



VII CONGRESO NACIONAL DE INNOVACIÓN Y SERVICIOS PÚBLICOS

El reto de crear valor público
para el ciudadano

Madrid · 22 y 23 de Febrero 2017

VII CONGRESO NACIONAL DE INNOVACIÓN Y SERVICIOS PÚBLICOS

El reto de crear valor público
para el ciudadano

EL VALOR DE LOS PAGOS ELECTRÓNICOS PARA LAS AAPP

Emilio Fernández Agüero

Tesorero del Ayuntamiento de Talavera de la Reina
23 de febrero de 2017

The logo for the VII Congreso Nacional de Innovación y Servicios Públicos (CNIS) 2017. It features the letters 'CNIS' in a bold, white, sans-serif font inside a black rectangular box. Below this box, the year '2017' is displayed in a white, sans-serif font, with each digit separated by a small gap. The logo is positioned on a purple and pink box that is overflowing with various colorful icons representing public services and innovation, such as a gavel, a folder, a magnifying glass, a gear, and a person.

2 0 1 7



El reto de las AAPP: acelerar el salto tecnológico hacia la modernización.



CUESTIONES CLAVES A CONSIDERAR



1º.- ¿Están las Entidades locales obligadas a facilitar medios electrónicos de pago?

2º.- ¿Qué VENTAJAS aportan los medios electrónicos de pago?

3º.- ¿Por qué existe rechazo a la implantación de los medios electrónicos de pago en los Ayuntamientos?

4º.- ¿Existe contradicción entre los medios electrónicos previstos en la Ley 39 y los contemplados en el RGR?

5º.- Canales mas usados de cobro electrónico

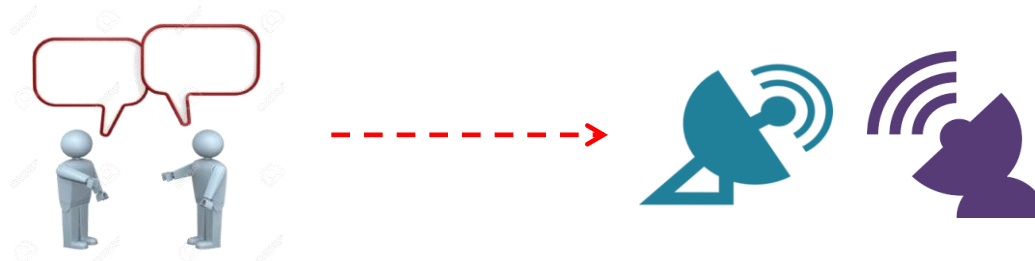
6º.- Canales de cobro en el Excmo. Ayuntamiento de Talavera de la Reina



1º.- ¿Están las Entidades locales obligadas a facilitar medios electrónicos de pago?

Las AAPP están obligadas a implantar los medios electrónicos de pago, para que los ciudadanos puedan, si así lo consideran, utilizarlos.

➤ Obligación genérica	(Artículos 13 y 14 de Ley 39/2015 PAC AAPP)
➤ Obligación específica	(Artículos 53.1.h) y 98.2 de Ley 39)



REFLEXIÓN:

- No todos los administrados disponen de medios electrónicos en su domicilio.
- No a todos los territorios llega internet, p.ej. ámbito rural y montaña.
- No todos los administrados tienen conocimientos electrónicos (ni financieros).
- No todos los ciudadanos saben cómo obtener y gestionar una firma electrónica, y si ésta es (o no) compatible para todas las AAPP; o si conlleva coste.



2º.- ¿Qué VENTAJAS aportan los medios electrónicos de pago?

PARA EL INTERESADO	PARA LA ADMINISTRACIÓN
<ul style="list-style-type: none">• Eliminación de colas o esperas para pagos tradicionales por ventanilla en EEFF Colaboradoras. (Ahorro de tiempo, costes, y evitación de molestias)	<ul style="list-style-type: none">• Ahorro de costes: ya no será preciso mantener canales de cobro como los Servicios de Caja en los Ayuntamientos, con funcionarios cautivos dedicados únicamente a atender al público que vaya a pagar por ventanilla.
<ul style="list-style-type: none">• Posibilidad de realizar el pago desde cualquier sitio o lugar	<ul style="list-style-type: none">• Incremento de recaudación, al abrirse nuevos canales de cobro y facilitar el pago.
<ul style="list-style-type: none">• Posibilidad de realizar el pago en cualquier momento, las 24 horas del día, 7 días a la semana.	<ul style="list-style-type: none">• Derivación y especialización del personal hacia otras tareas: control y previsión.



