



Ayuntamiento  
de Las Palmas  
de Gran Canaria



## VI CONGRESO NACIONAL DE INNOVACIÓN Y SERVICIOS PÚBLICOS

Transformación digital  
al servicio de las personas

Madrid · 2 y 3 de Marzo





Ayuntamiento  
de Las Palmas  
de Gran Canaria



# La gestión tributaria como eje para la transformación

Juan Francisco Herrera Rodríguez



## La Gestión Tributaria como eje para la transformación



### Antes y después de la implantación del S.I.T.

**Ejemplo:** Notificación providencia de apremio / Multa de tráfico / IBI / Vehículos

- Atención
- Modo
- Ubicación física
- Personas atención
- Plazo de resolución
- Formato actuación

### Antes

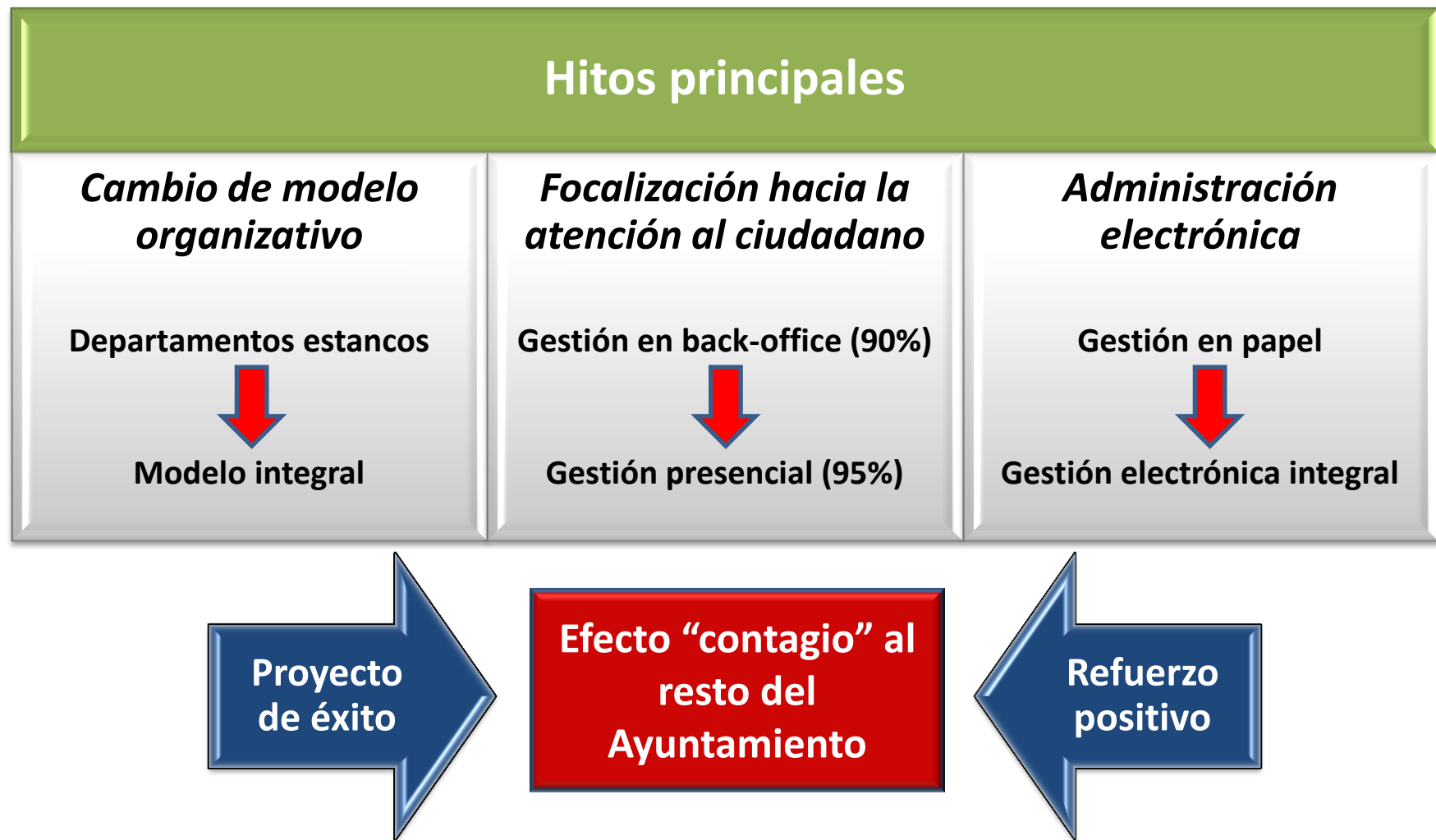
- Solo servicios centrales
- Solo presencial
- 4 plantas
- 5 personas
- Indeterminado
- En papel

