

Departamento Hacienda y Economía

- Seminario
“GESTIÓN DE TRIBUTOS EN ENTIDADES LOCALES (VII)”

La experiencia del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz

INDICE

- INTRODUCCIÓN
- NUEVOS CANALES DE INTERACCIÓN CON EL CONTRIBUYENTE. ANTECEDENTES.
- INFORMACIÓN TRIBUTARIA EN LA WEB. 2009
- PROYECTOS EN DESARROLLO Y PRÓXIMA IMPLANTACIÓN (OCT-DIC 2010)
- 2010 PLAN ESTRATÉGICO TECNOLÓGICO DEL DEPARTAMENTO DE ECONOMÍA Y HACIENDA

■ INTRODUCCIÓN

En el año 2001 se implanta una nueva aplicación informática denominada “SI2” (Sistema Municipal de Ingresos 2) que trata de dar respuesta a los nuevos requerimientos de tratamiento de las bases de datos e información necesarios para el ejercicio de las funciones de gestión y recaudación de los ingresos municipales.

Transcurrido el periodo de consolidación de la aplicación, se empiezan a promover actuaciones que posibiliten la utilización de las nuevas tecnologías en los procedimientos tributarios (WEB).

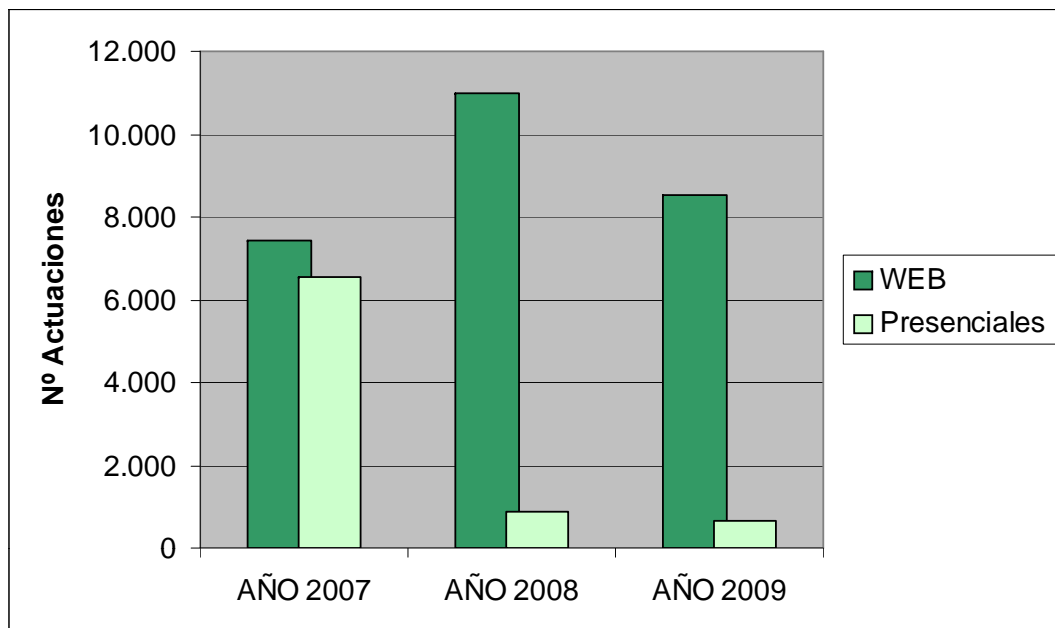
Con la elaboración del documento PET 2010-2012 (Plan Estratégico Tecnológico de Hacienda) , se quiere dar un impulso desde el Departamento de Hacienda y Economía, a la utilización, de las posibilidades tecnológicas actuales, en la totalidad de sus procedimientos.

