

2024

Dar
con
la tecla

Memoria Anual

gtt
GRUPO



Mejorar el Bienestar
de las Personas con Inteligencia
Tecnológica Tributaria

Índice

04

Principales
indicadores

06

Carta del
CEO

10

Visión
Estratégica

16

Estamos
Comprometidos

30

Actuamos

Principales indicadores



4.463

Municipios gestionados con el Sistema de Información Tributario SIT-gtt

59

Ayuntamientos
(17 Capitales de Provincia)

23

Diputaciones

5

Gobiernos
Autonómicos

2

Gobiernos
Nacionales

3

Otras
Instituciones

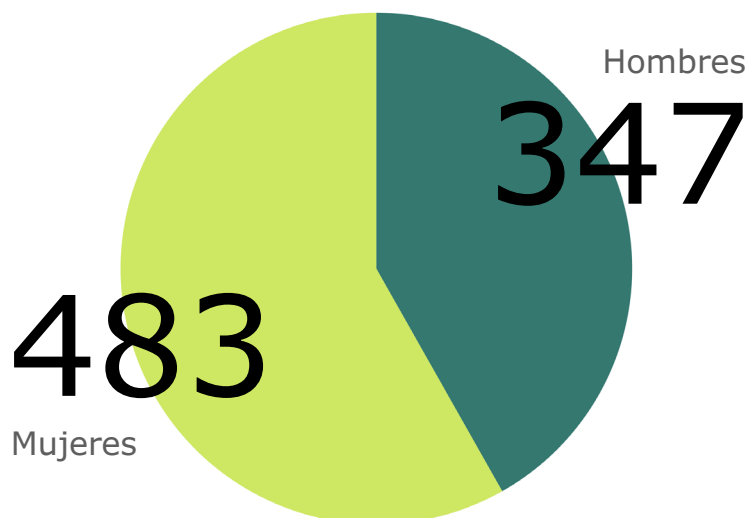


3.200.000.000

Transacciones realizadas

830

Personas



Carlos Rico

CEO



2024 ha sido un año muy importante para gtt. Hemos afianzado los retos que nos marcamos y reforzado nuestro proyecto común de presente y de futuro. Gracias al trabajo integrado y coordinado de todas las personas que forman el equipo de grupo gtt, junto a clientes e inversores, en 2024 hemos consolidado nuestra posición como agentes clave en la modernización de la gestión pública, en España y en Latinoamérica.

Los resultados obtenidos y la línea de crecimiento de la compañía dan buena muestra de que vamos por el buen camino.

Dar con la tecla es enfocarnos en el ciudadano

Combinar tecnología, experiencia, responsabilidad social y visión global siguen siendo los ejes vertebradores de nuestra metodología de gestión, basada en la evolución y mejora continua. Estamos centrados en prestar el mejor servicio y concentrados en lo importante, las personas.

En 2024 hemos logrado la transformación efectiva en nuevas administraciones.

A nivel nacional hemos aumentado en un 32% el número de clientes, consolidando nuestra presencia en más del 50% de los municipios y en todas las comunidades autónomas,



En 2024 hemos consolidado nuestra posición como agentes clave en la modernización de la gestión pública, en España y en Latinoamérica.

acompañando a un centenar de instituciones de ámbito local, provincial y autonómico, de forma directa, y en torno a 4.500, de manera indirecta.

A nivel internacional, con el lanzamiento del **Sistema Integrado de Información del Servicio de Administración de Rentas de Honduras** y la **Oficina Virtual Tributaria** celebramos el éxito de nuestro primer cliente de Tributos Nacionales. El modelo de gestión tributaria desarrollado por gtt para el Gobierno de Honduras con el respaldo del BID, se ha centrado en el contribuyente, incluyendo, en el despliegue del SIISAR, la puesta en marcha de la nueva Oficina Virtual Tributaria, con la que más de 3 millones de hondureños pueden disfrutar de una nueva forma de realizar sus trámites tributarios.

Hemos conseguido acompañar la transformación digital tributaria del país, dirigida a obtener un considerable incremento en su recaudación. Un importante avance del que ya se están obteniendo buenos resultados. A día de hoy, el SIISAR ya ha procurado un impacto muy positivo en la economía del país, consiguiendo mayor recaudación, menor evasión fiscal y una gestión tributaria más eficiente y accesible a todos los ciudadanos.

Esto llevado a cifras, supone un aumento de 2.5 puntos del PIB en el primer año de funcionamiento del SIISAR y la OVT, lo que se traduce en un incremento de la recaudación de 875 millones de dólares.

Sumamos este hito al logrado en Costa Rica. Este año hemos completado las fases previas a la puesta en funcionamiento del nuevo Sistema de Gestión Tributaria, el nuevo Facturador y la Oficina Virtual Tributaria del país, cuyo inicio está previsto para 2025. Junto al Gobierno de Costa Rica, hemos podido abordar un completo proceso de gestión del cambio que ha impactado no solo en los equipos del Ministerio de Hacienda, sino en toda la ciudadanía.

Estas situaciones han procurado que este año nos posicionemos como referentes en Latinoamérica, en Soluciones Tributarias y Servicio Cloud.

Activar la palanca del cambio

La exportación de tecnología tributaria a América Latina y al ámbito autonómico con el desarrollo de Tributos cedidos por el Estado a las Comunidades Autónomas ha requerido una evolución necesaria de los modelos organizativos. Nuestro papel como agentes del cambio nos lleva a asumir esa visión integral que promueve la eficiencia, la equidad y la adaptación a los cambios tecnológicos, en un proceso de innovación constante.

Con el inicio de diferentes proyectos de transformación digital tributaria, hemos logrado activar la palanca del cambio social y económico a nivel local, regional y autonómico. Esto se ha traducido en un incremento de la autonomía financiera de las instituciones y en una mejora real de los resultados globales. En este sentido, **anotamos un aumento de la recaudación voluntaria de más del 92% en Diputaciones y Ayuntamientos, así como en una mayor sostenibilidad, evidenciada por un aumento superior al 98% en la interacción ciudadana a través de canales no presenciales mediante la Oficina Virtual Tributaria (OVT)**. Además, se ha eliminado el uso de papel y los desplazamientos, promoviendo prácticas más sostenibles.

Destacamos aquí la labor realizada en el ámbito autonómico y el avance logrado en el desarrollo específico para los Tributos cedidos por el Estado a las Comunidades Autónomas.

