

Plataforma Web e-traslado para trámite sobre adquisición de bienes inmuebles.

POSTULACIÓN	99
NIVEL DE GOBIERNO	Municipal
ADSCRIPCIÓN	Ayuntamiento de León.
SUBCRITERIO	Buenas prácticas.
INDICADOR	Tiempo que toma realizar el trámite o servicio

DESCRIPCIÓN DE LA INNOVACIÓN PROPUESTA

La Dirección General de Ingresos implementa el servicio de trámite del impuesto sobre Adquisición de Bienes Inmuebles WEB (en línea), mediante el cual, acercamos el trámite al usuario para determinar y generar la liquidación del impuesto, con el objetivo de mejorar el desempeño del servicio y el tiempo de respuesta del trámite.

SITUACIÓN QUE SE BUSCA REVERTIR O POTENCIAR

Este tipo de trámite anteriormente era sólo presencial, lo cual representaba conflictos para el usuario tanto en atención como en tiempos de respuesta de trámite, por tal motivo se implementa la plataforma WEB que permite:

SATISFACCIÓN AL CIUDADANO:

- Acercamiento de trámite al usuario y beneficiario

REDUCCIÓN DE TIEMPOS DE ESPERA Y RESPUESTA DE TRÁMITE:

- Evita tiempos de traslado y espera en filas.
- Disminuye tiempo de respuesta de trámite de 5 a 3 días.
- Evita el uso excesivo de documentos.

ETAPAS DE DESARROLLO

1. Se crea la plataforma WEB <https://sistemas.leon.gob.mx/TraslanetWeb/TramiteView> para el trámite del impuesto sobre adquisición de bienes inmuebles.

2. La plataforma realiza el proceso de validación de manera automática, detectando aquellos trámites que no cumplan con los requisitos establecidos para su ingreso y tratamiento, otorgando certeza de trámite.
3. Con la validación anterior, dentro de la plataforma, el personal adscrito a la dirección general de ingresos genera la liquidación del impuesto sobre adquisición de bienes inmuebles y publica la información al usuario sobre el estatus de su trámite.
4. Para mayor comodidad, el usuario podrá realizar el pago de la contribución en línea, la plataforma indica el paso a paso y los lugares donde podrá efectuar el pago en mención
5. La Dirección General de Ingresos autoriza trámite una vez pagada la contribución, plasma firma digital certificada al documento y publica para informe al usuario
6. Se entrega trámite digital al usuario con archivo PDF de la liquidación, validada por el Gobierno del Estado de Guanajuato y P7.
7. Concluido el trámite, el usuario podrá continuar el registro de adquisición del bien inmueble ante el registro público de la propiedad..

RESULTADOS ALCANZADOS

- Herramienta digital y funcional al 100%
- Reducción de tiempo de respuesta de trámite, de 5 a 3 días
- Reducción de afluencia presencial de usuarios de 50 a 8 personas por día..

ALIANZAS GENERADAS

Gobierno del Estado de Guanajuato, Notarías Públicas.

RECURSOS EMPLEADOS

Personal adscrito a la Dirección General de Ingresos, equipos de cómputo, internet.

FORTALEZAS

SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITE:

- a) Actualizaciones en tiempo real sobre el estatus del trámite

b) Documentos electrónicos.

DEBILIDADES

Falla de internet, no contar con requerimientos técnicos para hacer uso de la plataforma.

OBSERVACIONES

La plataforma tiene ya tres años funcionando al 100% y vamos por el cuarto año, con mejoras continuas que brinden beneficio a los usuarios.

Se evitan trámites apócrifos, lo cual representaba un gran riesgo para la dependencia y para el ciudadano.

Se abordan áreas de oportunidad como los tiempos de respuesta, de atención y se omite el uso excesivo de papelería para el trámite, contribuyendo así a la mejora regulatoria.

DOCUMENTOS ADJUNTOS

Sin documentos adjuntos.