



Trámites en Línea

SECRETARÍA DE FINANZAS

Lic. Edgar Abraham Amador Zamora
Secretario de Finanzas

Mtro. Alejandro Pérez Hernández
Subtesorero de Administración Tributaria

CERTAMEN “INNOVACIONES TRANSPARENCIA 2014”

OCTUBRE 2014

CERTAMEN “INNOVACIONES TRANSPARENCIA 2014”

DECLARATORIA

Hago constar que he revisado los LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN PARA EL CERTAMEN “*Innovaciones Transparencia 2014*”. En cumplimiento con la normativa anterior, declaro que las ideas que se presentan en este trabajo son propias o citan con precisión aquellas tomadas de otras obras previamente escritas o publicadas, y hago constar que este trabajo no ha sido presentado en emisiones anteriores del certamen Innovaciones en materia de transparencia y/o protección de datos personales, ni en otros análogos en cualquiera de los ámbitos y niveles posibles de participación.

Bajo protesta de decir verdad

Lugar y Fecha

México, Distrito Federal
31 de octubre de 2014

Mtro. Alejandro Pérez Hernández

Aval del titular del Ente obligado

Lugar y Fecha

México, Distrito Federal
31 de octubre de 2014

Lic. Edgar Abraham Amador
Zamora



ÌNDICE

Resumen Ejecutivo	4
1. Presentación	6
2. Objetivo General	8
2.1 Objetivos Particulares	8
3. Modelo conceptual a evaluar	8
4. Implementación y replicabilidad de las acciones.	13
5. Principales resultados o beneficios obtenidos.....	14
6. Evidencia de lo inédito de las acciones reportadas.....	15

Resumen Ejecutivo

1. Objetivo General

Optimizar los procesos relacionados con los trámites de Certificaciones de pagos y Constancias de adeudo a través del desarrollo, aprovechamiento y uso de las nuevas tecnologías, poniéndolas al servicio de los contribuyentes, para brindar una atención modernizada, ágil y transparente, disminuyendo el tiempo de atención para la obtención de dichos trámites garantizando la protección y seguridad de los datos proporcionados.

1.1 Objetivos Específicos

- Optimizar el uso eficiente de nuevas tecnologías al brindar una herramienta que permita agilizar y disminuir los tiempos de respuesta para la obtención de certificaciones de pago de contribuciones y constancias de adeudo del impuesto predial.
- Hacer uso de las tecnologías de la información y comunicación como instrumento que consolide una nueva política de servicio y atención.
- Mejorar e incrementar los canales de comunicación con los ciudadanos haciendo de esta Secretaría un prestador de servicios accesible que cumpla con las nuevas demandas de la ciudadanía, con bajos costos, mayor transparencia, eficiencia y eficacia.
- Incrementar la eficiencia, transparencia, accesibilidad y capacidad de respuesta a la demanda de la ciudadanía sobre los trámites recurrentes solicitados por los contribuyentes, garantizando la protección de sus datos personales.

2. Modelo conceptual a innovar

Desarrollar los medios necesarios para atender la demanda de los contribuyentes para la obtención de las certificaciones de pago de contribuciones, así como de las constancias de adeudo del Impuesto Predial, simplificando los procesos de atención y eliminando los tiempos de espera; elevando con ello los canales de comunicación con el ciudadano.

3. Implementación de acciones

La adecuación normativa a través de las reformas fiscales aprobadas por la Asamblea Legislativa del Distrito Federal en diciembre del 2013 en materia de trámites electrónicos, promueve el desarrollo de diversas herramientas tecnológicas que permiten trasladar los procesos y trámites relacionados con los servicios de tesorería, de un modelo presencial a ser un proceso remoto, es decir que con estas acciones, ya no será necesaria la presencia de los contribuyentes en las oficinas de la Tesorería, para la obtención de las Certificaciones de pagos y Constancias de adeudo del

Impuesto Predial, conservando la certeza jurídica del trámite, la formalidad del mismo ya que se podrá verificar su autenticidad ; así mismo se proporciona mayor protección de sus datos personales;

Con lo anterior se garantiza una mejor comunicación e interacción con la ciudadanía, que permita a la prestación de más y mejores servicios, dando respuesta satisfactoria a diversos trámites.