### Después

- Centrales y 5 Distritos
- Presencial y telemático
- 1 planta, con cita previa
- 1 persona
- Inmediato – 95%
- Electrónico integral

**Caos**

## 2012: Implantación nuevo Sistema de Información Tributario y Recaudatorio



## La Gestión Tributaria como eje para la transformación

¿Ha sido un proyecto de éxito?

Rotundamente  
**SI**

### 1 – Aumento de la recaudación





## La Gestión Tributaria como eje para la transformación

### 2 – *Éxito de la Administración Electrónica*

Expedientes gestionados de 2012 a 2015	260.000
Finalizados	98%
Pendientes de finalizar	2%

- *El 60% de los pendientes se deben a causas extramunicipales*
- *Ningún expediente ha tenido que gestionarse fuera del Sistema*

### 3 – *Valoración de los usuarios*

Valoran como “sobresaliente” el funcionamiento de la herramienta

### 4 – *Ámbito de aplicación*

Los expedientes tributarios y recaudatorios abarcan casi el 50% del total de los que se gestionan en el Ayuntamiento

## La Gestión Tributaria como eje para la transformación

### Estado actual de la Administración Electrónica

		Expedientes a instancia de parte		
		Áreas administrativas		
Fases Administrativas		Area económica <i>(45-46% del volumen)</i>	Serv. Sociales <i>(3-5% del volumen)</i>	Resto de áreas <i>(50-52% del volumen)</i>
Inicio	Herramienta	GTT / eXperta (*) Comunicaciones Interdepartamentales	eXperta Comunicaciones Interdepartamentales	eXperta Comunicaciones Interdepartamentales
	Formato	Electrónico	Electrónico	Electrónico
Gestión interna	Herramienta	GTT / Firmadoc	Proservic	En proceso de Informatización
	Formato	Electrónico	Electrónico	
Finalización	Herramienta	Resoluciones y Decretos	Resoluciones y Decretos	Resoluciones y Decretos
	Formato	Electrónico	Electrónico	Electrónico

## La Gestión Tributaria como eje para la transformación

### Cumplimiento integral de la nueva Ley - Plan de actuación

**Faltan por informatizar, bajo modelo electrónico integral, aproximadamente, el 52% de los procedimientos administrativos del Ayuntamiento**

- Contratación del servicio de análisis, implantación y puesta en marcha de expedientes, sobre una herramienta informática, a suministrar por el adjudicatario.*
- Duración del proyecto: 2 años, más posible prórroga por 2 adicionales.*
- Priorización de un primer grupo de 52 procedimientos, en primera fase (al menos uno por unidad administrativa).*
- Equipo de trabajo del adjudicatario, con presencia física continua en las instalaciones municipales, durante todo el proyecto.*
- Se priorizarán los expedientes que tengan incidencia tributaria (tasas, licencias, etc.).*
- En sucesivas fases, se definirán nuevos grupos de procedimientos, en función de las necesidades de las áreas, hasta llegar a la informatización del 100%.*



## La Gestión Tributaria como eje para la transformación



### Decisiones adoptadas por el Ayuntamiento

- ❑ *Implantación, bajo la misma plataforma, de todos los procedimientos administrativos*

#### Razones objetivas

- *De entre las herramientas con que ya cuenta el Ayuntamiento, la que más se ajusta a nuestras necesidades es la que ya utilizamos en el Sistema Tributario.*
- *Cuenta con todos los módulos tecnológicos necesarios (firma electrónica, portafirmas, libro de resoluciones, gestor documental, archivo digital, etc.).*
- *Dispone de todos los servicios de interoperabilidad disponibles (DGT, AEAT, Seguridad Social, Catastro, Entidades Financieras, Notarios, etc.).*
- *Ya está integrada con las aplicaciones corporativas del Ayuntamiento (Contabilidad, Registro, Sede electrónica, Resoluciones, etc.).*
- *Soporta, desde hace 5 años, la gestión de más de 346 procedimientos, en formato electrónico integral.*
- *Permitirá centralizar todas las liquidaciones económicas en un único Sistema.*
- *Los usuarios tienen una predisposición muy positiva, frente a fracasos anteriores.*