Acelerar la transformación digital innovando con las administraciones

Apostamos por la Colaboración como la manera más efectiva de relacionarnos con nuestros accionistas, nuestros clientes y entre los equipos de trabajo, aplicando eficiencia, optimizando procesos y actuando con agilidad. Hemos consolidado herramientas de seguimiento y normalización aplicadas a la implantación del Sistema de Información Tributario SIT-gtt. Como resultado, este año hemos conseguido completar la transformación tributaria en los Ayuntamientos de: Inca, Calvià, Yaiza, L'Escala, Zamora, Palma, además del Patronato de Málaga y el Consorci del Ripollés.



Desde nuestros inicios, apostamos por impulsar la eficacia de la Administración y mejorar su relación con los contribuyentes, y dimos el paso: En 2007 comenzamos a implementar procesos de administración electrónica tributaria.

Fuimos los primeros en implantar tecnológicamente el expediente electrónico tributario, sin papeles, anticipándonos a las necesidades para ofrecer soluciones adecuadas. En 2024 hemos completado esta solución, con una herramienta que ofrece la misma excelencia de calidad, seguridad y accesibilidad para todas las áreas de la Administración: la plataforma de administración electrónica y gobierno digital de GADD, Opencertiac. Gracias a esta herramienta, hemos dado la bienvenida a: Diputación de Palencia, Ayuntamiento de Carreño, Ayuntamiento de Grado, Ayuntamiento de Corvera, Concello de Narón.

Es ofrecer un sistema tributario equitativo, cercano y transparente, desde el respeto y la sostenibilidad

Seguimos evolucionando nuestras infraestructuras tecnológicas para hacerlas más fiables, flexibles y seguras. Una vez más, hemos renovado todas nuestras certificaciones de Calidad, destacando la revalidación de ENS alto tanto en **gtt** como en **GADD** así como el alto grado de nuestro Sistema Compliance.

Desde nuestros inicios trabajamos activamente por mejorar la comunicación entre las instituciones y los ciudadanos. Hemos colaborado con nuestros clientes con el fin de lograr el equilibrio entre información comprensible y exactitud legal. En este sentido, 2024 ha marcado también el punto final al proyecto 'El derecho a entender la comunicación tributaria. Análisis y clarificación del discurso empleado en los procedimientos de recaudación', del Ministerio de Ciencia e Innovación y la Agencia Estatal de Investigación. Un trabajo colaborativo de tres años de duración, en el que hemos participado junto con la Universidad de Barcelona, la AEAT, el Instituto de estudios fiscales, y otras instituciones relacionadas con el ámbito tributario.

También hemos avanzado en nuestro compromiso con la diversidad, con la igualdad y la inclusión, un esfuerzo que ha culminado, en 2024, con la firma de un Plan de Igualdad que incluye a todas las empresas del **grupo gtt**. Nuestro firme posicionamiento en esta materia nos ha hecho valedores del sello oro Ecovadis, a nivel internacional y del reconocimiento del Gobierno de Aragón y de la Generalitat Valenciana, como empresa destacada por nuestras acciones RSC.

Apostamos por la Colaboración como la manera más efectiva de relacionarnos con nuestros accionistas, nuestros clientes y entre los equipos de trabajo, aplicando eficiencia, optimizando procesos y actuando con agilidad.



STIRLING SQUARE



Stirling Square destaca las políticas de igualdad y diversidad de grupo gtt en su Informe anual de Sostenibilidad

04 Noviembre. 2024

«El compromiso de gtt con la inclusión es evidente en nuestras prácticas proactivas de contratación y desarrollo, nuestro sólido plan de igualdad y nuestro firme apoyo a la diversidad en el reclutamiento. Estamos orgullosos de nuestros logros y seguimos dedicados a fomentar un espacio de trabajo diverso e inclusivo». Con estas palabras desde Dirección de Gestión de Personas de Grupo gtt, resume las principales claves de la política de inclusión de la compañía.

Este ha sido el motivo por el que el grupo inversor Stirling Square ha destacado en su Informe Anual de Sostenibilidad, las prácticas de igualdad, diversidad e inclusión que grupo gtt ofrece a las más de 900 personas que componen la tecnológica multinacional especializada en gestión de tributos.

La publicación señala la contratación proactiva y el desarrollo profesional como uno de los ejes de acción principales, señalando que un 62% de la plantilla está compuesta por mujeres de las cuales, un 38% ocupan cargos directivos, y añade, que tanto hombres como mujeres, cuentan con políticas de conciliación a las que pueden acceder de forma indistinta según la situación. Entre las opciones: permisos de maternidad y paternidad, reducción de la jornada laboral o teletrabajo.

Por otro lado, el Informe Anual de Sostenibilidad del Grupo inversor, recoge la actualización del Plan de Igualdad de Grupo gtt en el año 2023, en el que se recogen nuevas medidas que garantizan la igualdad de derechos y oportunidades para hombres y mujeres y con el que se quiere promover la reducción de la brecha salarial de género.

Por último, la inclusión es otro de los pilares de la compañía y así lo indica Stirling Square, destacando que un 3% de personas que forman parte del grupo empresarial cuenta con una discapacidad, superando así el requisito del 2% establecido en la ley.

Este reconocimiento prescribe a grupo gtt como un espacio seguro, diverso y lleno de oportunidades para todos.

Visión Estratégica





Aportar valor

En 2024, hemos fortalecido nuestra posición de referencia en España y Latinoamérica, en soluciones tecnológicas para la administración tributaria, enfocándonos en la transformación digital, la innovación colaborativa, la ciberseguridad, el crecimiento sostenible y la expansión internacional.

Contamos con un modelo de calidad, sostenibilidad y eficiencia que busca aportar valor a la Administración y mejorar el bienestar de las personas, cumpliendo con la hoja de ruta diseñada a partir de cinco ejes estratégicos:

1. Inteligencia tecnológica tributaria

- Desarrollo de soluciones digitales, a partir del conocimiento y la experiencia, y en colaboración con nuestros clientes, que impulsan la transformación digital de las Administraciones.
- Impulso a la innovación aplicada a necesidades complementarias, resueltas a partir de la línea de administración electrónica y aplicadas a nuevos territorios como las entidades de Autoridad Portuaria.
- Integración de tecnologías avanzadas para mejorar la experiencia del usuario y optimizar la eficiencia operativa.

- Actuación como agentes del cambio dentro de las administraciones, operando en diversos niveles que van más allá de la tecnología.

