

VIII Premio a la Calidad de los Servicios Públicos
de las Administraciones Públicas de Navarra 2014



Ayuntamiento de
Pamplona
Iruñeko Udala

GESTIÓN INTEGRAL DE FACTURAS EN FORMATO ELECTRÓNICO
Candidatura del Ayuntamiento de Pamplona

A. IDENTIFICACIÓN

AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA

[con la colaboración de la empresa pública ANIMSA]

Contacto:

José Vicente VALDENEBRO GARCÍA
Gerente Municipal

Plaza Consistorial s/n, 4ª planta
31001 Pamplona – Navarra
T +34 948 420292 | j.valdenebro@pamplona.es | www.pamplona.es

Página web del proyecto:

<http://facturae.pamplona.es/>
<https://sedeelectronica.pamplona.es/informacion.aspx?idInfo=1504&cm=N>

INFORMACIÓN SOBRE LA CIUDAD

La ciudad de **Pamplona**, capital de la Comunidad Foral de Navarra, se sitúa al norte de España, próxima a su frontera con Francia. Pamplona ocupa una superficie aproximada de 24 km² y tiene una población algo inferior a 198.000 habitantes [335.000 teniendo en cuenta su área metropolitana distribuidos en una superficie de 488,6 km²]. A pesar de sus reducidas dimensiones cuenta un PIB per cápita 29.071€ en 2012, superior al de la media española y europea EU27. Según el último ranking de la organización española de Consumidores y Usuarios [OCU] realizado en 2011 es la ciudad con mayor **calidad de vida** de España motivado principalmente por su educación, sanidad, seguridad, zonas verdes, accesibilidad,...

Pamplona es una ciudad con un alto nivel de **eficiencia y calidad de servicios**, entre los que se incluyen aquellos considerados como claves para ser considerada como una ciudad inteligente [gestión energética, movilidad, medio ambiente, innovación social o administración electrónica] situándose entre las primeras ciudades de España [Ranking de Ciudades Inteligentes IDC 2012].

Pamplona cuenta con **tres universidades** [Universidad Pública de Navarra, Universidad de Navarra y Universidad de Educación a Distancia] que dan formación a más de 25.000 estudiantes. Aglutina la mayor parte de los **14 centros tecnológicos** [11 de ellos integrados e Aditech Corporación Tecnológica] ubicados en Navarra dedicados a la investigación y desarrollo, algo que llevó a la región a ser considerada la segunda más innovadora de España en 2010. Así mismo destaca por la calidad de su **sanidad**.

El **Ayuntamiento de Pamplona** está involucrado durante los últimos años en un proceso de **modernización y racionalización** centrado fundamentalmente en tres ámbitos: **la administración electrónica y el gobierno abierto, la eficiencia energética y la movilidad sostenible**. Todo ello situando en el centro de la gestión el servicio al ciudadano, intentando que cada cambio pueda producir una mejora sustancial en el día a día de las personas.

El pasado mes de abril de 2013 el ayuntamiento presentó la **Estrategia Smart City Pamplona**, concebida como el nuevo marco de referencia para las futuras actuaciones municipales en el nuevo entorno conceptual de las Ciudades Inteligentes y en los ámbitos de la modernización, gestión eficiente, e-administración y nuevas tecnologías.

B. RESUMEN DEL PROYECTO

El **Ayuntamiento de Pamplona** está volcado para conseguir una **administración ágil, eficiente, transparente y cada vez más próxima al ciudadano**. En esta línea se ha creado su **sede electrónica** que permanece **abierta las 24 horas** del día, que sin necesidad de usar papel ni desplazamientos, permite realizar electrónicamente 158 de los 232 servicios que presta.

Al mismo tiempo, esta manera de entender la administración le ha llevado a trabajar por una administración sin papeles. El cambio cultural se hacía muy importante y para ello se pensó en un primer proyecto que lo facilitase, como es la **facturación electrónica**, y que involucrase a toda la organización. Hoy en día se recibe en torno al 88% de las facturas en formato facturae y se realiza toda la tramitación hasta el abono de manera electrónica. Ello ha permitido la **reducción del periodo medio de pago a proveedores** hasta situarlo por debajo de 28 días y que en la actualidad el 56% de los expedientes tramitados lo sean en formato electrónico.

C. DIAGNÓSTICO PREVIO

Necesidad detectada, área a mejorar, objetivos de las acciones, herramientas y métodos de evaluación

Entre los objetivos propios del **Ayuntamiento de Pamplona** destacan: la **eficiencia de procesos**, el **servicio al ciudadano** y la **calidad de vida** de los mismos. Para conseguir esto, la Estrategia Smart City Pamplona identifica los retos y oportunidades de la ciudad, teniendo en cuenta el bagaje previo y el contexto, las inquietudes de los agentes presentes en la ciudad, y las tendencias de otras ciudades comparables. Todo ello, buscando ser un ayuntamiento innovador en constante mejora los servicios públicos y enfocado hacia quien debe ser el centro de este plan que no es otro que el **ciudadano** de Pamplona.

Para conseguir una mayor apertura al exterior, ser más flexible y más cooperativo en la relación con ciudadanos y empresas, se hace **imprescindible potenciar la administración electrónica como el mejor medio para avanzar en la eficacia y eficiencia tanto del propio Ayuntamiento como de las entidades con las que se relaciona**.

Para alcanzar estos objetivos es necesario trabajar en diferentes ámbitos: **gestión interna, servicios al ciudadano e interoperabilidad y colaboración entre administraciones**.

Desde el punto de vista de la gestión interna, se ha construido un conjunto de aplicativos que dan cobertura a la práctica totalidad de las actuales necesidades de gestión de las distintas Áreas Municipales. Entre ellos destaca una plataforma de gestión municipal común como es el **gestor de expedientes**. Su manejo requiere una labor de **reingeniería en los procedimientos** municipales y fundamentalmente un importante **cambio cultural en la organización**.

Como primer expediente tipo tramitado 100% de forma electrónica se optó por el de **expediente de factura electrónica**, una tipología de tramitación relativamente sencilla que afectaba a la mayor parte de la organización y, sin embargo, a un grupo reducido de agentes externos como son los proveedores municipales [que anualmente emiten un total aproximado de 12.000 facturas]. Se trataba de adelantarse a algunas directivas que apostaban por la conveniencia de su implantación.

La **Agenda Digital Europea** identifica la **factura electrónica** [e-factura] como una de sus actuaciones prioritarias, marcando como objetivo que en 2020 la e-factura sea el principal mecanismo de facturación utilizado en la Unión Europea. Es importante destacar que la **Agenda Digital Europea** atribuye a las Administraciones Públicas el papel de liderazgo en la implantación y despliegue de los sistemas de e-factura y de esta forma provocar que sus empresas proveedoras también los utilicen.

A nivel legislativo, distintas normas impulsan de forma más o menos directa la implantación de la e-factura en las Administraciones Públicas:

- Ley 11/2007 de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos
- Ley 30/2007 de Contratos del Sector Público
- Ley 15/2010 de Lucha contra la Morosidad
- Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el Sector Público. [BOE 311, 28 diciembre 2013].
- Orden Presidencial 2971/2007 de 5 de octubre, sobre la expedición de facturas por medios electrónicos cuando el destinatario de las mismas sea la Administración General del Estado y organismos públicos vinculados o dependientes de aquélla, denominado "Facturae".
- Ordenanza Reguladora de la Administración Electrónica del Ayuntamiento de Pamplona. [<http://www.pamplona.es/VerDocumento/VerDocumento.aspx?IDdoc=136045>] De la cual se ha aprobado en el pleno del 19 de octubre de 2012 las modificaciones propuestas de los artículos 24 - Acerca del acceso de los ciudadanos al Registro Electrónico y artículo 48 - Facturas. Publicado en BON nº 213 de 30/10/2012.
- Propuesta de Directiva sobre facturación electrónica en la contratación pública

Además de las obligaciones legales, la factura electrónica es una importante **oportunidad para el ahorro de costes y el fomento de la competitividad**; según las estimaciones recogidas en el "[Manual del Plan Avanza: La Factura electrónica](#)" el ahorro estimado es de 0,70€/factura para el emisor y de 2,78€/factura para el receptor. A estos importes habría que sumar la reducción de cargas administrativas producidas al realizar la presentación de documentación telemáticamente, que según el "[Método simplificado de medición de cargas administrativas y su reducción](#)" [Dirección General de Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la Administración Electrónica del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas] el ahorro estimado de la presentación telemática de documentación respecto a la presentación presencial supone un ahorro medio de 75€por trámite.

Ciertamente utilizar exclusivamente la factura electrónica, es un proyecto con un elevado componente tecnológico; pero para alcanzar el éxito no son menos importantes los **cambios necesarios a nivel de cultura de gestión** y la **capacitación de las organizaciones y sus personas**.

Efectivamente supone un importante **cambio en los hábitos de trabajo**, cambio que además debe producirse al unísono tanto en la **organización emisora** de la factura como en la **organización receptora**.

Tal vez el conjunto de estas causas sea la razón que, a pesar del ya largo recorrido de la tecnología de e-factura, dificulta encontrar experiencias de éxito en esta materia.