La implementación de esta plataforma representará digitalizar lo que hoy representa más de la mitad de los trámites que se solicitan en las oficinas de la Tesorería, mejorando acercando al ciudadano con los procesos y servicios del gobierno, las 24 horas del día, los 365 días del año, en el momento que se necesiten.

4. Principales beneficios obtenidos

- Solicitar las Certificaciones de pagos y Constancias de adeudo de manera electrónica a través de cualquier equipo de cómputo o dispositivo móvil.
- Obtener de manera sencilla, rápida y transparente el documento solicitado.
- Eliminar los tiempos de espera y de inversión que lleva acudir a la oficina para la solicitud de estos trámites.
- Disminuir los tiempos de respuesta por parte de las oficinas para la obtención de estos documentos.
- Mejorar la perspectiva de atención a los contribuyentes y de los servicios de gobierno.
- Sistematizar la información e incrementar la transparencia y protección de los datos personales proporcionados por los contribuyentes.
- Eliminar el traslado a las oficinas de los documentos originales que anteriormente eran requeridos para solicitar estos trámites.
- Disminuir riesgos ante posibles actos de corrupción.
- . El uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación permite ahorrar recursos energéticos, así como consumo de papel.

1. Presentación

En la actualidad, dentro de la gama de trámites que brindan las Oficinas de la Tesorería, destacan los trámites referentes a **Certificaciones de pagos y Constancias de adeudo del Impuesto Predial**, ya que son trámites con un gran número de solicitudes ingresadas por los contribuyentes.

La **certificación de pago** consiste en la expedición de un documento certificado que deriva de una consulta que se hace al Sistema de Recaudación de la Tesorería, a partir de un número de cuenta, placa, Registro Federal de Contribuyentes, línea de captura y fecha, caja y partida, con la cual se reconoce y valida el registro y por ende, el ingreso de la cantidad a la cuenta de la Secretaría.

La **constancia de adeudos** es el documento que surge de la consulta que se hace al Sistema de Administración del Impuesto Predial, a partir de la cuenta catastral y su objetivo es mostrar los adeudos que se tienen respecto de dicho impuesto.

Previo al desarrollo de esta herramienta, el procedimiento habitual para obtener alguno de estos trámites, implica realizar una serie de actividades que consisten en:

1. Acudir a la oficina de la Tesorería más cercana al domicilio del contribuyente, lo cual implica la inversión de tiempo y recurso monetario al tener que trasladarse hasta ella.
2. Para realizar el trámite es indispensable la presencia del contribuyente (titular de la cuenta o propietario del bien), en caso de que este no pueda asistir, es posible que acuda un tercero con una carta poder, debidamente firmada y acompañada por las identificaciones originales del otorgante, representante y copias de dos testigos que den fe de la cesión del poder, lo cual implica el retraso en la solicitud del trámite.
3. Presentar la documentación soporte correspondiente al concepto a certificar en original y un juego de copias.
4. Ingresar solicitud del trámite en la oficina.
5. Esperar el tiempo de respuesta para la expedición del documento, el cual oscila entre los 5 minutos y puede demorar días, dependiendo de la carga de trabajo que tenga en la oficina.

Como se puede observar, es un trámite que en su mayoría depende de la disposición de tiempo del contribuyente y de la oficina, así como el contar con la documentación soporte en original, aunado a la carga de trabajo y afluencia que tenga la oficina donde se ingresa la solicitud.

Con base en lo anterior, la Secretaría de Finanzas de la Ciudad de México comprometida con la mejora en los servicios de recaudación y de atención, así como en seguir la línea de acción de la actual administración para generar un Gobierno digital que permita la simplificación de trámites; ha desarrollado a través del uso de las nuevas tecnologías, la plataforma denominada “**Tramites en línea**” con el fin de optimizar, transparentar y agilizar la obtención de “**Certificaciones de pagos y Constancias de adeudo del Impuesto Predial**”; así mismo con lo anterior esta Secretaría coadyuva a que toda persona pueda tener acceso a la información que se tiene, mediante procedimientos sencillos, expeditos y gratuitos.

