



1. NOMBRE DEL PROYECTO	<b>Colaboración entre Administraciones Tributarias</b>
2. NOMBRE DE LAS ENTIDADES LOCALES	<b>Suma. Gestión Tributaria</b> Diputación de Alicante <b>OALGIP</b> Organismo Autónomo Local de Gestión de Ingresos Públicos <b>Ayuntamiento de Majadahonda (Madrid)</b>
3. ÁREA DE GESTIÓN DEL DESARROLLO	<b>Dirección</b>
4. ÁREAS DE GESTIÓN IMPLICADAS	<b>Suma:</b> Unidad de Proyectos y Diversificación ; Unidad de Proyectos especiales <b>OALGIP :</b> Gerencia
<b>5. RESUMEN DE LA PRÁCTICA</b>	

### CONVENIO DE COLABORACIÓN



### ¿por qué surge la colaboración SUMA-OALGIP?

**Suma** La Dirección de Suma, en el Plan Estratégico del 2002, se planteó entre otros objetivos extender sus actuaciones más allá de la provincia de Alicante.

Porque la actividad de Suma se conoce en todo el territorio nacional y existen otras Administraciones interesadas en profundizar en la experiencia y en el modelo de gestión tributaria de Suma.

Y porque los sistemas de información de la Administración Tributaria suponen un elevado coste, por la adquisición de equipos y programas, que además requieren una mejora continua para adaptarse a los cambios.

**OALGIP** Porque ante la necesidad de un cambio, provocado por tener que asumir directamente todas las fases de la gestión tributaria, se valora como la opción más positiva la vía de colaboración con Suma, después de analizar otras opciones del sector privado.

### ¿cómo se prepara la colaboración?

**Suma** realiza las siguientes actuaciones:

Amplia sus fines recogidos en los Estatutos (artículo 1º 2.c) y crea la unidad de Proyectos y Diversificación, para materializar los trabajos de colaboración con otras Administraciones.

Profundiza en la relación iniciada con el Organismo Autónomo Local de Gestión de Ingresos Públicos (OALGIP) del Ayuntamiento de Majadahonda, de la Comunidad de Madrid.

**OALGIP** se crea como **Organismo Autónomo** asumiendo todas las competencias tributarias y se mantienen los primeros encuentros entre ambas Administraciones durante el 2004.

Se realiza un análisis de la situación del Organismo de Majadahonda y se contrasta con el modelo organizativo e informático de Suma.

Del estudio realizado se concluyó que de la colaboración entre ambas Administraciones mejorarían su servicio y optimizarían esfuerzos y beneficios, destacando la economía de escala por la utilización del mismo sistema informático:

- **Suma dispone de un sistema informático** que sostiene su actividad en la provincia de Alicante y considera que su implantación en el OALGIP completaría su evolución, al adaptarse a otros ámbitos territoriales como es el del Ayuntamiento de Majadahonda.
- **Y el OALGIP precisa de un sistema** de información para el desarrollo de sus funciones.

**Ambas Administraciones se sienten capaces e interesadas en afrontar el reto de iniciar la colaboración en el 2005, firmándose el 1 de Febrero un Convenio para tal fin.**



Suma



## ¿cuál es el objeto del convenio?

La utilización por parte del OALGIP del sistema de información implementado por Suma para la gestión y recaudación de los ingresos de Derecho Público, así como las tareas de colaboración necesarias para su utilización.

La puesta en común de experiencias, procedimientos y el desarrollo informático en la aplicación de los tributos, para una mayor efectividad en el ámbito de ambas Administraciones así como el intercambio de personal y la colaboración en actividades formativas.

## ¿cuáles son los ejes esenciales de la colaboración?



**EL SISTEMA INFORMÁTICO:** el eje principal de la colaboración es la aplicación en el ámbito del OALGIP del sistema informático tributario de Suma.

**EL SISTEMA ORGANIZATIVO:** la utilización de dicho aplicativo tributario implica, al mismo tiempo, la implantación de un modelo de organización que tiene como clave la **GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL**, que considera al contribuyente como el centro de la actividad tributaria.

**LA FORMACIÓN DEL PERSONAL:** el personal del OALGIP debe conocer la mejor forma de utilización de dicho aplicativo tributario, que unido a un nuevo modelo organizativo puede obtener el máximo rendimiento.

## 1. EL SISTEMA INFORMÁTICO TRIBUTARIO DE SUMA

Es fruto de una larga experiencia en la gestión tributaria local, no se trata de un experimento o de un producto informático de "laboratorio".

El aplicativo se encuentra "vivo", en expansión y permanente proceso de mejora e incorporación de nuevas funcionalidades.

Un equipo de profesionales informáticos trabajan en el mismo según los requisitos planteados por los gestores de cada tributo o procedimiento, tanto por parte de Suma como por parte de Majadahonda.