3º.- ¿Por qué existe rechazo a la implantación de los medios electrónicos de pago en los Ayuntamientos?

En el ámbito de la Admón. Local existen aún algunas cuestiones por resolver que están provocando la demora en el desarrollo de los medios electrónicos de pago. Por ejemplo:

- ❖ **Coste**
- ❖ **¿Necesario el certificado digital?**
- ❖ **Cesión de datos y Ley de Protección datos**
- ❖ **Retroalimentación de la base de datos municipal**
- ❖ **Resistencia al cambio**



“Cualquier cambio, incluso un cambio para mejorar, siempre va acompañado de inconvenientes e incomodidades.”

(Arnold Bennett)



4º.- ¿Existe contradicción entre los medios electrónicos previstos en la Ley 39 y los contemplados en el RGR?

Art. 34 RD 939/2005 RGR		Art. 98.2 Ley 39/2015 PAC AAPP
a) Cheque.		✘
b) Tarjeta de crédito y débito.		a) tarjeta de crédito y débito.
c) Transferencia bancaria.		b) transferencia bancaria.
d) Domiciliación bancaria.		c) Domiciliación bancaria
e) Cualesquiera otros que se autoricen por el Ministerio de Economía y Hacienda.		d) Cualesquiera otros que se autoricen por el órgano competente en materia de Hacienda Pública.

Nuevos pagos electrónicos



5º.- Canales mas usados de cobro electrónico.

- Banca electrónica de las Entidades Colaboradoras
- TPV Virtual en la página web del Ayuntamiento
- Pasarela de pagos en la página web del Ayuntamiento
- Pasarela de pagos en las Entidades Gestoras
- Pago por móvil/tableta
- Red.es
- TPV físico en el Ayuntamiento
- Cajero automático Entidades Colaboradas / Entidad Gestora



6º.- Canales de cobro en el Excmo. Ayuntamiento de Talavera de la Reina



CLÁSICOS	ELECTRÓNICOS
⇒ Ventanilla de:	⇒ Cajero automático (sea cual sea la entidad del cliente)
• Entidad financiera gestora (CaixaBank)	⇒ Pago vía internet en web del Ayto.
• 10 Entidades financieras colaboradoras (autorizadas)	⇒ Pago vía teléf. móvil mediante App de CaixaBank
⇒ Domiciliación bancaria (Cuaderno 50 - Admisión de devolución 56 días)	<u>A IMPLANTAR:</u>
	✚ Pasarela de pagos en la Entidad Financiera Gestora
	✚ Pago vía teléf. móvil mediante MasterPass

CONCLUSIÓN:

Con humildad debo reconocer que el Ayuntamiento de Talavera no se encuentra a la vanguardia en la implantación de medios electrónicos de pago, existen ayuntamientos mucho más avanzados en este camino, y otros, por supuesto, que ni siquiera han empezado.

Pero, en todo caso, nos encontramos abiertos, sin rechazo, e ilusionados a ofrecer estos nuevos servicios, para lo cual tendremos que ir acompañados de la mano de los asesores y profesionales como son los que me acompañan en esta mesa.

REFLEXIÓN FINAL

El establecimiento y uso de cualquier servicio intermediario de cobro electrónico debe cumplir unas mínimas características que promuevan su uso por el administrado. Es decir, ser:

- ❖ **FÁCIL**
- ❖ **CÓMODO**
- ❖ **FIABLE**
- ❖ **SEGURO**
- ❖ **RÁPIDO**
- ❖ **ECONÓMICO (MEJOR SIN COSTE)**
- ❖ **TRANSPARENTE**
- ❖ **Y CON SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO**



El secreto del cambio es enfocar toda tu energía, no en luchar contra lo viejo, sino en construir lo nuevo.

(Sócrates)

GRACIAS.