■ Antecedentes. Pago por Internet 2001. Autoliquidación Vehículos Internet 2006

The screenshot shows the 'Autoliquidaciones' (Self-liquidations) section of the Vitoria-Gasteiz website. The page header includes the city logo, navigation links like 'La ciudad', 'Ayuntamiento', and 'Ayto. on line', and a search bar. The main content area is titled 'Autoliquidación de vehículos' and lists three entries for Nemesio Alday Marcos. The first entry, with reference number 2008-00000054, shows a payment of 121,87 € that is 'Cobrada' (collected) and has a 'justificante de pago' (receipt) button. The second entry, with reference number 2008-00000053, shows a payment of 127,04 € that is 'Pendiente' (pending) and has a 'pagar' (pay) button. The third entry, with reference number 2008-00000051, is partially visible. On the right side, there is a 'Búsqueda' (Search) section with date filters ('Desde', 'Hasta'), a state dropdown menu set to 'Todas', and buttons for 'ok', 'limpiar', and 'Pago Múltiple'. A sidebar on the left contains links for 'Justificante de pago' and 'Exportar autoliquidaciones'.

- RESULTADOS 2007 Y 2009 -

	WEB	Presenciales	% WEB sobre Total
AÑO 2007	7.427	6.539	53,18%
AÑO 2008	10.995	875	92,63%
AÑO 2009	8.546	652	92,91%



■ INFORMACIÓN DE PROCEDIMIENTOS TRIBUTARIOS EN LA WEB

- www.vitoria-gasteiz.org/hacienda
- Nuevo formato y contenido, puesta en marcha en diciembre 2009
- Objetivos:
 - *Accesibilidad*
 - *Información completa y amplia*
 - *Formato homogéneo*
 - *Identidad estructural*

Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz - Hacienda municipal - Windows Internet Explorer

http://www.vitoria-gasteiz.org/we001/was/we001Action.do?idioma=es&aplicacion=wb021&tabla=contenido&uid

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Favoritos Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz - Hacienda municipal

Vitoria-Gasteiz **Capital de vida** castellano

acceder a mi ayuntamiento

escribe el texto a buscar *Y si no encuentras lo que buscas...*

Hacienda municipal

HACIENDA MUNICIPAL

El Departamento de Hacienda y Economía tiene como misión principal la gestión y recaudación de los ingresos municipales que posibiliten la prestación de servicios públicos, la contratación de bienes y servicios, y la gestión del patrimonio público. Todo con transparencia, eficacia y modernidad, con el fin de que los y las ciudadanas realicen sus gestiones con información, comodidad y agilidad.

Información, servicios y gestiones

- Oficinas de atención ciudadana y teléfono de información 010 (945 161 100 desde fuera de Vitoria-Gasteiz).
- Oficina especializada de hacienda ASIAC y teléfono 945 161 160 (ASIAC).

Blog del Alcalde

Cuéntanos cómo haces Vitoria-Gasteiz verde por dentro

Plazas libres

CENTROS CÍVICOS Actividades 2010-2011

2010-2011 Actividades educativas municipales

Educar a los menores en el uso sin riesgos de internet guía para madres y padres

vitoria-gasteiz 265 days

Intranet local 100%

Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz - Impuestos municipales - Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) - Windows Internet Explorer

http://www.vitoria-gasteiz.org/we001/was/we001Action.do?aplicacion=wb021&tabla=contenido&idioma=es&uid

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Favoritos Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz - Impuestos municipa...

ayuntamiento **Capital de vida** castellano acceder a mi ayuntamiento

escribe el texto a buscar Y si no encuentras lo que buscas...

Impuestos municipales - Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI), contribución o catastro

El Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI), contribución o catastro es un tributo que grava la propiedad de un inmueble o la titularidad de derechos reales sobre el mismo. Afecta a todos los inmuebles de naturaleza rústica o urbana situados en el término municipal.

El impuesto es exigible a día 1 de enero de cada año natural y a la **persona propietaria** del bien o titular del derecho real a ese día. Los cambios que se produzcan con posterioridad a dicha fecha, en la titularidad del bien o en sus características, surtirán efectos en el periodo impositivo siguiente, es decir, en el recibo del año siguiente.

