de interoperabilidad con sistemas municipales

3 Entregables funcionales

- Catálogo de funcionalidades implementadas
- Flujos de usuario (ciudadano-carpeta AVG – carpeta Euskadi)
- Gestión de consentimientos y accesos a datos

4 Entregables de operación y mantenimiento

- Manual de explotación/sistemas
- Manual de usuario interno
- Manual ciudadano
- FAQ's: preguntas frecuentes
- Procedimientos de soporte y resolución de incidencias
- Plan de mantenimiento correctivo y evolutivo

5 Entregables de gestión del cambio

Es necesario elaborar un plan integral de comunicación y gestión del cambio, que acompañe la transición desde los modelos actuales hacia el nuevo entorno digital.

Este plan deberá contemplar la segmentación de audiencias, mensajes adaptados y acciones informativas, persuasivas y de acompañamiento para mitigar resistencias, reducir brechas digitales y fomentar el uso proactivo de la herramienta.

- Sesiones formativas dirigidas a la ciudadanía, al personal de Atención Ciudadana y al personal responsable de los orígenes de datos que alimentan la carpeta ciudadana.

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatu baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	LAURA GARRIDO BARRERA (Jefatura de Servicio de Desarrollo para Tramitación de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	22/05/2026 08:32:27
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	45/47
 H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY			

- Material didáctico y divulgación (presentaciones, guías rápidas, vídeos si procede)
- Métricas e indicadores que permitan evaluar el uso, la satisfacción y el impacto de la Carpeta Ciudadana. Esta evaluación basada en evidencias facilitará la mejora continua del sistema.
- Asimismo, los sistemas de monitorización de datos contribuirán a identificar cuellos de botella, necesidades emergentes y colectivos que puedan presentar dificultades específicas de acceso, permitiendo una respuesta más inclusiva y eficiente.
- Mecanismos de participación ciudadana que incluya encuestas, espacios colaborativos, pruebas piloto o foros abiertos, con el objetivo de adaptar la plataforma a las necesidades reales de uso, aumentar la aceptación social y reforzar la confianza institucional.

Los entregables deberán permitir la explotación, evolución y mantenimiento de la solución por parte del Ayuntamiento o de terceros designados por este, **sin** dependencia tecnológica del adjudicatario.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	LAURA GARRIDO BARRERA (Jefatura de Servicio de Desarrollo para Tramitación de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	22/05/2026 08:32:27
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	46/47
 H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY			

14. Propiedad intelectual

A todos los efectos, será propiedad exclusiva del Ayuntamiento de Vitoria cualquier elemento resultante de la ejecución del contrato y de forma especial: -

- Toda la documentación generada por el adjudicatario
- Todo el código fuente desarrollado para crear o adaptar cualquier componente de la plataforma tecnológica.
- Cualquier archivo digital utilizado en las tareas de configuración de cualquier componente de la plataforma tecnológica

El adjudicatario no podrá conservar, copiar o facilitar a terceros ninguno de estos elementos sin expresa autorización por escrito del responsable del contrato, que la concederá, si procede, previa petición formal del adjudicatario refiriéndose a su finalidad.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatu baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	LAURA GARRIDO BARRERA (Jefatura de Servicio de Desarrollo para Tramitación de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	22/05/2026 08:32:27
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	47/47
 H3KPV3H4KAVRC44NSLA57ONWVY			