### Migración de la información de Majadahonda y utilización del aplicativo de Suma

Al mes de la firma del Convenio de colaboración, todos los procesos para poner en funcionamiento el primer periodo de pago voluntario de Majadahonda se realizaron en el nuevo aplicativo.

La migración de todos los datos pendientes del antiguo sistema informático se realizó a mediados del 2005, superándose con éxito en un breve espacio de tiempo.

### Mejoras del aplicativo: nuevas funcionalidades

Suma realiza la adaptación técnica del aplicativo tributario a las particularidades que requiere Majadahonda, incorporando nuevas funcionalidades que al mismo tiempo pueden beneficiar a Suma, como por ejemplo:

- La gestión de múltiples Tasas y Autoliquidaciones sobre las que el OALGIP tiene competencia, que todavía no están implantadas en la provincia de Alicante o no se han delegado a Suma.
- La integración del sistema de contabilidad pública del Ayuntamiento con el sistema de recaudación.
- La normalización de interfaces para comprensión de los usuarios del OALGIP.



El aplicativo en Suma se llama **GESTA** y en el OALGIP se denomina **MAJA**.



## La Gestión integral del contribuyente: criterio implícito en el aplicativo

La utilización del sistema de información con todas las funcionalidades supone para el OALGIP realizar la GESTIÓN INTEGRAL DEL CONTRIBUYENTE:

El contribuyente aglutina toda la información sobre tributos o deudas tanto en periodo de pago voluntario como en ejecutiva, así como recursos o cualquier otro tipo de documento.

Existe una única dirección de envío de documentos y datos fiscales de la persona, y una base de datos única para todos los tributos y procedimientos, que se actualizan por los usuarios permanentemente.

## Procesos masivos realizados por el equipo de Explotación de Suma → Economía de escala

Los procesos masivos propios de explotación del OALGIP se realizan por Suma centralizadamente lo que supone un ahorro de costes importante al utilizar las economías de escala.

Algunos ejemplos son: emisiones de voluntaria, emisiones de notificaciones del procedimiento ejecutivo, digitalización de los acuses de recibos o sistema Sicer.

## 2. EL SISTEMA ORGANIZATIVO Y MODELO DE GESTIÓN

### Relación Modelo organizativo/aplicativo

El modelo organizativo y de gestión de Suma va implícito en el aplicativo informático, y así se ha ido progresivamente implementando en el Organismo de Majadahonda.

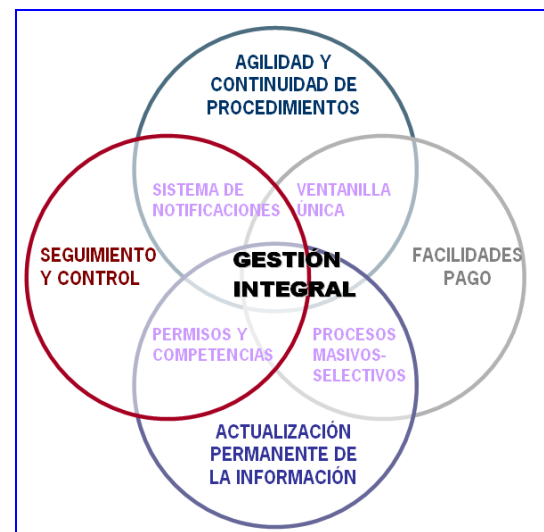
### Colaboración → mejora de procedimientos

La colaboración ha supuesto una nueva dinámica de trabajo en el OALGIP basada en la normalización de procedimientos, todos ellos en torno a la Gestión Integral del Contribuyente.

Por ejemplo, se realizan más resoluciones en el acto, como domiciliaciones bancarias o cambios de titularidad, con la ventaja que supone para el contribuyente al obtener en la oficina la resolución final de sus trámites.

Y por otro lado, la línea normalizadora de procedimientos seguida por Suma ha sido reforzada gracias a la colaboración con el OALGIP.

## Criterios del modelo organizativo



**GESTIÓN INTEGRAL: La Gestión Integral del Contribuyente es la pieza central** del modelo organizativo y del sistema de información tributario, que además atiende a los criterios de ventanilla única, agilidad del procedimiento, procesos masivos y selectivos, seguimiento y control, facilidades de pago (domiciliaciones), actualización permanente de la información, sistema de permisos y competencias y sistema de notificaciones

### Modelo organizativo Suma aplicable a otras Administraciones

Suma ha tenido la ocasión de comprobar, a través de su colaboración con el OALGIP, como su modelo organizativo es aplicable a otras administraciones tributarias.