Su periodo impositivo coincide con el año natural. Esto significa que **NO se prorratea** o divide la cuota en el supuesto de cambio de titularidad del bien a lo largo del periodo impositivo gravado.

- Alta y baja del impuesto:
 - Construcciones nuevas
 - Compraventa de inmuebles
 - Transmisión de inmuebles por herencia
 - Transmisión de inmuebles por herencias yacentes o no repartidas
- Pago en plazos
- Cálculo
- Bonificaciones y exenciones
- Devolución de ingresos

Blog del Alcalde

Cuéntanos cómo haces Vitoria-Gasteiz verde por dentro

Plazas libres CENTROS CIMCOS Actividades 2010-2011

2010-2011 Actividades educativas municipales

Educar a los menores en el uso sin riesgos de internet guía para madres y padres

vitoria-gasteiz 365 days

Intranet local 100%



The screenshot shows a web browser window displaying the website of the Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. The page title is "Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz - Hacienda municipal - Pago". The browser address bar shows the URL: <http://www.vitoria-gasteiz.org/we001/was/we001Action.do?aplicacion=wb021&tabla=contenido&idioma=es&uid>. The page features the Vitoria-Gasteiz logo and the slogan "Capital de vida". A search bar is present with the text "escribe el texto a buscar" and a "Buscar" button. A language selector is set to "castellano". A navigation menu includes "acceder a mi ayuntamiento". The main content area is titled "Hacienda municipal - Pago" and contains the following text: "El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz facilita diferentes sistemas para realizar los pagos, que se pueden realizar en dos periodos diferentes." Below this, there are links for "Pago online", "Oficinas de entidades financieras colaboradoras | Oficinas de atención ciudadana | Oficina de ASIAC", and "Giro postal al Servicio de Recaudación". A section titled "Información relacionada" lists several municipal taxes: "Tasa por la recogida de basuras - Otros tributos y pagos por servicios municipales", "Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE) - Impuestos municipales", "Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI), contribución o catastro - Impuestos municipales", "Impuestos municipales - Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (antes Plusvalía)", and "Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica - Impuestos municipales". A note at the bottom states: "Si la información de la página no responde a sus necesidades informativas, solicítela a través del Buzón ciudadano." The right sidebar contains several widgets: "Blog del Alcalde", "Cuéntanos cómo haces Vitoria-Gasteiz verde por dentro", "Plazas libres", "CENTROS CIVICOS Actividades 2010-2011", "2010-2011 Actividades educativas municipales", "Educar a los menores en el uso sin riesgos de internet guía para madres y padres", and a "vitoria-gasteiz 265 days" logo. The browser status bar at the bottom shows "Intranet local" and a zoom level of "100%".

- **PROYECTOS EN DESARROLLO Y
PRÓXIMA IMPLANTACIÓN
(OCT-DIC 2010)**

- Mis impuestos en un click
- Declaración IAE en la web
- Expediente de transmisiones en la web

Buscar

Y si no encuentras lo que buscas...

