

*Una manera de hacer Europa*



# BUENAS PRÁCTICAS

## Actuaciones Cofinanciadas

ZERGA. NUEVA PLATAFORMA DE  
GESTIÓN TRIBUTARIA (fase I)  
Hacienda Foral de Gipuzkoa

# Programa Operativo de País Vasco

Año 2019

## Fondo Europeo de Desarrollo Regional



## **ZERGA. NUEVA PLATAFORMA DE GESTIÓN TRIBUTARIA (fase I)**

Esta actuación consiste en el desarrollo e implantación de una nueva plataforma informática de gestión tributaria en Internet, denominada ZERGABIDEA, para la gestión electrónica de todos los impuestos del Territorio Histórico de Gipuzkoa.

Con esta plataforma informática en la web, la Hacienda Foral de Gipuzkoa impulsa su oferta de servicios avanzados de administración digital, dotándose de los recursos tecnológicos y funcionales que permitan tramitar de manera electrónica y uniforme todos los impuestos y servicios asociados a los mismos.

De este modo, la Hacienda Foral de Gipuzkoa ofrece a la ciudadanía en general, y a los contribuyentes en particular, las ventajas operativas y funcionales que supone la administración electrónica de los impuestos, incorporando asimismo funcionalidades como la plataforma única de recepción de solicitudes de los contribuyentes y el inicio del expediente electrónico; apostado de una manera decidida por la mejora del sector público, y buscando un mayor aprovechamiento de los recursos tecnológicos y de las habilidades de las personas con el fin de ofrecer un mejor servicio.

El proyecto ZERGA supone un coste total subvencionable de 4 millones de euros, contando con una ayuda FEDER de 2 millones de euros (50%). La plataforma cuenta ya con más de 53.000 personas usuarias que han presentado cerca de 1.000.000 de declaraciones y más de 25.000 escritos.

Se considera una buena práctica porque cumple con los siguientes criterios:

## **LA ACTUACIÓN HA SIDO CONVENIENTEMENTE DIFUNDIDA ENTRE LOS BENEFICIARIOS, BENEFICIARIOS POTENCIALES Y EL PÚBLICO EN GENERAL**

El proyecto ZERGA, y la cofinanciación de la Unión Europea del mismo a través del FEDER, ha sido convenientemente difundido entre los beneficiarios, beneficiarios potenciales y el público en general. En ese sentido, la actuación ha sido ampliamente difundida por los diferentes canales de comunicación del Departamento de Hacienda y Finanzas de la Diputación Foral de Gipuzkoa, haciéndose siempre referencia a la cofinanciación de la Unión Europea a través del FEDER con la incorporación del Logo establecido a tales efectos.

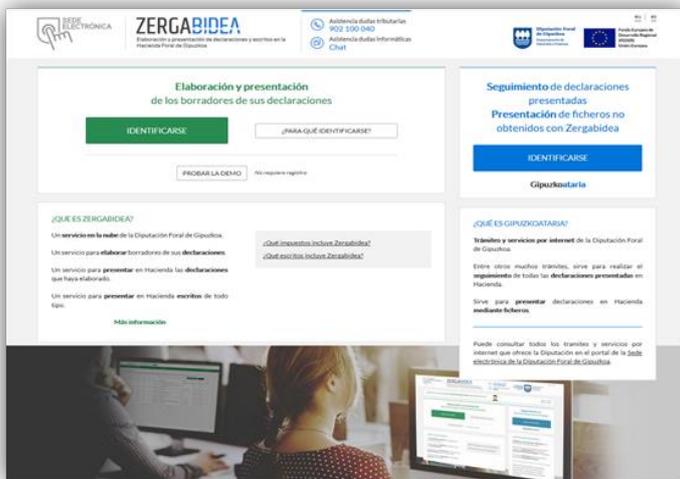
“Boletín Gipuzkoa y la Unión Europea”, elaborado por el Servicio de Compromisos Institucionales de la Dirección de Política Fiscal y Financiera, que es ampliamente distribuido por correo electrónico y también está disponible para toda la población guipuzcoana en la página web específica a tales efectos, y entre cuyos objetivos está la difusión de las actuaciones de la Diputación Foral de Guipúzcoa cofinanciadas por el FEDER en el marco del Programa Operativo FEDER del País Vasco 2014-2020.



