

GESTIONES Y TRÁMITES POR INTERNET CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Edita: Consejo de Cámaras de Comercio de la Comunidad Valenciana
Creación de contenidos: Cámaras de Comercio de la Comunidad Valenciana
Coordinación: Consejo de Cámaras de Comercio de la Comunidad Valenciana
Diseño, Composición: Efusión
Impresión: Tipografía Bernés S.L.
Depósito Legal: V-4333-2005
Fecha de Publicación: 2005

CONTENIDOS

PRESENTACIÓN	5
INTRODUCCION	8
LA EADMINISTRACION EN ESPAÑA	14
GESTIONES Y TRAMITES CON LA ADMINISTRACION GENERAL DEL ESTADO (AGE)	20
Portal del Ciudadano –“administracion.es”-	24
Agencia Tributaria	28
Seguridad Social	
GESTIONES Y TRAMITES CON LA GENERALITAT VALENCIANA	32
Portal Generalitat en red –“tramita.gva.es”-	34
Tributos, tasas y fianzas de empresas	36
Tramites administrativos y solicitud de carnets y certificados	
GESTIONES Y TRAMITES CON AYUNTAMIENTOS YADMINISTRACIONES LOCALES	40
Ciudades digitales	
Trámites e impresos municipales y autoliquidación de impuestos	42

PRESENTACIÓN

La capacidad innovadora se ha convertido hoy en día en un valor añadido que permite garantizar el futuro de las empresas. La innovación y el desarrollo tecnológico se configuran como una herramienta competitiva de primer orden, una oportunidad más para diferenciarse de la competencia y un instrumento estratégico a medio/largo plazo, tan importante como la formación, la calidad, los costes o las ventas. Apostar por ella contribuye a la mejora de la productividad de las empresas, a la gestión eficiente de sus recursos humanos y al acceso a los clientes presentes y futuros.

En este intento por alcanzar una verdadera implantación de la innovación tecnológica en nuestra Comunidad y un fortalecimiento de nuestro sistema regional de I+D+i, las Cámaras de Comercio trabajan en proyectos que permitan detectar aquellos ámbitos en los que la empresa necesita mejorar su competencia innovadora. En este sentido, han encontrado, en el marco del Programa Camernova, su mejor vía de realización, ya que con él se está estimulando la innovación, al tiempo que permite mejorar los métodos formativos y difundir mejores estrategias organizativas y de gestión.

El Consejo de Cámaras de la Comunidad Valenciana, en su apuesta por introducir la necesidad de innovar en las empresas y sensibilizar sobre el uso y oportunidades de aplicación de las nuevas tecnologías, presenta la colección “Innovación Tecnológica en la empresa”, bajo el marco de actuación de Camernova. Estos manuales pretenden difundir e implantar el concepto de empresa innovadora. Un término que conlleva un avance cualitativo importante para el tejido empresarial valenciano, que actúa como motor de crecimiento y que está enfrentado al desafío de los mercados globales y a la intensidad del cambio tecnológico que depara la Sociedad de la Información.

El lector encontrará en estas páginas una visión práctica de la innovación. Un conjunto de métodos que le permitirán sistematizar los procesos de innovación a través de conocimientos útiles como el certificado digital y sus aplicaciones prácticas, la seguridad informática en la empresa, la facturación electrónica y las gestiones y trámites por Internet con la Administración Pública.

Esta iniciativa es fruto de la colaboración con la Conselleria de Empresa, Universidad y Ciencia, a la que agradecemos su receptividad y apoyo para fortalecer la capacidad competitiva de las pymes y micropymes valencianas.

Arturo Viroque Ruiz

Presidente

Consejo de Cámaras de Comercio, Industria y
Navegación de la Comunidad Valenciana

INTRODUCCIÓN

INTRODUCCIÓN

El uso creciente de Internet por los particulares y las empresas, modifica de forma radical y para siempre, la percepción que tienen de las organizaciones. Por ello, no pasará mucho tiempo antes de que el poder acceder a un servicio desde cualquier lugar, a cualquier hora y cualquier día del año (24 horas x 365 días) se convierta en una demanda generalizada.

Asimismo, los ciudadanos, en su calidad de clientes y contribuyentes del Estado, acabarán exigiendo a la Administración Pública un nivel de servicio equiparable al que sectores como la banca o el sector turístico ya están proporcionando.

La utilización de las nuevas tecnologías puede, de una vez por todas, ayudarnos a olvidar la burocracia de los papeles, las pérdidas de tiempo de las colas y los problemas creados por restringidos horarios de apertura y cierre al público de las ventanillas de la Administración Pública.

¿QUÉ ES LA eADMINISTRACIÓN?

La Unión Europea (UE) define a la administración electrónica como la utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en las administraciones públicas, asociada a cambios en la organización y nuevas aptitudes de su personal.

Para la UE los objetivos de la eAdministración es un medio para lograr que las administraciones públicas se conviertan en:

- > Más abiertas y transparentes, reforzando los procesos democráticos
- > Más orientadas al servicio, proporcionando servicios personalizados y no excluyentes a cada uno de los ciudadanos
- > Más productiva y eficiente, proporcionando el máximo valor a los contribuyentes por los impuestos pagados

LOS PLANES DE ACCIÓN eEUROPA

Plenamente convencida de que vivimos un momento crucial y una oportunidad única, la Unión Europea lanzó en su Consejo Europeo extraordinario de Lisboa, los días 23 y 24 de marzo de 2000, la Iniciativa “e-Europa”, para reducir las desigualdades entre los Estados miembros en términos de acceso y utilización de Internet.

La Iniciativa “eEuropa” fue concebida como un conjunto de diez acciones, con plazos concretos y compromisos públicamente asumidos por los Estados miembros. Una de las diez acciones establecidas por la Iniciativa, fue la dedicada a la administración pública en línea (online), con el objetivo de acercar la administración a los ciudadanos, rebajar el gasto público, reducir la burocracia y las molestias administrativas.



Una Sociedad de la Información para todos

La Iniciativa “eEuropa” fue lanzada por el Plan de Acción “eEuropa 2002”, aprobado por el Consejo Europeo en su reunión celebrada en Feira, en junio de 2000. Posteriormente, fue reforzada por el Plan “eEuropa 2005”, lanzado en Sevilla en junio de 2002, y aprobado por el Consejo de Ministros, por la resolución de enero de 2003.

La Iniciativa “eEuropa” fue lanzada por el Plan de Acción “eEuropa 2002”, aprobado por el Consejo Europeo en su reunión celebrada en Feira, en junio de 2000. Posteriormente, fue reforzada por el Plan “eEuropa 2005”, lanzado en Sevilla en junio de 2002, y aprobado por el Consejo de Ministros, por la resolución de enero de 2003.

Para ayudar a los Estados miembros a lograr los objetivos establecidos en los Planes de Acción “eEuropa”, se diseñó una metodología que contenía como puntos básicos:

- > Acelerar las medidas legales
- > Reorganizar los programas de ayuda financiera existentes
- > Desarrollar una evaluación comparativa

Para la evaluación comparativa, el Plan de Acción “eEuropa 2002” se centró en el incremento del porcentaje de servicios prestados online, mientras que en el caso de “eEuropa 2005” el indicador clave ha sido el número de servicios públicos básicos que se prestan totalmente online.

NIVEL DE DESARROLLO DE LA eADMINISTRACIÓN

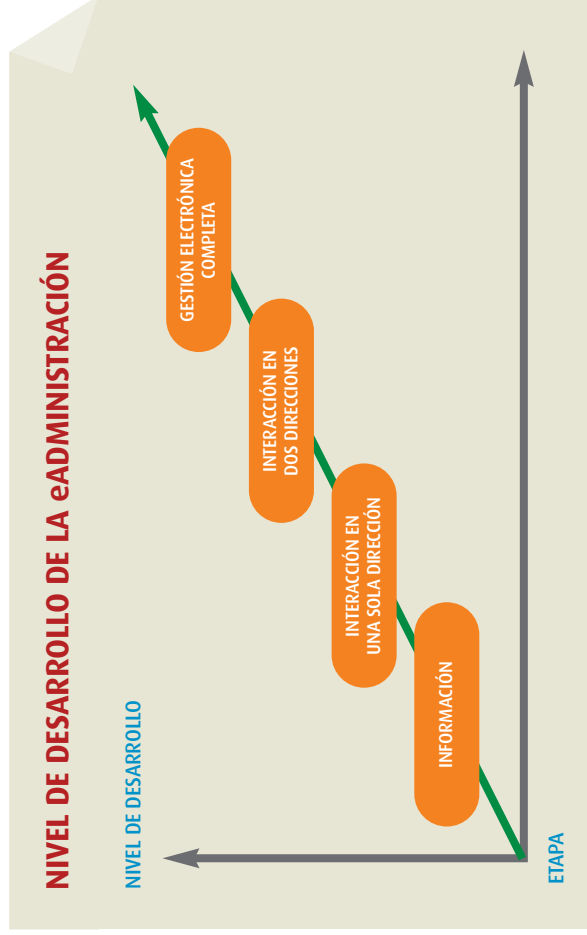
Para puntuar a los Estados miembros, en el indicador “eEuropa 2002”, correspondiente al nivel de disponibilidad de los servicios públicos online, se diseñó un modelo de cuatro etapas:

Etap 1ª (Información): La información necesaria para conocer cuáles son los procedimientos para solicitar un servicio público, está disponible en Internet.