C.1. Objetivos del proyecto

Estamos ante un sistema *win-to-win* en que tanto el emisor de facturas como el Ayuntamiento se benefician de su implantación. Por ello el Ayuntamiento trató de definir los beneficios para ambas partes, que se resumen del siguiente modo:

- Beneficios para el **proveedor emisor de facturas**:

- disponer de un **sistema eficiente** para enviar al Ayuntamiento facturas electrónicas, con **disponibilidad 7 | 24 | 365** y **compatible** con los **sistemas más habituales de envío de facturas** integrados en las aplicaciones de gestión empresarial,
- **reducir el coste de emisión facturas** y otros documentos justificativos,
- disponer de **información on-line del estado de tramitación** de cada factura,
- **reducir el plazo de cobro de facturas**.

- Beneficios para el **Ayuntamiento**:

- **eliminar el papel** en todos los pasos del circuito interno de tramitación de facturas,
- **reducir plazos de tramitación de facturas**, principalmente mediante la eliminación de tiempos muertos inevitablemente derivados del uso de facturas en soporte papel,
- **reducir el coste de gestión** de facturas.

En otro orden, el Ayuntamiento también tenía interés en **actuar como prescriptor** de la factura electrónica (una de las ideas apuntadas en la Agenda Digital Europea), colaborando de esta forma en **incrementar la competitividad de las empresas** con las que se relaciona.

Entre los principales objetivos propuestos destacan:

- A partir de 1 de enero de 2013 la tramitación del 100% de los expedientes de factura se realice en formato electrónico.
- En año 2013, > 75% de las facturas se reciban en formato electrónico.
- En año 2014, > 90% de las facturas se reciban en formato electrónico.
- En año 2014, periodo medio de pago a proveedores inferior < 30 días.
- En año 2014, > 90% de los pagos a proveedores ser realice en menos de <30 días.

C.2. Necesidades y prioridades identificadas

El Ayuntamiento de Pamplona está trabajando en la **modernización, transparencia y mejora de la eficiencia**. Desde el año 2009 viene invirtiendo considerables esfuerzos en un proyecto de cambio tecnológico y organizativo para dar satisfacción a las exigencias derivadas de la Ley 11/2007.

La pieza nuclear del sistema es la **Gestión de Expedientes**, diseñada para constituirse como el soporte real de una **administración sin papeles**.

Dentro de este proceso de modernización, el Ayuntamiento de Pamplona ha considerado la factura electrónica como una de las áreas donde es posible generar importantes ventajas tanto para el propio Ayuntamiento como para sus proveedores.

A nivel normativo esta apuesta municipal se apoya en la [Ordenanza Municipal de Administración Electrónica](#), que entra en vigor el 17 de Enero de 2010.

En 2009 se comienza a trabajar en un primer proyecto piloto de factura electrónica que permitía que cualquier proveedor pudiera enviar al Ayuntamiento sus facturas en formato electrónico. Esta primera iniciativa no resultó ser todo lo sencilla que se esperaba, lo que motivó que en la práctica, su uso quedase restringido a algunas experiencias muy localizadas.

Con lo aprendido en esta primera experiencia, en 2011 se inicia un nuevo proyecto mucho más ambicioso: la “*Gestión integral de facturas en formato electrónico*” que se apoya en el **formato *facturae***. Se trataba de habilitar un sistema mucho más ágil y sencillo para el emisor de facturas y, por otro lado, **modificar los procedimientos de gestión interna eliminando totalmente el uso de papel**.

Un aspecto de suma importancia en este nuevo ciclo es que se apuesta por el **carácter obligatorio** del uso de la e-factura:

- obliga al emisor a enviar todas las facturas en formato electrónico,
- obliga al Ayuntamiento a que toda la tramitación se realice en formato electrónico.

Un sistema integral como el proyectado, solo puede alcanzar sus objetivos si es utilizado por todos sus actores, a todos los niveles y muy especialmente en su parte de tramitación interna, por lo que esta obligatoriedad es una decisión fundamental para alcanzar el éxito.

D. CONTEXTO DEL PROYECTO

Para el inicio de un proyecto de estas características siempre es fundamental el **liderazgo y apoyo** por parte los responsables políticos municipales dado que implica importantes cambios en los procedimientos y modos habituales de funcionar que implican a toda la estructura municipal tanto política como técnica.

Entre los agentes intervinientes destacan:

Alcaldía: apuesta firme por la administración electrónica, como modelo para la eficiencia en la gestión municipal y mejora de servicio al ciudadano.

Gerencia Municipal: definición de la estrategia a seguir e impulsora del proyecto de factura electrónica.

Asesoría Jurídica: se ha encargado de la cobertura legal, realizando los trámites necesarios como la modificación de la Ordenanza Municipal de Administración Electrónica.

Archivo Municipal: establecer los metadatos necesarios para la tramitación íntegra electrónica de la factura.

ANIMSA (Asociación Navarra de Informática Municipal S.A.): empresa pública, participada por el Ayuntamiento de Pamplona, responsable del desarrollo e implantación de la solución informática, así como de la formación tanto a empleados municipales como a los proveedores del Ayuntamiento de Pamplona. Es el **principal proveedor del Ayuntamiento de Pamplona para la ejecución de este proyecto**.

ENXENDRA: empresa TIC encargada del desarrollo del portal para el envío de facturas electrónicas que se ha incorporado a la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Pamplona.

La implantación se realizó trabajando de manera conjunta y unificada en tres frentes, el organizativo, el técnico, el normativo.

1. El organizativo:

Si bien el Ayuntamiento ya disponía de un sistema único de registro de facturas, fueron necesarias transformaciones organizativas importantes, para llevar a buen puerto el proyecto.

En la parte organizativa fue muy importante el impulso y el apoyo que se recibió por parte de los responsables políticos y desde la Gerencia Municipal para poder contar con el respaldo necesario a la hora de afrontar los cambios. Entre las implicaciones organizativas destacan:

- Designación del personal encargado del Registro.
- Dicho personal designado, recibió la formación necesaria para poder desarrollar adecuadamente dichas funciones.
- Igualmente, se debió proveer a dicho personal designado el correspondiente certificado digital (en el caso de que no dispusieran de él).
- Se formó al personal de atención al ciudadano que atiende el teléfono 010, en las preguntas y cuestiones más habituales.
- Se publicó en la sede electrónica información sobre las direcciones electrónicas habilitadas para la presentación de facturas electrónicas, los manuales de ayuda pertinentes, el formato electrónico vigente, y los enlaces y/o programas adecuados para la correcta confección de las facturas en formato electrónico.
- Se formó al personal que determinaron las Direcciones de las Áreas Municipales, en el nuevo sistema de gestión de facturas electrónicas.

2. El técnico.

La creación de la plataforma tecnológica necesaria para poder finalizar con éxito el proyecto conlleva las siguientes implicaciones técnicas:

- Publicación en la sede electrónica de los formatos admitidos.
- Desarrollo informático de la gestión automática del proceso de recepción de email de la aplicación de Registro y del módulo “Registro Electrónico” a implementar en las Áreas.
- Acceso a la aplicación de “Gestión de Expedientes” al personal que valida facturas, y dotación a dicho personal (en el caso de que no dispusiera todavía del mismo) de un

certificado digital para la firma digital de los informes de validación de las facturas. Igualmente, la formación precisa en dicha herramienta informática al mencionado personal.

- Implantación del módulo de Gestión de Expedientes a todos los puestos de los departamentos de Intervención y Contabilidad, así como en aquellos puestos del departamento de Recaudación y Tesorería que se determine.
- En las oficinas de registro presenciales, instalación de la correspondiente aplicación que permita incorporar las facturas electrónicas al sistema informático municipal para su tramitación. Configuración de los escáneres a fin de que se permita digitalizar en el momento los documentos presentados.

3. El normativo.

Dos normas dieron el impulso definitivo al proyecto.

- Creación de la ordenanza y posteriores modificaciones que regulaba el uso de la factura electrónica.
(<http://www.pamplona.es/VerDocumento/VerDocumento.aspx?IDdoc=136045>)
- Aprobación del “Proyecto de Incorporación” del procedimiento de gestión de facturas electrónicas del Ayuntamiento de Pamplona.

RECURSOS EMPLEADOS

o Actores involucrados

Los actores principales de este proyecto han sido el Ayuntamiento de Pamplona y su sociedad pública ANIMSA. En esta última el equipo que ha participado en el Proyecto han sido las secciones de Sistemas y Comunicaciones, Desarrollo y Mantenimiento y por último Formación.

Las estrategias empleadas para vencer los obstáculos han sido dos fundamentalmente: la primera, la **obligatoriedad** establecida por el Ayuntamiento de Pamplona y así quedó recogido en la ordenanza municipal de que los proveedores enviaran al Ayuntamiento facturas electrónicas, y la segunda, la **formación intensiva** a los trabajadores municipales para que perdieran el miedo al empleo de las nuevas tecnologías y comprobaran la bondad del nuevo sistema y de la agilidad en los diferentes procesos. Se ha conseguido así mismo que los empleados municipales empiecen a utilizar el Gestor de Expedientes en las diferentes tramitaciones que realizan en su labor diaria.

o Recursos financieros

No es sencillo determinar el coste de lo que ha supuesto la implantación de la factura electrónica, porque los proyectos desarrollados y las actuaciones realizadas no han sido con la exclusiva finalidad de disponer de la factura electrónica, sino para disponer de una **Solución Integrada de Tramitación Electrónica**.

