



# Comunicación

# 033

## **OFICINA VIRTUAL DEL O.P.A.E.F. (ORGANISMO PROVINCIAL DE ASESORAMIENTO ECONÓMICO Y FISCAL)**

### **M. Carmen Rodríguez Quirós**

Responsable Unidad Software  
Sociedad Provincial de Informática de Sevilla, S.A.  
Diputación de Sevilla

### **Jose Antonio Bonilla Rodríguez**

Jefe de Sección de la Oficina de Atención al Contribuyente (O.A.C.)  
O.P.A.E.F. Diputación de Sevilla

---

## Palabras clave

*www.opaef.es*

*La Diputación de Sevilla ha desarrollado un Portal web que recoge, entre otros servicios, información y trámites tributarios, destinado a los ciudadanos. Portal web del Opaef [www.opaef.es](http://www.opaef.es)*

## Resumen de su Comunicación

*OFICINA VIRTUAL DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE: OPAEF VIRTUAL*

*EL Organismo Provincial de Asistencia Económica y Fiscal de la Diputación de Sevilla (O.P.A.E.F.), es el Ente encargado de gestionar y recaudar los tributos y valores a las Entidades Locales de la Provincia de Sevilla que le delegan tales competencias.*

*Actualmente no existen desarrollados canales no presenciales de atención al ciudadano, por lo que se pretende activar un canal virtual de atención al contribuyente de forma que estos puedan relacionarse con la Administración Tributaria Local sin necesidad de desplazarse a los puntos de atención presencial en los horarios establecidos.*

*La Diputación de Sevilla ha desarrollado un Portal web que recoge, entre otros servicios, información y trámites tributarios, pero solo está activado para las Entidades Públicas y para los trabajadores del propio O.P.A.E.F., por lo que es preciso activar el tercer perfil destinado a los ciudadanos.*

*En Enero del 2006 se finaliza y presenta el porta web del opaef [www.opaef.es](http://www.opaef.es), cuyos objetivos son:*

---

## OFICINA VIRTUAL DEL O.P.A.E.F. (ORGANISMO PROVINCIAL DE ASESORAMIENTO ECONÓMICO Y FISCAL)

### 1. Introducción

- 1.- APERTURA DE UN NUEVO CANAL NO PRESENCIAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.
- 2.- AUMENTAR LOS HORARIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, 24 HORAS AL DÍA, 365 DÍAS AL AÑO.
- 3.- FACILITAR LA RELACIÓN TRIBUTARIA.
- 4.- AUMENTAR LA INFORMACIÓN A LOS CIUDADANOS.
- 5.- DISMINUCIÓN DE LOS TIEMPOS DE ESPERA EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN PRESENCIAL.
- 6.- DESARROLLO DE LA E-ADMINISTRACIÓN.
- 7.- AUMENTAR EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS.
- 8.- ORIENTAR LA GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN AL CIUDADANO.
- 9.- DESARROLLO DEL PROYECTO DE MEJORA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. (Expte. ARO040704 Subvencionado por la Junta de Andalucía. Orden 27 Enero 2.004).

Para lograr los mencionados objetivos se diseñaron una serie de medidas entre las que se encuentra la publicación de una página web que permita a los usuarios obtener información tributaria y realizar trámites de forma segura todos los días del año y a cualquier hora sin necesidad de realizar desplazamientos a las Oficinas de Atención al Contribuyente.

La evolución de los medios tecnológicos está llegando a todos los ámbitos de la vida de los ciudadanos y la Administración Tributaria Local no es ajena a esta realidad que permite transformar la clásica relación entre la Administración y el ciudadano. Este nuevo canal permite a la Administración divulgar información y aumentar la accesibilidad de los ciudadanos a los servicios que presta, mejorando el principio de eficacia en la actividad administrativa que recoge el artículo 103 de la Constitución Española.

El artículo 45 de la Ley 30/ 1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, establece la incorporación de medios técnicos y promulga el empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos, para el desarrollo de su actividad y el ejercicio de sus competencias, con las limitaciones que a la utilización de estos medios establecen la Constitución y las Leyes.

El esquema utilizado para implementar los servicios públicos electrónicos en el O.P.A.E.F. ha sido el planteado en el Plan de Acción e-Europa 2002, aprobado por el Consejo Europeo en Feira, y en el Plan de Acción e-Europa 2005 adoptado por el Consejo Europeo celebrado en Sevilla en junio de 2.002. Alcanzando hasta el tercer de los cuatro niveles posibles de prestación de servicios en función del grado de interoperabilidad.

