

Gestión de Tributos en Entidades Locales

La recaudación de Tributos es, por razones obvias, una de las tareas fundamentales de cualquier organización pública. Para desarrollar sus funciones, debe obtener de ciudadanos y empresas los recursos que legalmente se han establecido, y mucho mejor si es con comodidad para todos, transparencia y rapidez. Las diputaciones de Barcelona, Toledo y Salamanca, los ayuntamientos de Valencia, Vitoria y Talavera de la Reina, y Ancert, explican sus procedimientos. *Por C. Sánchez.*

DIPUTACIÓN DE BARCELONA

Ángela Acín. Interventora de Gestión Tributaria. Diputación de Barcelona.

"Son proyectos relevantes recientes, la carpeta electrónica y el uso de pda,s"

1. Las TIC tienen un papel fundamental para la realización de las funciones de gestión tributaria local que, por delegación de los municipios de la provincia de Barcelona, debe llevar a cabo el Organismo de Gestión Tributaria de la Diputación de Barcelona (ORGT). El uso intensivo de las TIC permite, entre otras funcionalidades:

- La gestión de un volumen ingente de datos recibidos de diferentes fuentes: Agencia Estatal de Administración Tributaria, Gerencia Regional del Catastro, Dirección General de Tráfico, colaboradores sociales (notarios, registradores de la propiedad, gestores administrativos, otros..), entidades financieras. Sin el uso de las TIC, el tratamiento de todos estos datos sería ineficiente y hasta imposible.

- Consolidación de datos y acceso instantáneo a este volumen de información desde diferentes canales de acceso: ORGT, ayuntamientos, ciudadanos (web).

- Seguridad en custodia de datos.

- Interoperabilidad entre Administraciones.

- Simplificación de la gestión interna y externa en el manejo de

los documentos al eliminar el soporte papel.

- Incremento de las garantías legales y de seguridad con el uso de los certificados digitales y la firma electrónica.

2. Los proyectos más relevantes con incidencia en los ciudadanos y la gestión municipal que se han llevado a cabo durante el último año o están en vías de implantación, son proyectos relacionados con la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públi-

cos. Citaré dos que consideramos relevantes:

- Carpeta electrónica.

El objetivo de este proyecto es conseguir la tramitación electrónica de los expedientes administrativos en su totalidad, desde el inicio de la recepción de la instancia en los Registros de Entrada, hasta la firma de la resolución administrativa, incorporando todos los mecanismos de firma electrónica con sello de tiempo en cada uno de los trámites.

La implantación de esta carpeta electrónica es la base para poder

poner a disposición del ciudadano el conocimiento del expediente y el estado de su tramitación desde la sede electrónica.

- PDAs.

El objetivo de este proyecto es facilitar a los agentes de la policía local una aplicación sobre dispositivos móviles, básicamente una PDA y una impresora portátil, aptos para la gestión de las infracciones de tráfico y las incidencias de la vía pública.

Las ventajas para el ciudadano y la policía son varias, pero entre ellas cabe destacar la fiabilidad en la captura de datos, el envío on line a la base de datos central para su posterior gestión, y la posibilidad del pago inmediato gracias a la incorporación de las referencias de pago bancarias en el boletín de la denuncia.

3. Los ciudadanos pueden estar puntualmente informados de las actuaciones y criterios de la Administración y también realizar con toda comodidad, de forma segura, un conjunto de trámites y consultas desde cualquier lugar y en cualquier momento.

Los ayuntamientos que han acordado delegar en la diputación determinadas facultades tributarias pueden disponer de información integral y trabajar con la aplicación informática desarrollada por ésta, sin necesidad de asumir coste alguno de programación o mantenimiento de software.

CUESTIONARIO

1. ¿Cuál es la función de su organismo dentro del complejo proceso de control financiero y auditor en el sector público?

2. ¿Cómo utilizan la informática y las telecomunicaciones en su labor de control financiero y Auditoría?

3. En concreto, ¿qué herramientas tecnológicas utilizan para llevar a cabo esta labor y qué necesidades se les presentan?

4. ¿Qué empresas les han ayudado a desarrollar estos procedimientos informáticos y qué inversión ha supuesto?

5. La creciente importancia de los fondos europeos ¿les ha supuesto una mayor exigencia y nuevos sistemas de control financiero? ¿Cómo lo han resuelto?

6. ¿Cuáles son sus proyectos a corto y medio plazo en la utilización de la informática y telecomunicaciones en el control financiero y auditoría?

7. ¿Algo más que añadir?

Para el conjunto de entidades locales, las TIC representan una magnífica oportunidad de modernizar la actividad administrativa y también reducir costes económicos en áreas tan estratégicas como la práctica de notificaciones telemáticas, que deben sustituir en buena parte a las notificaciones tradicionales en papel.

4. Los proyectos han sido realizados en su totalidad por técnicos del ORGT con el soporte puntual de técnicos externos. Básicamente hemos contado con la colaboración de CATCert para integrar los procesos de firma electrónica avanzada.

Por consiguiente, la inversión se ha reducido a la adquisición de los equipos móviles para los agentes de la policía local, cuya adquisición ha sido subvencionada por la Diputación de Barcelona.

DIPUTACIÓN DE TOLEDO

Ignacio Prieto. Director. Organismo Autónomo Provincial de Gestión Tributaria de Toledo. Diputación de Toledo.

"Este año invertiremos 240.000 euros en TIC"

1. Las TIC han sido una fuerza motriz en la transformación organizativa, así como en los procesos y servicios que gestiona el OAPGT para la aplicación de los tributos, incluidos los recursos y reclamaciones.

El resultado de ello ha sido una organización en permanente transformación orientada hacia la eficiencia, la calidad, la ampliación de los servicios que presta, la interoperatividad con los colaboradores sociales en la gestión y una inteligencia corporativa más dinámica y participativa.

2. El OAPGT definió en el año 2007 un plan de tecnología con dos vertientes:

1. Servicio de Informática: Los proyectos abordados en esta vertiente tienen como objetivo definir, implantar y mejorar el Modelo de Funcionamiento del Servicio.

2. Globales: Los proyectos abor-



Ángela Acín (Diputación de Barcelona).

dados tienen como objetivo cubrir las diferentes necesidades de negocio que surgen en cada una de las áreas de la institución para cubrir las demandas de los ciudadanos y ayuntamientos o las solicitudes de mejoras internas de cada área.

De esta forma, en el año 2010, se abordarán los siguientes proyectos:

• Servicio de Informática:

o SPOC (Single Point Of Contact): Puesta en producción de los servicios definidos dentro del Modelo de Servicio basado en ITIL V3 que afectan a los usuarios internos del OAPGT apoyándonos en ServiceDesk +.

o Servicios de Mantenimiento: Extensión del Modelo de Servicio basado en ITIL V3 a la parte de mantenimientos informáticos, incluyendo monitorización y administración centralizada sobre OpManager y DesktopCentral.

o Política Corporativa de Seguridad: Desarrollo e implantación de esta parte del Modelo de Servicio, apoyándonos en herramientas específicas de monitorización para accesos internet, telefonía, correo corporativo...

o Proyectos adicionales de carácter técnico.

- Gestión centralizada de las impresoras del OAPGT.