utiliza las Fichas Guía

44677965M LUIS QUIROGA GUNDIN

Cambiar el pin de mi tarjeta

Desconecta

Mis tributos periódicos

Listado de mis tributos periódicos

Calendario de periodos de pago

Solicitar el pago en plazos

Gestiones online:
 Obtener certificados de impuestos

Obtener certificados de deuda

Cambiar domiciliaciones bancarias

Cambiar domicilios de notificación

Acceder a mis recibos y multas

Información general sobre:
 Tramitación del cambio de titular

LUIS QUIROGA GUNDIN
 DNI/NIF: 44677965-M

Imprimir

Corregir errores en datos del DNI/NIF

Exportar datos

Ver vencimiento de pagos

 Búsqueda de tributos

1-5 de 48

1 | 2 | 3 | >

Tributo	Datos del Tributo	Último Recibo	Importe
IBI RUSTICA Periodo de pago del 15.05.2010 al 21.07.2010	Referencia 18417 0059-PRUE-PRUE-PRU-PRUEBA SUPERFICIE Ver detalle del tributo Dom. Notificación: SAN MARTIN DE ABENDAÑO, PLAZA 4 02 B Cambiar 1009 VITORIA-GASTEIZ ARABA/ÁLAVA Dom. Bancario: 2097-150-92-106754589 Cambiar Anular	2010-114248 Ver todos	4.800,00€ Pendiente Pagar
IBI RUSTICA Periodo de pago del 15.05.2010 al 21.07.2010	Referencia 18421 0059-CCCC-CCCC-CCC-EWEWEWEW Ver detalle del tributo Dom. Notificación: ZAPATERIA 6 01		

 **Vitoria-Gasteiz** a- a+
Capital de vida castellano

Y si no encuentras lo que buscas...

44677965M LUIS QUIROGA GUNDIN [Cambiar el pin de mi tarjeta](#)

Mis recibos y multas

LUIS QUIROGA GUNDIN [» ayuda](#)
DNI/NIF: 44677965-M

1-5 de 5 1

Estado de pago: TODOS [» Imprimir Selección](#)
Año de documento: 2010

Documento: 2010/114248 **IBI RUSTICA**
0059-PRUE-PRUE-PRU-PRUEBA SUPERFICIE
F. Vencimiento:
Estado: PENDIENTE
Importe Total: 4800.00 €
[Ver documento: 2010/114248](#)
[Pagar recibo: 2010/114248](#)

Documento: 2010/113846 **VALLAS**
ADRIANO VI 8 02 IZ
F. Vencimiento: 05/06/2010
Estado: PENDIENTE
Importe Total: 43.09 €

Búsqueda de recibos y multas
Estado de pago:
Nº de documento:
Nº de boletín de multa:
Año de documento:

Pago múltiple de recibos pendientes
Año de documento:

Y si no encuentras lo que buscas...

44677965M LUIS QUIROGA GUNDIN [Cambiar el pin de mi tarjeta](#)

■ Domiciliaciones bancarias

LUIS QUIROGA GUNDIN
DNI/NIF: 44677965-M[» ayuda](#)

1-5 de 50

[1](#) | [2](#) | [3](#) | [4](#) | [5](#) | [>](#)

Ingreso IBI RUSTICA Referencia:18417
0059-PRUE-PRUE-PRU-PRUEBA SUPERFICIE
Entidad bancaria: C.A. DE VITORIA Y ALAVA
Cuenta: 2097-0150-92-0106754589
[Anular domiciliación](#)
[Cambiar domiciliación](#)

Ingreso IBI RUSTICA Referencia:18421
0059-CCCC-CCCC-CCC-EWEWEWEW
Entidad bancaria: CAJA LABORAL POPULAR S.COOP.
Cuenta: 3035-0012-74-0791017214
[Anular domiciliación](#)
[Cambiar domiciliación](#)

Ingreso IBI URBANA Referencia:211280
0991-0810-0001-0001-0001-LASARTE 28 BAJO
Sin domiciliación
[Nueva domiciliación](#)

■ Búsqueda de domiciliaciones

Ingreso

[TODOS]

Nº de Referencia

[Cambiar todas las domiciliaciones actuales a una cuenta](#)
Se cambiarán todas las referencias que están actualmente domiciliadas

[Domiciliar todo a una cuenta](#)
Se cambiarán todas las referencias

[Domiciliar lo no domiciliado a una cuenta](#)

Y si no encuentras lo que buscas...