La Solución Integrada de Tramitación Electrónica es una plataforma para la auténtica gestión electrónica de los expedientes, lo que conlleva a una mayor eficiencia de la actividad municipal

y una mayor seguridad de la información. En esta solución se contemplan los siguientes servicios o funcionalidades:

- Acceso de los ciudadanos y tramitación telemática. Diseño y estructuración de la **Sede Electrónica**, arquitectura del menú, utilidades y facilidades para la realización de trámites telemáticos como el asistente, el buscador de servicios o trámites disponibles.
- **Registro electrónico**, permite la recepción de instancias en formato PDF.
- **Facturación electrónica.**
- El **sistema de notificaciones fehacientes** permite la recepción de notificaciones firmadas electrónicamente, generando un acuse de recibo en el momento.
- La **consulta del estado de los expedientes** permite ver los trámites publicables por los que va pasando el mismo, y la descarga de los documentos pertinentes en un determinado momento procesal.
- **Gestor de expedientes con tramitación electrónica.**
- Se ha desarrollado un **Almacén Documental** en el que se almacenan de forma segura los documentos electrónicos.
- **Digitalización de documentos.**
- **Sistema de firma electrónica**
- **Plataforma de gestión de documentos PDF**

Por tanto, la solución de factura electrónica es parte de un todo, de un conjunto de herramientas o aplicativos. El presupuesto invertido en la implantación de la facturación electrónica se sitúa en torno a 350.000€ contando el desarrollo del aplicativo informático, la integración con otros sistemas, formación a usuarios, formación a proveedores, implantación, etc.

o **Recursos empleados en hardware y software**

Hardware:

- Servidores: De Correo Electrónico; De Bases de Datos; De Aplicaciones; De Adobe Live Cycle.
- Servidores web para albergar la sede electrónica y la carpeta ciudadana
- Infraestructura de red adecuada a los fines perseguidos.

Software:

- Adaptaciones en la aplicación de Registro para interoperar con el sistema de correo electrónico (pudiendo asociar buzones de entrada con unidades destinatarias de la organización municipal así como registrando la lista de buzones remitentes permitidos).

- Desarrollo de un proceso de tratamiento de buzones de entrada de correo electrónico de facturas para el tratamiento de los mensajes y su integración con las aplicaciones corporativas (base de datos de Personas, Registro y Almacén documental).
- Desarrollo de un módulo de visionado de facturas electrónicas para comenzar con su tramitación por parte de las áreas municipales destinatarias de las mismas.
- Adaptaciones en la carpeta ciudadana para poder visualizar la lista de “mis buzones remitentes” por parte de cada proveedor.
- Creación un portal en la propia sede electrónica para facilitar al proveedor el envío de factura electrónica <http://facturae.pamplona.es> .

○ **Otros recursos:**

Formativos:

- Para los técnicos informáticos: auto-formación en la normativa sobre factura electrónica, asistencia a seminarios, congresos, etc.
- Para el personal municipal: sesiones formativas para 100 personas, elaboración y publicación de manual de tramitación de facturas electrónicas con la herramienta de Gestión de Expedientes, asistencia en el puesto de trabajo y apoyo en la puesta en marcha.
- Para los proveedores: redacción y publicación en la sede electrónica de una presentación y de páginas informativas sobre el sistema de recepción de factura electrónica del Ayuntamiento, cursos en Centros Cívicos, Cámara Navarra, sesiones informativas y formativas a proveedores habituales del Ayuntamiento.
- Para el personal que atiende el servicio telefónico 010: sesiones formativas sobre el sistema para capacitarles en la resolución de dudas y preguntas de los proveedores.

Jurídicos:

- Modificación de la ordenanza reguladora de la Administración Electrónica del Ayuntamiento de Pamplona, para incluir el procedimiento de factura electrónica.
- Redacción del proyecto de incorporación del procedimiento de gestión de facturas electrónicas. Publicación en sede.
- Decreto de Alcaldía de aprobación del mencionado proyecto. Publicación en sede.

Técnicos:

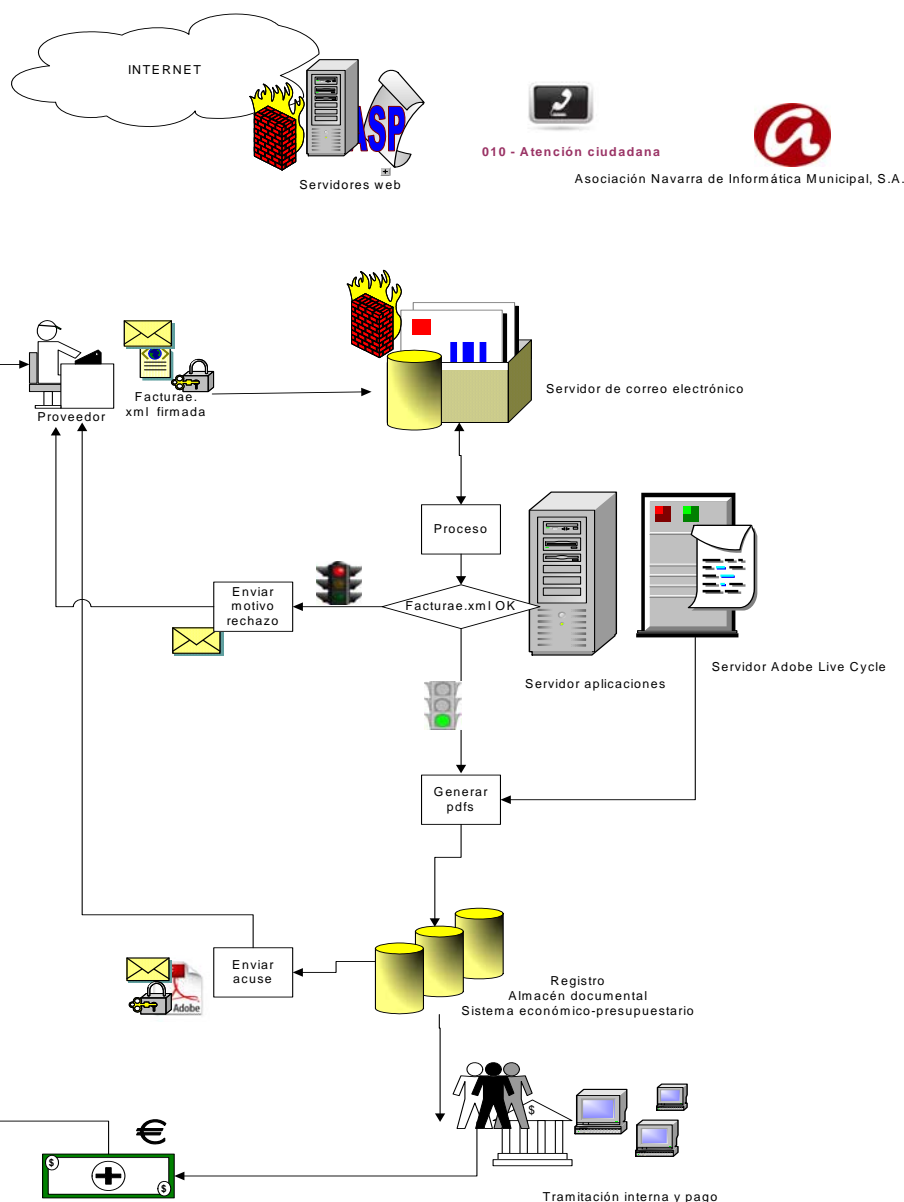
- Certificado sello electrónico del Ayuntamiento.
- Certificados digitales de empleado público para la firma electrónica.
- Certificados digitales de los proveedores para autenticarse ante la Sede Electrónica y consultar el estado de las facturas emitidas.
- Modelización y simplificación de la tramitación de facturas electrónicas en la aplicación de Gestión de Expedientes.

- Conocimiento y difusión a los proveedores, de las soluciones existentes en Internet para la generación y firma de archivos “facturae” [del Ayuntamiento en su Sede Electrónica, del Ministerio y el servicio gratuito de internet www.hazteunafacturae.com].

Organizativos:

- Desarrollo de una experiencia piloto de envío de factura electrónica desde ANIMSA al Ayuntamiento como base de experiencia para el despliegue total.
- Seguimiento e impulso de la implantación por parte de la Gerencia Municipal, elaboración y seguimiento de indicadores y estadísticas mensuales.
- Asistencia del servicio 010, de la cuenta de correo **facturae@pamplona.es** y de técnicos informáticos de ANIMSA a los proveedores.
- Asistencia de técnicos de ANIMSA al personal del 010 y técnicos municipales.

Se adjunta un gráfico representativo del circuito de tramitación:



E. Proceso de implementación

Como se ha comentado, esta iniciativa surge de la experiencia inicial, que no fue del todo satisfactoria. A mediados del año 2011 se comienza a trabajar en este nuevo proyecto mucho más ambicioso y que supone **gestión electrónica integral de las facturas** que llegan al Ayuntamiento de Pamplona. En Julio de 2012, se finalizó el desarrollo de la aplicación y durante los dos meses siguientes se procedió a la implantación en el Ayuntamiento de Pamplona. Se realizaron continuas sesiones de formación al personal administrativo del Ayuntamiento.

El resultado del proyecto es una solución que permite el envío de facturas electrónicas en formato facturae a los diferentes buzones de correo electrónicos habilitados al efecto, generando la correspondiente entrada en el registro telemático del Ayuntamiento y devolviendo al emisor el correspondiente acuse. El sistema detecta inmediatamente la factura y genera el expediente electrónico correspondiente, enlazando posteriormente con la aplicación de contabilidad del Ayuntamiento.

El desarrollo de la solución se ha realizado a través de la sociedad pública ANIMSA (Asociación de Informática Municipal S.A.), propiedad del Ayuntamiento. Dicha sociedad es la encargada de gestionar los sistemas, comunicaciones y desarrollos informáticos. Para ello cuenta con personal propio.