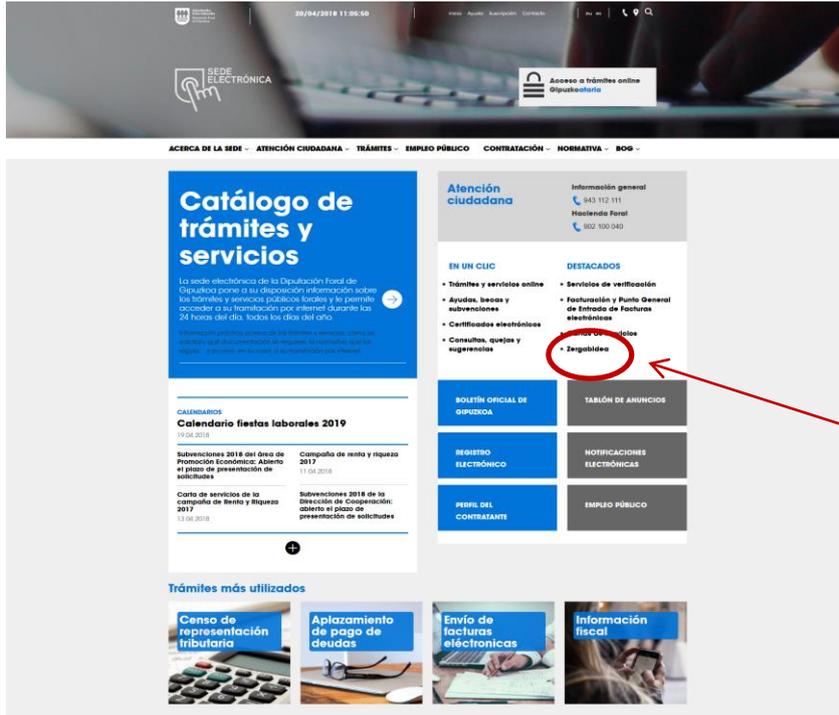
## La página web de la Sociedad Foral de Servicios Informáticos-IZFE



La propia página web de la plataforma unificada de recepción, Zergabidea, como producto de la actuación que nos ocupa, disponible para toda la población guipuzcoana.



Sede electrónica de la Diputación Foral de Gipuzkoa.



Publicación de noticia/reportaje en la revista mensual “Estrategia Empresarial”, con una tirada de 3.000 ejemplares y distribuida entre empresas, centros tecnológicos, Cámaras de Comercio, Universidades, Diputaciones y Ayuntamientos de Euskadi. También se distribuyen el 2% de los ejemplares en otras Comunidades Autónomas. (publicación mayo 2018).



## **LA ACTUACIÓN INCORPORA ELEMENTOS INNOVADORES.**

ZERGABIDEA es una única plataforma informática integrada, que permite la tramitación electrónica de todos los impuestos de la Hacienda Foral de Gipuzkoa, permitiendo a los contribuyentes gestionar todas sus obligaciones tributarias de manera única, sencilla, uniforme y homogénea.

Para acceder a la plataforma ZERGABIDEA no se necesita instalación informática alguna en el dispositivo de acceso utilizado por el usuario. Cada usuario tiene un escritorio virtual privado, que se ejecuta directamente en cualquier navegador web. El almacenamiento de la información se realiza en un área privada del usuario, dentro de los servidores informáticos que la Diputación Foral de Gipuzkoa pone a disposición del servicio al ciudadano. Esta característica propia de la plataforma web, permite acceder al entorno de trabajo del ciudadano, de las empresas y de los profesionales de la asesoría tributaria desde cualquier lugar y en todo momento, teniendo a disposición, su entorno de trabajo de forma permanente y en cualquier ubicación con el simple acceso a internet.

Asimismo, desde el punto de vista de las empresas y profesionales de la asesoría tributaria, en donde se requiere realizar un trabajo colaborativo, la plataforma también permite compartir fácilmente la información completa de su entorno privado de gestión, cálculo, elaboración y presentación de escritos y declaraciones.