Etap 2ª (Interacción de una sola dirección): La página Web de la Administración, es de acceso público y ofrece la posibilidad de la descarga de formularios para su impresión y cumplimentación en papel, requeridos para obtener el servicio.

Etap 3ª (Interacción en dos direcciones): La página Web de acceso público, ofrece la posibilidad de cumplimentar electrónicamente los formularios oficiales, para iniciar un proceso administrativo. Esto significa la exigencia de identificación y autenticación de la persona (física o jurídica) que solicita el servicio.

Etap 4ª (Gestión electrónica completa): La página Web de acceso público, permite la posibilidad de tramitar completamente online el servicio público solicitado, incluyendo la autorización y envío. No son necesarios otros procedimientos mediante papel.



LOS CUATRO NIVELES EMPLEADOS POR EL INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA (INE)

En los cuestionarios utilizados por el INE para obtener la información que sirve de base a la Unión Europea para conocer los indicadores españoles, los cuatro niveles definidos por “eEuropa 2002”, son traducidos a los siguientes niveles de disponibilidad:

1. Información sobre servicios
2. Descarga de impresos
3. Impresos online
4. Gestión electrónica completa

LOS INDICADORES DEL PLAN DE ACCIÓN “eEUROPA 2005”

A partir del Plan de Acción “eEuropa 2005”, la Comisión Europea definió una lista de veinte servicios públicos básicos, como base de comparación de los Estados miembros.

De los veinte indicadores, doce de ellos corresponden al segmento de ciudadanos y ocho a los servicios online que las administraciones públicas prestan a las empresas (ver cuadro).

La medición comparativa que se viene realizando entre los países miembros de la Unión Europea, sintetiza el análisis en dos grandes categorías:

> “**Grado de sofisticación online**”, entendiéndose por tal, de menor a mayor, la oferta de información, la interacción en un sentido (bajada de ficheros), la interacción en dos sentidos y la posibilidad de realizar transacciones. Para ello se miden 20 servicios que van de la posibilidad de pago de impuestos a la recolección de información estadística, pasando por el registro de un vehículo.

> “**Disponibilidad completa online**”, medido a partir de la posibilidad de ejecutar la transacción por medios electrónicos en relación con los 20 servicios públicos identificados, entre los que se encuentran las declaraciones de impuestos, el catálogo de las bibliotecas públicas, la disponibilidad de certificados de matrimonio y nacimiento.

LOS 20 INDICADORES DEL PLAN DE ACCIÓN “eEUROPA 2005”

SERVICIOS ONLINE AL CIUDADANO

- > Ingresos de impuestos
- > Búsqueda de trabajo a través de las Oficinas de Empleo
- > Ayudas a la Seguridad Social (3 entre los 4 siguientes):
 - Subsidio de desempleo
 - Ayuda familiar
 - Gastos médicos (reembolso o pago directo)
 - Becas de estudios
- > Documentos personales (pasaporte y permiso de conducir)
- > Matriculación de coches (nuevos, usados e importados)
- > Solicitud de licencias de obra
- > Denuncias a la Policía
- > Bibliotecas Públicas (disponibilidad de catálogos, herramientas de búsqueda)
- > Certificados (nacimiento, matrimonio):
 - petición y suministro
- > Matriculación en la Universidad
- > Declaración de cambio de domicilio
- > Servicios relacionados con la salud (v.g. anuncio interactivo de servicios disponibles en diferentes hospitales; citas médicas)

SERVICIOS ONLINE A LAS EMPRESAS

- > Contribuciones a la Seguridad Social por empleados
- > Impuestos de sociedades: declaración, presentación
- > IVA: declaración
- > Registro de nuevas sociedades
- > Envío de datos para estadísticas oficiales
- > Declaraciones de aduanas
- > Permisos relativos al medioambiente (incluidos informes)
- > Compras públicas

i2010: EL NUEVO HORIZONTE TEMPORAL PARA LOS PROGRAMAS EUROPEOS



A principios de junio de 2005, la Comisión Europea hizo pública la iniciativa **“i2010: Una sociedad de la información europea para el crecimiento y el empleo”**, mediante la cual daba a conocer los principios que servirán para renovar la estrategia de Lisboa y dar continuidad a los Planes de Acción “eEuropa”.

Mediante i2010, la Comisión Europea propone un marco estratégico para promover una economía digital abierta y competitiva, haciendo hincapié en las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC), al tiempo que propone tres prioridades para las políticas europeas de la Sociedad de la Información, la tercera de ellas relacionada con la Administración electrónica, con las medidas siguientes:

- > Que las TIC beneficien a todos los ciudadanos
- > Que los servicios públicos sean mejores, más rentables y más accesibles
- > Que mejore la calidad de vida

La iniciativa i2010 anticipa que la Comisión propondrá en 2006, un Plan de Acción sobre la Administración electrónica y unas orientaciones estratégicas sobre servicios públicos basados en las TIC.

La comunicación de la Comisión –COM (2005) 229 final- concluye señalando que con i2010, se inaugura un nuevo enfoque integrado para la política de la sociedad de la información, en total consonancia con el nuevo ciclo de gobernanza de la estrategia renovada de Lisboa.

LA eADMINISTRACIÓN EN ESPAÑA

LA eADMINISTRACIÓN EN ESPAÑA

Según los resultados del quinto estudio comparativo “eEuropa”, publicados en marzo de 2005, España ocupa el puesto décimo en el ranking de “sostitución online”, con una puntuación del 73% de cumplimiento de los indicadores estudiados, a cierta distancia de Suecia (89%) y Austria (87%), pero bastante emparejada a Francia (74%) e Italia (73%) y por delante de Alemania (66%).

En el indicador que mide la “disponibilidad completa online”, la posición española mejora en términos relativos, ya que con un grado de cumplimiento del 55%, se sitúa en el séptimo lugar, por detrás de Suecia (74%) y Austria (71%), pero muy próxima a los niveles obtenidos por el Reino Unido (59%), Dinamarca (58%) y Noruega (56%).

Se trata de una posición aceptable y que pone de relieve el esfuerzo que España viene realizando durante los últimos años, y de la mayor o menor fortuna con la que los diferentes gobiernos que se han sucedido, han enfocado el impulso de la Administración electrónica.

La estrategia del gobierno español actual, en materia de eAdministración, ha sido plasmada en el “Plan de Modernización Tecnológica de la Administración Pública, 2004-2007”, también conocido como Plan Conecta, presentado en septiembre de 2004.



El objetivo principal del Plan es apoyar a la Administración Pública, en lo referente a la eAdministración, rediseño de procesos, coordinación y cooperación entre las diferentes administraciones públicas, acceso multiplataforma a los servicios proporcionados a los ciudadanos y formación a los funcionarios.

Para la consecución del objetivo enunciado, el Plan Conecta ha establecido un total de 11 objetivos, a los que considera concretos, realistas, viables y mensurables:

ONCE INDICADORES DEL PLAN CONECTA

1. Eliminación o reducción de colas
2. Eliminación o reducción de documentación en soporte papel
3. Desarrollo y promoción de la eAdministración
4. Desarrollo y promoción del aprovisionamiento electrónico (eProcurement)
5. Mejora de la posición de España en los indicadores comparativos de “eEuropa”
6. Difusión de la firma electrónica
7. Reducción del tiempo de proceso de los trámites administrativos
8. Mejora de la interoperabilidad entre las administraciones públicas
9. Reutilización de las aplicaciones y soluciones informáticas
10. Mejora de las comunicaciones en las administraciones públicas
11. Formación de los funcionarios

TRES NIVELES DE eADMINISTRACIÓN Y CINCO ÁREAS DE ACTUACIÓN

Para alcanzar los citados objetivos, el Plan Conecta ha diseñado un conjunto de medidas orientadas a las distintas administraciones:

- > Administración General del Estado (AGE)
- > Administraciones Autonómicas (AA.AA)
- > Entes Locales (Ayuntamientos, Diputaciones, etc.)

En total, según se explicita en el Plan, un total de 43 proyectos agrupados en cinco grandes áreas:

- > Certifica (2004-2005)
- > eDNI (2004-2005)
- > Ciudadano.es (2004-2005)
- > Simplifica (2004-2007)
- > Map.es

EL PROGRAMA ESPAÑOL PARA EL PERÍODO 2006-2010



Casi un año después de lanzado el Plan Conecta, con el cual se garantizó la continuidad de los proyectos básicos relacionados con la Sociedad de la información, el Presidente del actual Gobierno español presentó el día 23 de junio, el **Programa Ingenio 2010**, diseñado para reducir en el plazo de un lustro la distancia que separa a España de ser países europeos en el uso de Nuevas Tecnologías, que el Gobierno entiende como un pilar fundamental para aumentar la productividad en el sector servicios.