Las grandes fases del proyecto han sido:

E.1. Rediseño del sistema de presentación de facturas:

Aprendiendo de una primera experiencia, se apuesta por **simplificar el procedimiento de presentación de facturas**. Para ello se habilita un sistema simple basado en que el correo electrónico del proveedor este dado de alta en el ayuntamiento como emisor de facturas y diseñado para procesar automáticamente correos electrónicos con adjuntos en **formato “facturae”**, versiones 3.1 y 3.2. Se opta por un concepto simple pero muy efectivo:

- el Ayuntamiento habilita en su **Sede Electrónica** una [un buzón de correo electrónico por cada área municipal](#) donde se recibirán las e-facturas.
- el acceso a estos buzones está restringido a los emisores de facturas quienes previamente se habrán dado de alta.
- los correos electrónicos recibidos con las e-facturas son automáticamente procesados por el sistema que realiza las siguientes tareas:
 - validación del formato facturae y la firma electrónica,
 - asiento en Registro Electrónico, usando el CIF/NIF que consta en el facturae e incluyendo todos los archivos adjuntos (albaranes, justificantes, informes ...)
 - generación de un archivo PDF con los datos de la factura, facilitando la visualización por parte de los tramitadores involucrados en el expediente
 - envío al remitente de un email con el número de entrada a registro y un acuse de recibo en PDF/A y firmado con el sello electrónico del Ayuntamiento.

- A comienzos de 2014 se ha incorporado a la sede electrónica, como nuevo servicio a los proveedores, un portal <http://facturae.pamplona.es>, desarrollado por la empresa Enxendra, que facilita el proceso de envío de factura electrónica.

Ayuntamiento de Pamplona
 Iruñeko Udala

ESPAÑOL EUSKERA
FACTURA ELECTRÓNICA

[Genera una factura](#) [Firma una factura](#) [Visualízala en PDF](#) [FAQ](#)

Generar factura

Datos generales

Área de destino*
 Número de Factura*
 Número de serie
 Fecha de emisión*

De

Tipo de Persona* Jurídica Física
 CIF*
 Nombre*
 Dirección*
 Población*
 Provincia*
 Código Postal*
 País*
 Persona de contacto
 Email*
 Teléfono

Líneas de factura

Concepto *	Cantidad *	Precio Unitario *	Impuestos *	Importe Bruto *
<input type="text"/>	0,00 <input type="text" value="Unidad"/>	0,00	IVA <input type="checkbox"/> 0,00 % IRPF <input type="checkbox"/> 0,00 %	0,00
Subtotal				0,00 EUR
TOTAL				0,00 EUR

+ Añadir línea de factura

Generar factura y firmar Generar factura sin firmar

© Ayuntamiento de Pamplona. Plaza Consistorial, s/n 31001 - Pamplona (Navarra) - 948 420 100 pamplona@pamplona.es

Portal para la recepción de factura electrónica en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Pamplona

A partir de esta documentación, los emisores pueden consultar on-line el expediente asociado a la factura accediendo a su **Carpeta Ciudadana**

El sistema también tiene que tener presente a aquellos **emisores que no tengan capacidad** o medios para enviar las facturas de forma electrónica. Para facilitar la presentación de facturas por estos emisores, se ha habilitado una **oficina de registro** en la que personal municipal especialmente formado escanea los originales en papel, firma electrónicamente la factura y los documentos anexos y se crea el asiento registral. Los documentos originales de documentos anexos a la factura en soporte papel se devuelven al ciudadano.

E.2. Modelización de procesos para tramitación la integral de facturas por medios electrónicos

De forma resumida, la tramitación de una factura conlleva los siguientes pasos:

Paso	SOPORTE PAPEL	GESTIÓN ELECTRONICA
A	La factura llega a la Oficina de Registro	La factura llega a la Oficina de Registro
B	Se registra la factura en SEPAL (programa de Contabilidad)	Se registra la factura en SEPAL (programa de Contabilidad)
	<i>Tiempo muerto de traslado del papel</i>	
C	Se trata la factura en el área correspondiente	Se trata la factura en el área correspondiente
D		Se crea el Expediente en Gestión de Expedientes
E	Se firma sobre la propia factura. Ocasionalmente se redacta informe	Se crea automáticamente informe justificativo y se firma electrónicamente
	<i>Tiempo muerto de traslado del papel</i>	
F	Se realiza documento contable asociado a la factura	Se realiza documento contable asociado a la factura
G	Se crea relación “Os”, se bloquea la relación en Contabilidad, y se crea el expediente de Agrupación en Gestión de Expedientes	Se crea relación “Os”, se bloquea la relación en Contabilidad, y se crea el expediente de Agrupación en Gestión de Expedientes
H	Se elabora la Propuesta de Resolución para la relación de “Os”	Se elabora la Propuesta de Resolución para la relación de “Os”
I	Se firma la propuesta en el Área	Se firma electrónicamente la propuesta en el Área
	<i>Tiempo muerto de traslado del papel</i>	
J	Se realiza la fiscalización por el Dpto de Intervención	Se realiza la fiscalización por el Dpto de Intervención
	<i>Tiempo muerto de traslado del papel</i>	
K	Se firma por el Órgano y el Titular del Órgano de apoyo	Se firma por el Órgano y el Titular del Órgano de apoyo
	<i>Tiempo muerto de traslado del papel</i>	
L	Se elabora el Acta y se cierra el expediente de Agrupación	Se elabora el Acta y se cierra el expediente de Agrupación
	<i>Tiempo muerto de traslado del papel</i>	
M	Se controlan las facturas en Contabilidad y se contabilizan.	Se controlan las facturas en Contabilidad y se contabilizan.

A pesar de mostrar el proceso de forma resumida, es evidente la gran cantidad de pasos del procedimiento y **la cantidad de tiempos muertos** que inevitablemente aparecen cuando la factura viaja en soporte papel. Lógicamente cuando el papel desaparece, también lo hacen todos estos tiempos muertos acelerando automáticamente los tiempos de tramitación.

Dado que gran parte del entramado tecnológico necesario ya estaba implementado en el sistema de Gestión de Expedientes, los principales esfuerzos se han invertido en el rediseño y modelización de nuevos procedimientos:

1. Gestión de las facturas desde las Áreas Tramitadoras e integración con el Gestor de Expedientes (Pasos B y C)

Cada tramitador recibe automáticamente solamente a aquellas entradas y/o facturas que tiene derecho de acceso. Una vez comprobada la documentación electrónica, se genera un expediente para la tramitación de la factura asociado a la entrada de registro con sus documentos.

2. **Generación automática del informe de conformidad** (Paso D)

Extrayendo los datos del archivo “facturae”, se genera automáticamente en PDF/A un informe en el que se muestra un resumen de la factura. El tramitador firma electrónicamente este informe.

3. **Integración del Gestor de Expedientes y el Sistema Económico Presupuestario** para el reconocimiento de la obligación de pago (Paso F)

Para la generación automática de la propuesta de Resolución se envían los datos contables al Gestor de Expedientes, en 2 formatos: XML y PDF. El XML sirve para traspasar los datos al generador de Propuestas en Word, facilitando a los usuarios la creación de la Propuesta de Resolución evitando errores, y el PDF para visualizar los datos de la relación sin necesidad de cotejarlos con lo que hay en la aplicación de contabilidad, facilitando el cotejo por parte de los interventores.

4. Control y **elaboración automática del informe de intervención** (Paso H)

Comprobación de documentos del expediente, elaboración automática del informe en PDF/A y firma electrónica del mismo, habilitando automáticamente la posibilidad de la inclusión de la propuesta en el orden del día del Órgano competente.

1. Control en **Recaudación y Tesorería** (Paso K)

Recepción de los expedientes de facturas para su contabilización y pago

E.3. Modificar los procedimientos existentes para dar cabida a la nueva gestión electrónica y capacitar a los empleados municipales implicados.

Un equipo multidisciplinar en el que han participado miembros de la Asesoría Jurídica, el Archivo Municipal, Hacienda y Gerencia junto con técnicos de la empresa ANIMSA, han propuesto modificaciones a la Ordenanza de Administración Electrónica, el rediseño del procedimiento, la elaboración del decreto de Alcaldía para la aprobación de las modificaciones organizativas y operativas, y la formación y capacitación de los empleados municipales en los conceptos de facturación electrónica, y la nueva forma de tramitar las facturas.

La modificación de la Ordenanza, incluyendo como anexo el nuevo procedimiento de tramitación recibió la aprobación del Pleno el 19-10-2011, y que entra en vigor el 5 de Enero de 2013.

Como se ha comentado anteriormente, un **aspecto de vital importancia** es que la nueva ordenanza **obliga a tramitar** de forma electrónica las facturas. Para los emisores que no pudiesen hacerlo, se habilitado un servicio centralizado para la recepción de facturas en papel en un único Registro del Ayuntamiento de Pamplona.

El personal de Registro ha sido habilitado para escanear y firmar electrónicamente las facturas y documentos presentados en papel por los emisores de facturas.

Se ha formado en el nuevo sistema de tramitación de facturas electrónicas a más de **100 empleados de todas las Áreas Municipales**.