2. Crecimiento consolidado e internacionalización

- Respaldo de la colaboración público-privada, fomentando la activación de nuevas líneas de diálogo y actuación.
- Expansión de servicios a nuevos territorios que refuerzan nuestra posición de liderazgo. En el ámbito internacional, con la implementación de nuevos sistemas de gestión de Tributos, en Latinoamérica. En España, en el ámbito autonómico, como referentes en el desarrollo de Tributos cedidos por el Estado para las Comunidades Autónomas.

Ejemplo destacado: lanzamiento del Sistema Integrado de Información del Servicio de Administración de Rentas de Honduras y la implementación del nuevo sistema de gestión tributaria en [Costa Rica](#).

3. Innovación colaborativa y negocio responsable

- Fomento de la colaboración entre equipos, clientes y sociedad.
- Promoción de una cultura inclusiva y consecución de política de igualdad.
- Desarrollo de un entorno laboral inclusivo y responsable, que potencia el talento y la creatividad.

4. Nuevas líneas de negocio

- Ampliación del catálogo de servicios que fortalecen el Sistema de Información Tributario de gtt como la solución tecnológica tributaria de referencia.
- Evolución hacia el concepto de Gobierno Digital, tras la integración de la línea de Administración Electrónica GADD.

Ejemplo destacado: la oportunidad de operar en el ámbito autonómico en España y, a escala nacional, en determinados países de Latinoamérica. El proceso de internacionalización avanza de manera positiva en América Latina, donde nos consolidamos como proveedor de referencia en el desarrollo de soluciones tributarias innovadoras y eficientes.

5. Confianza digital y seguridad

- Provisión de soluciones que garantizan la confianza digital en la toma de decisiones públicas.
- Compromiso con la protección de datos y la ciberseguridad.





Transformando la Gestión Tributaria en Honduras. gtt completa la entrega del Sistema de Información Integrado del SAR

08 Febrero. 2024

Después de treinta meses, y siguiendo el calendario establecido con el Gobierno de Honduras, el SIISAR ha entrado en la fase de pruebas de funcionamiento para su validación. Esto ha sido posible gracias a que gtt entregó la documentación y el software de los últimos módulos del proyecto SIISAR.

Esta entrega representa la última fase del proyecto, necesaria y fundamental, para poner en marcha el nuevo sistema gestión tributaria de Honduras -SIISAR-.

Diana Orestila Carcamo Rodriguez, Directora de Tecnología y gerente del proyecto SIISAR del Gobierno de Honduras, y Tania Lyneth Palma Alvarado, Directora Nacional de Cumplimiento, recibieron directamente esta documentación de parte de gtt, que estuvo representado en este momento por Roberto Pérez Cabrero, Director de Desarrollo; José Joaquín Collado, Responsable del proyecto; y César Ramírez, Director de Latinoamérica

La colaboración con el Servicio de Administración de Rentas del Gobierno de Honduras ha dado como resultado el desarrollo de un software personalizado para la recaudación de impuestos estatales. Actualmente, el sistema está en fase de pruebas, validando todas sus funcionalidades y procesos, para ponerlo en marcha para toda la población hondureña en junio.

La reforma tributaria que implica el SIISAR para el Gobierno de Honduras contempla la revisión, mejora y rediseño de los procesos tributarios de acuerdo con el marco legal hondureño. Además, se busca la modernización de los sistemas de infraestructura tecnológica y el fortalecimiento del talento humano en el SAR. La implementación del SIISAR tiene el potencial de impactar positivamente la economía de Honduras en varios aspectos clave.

[Consulta la noticia completa aquí.](#)

OFICINA VIRTUAL SAR



El Gobierno de Honduras arranca su nuevo modelo de gestión digital tributaria en alianza con gtt

15 Julio. 2024

El Gobierno de Honduras ha puesto en marcha el nuevo Sistema de Información Integrado del Servicio de Administración de Rentas (SIISAR) con el que impulsa el proyecto de reorganización de la administración tributaria del país, agilizando los procesos de tramitación y simplificando la gestión tributaria a toda la ciudadanía, factores que marcan un hito en la modernización de los servicios del Ministerio de Hacienda nacional.

La implementación del Sistema de Información Integrado del SAR -SIISAR- desarrollado por gtt, persigue impactar de forma positiva en la economía de Honduras, mejorando la eficiencia de los procesos lo que repercutirá en una mayor recaudación y menor evasión fiscal, ofreciendo datos más precisos que permitan una mejor gestión financiera y mayor estímulo a la inversión y sobre todo, consiguiendo una mayor productividad para la economía.

El modelo de gestión tributaria está centrado en el contribuyente. Así, el despliegue del SIISAR incluye la puesta en marcha de la nueva Oficina Virtual Tributaria, con la que más de 3 millones de contribuyentes hondureños podrán disfrutar de una nueva forma de realizar sus trámites tributarios.

“Con la nueva Oficina Virtual hay una completa revolución, ya que solo con su RTN y su contraseña, el contribuyente podrá realizar el pago de sus tributos. Sin cambiar de sitio web, ni descargar ningún aplicativo. Todo desde el mismo sitio”. Así presentaba el Ministro director del SAR, Christian Duarte, la idoneidad de esta plataforma diseñada para “simplificar y mejorar la experiencia del contribuyente desde un sitio en línea que reduce los procesos y el tiempo para completar obligaciones tributarias”.

Por su parte Carlos Rico, afirmaba en su discurso “Nos sentimos muy satisfechos de contribuir al fortalecimiento de la recaudación fiscal y la mejora de los servicios tributarios para la ciudadanía de Honduras. El servicio de Administración de Rentas de Honduras hoy es un Sistema de Administración puntero, no solamente en Latinoamérica, y en el continente americano, sino también, en Europa. El Gobierno hondureño ha cumplido con el proyecto de reorganización de la administración tributaria. Un profundo cambio que va más allá de la transformación tecnológica y que sin duda beneficiará a toda la ciudadanía”.

[Consulta la noticia completa aquí.](#)



gtt comparte su experiencia y conocimiento en favor de la comunicación tributaria clara

Febrero - Noviembre. 2024

Mejorar la relación entre la Administración y los contribuyentes, reducir la evasión fiscal y potenciar el aumento de la recaudación, son tres de los grandes impactos de la implementación del lenguaje claro en la administración tributaria.