El **Programa Ingenio 2010** representa la estrategia quinquenal (2006-2010) para promover la economía digital en España. Está integrado por tres instrumentos fundamentales: CENIT, CONSOLIDER y AVANZ@, el último de los cuales contempla los siguientes objetivos relacionados con la Administración Electrónica:

- > Implementar el trámite único – cualquier información que tiene la Administración no se le pide al ciudadano.
- > Poner en marcha el DNI-electrónico.
- > Desarrollar una plataforma de servicios telemáticos unificada para pequeñas Administraciones provinciales y locales.

LA eADMINISTRACIÓN EN LA COMUNIDAD VALENCIANA

El despliegue de las actuaciones de la Generalitat Valenciana en materia de eAdministración, está contenida en los sucesivos Planes Estratégicos diseñados para lograr una sociedad tecnológica y del conocimiento en la Comunidad Valenciana.



En total, han sido tres los Planes estratégicos para el periodo comprendido entre 1996 y 2010:

- > Perm@v (1996-1999)
- > “moderniza.com” (2000-2004)
- > Avantic (2004-2010).

Para la Generalitat Valenciana, la misión de AVANTIC es la de consolidar la acción pública del Gobierno Valenciano en materia de telecomunicaciones y se concreta en dos planes:

- > Plan Estratégico Valenciano de Telecomunicaciones Avanzadas (PEVTA).
- > Plan Estratégico para la consolidación de la Sociedad Tecnológica y del Conocimiento en la Comunidad Valenciana (PETIC).

Los proyectos y programas relativos a la eAdministración, se encuadran el segundo de los Planes Estratégicos (PETIC), en el cual se recoge la aspiración del Gobierno Valenciano de alcanzar un posicionamiento de liderazgo en el ámbito de la Administración Inteligente que permita consolidar a la Administración Valenciana como el modelo a seguir de Administración del siglo XXI.

DE LA eADMINISTRACIÓN A LA iADMINISTRACIÓN

La Generalitat Valenciana aboga por un tipo de Administración pública pro-activa, que sepa personalizar el trato a los ciudadanos, un estadio ulterior a la Administración al que denomina Administración Inteligente (i-Administración).

En esta nueva etapa, la calidad de la eAdministración es definida en base a consideraciones de eficiencia y eficacia del servicio público, para lo que se propone implantar un **Sistema Integral y Multicanal de Atención al Ciudadano (SIMAC)**.

Mediante el SIMAC, la Administración Autonómica se propone la consecución de cuatro grandes objetivos:

- > Conseguir una Administración centrada en el ciudadano
- > Lograr una Administración interconectada
- > Alcanzar una Administración integrada
- > Obtener una Administración eficiente y de calidad

DE LA eADMINISTRACION A LA i-ADMINISTRACION

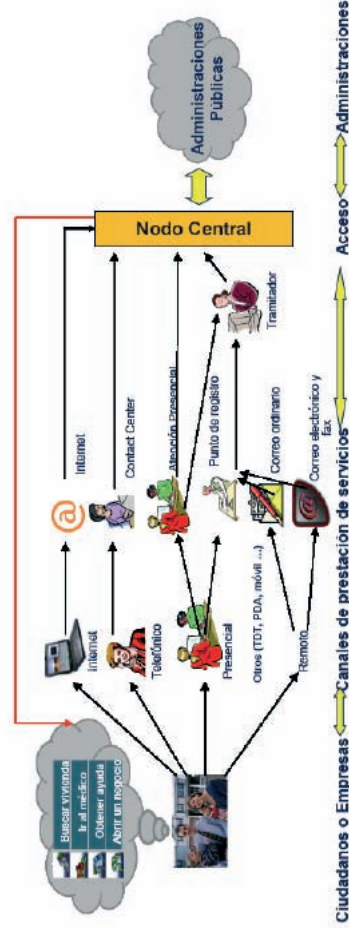
eADMINISTRACION

“Forma de relacionarnos con la Administración, sus empleados público o con el propio Ejecutivo, a través de medios electrónicos con total validez y eficacia jurídica”.

eADMINISTRACION

“Administración que es capaz de prever y anticipar las demandas de los ciudadanos y poner a disposición de éstos las repuestas a sus requerimientos, en el momento, en la forma, en la cantidad y en la calidad que necesita. Es la Administración que personaliza y atiende individualizadamente a cada ciudadano, según sus necesidades, demandas y requerimientos concretos”.

Finalmente, cabe indicar que el objetivo final buscado por la Generalitat Valenciana, con su paradigma de la i-Administración, no es otro que el poner a disposición de los ciudadanos y las empresas, los servicios que necesiten, a cualquier hora y desde cualquier lugar y a través de múltiples canales, garantizando la homogeneidad y calidad del servicio prestado.




**GESTIONES Y TRAMITES CON
LA ADMINISTRACION GENERAL
DEL ESTADO (AGE)**

GESTIONES Y TRAMITES CON LA ADMINISTRACION GENERAL DEL ESTADO (AGE):

PORTAL DEL CIUDADANO “ADMINISTRACION.ES”

Lanzado en septiembre de 2001 y renovado en mayo de 2003, el Portal “administración.es” es un primer paso hacia la ventanilla única a través del cual los ciudadanos y empresas podrán acceder a toda la información y servicios públicos online.

El Portal del Ciudadano, tal y como ha sido rebautizado, es una excelente guía para orientarse en lo referente a directorios de los servicios públicos, proporcionando más de 30.000 páginas y 7.000 enlaces externos comentados, en las que se refleja la totalidad de las competencias de la Administración Pública.



Los contenidos de “www.administracion.es” responden a tres grandes categorías:

- > Contenidos públicos externos, compuestos por los diferentes departamentos de la administración estatal, las comunidades autónomas, los ayuntamientos y demás instituciones en internet.
- > Servicios horizontales o transversales, gestionados por más de una administración o Ministerio, tales como becas o contratación, y consistentes en bases de datos que permiten al ciudadano obtener información, los formularios e impresos y/o realizar los trámites.
- > Contenidos elaborados por los documentalistas del Ministerio de Administraciones Públicas sobre diversos aspectos de interés para los ciudadanos.

El Portal del Ciudadano es más que la suma de los recursos de las distintas Administraciones Públicas, ya que avanza hacia el concepto de “ventanilla única” de la Administración fomentando la colaboración entre las distintas instituciones con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios prestados.

Administración electrónica

- Oficinas virtuales
- Notificaciones administrativas seguras
- Servicios laborales
- Cartas de servicios electrónicos
- Publicaciones
- Verificación digital

Actualidades

- Ley 14/2005, de 1. de julio, sobre las estadísticas de los convenios de colaboración al cumplimiento de la edad ordinaria de jubilación.
- Ley 13/2005, de 1. de julio, sobre la modificación al Código Civil en materia de derecho a cancelar matrimonio.

Boletines oficiales

Directivos

LOS SECTORES CLAVE DE LA eADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO

El carácter universal que tienen los **impuestos** y las **cotizaciones** a la seguridad social, han convertido a la **Agencia Tributaria** (AEAT) y a la **Tesorería de la Seguridad Social**, en los dos sectores clave de la eAdministración del Estado, quien no ha escatimado medios para que los servicios telemáticos que ofrecen hayan alcanzado un nivel de excelencia reconocida a nivel internacional.

Las innovaciones y soluciones adoptadas tanto por la Agencia Tributaria, como por la Tesorería de la Seguridad Social, son un permanente referente nacional por ofrecer a los usuarios la máxima interactividad relacional, algo que han logrado no solo al informatizar y remodelar los procesos internos, sino también propiciando los **máximos niveles de interacción** (informacional y relacional) y la interoperabilidad con otras organizaciones (administraciones públicas y entidades financieras).

La Fundación Auna utiliza en sus informes anuales un modelo de síntesis adaptado para la eAdministración, de cuatro etapas. Mientras los ayuntamientos suelen situarse en la primera o segunda fase, y las Administraciones Autonómicas en la tercera, tanto la Agencia Tributaria como la Seguridad Social se posicionan sin ningún género de duda, en la cuarta fase o nivel superior, tal y como queda reflejado en el gráfico “Evolución y fases de desarrollo de la eAdministración”.