Con esta plataforma es posible obtener los trámites mencionados desde cualquier lugar donde se cuente con un equipo de cómputo con conexión a internet o un dispositivo móvil y sin tener que presentar documentos; demostrando con lo anterior que el ente público cuenta con la debida organización, clasificación y manejo de documentos que el solicitante necesita.

De igual manera y al ser dichos trámites un eslabón más para la consecución de trámites primarios ante diversas Dependencias, Unidades Administrativas, Órganos u Organismos de Gobierno en el ámbito Local, o ante cualquier otra instancia Gubernamental o privada, con la digitalización de los mismos, se está minimizando el tiempo que toma realizar estos trámites primarios, así mismo como se comento anteriormente comprueba una buena organización, clasificación y manejo de documentos y sistemas que el ente posee evitando el retraso en dichos tramites primarios. Por citar algunos ejemplos de los más recurrentes se encuentran:

- La obtención de escrituras públicas.
- La autorización de Licencias de Construcción y
- Diversos trámites de control vehicular.

La plataforma, está a disposición de la ciudadanía a través del portal de internet www.finanzas.df.gob.mx y con lo que se brinda una herramienta que permite a la ciudadanía el acceso inmediato y seguro para la obtención de estos trámites, contribuyendo así en la materialización de las políticas de un Gobierno Digital implementadas en la presente administración; así mismo obliga a esta Secretaría a constituir y mantener actualizados sus sistemas de archivo y gestión documental respecto de estos trámites que como se dijo anteriormente representan un porcentaje elevado de requerimientos.

El desarrollo de esta aplicación tuvo alcances en los ordenamientos legales de carácter fiscal, por lo que con fecha 31 de diciembre de 2013 en la Gaceta Oficial del Distrito Federal se emite el Decreto por el cual se reforman, adicionan y derogan disposiciones del Código Fiscal, en el que se prevé el uso de los medios electrónicos para la realización de los trámites referidos a la Secretaria de Finanzas (**ANEXO 1**)

2. Objetivo General

Facilitar, agilizar, simplificar y modernizar el proceso para obtener los trámites de Certificaciones de pagos y Constancias de adeudos a través del uso de las nuevas tecnologías; teniendo así acceso a la información que se tiene, mediante procedimientos sencillos, expeditos y gratuitos

Es por ello que se diseñó, desarrolló e implementó la plataforma tecnológica que permite obtener estos trámites de manera electrónica.

2.1 Objetivos Particulares

- Optimizar el uso eficiente de nuevas tecnologías para el desarrollo de una plataforma que permita agilizar y disminuir los tiempos de respuesta para la obtención de Certificaciones de pagos de contribuciones y Constancias de adeudo del impuesto predial mediante procedimientos sencillos, expeditos y gratuitos
- Generar un documento con validez jurídica que avala la información registrada en los Sistemas de la Tesorería, y sin tener que presentarse en la Oficina de la Tesorería, para la presentación de documentos originales y liberándose del riesgo de la portación de los mismos, obteniendo en tres sencillos pasos el documento oficial para los fines que al contribuyente convengan
- Hacer uso de las tecnologías de la información y comunicación como instrumento que consolide una nueva política de servicio y atención encaminada a incrementar la satisfacción del contribuyente.
- Incrementar la eficiencia, transparencia, accesibilidad y capacidad de respuesta a la demanda de la ciudadanía sobre los trámites recurrentes solicitados por los contribuyentes.
- Mantener una imagen de eficiencia en la expedición de estos trámites.
- El desarrollo de esta plataforma incide de forma directa a la mejora en la rendición de cuentas, al contar con información sistematizada, lo que incrementa la calidad en la atención de las solicitudes vinculadas a estos trámites, fortaleciendo permanentemente la protección y transparencia de la información y con ello maximizando la satisfacción del contribuyente con el desarrollo tecnológico.

3. Modelo conceptual a evaluar

La plataforma tecnológica “Tramites en línea” se encuentra disponible a través de la página de la Secretaría de Finanzas www.finanzas.df.gob.mx y se integra básicamente por tres módulos: Solicita, Genera y Valida, los cuales se desglosan a continuación:

Módulo 1. Solicitar Trámite

Este módulo es el primer paso para la obtención del documento, donde se tiene que seleccionar el trámite a solicitar, ya sea una certificación de pagos o una constancia de adeudos del Impuesto Predial.



