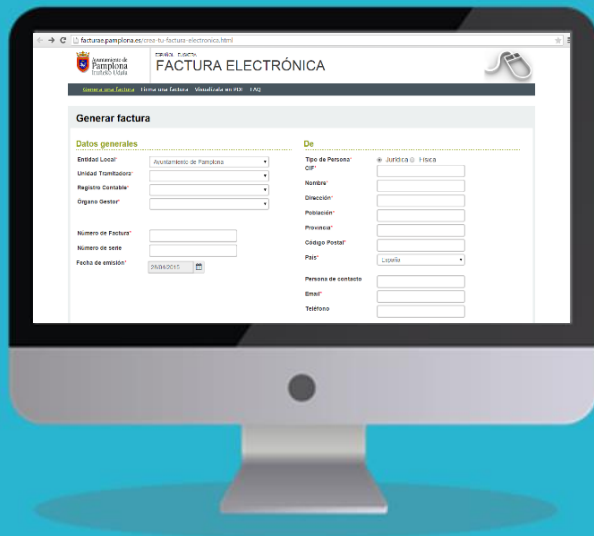


# Sustitución de las facturas en papel

## Experiencia: Factura Electrónica (Ayuntamiento de Pamplona)



<http://facturae.pamplona.es/crea-tu-factura-electronica.html>



### TEMAS CLAVE

Servicios



### PALABRAS CLAVE

Gobierno, Factura Electrónica, Ayuntamiento, Servicios, Transacción, Portal Web, Proveedores, Sede Electrónica



### LOCALIDAD, PAÍS REGIÓN

Pamplona, España, Europa



### ENTIDADES PARTICIPANTES

Ayuntamiento de Pamplona: Entidad Territorial, Sector Gobierno



### ESTADO

Implementación



### FECHA DE INICIO IMPLEMENTACION

2012

El Ayuntamiento de Pamplona, en su afán de colaborar más intensamente en el desarrollo de la Sociedad de la Información, tiene a disposición de sus contratistas desde 2013, un servicio de recepción de facturas en formato electrónico, como opción alternativa válida frente a la tradicional recepción de facturas en soporte papel.



# Justificación, población, objetivo y contexto

## LA OPORTUNIDAD QUE SE DESEABA

### APROVECHAR:

La Agenda Digital Europea identifica la factura electrónica (e-factura) como una de sus actuaciones prioritarias, marcando como objetivo que en 2020 éste sea el principal mecanismo de facturación.

Asimismo, la Agenda atribuye a las Administraciones Públicas el papel de liderazgo en la implantación y despliegue de los sistemas de e-factura, para de esta forma provocar que sus empresas proveedoras también los utilicen.

El Ayuntamiento de Pamplona, como prescriptor de esta línea, determina el proyecto factura electrónica como prioritario, de forma que se convierta en uno de los pilares que faciliten el acceso de los ciudadanos a la administración de forma telemática.

---

<sup>1</sup><http://www.pamplona.es/VerDocumento/VerDocumento.aspx?IDdoc=136045>

## POBLACIÓN QUE SE BUSCABA IMPACTAR

Inicialmente proveedores del Ayuntamiento de Pamplona, en su mayoría pymes y autónomos; y posteriormente, toda la ciudadanía.

### FACTORES IMPULSORES

El Ayuntamiento de Pamplona dispone desde hace más de 15 años de un sistema de registro único de factura, lo que permitió afrontar el proyecto factura electrónica desde un punto de partida avanzado en comparación con otras instituciones y administraciones públicas.

Adicionalmente, se buscaba dar respuesta a diferentes normativas referidas a la administración electrónica, como son la Ley (estatal) 30/2007 de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público; la Orden Presidencial (estatal) 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"; y la Ordenanza Reguladora de la

<sup>2</sup> Publicado en BON nº 213 de 30/10/2012

[http://www.navarra.es/home\\_es/Actualidad/BON/Boletines/2012/213/Anuncio-11/](http://www.navarra.es/home_es/Actualidad/BON/Boletines/2012/213/Anuncio-11/)

Administración Electrónica del Ayuntamiento de Pamplona<sup>1</sup>, 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.<sup>2</sup>

## LOS PRIMEROS PASOS

Desde el primer momento, se realizaron análisis que determinaban que la factura electrónica es una de las áreas donde es posible generar importantes ahorros, tanto para la administración como para los proveedores.