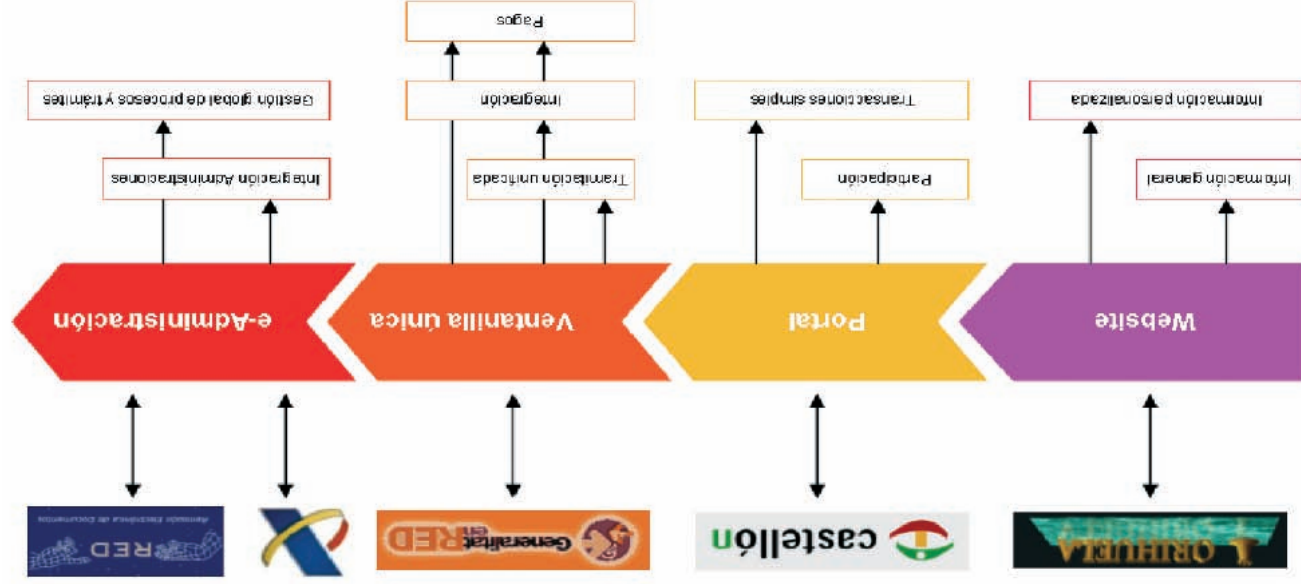
DESCRIPCIÓN DE LAS 4 FASES DE DESARROLLO DE LA eADMINISTRACIÓN

Las fases utilizadas por los estudios anuales de la Fundación Auna, para poder comparar el nivel de desarrollo de las distintas Comunidades Autónomas y Entes Locales, son definidas del siguiente modo:

- > **Website:** Presencia en Internet de la Institución, pero con una oferta básicamente informativa, ya sea de tipo general o personalizado. No permite al ciudadano la realización de trámites o gestiones online.
- > **Portal:** En estas páginas Web, los ciudadanos pueden descargar impresos y documentos referentes a trámites administrativos, pero no se puede completar la prestación del servicio por medios electrónicos.
- > **Ventanilla única:** Estas páginas permiten realizar trámites y gestiones administrativas y económicas avanzadas. En todos los casos es posible realizar trámites y gestiones por medios electrónicos y, en algunas, se permite proceder a la autoliquidación o el pago de impuestos u otras tasas.
- > **eAdministración:** En esta fase, las Administraciones ofrecen un nivel muy avanzado de interacción. Los trámites se realizan de forma segura, rápida y eficaz. Las páginas Web de las Administraciones que se encuentran en este estadio, se caracterizan por una simplificación del acceso a los trámites y procedimientos, que están ordenados y clasificados temáticamente, favoreciendo a los ciudadanos y a las empresas su búsqueda y tramitación.

En las páginas siguientes se va a describir someramente, las gestiones y trámites ofrecidos por la Agencia Tributaria, la Seguridad Social y la Generalitat Valenciana, de mayor interés para las empresas.

EVOLUCION Y FASES DE DESARROLLO DE LA eADMINISTRACION



AGENCIA TRIBUTARIA

A nivel nacional, la Agencia Tributaria ha sido una de las Administraciones pioneras en la adaptación de sus servicios para que cumplieren con los objetivos establecidos por la Unión Europea, habiendo sido galardonada en 2001 y 2003 con el premio “**eEurope for Government**” de la Comisión Europea por los servicios públicos electrónicos.

SERVICIOS TELEMÁTICOS: LA WEB DE LA AEAT.

La AEAT es el organismo público encargado de la gestión del sistema tributario estatal y del aduanero, así como de los recursos de otras Administraciones y Entes Públicos, nacionales o de la Unión Europea, cuya gestión se le encomienda.

Actualmente, la AEAT ofrece numerosos servicios de asistencia, utilizando en beneficio del interés general las más modernas tecnologías de la información, siendo su objetivo facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales.

La AEAT, ha concebido su página Web como una vía alternativa, cómoda y eficaz, para sus relaciones con las empresas y los ciudadanos, dotándola de sistemas que garantizan una absoluta seguridad y confidencialidad en todos sus servicios telemáticos, accesibles tanto para las empresas como para los ciudadanos, en las direcciones siguientes:

www.agenciatributaria.es

www.aeat.es

Los técnicos de la Agencia Tributaria consultados, clasifican los servicios telemáticos ofrecidos por ésta en dos grandes grupos:

- > Servicios personalizados
- > Servicios no personalizados

Los segundos son accesibles para todo aquel que desee consultar. Para los primeros, es requisito imprescindible que el usuario se identifique, mediante un certificado digital.

Los servicios personalizados son ofrecidos por la Agencia Tributaria bajo la categoría de “Oficina Virtual”.

GESTIONES TRIBUTARIAS MÁS ÚTILES PARA LA EMPRESA.

Según los datos ofrecidos por la Agencia Tributaria, su Website ha recibido un total de 38’6 millones de visitas durante el periodo enero/octubre de 2004, destacando como servicios telemáticos más solicitados los siguientes:

- > **Descarga de programas** para la realización de las declaraciones (201'1 millones de descargas).
- > Gestiones realizadas en la **Oficina Virtual** (82'3 millones de operaciones).
- > **Servicio Informa** de Información tributaria (1'4 millones de accesos).

VENTAJAS DE LOS SERVICIOS TELEMÁTICOS DE LA AEAT

Los 201 millones de programas descargados están relacionados con la cumplimentación de los diferentes modelos utilizados para efectuar las declaraciones, cuya presentación puede ser en disquete o de forma telemática, a través de la Oficina Virtual, siendo las principales ventajas de esta segunda modalidad, las siguientes:

- > **Comodidad:** la empresa puede presentar su declaración desde la oficina.
- > **Flexibilidad:** la declaración se puede realizar cuando más convenga sin tener que ajustarse a un horario.
- > **Agilidad:** el servicio es rápido, sencillo y sin complicaciones.
- > **Adaptabilidad:** se trata de un servicio acorde a las necesidades del empresario de hoy y en línea con la evolución de las nuevas tecnologías.

PRESENTACIÓN TELEMÁTICA DE DECLARACIONES.

La Agencia Tributaria es pionera a nivel mundial en la presentación de declaraciones por Internet. En Oficina Virtual: Transacciones personalizadas, las empresas pueden presentar sus declaraciones y acceder a su consulta y otros servicios relacionados, todo ello en un entorno de máxima seguridad (incluso con cifrado de 128 bits).

Para acceder a todos los servicios disponibles se requiere tener un certificado digital, que asegura plenamente la identificación del usuario y con ello que las declaraciones presentadas o la información accedida sólo lo es por el titular del certificado.

Relación de declaraciones telemáticas a través de la página Web de la AEAT:

- > Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (IRPF)
- > Impuesto sobre el Patrimonio
- > Retenciones e ingresos a cuenta
- > Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA)
- > Impuesto sobre Sociedades
- > Impuesto sobre la Renta de no Residentes sin establecimiento permanente
- > Impuestos Especiales
- > Otras Declaraciones

La presentación de declaraciones anuales de personas físicas se hace a través de la opción Renta y Patrimonio. Esta opción tiene también servicios relacionados como el acceso a los datos fiscales de los que la Administración Tributaria dispone para evitar omisiones y eliminar errores, la consulta detallada del estado de tramitación que permite conocer si la devolución está próxima, y la solicitud de cambio de domicilio fiscal.

Las pequeñas y medianas empresas pueden acceder a la presentación de una declaración, a su pago o consulta, a través de la opción Presentación Telemática de Declaraciones-Liquidaciones con certificado.

La presentación por lotes es una opción que permite a aquellas entidades que están colegiadas o asociadas a una entidad que haya firmado convenio con la Agencia Tributaria presentar varias declaraciones en nombre de terceras personas en una única transacción.

En caso de que el resultado de la declaración sea a ingresar, se habrá de proporcionar un código denominado NRC (**N**úmero de **R**referencia **C**ompleto) que proporciona la entidad bancaria (tanto en sucursales y oficinas, como a través de banca telefónica y banca a distancia) y que vincula a la misma en cuanto al importe y modelo liquidado.

A través de la opción Operaciones con Entidades Financieras (Obtención de NRC) es posible la obtención de NRC con las más importantes entidades bancarias adheridas a este sistema de cargo en cuenta de liquidaciones tributarias.

Otras opciones de interés que requieren tener un certificado digital son la impresión de etiquetas de Identificación Fiscal, la solicitud de Certificaciones Tributarias Electrónicas, la opción VIES (Consulta del censo de Operadores IVA Intracomunitarios), la suscripción al sistema de envío de novedades por e-mail. Para recibir Novedades, la presentación de Recursos y Reclamaciones y la solicitud de Aplazamiento de Deudas.

Hay servicios seguros a los que se puede acceder sin certificado de usuario (por ejemplo, información básica sobre estado de devoluciones, solicitud de etiquetas para recibir por correo, etc.). En estos casos, se indica el requisito necesario para cada opción. Las Grandes Empresas obligadas a realizar una presentación mensual no necesitan certificado de usuario, pero sí el código de nominado NRC entregado por el banco al realizar el pago del impuesto o por la Agencia Tributaria a través de sus Unidades de Gestión de Grandes Empresas cuando la declaración tiene un resultado distinto a ingresar.

