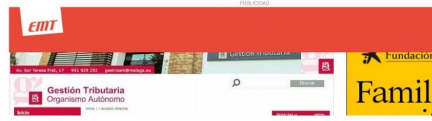


## La administración electrónica y la gestión tributaria del Ayuntamiento de Málaga

El pago de tributos municipales, la domiciliación bancaria de recibos y los justificantes de deudas tributarias son las gestiones más usuales en la web de Gestrisam



de los medios electrónicos como «sistema preferente» en las relaciones de la administración con los ciudadanos siendo esas relaciones obligatorias para las personas jurídicas (sociedades de cualquier tipo, asociaciones...) y para quienes ejerzan una actividad profesional que requiera colegiación obligatoria (abogados, procuradores, ingenieros, arquitectos, médicos...).

Estos cambios han supuesto un impulso en la adopción de procesos y medios digitales en la administración pública, avanzando en la digitalización de la gestión, reduciendo los costes unitarios y los plazos de tramitación. Además, la situación excepcional generada por la pandemia del Covid-19 ha puesto de manifiesto la urgencia y necesidad de desarrollar aún más una administración digital que pueda responder a las necesidades de los ciudadanos de una forma ágil y efectiva.

Dentro de este marco general de estímulo y desarrollo del uso de medios electrónicos, informáticos y telemáticos en las Administraciones Públicas, el ámbito municipal se posiciona como un escenario idóneo para que la administración tenga el mayor alcance. No en vano, la Ley Reguladora de las Bases del Régimen Local ya dispuso en su momento que «las entidades locales y especialmente los municipios, deberán impulsar la utilización intensiva de las tecnologías de la información y la comunicación para facilitar la participación y la comunicación con los vecinos, para la presentación de documentos y para la realización de trámites administrativos, de encuestas y en su caso de consultas ciudadanas».

Por todo ello, el Ayuntamiento de Málaga lleva tiempo impulsando la incorporación progresiva de las formaciones, trámites, servicios y procedimientos al entorno de la administración electrónica para posibilitar la proximidad de su actividad a la ciudadanía.

De este modo se creó la denominada sede electrónica municipal que es el sitio en internet disponible para que los ciudadanos puedan acceder a la información y a los servicios y trámites electrónicos de la Administración, durante las 24 horas los 365 días del año. El acceso directo a la sede electrónica del Ayuntamiento de Málaga se establece a través de la dirección electrónica [www.sede.malaga.eu](http://www.sede.malaga.eu) y también desde el portal municipal [www.malaga.eu](http://www.malaga.eu).

El Ayuntamiento de Málaga permite a la ciudadanía realizar actualmente de forma telemática 332 trámites (esto es aproximadamente el 92% de los que se pueden realizar en el Consistorio) frente a los 22 trámites disponibles que había en el año 2015.

También existe el servicio de carpeta ciudadana o «mi carpeta» que proporciona un entorno desde el que el ciudadano puede consultar de forma privada y segura sus datos de padrón, domicilio fiscal, objetos fiscales, tributos, multas, registro de documentos y quejas y/o sugerencias presentadas al Ayuntamiento de Málaga durante los 5 últimos años, así como la posibilidad de realizar trámites y gestiones.

En Málaga, la administración electrónica es utilizada por más de 125.000 usuarios, de los que 25.000 son personas jurídicas (empresas). La carpeta ciudadana de la sede electrónica municipal ha recibido 640.000 visitas de ciudadanos que han utilizado el certificado electrónico para acceder a ella y ha tramitado 280.000 expedientes desde 2015 hasta la actualidad.

El Organismo Autónomo de Gestión Tributaria (Gestrisam) en colaboración con el Centro Municipal de Informática (Cemi) del Ayuntamiento de Málaga han sido los principales impulsores de estos cambios.

En el listado de servicios, trámites y gestiones que se pueden realizar a través de la sede electrónica municipal, el apartado dedicado a Economía y Tributos es el que cuenta con un mayor número de ellos disponible.

Los trámites más utilizados están relacionados con la gestión tributaria (pago de tributos municipales, domiciliación bancaria de recibos, justificantes de pago de deudas tributarias, obtención de documentos de pago, autoliquidación de impuestos, recursos a multas de tráfico, solicitud de bonificaciones fiscales, etc.) y con la gestión del padrón de habitantes. En total 105 trámites que pueden realizarse íntegramente a través de internet accediendo a ellos también desde la propia web de Gestrisam [www.gestrisam.malaga.eu](http://www.gestrisam.malaga.eu).

A este respecto es necesario señalar que en el año 2020 el uso de los trámites a través de la Sede Electrónica (114.281) aumentó un 109% respecto al año anterior, debido al mayor conocimiento de la ciudadanía de esta herramienta y al mayor número de trámites puesto a su disposición. Del mismo modo, las solicitudes telemáticas que no requirieron de certificado electrónico para su obtención (84.347) aumentaron un 58% con respecto al 2019.

También destacar como Gestrisam ha potenciado el canal de atención telemática a través del email, siendo en torno a 43.000 los correos electrónicos atendidos en el año 2020 dando lugar a más 48.000 actuaciones administrativas.

En definitiva, la administración electrónica es cada vez más una realidad que facilita la forma de relacionarse con las administraciones públicas a través de las nuevas tecnologías, minimiza costes y proporciona información y soluciones de un modo seguro, efectivo y directo para los ciudadanos y empresas. El amplio catálogo de gestiones y trámites municipales disponibles a través de internet, especialmente los relacionados con la gestión tributaria y la gestión del padrón de habitantes y el cada vez mayor uso de esta opción por parte de la ciudadanía son un claro ejemplo de ello.



### LO ÚLTIMO

1. Mascareña ¿igual hacer el cine o en el trabajo?
2. España solicitará los próximos millones europeos en las...
3. Barcelona prohíbe fumar playas este verano
4. Al menos 30 muertos y 1 ataque ruso contra una...
5. Mi hijo adolescente no ha estudiado ni trabaja ¿Qué...

PRELUDIO



Inscríbete a nuestras newsletters (Déjale un suscriptor)