

31
/01
23

Premios Socinfo Digital “Andalucía TIC”


SOCINFO
sociedad de
la información digital



Premios Socinfo Digital: “ANDALUCÍA TIC”

Categoría: Premio Digitalización de los Servicios al Ciudadano

Proyecto: SERVICIOS TRIBUTARIOS DIGITALES DE LA ADMINISTRACIÓN LOCAL A LA SOCIEDAD DE LA PROVINCIA DE CÁDIZ

Introducción.	3
Descripción del proyecto.	3
Repercusión para el ciudadano y las Administraciones.	6
Equipo de desarrollo y proveedores.	7
Valoración económica.	7
Plazos de cumplimiento.	7

Introducción.

El año de la publicación definitiva de las leyes “39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas” y “40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público” en el año 2015, el Servicio Provincial de Recaudación y Gestión Tributaria de la Diputación Provincial de Cádiz (en adelante, SPRyGT) junto con la Empresa Provincial de Información de Cádiz, S.A., adscrita a la Diputación Provincial de Cádiz (en adelante, EPICSA) trazaron un plan de actuación para transformar los servicios tributarios digitales que ofrecía el SPRyGT a la sociedad.

En cada uno de los periodos se planteó siempre trabajar con el mismo esquema:

- Diagnóstico del estado actual de los servicios tributarios digitales a la sociedad.
- Identificación de las acciones más urgentes a acometer.
- Hoja de ruta con las actuaciones a realizar en el cuatrienio en cuestión.
- Revisión anual de las actuaciones realizadas.

Con ello, ambas entidades hemos conseguido asegurar la innovación continua y la sostenibilidad que requiere un servicio público de estas características.

Recientemente se ha cerrado el segundo cuatrienio con la revisión de las actuaciones realizadas y ya se está trabajando en el diagnóstico, identificación y definición de la hoja de ruta del tercer cuatrienio que abarcaría del año 2023 al año 2026.

Descripción del proyecto.

En el primer periodo de este plan de actuación que abarca desde el año 2015 al 2018 la hoja de ruta fue la siguiente:

- Necesidad de implementar las notificaciones electrónicas. Independientemente de si el destinatario seleccionaba su recepción en papel (solo para personas físicas), siempre se pone a disposición del destinatario de la recepción de la notificación por Sede electrónica. Esto se implementó en octubre del 2016 a la vez de la entrada en vigor de las dos leyes anteriormente citadas. El resultado fue que ya en 2018, gracias a la nueva sede electrónica, se registró un aumento espectacular (364 %) en las notificaciones emitidas exclusivamente electrónicas. En concreto un total de 91.673.
- Necesidad de una nueva sede electrónica que mejorará la usabilidad de la que se tenía actualmente. La nueva versión de la sede se puso en producción en mayo del 2018 y entre otras mejoras destacar la usabilidad de los procedimientos de petición de fraccionamientos y PPP (Plan de Pago Personalizado), concediendo éstos automáticamente en función de una parametrización dada por el SPRyGT. Durante el periodo 2015-2018 se realizaron un total de 66.940 trámites en sede electrónica. Un crecimiento que en 2018, con la nueva sede electrónica ya en producción,

supuso un crecimiento del 364% con respecto a 2017. No en vano solo ese año se llevaron a cabo 50.470 trámites en sede electrónica.

- Proveer a la sociedad de un canal de pago telemático por la administración. Se incluyó la posibilidad de pago telemático con TPV virtual por la sede electrónica estando identificado con certificado o CL@VE. Una mejora que en 2018 representó alcanzar la cifra de 1.582.078,16 € en torno a más de 7.000 trámites de pago.
- Proveer a la sociedad la posibilidad de obtener información tributaria por la sede. Se implementó varios informes con certificado o CL@VE como estar al corriente de pago, informe de situación de recibos, informe de deudas pendientes, obtención de carta de pago, etc.

La hoja de ruta de las acciones a realizar el segundo periodo de este plan de actuación que abarca desde el año 2019 al 2022 se vió alterada por la pandemia que aconteció en 2020 y que ocasionó redoblar el impulso que se estaba dando por parte del SPRyGT y que si cabe todavía giró más en torno a proporcionar a la ciudadanía y empresas plataformas de fácil uso y de obtención inmediata, en la medida de lo posible, de la información/acción demandada, pero siempre proporcionando la seguridad necesaria y salvaguardando la privacidad del solicitante. En definitiva, la iniciativa impulsada por el SPRyGT y EPICSA se consolidó para continuar en el desarrollo de una administración digital, ya imparable y transformadora. En los últimos años el SPRyGT se encuentra inmerso en una auténtica transición digital que le permite consolidar un modelo de administración eficaz y eficiente, pero que a la vez proyecta un alto nivel de calidad hacia las entidades locales de la provincia de Cádiz y, lógicamente, hacia la propia ciudadanía.