PAGO TELEMÁTICO

La mayoría de las declaraciones y autoliquidaciones exigidas por la normativa tributaria ya pueden presentarse por Internet. Las que deben ir acompañadas de ingreso, necesitan para su correcta recepción por la Agencia Tributaria el NRC (Número de Referencia Completo), código que genera la entidad colaboradora que ha gestionado el cobro y que identifica el ingreso tributario realizado. Obtener el NRC equivale a pagar y ya puede hacerse a través de Internet.

Todos los contribuyentes que lo deseen, pueden realizar el pago de sus declaraciones-liquidaciones por Internet, con los únicos dos requerimientos siguientes: disponer de un certificado digital, expedido por una Autoridad de Certificación reconocida por la AEAT (las de la Generalitat y Camerfirma, entre otras) y tener fondos depositados en entidades financieras que ostenten la condición de colaboradoras en la recaudación de los tributos y ofrezcan a sus clientes el servicio de cobro a través de Internet.

OTORGAMIENTO DE APODERAMIENTOS PARA LA REALIZACIÓN DE DECLARACIONES INFORMATIVAS, TRÁMITES Y ACTUACIONES POR INTERNET

De acuerdo con la Resolución de 16 de febrero de 2004 del Director General de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, por la que se regula el registro y gestión de apoderamientos para la realización de trámites y actuaciones en materia tributaria por Internet (B.O.E. 27 de febrero de 2004), es posible el otorgamiento del poder para la realización de los trámites habilitados de las formas siguientes:

1. Por Internet, mediante el uso de firma electrónica admitida por la Agencia Estatal de Administración Tributaria.
2. Por comparecencia personal del poderdante en las Delegaciones y Administraciones de la Agencia Estatal de Administración Tributaria.
3. Mediante documento público o documento privado con firma notarialmente legitimada presentado ante la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

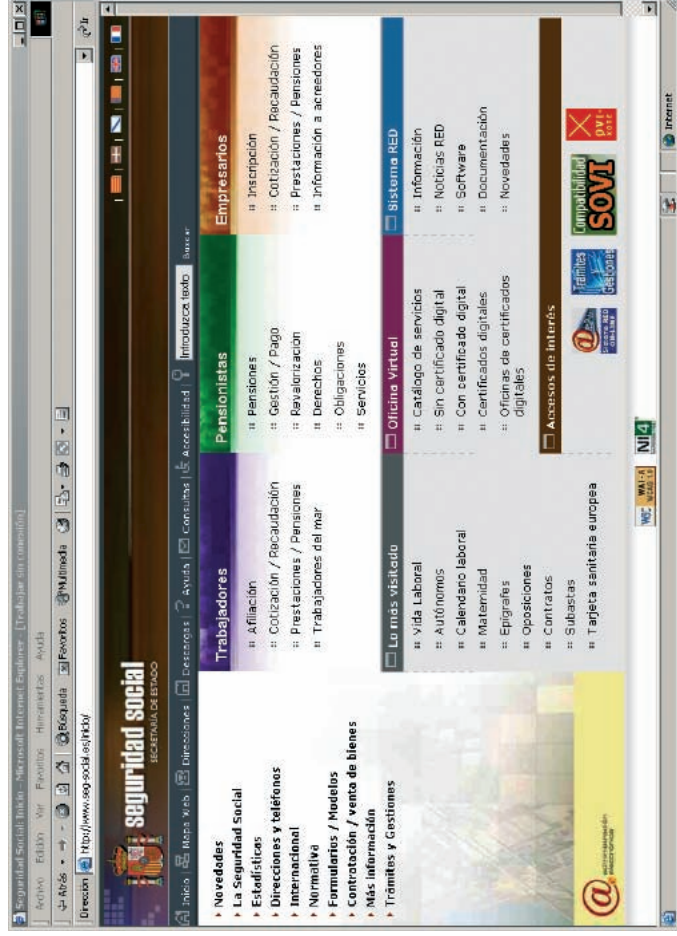
En caso de optar por la primera de las opciones, el procedimiento a seguir es verdaderamente sencillo y además existe un “tutorial” al que nos remitimos y está a disposición del interesado en la dirección siguiente:

<http://www.aeat.es>

TESORERIA DE LA SEGURIDAD SOCIAL

El Portal de la Seguridad Social en Internet, está concebido como un medio rápido para acceder a toda la información que el trabajador, el pensionista o el empresario pueden necesitar en cualquier momento.

El trabajador, tanto si es por cuenta propio como ajena, puede resolver sus dudas, en todo lo referido a contratos, normativa, convenios, trámites necesarios para darse de alta, aportaciones económicas y el tipo de prestaciones que puede recibir según su situación laboral.



The screenshot shows the 'seguridad social' website with the following navigation menus:

- Trabajadores**
 - Afiliación
 - Cotización / Recaudación
 - Prestaciones / Pensiones
 - Trabajadores del mar
- Pensionistas**
 - Pensiones
 - Gestión / Pago
 - Revalorización
 - Derechos
 - Obligaciones
 - Servicios
- Empresarios**
 - Inscripción
 - Cotización / Recaudación
 - Prestaciones / Pensiones
 - Información a acreedores
- La más visitado**
 - Vida Laboral
 - Auto nomos
 - Calendario laboral
 - Maternidad
 - Oposiciones
 - Contratos
 - Subsidios
 - Tarjeta sanitaria europea
- Oficina Virtual**
 - Catálogo de servicios
 - Sin certificado digital
 - Con certificado digital
 - Certificados digitales
 - Oficinas de certificados digitales
- Sistema RED**
 - Información
 - Noticias RED
 - Software
 - Documentación
 - Novedades

El Portal, pone al alcance de los trabajadores, pensionistas y empresarios, una serie de servicios que ahorran trámites y desplazamientos innecesarios, permitiendo obtener formularios y otros documentos, e incluso gestionarlos desde su propio domicilio o lugar de trabajo.

Al empresario, el Portal de la Seguridad Social le ofrece lo necesario para mantener su empresa al día y facilitar sus gestiones, aportándole toda la información que precisa en materia de altas, bajas, tipos de contrato, cotización y pagos a acreedores.

Además, ahora, con el Sistema RED (Remisión Electrónica de Documentos), las empresas pueden realizar gestiones e intercambiar información entre las distintas entidades a través de Internet, de forma cómoda y sencilla.



Atendiendo al perfil del usuario, el contenido del Portal de la Seguridad Social puede descomponerse en tres grandes áreas:

- > **Área abierta** que no requiere la acreditación por parte del usuario.
- > Servicios ofrecidos a través de la **Oficina Virtual**, con o sin certificado de usuario (Clase 2 AC de la FNMT)
- > **Sistema RED**, que exige del usuario la acreditación mediante un certificado expedido por la propia Seguridad Social y conocido por las siglas de SILCON

En los siguientes apartados se abordan en detalle los servicios ofrecidos por la Seguridad Social a los trabajadores por cuenta propia o ajena, con certificado de usuario, la estructura de servicios disponible a través de la Oficina Virtual y una explicación completa del Sistema RED, solo accesible para aquellos empresarios u organizaciones con personal en plantilla.

OFICINA VIRTUAL DE LA TESORERÍA DE LA SEGURIDAD SOCIAL.

La Oficina Virtual es la ventanilla de atención al usuario en Internet a través de la que ciudadanos, empresas y colaboradores de la Seguridad Social pueden realizar consultas y gestiones que venían realizando, de forma presencial, en cualquiera de sus oficinas. Dentro de la Oficina Virtual encontrará servicios orientados al ciudadano que permiten la consulta de los datos de carácter personal, tales como la situación laboral actual, o cotizaciones a la Seguridad Social.

Para la utilización de estos servicios es necesario en unos casos disponer de certificado digital y en otros se podrá hacer la solicitud sin certificado digital, pero el informe se envía al domicilio que conste en la base de datos de la Seguridad Social.

Puede obtener una información más detallada de los servicios disponibles a través de la Oficina Virtual en el **Catálogo de Servicios**

Para acceder a los **servicios con certificado digital** es imprescindible disponer de un **Certificado Digital**, que garantice la seguridad y confidencialidad del trámite.

El acceso a los **servicios sin certificado digital** requiere:

- > Cumplimentar el formulario de solicitud del informe deseado.
- > Que los datos que se hagan constar en el formulario coincidan con los existentes en las bases de datos de la Tesorería General de la Seguridad Social.
- > Disponer de correo electrónico al cual se enviará un mensaje informándole sobre el estado de su petición.