44677985M LUIS QUIROGA GUNDIN [Cambiar el pin de mi tarjeta](#)

■ Mis domicilios de notificaciones

LUIS QUIROGA GUNDIN
DNI/NIF: 44677965-M

1-5 de 49

[1](#) | [2](#) | [3](#) | [4](#) | [5](#) | [>](#)

Ingreso IBI RUSTICA Referencia: 18417
0059-PRUE-PRUE-PRU-PRUEBA SUPERFICIE
Domicilio: SAN MARTIN DE ABENDAÑO, PLAZA 4 02 B
1009- VITORIA-GASTEIZ
[Cambiar domicilio de notificación](#)

Ingreso IBI RUSTICA Referencia: 18421
0059-CCCC-CCCC-CCC-EWEWEWEW
Domicilio: ZAPATERIA 6 01
1001- VITORIA-GASTEIZ
[Cambiar domicilio de notificación](#)

Ingreso IBI URBANA Referencia: 211280
0991-0810-0001-0001-LASARTE 28 BAJO
Domicilio: SAN MARTIN DE ABENDAÑO, PLAZA 4 02 B
1009- VITORIA-GASTEIZ
[Cambiar domicilio de notificación](#)

■ Búsqueda de domicilios de notificación

Ingreso

Nº de Referencia

[Cambiar todos los domicilios](#)
Se cambiarán todas las referencias

Buscar

Y si no encuentras lo que buscas...

[utiliza las Fichas Guía](#)44677965M LUIS QUIROGA GUNDIN [Cambiar el pin de mi tarjeta](#)[Desconectar](#)

■ Certificados de Recaudación

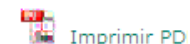
LUIS QUIROGA GUNDIN
DNI/NIF: 44677965-M

Mediante este servicio podrá obtener certificados expedidos por el Servicio de Recaudación, con los que podrá acreditar:

1. Que no tienen deuda con la Hacienda Municipal. Dependiendo de la necesidad, se pueden obtener los siguientes certificados:

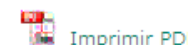
[Certificado de estar al corriente de pago general](#) >>AYUDA

Se emitirá cuando necesite acreditar que no tiene ninguna deuda con la Hacienda Municipal. Cualquiera que sea la naturaleza de la misma- Impuestos, tasas, precios públicos, sanciones.-



[Certificado de estar al corriente de mis obligaciones tributarias](#) >>AYUDA

Se emitirá cuando necesite acreditar que no tiene pendiente de pago impuestos, tasas y/o precios públicos.



[Certificado de estar al corriente de pago del impuesto de bienes inmuebles](#) >>AYUDA

Se emitirá cuando necesite acreditar que no tiene deuda con la Hacienda Municipal, exclusivamente del Impuesto de Bienes Inmuebles, pudiendo seleccionar uno o varios inmuebles de su propiedad.

[Certificado de estar al corriente de pago de impuesto o tasas concretos](#) >>AYUDA

Se emitirá cuando necesite acreditar que no tiene deuda con la Hacienda Municipal, seleccionando el impuesto o la tasa de los que necesita la certificación.

2. La deuda que tiene pendiente con la Hacienda Municipal y se quiere obtener un certificado con el detalle de la deuda:

[Certificado de deuda](#) >>AYUDA

44677965M LUIS QUIROGA GUNDIN [Cambiar el pin de mi tarjeta](#)

Listado de Mis Tarjetas OTA

[Solicitud de tarjeta OTA residente](#)[Identificación del titular:](#)[Listado de Mis Tarjetas OTA](#)

DNI/NIF: 44677965-M

Nombre / Razón Social: LUIS QUIROGA GUNDIN

[Mis domicilios de notificación de tarjetas OTA](#)[Identificación de las tarjetas:](#)[Mis domiciliaciones bancarias de tarjetas OTA](#)

Tarjeta:	Matrícula:	Zona:	Tipo Tarjeta:	Validez:
35146	VI-1111-MN	2C	RESIDENTE	2010

[Zonas de OTA](#)

Y si no encuentras lo que buscas...