- Entorno Corporativo en alta disponibilidad de Gestión de Base de Datos basado en SQL Server.

- Migración a Windows 7.

- Migración del Directorio Corporativo a Windows 2008.

- Renovación de la Red Corporativa de Comunicaciones del OAPGT: Fase I – Estudio y definición.



Ignacio Prieto (Diputación de Toledo).

- Externalización del CPD del OAPGT: Fase I – Estudio y definición.

• Globales:

o Intranet 2.0 sobre plataforma MS Sharepoint 2007.

o Extranet 1.0 para la mejora de la relación con ayuntamientos, proveedores y colaboradores sociales sobre plataforma MS Sharepoint 2007.

o Web Corporativa 2.0 con servicios sin identificación digital sobre MS SharePoint 2007.

o Fase I del CRM Corporativo: Gestión de las relaciones con los ayuntamientos

o Fase II del CRM Corporativo: Integración con otros sistemas de las relaciones con los ayuntamientos (Telefonía IP, Sistema de Gestión Tributaria, Sistema de Gestión Contable).

o Colaboración On line: puesta en marcha de Office Communicator Server 2007 y LiveMeeting como herramientas de colaboración on line y entornos de reunión virtuales.

o Business Intelligent: definición del esquema de "Inteligencia de negocio", implementación y puesta en marcha del mismo basándonos en la plataforma QlikView.

o Integración Sistema de Gestión Tributaria – Sistema de Gestión de los ayuntamientos para las Certificaciones de deudores.

o Integración Oficina Virtual Tributaria – Banca On line de las entidades colaboradoras.

3. Los proyectos enumerados, de forma global, conseguirán:

• Ampliar el catálogo de servicios ofertados a ciudadanos y entidades locales.

• Mejorar los niveles de servicio del actual catálogo de servicios.

Es evidente que los proyectos pro-

pios del Servicio de Informática no son directamente visibles para ciudadanos y entidades locales, pero sí que inciden de forma indirecta y muy perceptible al proporcionar una mejora en el trabajo desarrollado por las áreas de negocio del OAPGT que se ven, en todo momento, afectadas por el funcionamiento de la tecnología y la respuesta del servicio que le da soporte.

Los proyectos globales son los que realmente tienen más visibilidad. Así, podemos considerar los siguientes beneficios concretos para cada colectivo:

• A los ciudadanos:

o Mejora en el acceso a los servicios telemáticos con la nueva Web Corporativa.

o Posibilidad de realizar telemáticamente procesos sin necesidad de identificación digital a través de la Web Corporativa como, por ejemplo, el pago de tributos con sólo disponer de la carta de pago.

o Posibilidad de acceder a la Oficina Virtual Tributaria (pagos, domiciliaciones, consultas...) desde el entorno de banca electrónica del ciudadano, siempre y cuando la entidad financiera sea colaboradora del OAPGT.

• A las entidades locales:

o Dispondrán de un entorno Web a través del cual canalizar la relación con el OAPGT, de manera que se facilita, simplifica, unifica y mejora la comunicación OAPGT-Entidades Locales.

o Podrán generar directamente desde su entorno de gestión las certificaciones de deudores para que sean gestionadas por el OAPGT.

o De forma global, recibirán un mayor nivel de servicio gracias a que el OAPGT tendrá en todo momento un historial con las diversas interacciones y sus derivaciones a través del CRM.

• A ambos: Mejora de todos los servicios ofrecidos gracias a la puesta en marcha de:

o Intranet 2.0 que pretende convertirse en el escritorio único de trabajo de los empleados de la organización, facilitando su trabajo e integrando toda la información de

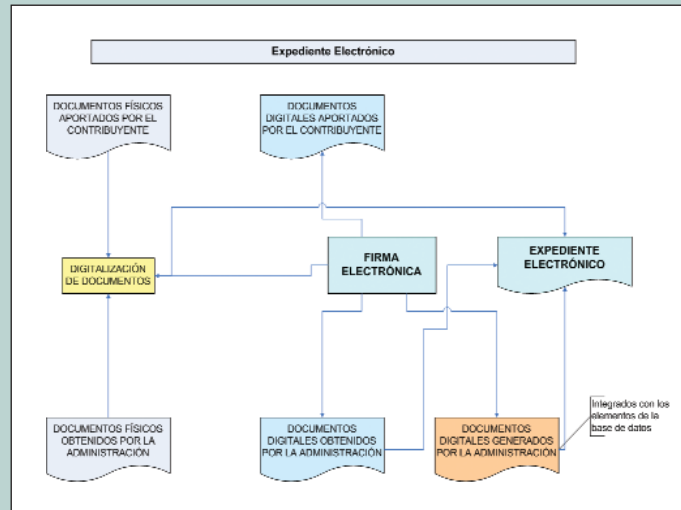
Francisco de la Torre Manjón. Subdirector General de Sistemas de Gestión. GTT.

La implantación de la Administración Electrónica en la gestión tributaria local

LOS que tuvimos la oportunidad de vivir los inicios de la informatización de la actividad tributaria en la Administración Local, allá por los años 80 –proceso que todavía a estas alturas no ha concluido–, hemos podido comprobar, no sin cierta desolación, que lo que realmente se ha informatizado ha sido el modo tradicional de gestión; me refiero, esencialmente, a los procedimientos que dan soporte a la tramitación de expedientes administrativos. En este sentido, se sigue exigiendo la aportación de la misma información a los contribuyentes, se siguen realizando las mismas actuaciones, los expedientes siguen realizando los mismos recorridos y, en definitiva, los tiempos de resolución siguen siendo los mismos, o tal vez mayores, que en la época anterior a esta informatización.

Hoy en día todo el mundo habla de Administración Electrónica: digitalización de documentos, firma electrónica de documentos, expedientes electrónicos, administración sin papeles, interoperabilidad, registro telemático de solicitudes, notificaciones telemáticas, etc. No cabe duda de que contamos con el marco jurídico necesario y de que los problemas tecnológicos de base están resueltos: DNI electrónico, certificados electrónicos, plataformas de firma, digitalización de documentos, plataformas de pago, etc. Pero existen tres retos importantes que se tienen que resolver:

1) La adaptación de las aplicaciones de gestión, para las integraciones que



Esquema de expediente electrónico integrado con base de datos.

tendrán que soportar en el marco de la tramitación electrónica;

2) La racionalización y la simplificación de los procedimientos tributarios actuales; y

3) El proceso de implantación de los procedimientos electrónicos integrales.

En relación con el primer reto, las herramientas informáticas que actualmente dan soporte a la tramitación de expedientes, se han ido complicando con el tiempo para poder cubrir las necesidades de gestión. Ahora tendremos que contar con herramientas todavía mucho más complejas y potentes, que hagan posible una tramitación administrativa más sencilla para los usuarios, en el marco de la tramitación electrónica integral. Paradójicamente, cuanto más sencilla y segura queramos hacer la tramitación, necesitaremos herramientas tecnológicas más potentes.