## 3. ACCIONES FORMATIVAS Y ATENCIÓN DE CONSULTAS

### Acciones formativas y de apoyo técnico presenciales

Para que los usuarios del OALGIP conocieran el sistema informático se planificaron las sesiones formativas y de apoyo técnico presenciales en el propio Organismo y con el personal de Majadahonda:

- **1ª fase [Febrero 2005]:** formación para la utilización inicial del aplicativo.
- **2ª fase [Marzo-Junio 2005]:** formación práctica de los módulos básicos. Presencia física semanal en el Organismo.
- **3ª fase [Junio 2005 – Abril 2006]:** Repaso de la visión general del aplicativo y formación específica de nuevas funcionalidades, con presencia física en el Organismo.
- **4ª fase [Abril - Diciembre 2006]:** Cursos de apoyo y refuerzo para módulos nuevos: máquina de notificación o ejecutiva automatizada, entre otros.



## Formación práctica por profesionales

El contenido es esencialmente práctico, impartido por personal de Suma que se dedica a los procedimientos tributarios objeto de la formación.

Hasta Mayo de 2006 se han realizado 63 jornadas formativas presenciales, que comprenden 11 MÓDULOS y engloban 121 procedimientos tributarios. Todo el personal del OALGIP ha sido incluido en las sesiones formativas, y se dispone de manuales de usuario.

## Atención de Consultas no presenciales

La atención por parte de Suma a las consultas del OALGIP, tanto telefónicas como por correo electrónico, es personalizada e ininterrumpida en el horario de trabajo.

Ante cualquier tipo de duda o necesidad de aclaración que pudiera surgirle a cualquier usuario del OALGIP, Suma tiene a su disposición un servicio continuo de atención de consultas referente a la utilización de cualquier módulo del aplicativo.

## 6. RESULTADOS OBTENIDOS Y BENEFICIOS ESPERADOS



	Suma	OALGIP
CALIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejora del aplicativo tributario: se han realizado adaptaciones a las necesidades de otras Administraciones Tributarias del ámbito local.</li> <li>Incremento de los conocimientos tributarios y de los sistemas organizativos, resultado de las propias tareas de colaboración.</li> <li>Amplitud de visión propia al compartir las experiencias con otra Administración.</li> <li>Economía de escala en los desarrollos informáticos, tanto en nuevas funcionalidades como en mejoras, que han sido impulsadas por la colaboración con el OALGIP, como son:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema de reducción de deuda por domiciliación. Normalización de productos de explotación e interfaz</li> <li>Modulación del aplicativo para limitarlo a las competencias de cada Administración (por ejemplo el módulo del IAE para Majadahonda sin gestión censal).</li> <li>Colaboración entre dos administraciones del ámbito municipal haciendo Benchmarking permanentemente.</li> </ul> </li> <li>Y además se espera seguir mejorando la imagen de Suma en el ámbito de la Administración local.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejora en la gestión tributaria, al utilizar un sistema informático consolidado cuyo eje es la atención integral al contribuyente.</li> <li>Mejora del servicio de información al contribuyente: transmisión diaria de cobros, imagen del acuse de recibo, seguimiento y control de todas las actuaciones que se realizan a cada contribuyente en el aplicativo.</li> <li>Más procedimientos con resolución en el acto: cambio de titularidad en el IBI, altas de IVTM, Liquidaciones de IAE, Plusvalía e ICIO, Liquidaciones de Tasas.</li> <li>Domiciliaciones: se remite por carta el aviso de fecha de cargo y se reenvían las no atendidas incluyendo recibo.</li> <li>Disminución de plazos y continuidad en el procedimiento de recaudación ejecutiva.</li> </ul>
EFICIENCIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suma de la colaboración con el OALGIP obtiene una compensación económica que cubre los costes de los productos de explotación y la utilización de su aplicativo.</li> <li>Además se espera llegar a establecer nuevos acuerdos de colaboraciones con otras Administraciones tributarias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realización de mayor número de gestiones y servicios al ciudadano sin incrementar los costes.</li> </ul>
EFICACIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Economía de escala en los desarrollos informáticos, tanto en nuevas funcionalidades como en mejoras, que han sido impulsadas por la colaboración con el OALGIP, como son:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema de reducción de deuda por domiciliación. Normalización de productos de explotación e interfaz</li> <li>Modulación del aplicativo para limitarlo a las competencias de cada Administración (por ejemplo el módulo del IAE para Majadahonda sin gestión censal).</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aumento de porcentajes de recaudación en periodo voluntario y en periodo ejecutivo.</li> </ul>

### DATOS DE CONTACTO

**Jorge Orts Fuster** (Jefe de Unidad de Proyectos y Diversificación). Rambla de Méndez Núñez esquina Plaza de San Cristóbal 03002 Alicante.  
Tel. 965210923 [jorge.orts@suma.es](mailto:jorge.orts@suma.es)

**Álvaro López Manglano** (Gerente). Ayuntamiento de Majadahonda. Plaza Mayor, 3 28220 Majadahonda (Madrid).  
Tel. 916349181 [alvaro.lopez@majadahonda.org](mailto:alvaro.lopez@majadahonda.org)