44677985M LUIS QUIROGA GUNDIN [Cambiar el pin de mi tarjeta](#)

■ Consultas Generales

■ Menu IAE

- [Consultas generales](#)
- [Listado de actividades](#)
- [Nueva Actividad de IAE](#)
- [Cambio de socios](#)
- [Recibos de IAE](#)
- [Certificados generales](#)
- [Declaración de volumen de operaciones](#)
- [Listado de actuaciones](#)

A) Buscador de epígrafes:

Buscar epígrafe:

Contiene:

Grupo / Epígrafe:



B) Características del impuesto:

Y si no encuentras lo que buscas... 44877985M LUIS QUIROGA GUNDIN [Cambiar el pin de mi tarjeta](#)Usted se encuentra en: [Declaración Web de Plusvalías](#) > [Mantenimiento de Declaraciones](#)**GESTORIA MUGICA, S.PRUEBA**
DNI/NIF: B01242924**Criterios de búsqueda**

Declaración Web	<input type="text" value="2010"/> / <input type="text" value="HAC"/> <input type="text" value="PV"/> <input type="text"/>
DNI o CIF	<input type="text"/>
Fecha Trámite Desde	<input type="text"/> <input type="text" value="(dd.mm.aaaa)"/> <input type="text" value="Hasta"/> <input type="text"/> <input type="text" value="(dd.mm.aaaa)"/>
Fecha Transmisión Desde	<input type="text"/> <input type="text" value="(dd.mm.aaaa)"/> <input type="text" value="Hasta"/> <input type="text"/> <input type="text" value="(dd.mm.aaaa)"/>
Tipo de Transmisión	<input type="text" value="Elija uno"/> <input type="button" value="Buscar"/> <input type="button" value="Limpiar"/>

Declaración Web

Fecha Transmisión

Tipo de Transmisión

Año/Protocolo

Total Declaraciones Web 0

2010 PLAN ESTRATÉGICO TECNOLÓGICO DEL DEPARTAMENTO DE HACIENDA Y ECONOMÍA

PLAN DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO DE HACIENDA

IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS ESTRATÉGICOS DEPARTAMENTO DE HACIENDA

Fechas: 31 marzo, 4, 13, 26 mayo 2010



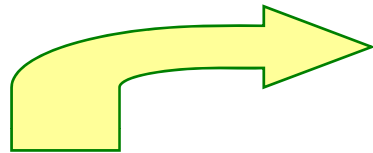
PROCESO	ACTIVIDADES	ACTIVIDADES	ACTIVIDADES	ACTIVIDADES	ACTIVIDADES
Estrategia	Elaboración del Plan Director	Seguimiento del plan director	Elaboración del Plan anual	Seguimiento del plan anual	Representación externa (participación en foros, ...)
Desarrollo Personas	Comunicación	Formación	Reconocimiento	Participación	Gestión del conocimiento
Comunicación externa	Conocer expectativas y nivel de satisfacción de los grupos de interés externos	Elaborar planes de comunicación	Seguimiento de Planes de Comunicación		
Desarrollo Tecnológico	Elaboración plan Tecnológico	Seguimiento del plan			
Mejora Continua	Certificaciones	Análisis y mejora de procesos	Análisis y comparación con otros		

Plan Estratégico Tecnológico del Departamento de Hacienda y Economía (PET) 2010-2012

- 1. Introducción**
- 2. Marco de referencia estratégico**
- 3. Líneas estratégicas**
- 4. Desarrollo de las líneas estratégicas: objetivos y proyectos**
- 5. Clasificación de los proyectos**
- 6. Conclusiones**

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL PET

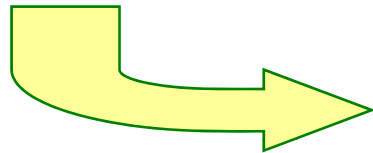
■ **Objetivos estratégicos del PET**



■ **Excelencia en la gestión** provocando una utilización de los recursos de forma eficaz y eficiente (no incidencias, ahorro de recursos, no duplicidad de medios y esfuerzos, etc..)