En cuanto a la racionalización y la simplificación de los procedimientos tributarios, las decisiones al respecto van a condicionar el uso de los sistemas. ¿Hasta dónde se puede simplificar un procedimiento? ¿Un fraccionamiento se lo podría autogestionar el propio contribuyente? En el caso de una devolución de ingresos indebidos,

¿el propio sistema podría transferir el dinero de forma automática, en el momento en que se detecte, a la cuenta del contribuyente? En resumen, ¿es posible que buena parte de los procedimientos tributarios se conviertan en actuaciones administrativas automatizadas, tal como regula la Ley 11?

Rediseñar para simplificar

A la hora de rediseñar los procedimientos para su simplificación, es importante tener por lo menos en mente este nivel de automatismo como límite al que sería posible llegar. Cada Institución deberá acordar la tramitación –las actuaciones y las personas que intervienen– en cada procedimiento. Es fácil pensar que más actuaciones y más personas son siempre más tiempo de tramitación y menos actuaciones o menos personas pueden suponer menores tiempos de tramitación, sin que por ello la seguridad y la calidad de los procedimientos se vea perjudicada. Es muy curioso observar cómo procedimientos iguales –con los mismos efectos tributarios– se tratan de forma totalmente diferente dependiendo de cada Institución.

Es precisamente en esta fase de rediseño de procedimientos donde realmente se sentarán las bases del

éxito de la administración electrónica, tratándose de un problema que deben resolver los gestores, no la tecnología.

Finalmente, no debemos olvidarnos de la implantación de los procedimientos tributarios una vez rediseñados e informatizados. El nuevo campo de actuación va a ser novedoso para los gestores, difícil incluso de entender. No es fácil hacerse a la idea de trabajar sin papeles, sin ver los montones de expedientes físicos. Se necesita tiempo para adaptarse a todos los nuevos elementos que aparecerán en el escenario: escáneres, certificados electrónicos, archivos digitales, visores de documentos. Será imposible sin cierta formación previa para los gestores, que tienen que aprender cosas que hasta ahora siempre se ha pensado que eran temas de informática.

Por eso, es muy importante que los nuevos procedimientos de administración electrónica se implanten de forma progresiva y sistemática, con un tiempo suficiente para que todos los elementos que intervienen se afinen y que la organización pueda ir asimilando, de forma progresiva, las nuevas formas de trabajo. Sería un gran error lanzarse a implantar todos o un gran número de procedimientos a la vez, sin tener en consideración estos aspectos.

Enlazando con el principio del artículo, creo que ahora sí que hay una gran oportunidad para la modernización de la administración tributaria local. Sería un error imperdonable convertir en electrónicos los expedientes físicos actuales, con sus viajes entre departamentos y sus dilaciones en la tramitación. Es una buena ocasión para que el servicio a los ciudadanos mejore de forma decisiva y que en todo este proceso los empleados públicos encuentren motivos de satisfacción profesional por un trabajo bien hecho. ☒



Francisco de la Torre.

los diferentes sistemas del OAPGT.

o Un sistema de mejora continua cuya base es conocer el estado global de la organización y sus diversas áreas gracias a indicadores y cuadros de mando definidos sobre el sistema de *Business Intelligent*.

o El sistema de colaboración online que agiliza y facilita el trabajo colaborativo, tan importante en cualquier organización.

4. El OAPGT se ha apoyado en un conjunto de fabricantes y partners de reconocido prestigio para abordar estos proyectos:

- Fabricantes: Microsoft, HP, Cisco, Manage Engine, QlikTech, Lenovo, Telefónica
- Partners: Gestión Tributaria Territorial (GTT), Alhambra-Eidos, MCA, DelaWare, Maat Knowledge, Telefónica Soluciones

Respecto al coste de los proyectos abordados en este año 2010, de forma global la inversión está alrededor de los 240.000 euros, sin contar los costes propios imputables al Servicio de Informática.

DIPUTACIÓN DE SALAMANCA

Manuel Rodríguez Maseda. Coordinador General. Organismo Autónomo de Recaudación y Gestión Tributaria. Diputación de Salamanca.

"Queremos ser una organización excelente manteniendo la autofinanciación"

1. La provincia de Salamanca cuenta con una población total de 354.608 habitantes, de los cuales 155.619 residen en la capital (43,8%), y 198.989 en los 361 municipios restantes. Si a ello unimos que la población está muy envejecida y se concentra en municipios de menos de 500 habitantes, podemos hacernos una idea de la dificultad que plantea garantizar servicios tributarios de calidad en una provincia como la nuestra.

Por ello, REGTSA entendió hace años que, para incrementar la eficiencia de los procesos masivos, resultaba imprescindible actuar en

dos direcciones: por una parte, era necesario afrontar cuantiosas inversiones en nuevas tecnologías y, por otra, teníamos que alinear la estructura de la organización con nuestra estrategia y nuestro modelo de gestión, basado en el modelo EFQM de excelencia

Los resultados alcanzados han permitido a REGTSA obtener, entre otros los siguientes reconocimientos: Premio Nacional de Excelencia en la Gestión Pública 2007, Sello europeo de excelencia de + 500 puntos EFQM, 2008, Premio Iberoamericano de excelencia, categoría oro 2009.

2. Destacamos el Proyecto "Salamanca Provincia Digital", puesto en marcha a través de un convenio con la Junta de Castilla y León. A través de esta estrategia pretendemos llevar a la práctica nuestra visión: convertirnos en una organización excelente manteniendo la autofinanciación. Para ello es preciso responder de forma equilibrada a las expectativas de todos nuestros grupos de interés, entre los que destacan los ayuntamientos, los contribuyentes y los empleados públicos.

Resumo las principales iniciativas que se han puesto en práctica en el marco del Proyecto "Salamanca Provincia Digital", algunas de las cuales han finalizado, mientras que el resto se encuentran en la fase final.

1. Ciudadanos: Tramitar electrónicamente los tributos.

REGTSA presta servicios tributarios a ciudadanos de los 362 Municipios de la provincia de Salamanca. Para facilitar el acceso a estos servicios, se puso en marcha durante la anterior legislatura la carpeta ciudadana, que permitía acceder, previa identificación, a los recibos y expedientes generados por los ciudadanos. Igualmente permitía acceder a algunas gestiones, como domiciliación de recibos, cambios de domicilio u obtención de recibos y certificados. Paralelamente, se puso en marcha la carpeta de las gestorías, que permitía a estas entidades gestionar las autoliquidaciones del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica.

La actuación oficina tributaria virtual (2ª fase) tiene como finalidad la inclusión de nuevos servicios en las carpetas ciudadana y de gestorías, de forma que se puedan realizar los mismos servicios que en atención presencial y poner a disposición de los ciudadanos nuestra oferta de servicios a través del teléfono móvil, con lo que garantizar el cumplimiento pleno de la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

Estas actuaciones se complementan con la Ordenanza de Administración Electrónica de REGTSA, que entró en vigor el 9 de abril de 2010, y que persigue los siguientes objetivos:

- Desarrollar los aspectos básicos recogidos en la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.
- Creación de la Sede y el Registro electrónicos como soportes básicos de la Administración Electrónica.
- Definición del Catálogo de Trámites electrónicos a disposición de los ciudadanos

2. Administración electrónica municipal.

Esta actuación perseguía proporcionar a los ayuntamientos soluciones informáticas que les permitan cumplir la ley 11/2007.