Se tuvo en cuenta que el proyecto va dirigido a un público más o menos cerrado como son los proveedores del Ayuntamiento, en su mayoría pymes y autónomos, lo que permitió que se pudiera considerar este proyecto en sí mismo, un proyecto piloto, para ser extendido como buena práctica al resto de relaciones de administración electrónica entre el Ayuntamiento y la Ciudadanía.

El Ayuntamiento actúa como prescriptor de la factura electrónica, colaborando en incrementar la competitividad de las empresas con las que se relaciona.

Para que la iniciativa fuese exitosa, debía tratarse de un proyecto que mejorase el acceso y la equidad para todos, por lo que desde un principio se tuvo en cuenta que el proyecto factura electrónica, incluido en la sede electrónica del Ayuntamiento, cumpliera con los estándares de accesibilidad web obligatorios para las Entidades Públicas.



# Diseño, desarrollo y difusión

## EL PROCESO LLEVADO A CABO Y LA SOLUCIÓN

Desde el año 2008, el Ayuntamiento de Pamplona ha invertido considerables esfuerzos en un proyecto de cambio tecnológico y organizativo para dar satisfacción a las exigencias de la Ley 11/2007.

La pieza nuclear del sistema es la Gestión de Expedientes, diseñada para ser el soporte real de una administración sin papeles. El proyecto factura electrónica es uno de los pilares sobre los que se sustenta este sistema.

La solución, la factura electrónica consiste en la transmisión de las facturas entre emisor y receptor por medios electrónicos y telemáticos firmados digitalmente con certificados reconocidos, con lo que se garantiza la autenticidad de su origen y la integridad de su contenido.

Para el éxito del proyecto era clave la implicación de todos los actores a todos los niveles y de manera simultánea, por ello durante el desarrollo y la implantación del proyecto, se prestó especial cuidado a la coordinación de todos los agentes implicados. Entre otras acciones, se planificaron

reuniones de seguimiento, se analizaron resultados y se rediseñaron aquellas acciones en las que se detectó algún tipo de disconformidad.

En 2009 se lanza el primer pre-proyecto piloto de factura electrónica. Para este trabajo se escogió al área de "Participación Ciudadana y Nuevas Tecnologías" como representante del resto de áreas del Ayuntamiento. La elección no fue al azar, sino que se consideró que podía ser el área que más se adecuase a los posibles cambios organizativos y tecnológicos.

Este primer proyecto a pesar de no resultar ser todo lo sencillo que se esperaba, (su uso quedó restringido a algunas experiencias muy localizadas con un número reducido de proveedores), sirvió para aprender de esta primera experiencia y en 2011 iniciar un nuevo proyecto mucho más ambicioso: la "Gestión integral de facturas en formato electrónico" que se apoya en el formato facturae.

En este punto, se realiza un nuevo piloto, tomando como proveedor a la Asociación Navarra de Informática Municipal (Animsa), que era la encargada de diseñar, implantar y monitorizar la solución técnica. De esta forma, Animsa se convirtió en juez y parte, con lo que

se consiguió un conocimiento superior, que ayudó a afrontar las diferentes incidencias que se registraron durante todo el proceso de implantación, pero también supuso un perfeccionamiento a la hora de la creación de la solución y de la posterior monitorización de los resultados.

## RESUMEN DE LA INICIATIVA:

**1. Rediseño del sistema de presentación de facturas.** La primera acción es una apuesta por simplificar el procedimiento de presentación de facturas. Para ello, se habilita un sistema mucho más simple basado en correo electrónico y diseñado para procesar automáticamente correos electrónicos con adjuntos en formato "facturae".

El concepto es simple:

- El Ayuntamiento habilita en su Sede Electrónica 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 que previamente se han dado de alta.
- Los mails recibidos son procesados por el sistema, que automáticamente realiza la validación del formato y firma electrónica, el asiento en el Registro Electrónico, genera un archivo PDF, envía un e-mail con el número de

entrada a registro y un acuse de recibo en PDF/A, firmado con el sello electrónico del Ayuntamiento.

