

Gestión de Tributos en Entidades Locales (VII)

El 22 de septiembre pasado, se celebró en Madrid la séptima edición del seminario "Gestión de Tributos", en este caso sobre "Entidades Locales", promovido por Fundación Socinfo y "Sociedad de la Información", con el patro-

AL evento se inscribieron 66 personas, de las que asistieron 50 finalmente. El primer ponente en intervenir fue Fernando Plaza, Director General de Gestión Tributaria Territorial (GTT), sobre "La aportación de GTT a la eAdministración en las entidades locales". Recordó que GTT es una compañía líder en colaborar con las Administraciones Tributarias Locales en la prestación de servicios de primer nivel como son la Colaboración en la gestión directa, Sistemas de información, y Consultoría y formación, con una plantilla de 621 personas y una facturación en 2009 de 30,2 millones de euros, 42 centros de trabajo y 8.250 usuarios de la aplicación, que está instalada en 24 ayuntamientos, 10 diputaciones y 4 gobiernos autónomos (2.192 municipios gestionados en total). Dijo que "en estos momentos, la aplicación de GTT constituye el mayor sistema de normalización de la gestión de tributos en el ámbito local", y describió los servicios informáticos integrales

(prestación completa del servicio informático, venta de licencias, su mantenimiento y evolución, y desarrollos a medida), y describió los servicios de administración electrónica incorporados en la aplicación (consulta de valores, pagos, justificantes, estado de expedientes, autoliquidación y pago, domiciliaciones...) y los relativos a interoperabilidad (funciones concretas y organismos vinculados). Terminó explicando que la implantación de la administración electrónica "es un cambio poliédrico: cultural, tecnológico, organizativo y jurídico".

Después fue el turno de Ángela Acín, Interventora de Gestión Tributaria de la Diputación de Barcelona, sobre "Algunas experiencias del ORGT Diputación de Barcelona", que cuenta con la delegación de gestión, recaudación e inspección tributaria

de 295 municipios. Comentó las consultas y trámites por teléfono en 2009 (187.629 llamadas recibidas), y las consultas y trámites de la oficina virtual (349.000 consultas y 191.000 trámites), para explicar las experiencias habidas con sus actuaciones más significativas, como el IBI Delegación (gestión tributaria, gestión catastral), IAE Delegación, IVTNU (autoliquidaciones presentadas y pagadas por internet), la colaboración desarrollada con notarios y el INE, la gestión y recaudación de multas de Tráfico, y el impulso del proyecto de notificaciones telemáticas en sede electrónica ORGT.

Manuel Francisco Rodríguez, Coordinador General del Organismo Autónomo de Recaudación y Gestión Tributaria de Salamanca de la Diputación de Salamanca, habló sobre "Modelos de excelencia y tec-

nología. Experiencia de REGTSA". Entre los compromisos de servicio con el ciudadano citó: Catálogo de trámites en el acto, tiempo medio de espera inferior a 5 minutos, devoluciones de ingresos en 1 día hábil, beneficios fiscales en 2 días hábiles etc, calendario de cargo de domiciliados, remisión de los domiciliados devueltos por falta de fondos al domicilio del contribuyente, cita previa en 48 horas, quejas y sugerencia en menos de 7 días, y transparencia y hasta 11 compromisos. El cumplimiento de estos compromisos ha llevado, entre otros aspectos, a: Creación de la sede y el registro electrónicos de REGTSA, portal de voz y accesibilidad AA, neutralidad tecnológica, identificación mediante DNIe, certificado FNMT y usuario y PIN, ampliación de los horarios y los servicios de atención telefónica (de 9 a 19 horas), y sistema de avisos y consultas a través del móvil (celular).

Tras la pausa café, intervino Ignacio Prieto, Director del Organismo

Las presentaciones utilizadas por los ponentes están disponibles gratis en www.socinfo.es.



Vista general de la primera mesa de ponentes (izda), y aspecto parcial del público asistente.



De izda a dcha, Ángela Acín, Fernando Plaza, Ignacio Prieto y Sergi Parra.



Un momento del café descanso.



Segunda mesa de ponentes.

Autónomo Provincial de Gestión Tributaria de Toledo, de la Diputación de Toledo, que opera para 187 ayuntamientos. Dijo que en 2009, se emitieron 860.000 recibos y se tramitaron 29.000 expedientes, y repasó los diferentes desafíos organizativos, técnicos y de gestión, así como la articulación de los canales

de información y asistencia al contribuyente (presencial, telefónico y telemático).

Enrique Calvete, Tesorero Municipal de la Diputación de A Coruña, habló sobre "La gestión del cambio en la recaudación", mediante siete medidas básicas: Integración organizativa bajo la tesorería, sistema

único de información con aplicación informática de mercado, creación de una unidad de atención al contribuyente central, transformación de las oficinas territoriales en oficinas integrales de atención al cliente, sistema único de notificaciones, potenciación de los elementos de comunicación ágil y directa con el

contribuyente (teléfono, fax, email, sms, oficina virtual), y línea 900 gratuita de atención al contribuyente.

A continuación, intervino Carmen Escobar, Jefa del Servicio de Gestión de Tributos del Ayuntamiento de Vitoria- Gasteiz, sobre los nuevos canales de interacción con el contribuyente, la información tributaria en la web, los proyectos en desarrollo y próxima implantación ("Mis impuestos en un click", declaración IAE en la web, expediente de transmisiones en la web) y el Plan estratégico tecnológico 2010 del Departamento de Economía y Hacienda (excelencia en la gestión, salto tecnológico).

Finalmente, habló Sergi Parra, Director de Operaciones de la Agencia Notarial de Certificación (Ancert), que representa a los más de 3.000 notarios españoles, sobre la plataforma tecnológica y los servicios de Ancert, la gestión de tributos en entidades locales y el modelo de colaboración. ☒



De izda a dcha, Manuel F. Rodríguez, Enrique Calvete y Carmen Escobar.