E.4. Principales obstáculos en el desarrollo del proyecto

Es interesante mencionar que las empresas, incluso grandes empresas del sector TIC, en general no están preparadas para utilizar la factura electrónica lo que apunta claramente a que la tecnología no es ni mucho menos el principal obstáculo en este proyecto. Incluso siendo

evidente que es un sistema que aporta indiscutibles ventajas, tanto a emisor como a receptor, requiere unos cambios de hábitos que suponen un serio inconveniente para su implantación.

En la medida que una empresa tome contacto con un sistema de factura electrónica, sin duda intentará utilizarlo en sus relaciones con cualquier otra AAPP o cualquier empresa. Por eso es muy importante que las AAPP actúen como agentes catalizadores de estas iniciativas, obligando a sus uso si es necesario.

E.5. Programación de los trabajos:

Las principales fechas que se manejaron para la implementación del proyecto se muestran a continuación:

- 20.agosto.2012 Envío de comunicación a los directores de las áreas y solicitud de que indiquen las personas que necesitan certificados digitales.
- 3.septiembre.2012 Acción formativa para Secretarios Técnicos y otro personal que se encarguen de la tramitación de facturas en áreas.
- 4.septiembre.2012 Desde ANIMSA (Asociación Navarra de Informática Municipal) se envió a cada área una factura a modo de prueba para “tramitar”.
- 10.septiembre.2012 Una empresa elegida por cada área comienza a enviar facturas electrónicas.
- 24.septiembre.2012 Se suman otras tres empresas por área.
- 1.noviembre. 2012 Todos los proveedores deberán emitir facturas electrónicas. Únicamente habrá un registro habilitado para atender a personas que lleven facturas en otro formato.
- 1.enero. 2013 Todos los proveedores deberán emitir facturas electrónicas. No habrá posibilidad de hacerlo de otro modo.
- 1.enero.2014 El 76% de las facturas recibidas son en formato electrónico. El periodo medio de pago de 2013 fue de 42,6 días [31,6 días en el mes de Diciembre].

E.6. Difusión de la iniciativa

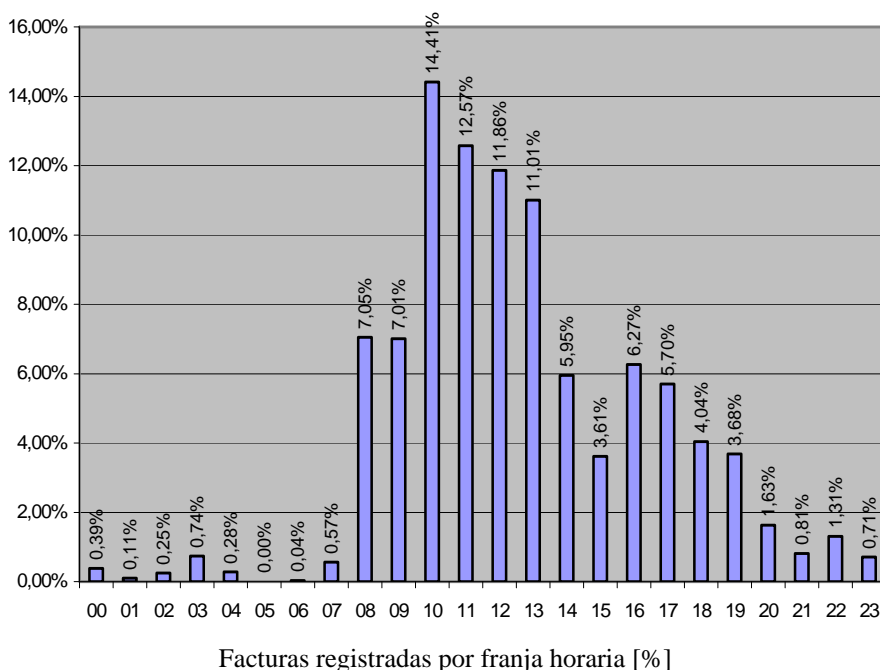
Un cambio tan importante requiere de un importante esfuerzo de **comunicación, formación y apoyo** por parte del Ayuntamiento. Las acciones más destacadas en este apartado han sido las siguientes:

- envío a todos los proveedores municipales que han enviado alguna factura al Ayuntamiento en el último año y medio de un email explicativo del nuevo sistema de envío de facturas
- publicación en la Sede Electrónica una serie de páginas descriptivas del procedimiento de elaboración y envío de facturas electrónicas y proporcionando enlaces a recursos gratuitos en Internet. En concreto, se direcciona al programa “[Facturae 2.0](#)” impulsado por el Ministerio de Hacienda y el servicio “[hazteunafacturae.com](#)”.
- sesiones formativas, dirigidas a proveedores municipales y a otras empresas relacionadas con servicios de facturación electrónica, en las que se han realizado demostraciones prácticas. Se invitó vía mail a todos los proveedores, acuden aproximadamente **200 personas** en representación del 20% de los proveedores invitados.
- formación del personal del Servicio Telefónico 010 para atender las consultas más frecuentes planteadas por los proveedores respecto a la elaboración y envío de las facturas electrónicas.

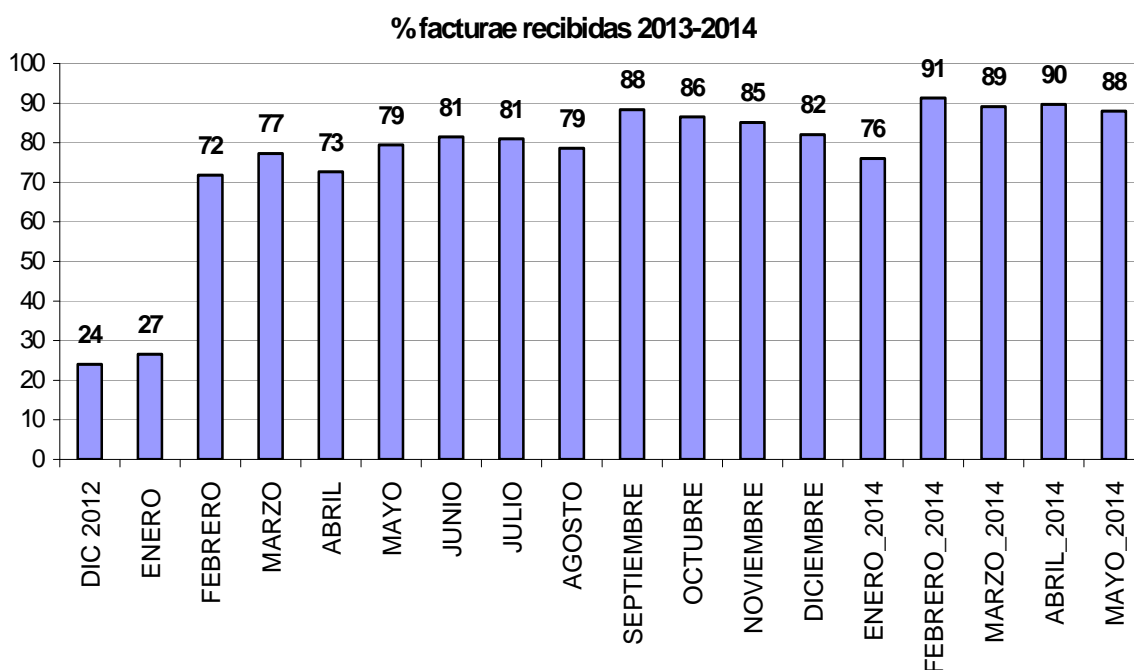
- soporte telefónico desde ANIMSA a aquellas empresas que plantean dudas de carácter técnico.

F. RESULTADOS

F.1. El Ayuntamiento de Pamplona puede recibir **facturas de sus proveedores en cualquier momento del día** y día de la semana [24/7/365]. Un **40% de las facturas recibidas ha sido fuera del horario en el que el registro presencial está abierto al público.**

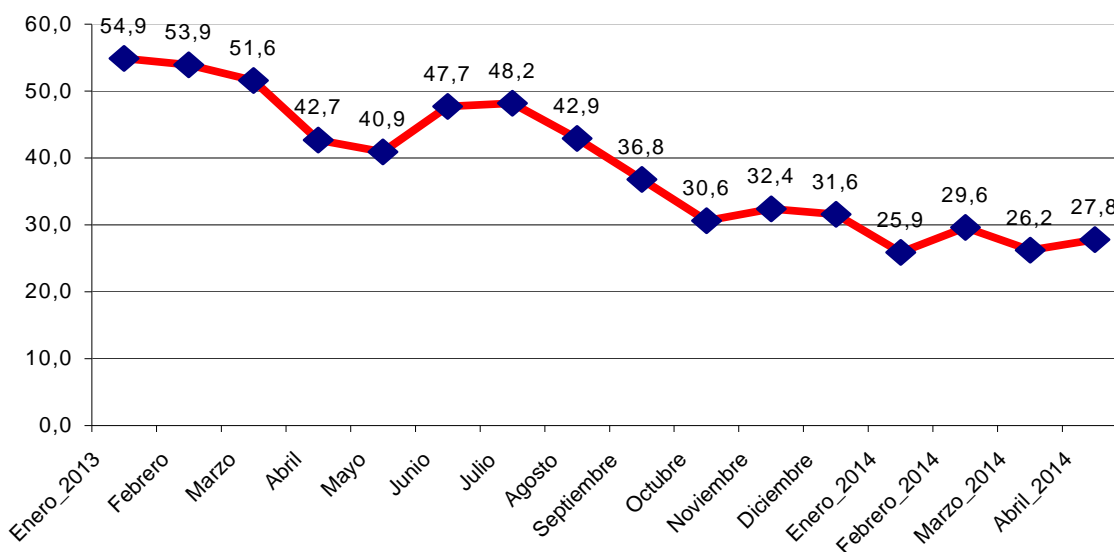


F.2. La **media de facturas recibidas en el ejercicio 2013 fue de un 76%**, [superando el 85% en el último cuatrimestre]. En el mes de mayo la media de 2014 es de un 90%.