A partir de esta documentación, los emisores pueden consultar on-line el expediente asociado a la factura accediendo a su Carpeta Ciudadana. Para aquellos emisores que no tengan capacidad o medios para enviar las facturas a través de este procedimiento, se ha habilitado la posibilidad de hacerlo también por medios electrónicos gracias a un programa especial que se encuentra en la sede electrónica del Ayuntamiento.

**2. Modelización de procesos para la tramitación integral de facturas por medios electrónicos.** Cuando el papel desaparece, desaparecen la mayoría de los tiempos muertos, acelerando automáticamente los tiempos de tramitación.

**3. Modificación de los procedimientos existentes para dar cabida a la nueva gestión electrónica y capacitar a los empleados municipales implicados.** Se contó con un equipo multidisciplinar que ayudó al rediseño del procedimiento, la elaboración del decreto de Alcaldía, la aprobación de las modificaciones organizativas y operativas, la formación y capacitación de los empleados municipales en los conceptos de facturación electrónica.

**4. Divulgación del nuevo sistema entre los emisores de facturas.** Un cambio tan radical requirió de un importante esfuerzo de comunicación, formación y apoyo por parte del Ayuntamiento. A nivel normativo la apuesta municipal se materializa en la

Ordenanza Municipal de Administración Electrónica y sus posteriores modificaciones.

La implantación de la factura electrónica se realizó trabajando de manera conjunta y unificada en tres frentes, el organizativo, el técnico y el normativo:

**1. El organizativo.** Si bien, el Ayuntamiento disponía desde hace más de 15 años de un sistema único de registro de facturas, fueron necesarias transformaciones organizativas importantes, para llevar a buen puerto el proyecto. La clave del éxito en la parte organizativa fue el impulso y el apoyo que se recibió desde la Gerencia del Ayuntamiento; contar con el respaldo necesario a la hora de afrontar los cambios fue decisivo.

Entre las implicaciones organizativas destacan:

- Designación del personal encargado del Registro.
- Formación al personal designado 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. La creación de la ordenanza y posteriores modificaciones que regulaba el uso de la factura electrónica y la aprobación del Proyecto de Incorporación del procedimiento de gestión de facturas electrónicas del Ayuntamiento de Pamplona.

A continuación se presentan los principales hitos en la implantación de la factura electrónica:

- 20 agosto 2012: Envío de comunicación a los directores de las áreas, solicitando que indiquen las personas que necesitan certificados digitales.
- 3 septiembre 2012: Acción formativa para Secretarios Técnicos y otro personal que se encargará de la tramitación de facturas en las distintas áreas.
- 4 septiembre 2012: Desde la Asociación Navarra de Informática Municipal (Animsa) 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.
- Octubre – noviembre 2012: Sesiones formativas a más de 200 proveedores sobre el nuevo sistema.
- 1 noviembre 2012: Recomendación a los proveedores para 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.

#### Recursos Usados en la Iniciativa

Al estar encuadrado dentro de una solución integrada de tramitación electrónica no es exacto determinar o dar cifras de costes, de lo que ha supuesto la implantación de la factura electrónica, puesto que los proyectos desarrollados y las actuaciones realizadas no han sido con la exclusiva finalidad de disponer de la factura electrónica.

Sin embargo, sí que ha quedado registrado que el presupuesto invertido en la implantación de la Facturación Electrónica ronda los 350.000€, contando el desarrollo del aplicativo informático, la integración con otros sistemas, formación a usuarios y proveedores, etc.

Técnicamente se requirió crear a nivel de hardware, servidores de correo electrónico, de bases de datos, de aplicaciones; servidores web para albergar los servicios de e-administración; infraestructura de red adecuada a los fines perseguidos. A nivel de software se requirieron adaptaciones en la aplicación de Registro para interoperar con el sistema de correo electrónico; desarrollo de un proceso de tratamiento de buzones de entrada de correo electrónico de facturas; desarrollo de un módulo de visionado de facturas electrónicas; adaptaciones en la carpeta ciudadana para poder visualizar la lista de "mis buzones remitentes" por parte de cada proveedor.