CATÁLOGO DE SERVICIOS ONLINE DE LA SEGURIDAD SOCIAL

- > Informe de Vida Laboral
- > Solicitud de rectificación del Informe de Vida Laboral
- > Informe de Bases de Cotización Régimen General y Mar
- > Solicitud de Rectificación Informe de Bases de Cotización
- > Situación laboral actual
- > Duplicado de Documento de Afiliación
- > Solicitud cambio de base de cotización (Autónomos)
- > Solicitud de cambio de cotización (Convenios especiales)
- > Informe de bases y cuotas ingresadas en el ejercicio seleccionado
- > Situación de cotización trabajadores cuenta propia
- > Información a acreedores del Sistema de Seguridad Social
- > Percepción de pensiones públicas
- > Revalorización de pensiones – Enero 2005
- > Información de retenciones e ingresos a cuenta del IRPF – ejercicio 2004
- > Asistencia sanitaria en desplazamientos temporales por Europa
- > Consulta de estado de solicitud de informes
- > ¿Cómo va mi pensión?
- > Solicitud de domiciliación en cuenta
- > Usted mismo: programa de auto-cálculo de pensión de jubilación
- > Auto-cálculo de convenios especiales

La dirección de la Web de la Seguridad Social es la siguiente:

<http://www.seg-social.es>

GESTIONES Y TRAMITES CON
LA GENERALITAT VALENCIANA

GESTIONES Y TRAMITES CON LA GENERALITAT VALENCIANA

PORTAL GENERALITAT EN RED: "TRAMITA.GVA.ES"

¿QUÉ ES?

Generalitat en Red es un proyecto creado por la Generalitat Valenciana para realizar tramitaciones con la administración pública a través de Internet, pasando a denominarse estas tramitaciones como telemáticas.

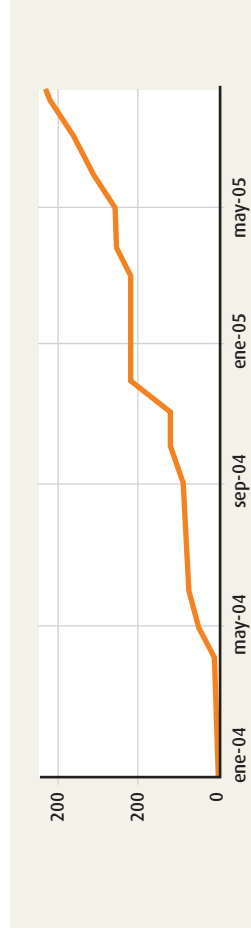
La **tramitación telemática** de servicios públicos facilita la gestión de los mismos ofreciendo al ciudadano y las empresas una nueva vía de interacción con la Generalitat Valenciana, adicional a la presencial y telefónica.

Los ciudadanos y las empresas, gracias a los servicios telemáticos habilitados por la Generalitat Valenciana, pueden hacer sus gestiones con la administración pública **desde su casa, empresa u oficina**, evitando el desplazamiento a las distintas oficinas de la Generalitat Valenciana.

¿QUÉ SERVICIOS OFRECE?

- > Presentar solicitudes de tramitación
- > Realizar tramitaciones por Internet
- > Recibir notificaciones telemáticas
- > Consultar trámites realizados

En la actualidad, el número total de servicios telemáticos ofrecidos por la Generalitat Valenciana, se eleva a 216, habiendo seguido una progresión muy rápida, desde el inicio del proyecto, tal y como se muestra en el gráfico adjunto:

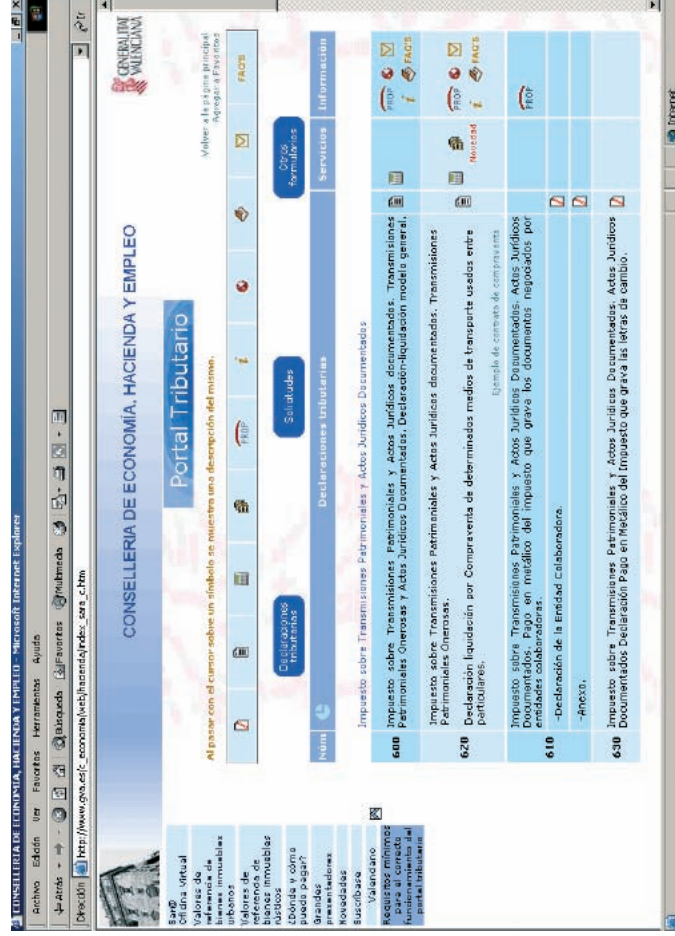


TRIBUTOS, TASAS Y FIANZAS DE EMPRESAS

Los tributos autonómicos dependen de la Conselleria de Economía, Hacienda y Empleo, quien ha desarrollado el **Sistema Sar@** para facilitar los trámites y autoliquidación por Internet.

El acceso al Portal Tributario de la Generalitat Valenciana se encuentra en la dirección siguiente:

http://www.gva.es/c_economia/web/hacienda/index_sara_c.htm



The screenshot shows the 'Portal Tributario' of the Conselleria de Economía, Hacienda y Empleo. The page features a navigation menu with 'Inicio', 'Declaraciones Tributarias', 'Servicios', and 'Información'. A central banner reads 'Al pasar con el cursor sobre un símbolo se muestra una descripción del mismo.' Below this, there are three buttons: 'Calculación de impuestos', 'Solicitudes', and 'Zona de formularios'. The main content area is titled 'Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados' and contains a table of tax categories.

Código	Descripción	Acciones
600	Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados. Transmisiones Patrimoniales Onerosas y Actos Jurídicos Documentados. Declaración-liquidación modelo general.	TRP, IACS
620	Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados. Transmisiones Patrimoniales Onerosas.	TRP, IACS
610	Declaración-liquidación por Compra-venta de determinados medios de transporte usados entre particulares. Ejemplo de compra de compraventa	TRP, IACS
630	Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados. Actos Jurídicos Documentados. Pago en metálico del impuesto que grava los documentos negociados por entidades colaboradoras. -Anexo.	TRP

El **Sistema Sar@** agrupa en tres categorías las gestiones y trámites que pueden ser realizados: declaraciones tributarias, solicitudes y otros formularios.

Las declaraciones tributarias hacen referencia a los impuestos sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados (modelos 600, 620, 610 y 630), impuesto sobre Sucesiones y Donaciones (modelos 650 y 651), Tributos sobre el juego (modelos 003, 043, 044 y 045) y Tasas y otros ingresos de derecho público (modelos 007 y 046)

El procedimiento a seguir es sencillo:

- > Selección del modelo correspondiente a la declaración que se va a realizar
- > Acceso al modelo oficial del formulario.
- > Cumplimentación de formulario online, con los códigos de barras que permiten efectuar el pago en las Entidades Financieras Colaboradoras de la Generalitat Valenciana en la recaudación de los tributos.
- > Pago en la modalidad elegida, supeditada a la disponibilidad de la Entidad Financiera. Los pagos online pueden efectuarse (de momento) solo a través de la Caja de Ahorros del Mediterráneo (CAM) y La Caixa.

Microsoft Word - Microsoft Internet Explorer

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Inicio Abrir Recorrer Recopiar Recortar Pegar Imprimir

Directorio Inicio de la sesión de administración de usuarios

Modelo 600

Consejería de Economía, Hacienda y Empleo

IMPUESTO SOBRE TRANSMISIONES PATRIMONIALES Y ACTOS JURIDICOS DOCUMENTADOS DECLARACION-LIQUIDACION

Valorar XML Guardar Guardar preliminar Auto liquidación

Datos presentador

Presentador Transmisor

Operación Bien o Acto

Auto liquidación

Seleccione cada uno de los apartados para cumplimentarlo y cuando haya terminado, pulse en el botón "Comenzar 2007" de la Aba de pestañas "Inicio". No debe ser necesario comenzar

C) Presentador

23 NF: 2º Apellido

34 Nombre: 1er Apellido o Razón Social

35 C. PL -UV: 3º Nombre de la vía pública

37 Urban: 3º Urb

38 Esc: 3º Esc

41 Pto: 4º Pto

42 Teléfono: 4º Esc: 44 Municipio: 46 Provincia: 48 C.P.

D) Datos de la Operación, Bien o Acto

47 Documento: 48 Número o Folio número -Acto

49 Tipo: 50 Año

51 Tipo bien: 52 Descripción de la operación, bien o acto (Subvención, Superficie, etc.)

53 Tipo: 54 Referencia catastral: 55 V.H. cobranza: 56 V.H. declarado: 57 % trans.

GESTIONES Y TRAMITES
CON **AYUNTAMIENTOS Y**
ADMINISTRACIONES LOCALES

El proyecto contempla que los municipios adheridos pongan a disposición de los ciudadanos ofertas integradas de servicios relacionados con la eAdministración, Teletrabajo, Teleformación, Comercio electrónico y Telemedicina.

