

Servicio de digitalización, archivo y custodia de documentos de carácter tributario.

2013 - actualidad

La El Organismo de gestión tributaria objeto de este caso de éxito, tiene por objeto la gestión, inspección y recaudación de los recursos de derecho público de las Entidades Locales que le hayan delegado dichas competencias y la recaudación de los recursos de derecho público que le sean encomendados.

OBJETIVOS Y RETOS INICIALES QUE SE PLANTEARON

El objeto de la licitación fue la contratación de los servicios de digitalización, archivo y custodia de documentos de carácter tributario, así

como el tratamiento automatizado de acuses de recibo.

Actualmente el Organismo de gestión tributaria dispone de una aplicación integrada para la Gestión y Recaudación de Tributos que, entre otras



funcionalidades, permite mostrar a los contribuyentes sus acuses de recibo.

Los servicios objeto de este contrato son:

* Digitalización, archivo y custodia de documentos de carácter tributario: Los documentos objeto de este servicio serán principalmente acuses de recibo. Se requiere un servicio de digitalización, archivo y custodia, que incluya consulta y entrega rápida del documento original en caso de que sea necesaria su presentación. Este servicio incluye además la incorporación de todos los documentos que actualmente están ya en el servicio de custodia, y cuya incorporación será el primer paso de la puesta en marcha.

* Tratamiento automatizado de los acuses de recibo: Este servicio comprende la captura de los diferentes eventos de notificación y fechas en un fichero en formato SICER, de aquellos acuses que no se reparten por correos, con objeto de poder incorporar de forma inmediata en nuestra aplicación los resultados de las notificaciones.

HERRAMIENTAS Y ACCIONES APLICADAS

El servicio implica la recogida de documentación en alguna de las 5 rutas establecidas para la optimización de los traslados desde alguna de las 23 sedes del Organismo de gestión tributaria.

La documentación es digitalizada e integrada telemáticamente en los servidores del Organismo de gestión tributaria para su consulta, por parte de los ciudadanos, a través de la Web. Se pone a disposición del cliente una capacidad productiva diaria de 40.000 documentos digitalizados.

En lo referente a los ficheros SICER, se procesan las imágenes e información recibidas del Organismo de gestión tributaria (acuses de recibo no gestionados por Correos) para generar una salida en este formato. Se aporta una capacidad productiva de 15.000 ficheros SICER diarios.

En caso de requerirlo el cliente, procederá a la entrega (en formato físico o digital) o su puesta a disposición en las dependencias del Archivo



Externo, de la documentación que tuvieran que consultar técnicos del Organismo de gestión tributaria. Las entregas urgentes de documentación son satisfechas en un máximo de 3 horas, las ordinarias al día siguiente de la petición.

Asimismo, se facilita al cliente información estadística y de seguimiento del servicio a través de la aplicación e-Custody, de desarrollo propio que, entre otras funcionalidades, permite la consulta online y en tiempo real del inventario de documentos externalizados, así como la realización de solicitudes de recogida o entrega de documentación a disposición de los usuarios autorizados de las distintas sedes del Organismo de gestión tributaria.

RESULTADOS Y MEJORAS EXPERIMENTADAS

La conversión a un formato digital de los acuses de recibo es hacer agilizar los trámites solicitados por los contribuyentes para la gestión de sus expedientes, minimizando el tiempo necesario para atender sus solicitudes pudiéndoles ofrecer información

inmediata y precisa referente al estado de cualquier notificación efectuada.

De igual forma, el haber procedimentado, además de la digitalización de los documentos cuyo original se encuentra en papel, la conversión al formato SICER de los acuses de recibo digitales no gestionados por Correos, se asegura la integridad de la información relativa a notificaciones, sin requerirse manejar distintos formatos y/o soportes hasta obtener toda la información relativa a un contribuyente.

Por otro lado, el servicio de custodia de documentos digitalizados ofrece al Organismo de gestión tributaria una mayor seguridad en el almacenamiento de los mismos, así como una mejor utilización del espacio físico en sus dependencias.

La externalización de este servicio responde, asimismo, al objetivo de minimizar los costes de la Administración Pública en relación con estos procesos.