#### Sistemas de Monitoreo y Evaluación

La propia herramienta proporciona indicadores de uso y gestión que permiten realizar un seguimiento del ahorro económico que supone el proyecto tanto al proveedor como a la administración. Además, estos indicadores de mejora continua permiten detectar dónde y a causa de qué se están produciendo posibles "cuellos de botella", retrasos, etc.

Por otro lado, 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 más habituales se recogen en un documento de "Preguntas Frecuentes", un documento "vivo" que se actualiza con la participación de los propios usuarios de la factura electrónica.

## UTILIZACIÓN DE LA SOLUCIÓN

Para la implementación de la factura electrónica se llevaron a cabo varias actividades de formación. Para el personal municipal se hicieron sesiones formativas, la elaboración y publicación de un 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 se hizo la redacción y publicación en la sede electrónica de una presentación y de páginas informativas sobre el sistema de recepción de factura electrónica del Ayuntamiento; así como cursos, sesiones informativas y formativas a proveedores habituales del Ayuntamiento.

Para el personal que atiende el servicio telefónico 010 se realizaron sesiones formativas sobre el sistema, para capacitarles en la resolución de dudas y preguntas de los proveedores.

Adicionalmente, se llevó a cabo el seguimiento e impulso de la implantación por parte de la Gerencia Municipal y la elaboración y estudio de estadísticas mensuales. Hay asistencia de técnicos de la Asociación Navarra de Informática Municipal (Animsa), al personal del 010 y a técnicos municipales y asistencia del servicio de Atención Ciudadana 010 a los proveedores.





# Impacto, evolución y aprendizajes

## PRINCIPALES LOGROS

### Creaciones o mejoras significativas

La implantación de la factura electrónica en el Ayuntamiento de Pamplona a pesar de ser una iniciativa legislada e impulsada desde diferentes ámbitos e instituciones, no deja de ser una iniciativa pionera.

Son escasos los ejemplos de proyectos similares que hayan llegado a su implantación final, fundamentalmente debido al contexto económico al que en los últimos años se han enfrentado las administraciones públicas.

Al inicio del proyecto, se constató el desconocimiento que existía sobre el tema. Ni siquiera los grandes proveedores del Ayuntamiento, incluidas multinacionales, habían realizado ningún tipo de actuación en materia de e-factura. La simplificación de los procedimientos, creando un sistema mucho más ágil y sencillo, tanto para el emisor de facturas, como en la gestión interna municipal, eliminando totalmente el uso de papel, ha sido una de las claves del éxito. De forma que se mejora la eficiencia prestando un servicio de alta calidad.

### Principales efectos para la entidad y los usuarios

El principal éxito de este proyecto ha sido la reducción del tiempo de pago al proveedor. Se ha pasado de 44,8 días en 2012 a alcanzar ya a finales de 2013 el objetivo marcado al inicio del proyecto de pagar a menos 30 días; los datos recogidos durante el mes de octubre confirman que se han pagado en ese mes las facturas en un plazo medio de 26 días.

Un éxito para la administración, pero sobretudo una mejora fundamental para muchos proveedores, especialmente en el contexto económico que vivimos actualmente.

A esto se puede añadir el posible ahorro financiero: cada día que se reduce el plazo de tramitación supone un ahorro en costes financieros de 0,16 €/día por cada 1.000€ de importe de la factura (supuesto un interés del 6%).

Durante el año 2012 el Ayuntamiento recibió 12.310 facturas con un importe medio de 11.412€, por lo que estaríamos hablando de un ahorro financiero para los proveedores de 421.445,16€, considerando la reducción de

18 días que se ha producido durante el mes de octubre.

A este plazo de ahorro habría que añadir la reducción en el proceso de emisión por parte del proveedor.

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.

Para la medición de las cargas administrativas, la Secretaría 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.

Con base en las tablas de medición publicadas en este Método, el Ayuntamiento de Pamplona de enero a octubre de 2013 ha ahorrado gracias a las 8.563 facturas

electrónicas que se han producido: 22.692 €, en concepto “presentación de factura”; 171.260 €, por la obligación de conservar documentos; 513.780 €, por gastos derivados de la inscripción en un registro; 856.300 €, por gastos derivados de la información y comunicación a terceros; obteniendo un ahorro total de 1.564.032 €.