En el fondo, se trata de construir, mediante experiencias piloto, un conjunto de buenas prácticas que puedan ser transferidas a todos aquellos municipios que deseen modernizar sus estructuras organizativas, procesos operativos y servicios a la ciudadanía.

En la Comunidad Valenciana, Alcoy es el municipio adherido al Programa “Ciudades Digitales”. Un análisis de su página Web y conocer en detalle la experiencia que está desarrollando puede ayudarnos a saber lo que en el futuro va a ser la eAdministración municipal.

Alcoy Ciudad Digital - Ayuntamiento de Alcoy - Microsoft Internet Explorer

Inicio | Alcotas web | Alcotas alarciano | Fotos | Chat | FAQ | Valencia

Alcoy Ciudad Digital

Esta iniciativa supone la creación de una Ciudad Digital en el municipio de Alcoy, dentro del Programa de Ciudades Digitales del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y del programa Alarcotis de la Generalitat Valenciana, conjuntamente con el respaldo del Ayuntamiento de Alcoy, con el objetivo de proporcionar y demostrar los beneficios de la Sociedad de la Información.

El Proyecto Alcoy Ciudad Digital consistirá en un entorno telemático que contará con las tecnologías más avanzadas en el terreno de las telecomunicaciones, de forma que el acceso a la información y a los servicios resulte especialmente sencillo y personalizado para cada ciudadano. Asimismo, se realizarán las investigaciones y desarrollos tecnológicos que sean necesarios para proporcionar la solución específica y personalizada que cada organización de los servicios ofrecidos para lograr los indicadores previstos de éxito, rendimiento y usabilidad. Este entorno contará con un nuevo marco de relaciones personales y sociales en el eAdministración, empresas, instituciones y ciudadanos.

El Proyecto Alcoy Ciudad Digital se estructura a partir de cinco líneas de actuación:

1. Portal del Ciudadano.
2. Gestión, mantenimiento y logística de usuarios.
3. Desarrollo de aplicaciones para la Administración electrónica.
4. Creación de un entorno de servicios de información digital.
5. Estudio previo, desarrollo de aplicaciones, implementación de sistemas y experiencia piloto de telemedicina.
6. Estudio previo, desarrollo de aplicaciones, implementación de sistemas y experiencia piloto de teletrabajo.
7. Estudio previo, desarrollo de aplicaciones, implementación de sistemas y experiencia piloto de comercio electrónico.
8. Alfabetización Digital.
9. Administración, gestión, mantenimiento, infraestructura de telecomunicaciones y atención al usuario. (ver Anexo Centro de Demuestación Móvil).
10. Actualización de datos, seguridad, las capacidades de acceso, interoperabilidad y usabilidad del entorno.
11. Avanzada de sensibilización, formación para el uso, demostración y difusión del proyecto. (ver Anexo Centro de Demuestación Móvil).

Alcoy Ciudad Digital

- Portal del Ciudadano
- Creación Contractual y logística de usuarios
- Mantenimiento, gestión tecnológica...
- Administración Electrónica
- Ciudades Digitales
- Telemedicina
- Comercio electrónico
- Teletrabajo
- Alfabetización Digital
- Acceso, inseparabilidad y usabilidad del entorno
- Centro de Demuestación Móvil
- Estudios y publicaciones
- Informe RMI Alcoy 2014
- Proyecto Ciudades Digitales
- Estudio previo Telemedicina
- Estudio previo Teletrabajo
- Estudio previo Comercio Electrónico
- Estudio previo Teletrabajo
- Diagnóstico y dirección

TRÁMITES, IMPRESOS MUNICIPALES Y AUTOLIQUIDACION DE IMPUESTOS

Solo los grandes ayuntamientos o aquellos más innovadores, ofrecen a sus ciudadanos servicios online avanzados. La mayor parte de las páginas Web de los ayuntamientos, tan solo ofrecen información general y, como mucho, la posibilidad de descargar formularios y documentación.

Por ello, dependiendo del lugar de residencia, o ubicación de la empresa, la disponibilidad de servicios online será diferente.

SERVICIOS ONLINE DE LOS AYUNTAMIENTOS MÁS INNOVADORES, SEGÚN ESPAÑA 2005

Según consta en el último informe eEspaña, elaborado por la Fundación Auna, el objetivo perseguido por los Ayuntamientos más avanzados, es el facilitar a los ciudadanos toda una serie de servicios sin necesidad de desplazarse a las oficinas municipales. Desde su casa o lugar de trabajo, las 24 horas del día, los 365 días del año, los Ayuntamientos están abiertos a todos.

A modo de ejemplo, en uno de los Ayuntamientos innovadores, podemos encontrarlos con un índice de servicios online como el siguiente:

- > Atención personal
- > Correo ciudadano
- > Certificados del Padrón
- > Certificados de pago
- > Duplicado de recibos
- > Pago de tributos
- > Descarga de impresos
- > Autoliquidación de impuestos

En lo relativo a la autoliquidación de impuestos, constan las opciones siguientes:

- > Plusvalía
- > Vehículos
- > Construcción y Tasas

En cuanto al pago, todas las liquidaciones emitidas por este tipo de Ayuntamiento, tanto periódicas (bienes inmuebles, actividades económicas, vehículos,...) como no periódicas (ingresos notificados, ingresos previos,...) pueden ser pagadas, en período voluntario, por Internet, en las Entidades Financieras que mantienen un Convenio de Colaboración.

LAS RADIOGRAFÍAS DE “WEBS” MUNICIPALES DEL CIBERP@IS

Desde el año 2001, el Suplemento CibeP@is, del diario El País, realiza un análisis comparativo de las Webs de las capitales y ciudades españolas de más de 75.000 habitantes.

Según la ficha técnica del estudio, la metodología empleada se basa en cuatro herramientas:

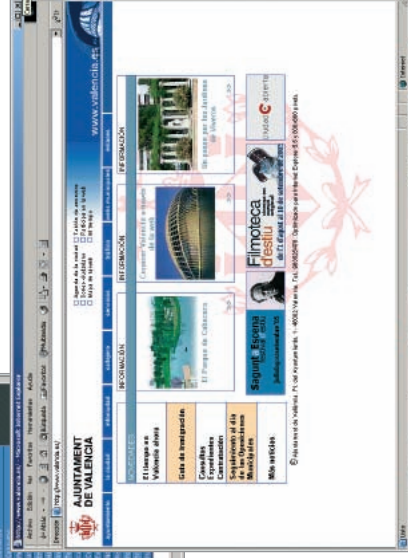
- > La navegación por las páginas del Web municipal
- > La prueba de respuesta del buzón del ciudadano
- > El cuestionario de datos enviado por cada ayuntamiento
- > El test de accesibilidad

La quinta radiografía, publicada en la edición del jueves 30 de junio de 2005, analizó un total de quince factores, algunos nuevos incorporados por primera vez. Como resultados más llamativos, se subraya en titulares que “Los ayuntamientos impulsan los pagos por Red y el certificado digital”, constatando que en cinco años el pago por Red en las Webs municipales ha pasado del 11% al 49%.

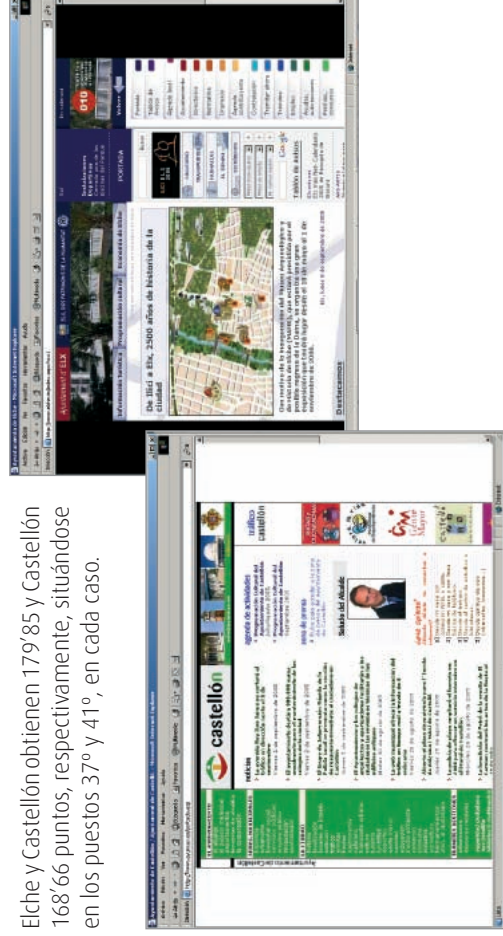
Otro dato de gran interés es el hecho de que la carpeta ciudadana ya sea ofrecida por 15 de los municipios, permitiendo a los vecinos acceder a los datos que el municipio sabe sobre él, ya sean patronales, fiscales o sobre la tramitación de sus expedientes.



En cuanto a la situación de los municipios valencianos, Alicante se sitúa en el ranking nacional en un noveno lugar, con un total de 25746 puntos; y Valencia, con 21343 puntos ocupa el puesto vigésimo quinto.



Elche y Castellón obtienen 179'85 y Castellón 168'66 puntos, respectivamente, situándose en los puestos 37º y 41º, en cada caso.