Se trata de una transformación en la comunicación tributaria sin precedentes que adquiere la condición de desafío debido a la complejidad de términos legales y técnicos presentes en los documentos y trámites tributarios. Solicitar una providencia de apremio, recibir una notificación o acceder a un aplazamiento de pago se pueden convertir para el contribuyente en una situación compleja por la dificultad de comprender conceptos que a buen seguro son órdenes vinculantes que afectan a su economía.

Encontrar el equilibrio adecuado entre jerga técnica e información comprensible manteniendo la exactitud legal es un reto al que algunas instituciones ya se han sumado. Como inicio de este gran cambio, gtt, representada por Patricia Francés, Consultora del área de Éxito del Cliente de gtt, y Eva Sanchis, Directora de Comunicación de gtt, participa con la Universidad de Barcelona en el grupo de investigación de Comunicación Tributaria Clara, dirigido por la catedrática Estrella Montolio, que tiene por objeto la clarificación de documentos fundamentales.

Las conclusiones del proyecto se recogieron en el volumen “Comunicació Tributaria Clara. Una aproximació interdisciplinar”, presentado en las jornadas celebradas bajo el mismo nombre. En ambos hitos del proyecto, gtt tuvo una significativa participación.

[Consulta la noticia completa aquí.](#)

Estamos comprometidos





Cientes

Hemos experimentado un crecimiento significativo en nuestra base de clientes, alcanzando un aumento del 32%. Al mismo tiempo, hemos logrado contener la demanda en un nivel controlado, de un 9%.

La satisfacción de nuestros clientes con el servicio ofrecido es alta, con una calificación de 9 sobre 10, lo que refleja la calidad y la eficiencia de los profesionales que conforman el equipo.

Además, hemos evolucionado en nuestro enfoque hacia el cliente. Inicialmente, éramos un equipo reactivo, de 'Atención al Cliente' respondiendo a las necesidades y consultas de los clientes cuando surgían. Posteriormente, adoptamos un enfoque proactivo, de 'Servicio Clientes' anticipándonos a las necesidades y ofreciendo soluciones antes de que los problemas se presentaran. Finalmente, hemos avanzado hacia un equipo dedicado al 'Éxito del Cliente', centrado en garantizar que nuestros clientes obtengan el máximo valor de nuestros productos y servicios, fomentando relaciones a largo plazo fundamentadas en la confiabilidad.

Gracias al trabajo coordinado de las áreas de 'Éxito del Cliente' y 'Transformación Tributaria' en este ejercicio destacamos la puesta en marcha del SIT gtt en:

Ayuntamiento de Calviá

El Ayuntamiento de Calvià es la segunda ciudad de Baleares en gestionar sus tributos con la herramienta SITgtt. Su arranque ha supuesto un gran paso en la digitalización del municipio. Asimismo, la puesta en marcha de la Oficina Virtual Tributaria, recibió una gran acogida gracias a las altas posibilidades que ofrece la herramienta para agilizar y simplificar los procesos de tramitación.

Titulares destacados: *Calvià estrena una oficina virtual de tributos para agilizar trámites*

Consorci Servei de Recaptació Cerdanya-Ripollès

El Consorcio de Cerdanya-Ripollès presta servicios a 36 municipios y otros organismos de las comarcas del Ripollés y la Cerdanya que han suscrito los correspondientes convenios de delegación de competencias con la entidad. La puesta en marcha de la herramienta ha supuesto un gran paso en la automatización y simplificación de procesos, consiguiendo una mayor eficiencia de la tramitación.

9.300 Usuarios diarios operando con nuestro software

14,5 Millones de transacciones diarias

Casos de éxito

Ayuntamiento de Inca

El Ayuntamiento de Inca ha implantado un novedoso sistema dual de atención y gestión del contribuyente, tanto en la propia oficina del Ayuntamiento como a través de la Oficina Virtual Tributaria.

Gracias a la implementación del nuevo Sistema de Información Tributario SITgtt, el Ayuntamiento de Inca ha acometido la transformación de los puntos de atención, pasando de ser un punto de recepción de las solicitudes a ser un punto finalista de resolución.

Titulares destacados: Inca ahorra 500.000 euros en el primer año de gestión directa de los impuestos municipales

Ayuntamiento de Sabadell

El Ayuntamiento de Sabadell ha implantado la solución de Administración Electrónica Open CERTIAC. Un elemento clave en el proyecto de modernización acometido por la entidad, ya que además de un gran salto tecnológico, ha supuesto un cambio esencial en la cultura organizativa, en las relaciones del

municipio con la ciudadanía y, por tanto, en la forma de prestar el servicio público.

Gracias al esfuerzo conjunto, el Ayuntamiento de Sabadell ha sido capaz de suprimir muchas tareas repetitivas, como la fase de resolución de decretos, que ha quedado automatizada desde el momento de la elaboración de la propuesta hasta el momento de la notificación del decreto.

Diputación de Segovia

La Oficina Virtual Tributaria de la Diputación de Segovia ha recibido la certificación en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS). La aplicación de los más avanzados recursos y tecnologías en ciberseguridad de los que disfruta la Oficina Virtual Tributaria, han sido clave para la obtención del certificado, que convierte a la Diputación de Segovia en la primera administración de Castilla y León en ser distinguida con esta certificación.

Ayuntamiento de Yaiza

El Ayuntamiento de Yaiza ha avanzado en la modernización de la gestión tributaria mediante la implementación de la Oficina Virtual Tributaria.



Esta iniciativa ha facilitado la optimización de procesos a través de la aprobación de Ordenanzas innovadoras y la emisión de Resoluciones Automatizadas.

El compromiso de los profesionales ha sido fundamental para lograr una transformación digital efectiva y sostenible.

Gobierno de La Rioja

El Gobierno de La Rioja ha logrado que en este ejercicio 2024, la ciudadanía perciba la Oficina Virtual Tributaria como un canal prioritario para interactuar con la administración tributaria, sin dejar de lado otros medios de comunicación tradicionales.

Prueba de ello es que los accesos a la OVT se han incrementado en un 38,75 % respecto al mismo periodo del ejercicio anterior y que el total de los accesos haya alcanzado el 44,17 % de las asistencias tributarias totales realizadas.

Titulares destacados: La Rioja recaudó 180 millones de euros por impuestos propios en 2024

Producto

gtt

Sistema de Información Tributario - SIT

- Implementación de códigos QR en documentos de pago. el usuario solo tiene que escanearlo y realizar el pago.