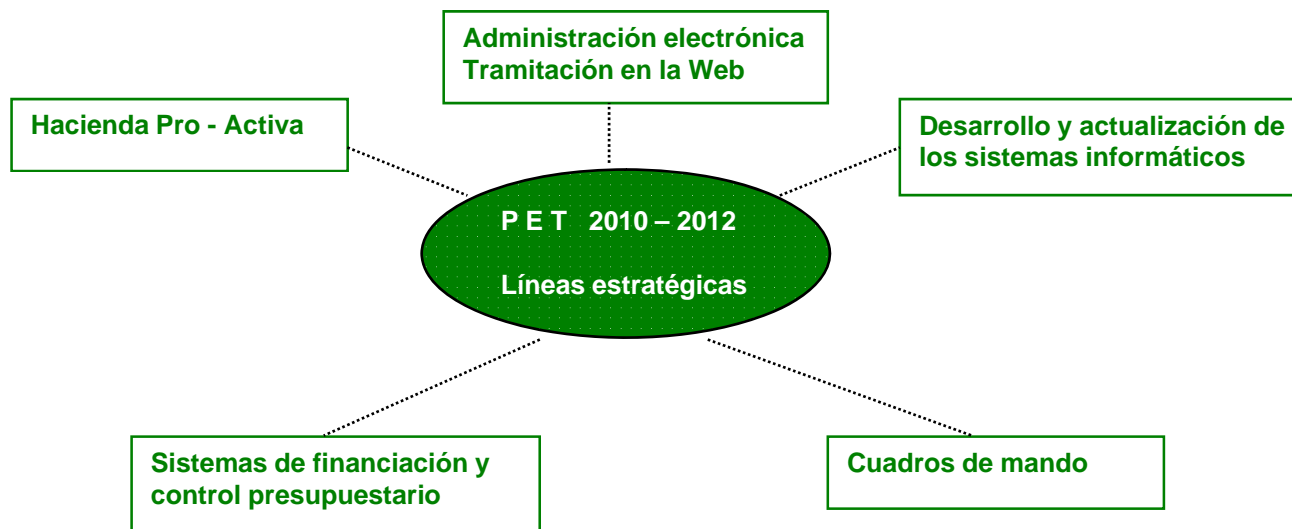


■ **Dar un salto tecnológico** en nuestra relación con los ciudadanos, dando señales de innovación continua, en la que se implante una auténtica gestión inteligente de los servicios públicos, anticipándonos a las necesidades de los ciudadanos, ofreciendo una atención multicanal desde cualquier lugar, en cualquier momento



■ **Cumplimiento de los valores anteriormente descritos** transmitiendo una imagen de la Hacienda Municipal eficiente, transparente, moderna, cercana y amable

LÍNEAS DE ACTUACIÓN DEL PET



PROYECTOS
<p>Mis impuestos en un click</p>
<p>Contratación electrónica Declaraciones de IAE e IVTNU en la web Notificación electrónica Adaptación Ley 18/2009 al procedimiento sancionador</p>
<p>Dotar de PDA's a los vigilantes OTA y a Policía Local Identificación de conductores en la web</p>
<p>Facturación electrónica Comunicación vía SMS. Nuevo canal de comunicación Envío de boletines informativos Envío masivo de recibos y comun.tributarias por email Sistema integral de Gestión Patrimonial</p>
<p>Consulta expediente sancionador en la web Tramitar Acuerdos de pago en la web Tramitar Bonificaciones y Exenciones en la web Consulta y registro de facturas en la web Gestión de los procedimientos concursales Herramienta para la elaboración de un Ppto Estratégico Procedimiento de derivación de deuda Tramitación de embargos de fincas y vehículos Consultas e informes de seguimiento de Recaudación Herramienta para el gestión de la deuda y de Tesorería Incorporar la totalidad de estudios de costes al sistema</p>
<p>Certificados deuda en la web Devolución de ingresos en la web Herramienta para la elaboración del Ppto Ordinario Incorporar doc. digitales a procedimientos de Hacienda</p>