En el primer nivel la Administración facilita acceso a información estática y el ciudadano no realiza transacciones. El segundo nivel posibilita efectuar ciertos trámites y obtener formularios sin necesidad

---

de realizar desplazamientos a las Oficinas presenciales, mediante utilización de medios de autenticación electrónica o sin ella. El tercer nivel presenta un nivel de interacción entre la Administración y el ciudadano, de forma que puede realizar sus trámites en la red y recibe también por esta vía la respuesta de la Administración, para realizar estos trámites será necesario contar con un medio de autenticación electrónica. El cuarto nivel permitiría realizar además pagos en línea, este nivel si bien no se realiza directamente a través de una pasarela de pago propia, se plantea con un enlace a los portales de las Entidades Financieras Colaboradoras del O.P.A.E.F. donde los ciudadanos que sean usuarios del servicio de banca electrónica de las Entidades Financieras Colaboradoras podrán realizar el pago de sus tributos cuando se encuentren en periodo voluntario de pago.

La plataforma de firma electrónica sobre la que se desarrollan los trámites para los que se requiere previa identificación del ciudadano ha sido cedida por la Junta de Andalucía a la Diputación de Sevilla. Con ello se utilizará la tecnología de firma electrónica de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre, lo que permitirá a los ciudadanos utilizar la misma firma para realizar trámites ante la Administración estatal, autonómica y local.

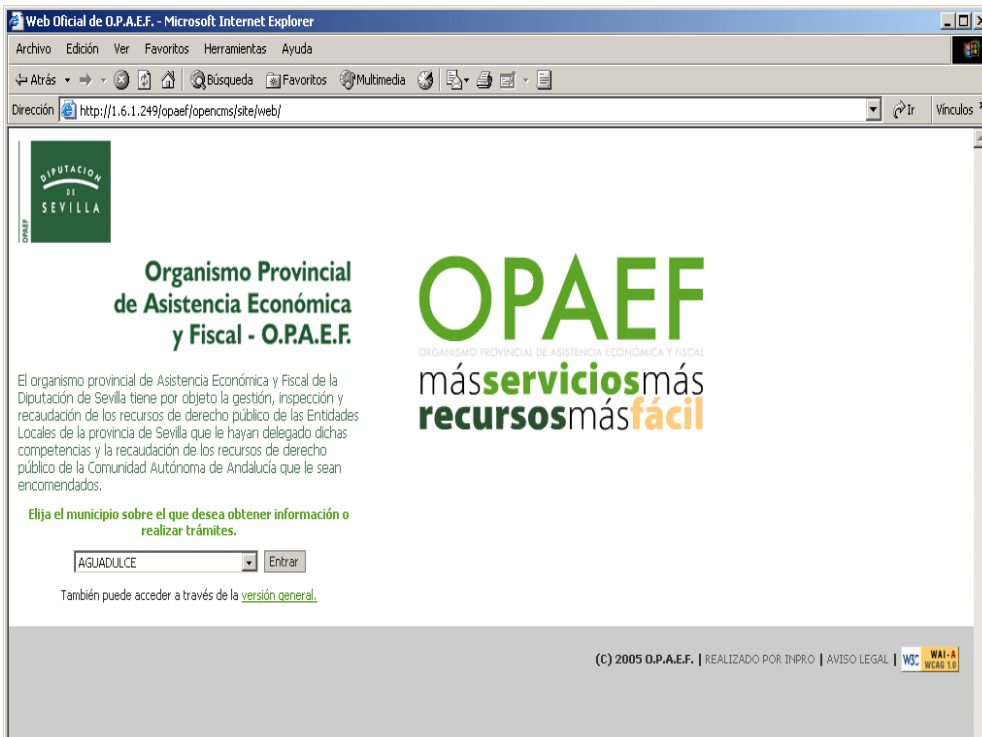
La implementación este nuevo canal de atención no presencial será pionero en la Diputación de Sevilla en la prestación telemática de servicios al ciudadano utilizando sistemas de identificación digital.

El proyecto de la Oficina Virtual del O.P.A.E.F. incrementará de forma notoria el grado de información sobre procedimientos tributarios locales, calendarios de pagos, cálculo de liquidaciones, direcciones de los centros de atención, materias delegadas, ect...

Desde la Oficina virtual del O.P.A.E.F. de la Diputación de Sevilla se prestarán diversos servicios telemáticos que permitirán al ciudadano relacionarse con su Administración Tributaria desde su propio domicilio. Por el grado de repercusión podemos destacar los siguientes trámites telemáticos previstos:

- Solicitudes de información tributaria personal.
- Domiciliación del pago de tributos.
- Consultas on line de información tributaria personal .
- Pagos telemático.

La prestación de estos servicios requerirá el establecimiento de los procedimientos de identificación y seguridad electrónica que garantice la confidencialidad de los tramites. Este proyecto se ejecutará en desarrollo del Convenio suscrito entre la Diputación de Sevilla y la Consejería de Justicia y Administración Pública por el que se incorpora la Diputación de Sevilla al convenio ya existente entre la Junta de Andalucía y la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre para la obtención y uso de la misma tecnología para la firma electrónica, lo que permitirá a los ciudadanos disponer de la misma herramienta para realizar trámites de la Administración estatal, autonómica y local.