F.3. El **periodo medio de tramitación y pago de facturas se reduce en un 50%** [27 días]. Antes de la implantación del sistema se tramitaban y pagaban en una media de 54,5 días y en la actualidad en 27,8 días. En la actualidad se cumple el objetivo de pagar a los proveedores en un plazo medio inferior a 30 días.

- Periodo medio pago **2012**: 54,2 días
- Periodo medio pago **2013**: 42,6 días
- Periodo medio pago **2014**: 27,0 días [enero-abril]



Periodo medio de pago a proveedores por cada euro facturado 2013-2014 [días]

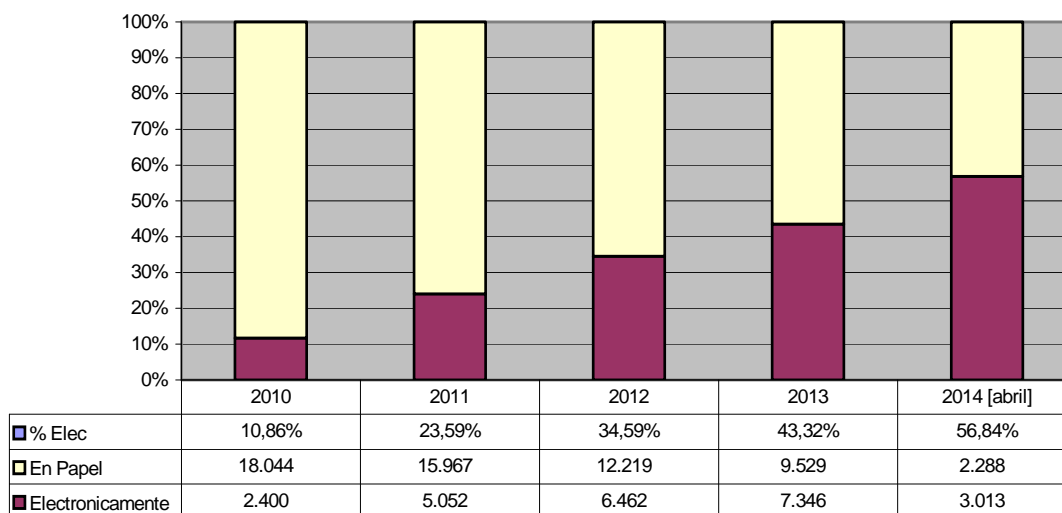
F.4. Se ha **eliminación del 100% del papel en la tramitación de los expedientes de factura**. Lógicamente cuando el papel desaparece, también lo hacen otros consumibles como pueden ser la tinta, el toner, etc. con los consiguientes beneficios medioambientales que esto supone.

F.5. El **ahorro anual estimado es superior a 1,7 millones de euros** [1.700.000 €/año], lo que repercute en 1 millón de euros en los proveedores y 700.000 euros en el Ayuntamiento de Pamplona. A la vista de la cuantificación económica de la simplificación de cargas administrativas y de los **ahorros financieros** para las empresas producidos por la reducción del plazo de pago de las facturas. Se elimina papel, tinta, ensobrados, timbrados, transportes,... También es reseñable, el ahorro en los tiempos administrativos. Es evidente la gran cantidad de pasos que supone el procedimiento de facturación dentro de un Ayuntamiento. De esta forma se localizaron al menos seis grandes tiempos muertos que inevitablemente aparecían cuando la factura viaja en soporte papel y que gracias a este proyecto han quedado eliminados completamente.

F.6. **Cambio cultural en la organización**. La integración del proyecto dentro de la sede electrónica del Ayuntamiento ha provocado que coincidiendo con la puesta en marcha de la factura electrónica se haya producido un **importante aumento en el uso del resto de tramitaciones electrónicas**. Una vez conseguido eliminar las barreras que supone el cambio de hábitos, los usuarios han descubierto los beneficios que aporta la tramitación electrónica para todas sus relaciones con la administración pública. En la actualidad la

tramitación de los expedientes de un órgano colegiado como es la Junta de Gobierno se realiza de forma 100% electrónica.

En la actualidad el 56% de los expedientes tramitados que terminan con firma de resolución por parte de órgano competente ya se tramitan con expediente electrónico.



Evolución de las resoluciones firmadas y tramitadas electrónicamente

La solución creada para la factura electrónica a través de un sistema de integración del correo electrónico con el registro se ha aprovechado para otros proyectos de e-administración. La facilidad de **integración** de este proyecto con otras aplicaciones permite integrar la información contenida en la factura electrónica en los distintos programas informáticos de la empresa, optimizando procesos y generando importantes ahorros tecnológicos y económicos.

Se ha potenciado el **archivo electrónico** de todos los expedientes de facturación del Ayuntamiento.

F.7. Los proveedores pueden **conocer el estado de tramitación de su factura** a través de “Mis facturas” en la Sede Electrónica municipal.

➡ Consulta de facturas. [Cambiar los criterios de búsqueda](#)

Facturas recibidas durante el año actual.

Registro	Nº registro	Nº factura	Concepto factura	Importe	Situación
15/11/2013	59928	S/2013/S/54	S 55 albarán - FACTURA S 54/2013	40.531,45	Pendiente
07/11/2013	58336	AP/2013/AP/51	AP154 Albarán - FACTURA AP51/2013	83,02	Intervenido
07/11/2013	58335	AP/2013/AP/50	AP153 Albarán - FACTURA AP50/2013	121,48	Tramitada
07/11/2013	58331	AP/2013/AP/49	AP152 Albarán - FACTURA AP49/2013	273,28	Aprobada
28/10/2013	56852	S/2013/S/52	S 53 albarán - FACTURA S 52/2013	702.835,20	Rechazada
10/10/2013	54014	S/2013/S/43	S 44 albarán - FACTURA S 43/2013	41.709,64	Pagada
10/10/2013	53992	S/2013/S/43	S 44 albarán - FACTURA S 43/2013	41.709,64	Rechazada
02/10/2013	52274	AP/2013/AP/47	AP138 Albarán - FACTURA AP47/2013	109,34	Pagada
02/10/2013	52273	AP/2013/AP/46	AP137 Albarán - FACTURA AP46/2013	113,27	Pagada
02/10/2013	52266	AP/2013/AP/45	AP136 Albarán - FACTURA AP45/2013	399,75	Pagada

Del 1 al 10 (Total: 87)
1 2 3 4 5 6 7 8 9 ...

Circuito de tramitación y situaciones de una factura

Imagen del circuito de tramitación de una factura.

F.8. De cara a la **monitorización** del proyecto, es posible **obtener indicadores** (de ayuntamiento, de área,...) que permiten **evaluar el progreso**, detectar donde se encuentran los problemas en la tramitación de facturas (facturas sin iniciar tramitación, retrasos, cuellos de botella,..) y que, a su vez, permiten una **optimización y mejora continua en el proceso de gestión**.