Una vez que se selecciona el tipo de trámite requerido, se debe proporcionar la información que se solicita.

Para el caso de **Certificaciones de pagos**, se deberá seleccionar el dato que se desea certificar, ya sea:

- Por Cuenta/placa/RFC
- Por Fecha/Caja/Partida o
- Por Línea de Captura



Los conceptos disponibles para certificar por cuenta, placa o RFC incorporados actualmente a la plataforma son

- Impuesto Sobre Automóviles Nuevos (ISAN)
- Impuesto Predial
- Impuesto sobre Nómina
- Impuesto sobre Hospedaje
- Impuesto sobre Tenencia y uso de Vehículos
- Derechos por Renovación de tarjeta de circulación
- Impuesto sobre Loterías
- Impuesto Especial sobre Productos y Servicios (IEPS)
- Multas por Verificación Extemporánea.



The screenshot shows the 'Trámites en Línea' portal for the Secretaría de Finanzas. The main heading is 'Certificación de pagos' with the instruction 'Selecciona una opción'. Three radio buttons are present: 'Por Cuenta/placa/RFC' (selected), 'Por Fecha/Caja/Partida', and 'Por Línea de Captura'. Below this is a section for 'Por Cuenta / Placa / RFC' with a 'Datos' dropdown menu. The dropdown is open, showing options: 'I.S.A.N.', 'Elija una opción', 'I.S.A.N.' (highlighted), 'PREDIAL', 'NOMINA', 'HOSPEDAJE', 'TENENCIA', 'TARJETA DE CIRCULACION', 'LOTERIAS', 'I.E.P.S. (GASOLINA)', and 'VERIFICACION EXTEMPORANEA'. The form also includes fields for 'Concepto:', 'RFC*', 'Nombre o Denominación o Razón Social*', 'Correo Electrónico:', and 'Confirmar Correo:'. A security verification section shows the image 'hV8se8' and a text input field 'Escribe la palabra'. A 'Buscar' button is at the bottom.

Para la opción de certificaciones de pago a través de los datos de fecha, caja y partida, es necesario proporcionar:

- Fecha del pago
- Caja
- Número de partida



The screenshot shows the 'Trámites en Línea' portal for the Secretaría de Finanzas. The main heading is 'Certificación de pagos' with the instruction 'Selecciona una opción'. Three radio buttons are present: 'Por Cuenta/placa/RFC', 'Por Fecha/Caja/Partida' (selected), and 'Por Línea de Captura'. Below this is a section for 'Por Fecha / Caja / Partida' with a 'Datos' dropdown menu. The dropdown is open, showing the option 'AAAA-MM-DD'. The form also includes fields for 'Fecha*', 'Caja*', 'Partida*', and 'Importe*'. It also has fields for 'Correo Electrónico:' and 'Confirmar Correo:'. A security verification section shows the image 'hV8se8' and a text input field 'Escribe la palabra'. A 'Buscar' button is at the bottom.

En el caso de las certificaciones de pago a través de línea de captura, es necesario ingresar únicamente la línea de captura a certificar y el importe de la misma:



Para el caso de **Constancias de adeudo del Impuesto Predial**, se deberá proporcionar el número de cuenta catastral



Para los supuestos anteriores, el contribuyente que cuente con dirección de correo electrónico, podrá proporcionarlo a efecto de que el documento sea enviado a su cuenta electrónica, sin embargo en caso contrario, el documento se visualizará en formato para impresión en el momento en que sea generado y con opción a guardarlo en medio magnético USB, CD o en el equipo de cómputo.

Una vez que se ingresan los datos solicitados, se procede a la búsqueda de la información. En caso de que el sistema encuentre datos a certificar o para emitir la constancia de adeudos; la plataforma mostrará el mensaje:

“Los datos proporcionados son susceptibles para generar el documento solicitado”



Posteriormente al seleccionar el botón “Continuar”, el sistema proporcionará la línea de captura por concepto de Derechos de Certificación de pagos o Derechos por Constancias de adeudos, la cual se deberá pagar, ya sea de forma electrónica a través de la misma página de la Secretaria o mediante la impresión de la línea de captura para pago en los más de 4,000 puntos de pago que se tienen a disposición de los contribuyentes.

