

# Gobierno electrónico en Tributos

Tributos es una de las áreas donde las administraciones públicas están aplicando el gobierno electrónico con mayor eficacia. Las comunidades autónomas de Madrid, Valencia, Aragón y Navarra, y el consistorio de Vitoria, como ejemplo de ayuntamientos, exponen sus actuaciones. *Por Javier Labiano.*

**M** EJORAR el funcionamiento interno y potenciar la atención al ciudadano son los dos grandes ejes de actuación de las Administraciones Públicas a la hora de implantar el gobierno electrónico en el área de Tributos. La mayoría de las comunidades autónomas ha potenciado sustancialmente la aplicación de las nuevas tecnologías desde que recibieron las competencias correspondientes. Han dotado de agilidad y eficacia a los procesos, además de mejorar los costes de gestión y elevar la seguridad y fiabilidad de los procedimientos de control.



Engracia Hidalgo, consejera de Hacienda de Madrid.

## MADRID

La Consejería de Hacienda de la Comunidad de Madrid ha intensificado sus esfuerzos para la utilización de las TIC en el área de Tributos desde la transferencia de las competencias en 1996 y 1997. Según la consejera de Hacienda y presidenta de ICM de la Comunidad de Madrid, Engracia Hidalgo Tena, se pretende un doble objetivo: por un lado, "facilitar al contribuyente el cumplimiento de sus obligaciones tributarias"; y, por otro, "facilitar la gestión tributaria interna, mediante una mejor gestión de atención al ciudadano, la automatización de las actividades de control y liquidación y la mejora en los procesos de revisión y control, mediante el cruce de datos".

Los responsables de Hacienda de la Comunidad están convencidos de que la utilización de las TIC permite

una mejora en la eficacia y eficiencia de la gestión tributaria, "al reducir los costes de gestión y aumentar la fiabilidad de los procedimientos de control". Hidalgo afirma que, prácticamente, todos los procedimientos y actuaciones de la Administración tributaria de la Comunidad están basados en un uso intensivo de las TIC.

La mejora de la información al contribuyente ha seguido dos líneas paralelas: la información telefónica y el uso de Internet. La Comunidad de Madrid cuenta con un teléfono de información tributaria, el 901 50 50 60, "donde se ofrece a los contribuyentes información general sobre la obligación tributaria". Durante 2004, accedieron a este teléfono más de 160.000 contribuyentes. Además, cuenta con otro teléfono, el 91 580 94 04, "donde se ofrece a

los contribuyentes información sobre procedimientos en tramitación". Más de 15.000 contribuyentes accedieron a este número en 2004.

Engracia Hidalgo destaca que la mayor incidencia de las TIC en las actuaciones de información deriva del uso de Internet. La Consejería de Hacienda cuenta con el portal [www.madrid.org](http://www.madrid.org), donde facilita servicios de información sobre el cumplimiento de las obligaciones tributarias (plazos, lugares de presentación, horarios y documentación a aportar), sobre normativa tributaria, modelos e impresos, así como instrucciones para su cumplimentación, y valoraciones de bienes inmuebles y vehículos. "Durante 2004, se registraron en la página web de la Dirección General de Tributos de la Comunidad de Madrid más de 4,3 millones de accesos".

La utilización de las TIC en la asistencia al contribuyente está dirigida a facilitar a los ciudadanos programas de ayuda en la elaboración de declaraciones, que contienen una serie de utilidades.

Por un lado, modelos e impresos rellenables e imprimibles, "que permitan tanto su presentación telemática como su impresión en papel y su presentación física". Por otro, programas de liquidación, ligados a los modelos anteriores, con controles y restricciones internas, "que aseguren la correcta autoliquidación del impuesto, según la normativa aplicable". En tercer lugar, "la generación de una *nube de puntos* (PDF), que permita a la Administración tributaria su captación óptica, sin necesidad de grabar los datos".

Además de acceder a través de Internet, los contribuyentes "pueden acudir a las oficinas de la Administración tributaria madrileña, donde se elabora la declaración correspondiente con estos programas". Las líneas de desarrollo, en este ámbito, pasan "por generalizar el uso de estos programas entre los colectivos que prestan colaboración social, como gestores administrativos y asesores fiscales".

La utilización de las TIC para mejorar la presentación de declaraciones se centra en permitir la presentación y el pago telemático, tanto de la autoliquidación como de los documentos anexos, "liberando al ciudadano de acudir a las oficinas de la Administración tributaria".

En este sentido, la Consejería de Hacienda de la Comunidad de Madrid puso en marcha en junio de 2003, inmediatamente después de recibir las competencias gestoras, la presentación y pago telemático de la Tasa Fiscal sobre el Juego, excepto la modalidad de Bingo, dado que los cartones tienen la consideración de efectos estancados.