Tramitación de facturas por meses (euros)
Registradas hasta: 31/05/2014

Datos obtenidos el día: 31/05/2014 23:59:59

Colores respecto a los objetivos

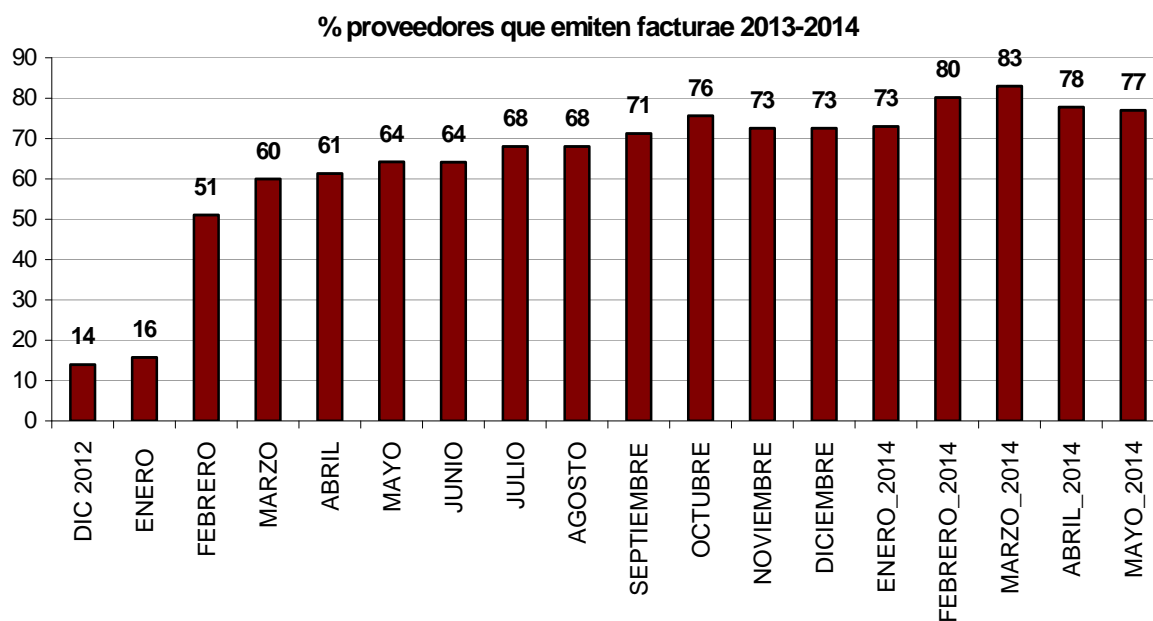
No cumple objetivo

Cumple objetivo

Año	Mes	Imp.Regis-tradas	Imp.Iniciada tramita.	% Iniciada tramita.	Días hasta creación O	Días total ok área	Importe inter-venidas	Días hasta Importe apro-badas	Días hasta Importe conta-bilizadas	Días hasta Importe ok contab.	Días total Importe Pagadas	Días total hasta Pago	% de Pago	Pagadas en 30 días Importe	%			
Histórico	Ene-Dici(2013)	70.966.368,34	70.940.474,55	99,96%	13,3	13,5	70.940.474,55	11,7	70.964.909,53	7,6	70.964.909,53	3,8	36,7	70.416.291,47	42,6	99,22%	24.414.258,46	34,40%
Objetivo					5	8		4		4		2	18		25			
Ejecución	Ene-May(2014)	26.261.374,67	24.204.967,94	92,17%	6,7	5,9	22.871.113,91	6,5	22.027.657,25	6,2	21.514.738,21	3,6	21,9	21.333.418,12	26,4	81,23%	16.183.469,31	61,62%
Detalle Mensual																		
2014	Enero	4.577.375,48	4.577.375,36	100,00%	5,4	-3,9	4.577.375,36	17,5	4.577.375,36	4,9	4.577.375,36	3,0	21,5	4.577.375,36	25,9	100,00%	3.417.442,63	74,66%
A1		1.460,58	1.460,58	100,00%	2,8	-5,1	1.460,58	14,8	1.460,58	4,6	1.460,58	0,4	14,6	1.460,58	16,9	100,00%	1.350,58	92,47%
A2		36.666,94	36.666,94	100,00%	1,7	1,9	36.666,94	11,8	36.666,94	0,5	36.666,94	1,7	15,9	36.666,94	18,2	100,00%	36.666,94	100,00%
A3		147.798,71	147.798,71	100,00%	1,5	-0,7	147.798,71	15,5	147.798,71	8,2	147.798,71	1,9	24,8	147.798,71	30,5	100,00%	109.791,58	74,28%
A4		1.178.975,30	1.178.975,30	100,00%	2,0	-11,1	1.178.975,30	19,8	1.178.975,30	2,6	1.178.975,30	2,9	14,3	1.178.975,30	18,1	100,00%	1.157.942,50	98,22%
A5		1.694.131,93	1.694.131,81	100,00%	8,3	-0,2	1.694.131,81	17,0	1.694.131,81	6,3	1.694.131,81	3,5	26,5	1.694.131,81	31,2	100,00%	1.081.045,95	63,81%
A6		100.561,70	100.561,70	100,00%	3,3	12,8	100.561,70	4,6	100.561,70	4,3	100.561,70	4,3	26,1	100.561,70	29,1	100,00%	87.241,65	86,75%
A7		221.919,87	221.919,87	100,00%	9,2	1,1	221.919,87	14,0	221.919,87	5,7	221.919,87	2,0	22,8	221.919,87	26,3	100,00%	187.469,76	84,48%
A8		187.667,39	187.667,39	100,00%	7,3	4,3	187.667,39	9,3	187.667,39	8,1	187.667,39	7,6	29,2	187.667,39	32,6	100,00%	42.543,79	22,67%
A9		613.462,35	613.462,35	100,00%	4,8	-6,2	613.462,35	20,4	613.462,35	5,0	613.462,35	2,0	21,2	613.462,35	26,4	100,00%	348.806,25	56,86%
A10		394.730,71	394.730,71	100,00%	3,9	-7,1	394.730,71	19,2	394.730,71	2,4	394.730,71	1,7	16,3	394.730,71	19,9	100,00%	364.583,63	92,36%
2014	Febrero	5.486.359,78	5.486.359,78	100,00%	6,5	7,6	5.486.266,61	4,9	5.486.266,61	6,7	5.486.150,03	4,8	24,0	5.486.980,69	29,6	99,99%	3.546.482,82	64,64%
A1		9.510,60	9.510,60	100,00%	8,9	8,9	9.510,60	5,0	9.510,60	2,0	9.510,60	2,0	17,9	9.510,60	23,9	100,00%	9.510,60	100,00%
A2		25.493,88	25.493,88	100,00%	8,8	9,4	25.493,88	6,8	25.493,88	3,6	25.493,88	0,5	20,2	25.493,88	24,8	100,00%	25.493,88	100,00%
A3		165.931,62	165.931,62	100,00%	19,6	21,8	165.931,62	3,7	165.931,62	6,6	165.931,62	2,0	34,0	165.931,62	38,9	99,93%	80.755,65	48,67%
A4		847.063,40	847.063,40	100,00%	7,8	7,8	847.063,40	4,4	847.063,40	2,2	847.063,40	15,7	30,1	847.063,40	38,5	100,00%	138.127,55	16,31%
A5		2.884.303,72	2.884.303,72	100,00%	5,8	6,9	2.884.210,55	6,4	2.884.210,55	9,2	2.884.210,55	2,9	25,4	2.884.041,21	30,8	99,99%	1.828.006,71	63,38%
A6		126.887,34	126.887,34	100,00%	7,1	7,7	126.887,34	2,7	126.887,34	4,1	126.887,34	1,8	16,3	126.887,34	18,6	100,00%	108.479,27	85,49%
A7		50.047,62	50.047,62	100,00%	2,8	3,1	50.047,62	2,2	50.047,62	1,4	50.047,62	3,2	9,9	50.047,62	12,7	100,00%	48.420,33	96,75%
A8		306.191,21	306.191,21	100,00%	7,4	7,9	306.191,21	5,7	306.191,21	5,8	306.191,21	3,9	23,4	306.191,21	28,2	100,00%	249.422,84	81,46%
A9		573.025,74	573.025,74	100,00%	7,0	11,1	573.025,74	1,4	573.025,74	4,5	573.025,74	4,0	21,0	573.025,74	23,1	100,00%	568.826,53	99,27%
A10		497.904,65	497.904,65	100,00%	2,2	2,5	497.904,65	1,8	497.904,65	4,3	497.904,65	1,2	9,9	497.904,65	17,1	100,00%	489.437,46	98,30%
2014	Marzo	6.211.472,55	5.764.743,30	92,81%	6,8	8,1	5.763.783,60	3,9	5.763.783,60	6,0	5.763.783,60	3,5	21,5	5.763.783,60	25,2	92,79%	4.836.273,92	77,86%
A1		132,00	132,00	100,00%	2,0	2,0	132,00	5,0	132,00	2,0	132,00	11,0	13,2	132,00	17,0	100,00%	132,00	100,00%
A2		15.832,26	15.832,26	100,00%	6,4	6,4	15.832,26	3,8	15.832,26	1,2	15.832,26	0,4	11,8	15.832,26	19,0	100,00%	15.832,26	100,00%
A3		637.175,97	637.175,97	100,00%	5,2	7,3	637.175,97	4,6	637.175,97	7,4	637.175,97	1,6	20,9	637.175,97	25,6	100,00%	557.247,30	87,46%
A4		741.993,22	296.394,62	39,95%	9,8	10,3	296.394,62	2,4	296.394,62	8,0	296.394,62	3,2	23,8	296.394,62	28,4	39,95%	229.755,65	30,96%
A5		3.363.845,64	3.362.959,18	99,97%	8,1	9,2	3.362.959,18	4,2	3.362.959,18	6,8	3.362.959,18	4,1	24,3	3.362.959,18	27,7	99,97%	2.728.323,97	81,11%
A6		108.509,65	108.509,65	100,00%	4,9	8,1	108.509,65	2,0	108.509,65	3,9	108.509,65	2,3	14,4	108.509,65	20,1	100,00%	94.898,70	87,46%
A7		86.159,24	86.159,24	100,00%	2,6	4,4	86.159,24	2,3	86.159,24	3,4	86.159,24	1,6	11,7	86.159,24	17,2	100,00%	86.159,24	100,00%
A8		263.274,27	263.274,27	100,00%	3,4	7,3	263.274,27	9,6	263.274,27	4,6	263.274,27	3,7	25,3	263.274,27	31,1	100,00%	177.083,72	67,26%
A9		554.884,33	554.640,14	99,96%	6,3	7,0	554.640,14	1,5	554.640,14	2,8	554.640,14	3,0	14,3	554.640,14	18,0	99,96%	513.912,96	92,62%
A10		439.665,97	439.665,97	100,00%	1,1	1,9	439.706,27	1,8	439.706,27	2,5	439.706,27	3,7	9,9	439.706,27	12,2	99,78%	432.928,12	98,47%
2014	Abril	4.393.749,76	3.953.934,39	89,99%	8,2	9,5	3.642.928,34	3,1	3.622.417,80	6,8	3.561.350,17	3,3	22,4	3.554.222,78	26,8	80,89%	2.431.214,25	55,33%
A1		6.532,40	6.532,40	100,00%	6,2	6,2	6.532,40	1,9	6.532,40	9,0	6.532,40	3,3	20,3	6.532,40	24,6	100,00%	6.532,40	100,00%
A2		33.676,98	33.676,98	100,00%	2,3	3,4	33.676,98	2,1	33.676,98	1,2	33.676,98	5,1	11,8	33.676,98	14,9	100,00%	33.676,98	100,00%
A3		355.369,21	355.369,21	100,00%	8,3	8,9	346.221,65	1,7	346.221,65	10,6	346.145,71	3,4	24,6	345.104,50	28,4	97,11%	241.429,35	67,94%
A4		1.086.249,86	687.859,73	63,32%	6,2	8,9	687.859,73	1,1	687.859,73	3,9	687.859,73	3,9	18,7	687.859,73	21,8	63,32%	687.859,73	63,32%
A5		1.384.388,26	1.383.244,35	99,92%	9,2	10,7	1.086.972,07	4,0	1.086.972,07	10,8	1.055.329,51	3,6	29,0	1.050.475,54	33,6	75,88%	445.861,77	32,21%
A6		95.887,97	94.992,24	99,07%	3,1	6,5	94.992,24	1,9	94.992,24	1,2	94.992,24	4,0	13,7	94.992,24	4,0	13,7	91.269,43	95,18%
A7		63.497,92	63.497,92	100,00%	6,4	7,7	63.497,92	1,0	63.497,92	2,4	63.497,92	2,9	14,0	63.497,92	18,1	100,00%	60.172,92	94,76%
A8		276.240,23	257.692,65	93,29%	5,8	7,7	257.692,65	4,9	237.182,11	4,3	214.467,36	3,5	25,3	213.923,96	20,2	77,44%	186.363,92	67,46%
A9		586.737,47	573.530,80	97,75%	15,2	15,3	568.419,79	4,6	568.419,79	3,1	561.785,41	2,8	25,9	561.387,00	31,7	95,68%	199.876,84	34,07%
A10		505.169,46	497.538,11	98,49%	3,3	3,5	497.062,91	2,8	497.062,91	5,7	497.062,91	2,2	14,3	496.772,51	19,7	98,34%	478.170,91	94,66%
2014	Mayo	5.592.417,10	4.422.555,11	79,08%	6,6	8,6	3.400.760,00	2,4	2.577.813,88	7,4	2.126.079,05	2,5	17,8	1.952.055,69	21,4	34,91%	1.952.055,69	34,91%