- Refactorización de la app SIT-Sanciona y OVT potenciando la usabilidad.
- Optimización del buzón de notificaciones para potenciar su usabilidad, mejorando la integración con plataformas externas y fomentando la reducción del uso del papel, las asistencias virtuales y la efectividad de la comunicación.
- Mejora en el módulo de tasas con la implantación progresiva de la nueva funcionalidad de configuración y cálculo de tarifas.
- Implementación de un panel de trabajo con filtros mejorados que permite seleccionar cualquier actuación.
- Despliegue de la funcionalidad que hace posible mostrar la información del histórico contable de un expediente cuando se ha realizado un trámite que afecta a deudas de contribuyentes.
- Desarrollo de la funcionalidad para cargar el DOC-Avance Padrón de Catastro que permite incorporar los avances reflejados a la gestión tributaria, proporcionando a las entidades locales un mecanismo de actualización de datos que puede llegar a ser diaria.
- Incorporación de nuevos filtros en el panel de trabajo para permitir seleccionar solo actuaciones con impulso o firma de los usuarios asignados.

Autonómicos

- Desarrollo de los ficheros contables
TELCON: La Intervención General de la Administración del Estado (IGAE) persigue con TELCON poner a disposición de los Servicios gestores e Intervenciones delegadas, los procedimientos y el cauce necesarios para facilitar, agilizar y normalizar la tramitación de los documentos contables. La iniciativa TELCON tiene como propósito fundamental permitir la tramitación electrónica de los documentos, tanto contables como documentos de proyectos de gasto y de terceros y, todo esto, desde su expedición por el Centro gestor, hasta su contabilización en la Oficina de contabilidad, garantizando en todo momento la autenticación e integridad de la información transmitida electrónicamente.
- Oficina Digital de Colaboración (ODIC): Se amplía su menú con un módulo de estadísticas de uso del convenio de colaboración que ofrece información detallada a nivel de colaborador o modelo de impuesto. También destacamos el desarrollo de la funcionalidad de carga de censo en virtud de la cual el titular del convenio podrá incorporar un documento que recoja los colaboradores que van a participar en el mismo, para su alta masiva.
- Vinculación con el CUC de la AEAT: Mediante la conexión con el Censo Único de Contribuyentes (CUC) de la Agencia Estatal de Administración Tributaria se obtiene de forma automática o sincronizada información de movimientos de altas, modificaciones o bajas (fallecidos).
- Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones (ISD) e Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados (ITPAJD): Tramitadores para las presentaciones ya desarrollados y disponibles en la OVT utilizando la arquitectura común de presentaciones, así como la configuración propia del impuesto.
- Valoraciones: Activación del simulador de valoraciones en la OVT cuyo objetivo es obtener el valor orientativo mínimo para la transmisión de vehículos y motocicletas usados antes de realizar la autoliquidación del correspondiente impuesto.

GADD

Presentación de la Herramienta OpenCERTIAC

Desde hace más de 25 años, hemos sido pioneros en impulsar la eficacia de la Administración y mejorar su relación con los contribuyentes. Implantando mejoras en los procesos de Administración Electrónica Tributaria y culminando con la implantación del expediente electrónico tributario.



En 2024, damos un paso más y completamos esta solución tecnológica, con la plataforma de Gobierno Digital de Grupo gtt, OpenCERTIAC. La plataforma de Administración Electrónica que ofrece la misma excelencia de calidad, seguridad y accesibilidad para todas las áreas de la Administración.

Optimización de la gestión administrativa con Red SARA, SIR y Carpeta Ciudadana

En GADD Grupo gtt optimizamos la interoperabilidad con la Red SARA facilitando el acceso a servicios esenciales.

Además, implementamos el Sistema de Interconexión de Registros (SIR) y la Carpeta Ciudadana. SIR facilita la presentación de instancias a través de una ventanilla única, mientras que la Carpeta Ciudadana permite a los ciudadanos gestionar sus trámites y seguir su estado desde un solo punto.

Ingreso en el listado de entidades certificadas en el Sistema de Interconexión de Registros (SIR)

Este reconocimiento permite a la entidad integrarse plenamente en la red estatal de intercambio de registros, garantizando la interoperabilidad con todas las administraciones públicas adheridas. El beneficio directo es la reducción de tiempos de tramitación, mayor seguridad jurídica en el intercambio documental y cumplimiento normativo, según el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI).

Migración de servidores MEana a infraestructura propia con certificación TIER IV

La migración a una nube privada con certificación TIER IV aporta máxima disponibilidad (99,995%), tolerancia a fallos y reducción de riesgos operativos. Esto garantiza la continuidad del servicio, especialmente crítica en entornos públicos, además de proporcionar control total sobre la infraestructura y una mejora sustancial en seguridad y rendimiento.

Actualización de MUX/VALID en todos los clientes de Cataluña

La actualización de los módulos MUX y VALID nos ha permitido adaptar los sistemas a las versiones más recientes del Consorci AOC, asegurando compatibilidad plena con las integraciones regionales, mejoras funcionales, mayor estabilidad y una experiencia de usuario optimizada. A su vez, esta actualización refuerza el alineamiento con los servicios públicos digitales de Cataluña.

Puesta en marcha de la Carpeta Ciudadana en varios clientes

La implementación de la Carpeta Ciudadana facilita a la ciudadanía el acceso centralizado y transparente a sus expedientes, trámites y notificaciones, impulsando la administración electrónica proactiva. Esto mejora significativamente, la relación entre

la Administración y la ciudadanía, reduciendo consultas presenciales y aumentando la satisfacción del usuario.

Robotización de procesos

La introducción de robots (RPA) en la tramitación administrativa permite automatizar tareas repetitivas y de bajo valor añadido, liberando tiempo del personal para tareas de mayor impacto. Esto se traduce en mayor eficiencia operativa, reducción de errores humanos y aceleración de los tiempos de tramitación. En concreto, la puesta en marcha en la subsanación, tanto en formato electrónico, como en presencial, agiliza la tramitación, genera satisfacción, aporta valor y no consume recursos.

Anonimización de datos

La implementación de mecanismos de anonimización garantiza la protección de datos personales en procesos como la publicación de expedientes o la explotación estadística. Esto fortalece el cumplimiento del RGPD, minimiza riesgos legales y éticos, y permite compartir información con terceros sin comprometer la privacidad, pero con total trazabilidad con el documento original electrónico y generando una copia auténtica.