Se han puesto en marcha las siguientes acciones:

1. Racionalización y simplificación de procedimientos
2. La puesta en marcha de una plataforma de Administración electrónica, que incluya un gestor de expedientes y firma electrónica. Para ello hemos utilizado la herramienta SIGEM.
3. La generación y mantenimiento de Portales Web Municipales, utilizando la herramienta Local Web..
4. Centro de Servicios de Administración electrónica Municipal, cuya finalidad es disponer de los elementos de computación y almacenamiento que se precisan para alojar las aplicaciones informáticas, los servicios y las bases de datos necesarias para dar soporte de forma centralizada a los ayuntamientos

tos en todo el proceso de adaptación a la Ley 11/2007.

5. Automatización de la lectura de contadores de la Tasa de Aguas.

6. Automatización de las Policías Locales

3. Nuestro compromiso con los ciudadanos nos obliga a dar una respuesta que facilite la realización de trámites tributarios desde el domicilio particular o el centro de trabajo. Cualquiera que sea el canal elegido, queremos garantizar que los contribuyentes reciban una atención al menos igual a la que tienen los ciudadanos que residen en las grandes capitales.

En 2006, se elaboró la primera carta de servicios electrónicos, que se ha revisado y mejorado en 2010, y que contiene 12 compromisos de calidad, entre los que destacamos la tramitación y consulta electrónica de la mayoría de expedientes y la posibilidad de domiciliar, pagar u obtener certificados en línea. Resaltamos que nuestros ciudadanos obtienen devoluciones tributarias en menos de 24 horas o resuelven expedientes de beneficios fiscales en menos de dos días. Debe señalarse que anualmente hacemos público el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad adquiridos con los contribuyentes.

4. El proyecto Salamanca Provincia Digital ha supuesto una inversión de 1.100.000 euros, si bien contamos con financiación para emprender una segunda fase por importe de 450.000 euros adicionales, en este caso cofinanciados por el MITYC, a través de Avanza Local.

Los principales proveedores que han participado en los proyectos han sido T- Systems, una UTE formada por Deloitte y CGB SL, y EDNON.

AYUNTAMIENTO DE VALENCIA

Ramón Ferri. Jefe Servicio TIC. Ayuntamiento de Valencia.

"Estamos en pleno proceso de implantación del nuevo sistema de información tributaria"

1. Las Tecnologías de la Información y Comunicación juegan un papel fundamental en la gestión tributaria del Ayuntamiento de Valencia. Como está sucediendo en la mayoría de los servicios que presta el ayuntamiento, las TIC son el elemento fundamental de soporte a los procesos y servicios.

La gestión tributaria es uno de los ámbitos de gestión municipal más complejos y con una mayor incidencia ciudadana. El Ayuntamiento de Valencia creó su propio sistema de información (SIEM) para la gestión tributaria y para la gestión conjunta de los gastos, ingresos, presupuestos, tesorería y contabilidad.

Este sistema se creó hace 20 años y fue introduciendo de forma gradual las funcionalidades para esta gestión conjunta del área económica. Desde entonces, ha ido evolucionando con un resultado altamente positivo en la gestión de la recaudación, tanto en el aumento del porcentaje recaudado como en la gestión de contribuyentes y mejoras en la interoperabilidad con entidades externas.

Los nuevos modelos de gestión y tecnológicos, la continua adaptación a la normativa vigente y la propia complejidad tributaria que abarca la gestión de bienes inmuebles, plusvalías, inspección, vehículos, actividades económicas..., nos condujo a finales de 2008 a abordar un proyecto de modernización de la gestión tributaria y del sistema de información de soporte.

En este momento, nos encontramos en pleno proceso de implantación del nuevo sistema de información a la estructura organizativa y funcional del ayuntamiento, sobre dos premisas básicas:

- Pasar de un sistema concebido por tipos de tributos a un sistema centrado en el contribuyente, donde se está prestando ya un servicio integral en torno al mismo.
- Gestión electrónica de los expedientes tributarios, con una gestión integral cubriendo el ciclo de vida completo: iniciación, gestión, aprobación-resolución y notificación.

Las TIC han sido clave en los servicios tributarios de forma que no se



Ramón Ferri (Ayuntamiento de Valencia).

concebe una gestión tributaria como la actual sin los servicios electrónicos que recibimos tanto en el ámbito de pago electrónico como en la gestión de notificaciones masivas o en la propia gestión de los padrones.

2. En el presente año, se han iniciado los siguientes proyectos ordenados por los ámbitos de actuación descritos en nuestro plan estratégico de sistemas de información:

- Infraestructuras.
- Aseguramiento disponibilidad sistemas críticos municipales.
- Aseguramiento de la calidad de los servicios electrónicos.
- Mejora Infraestructura de Red en edificios municipales.
- Información Corporativa.
- Unicidad de datos. Gestión de la representación electrónica.
- Aplicaciones de Gestión.
- Padrón.
- Elaboración y Edición del Presupuesto.
- Registro y Gestión de Actividades.
- Gestión de Cementerios.
- Producción Administrativa.
- Archivo electrónico de documentos.
- Gestión Integral de expedientes urbanísticos.
- Digitalización Certificada.
- Tramitación electrónica
- Gestión Integral de sugerencias y comunicaciones.
- Gestión de catálogo de procedimientos. Iniciación. Directiva de Servicios.
- Atención Multicanal.
- Interoperabilidad con ciudadanos y administraciones.
- Oficina de atención integral urbanística.
- Mejora de la participación y

transparencia electrónicas.

- Gestión unificada fichero 34.
- Presentación Telemática Liquidación Presupuestos XBRL.
- Generación automática cuenta general XML.
- Factura Electrónica – Registro general de proveedores.

Los tres proyectos principales que estamos desarrollando en estos momentos son:

- La Plataforma Básica de Administración Electrónica. A través del proyecto Plataforma Básica de Administración Electrónica pretendemos promover la presencia en Internet del ayuntamiento. Para ello, hemos implantado un sistema horizontal de gestión de expedientes que facilita la operativa interna del ayuntamiento y se adapta tanto a los trámites presenciales como a los telemáticos, que irán ganando terreno con el paso del tiempo. Gracias a estos trabajos previos, ya podemos prestar servicios en línea con plenas garantías de seguridad a los ciudadanos, que pueden consultar la información que de ellos dispone el ayuntamiento respecto a, por ejemplo, la situación de sus expedientes o el pago de tributos. Este sistema integra el registro electrónico (de entrada y salida), que está en funcionamiento desde octubre de 2009; la tramitación electrónica, que permite la iniciación y consulta de procedimientos; la gestión de expedientes; y el archivo de documentación electrónica.
- Servicios Básicos de Administración Electrónica. Con ello, hemos querido desarrollar una de las líneas de acción prioritarias del Plan Director: consolidar la información corporativa (Bases de datos Organizativa, Terceros- Ciudadanos), con el fin de poder ofrecer una información personalizada y una carpeta ciudadana de calidad.