(CLAVE:94) CERTIFICADO DE PAGO	
Datos del Contribuyente	
Linea de Captura a Certificar:	36151XX450WEXXXCN8TP
Datos de la Línea de Captura	
Total a Pagar:	\$67
Linea de Captura:	9416140169243U48EVWV
Valida hasta el:	19 de octubre del 2014
Formas de Pago	
Pago en línea con tarjeta de crédito Visa/Mastercard	
Para realizar su pago a través de Bancos y Tiendas de Autoservicio obtenga el Formato Múltiple de Pago a la Tesorería.	

Módulo 2. Generar Documento

El segundo paso para obtener el documento, consiste en ingresar la línea de captura previamente pagada para que la plataforma emita la certificación de pago o constancia de adeudo solicitada.

En este momento el documento se genera bajo las medidas de seguridad que a nivel informático se han desarrollado, ya el documento expedido es validado y certificado a través de cadenas digitales y sellos de seguridad, por lo cual se garantiza la autenticidad de la información así como del mismo documento, esto es posible, toda vez que la expedición del comprobante está controlado por una empresa certificadora quien es la que expide la cadena digital y sellos de seguridad que se refleja en el mismo.

En este paso el documento es enviado al correo electrónico capturado para la realización del trámite del contribuyente o en caso contrario, se muestra una ventana con el documento en formato PDF, disponible para su impresión o almacenamiento

Módulo 3. Validación de Documentos

La expedición del documento puede confirmarse de forma ágil y sencilla en el módulo denominado “Valida”, a través del cual se puede verificar que la información contenida en el documento es la información que se tiene registrada en los sistemas de la Tesorería.

4. Implementación y replicabilidad de las acciones.

Como primera instancia la plataforma se implementó a través del portal de la Secretaría de Finanzas y posteriormente fue desplegada en las oficinas de la Tesorería, que contempla a las Administraciones Tributarias, Centros de Servicios de la Ciudad y los Centros de Servicio Tesorería, con el objetivo de reducir los tiempos de espera de los contribuyentes y facilitando por completo la obtención de estos trámites. Así mismo se provee la identificación, sistematización y difusión de la información relevante para el contribuyente.

A través de la tecnología se toma una tendencia hacia un gobierno digital en el cual se podrán beneficiar directamente con la generación de la optimización de la Administración Pública y la Gestión de la misma y que permitan incrementar la eficiencia, la transparencia, la accesibilidad y la capacidad a la demanda de la ciudadanía, buscando atender de manera anticipada la demanda ciudadana de información, ofreciéndola en un espacio de consulta útil y sencilla para la toma de decisiones de los ciudadanos respecto de trámites y servicios públicos; tema a tratar en este certamen.

Para la implementación del proyecto se desarrolló una campaña de difusión, que en primera instancia consistió en la presentación ante los medios de comunicación y entes de gobierno, la cual tuvo lugar el 6 de marzo en el Antiguo Palacio del Ayuntamiento del Distrito Federal.

El evento fue encabezado por el Jefe de Gobierno de la Ciudad de México, Miguel Ángel Mancera Espinosa quien estuvo acompañado por el Secretario de Finanzas, Edgar Abraham Amador Zamora, así como el Tesorero del Distrito Federal, Emilio Barriga Delgado.

Posterior a ello, en los diversos medios de comunicación como son radio, televisión y diarios de mayor circulación en sus medios impresos y electrónicos, realizaron una serie de desplegados de noticias sobre el evento, entre las que se destacó la puesta en marcha de este servicio y otras herramientas tecnológicas al alcance de los contribuyentes.

En esta misma corriente de medios de publicidad, se cuenta con un segundo video que al igual que el anterior puntualiza el proceso bajo el que opera la plataforma, el cual se encuentra a disposición de los contribuyentes a través del canal de YouTube de la Secretaría de Finanzas

Derivado de ello, la difusión y uso de la aplicación tuvo gran impacto sobre la ciudadanía, lo que se ve reflejado con las más de 84,000 certificaciones y 28,000 constancias de adeudo expedidas durante 2014 a través de esta plataforma.