Indicadores CAT

90% Efectividad de atención

8,94 Satisfacción del contribuyente (sobre 10)

401,046



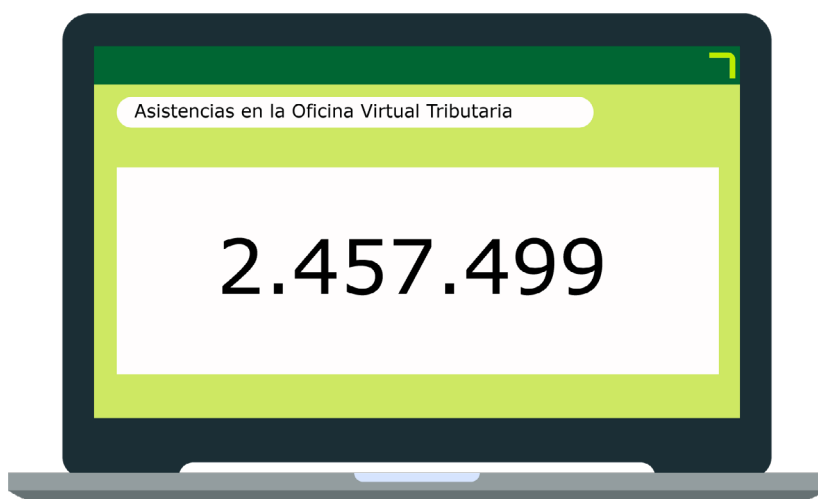
Llamadas Recibidas

373,946



Llamadas Atendidas

- ✓ Incremento del 9% en la atención de las llamadas entrantes respecto del 2023.
- ✓ Aumento en la atención a clientes externos de un 11%.
- ✓ Un 12% más de atención a través de todos los canales (llamadas, sms, ovt, etc.).
- ✓ La OVT es el canal con mayor número de asistencias, superando en un 10% los registros de 2023.



Grupo gtt trabaja para lograr la mayor excelencia en ciberseguridad para sus clientes. Mantenemos el certificado de conformidad del Esquema Nacional de Seguridad de categoría ALTA, tanto en gtt como en GADD. Formamos parte de foros de ciberseguridad nacionales e internacionales con los que compartimos compromiso y propósito.

Seguridad

gtt diseña el sistema de seguridad BCAST_IDS para evitar la propagación de malware

El departamento de Sistemas de Grupo gtt ha desarrollado íntegramente un software que bloquea cualquier actividad relacionada con la propagación de virus y gusanos en la red. Esta mejora ha propiciado la firma de un acuerdo de colaboración con una empresa especializada en el sector de la seguridad informática para la asistencia en el despliegue y mantenimiento del software.

Migración de Servicios TI de GADD a Centro de Datos TIER IV de Castellón

Hemos completado con éxito el traslado de todos los Servicios TI relacionados con GADD al Data Center TIER IV de Castellón. Este Data Center cuenta con la certificación más alta en seguridad y prestaciones, TIER IV, y se encarga de soportar los servicios de Producción, Desarrollo y Pruebas de GADD. Este centro de datos proporciona el más alto nivel de seguridad y disponibilidad existente, para los clientes de GADD.

Esto ha sido posible gracias a los equipos de Sistemas de gtt y de Desarrollo de GADD, y al trabajo colaborativo enfocado a una transición segura y eficiente.

gtt y GADD revalidan el Certificado ENS de Conformidad de Nivel Alto

Reafirmamos nuestro compromiso con la seguridad a nivel nacional y europeo con los Certificados de conformidad del Esquema Nacional de Seguridad de categoría ALTA, tanto en gtt como en GADD.

Gracias al esfuerzo coordinado del Departamento de Sistemas y TI de gtt, todas las entidades a las que brindamos servicios pueden beneficiarse de una plataforma altamente comprometida con la seguridad de la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos. Además, un año más hemos ratificado nuestra certificación de Seguridad ISO 27001:2013, reafirmando nuestro compromiso con la protección de datos y la seguridad de nuestros clientes.



Calidad y RSC

Ecovadis Gold

La empresa EcoVadis, referente internacional en la evaluación de sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa, ha distinguido a nuestra compañía con una de las puntuaciones más sobresalientes dentro de nuestro sector. Este prestigioso reconocimiento se traduce en la concesión de la medalla de oro, uno de los máximos galardones que otorga dicha organización.

Para alcanzar este nivel de certificación —que solo logra un reducido 5% de las empresas evaluadas— EcoVadis ha valorado rigurosamente aspectos clave como la gestión ambiental, las prácticas laborales y el respeto a los derechos humanos, la integridad ética, la sostenibilidad en los procesos operativos y el enfoque global de nuestro plan de Responsabilidad Social Corporativa.

RSA +

Un año más hemos obtenido el distintivo RSA+ otorgado por la Mesa de la Responsabilidad Social de Aragón. Este sello valora nuestras acciones en ámbitos como el voluntariado, la igualdad, la conciliación y la promoción cultural.

Desde que se lanzó esta iniciativa en 2016, el Sello RSA+ forma parte de nuestra icarta de presentación en materia de RSC, reflejando el compromiso constante de nuestra organización con los principios que promueve el Plan de Responsabilidad Social de Aragón.

Dicho plan constituye una herramienta esencial para impulsar buenas prácticas empresariales vinculadas a la responsabilidad social, el desarrollo sostenible y la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en línea con los valores del Pacto Mundial.



Sello Fent Empresa. Iguals en Oportunitats

Grupo gtt ha sido reconocido por la Generalitat Valenciana con el distintivo “Fent Empresa. Iguals en Oportunitats”, como muestra de nuestro compromiso con la igualdad de oportunidades en el entorno laboral.

Este sello destaca la implementación de nuestro nuevo plan de igualdad, que contempla un total de 107 medidas a desarrollar durante los próximos cuatro años, y refuerza nuestra voluntad de avanzar hacia una cultura corporativa más inclusiva, equitativa y responsable, alineada con los principios de sostenibilidad social y las buenas prácticas promovidas desde la administración pública valenciana.





Comprometidos con el Medio Ambiente

- ┐ Minimizamos los desplazamientos y emisión de CO₂ potenciando el teletrabajo.
- ┐ Reducimos la huella de carbono.
- ┐ Potenciamos la atención telemática.
- ┐ Hemos mejorado la Oficina Virtual Tributaria para aumentar el número de trámites que pueden realizarse online.
- ┐ Renovación de los coches de renting a coches híbridos.
- ┐ Instalación de aparcamiento para bicis y enchufes para patinetes.
- ┐ Aparcamiento acondicionado para cargar coches eléctricos.
- ┐ Facilitamos Tarjeta de transporte con beneficios fiscales.
- ┐ Desarrollo de planes de concienciación y comunicación medioambiental.
- ┐ Renovación de las máquinas de clima para reducir el consumo energético.
- ┐ Campañas de concienciación interna.