Así, desde 2003 se puede realizar a través de Internet la declaración y pago de los siguientes modelos: tasa fiscal de juego de rifas, tómbolas y combinaciones aleatorias; tasa fiscal de juego de casinos; tasa fiscal de juego de máquinas o aparatos automáticos; e impuesto sobre la instalación de máquinas en establecimientos de hostelería autorizados.

Por otro lado, en noviembre de 2003, "firmamos un convenio con el Colegio de Gestores Administrativos de Madrid, para la presentación telemática de las declaraciones correspondientes al modelo 620 Transmisión de vehículos usados; y, desde julio de ese mismo año, se permite la presentación y pago telemático del modelo 600 (operaciones societarias) en relación con la constitución de las Sociedades de Responsabilidad Limitada Nueva Empresa, a través del Centro de Información y Red de Creación de Empresas (CIRCE)".

En otro orden de cosas, la Comunidad de Madrid, junto con el resto de comunidades autónomas de régimen común, ha llegado a un acuerdo con el Colegio de Notarios de España para la presentación y pago telemático de determinadas operaciones documentadas en escritura pública, que necesitan ser despachadas por la Administración tributaria para su acceso al registro de la propiedad.

La puesta en práctica de este acuerdo permitirá que, a partir de 2006, estas operaciones sujetas al impuesto de Transmisiones Patrimoniales puedan autoliquidarse por vía telemática, recibiendo por este canal el despacho de la escritura.

Hidalgo afirma que se realiza un uso intensivo de las TIC para todas las actividades de gestión y control



Araceli Muñoz, directora general de Tributos de Valencia.

de declaraciones, mediante aplicaciones al efecto. "El núcleo del sistema está formado por la herramienta de Gestión Automatizada de Tributos Autonómicos, que soporta todas las fases de gestión de los tributos cedidos mediante una gestión integrada, sin procesos manuales paralelos".

Por otro lado, "contamos con una herramienta para la Valoración de Bienes Inmuebles, que utiliza la metodología aprobada por la Dirección General de Tributos y los valores base de zona, determinados mediante los oportunos estudios de mercado". Un módulo de esta aplicación permite la emisión de valores previos, a solicitud de los contribuyentes, en aplicación del derecho que les reconoce la Ley General Tributaria.

Por último, la Consejería de Hacienda cuenta con una aplicación que soporta todo el procedimiento de recaudación en vía de apremio de deudas tributarias y de otras deudas de derecho público.

Todas estas aplicaciones están interconectadas entre sí y con el sistema contable y presupuestario de la Comunidad de Madrid (SIEF), "lo que permite la generación de todos los documentos contables de aplicación del presupuesto de ingresos". Desde la consejería indican que la utilización masiva de las TIC en gestión tributaria permite la realización de controles cruzados, con ficheros provenientes de distintas fuentes.

"En Sucesiones, apuntan, el cruce de los ficheros de fallecidos y de las declaraciones presentadas permite detectar las declaraciones no presentadas".

"En el Impuesto de Patrimonio, se cruzan los ficheros de titularidad de bienes y las declaraciones presentadas, lo que permite detectar las no presentadas y omisiones en las presentadas. Y, por último, en ITP y AJD, el cruce de los índices notariales de escrituras otorgadas con relevancia tributaria y las declaraciones presentadas permite las no declaradas".

Todos los desarrollos informáticos de la Comunidad de Madrid se realizan a través del organismo autónomo Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid (ICM), dependiente de la Consejería de Hacienda. "ICM tiene asignada la

## La utilización de las TIC permite la presentación de las declaraciones y el pago telemático.

prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones de la Comunidad de Madrid. De esta manera, le corresponde la administración de los equipos físicos y lógicos de tratamiento de información y de las comunicaciones de cualquier especie, que se encuentren instalados en la misma".

En cuanto a la tecnología, para los entornos de bases de datos se utiliza Oracle Enterprise Server 8.1.7.4 (migrándose a 9.2.0.6) y S.O. Solaris 5.8.64 bits. Mientras que para la web, se trata de S.O. Solaris 5.8.64 bits, migrándose a Linux Reg Hat AS 3.0 en plataforma Intel, y servidor de aplicaciones Oracle IAS.

Por su parte, las herramientas de desarrollo son: Developer 4.5, 6i migrando a 10g; J2EE, JDK 1.4.2, Borland JBuilder y Eclipse; y Frontpage 2002.

## VALENCIA

En Valencia, Araceli Muñoz Malo, directora general de Tributos de la Conselleria de Economía, Hacienda y Empleo de la Generalitat Valenciana, explica que "la idea de Administración electrónica en el área de Tributos nació, en 1998, con el proyecto TIRANT (Tratamiento Integral de Recursos Autonómicos y Normalización Tributaria), para el desarrollo de un nuevo modelo de gestión tributaria en coordinación con la Agencia Estatal de Administración Tributaria".