Los grandes garantes de esta filosofía centrada en el dato son **DipuPay**¹ – APP de pago ganadora de un premio en el CNIS del 2019 ²- y la **Sede del SPRyGT**, que en 2019 ya acumulaba un total 150.812 trámites, dejando muy atrás la estupenda cifra que supuso su actualización en 2018 (50.470 trámites), reflejando un nuevo crecimiento cercano al 200%.

La hoja de ruta definitiva en este cuatrienio fué:

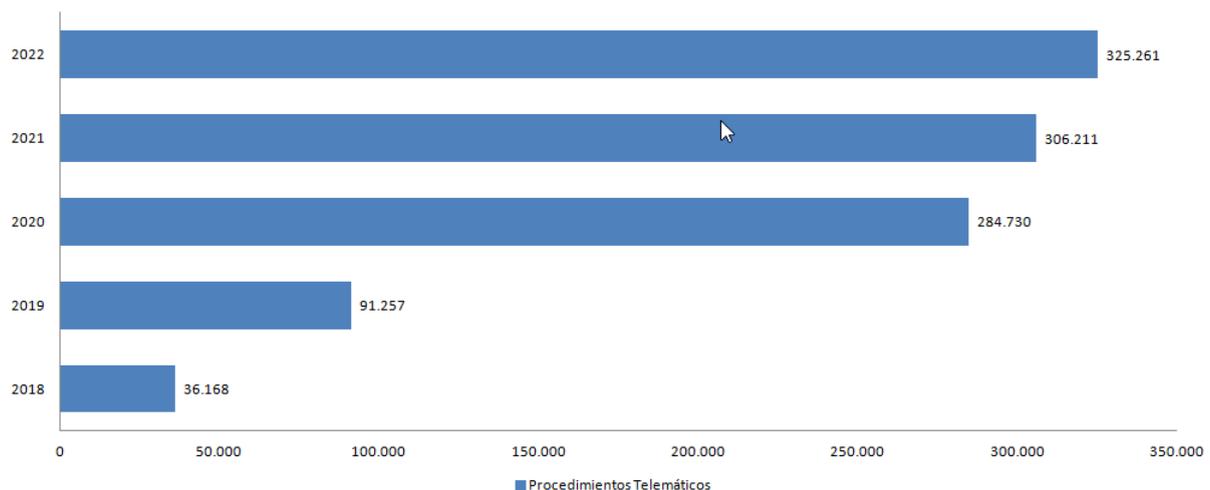
- Necesidad de facilitar el pago telemático a la ciudadanía. para ello se trabajó en dos líneas:
 - Una APP en Android e IOS para poder pagar sin identificación cualquier documento de pago emitido por el SPRyGT. Se puso en producción el febrero del 2019 consiguiendo el primer premio en CNIS de ese mismo año en la categoría de *“Mejor solución de pago sin efectivo en una administración”*. En su primer año de uso, 2019, se realizaron más de 13.000 trámites de pago mediante DipuPay, lo que supuso un total de 1.714.368,50 €.
 - Viendo el impacto de la APP en la sociedad y en el contexto de la pandemia que se sobrevino en el 2020 se habilitó por la sede el pago de deuda sin certificado a través de documentos de pago emitidos por el SPRyGT o seleccionando los valores a abonar identificando al titular y los valores a abonar.

¹ <https://sprygt.dipucadiz.es/dipupay-app-movil>

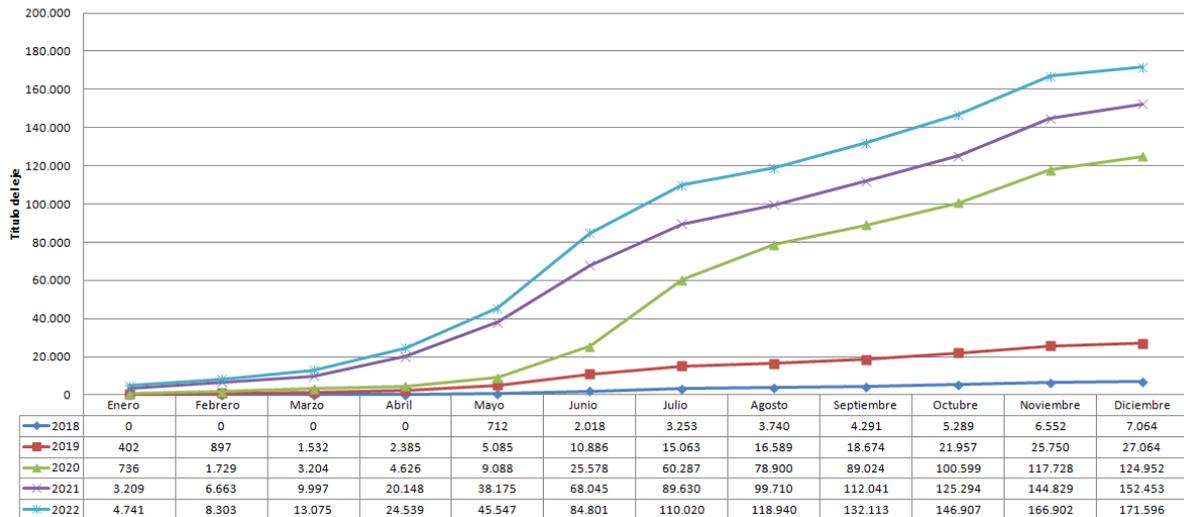
² <http://www.cnis.es/2019/02/27/nuevos-reconocimientos-en-el-cnis-premian-el-trabajo-realizado-por-los-diferentes-organismos-en-materia-de-transformacion-digital/>

