

SERVICIO DE VÍDEO ATENCIÓN DE TRIBUTS LLEIDA

1. Descripción del proyecto

Tributs Lleida, el organismo responsable de la recaudación de impuestos y tasas municipales de la Diputació de Lleida, ha puesto en marcha un programa piloto de vídeo atención para facilitar la realización de gestiones tributarias de manera telemática, garantizando la misma calidad y seguridad que la atención presencial en las oficinas. Este innovador servicio, pionero en las comarcas de Lleida, está diseñado para que los ciudadanos puedan interactuar con la administración de forma electrónica sin necesidad de conocimientos avanzados, permitiendo una comunicación directa con un agente que guiará el proceso de tramitación.

Actualmente, el uso de la administración electrónica implica disponer de un certificado digital y comprender plataformas de tramitación complejas, lo que supone una barrera para muchos ciudadanos. La vídeo atención elimina esta dificultad al permitir la identificación del usuario con solo mostrar su DNI a la cámara, facilitando una relación más accesible y eficiente con la administración.

En una segunda fase del proyecto, se habilitarán espacios públicos con ordenadores y conexión a internet en ayuntamientos como los de Bellpuig y La Pobla de Segur. Esto permitirá que los ciudadanos sin acceso a tecnología puedan realizar sus gestiones sin desplazarse a una de las 10 oficinas territoriales. Si la prueba piloto resulta exitosa, se ampliará la cobertura a más municipios.



2. Repercusión para el ciudadano

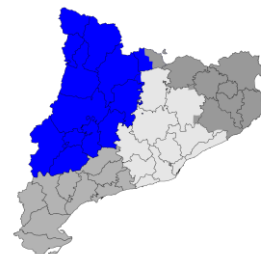
Tributs Lleida gestiona, recauda e inspecciona tributos y multas de las entidades locales de la provincia, atendiendo a 223 de los 231 municipios (96,5%) y 22 entes locales adicionales. Para ello, cuenta con un equipo de 92 trabajadores distribuidos entre sus oficinas centrales y 10 delegaciones territoriales, dando servicio a aproximadamente 300.000 contribuyentes.

El servicio de vídeo atención persigue los siguientes objetivos:



Aumentar la proximidad con el ciudadano

La provincia de Lleida abarca 12.150 km², siendo la más extensa de Cataluña. Actualmente, los ciudadanos deben desplazarse a una de las 10 oficinas disponibles, lo que implica trayectos largos y costosos. Con la vídeo atención, se eliminan estas barreras geográficas, facilitando la atención desde cualquier ubicación.



Reducir la brecha administrativa

Los procedimientos administrativos suelen ser complejos, con vocabulario técnico específico que dificulta su comprensión. Este nuevo servicio permite que un agente especializado asista al ciudadano en todo el proceso:

- Identificando el trámite requerido.
- Rellenando los formularios por el usuario.
- Requiriendo solo su consentimiento final para completar la gestión.

A quien dispone de medios electrónicos, pero...



Combatir la doble brecha digital

Muchos ciudadanos carecen de los medios tecnológicos necesarios (ordenador, escáner, impresora) o no poseen habilidades digitales avanzadas.

- Para quienes no disponen de estos recursos, los ayuntamientos participantes ofrecerán equipos con conexión a internet.
- Para quienes sí tienen dispositivos, pero no saben utilizarlos, la vídeo atención permite realizar el trámite desde un móvil, con asistencia remota.



3. Repercusión para las Administraciones

El servicio de vídeo atención también aporta beneficios a las administraciones:

Optimización de recursos y economía de escala

Mantener oficinas de atención en los 223 municipios de la provincia es inviable económicamente. Con la vídeo atención, se amplía la cobertura sin aumentar los costes operativos.

Cumplimiento de requisitos legales

A diferencia de otros canales no presenciales (teléfono, correo electrónico, chatbot,...), la vídeo atención garantiza:

- **Identificación segura:** Validación de identidad mediante la cámara y DNI. La plataforma tiene un canal de video de tecnología propia, no comercial, que permite guardar videos certificados de toda la cita y capturar documentos con las correspondientes evidencias.
- **Comunicaciones certificadas:** Todas las comunicaciones entre el organismo y los ciudadanos pueden ser por correo o SMS certificado. Que siguiendo la normativa EIDAS, tienen la misma validez que un burofax o carta certificada.
- **Aportación de documentación:** Posibilidad de adjuntar documentos en tiempo real.
- **Evidencias fehacientes:** Registro de la interacción para mayor transparencia y garantías jurídicas. Todas las acciones que pasan entre el organismo y el ciudadano quedan guardadas en evidencias de Blockchain, que permiten emitir un informe de auditoría de la participación del ciudadano, que firmado por un certificado digital del organismo pasas a ser un documento oficial de la administración.
- **Comunicación clara:** El agente explica el procedimiento en directo, facilitando su comprensión.
- **Usabilidad y multidispositivo:** Accesible desde cualquier dispositivo con conexión a internet, ya sea ordenador, tablet o smartphone.
- **Seguridad y protección de datos:** Cumple con la normativa vigente en materia de protección de datos, garantizando la confidencialidad y seguridad de la información transmitida.
- **Certificaciones:** La plataforma cumple el Esquema Nacional de Seguridad – ENS nivel alto, a parte de las ISO 9001 y ISO 27001.



4. Equipo de desarrollo y proveedores

Equipo humano

El equipo humano de **Tributs Lleida** está compuesto por dos agentes que llevan a cabo la vídeo atención, más la coordinación del proyecto des del área de Calidad, procesos y relaciones exteriores.

Equipo tecnológico

El servicio se lleva a cabo a través de la plataforma desarrollada por CouncilBox Technology acompañados por Kawaru Consulting y adquirida a través de la empresa Telefónica.

5. Valoración económica

Los costes económicos del proyecto piloto son:

Concepto	Coste
Costes laborales (2 agentes, 15 meses)	87.549,00 €
Puesta en marcha	5.450,00 €
Coste anual de licencias	9.499,58 €
Equipos para ayuntamientos piloto (2 unidades)	2.591,07 €

6. Plazos de cumplimiento

Cronograma de Implementación Proyecto Servicio de vídeo atención