En el ayuntamiento siempre hemos considerado básico resolver primero los elementos de back-office para desarrollar después, sobre ellos, la gestión de expedientes corporativa y el portal de tramitación del ayuntamiento. Por eso, hemos dedicado nuestros esfuerzos iniciales a establecer una base sólida que

permita la implantación de la administración electrónica, permitiendo a los ciudadanos comunicarse con el ayuntamiento telemáticamente, autenticándose mediante cualquier tipo de certificado digital reconocido por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

El proyecto se concreta en varias tareas: Creación de Base de Datos de Ciudadanos y Terceros (con el fin de definir e implantar las dos bases de referencia que permitan que los siguientes sistemas de tramitación electrónica tengan los datos únicos e íntegros de los actores de los procesos de tramitación del ayuntamiento: Base de Datos de Personal (un sistema centralizado de gestión de identidades), Interoperabilidad con el resto de Administraciones Públicas (mediante la interconexión con la red Interadministrativa de la Administración General del Estado y la incorporación de los módulos comunes del Ministerio de Administraciones Públicas, como sustitución de certificados en soporte papel, cambio de domicilio, notificaciones telemáticas, DNI Electrónico), Implantación de la Base Tecnológica necesaria para poner en marcha los pilares de Administración Electrónica; y Sede Electrónica.

• Nuevo Modelo de Gestión Tributaria. Finalmente, el ayuntamiento ha apostado por un nuevo modelo de Gestión Tributaria, Recaudación e Inspección de los tributos municipales que permita ofrecer una atención integral al ciudadano, de modo que en el momento en que entre en contacto con nosotros pueda resolver su petición o, al menos, tener clara la documentación que debe aportar para finalizar su trámite.

Para la implantación de este nuevo modelo, se ha estimado necesaria la concurrencia de dos requisitos. Por una parte, la existencia de una infraestructura organizativa dotada de personal con formación adecuada, tanto en el área tributaria como en el área técnica, que le capacite para atender de forma integral y directa a los ciudadanos, así como de otro tipo de infraestructuras como la instalación del turnomatic, ordenadores, impresoras, esca-

neres, teléfonos manos libres, etc. Por otra parte, una aplicación informática que permita implantar este modelo de gestión. La aplicación elegida ha sido SIGT-Sistema Integral de Gestión Tributaria, de la empresa GTT, que cubre el ciclo completo de la gestión de los ingresos municipales, aplicación a la que se solicitaron una serie de modificaciones para adaptarla a los requisitos establecidos por el Ayuntamiento de Valencia.

3. Estos proyectos van encaminados a mejorar la calidad de vida de nuestros ciudadanos mediante la mejora de los servicios que prestamos y, en el ámbito interno, una mayor eficiencia y eficacia en la gestión interna. Adicionalmente, permiten cumplir con los nuevos derechos electrónicos de los ciudadanos establecidos en la Ley 11/2007.

4. La Administración Electrónica se está desarrollando con la colaboración de multitud de empresas en diferentes ámbitos que podríamos estructurar en:

- Los proveedores de equipamiento y software básico como son: IBM, Software AG, HP, Oracle, ESRI, Documentum, VMWare, Novell, Microsoft.
- Los proyectos, integradores o desarrolladores de aplicaciones de gestión entre los que están: Steria, Cap Gemini, GTT, Telefónica, Indenova, Sogeti, Seidor, Iver, SCC.

Desde la aprobación de la Ley 11/2007, en el primer apartado hemos realizado una inversión que supera los 5 millones de euros y, en el apartado segundo, una inversión que supera los 10 millones de euros.

AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ Jon Kepa Zarrabe. Director de Hacienda y Economía. Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. **"Tenemos en marcha un Plan Tecnológico Estratégico a tres años"**

1. Consideramos que las tecnologías de la información deben jugar

Web de Economía y Hacienda del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

un papel activo y dominante en nuestra relación con el contribuyente. De hecho, desde hace tiempo ya tenemos en marcha servicios relevantes como son la autoliquidación de vehículos en la web, el pago on line en diferentes entidades financieras, el perfil de contratante y la emisión de certificados en la web. Estos servicios y otros plasman el impulso que estamos dando a los servicios prestados a través de las nuevas tecnologías.

Hasta tal punto lo consideramos prioritario en la gestión, tramitación y en los servicios prestados, así como en las relaciones que mantenemos con los contribuyentes, que hemos puesto en marcha un Plan Tecnológico Estratégico del Departamento de Hacienda y Economía para los próximos 3 años, en el que se cristalizan no sólo proyectos tecnológicos relacionados con la Gestión Tributaria, sino también relacionados con la Recaudación e Inspección Tributaria municipal, Contratación, Presupuestos, etc. Es decir, que afectan a todo el Departamento.

Así, todas nuestras acciones están encaminadas a impulsar el papel de las tecnologías de la información para conseguir una auténtica gestión inteligente de los servicios públicos, anticipándonos a las necesidades de los contribuyentes

2. Durante el año 2009, se han agrupado en la web municipal todos los contenidos, trámites y servicios relacionados con el Departamento de Hacienda y Economía a través de un portal exclusivo. <http://www.vitoria-gasteiz.org/hacienda>.

Durante este año 2010, se van a poner en marcha varios servicios, entre los que destacan los siguientes a incorporar a la web municipal:

Acceso a los datos fiscales de los ciudadanos y empresas a través de "Mis impuestos en un click". Además de consultar todos los datos necesarios y obtener documentación (copia de recibos, certificados, etc) desde la página web, los ciudadanos y las empresas podrán realizar altas, bajas y variaciones de diferentes impuestos como por ejemplo sobre el Impuesto de Actividades Económicas. En este mismo apartado "Mis impuestos en un click", los ciudadanos y empresas podrán también, realizar los cambios de domiciliaciones bancarias y domicilios de notificación.

Además, las gestorías y notarías podrán tramitar la presentación, las declaraciones y el pago de liquidaciones del Impuesto de Plusvalía a través de la web con toda la documentación asociada.

Los ciudadanos y las empresas podrán realizar la identificaciones de conductor a través de la web, en los casos que el titular del vehículo así lo estime necesario para esa denuncia de tráfico.

3. En concreto, los dos Servicios destacados en el punto anterior afectan a una parte importante de la población de Vitoria-Gasteiz. En concreto "Mis Impuestos en un Click" es susceptible de ser utilizado por todos los contribuyentes tanto ciudadanos como empresas. En el año 2009, el Servicio de Gestión Tributaria emitió 530.000 recibos. Sobre el tema de identificaciones de

conductores, en el año 2009, en la unidad de sanciones se tramitaron 17.000 identificaciones de conductores.

En general, el beneficio evidente es que, con estos proyectos y otros, damos un salto tecnológico en nuestra relación con los contribuyentes, dando señales de innovación continua, ofreciendo una atención multicanal desde cualquier lugar, en cualquier momento, "abierto 24 horas" trasladando una imagen de un Departamento de Hacienda eficaz, transparente, moderno, cercano y amable que se vuelca en satisfacer las necesidades de los contribuyentes disponiendo de medios y recursos tecnológicamente avanzados, prestando un servicio excelente.

4. Todos los proyectos los ha realizado el Departamento de Hacienda y Economía en colaboración con el Departamento de Tecnologías de la Información del ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

AYUNTAMIENTO DE TALAVERA DE LA REINA

Emilio Fernández Agüero. Tesorero. Ayuntamiento de Talavera de la Reina
"La administración electrónica no se puede entender con la enseñanza administrativista que hemos recibido"

1. Creo que aún no somos conscientes de la importancia que va a suponer la introducción de las nuevas tecnologías en la Administración Pública. Éstas van a implicar una serie de cambios enormes en el proceso o forma de obtener el producto que es autoconsumido por la Administración o que, como servicio, se ofrece al ciudadano. Aunque el resultado sea el mismo, la forma en la que se habrá llegado a él habrá cambiado enormemente, ganándose en rapidez, agilidad, y eliminando costes.