Ampliación de la instalación fotovoltaica en SSCC

Desde noviembre de 2022, la sede central de Grupo gtt en Alicante cuenta con una instalación fotovoltaica que recientemente ha sido ampliada con 12 kW adicionales, alcanzando una potencia total de 35,4 kW.

Gracias al sistema de autoconsumo, seguimos reduciendo de forma efectiva nuestra huella de carbono y reforzamos nuestro compromiso con la sostenibilidad energética.

Cumplimiento de la normativa antisoborno (ISO 37001)

Durante 2024, hemos reforzado nuestra política interna incorporando un sistema de gestión conforme a la norma ISO 37001, orientado a prevenir el soborno. Este sistema ha sido evaluado por Auren y auditado por BSI, consolidando nuestra cultura de integridad, transparencia y cumplimiento.

“Empresas por una sociedad libre de Violencia de Género”

En grupo gtt nos adherimos a la iniciativa del Ministerio de Igualdad “Empresas por una Sociedad Libre de Violencia de Género”. Este compromiso busca impulsar la concienciación social y fomentar la integración laboral de mujeres víctimas, avanzando hacia una sociedad más justa e igualitaria.

Colaboración con campañas para la inclusión de colectivos vulnerables

A lo largo de 2024, hemos colaborado con distintas entidades en actividades orientadas a la inclusión, el voluntariado y la formación.

Destacamos nuestra colaboración con la Fundación Adecco en talleres de Speed Networking que promueven la empleabilidad de personas en situación vulnerable.

Además, nos hemos unido, un año más, a la campaña del Día internacional de la Mujer, bajo el lema “Volver a soñar”.

Nuestra colaboración se ha extendido a diversas ONG, entre ellas: Bancos de Alimentos, Gea, Cruz Roja, Afa, Asociación Española contra el Cáncer, Grandes Amigos y la Fundación Iniciativa Social con su proyecto Refuerza, centrado en la educación de menores en riesgo de exclusión.

Gtt con los afectados por la DANA

En grupo gtt hemos contribuido activamente a mitigar los efectos de la DANA, colaborando en acciones solidarias dirigidas a personas y clientes afectados por esta grave emergencia meteorológica.

Renovación de nuestro compromiso con la Cultura

Continuamos apoyando a la Fundación Sociedad de Conciertos de Alicante, respaldando su labor en la difusión de la

cultura y la educación musical. Nuestra colaboración permite que el equipo de Grupo gtt disfrute de su excelente programación anual, promoviendo el acceso a la música clásica.

Reconocimiento del compromiso cultural

La Asociación Nacional de Marketing de España ha valorado el patrocinio cultural de Grupo gtt con una nominación en la categoría "Patrocinio" en la XVI edición de los Premios Nacionales de Marketing, junto a destacadas firmas del panorama nacional.

Promoción de la salud y el deporte

Durante 2024, en Grupo gtt impulsamos el bienestar y la actividad física mediante la participación en carreras populares y eventos deportivos, entre los que destacamos: la carrera Prosolia Mujer Alicante, la Carrera Alicante Empresas y torneos internos de pádel, obteniendo en todos ellos grandes puntuaciones y premios por lograr las primeras posiciones.

Además, este año, nuestros compañeros 'runners', Manuel Martín Valdés y Elisabeth Oliva Ruiz, han sido presentados como representantes deportivos de la compañía a nivel nacional e internacional.



Actuamos





Grupo gtt promueve la innovación, la calidad y excelencia, la transparencia, el cumplimiento legal, el respeto a los Derechos Humanos, la integridad y la sostenibilidad, como valores principales.

En este sentido, manifiesta sus compromisos con las personas, las instituciones y el entorno a través de diferentes políticas y herramientas que aplica a todos los profesionales y colaboradores del grupo, incluyendo a toda la plantilla laboral.

Código de conducta

Este código promueve una cultura de cumplimiento con la legalidad, el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y los valores éticos de la empresa.

Política integrada de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad de la Información, Salud y Seguridad en el trabajo, Compliance Antisoborno, Penal y Fiscal

Gobernanza y Compliance

En 2024, reforzamos nuestro compromiso con las buenas prácticas, la transparencia y el respeto a los procesos y los procedimientos, consolidando la política integrada, y el sistema Compliance como pilar estratégico del grupo gtt.

Todo ello refleja nuestra voluntad firme de actuar conforme a la legalidad y con integridad ética. Este compromiso es compartido por todas las personas que formamos parte de grupo gtt,

y se extiende a nuestro ecosistema de colaboradores y proveedores, consolidando una cultura de cumplimiento que avanza con paso firme.

En 2024, hemos logrado asumir un sistema de gestión Compliance antisoborno, penal y fiscal, conforme la norma ISO 37001.

Políticas de RSC (Responsabilidad Social Corporativa)

Más que una declaración de principios, la Responsabilidad Social Corporativa para grupo gtt es una práctica viva que impregna nuestro día a día. Esto se manifiesta a través del conjunto de políticas que garantizan el respeto, la equidad y el bienestar de todas las personas que conforman el equipo.

Procedimientos de diligencia debida

Implementamos procesos rigurosos para asegurar que nuestras operaciones se desarrollan con integridad, transparencia y respeto a los derechos fundamentales. Estos procedimientos nos permiten anticipar riesgos, promover buenas prácticas y reforzar la confianza de nuestros grupos de interés.

Políticas para el fomento de la igualdad entre hombres y mujeres

Promovemos activamente la igualdad real de oportunidades, eliminando barreras de género en el acceso, desarrollo profesional y retribución dentro de la

compañía. Nuestro compromiso se traduce en acciones concretas de sensibilización, formación y evaluación continua.

Política de desconexión laboral

Reconocemos el derecho a la desconexión como pilar esencial para el equilibrio entre vida personal y profesional. Hemos establecido medidas que favorecen la conciliación, protegen los tiempos de descanso y previenen la sobrecarga laboral.

Protocolos para la prevención del acoso laboral y sexual

Rechazamos cualquier forma de acoso. Contamos con mecanismos claros de prevención, detección y actuación que garantizan un entorno seguro, respetuoso y libre de discriminación para todas las personas.