LUGAR OCUPADO POR LAS CAPITALES Y CIUDADES VALENCIANAS DE MAS DE 75.000 HABITANTES, EN LA QUINTA RADIOGRAFIA DEL SUPLEMENTO CIBERP@IS

RANKING	CIUDAD	FACTORES VALORADOS															TOTAL
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
9º	ALICANTE	X	X	X	X			X	X	X	X	X	X	X			257,46
25º	VALENCIA	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X			213,43
37º	ELCHE	X	X		X			X	X	X	X	X	X	X			179,85
41º	CASTELLÓN	X			X			X	X				X	X			168,66

X SERVICIO ACTIVO

DESCRIPCION DE LOS FACTORES UTILIZADOS EN LA QUINTA RADIOGRAFIA DEL SUPLEMENTO CIBERP@IS

NÚMERO	FACTOR VALORADO
1	Descarga de impresos
2	Trámites y gestiones online
3	Uso del certificado digital
4	Posibilidad de efectuar pagos online
5	Posibilidad de realizar el seguimiento de la información o servicios disponibles
6	Existencia de una carpeta ciudadana
7	Callejero
8	Información sobre transportes
9	Planos de la ciudad
10	Buscador
11	Mapa del Web
12	Buzón del ciudadano
13	Teléfono
14	Personalización
15	Envío de información y notificaciones a través de un aparato móvil (teléfono, PDA, etc).

RELACION DE ENLACES Y WEBS DE INTERES

RELACION DE ENLACES Y WEBS DE INTERES

EUROPA:

Portales, Organizaciones europeas e Informes de sobre la Administración electrónica

Portal europeo del eGovernment (Administración electrónica):

http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2005/all_about/egovment/index_en.htm

Observatorio europeo de administración electrónica (e-Government)

<http://europa.eu.int/idabc/egov>

La construcción de los servicios pan-europeos de Administración electrónica

<http://www.csi.map.es/csi/pg3315.htm>

Comunicaciones, Directivas y Planes de Acción de la Comisión Europea:

Iniciativa eEuropa

<http://www.csi.map.es/csi/pg8008.htm>

Plan de Acción eEuropa 2002

http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2002/index_en.htm

Plan de Acción eEuropa 2005

http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2005/index_en.htm

Iniciativa europea i2010

http://europa.eu.int/information_society/eeurope/i2010/index_en.htm

Comunicación de la Comisión: “El papel de la administración electrónica en el futuro de Europa”

http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2005/doc/all_about/egov_communication_es.pdf

Directiva sobre Comercio Electrónico

Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 8 de junio de 2000 relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información, en particular el comercio electrónico en el mercado interior
<http://europa.eu.int/eur-lex/lex/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32000L0031:ES:HTML>

Directiva sobre Firma Digital
DIRECTIVA 1999/93/CE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 13 de diciembre de 1999 por la que se establece un marco comunitario para la firma electrónica
<http://europa.eu.int/eur-lex/lex/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31999L0093:ES:HTML>

Directiva sobre Protección de Datos
DIRECTIVA 2002/58/CE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 12 de julio de 2002 relativa al tratamiento de los datos personales y a la protección de la intimidad en el sector de las comunicaciones electrónicas (Directiva sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas)
<https://www.agpd.es/upload/B.6%29%20Directiva%202002-58-CE%20proteccion%20de%20intimidad%20en%20comunicaciones%20electronicas.pdf>

ESPAÑA

Portales, Organizaciones españolas relacionadas con la Administración electrónica

Secretaría del Consejo Superior de Administración electrónica
<http://www.csi.map.es/>

Portal e-Ciudadano
<http://www.administracion.es>

Portal Administración Electrónica
http://www.administracion.es/portadas/perfiles/administracion_electronica/index.html

Red.es
<http://www.Red.es>

Agencia Española de Protección de Datos
<http://www.agpd.es>

Agencia Estatal de Administración Tributaria
<http://www.aeat.es>

Tesorería de la Seguridad Social
<http://www.seg-social.es>

Autoridad de Certificación Española (Fabrica Nacional de Moneda y Timbre)
<http://www.fnmt.es>

Legislación y Programas nacionales relacionados con la Administración electrónica:

Programa Ingenio 2010
www.csic.es/documentos/PROGRAMA_INGENIO_2010.pdf

Programa Ciudades Digitales
<http://www.min.es/ciudades/>

Ley de Comercio Electrónico
<http://www.lssi.es>

Ley de Firma Digital
<http://www.boe.es/boe/dias/2003-12-20/pdfs/A45329-45343.pdf>

Ley Orgánica de Protección de Datos
https://www.agpd.es/upload/Canal_Documentacion/Legislacion/Estatal/Ley%2015_99.pdf

COMUNIDAD VALENCIANA:

Portales y Instituciones valencianas españolas relacionadas con la Administración electrónica

Portal de la Generalitat
<http://www.gva.es/>

Generalitat en Red
<http://www.tramita.gva.es/catalogo/index.jsp>

Autoridad de Certificación Valenciana

<http://www.pki.gva.es/>

Oficina Valenciana para la Sociedad de la Información

<http://www.ovsi.com/>

Observatorio de la Sociedad Tecnológica

<http://www.cevalsi.com>

Diputación Provincial de Alicante

<http://www2.dip-alicante.es/portal/>

Gestión Tributaria de la Diputación de Alicante

<http://www.suma.es>

Diputación Provincial de Castellón

<http://www.dipcas.es>

Diputación Provincial de Valencia

<http://www.dva.gva.es/>

Ayuntamiento de Alcoy

<http://www.alcoy.es>

Ayuntamiento de Alicante

<http://www.alicante.es>

Ayuntamiento de Castellón

<http://www.ayuncas.es>

Ayuntamiento de Elche

<http://www.elche.es>

Legislación y Programas autonómicos relacionados con la Administración electrónica:

Decreto 87/2002 del Gobierno Valenciano, que regula la utilización de la firma electrónica avanzada en el ámbito de la Generalitat Valenciana

<https://www.pki.gva.es/pdf-politicas/ACCV-CPS-V1.6-c.pdf>

Segundo Plan Estratégico de Modernización de la Comunidad Valenciana (2002-2004)

<http://www.moderniza.com/frames.asp>

Planes Estratégicos Valencianos de Telecomunicaciones Avanzadas (PEVTA) y Consolidación de la Sociedad Tecnológica y del Conocimiento en la Comunidad Valenciana (PETIC) – 2004-2010

<http://www.avantic.es/>

RED CAMERAL ESPAÑOLA:

Consejo Superior de Cámaras de Comercio españolas
<http://www.cscamaras.es/>

Camertifirma
<http://www.camertifirma.com/>

Consejo de Cámaras de Comercio de la Comunidad Valenciana
<http://www.camarascv.org/>

Cámara Oficial de Comercio e Industria de Alcoy
<http://www.camaraalcoy.net/>

Cámara Oficial de Comercio Industria y Navegación de Alicante
<http://www.camaraalicante.com/>

Cámara Oficial de Comercio Industria y Navegación de Castellón
<http://www.camaraacs.es/>

Cámara Oficial de Comercio e Industria de Orihuela
<http://www.camaraorihuela.com/>

Cámara Oficial de Comercio Industria y Navegación de Valencia
<http://www.camaravalencia.com/>

Camernova
<http://www.camernova.com/>

OTRAS ORGANIZACIONES DE INTERES:

Fundación Auna: Informes eEspaña 2001 a 2005:
<http://www.fundacionauna.org>

Telefónica de España: Informes de la Sociedad de la Información
<http://www.telefonica.es/sociedaddeinformacion/>

Global Cities Dialogue
<http://www.globalcitiesdialogue.org>

**CÁMARA OFICIAL DE COMERCIO
E INDUSTRIA DE ALCOY**

C/ Sant Francesc 10 - 03801 Alcoy
Tel: 965 549 100 - Fax: 965 549 099
www.camaraalcoy.net
formacion@camaraalcoy.net

**CÁMARA OFICIAL DE COMERCIO
INDUSTRIA Y NAVEGACIÓN DE ALICANTE**

C/ San Fernando 4 - 03002 Alicante
Tel: 965 148 634 - Fax: 965 201 457
www.camaralicante.com
camernova@camaralicante.com

**CÁMARA OFICIAL DE COMERCIO
INDUSTRIA Y NAVEGACIÓN DE CASTELLÓN**

Avd. Hnos Bou,79 - 12003 Castellón de la Plana
Tel: 964 356 500 - Fax: 964 356 510
www.camaracs.es
cmaso@camatacs.es

**CÁMARA OFICIAL DE COMERCIO
E INDUSTRIA DE ORIHUELA**

Avd. de la Vega 22 - 03300 Orihuela
Tel: 966 743 502 - Fax: 966 736 730
www.camaraorihuela.com
camaraormariano@camaraorihuela.org

**CÁMARA OFICIAL DE COMERCIO
INDUSTRIA Y NAVEGACIÓN DE VALENCIA**

C/ Poeta Querol 15 - 46002 Valencia
Tel: 963 103 900 - Fax: 963 531 746
www.camaravalencia.com
informatica@camaravalencia.com