De otro lado, se ha superado la brecha digital dentro de la Administración, aumentándose la tramitación electrónica de diferentes procedimientos administrativos diferentes. 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.

Un cuarto resultado exitoso ha sido la eliminación del papel durante la tramitación. El carácter obligatorio de la factura electrónica permite obtener datos que confirman la eliminación de la versión papel en

prácticamente 100% de las tramitaciones electrónicas.

Lógicamente cuando el papel desaparece, también lo hacen otros consumibles como pueden ser la tinta, recambios, etc. con los consiguientes beneficios medioambientales que esto supone. Además, gracias a este proyecto se ha podido reutilizar para otros fines, el espacio de almacenamiento físico que ocupaban los armarios, archivadores y almacenes donde se guardaba toda la documentación en papel.

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.

Este proyecto ha supuesto también la creación de nuevas alianzas entre el sector público y privado. Gracias a los cambios de hábitos se ha mejorado la competitividad y la

imagen de las empresas y de las administraciones públicas respecto a las nuevas tecnologías.

Un resumen de los beneficios para usuarios y entidad son los siguientes:

El ahorro de tiempo:

- En desplazamiento 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.
- Agilidad en el proceso de cobro por parte de los proveedores.
- Agilidad en la toma de decisiones, la información se dispone en tiempo real.
- Control de acciones erróneas en los procesos de facturación.

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 o el extravío de documentos.

Transformación de la administración, mejora en la calidad del servicio público:

- Nuevo canal de comunicación con el ciudadano, disponiendo de una oficina de Registro 24 x 7.
- Mejoras en el tiempo de operación, envío y de resolución a consultas sobre facturación.
- 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.

### LO QUE SIGUE EN EL FUTURO

A partir de la iniciativa de factura electrónica del Ayuntamiento de Pamplona, se ha realizado una adaptación de la solución para el resto de ayuntamientos de la Comunidad Autónoma. Con un mínimo de inversión, se ha logrado una funcionalidad común para todas las entidades y proveedores.

En un periodo muy corto plazo, este proyecto se ha ampliado para que el sistema tenga la

capacidad de trabajar con múltiples entidades. Esto supone una importante ventaja, ya que un emisor de facturas tendrá que registrarse una sola vez para poder enviar sus facturas electrónicas a cualquiera de los ayuntamientos adscritos al proyecto.

El sistema que se ha montado pretende economizar esfuerzo y dinero para las entidades públicas. De esta forma, y a partir de la solución desarrollada por el Ayuntamiento de Pamplona, se ha implantado una única solución para el resto de entidades de Navarra.

La solución para todas las Entidades Locales comprende los siguientes aspectos:

1. Alta única de proveedores para todas las entidades adscritas al sistema. Cuando un proveedor solicita el alta en el sistema, lo hace para todos los ayuntamientos. Técnicamente envía sus facturas a un único colector de facturas para todas las entidades.
2. El sistema que se soporta en un único servidor web que analiza los ficheros enviados y los deriva a cada uno de los ayuntamientos, dando de alta un nuevo registro de entrada y notificando al proveedor mediante un mensaje de email con un acuse de recibo debidamente firmado por la entidad.

3. El proveedor tiene un único canal de información con todas las entidades, facilitando y simplificando la utilización del sistema. De forma que se pueda enviar archivos de factura electrónica desde su propio sistema de email o desde cualquiera de los portales web de las entidades adscritas al sistema, siendo indiferente cual es la entidad local receptora de la factura. Una vez desarrollada e implantada la solución, puede suscribirse al sistema cualquier entidad local con conexión a la plataforma y cualquier proveedor que tenga que emitir facturas para las distintas entidades locales.

Actualmente, desde las distintas entidades locales se está realizando una campaña de comunicación que se encarga de difundir información a los proveedores sobre el funcionamiento del sistema implantado. Esta fase dará un atractivo mayor a los emisores y sin duda será un elemento que ayudará al despliegue de la factura electrónica.