El diseño de la plataforma ZERGABIDEA se ha efectuado con tecnología informática avanzada (diseño adaptativo), por lo es adaptable a cualquier dispositivo y resolución de pantalla (pc, terminales, ordenador, Tablet, móvil, dispositivos Smart, etc.), asegurando la correcta visualización de todas las páginas web de la plataforma en todo tipo de dispositivos electrónicos. Esta tecnología permite desarrollar aplicaciones accesibles que posibiliten el acceso a todos sus potenciales usuarios, sin excluir a aquellos con limitaciones físicas individuales.

## **ADECUACIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS A LOS OBJETIVOS ESTABLECIDOS.**

El desarrollo e implantación de una nueva plataforma informática de gestión tributaria en Internet, ZERGABIDEA; tiene como objetivo la gestión electrónica de todos los impuestos del Territorio Histórico de Gipuzkoa, incorporando asimismo funcionalidades como la plataforma única de recepción de solicitudes de los contribuyentes y el inicio del expediente electrónico.

En ese sentido, los resultados obtenidos están cumpliendo satisfactoriamente los objetivos planteados. Concretamente, la incorporación de los modelos tributarios en la nueva plataforma ZERGABIDEA se está haciendo progresivamente en base al calendario fiscal de los modelos periódicos del año 2018, es decir, comenzando por los modelos de periodo mensual, continuando con los modelos de periodo trimestral, etc., y completándose con la incorporación de los modelos informativos en enero de 2019. Los modelos no periódicos se irán incorporando durante el periodo de implantación de los modelos periódicos.

Asimismo, desde ZERGABIDEA los contribuyentes ya pueden presentar cualquier tipo de escrito dirigido a los servicios de gestión tributaria (solicitudes, recursos, alegaciones, contestación a requerimientos...). Los escritos se elaboran en la plataforma y cuando se completa el envío quedan automáticamente registrados en el registro electrónico de la Diputación Foral de Gipuzkoa a modo de plataforma única de recepción.

## **CONTRIBUYE A LA RESOLUCIÓN DE UN PROBLEMA O DEBILIDAD REGIONAL.**

La información publicada por la Comisión Europea relativa a la competitividad de las regiones europeas permite un análisis detallado y comparativo de la situación del País Vasco (fortalezas y debilidades) con el grupo de regiones similares en términos de PIB per cápita.

Ese análisis para el País Vasco indica la necesidad de realizar un mayor esfuerzo en determinados ámbitos de la competitividad regional ligados, principalmente, a la preparación tecnológica de las empresas y la Administración (uso de la tecnología y de las TIC, desarrollo de actividades on-line...).

En ese contexto, el desarrollo e implantación de una nueva plataforma informática de gestión tributaria en Internet para la gestión electrónica de todos los impuestos del Territorio Histórico de Gipuzkoa, supone un claro avance en la preparación tecnológica tanto de la Administración como de los contribuyentes (personas, empresas, asociaciones...), impulsando y favoreciendo el uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación, y el desarrollo de actividades on-line.

## **TIENE UN ALTO GRADO DE COBERTURA SOBRE LA POBLACIÓN A LA QUE VA DIRIGIDO.**

El grado de cobertura de ZERGABIDEA es sobre el conjunto de agentes que tienen la obligación como contribuyentes en el Territorio de Gipuzkoa, a través de cualquiera de los impuestos existentes.

Partiendo de la obligatoriedad que tienen los distintos contribuyentes de hacer frente a las obligaciones tributarias, el desarrollo de una plataforma como ZERGABIDEA que unifique y simplifique esta obligatoriedad tiene, sin duda, un importante impacto sobre todos los contribuyentes, puesto que se trata del canal que éstos deberán utilizar para relacionarse con la Administración Tributaria, ante la que ejercerán sus obligaciones tributarias.

El modo de funcionamiento y los servicios ofrecidos a través de la plataforma ZERGABIDEA determinan, también, la mejora del modelo de relación del contribuyente con la Administración tributaria guipuzcoana, modificando/mejorando los calendarios de presentación y resolución de las obligaciones tributarias, la agilidad-facilidad del proceso de respuesta tributaria, el grado de satisfacción del usuario (fundamentalmente el externo; pero también el interno), la comprensión por parte de los contribuyentes de los trámites a realizar y formularios a cumplimentar, etc.