- Autoliquidaciones del IVTM por la sede electrónica sin certificado
- Emisión de documentos de pago sin certificado seleccionando los valores de los que se quiere obtener el documento de pago identificando al titular y los valores a incluir. Desde su implantación en el 2020, si no contamos los pagos telemáticos, este ha sido el procedimiento más utilizado por la sociedad.
- Gestión de representantes y representados. Antes había una versión más limitada pero en 2020 se puso esta mucho más completa que bajo ciertas condiciones la otorgaba automáticamente.
- Comunicación por SMS y correo electrónico de domiciliaciones, de puesta disposición de valores en voluntaria y de finalización del periodo voluntario con enlace para el pago telemático para poder realizarlo con seguridad desde sus casas en Junio del 2020.
- Gestión de domiciliaciones bancarias simplificando el anterior proceso y aportando más claridad y rapidez.
- Gestión de embargos de salarios en el 2021 aportando más seguridad jurídica e información antes, durante y después del proceso.
- Integración con la carpeta ciudadana de la AGE en junio del 2021. Esto ha sido un gran hito (finalista en Premios CNIS 2021) ya que facilitó sobremanera la gestión de las notificaciones por los interesados al estar todas agrupadas en el DEHú y la carpeta ciudadana aparte de la sede electrónica del SPRyGT.
- Solicitud de cita previa de forma telemática. Se puso en funcionamiento en el 2022 y en su primer año ya acumulaba más de 46.000 contribuyentes atendidos.
- Normalización de los procedimientos de Devolución de ingresos indebidos y de Recursos jurídicos,rediseñando los procedimientos y haciéndolos más ágiles.En el 2022.

En la siguiente gráfica se puede ver la evolución del uso de los servicios tributarios digitales que ofrece el SPRyGT a la sociedad, que ratifica las decisiones tomadas hasta ahora destacando el gran impulso que se produjo en el 2020:



Tendencia por Ejercicio Cobros Realizados Por Medios Telematicos



Actualmente estamos en revisión del periodo anterior pero en el próximo cuatrienio que abarca desde el año 2023 a 2026 ya hay una serie de acciones que se han incluido en la hoja de ruta:

- Procedimiento en Sede electrónica de obtención de beneficios fiscales. La particularidad de este procedimiento es que se va a hacer uso de SCSP y la PID para conceder automáticamente los beneficios fiscales que se puedan verificar por está vía siempre bajo consentimiento del solicitante.
- Integración de los procedimientos telemáticos con la carpeta ciudadana.
- Gestión de requerimientos a la ciudadanía. Este procedimiento va a permitir responder a los requerimientos realizados por la administración incluso sin certificado.
- Se va a incluir un Chatbot al estilo de ChatGPT utilizando la API de OpenAI.
- Rediseño de la Sede Electrónica del SPRyGT para seguir avanzando en usabilidad de cara a la sociedad.

Cuando se finalice el diagnóstico y se identifiquen el resto de acciones a acometer se incluyen en la hoja de ruta del cuatrienio.

Repercusión para el ciudadano y las Administraciones.

Para el ciudadano:

- Ampliación del catálogo de procedimientos telemáticos con certificado y sin certificado.
- Eliminación de barreras arquitectónicas al no tener necesidad de realizar tramitación de forma presencial.
- Transparencia
- Seguridad jurídica.
- Rapidez de respuesta.
- Facilidad de uso.

- Inmediatez.

Para la administración:

- Normalización de procedimientos.
- Automatización de procedimientos.
- Optimización del tiempo y de recursos.
- Seguridad jurídica.

Equipo de desarrollo y proveedores.

El equipo de desarrollo ha estado compuesto por personal de SPRyGT y de EPICSA salvo la primera versión de la APP Dipupay la realizó la empresa sevillana SDOS³, pero las posteriores modificaciones y ampliaciones de funcionalidades y mantenimiento se han realizado desde EPICSA.

Valoración económica.

Teniendo en cuenta que el SPRyGT realiza un encargo anual a EPICSA para el desarrollo y mantenimiento de sus aplicaciones y sede electrónica, se evalúa en una cuarta parte de la parte de personal todas las labores de desarrollo, mantenimiento y mantenimiento evolutivo.

Por otro lado hay que incluir los costes de hardware y software específico que supondría aproximadamente una quinta parte del resto de partidas del encargo anteriormente citado.

Plazos de cumplimiento.

Como se ha indicado anteriormente son planes de actuación de cuatro años revisables anualmente.

³ <https://www.sdos.es>