### PRINCIPALES APRENDIZAJES

#### Principales obstáculos y forma de sortearlos

Desde el punto de vista del Ayuntamiento, el principal obstáculo fue afrontar los cambios organizativos necesarios para poder dar el soporte que el proyecto requería. Para ello, se

contó con el apoyo e impulso de la Gerencia Municipal desde el inicio del proyecto.

Desde el punto de vista de la sociedad, en general, y de los emisores de factura, en particular, se debió afrontar la resistencia al cambio. Efectivamente la implantación de factura electrónica supone un importante cambio en los hábitos de trabajo, cambio que además debe producirse al unísono en la organización emisora de la factura y en la organización receptora.

Un cambio tan radical requiere de un importante esfuerzo de comunicación, formación y apoyo por parte del Ayuntamiento, por ello las acciones más destacadas en este sentido han sido las siguientes:

- Envío a todos los proveedores que han enviado alguna factura al Ayuntamiento en el último año y medio de un email explicativo del nuevo sistema.
- Publicación en la Sede Electrónica de páginas descriptivas del procedimiento de elaboración y envío de facturas electrónicas, proporcionando enlaces a recursos gratuitos en Internet. En concreto, se envía al programa "Facturae 2.0" impulsado por el Ministerio de

Hacienda y el servicio "hazteunafacturae.com".

- Charlas divulgativas, dirigidas a proveedores municipales y a otras empresas relacionadas con servicios de facturación electrónica, en las que se han realizado demostraciones prácticas.
- Formación del personal del Servicio Telefónico 010 para atender las consultas más frecuentes planteadas por los proveedores.
- Soporte telefónico desde la Asociación Navarra de Informática Municipal (Animsa) a aquellas empresas que plantean dudas de carácter técnico.

#### **Principales factores de éxito**

A diferencia de otros proyectos de tramitación electrónica, al afrontar el proyecto, no se consideró únicamente la parte externa del mismo, sino que se trabajó, tanto a nivel de proveedor como de administración interna, incluyendo el carácter obligatorio y legislador de la iniciativa, para que se garantizase la sostenibilidad y continuidad del proyecto.

Un sistema integral como el proyectado sólo puede alcanzar sus objetivos si es utilizado por todos sus actores a todos los niveles, por

lo que la obligatoriedad de la misma fue una decisión fundamental para alcanzar el éxito.

#### **COMPARTIENDO LA EXPERIENCIA**

A pesar de la solidez de la oferta tecnológica de un sistema de factura electrónica, todavía es necesario salvar obstáculos y retenciones para lograr una implantación exitosa definitiva. Incluso siendo evidente que es un sistema que aporta indiscutibles ventajas, tanto al emisor como al receptor, requiere cambios en los hábitos que suponen un serio inconveniente para su implantación.

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

En la medida que una empresa toma contacto con el sistema de factura electrónica, intenta a su vez utilizarlo en sus relaciones con cualquier otra Administración Pública y con cualquier otra empresa. Por eso es muy fundamental que las Administraciones Públicas actúen como agentes catalizadores de estas iniciativas, obligando a sus uso si es necesario.



## Información adicional

### CONTACTE A LOS PROMOTORES

**José Vicente Valdenebro García,**

Ayuntamiento de Pamplona,  
(34) 948420292 – (34) 948 420228,  
j.valdenebro@pamplona.es

### FUENTES:

- *Knowledge Base of UN Public Service Awards Initiatives 2014*, UN Public Administration Programme, Division for Public Administration and Development Management (DPADM), UN Department of Economic and Social Affairs (UNDESA)

## LOS ARTÍFICES

Estos son los agentes que han hecho parte del proyecto y su contribución.

NOMBRE	ROL
Gerencia Municipal de Ayuntamiento de Pamplona	Dirección y coordinación de la iniciativa.
Asociación Navarra de Informática Municipal (ANIMSA) (empresa encargada de los servicios informáticos del Ayuntamiento de Pamplona)	Diseño, implantación y monitorización de la solución técnica.
Técnicos Municipales	Testo de la implantación, feedback para la consecución del proyecto.
Emisores de facturas (proveedores registrados en las bases de datos del Ayuntamiento)	Representantes de la sociedad en el proyecto, se han convertido en la semilla que ya está provocando un efecto viral, que "exigen", a su vez el uso de la factura electrónica en las relaciones con sus propios proveedores