Otro medio de difusión consistió en la colocación de carteles y distribución de volantes publicitarios en las oficinas y dependencias de Gobierno del Distrito Federal, entre las que se contemplaron las 13 Administraciones Tributarias, 13 Centros de Servicios de la Ciudad, 10 Centros de Servicio Tesorería, Verificentros adscritos a la Secretaría del Medio Ambiente y Corralones de la Secretaría de Seguridad Pública(**ANEXO 2**).

Algunas de las acciones a destacar en la implementación de esta herramienta, fue la interacción que se realizó a través de presentaciones ante funcionarios de dependencias y entes como:

- El Colegio de Notarios del Distrito Federal.
- El Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal (INFODF).
- La Coordinación General de Modernización Administrativa de la Contraloría General del Distrito Federal (CGMA)
- Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHyCP)

Este conjunto de acciones ha significado un gran impacto entre las dependencias y ciudadanos que se ven beneficiados al solicitar estos trámites para presentarlos ante otras dependencias con la finalidad de finiquitar algún trámite solicitado.

5. Principales resultados o beneficios obtenidos

Los principales beneficios de esta plataforma se han reflejado en:

- Horario de atención accesible, ya que el servicio está disponible las 24 horas de los 7 días de la semana.
- Facilidad y agilidad para la obtención de las Certificaciones de Pago y Constancias de Adeudo.

- Realizar el pago de los derechos desde la plataforma (Página web o dispositivo móvil).
- Cualquier persona puede tener acceso a la plataforma, atendiendo de manera anticipada la demanda ciudadana.
- Permite agilidad y confianza en la obtención de los trámites, ya que se cuenta con la misma validez oficial de los documentos al contar con sellos y cadenas digitales, brindando en la misma plataforma transparencia en el trámite realizado.

Se convierte en un punto de pago global ya que no existen fronteras para su uso, lo que se traduce en un servicio disponible desde cualquier parte del mundo; garantizando una mejor comunicación e interacción con la ciudadanía, que permita a la prestación de más y mejores servicios, dando respuesta satisfactoria a diversos trámites.

Como resultado de ello, al mes de septiembre de 2014 se cuenta con más de **112,000** documentos expedidos a través de la plataforma habilitada para dichos fines, por lo cual se ha visto reflejada en la obtención y generación de dichos documentos, y que se confirma el uso de las tecnologías en los servicios de Gobierno, que favorece la perspectiva y confianza de los mismos.

6. Evidencia de lo inédito de las acciones reportadas

El desarrollo de esta innovadora herramienta consiste en incorporar y aprovechar las nuevas tecnologías para renovar y facilitar los procesos de la administración pública que actualmente se tienen a disposición de los contribuyentes, en sintonía con la generación de un Gobierno Digital para satisfacción de la ciudadanía.

En sentido estricto y en materia de recaudación; el desarrollo de la aplicación permite implementar sistemas electrónicos, simplificados, modernos, accesibles y eficientes que reflejan un avance en la construcción de un Gobierno electrónico 2.0 y que crece en medida que la tecnología avanza y se incorpora en la vida cotidiana de los ciudadanos, sin dejar de mencionar que con ello se tiene mayor seguridad de los datos fiscales del contribuyente.

Esta herramienta además de beneficiar a los contribuyentes, también contribuye en la mejora de procesos de otras dependencias del mismo Gobierno del Distrito Federal, ya que la opción **VALIDAR DOCUMENTO** contrarresta los hechos de corrupción y falsificación que anteriormente era común en la expedición de estos documentos.

Lo anterior es posible, ya que el documento expedido cuenta con un número de folio **ÚNICO** que al ingresarlo en la opción “**VALIDAR DOCUMENTO**” autentifica los datos con los que fue expedido el mismo. De esta forma tanto las dependencias de Gobierno así como otros entes inmersos en este trámite, tienen la opción de confirmar la autenticidad del documento.



ANEXO 1



ANEXO 2