Ejemplo tabla de indicadores [detallado por área (A1-A10)] para seguimiento de cumplimiento de periodos de pago

A nivel de emisores de facturas [proveedores]: en nuestro entorno eran excepción las empresas que utilizaban la factura electrónica. Esta iniciativa ha supuesto un importante impulso en la incorporación de las empresas a la factura electrónica, acercándonos un poco más a los objetivos marcados en las directrices europeas en esta materia. Pese a las retenciones iniciales, la mayoría ha valorado positivamente la iniciativa, y muchos se plantean utilizar la factura electrónica con otras administraciones o clientes. Cabe, por ejemplo, citar que en el mes de febrero de 2014 el 80% de los proveedores han emitido factura electrónica al Ayuntamiento de Pamplona.



Según el informe “*Empleo de la Factura Electrónica en la Contratación Pública*” realizado por la FEMP a mediados del ejercicio 2013 el Ayuntamiento de Pamplona representaba la única entidad local española que superaba la cifra del 30% de factura electrónica recibida.

G. INNOVACIÓN Y ADAPTABILIDAD:

La puesta en marcha de este procedimiento de gestión de facturas electrónicas aporta beneficios, tanto para el Ayuntamiento de Pamplona, para los proveedores emisores de facturas, como para la ciudadanía, en general.

La **facturae ha representado mucho más que un proyecto de tramitación electrónica** en el Ayuntamiento de Pamplona. Ha sido un **cambio cultural en la organización** que ha permitido, a través de un expediente electrónico sencillo, capacitar a la gran mayoría del personal municipal. Hoy en día está tramitando cualquier tipo de expediente electrónico entre los que se incluyen los que pertenecen a un órgano colegiado como es la Junta de Gobierno.

La propia herramienta proporciona indicadores de uso y gestión que permiten realizar un seguimiento del ahorro económico que supone el proyecto, tanto a nivel de proveedor, como para la administración.

El sistema de gestión a través de indicadores representa un cambio de forma de trabajar basada en objetivos. La gestión electrónica de las facturas ha provocado un mayor control de las posibles acciones erróneas o incidencias que se producían en el sistema tradicional de gestión de facturas. Las dudas, errores o incidencias más habituales se recogen en un documento de FAQ, un documento “vivo” que se va actualizando con la participación de los propios usuarios de la factura electrónica.

Como se ha comentado, la gestión totalmente electrónica, implica una disminución de las cargas administrativas derivadas. Para la medición de estas cargas administrativas, la Secretaria de

Estado de las Administraciones Públicas de España ha creado un documento donde se recoge el “Método de medición de cargas administrativas y de su reducción” para su aplicación a todas las Administraciones Públicas de nuestro país.

En base a las tablas de medición publicadas en este Método, se han estimado los ahorros mencionados en el apartado de conclusiones anterior.

La reducción de la excesiva burocracia, especialmente a lo que a tiempos muertos se refiere, se ve apoyada por la supresión del papel y la eliminación del uso de tinta y tóner en impresoras y faxes. Esto significa importantes beneficios medioambientales, y ahorros económicos para emisores y receptores de facturas. Además, gracias a este proyecto se ha podido reutilizar para otros fines el espacio de almacenamiento físico que suponían los armarios, archivadores y almacenes donde hasta entonces se guardaba toda la documentación en papel.

La prestación de servicios públicos de alta calidad se ve representada, entre otros, por el **ahorro** de tiempo:

- En desplazamientos a las oficinas de registro presenciales.
- En procesos administrativos más rápidos y eficientes, eliminando los gastos de envío y agilizando la tramitación. Al no existir expediente físico, el flujo de información entre las unidades que gestionan las facturas es instantáneo.
- Por la agilidad en el proceso de cobro por parte de los proveedores.
- Por la agilidad en la toma de decisiones, la información se dispone en el momento.
- Gracias al control de acciones erróneas en los procesos de facturación.

Y por sus sistemas de **seguridad**:

- Mínima probabilidad de falsificación. La firma electrónica dota de gran seguridad al proceso.
- Mejora de la disponibilidad y fiabilidad de los datos.
- Minimización del margen de error humano, como la pérdida de información, extravío de documentos.

Respecto a la transformación de la administración, el proyecto supone una mejora en la **calidad del servicio público** ya que implica:

- Nuevo canal de comunicación con el ciudadano.
- Mejoras en el tiempo de operación, envío y de resolución a consultas sobre facturación.
- Disponibilidad de la oficina de Registro, 24 horas al día los 365 días del año
- Facilidad de integración con aplicaciones: posibilidad de integrar la información contenida en la factura electrónica en los distintos programas informáticos de la empresa.
- El proveedor puede conocer el estado de la factura en cualquier momento y obtiene información en tiempo real.

Este proyecto ha supuesto también la creación de nuevas alianzas entre el sector público y privado, ya que ha sido el motor para generar un impulso en el comercio electrónico y gracias a los cambios de hábitos que supone se ha mejorado la competitividad y la imagen empresarial y de las administraciones públicas respecto a las nuevas tecnologías.

El proyecto de tramitación electrónica del expediente de factura electrónica del Ayuntamiento de Pamplona es **fácilmente adaptable y replicable** en otros organismos y entidades locales. Para ello solamente es necesaria una inversión mucho menor que la empleada para el primer desarrollo.

Una vez que los proveedores han dado el paso y están capacitados para emitir facturas electrónicas a una entidad, de igual manera están preparados para hacerlo a cualquier otra.

El hecho de que la estructura municipal del Ayuntamiento de Pamplona sea capaz de la gestión completa del expediente electrónico de la factura hace que esté preparada para enfrentarse a la gestión electrónica de cualquier otro tipo de expediente, en la mayor parte de los casos, más sencillo que este.

RELEVANCIA SOCIAL

Es notoria la apuesta que el Ayuntamiento de Pamplona ha hecho por la factura electrónica. Con los datos aportados, se ha conseguido mejorar los procesos, reducir los plazos de tramitación y por lo tanto mejorar los resultados de los proveedores del Ayuntamiento.

Así mismo, otro de los objetivos marcados en este proyecto es que la Administración Pública actúe de **prescriptor**, que sea la *palanca* para que la implantación de la factura electrónica no sea sólo entre las relaciones comerciales Privado-Administración sino que sea una realidad en las transacciones comerciales entre particulares. Este ha sido otro de los motivos por los que el Ayuntamiento de Pamplona organizó sesiones formativas sobre factura electrónica.

Y por último, señalar que gracias a la factura electrónica, se ha conseguido dar un paso más hacia la **eliminación de la brecha digital** existente. Al ser necesario un certificado digital para poder enviar la factura electrónica, las personas que trabajan en las empresas proveedoras han empezado a hacer uso de la sede electrónica de su Ayuntamiento, y han podido comprobar la bondad de los servicios ofrecidos en la misma. Podemos afirmar que a lo largo del último año, y a raíz de la implantación de la factura electrónica, **se han duplicado los accesos a la Carpeta Ciudadana** así como presentación de instancias en el registro telemático o el resto de trámites realizados a través de la Sede Electrónica.

Todas las administraciones públicas tienen que dar el salto a la e-administración. Es importante comenzar cuanto antes con el objeto de que no aumente la brecha digital entre ciudadanos y administración. Un proyecto de estas características, **sencillo y fácil de replicar**, puede ser una **buena opción para comenzar con ese cambio cultural necesario**.