A todo este cambio no resulta ajena el área de gestión tributaria municipal. En el Ayuntamiento de Talavera, el servicio de gestión tributaria es uno de los más avanzados

en cuanto a la incorporación de las nuevas tecnologías. El personal del mismo se ha encontrado siempre dispuesto a asumir los retos que suponen cualquier tipo de innovación, convirtiéndose en una de las puntas de lanza del ayuntamiento en cuanto a puesta en marcha de nuevos procesos y asunción de cambios. Esta responsabilidad e implicación les ha permitido salvar las reticencias y rechazos que conlleva cualquier alteración, y confío que puedan hacer frente con éxito al cambio tecnológico que ahora se avecina.

Las nuevas tecnologías son las que, en estos momentos, están tirando del carro de la modernización local suponiendo una notable mejora en todos los ámbitos, y especialmente en el de la gestión tributaria, entendida en su acepción amplia de gestión, (liquidación), inspección y recaudación, ya sea voluntaria o ejecutiva.

Aunque por el momento son escasas las utilidades implantadas en el nuevo entorno tecnológico que conlleva la administración electrónica en nuestro ayuntamiento, pues nos encontramos en fase de arranque, limitándonos a gestiones sencillas, no complejas, como la descarga de documentos normalizados, la solicitud de duplicados, la obtención de certificados de pagos, etc., considero que todo ello es poco significativo con la gran revolución que se nos avecina.

Creo que no entendemos adecuadamente el concepto de Administración Electrónica. Nos pensamos que ésta es, ni más ni menos, que dejar todas las cosas tal y como las estamos haciendo y colgarlas en Internet. Aún no siendo experto en esta materia considero que la administración electrónica es mucho más, algo tan grande que se nos escapa de las manos y no podemos entender con la actual forma de pensar y la enseñanza administrativista que hemos recibido. Administración electrónica implica desaparición del papel, recepción y envío de comunicaciones telemáticas con terceros, tramitación electrónica de expedientes, un largo etc, que va a supo-



Emilio Fernández (Ayuntamiento de Talavera).

ner un profundo cambio en las administraciones.

No hay que confundirnos cuando decimos que tenemos un expediente electrónico, lo cual, dicho sea de paso, ya es un avance, consistente en escanear los documentos que forman parte del mismo, con la verdadera revolución, que es la tramitación electrónica del expediente.

Como uno de los muchos supuestos de lo que de verdad lleva aparejada la administración electrónica se me ocurre pensar, por ejemplo, en las actuaciones administrativas automatizadas, cuya existencia prevé la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, cuando en su artículo 38 establece que "Podrán adoptarse y notificarse resoluciones de forma automatizada en aquellos procedimientos en los que así esté previsto".

No nos hemos parado a pensar lo que esto significa, que es, ni más ni menos, que se puedan llegar a dictar actos administrativos generados por una máquina, a la que previamente se le habrá dicho cómo debe proceder y regulado su respuesta para una serie de actos masivos cuya existencia suelen ser muy frecuentes en el área de gestión tributaria.

Esto va a suponer un cambio enorme, de gran calado, para el que ni siquiera estamos mentalmente preparados los que somos gestores municipales, pues supera, con creces, nuestra capacidad de comprensión. Al igual que los contribuyentes, a los que se les abre una forma de interrelacionarse con la Administración tributaria totalmente nueva, sin necesidad de firma manuscrita, remitiendo la información que él precise por el medio que libremente

quiera, convirtiendo a la gestión tributaria en una gestión electrónica sin papeles, etc.

Imaginemos sólo un caso. Por ejemplo, las devoluciones de ingresos duplicados: Si se parametrizan los requisitos exigibles (la existencia de dos pagos, el transcurso de un tiempo, el no tener deudas en ejecutiva, etc.), nos encontramos ante un procedimiento reglado, para el que cabe una única solución o respuesta, no existiendo discrecionalidad alguna en la misma, por lo cual puede, perfectamente, habiéndose determinado el procedimiento y sus fases, montarse una actuación administrativa automatizada y liberar al ayuntamiento, y al alcalde o concejal de Hacienda, de la lectura y firma de cientos o miles de papeles, así como a la intervención del secretario dando fe y su posterior traslado al libro de resoluciones, etc., aliviando de enormes cargas de trabajo administrativo al ayuntamiento y otorgando unas respuestas muchísimo más rápidas al interesado.

Por lo expuesto, mi valoración es totalmente positiva sobre la influencia que van a tener las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la gestión tributaria local de nuestro ayuntamiento.

2. Ante el desconocimiento que desde las diferentes áreas municipales se tenía sobre este asunto de las tecnologías de la información, el proyecto de introducción e implantación de las TIC en las diferentes áreas del Ayuntamiento de Talavera ha sido asumido por el Servicio de Informática municipal. Podría decirse que han apechugado con un toro que nadie quería lidiar y que, no sin esfuerzo, han explicado a todos los responsables de los servicios, incluidos a los políticos, la gran trascendencia de lo que éstas implican.

El Servicio de Informática municipal nos ha trasladado que éste es un camino que conviene empezar cuanto antes, pero no por ello de forma insensata, ni alocada, sino con las ideas claras, con un diseño bien definido de lo que se quiere hacer y de las fases en las que se quiere implantar.

Por eso, ante las ansias por correr que tenían algunas áreas municipales, y de situar sus expedientes y la tramitación de éstos en el siglo XXII, y las pocas energías y el rechazo al cambio que tenían otras áreas, (como creo que ocurre en toda organización), el Servicio de Informática ha previsto una solución global, uniforme para todo el ayuntamiento, centralizando ellos el esquema y diseño de la estructura de la administración electrónica en todas las áreas, incluida la de gestión tributaria, y desaconsejando y no permitiendo compras de programas sueltos a unidades gestoras que fueran por libres si no estaban integrados en el nuevo edificio electrónico que se quiere construir.

Esto ralentiza el proceso, pero, qué duda cabe, hace navegar a todo el barco administrativo al unísono, sin que nadie se quede atrás.

El Servicio de Informática municipal ha desarrollado el proceso como en puridad establece la Ley 11 en su artículo 34, yendo precedido de la realización de un análisis de rediseño funcional y simplificación de los procesos, habiéndose considerado especialmente la supresión o reducción de la documentación requerida a los ciudadanos, mediante su sustitución por datos, transmisiones de datos o certificaciones, la previsión de medios e instrumentos de participación, transparencia e información, la reducción de plazos y tiempos de respuesta, y la racionalización de la distribución de las cargas de trabajo y de las comunicaciones internas.

De ahí que las actuaciones que en este proyecto se han realizado, empezando el edificio por los cimientos, han sido:

- Por un lado, se ha dotado a los sistemas de la infraestructura necesaria, se han consolidado servidores y almacenamiento, se ha intentado unificar sistemas y se ha trabajado en la seguridad, sobre todo de las comunicaciones que posteriormente soportarán el tráfico ayuntamiento-ciudadano.