---

## **2. Especificaciones Técnicas:**

-Los desarrollos están basados en la tecnología Java 2 Enterprise Edition, software libre. Desarrollos Java en 3 capas, separando la lógica de presentación, de negocio y de acceso a datos, y utilizando los más modernos frameworks Open Source.

-Incorpora soluciones de gestión de contenidos, de forma que el OPAEF sea capaz de modificar o crear contenidos existentes sin necesidad de disponer de conocimientos técnicos, o de recurrir a personal informático para dicha función.

-La base de datos reside en un sistema Oracle 9i.

Se cuida la capa de cliente (HTML, CSS, Javascript) para la accesibilidad del sitio, de forma que se alcance un nivel de accesibilidadAA, nivel mínimo exigible por la legislación (LSSICE) a partir del 31 de diciembre de 2005 para todos los sitios Web de instituciones públicas u organismos, empresas, etc., que reciban fondos públicos.

## **3. Contenido de [www.opaef.es](http://www.opaef.es)**

### **Apartado de Información:**

-Información Institucional

-Calendario del contribuyente: se presenta la información de forma tabulada en función del Ayuntamiento, leyendo los plazos de la base de datos que es alimentada por el OPAEF.

-Oficinas de atención al contribuyente:

-Materias delegadas: Está dividida en 4 opciones: Gestión de Impuestos, Inspección, Recaudación Voluntaria, Recaudación Ejecutiva.

-Tipos Impositivos y tarifas

-Consultas frecuentes

-Cálculo de impuestos: IBI, IAE, IVTM, plusvalía. Existen una serie de cálculos en función de unos datos introducidos por el usuario, y otros datos extraídos de la b.d.

-Normativa Recaudatoria

-Enlaces de interés

-Subastas

-Sugerencias y Contacta.

### **-Trámites:**

#### **1. “Declaraciones y solicitudes “ (personales y por tributos).**

Todos los trámites serán presenciales, solo permite rellenar unas solicitudes, imprimirlas y llevarlas en

---

persona a la oficina más cercana e identificándose con el NIF. La información será texto extraído de la b.d. Y los modelos serán PDF ya diseñados por nosotros. Trámites que tenemos actualmente en este apartado, aunque puede añadirse alguno más en el proceso de creación de la web son:

IBI:

- Declaración de alteración de titular catastral de bienes inmuebles de naturaleza urbana. Modelo 901.
- Declaración de alteración de titular catastral de bienes inmuebles de naturaleza urbana. Modelo 901-S.
- Solicitud de corrección de errores
- Solicitud de bonificación en el Impuesto sobre bienes inmuebles de naturaleza urbana para viviendas de protección oficial
- Solicitud de bonificación en el impuestos sobre bienes inmuebles de naturaleza urbana para empresas de urbanización, construcción y promoción inmobiliaria
- Solicitud de exención en el impuesto sobre bienes inmuebles de naturaleza urbana para Entidades sin fines lucrativos.

IAE:

- Declaración de alta en el Impuesto sobre actividades económicas
- Declaración de baja en el Impuesto sobre actividades económicas
- Declaración de variación en el Impuesto sobre actividades económicas
- Declaración complementaria en el Impuesto sobre actividades económicas

IVTM:

- Exención en el Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica por Minusvalía
- Exención en el Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica para vehículos Agrícolas
- Exención en el Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica - Varias
- Bonificación en el Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica - Vehículos históricos o con más de 25 años

I.V.T.N.U:

- Declaración Impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana - Lucrativos
- Declaración Impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana - Onerosas.

**2.“Recaudatorios”:** Al igual que en el punto anterior, todos los trámites seguirán siendo presenciales, tendremos una información y un documento PDF para rellenar, pero dentro de este grupo también tenemos trámites on-line, actualmente existen 4 trámites on-line (Informe sobre situación tributaria , Emisión de duplicados de pago, Emisión de carta de pago de valores en voluntaria, Domiciliación de pago de valores ) que consisten en la existencia de un formulario que deberá ser cumplimentado por el usuario, se genera un código de solicitud al usuario que se muestra en pantalla, se envía un email al administrador (con dicho código y detallando la solicitud) y otro de confirmación al usuario (donde también se le da el código de solicitud).

- Informe sobre situación tributaria
- Emisión de duplicados de pago
- Emisión de carta de pago de valores en voluntaria
- Domiciliación de pago de valores
- Cambio de datos fiscales
- Devolución de ingresos indebidos en el Impuesto sobre el incremento de valores de terrenos de naturaleza urbana
- Devolución de ingresos por pagos duplicados

**Servicio con firma electrónica:**

- Información sobre la firma electrónica
- Gestión de Tributos
- Modificación de Domicilio Fiscal
- Domiciliación de Tributos
- Pago de Tributos