Política de diversidad LGTBI

Nuestra política de diversidad LGTBI promueve que todas las identidades sean respetadas, visibilizadas y valoradas, fomentando una cultura corporativa plural y libre de prejuicios.

Patrocinios

En 2024, hemos respaldado iniciativas relacionadas con la Transformación Digital y la innovación de las Administraciones Públicas. A continuación, detallamos un resumen

de nuestra participación en cada uno de ellos:

Nuevos ecosistemas de aprendizaje en el VI Congreso de Mujeres en el Sector Público

gtt ha participado como colaborador de la sexta edición del Congreso de Mujeres en el Sector Público (marzo, Burgos)

Un año más, gtt ha respaldado esta iniciativa que persigue la reflexión e intercambio de experiencias, y que en su sexta edición ha puesto en valor los nuevos ecosistemas para la formación y profesionalización, así como el espíritu colaborativo y la importancia de reforzar los planes de igualdad y los nuevos liderazgos de las mujeres, en lo público.

Creando valor para el ciudadano y la sociedad a través de GenAI y la gestión de datos en el Digital Government Forum

Grupo gtt ha patrocinado esta jornada dirigida a profesionales expertos en la transformación digital del sector público (marzo, Madrid).

Durante el Foro, se presentó una guía estratégica sobre el uso de la inteligencia artificial generativa y el análisis avanzado de datos como herramientas clave para personalizar los servicios públicos. Además, se abordaron enfoques innovadores para acelerar la digitalización, respetando la privacidad y promoviendo la soberanía tecnológica.

Vocación y compromiso de servicio público, en el año del centenario de COSITAL

Asistimos como patrocinadores habituales, al encuentro bienal de El Colegio de Secretarios, Interventores y Tesoreros de la Administración Local (COSITAL). Una ocasión especial en la que la entidad celebraba el año de su centenario como habilitante nacional. (mayo, Madrid).

Tres jornadas de talleres y conferencias que finalizaron con la XIV Asamblea Plenaria de la entidad.

Fondos Next Generation para modernizar las Administraciones Públicas de La Rioja

GADD Grupo gtt respaldaba esta jornada organizada por la revista Sociedad de la Información Digital (mayo, La Rioja).

Isabel Casasola del Fuego, Gerente de GADD Grupo gtt, formó parte del programa con una intervención centrada en qué valor podían aportar las soluciones de administración electrónica corporativa y gobierno digital a las Administraciones, así como la oportunidad de poder contar con los Fondos para la modernización de las entidades.

Impulsando la digitalización en Administración Pública

“Retos 2024 en Innovación y Digitalización” (febrero, Valencia)



la jornada en la que pudimos compartir nuestro expertise en administración electrónica y Gobierno Digital con profesionales procedentes del sector público y privado.

Este espacio de diálogo público-privado evidenció el valor de sumar esfuerzos para acelerar la innovación y avanzar hacia una administración más preparada y conectada.

XIV edición del CNIS

Un año más grupo gtt ha estado presente en el Congreso Nacional de Innovación y Servicios públicos (CNIS) que este año ha celebrado su XIV edición. (junio, Madrid)

Este foro continúa siendo un referente para los profesionales que trabajamos diariamente con el sector público, como vía para impulsar la colaboración, enriquecer las estrategias de innovación y acelerar la adopción de soluciones tecnológicas que respondan a las nuevas demandas de la ciudadanía.

El programa de conferencias, mesas redondas y talleres ocupa dos jornadas y cumple una función de generar sinergias, basada en el intercambio de conocimiento y la cocreación, se consolida como un motor clave para construir una Administración más eficiente, inclusiva y preparada para los desafíos del futuro.

Grupo gtt ha participado como patrocinador del evento, así como

en dos de las intervenciones del programa. Entre los ponentes: Rosa Pérez Alonso, Directora de Operaciones, Isabel Casasola del Fueyo, Gerente de GADD Grupo gtt; Susana García Martos, Directora Comercial de Grupo gtt, y Patricia Francés, Consultora de Éxito del Cliente.

Primera edición de Potencial Digital

Cáceres acogió la primera edición del Congreso Extremeño de Transformación Digital, Inteligencia Artificial y Ciberseguridad, Potencial Digital. (septiembre, Cáceres)

Grupo gtt estuvo presente en calidad de patrocinador y con una intervención sobre “El Gobierno del dato y la IA Tributaria”, qué introdujo a los asistentes en el futuro tributario y dió algunas pinceladas sobre cómo pueden facilitar su gestión de tributos gracias a los avances en Inteligencia Artificial.

IV Foro Autonómico Disruptores

La digitalización y la innovación fueron los protagonistas del IV Foro Autonómico organizado por El Español. (octubre, Madrid)

Grupo gtt, formó parte de este foro de reflexión, no solo como patrocinador, sino como parte del programa. Rosa Pérez Alonso, directora de Operaciones, participó en una mesa redonda clave sobre la digitalización como motor de la economía regional.



A este evento, le siguió la entrega de los DISRUPTORES Innovation Awards 2024, que reconoció a los proyectos más innovadores en el ámbito de la digitalización empresarial nacional.

La Inteligencia Tecnológica Tributaria de gtt, presente en la 11 edición de Novagob

Siete ejes temáticos sobre Transformación digital, Innovación, Medio Ambiente y Administración centraban una edición más del Congreso de Novagob. (octubre, Valencia)

Gtt ha formado parte de los patrocinadores del evento y, como en anteriores ediciones, también participó del programa de ponencias.

Estuvieron presentes: Susana García Martos, Directora Comercial de Grupo gtt, Nisa Ortega Fernández, Directora de Transformación Tributaria, acompañadas de Guillermo Mañas Uxó, Ayuntamiento de Vera, y Marta Muñoz Arias, Ayuntamiento de Toledo, ambos, contando su experiencia como clientes gtt sobre la realidad de la Oficina Virtual Tributaria.

Por otro lado, Isabel Casasola del Fuego, Gerente de GADD, realizó una breve intervención sobre la herramienta OpenCERTIAC: Una demostración práctica de cómo la solución de Gobierno Digital de grupo gtt, resuelve la necesidad de adaptación de la tecnología y la legislación para la eficacia de la Administración Electrónica y favorece la gestión para la ciudadanía.



Mejorar el Bienestar de las Personas
con Inteligencia Tecnológica Tributaria