- Por otro, se ha trabajado en la organización y estandarización del trabajo, realizando una consultoría de servicios y procedimientos ☞

que nos permita tener un punto de partida para afrontar la implantación de los sistemas que finalmente aportarán la funcionalidad al ciudadano.

En siguientes pasos será necesario incorporar herramientas de registro telemático, portafirmas electrónico, gestor documental, gestor de expedientes y plataforma de custodia de documentos como principales sistemas, para ir dando cobertura gradual a las actuales tramitaciones tradicionales.

En cuanto a la gestión tributaria, ya se han iniciado los pasos necesarios para dotar al sistema de los web services necesarios para la integración en la carpeta ciudadana, pudiendo contar en breve con funcionalidades de consulta de recibos, emisión de duplicados, certificados o solicitud de domiciliación como funciones más destacadas, dejando para más adelante servicios como pago telemático.

Honestamente, hay que reconocer que el Ayuntamiento de Talavera se encuentra en una situación de partida, cogiendo el tren, aunque creemos que vamos en la dirección adecuada.

3. La gestión tributaria local es una moneda con dos caras: por un lado, la razón propia de su existencia, su naturaleza y origen, es para la finalidad de exigir tributos; y, por otro lado, dar una serie de servicios al ciudadano colaterales a esta exigencia, como son la información o asesoramiento a través de la emisión de consultas, como posibilitar la gestión y facilitar trámites a estos, servicios como posibilidad de realizar pagos telemáticos, la concesión de fraccionamientos o aplazamientos on line, posibilidad de autoliquidaciones, de devoluciones de ingresos, etc.

En este proceso tecnológico, ganan ambas partes: no podemos negar que mejora la Administración, que dispondrá de herramientas más potentes, eficaces y rápidas para la exigencia, la cual habrá sufrido un cambio enorme en el proceder administrativo, y que gana el administrado, pues va a poder realizar sus

trámites con comodidad desde su casa, evitando desplazamientos: podrá seguir el curso de su expediente de forma telemática, sabiendo en cada momento qué funcionario o unidad tiene que darle respuesta y en donde se encuentra paralizado, respuestas más rápidas, etc.

Este nuevo entorno informático más complejo, más sofisticado, va a implicar necesariamente una transformación de arriba abajo de los procedimientos administrativos que se llevan a cabo, conllevando un cambio organizativo que va a afectar a la estructura actual, tendiendo a sistemas integrados de información y gestión y a una globalización en el tratamiento de la información.

4. En las diferentes fases que estamos llevando a cabo, podría concretarse, de forma resumida, que los proveedores tecnológicos suministradores del Ayuntamiento de Talavera han sido:

- Matt GKnowledge para montar la carpeta ciudadana y consultoría y asesoría en LOPD, por un importe de 30.000 euros.

- Everis para la parte de consultoría de procesos, 72.000 euros

- Mediatrunk en la parte de seguridad en las comunicaciones, 27.000 euros.

- En la consolidación de almacenamiento se encuentra WhiteBear Solutions, por 43.000 euros.

- Adquisición de una aplicación de Gestión de Catastro con GIS de Absys, por 52.200 euros.

- Y, por último, en el área de gestión tributaria que nos ocupa acabamos de adquirir una nueva aplicación de Gestión Tributaria de Sage Aytos, por 208.000 euros.

AGENCIA NOTARIAL DE CERTIFICACIÓN

Mario Abascal. Director General. Agencia Notarial de Certificación.

"Nuestro proyecto estrella es el Sistema Integrado de Gestión Notarial"

1. Ancert provee de soluciones tecnológicas al colectivo notarial

con alto valor añadido. El notario, como funcionario público, autoriza operaciones que se encuentran sometidas a liquidación tributaria, tanto a nivel autonómico como local.

El notario ofrece ya desde hace algún tiempo la posibilidad de liquidar los documentos notariales como parte de un proceso integral de soluciones, permitiendo así que el ciudadano ahorre tiempo y dinero en sus trámites con la administración y permitiendo, a modo de ventanilla única, efectuar todos los trámites acudiendo a un único sitio: la oficina notarial.

Durante todo este último año, hemos estado trabajando en integraciones con diferentes administraciones que permitan la liquidación tributaria en:

- Transmisiones Patrimoniales en todas sus modalidades para las Consejerías de Hacienda de las Comunidades Autónomas.

- Plusvalía Urbana (IVTNU) para las Diputaciones y Ayuntamientos.

- Consulta y liquidaciones de deudas IBI para las diputaciones y ayuntamientos.

Adicionalmente, y como proyecto innovador en la reutilización de datos informatizados, hemos conseguido que la Agencia Estatal de la Administración Tributaria autorice al Consejo General del Notariado, a través de Ancert, sustituir la declaración individual del modelo tributario 198 de suministro de información financiera, que por ley debe efectuar cada uno de los notarios, por un modelo centralizado comprensivo de todas las declaraciones individuales, ahorrando gestiones a los notarios y facilitando a la AEAT obtener de forma centralizada toda la información.

2. Ancert tiene como importantes pilares tecnológicos la seguridad que aporta la firma electrónica, las comunicaciones privadas en una red privada virtual, y la plataforma de trabajo homogénea y universal para todos los notarios, se encuentren donde se encuentren ubicadas las notarias. Esta última plataforma de trabajo ha sido nuestro proyecto

estrella durante el último año. SIG-NO (Sistema Integrado de Gestión Notarial) es una aplicación tecnológica que centraliza y optimiza toda la tramitación telemática de los notarios con las distintas Administraciones Públicas y otras entidades (por ejemplo, registradores, entidades financieras, etc.) y que permite a los notarios usar procesos integrados y homogéneos de trabajo en sus despachos notariales.

Todos los notarios, independientemente de la oficina notarial que ocupen, utilizan la misma plataforma, con los mismos servicios y trámites asociados lo que, además, permite que los traslados de notarios a otras oficinas notariales se efectúen sin "traumas" tecnológicos, ya que en su nueva ubicación se encontrarán con el mismo sistema.

Esta plataforma se encuentra alojada en un servidor seguro y encriptado a modo de caja negra cuya administración y mantenimiento corresponde a Ancert.

Actualmente, SIGNO aloja unos 25 servicios telemáticos (solicitud de NIF provisional, certificados de últimas voluntades, certificados de seguro de vida, certificados de denominación social, consulta de deudas de IBI, presentación de escrituras en registros, constitución de sociedades mercantiles, etc.) con un aumento considerable en estos últimos años. El compromiso de Ancert es implementar como mínimo cuatro nuevos servicios anuales.

Ancert trabaja para continuar dotando de nuevos servicios de claro valor añadido. Por citar alguno de ellos, comentaremos el nuevo proyecto de inscripción y constitución telemáticas de cooperativas y el de Consulta y liquidación del IBI y del Impuesto del Incremento de Valor de Terrenos de Naturaleza Urbana (conocido como Plusvalía Urbana).