Por otra parte, el desarrollo e implantación de ZERGABIDEA tiene afección también en el funcionamiento interno de la Hacienda Foral guipuzcoana. La implantación de la nueva herramienta/plataforma de trabajo ZERGABIDEA posibilita a la Hacienda guipuzcoana la mejora de sus procedimientos y un desempeño más eficiente de la gestión tributaria.

A este respecto, a medida que ZERGABIDEA se desarrolle e implante en sus distintas fases, el número de usuarios internos de la Hacienda Foral que utilizarán la plataforma se verá incrementado, hasta alcanzar, según las previsiones, la cifra de 350 (indicador E024. Indicador de productividad establecido en el Programa Operativo FEDER País Vasco 2014-2020).

## **SE HAN TENIDO EN CUENTA LOS CRITERIOS HORIZONTALES DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y NO DISCRIMINACIÓN, LA SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL Y/O LA RESPONSABILIDAD SOCIAL.**

ZERGABIDEA es una plataforma informática instalada en los servidores de la Hacienda foral de Gipuzkoa, a través de la que se ofrece un servicio “en la nube” a los contribuyentes de Gipuzkoa, de manera que éstos no necesitan instalación alguna en sus dispositivos de acceso. Cada usuario accede a un escritorio virtual privado, ejecutándose la aplicación directamente en un navegador de internet y siendo el almacenamiento de la información en un área privada en los servidores de la Diputación Foral de Gipuzkoa.

De este modo, el impacto de ZERGABIDEA sobre el medio ambiente es claramente positivo, ya que el desarrollo e implantación de la plataforma web no tiene efectos negativos sobre el medio ambiente, mientras que una vez implantada su efecto directo es la reducción del uso del papel. En ese sentido, los formularios/modelos, certificados/justificantes de presentación, documentos de resolución, solicitudes, recursos, escritorios... pasan de formato papel a formato digital certificado.

Por otra parte, en el desarrollo de ZERGABIDEA también se ha considerado el criterio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y no discriminación, permitiendo el acceso universal a todos los contenidos de la Hacienda Foral en materia tributaria, de manera que ninguna persona/contribuyente por razón de sexo, raza, discapacidad, edad o cultura/habilidades tecnológicas no pueda acceder a toda la información disponible sobre sus obligaciones tributarias y procedimientos a seguir. Asimismo, se utiliza un lenguaje no sexista y no discriminatorio en toda la plataforma y modelos tributarios, publicándose todos los contenidos de la plataforma en los dos idiomas oficiales del Territorio de Gipuzkoa: euskara y castellano.

## **SINERGIAS CON OTRAS POLÍTICAS O INSTRUMENTOS DE INTERVENCIÓN PÚBLICA.**

El objetivo final de ZERGABIDEA es facilitar el acceso electrónico a la tramitación y a la información fiscal en los términos de transparencia y garantía exigidos por la ley; pero también supone un importante avance en la normalización y mejora de la eficiencia en las formas de trabajo de los gestores tributarios de la Hacienda Foral.

De esta manera ZERGABIDEA permite acercar la Administración a la ciudadanía y empresas, incrementar los niveles de uso de la administración electrónica, racionalizar y optimizar el empleo de las TIC en Gipuzkoa.

Estos objetivos perseguidos por la Diputación Foral de Gipuzkoa, y que se encuentran detallados en su Plan de Gestión 2015-2020, también son compartidos por otras políticas públicas de desarrollo de la e-Administración, tales como la Agenda Digital Vasca, la Agenda Digital de España, el Plan de Acción de Administración Electrónica de la Administración General del Estado, así como la Agenda Digital para Europa.

Asimismo ZERGABIDEA cumple con el marco legal europeo y nacional en materia de identificación electrónica y servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior. Además del Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI), la Estrategia Europea de Interoperabilidad y el Marco europeo de Interoperabilidad.

*Una manera de hacer Europa*



# BUENAS PRÁCTICAS

## Actuaciones Cofinanciadas

**Fondo Europeo de Desarrollo Regional**