Inscripción de cooperativas: A semejanza de los servicios de inscripción y constitución de sociedades mercantiles, este proyecto permite trabajar directamente integrados con la Consejería del Gobierno Vasco, a través del EJIE (Sociedad Informática del Gobierno Vasco),

para la constitución, consulta de cargos y otros trámites relacionados con las cooperativas.

El notario realiza en primer lugar, la formalización en la notaría del trámite concreto (constitución de la sociedad, nombramiento de cargos, etc.). Dependiendo del documento a formalizar y del trámite concreto a efectuar, al notario se le permite, de forma integrada y totalmente telemática, proceder a la solicitud de denominación social al Registro de Cooperativas, solicitar el CIF provisional a la AEAT y liquidar el impuesto en Vizcaya del ITP / AJD.

Una vez realizados satisfactoriamente los anteriores trámites, el notario realiza la inscripción de la constitución de la sociedad o de cualquier otro acto jurídico susceptible de ser inscrito en el Registro de Cooperativas del País Vasco. Por último, solicita el CIF definitivo a la AEAT. Todos estos trámites, que conforman el flujo completo que debe realizar un emprendedor para constituir una sociedad cooperativa y cualquier otro trámite posterior (ampliación de capital, nombramiento de cargos, fusión de sociedad, etc.), pueden ser realizados telemáticamente, suponiendo una gran ventaja para todos los implicados (emprendedor, Registro de Cooperativas y notario) en cuanto a reducción de plazos, costes y gestión.

Consulta y Liquidación del Impuesto de Bienes Inmuebles (IBI) y Liquidación Impuesto sobre Incremento de Valor de Bienes de Naturaleza Urbana (IIVTNU) y suministro de información a los Ayuntamientos o Diputaciones: Se ha integrado en el entorno SIGNO el servicio de Consulta y pago de Deudas del Impuesto de Bienes Inmuebles (IBI). A su vez, el servicio incorpora, con carácter opcional, la destacable funcionalidad de liquidación telemática de este impuesto obteniéndose una mejora sustancial de servicio para los clientes de la Notaría.

Consulta y pago de deudas de IBI: El servicio de Consulta y Pago de deudas de IBI está diseñado con el objetivo de ofrecer al colectivo de



Mario Abascal (Agencia Notarial de Certificación).

notarios y a las Administraciones de ámbito local, un medio sencillo, rápido y seguro de colaborar conjuntamente, utilizando para ello las herramientas tecnológicas más avanzadas en comunicaciones seguras facilitando la obligación de comunicar las deudas de IBI pendientes sobre una finca que va a ser transmitida dando respuesta al art. 64.1 del texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales aprobado por el R.D. Legislativo 2/2004 de 5 de marzo de 2004. Adicionalmente, el servicio también permite la liquidación de la deuda pendiente ahorrando costes a las Administraciones y garantizando el cobro del impuesto.

Liquidación de Plusvalías: El servicio de liquidación del IIVTNU es una herramienta a disposición de las notarías que deseen ofrecer un servicio de liquidación telemática inmediata a los clientes sujetos pasivos del impuesto. Esta liquidación telemática proporciona aspectos beneficiosos tanto para el cliente y el ayuntamiento como para el propio notario. El hecho de dar cumplimiento a las obligaciones tributarias en el mismo momento en que se produce el hecho imponible ofrece al sujeto pasivo la ventaja de obtener de forma inmediata el justificante de liquidación y pago, al ayuntamiento la recaudación rápida del impuesto y al notario la posibilidad de ofrecer un servicio de valor añadido con un coste menor que el de la gestión presencial.

Envío de ficha: Adicionalmente a los servicios anteriores, el colectivo notarial ofrece, dentro de la obligación de colaboración con las Administraciones Públicas, la posibilidad

de remitir a las administraciones locales integradas, un extracto completo de los documentos públicos firmados en un formato estructurado que les permita conocer de forma rápida, qué operaciones con relevancia tributaria se han realizado y, de este modo, poder calcular las liquidaciones que correspondan.

3. Como siempre, nuestro objetivo es doble: integrar servicios asociados a la confección y autorización de escrituras que permita a los notarios continuar aumentando el portafolio de servicios a prestar desde las notarías a sus clientes, que se traduzca en una eficiencia y ahorro de costes y tiempo respecto a los procesos actuales prestados por terceros, así como reducir costes innecesarios en la gestión de todos estos trámites, reduciendo colas y tiempo de espera de los ciudadanos. Adicionalmente, los notarios continúan colaborando con la administración, mediante el suministro de información que, por ley, están obligados a suministrar pero de forma más ordenada y eficiente.

Por poner un ejemplo, hoy por hoy, los notarios pueden, electrónicamente, dejar constituida en 1 día una sociedad. Todo el proceso es telemático: desde la solicitud al Registro Mercantil Central de la denominación social, pasando por la solicitud de NIF provisional y la liquidación del impuesto de operaciones societarias, hasta su inscripción en el Registro Mercantil. El ahorro de tiempo y dinero para el emprendedor es incalculable, ya que evita cualquier desplazamiento por las diferentes administraciones. Actualmente, estamos trabajando para posibilitar que los notarios puedan encuadrar a los emprendedores en la Seguridad Social, último paso definitivo para que todo el trámite sea completamente telemático.

Adicionalmente, los notarios también colaboran con la Dirección General de Pymes mediante el CIRCE en la constitución de las Sociedades Limitadas Nueva Empresa, remitiendo copias electrónicas y solicitando NIF provisionales para facilitar los trámites del emprendedor.

Muchos ciudadanos continúan hoy haciendo kilómetros para desplazarse a una Administración en sus relaciones con ésta. La existencia y utilización de las oficinas notariales puede suponer ahorro en tiempo y dinero a los ciudadanos y acercar la Administración a éstos. Por ejemplo, hasta hace poco, los ciudadanos tenían que acudir a las Direcciones Provinciales del Ministerio de Justicia para poder obtener el Certificado de Últimas Voluntades o el del Seguro de Vida en las particiones de herencia.

No obstante, desde hace más de dos años, todos los notarios pueden solicitar telemáticamente estos certificados. El resultado: los notarios están solicitando más del 50% de los certificados que se expeden actualmente en España y todos de forma electrónica. Esta utilización masiva de los servicios telemáticos beneficia a la administración, por cuanto reduce el número de personas que acuden diariamente a las ventanillas de la administración para efectuar trámites, ya que los notarios los solicitan telemáticamente.

4. El Consejo General de Notariado, a través de Ancert, ha invertido durante estos últimos años, más de 50 millones de euros desde el año 2003. Esta fuerte inversión se ha traducido en que los notarios en el año 2009 hayan efectuado más de 9 millones de trámites telemáticos y hayan usado su firma electrónica en más de 13 millones de ocasiones en los más de 25 trámites electrónicos de los que dispone actualmente, con las más altas cotas de seguridad y avance tecnológico.

Evidentemente, este esfuerzo está avalado por partners con alto valor añadido y garantías en el mercado, como Microsoft, IBM, Oracle, IECISA, Telefónica, etc. Aunque el conocimiento y el valor tecnológico de los más de 80 técnicos que componen Ancert permiten que las aplicaciones sean diseñadas, desarrolladas y mantenidas por equipos propios con alto conocimiento de negocio y que imposibiliten, en la práctica totalidad de los casos, externalizar su desarrollo. ☒