En este marco, TIRANT "siempre ha tenido en cuenta la necesidad de desarrollar un sistema de asistencia al contribuyente". Fue a finales de 2001, cuando la Dirección General de Tributos, en colaboración con el Centro de Sistemas de Información de la Conselleria de Economía, Hacienda y Empleo, llevó a la práctica un sistema específico de ayuda al contribuyente.

"Dicho sistema, apunta, bautizado con el nombre de SAR@ (Sistema de Ayuda a la Recepción de Autoliquidaciones) ha evolucionado y se ha enriquecido a partir de su concepción inicial y de sus primeras materializaciones, tanto en servicios como en funcionalidades para el usuario".

El objetivo principal de SAR@ es reducir el tiempo dedicado al pago de impuestos y los desplazamientos físicos. Así, "el contribuyente evita las colas para conseguir el modelo; petición de ayuda para la cumplimentación; realización del pago presencial en oficina bancaria, y presentación de documentación en la Territorial".

Para conseguir estos fines, el sistema se apoya en cinco ejes fundamentales. Por una parte, en el aprovechamiento de Internet como nuevo medio de acceso a la Administración. Por otra, en el desarrollo de herramientas específicas para los colectivos de grandes presentadores, "que

permitan una interacción con los sistemas propios de gestión ya desarrollados por los profesionales, lo que facilita mejorar el rendimiento del sistema de ayuda, y fomentar su uso en las presentaciones masivas".

El tercer eje lo constituye la configuración de un amplio abanico de utilidades para los contribuyentes de *a pie*. El cuarto se basa en la utilización de firma electrónica avanzada y documentos en soporte electrónico, "con el fin de facilitar la tramitación presencial o telemática". El apoyo se completa con la ampliación de los medios para el pago de los tributos, "para crear alternativas al pago en ventanilla".

El proyecto consta de una serie de fases de complejidad técnica progresiva, cuyo desarrollo va unido a la habilitación de canales de pago de tributos más ágiles y adecuados a los nuevos cauces de presentación de declaraciones. "No obstante, advierte Muñoz, la secuencia de implantación de dichas fases ha de resultar necesariamente flexible, en función de las prioridades y de las necesidades de la gestión tributaria, por lo que algunas de las más complejas se encuentran en niveles más avanzados de desarrollo que otras más simples técnicamente".

El modelo 620 de Transmisiones Patrimoniales de Vehículos usados ha cumplido el proyecto piloto en todas las fases, seguido del modelo 600 de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, y de los modelos 045 de tasa fiscal de juego y el 046 de tasas en general.

Por otro lado, "en algunos casos, como el modelo 650 de Sucesiones y Donaciones, su complejidad de cumplimentación a través de Internet ha determinado la necesidad de prever programas de ayuda para su instalación local en los propios ordenadores personales de los contribuyentes, que se encuentran en estos momentos en fase de desarrollo".

Finalmente, "consideramos que todos los elementos de ayuda habilitados necesitaban de un entorno adecuado y de una presentación ágil e intuitiva para el contribuyente". De ahí que se haya creado un nuevo



Rafael Gimeno.

Portal Tributario que unifica todas las posibilidades de ayuda a la presentación, tanto telemática como presencial, así como otras informaciones de interés para los contribuyentes valencianos, como los medios de pago disponibles, los criterios interpretativos emanados en vía de consulta tributaria, la normativa aplicable, simuladores de cálculo de valores de referencia a efectos de la comprobación administrativa, servicios de listas de distribución, etc.

## La utilización de las TIC permite la presentación de las declaraciones y el pago telemático.

Rafael Gimeno Hernández, director del Centro de Sistemas de Información de la Conselleria de Economía, Hacienda y Empleo de la Generalitat Valenciana, explica que, "hoy en día, la unión entre las TIC y el área de Tributos es tan grande que la mayor parte de las decisiones estratégicas, en cuanto a la mejora de la atención al contribuyente, pasan por la utilización de las nuevas tecnologías".

Este responsable señala que TIRANT es un modelo de gestión plenamente relacionado con las TIC y, "en mayor medida, existe dicha relación en la configuración de las tres piezas del área de gobierno electrónico: el sistema SAR@, el portal de información tributaria, y la ampliación de los canales de pago". La utilización progresiva de tecnologías

como documentos PDF rellenables, códigos de barras de lectura óptica, firma electrónica avanzada y plataformas de transferencia de información electrónica, tanto con grandes presentadores como con entidades financieras, "ha permitido que los objetivos perseguidos se vieran cumplidos".

Gimeno explica los servicios ofrecidos por el sistema SAR@. Por lo que se refiere a SAR@-0, "en esta fase, se facilita de forma gratuita el modelo oficial a cumplimentar. Será un formulario en formato PDF rellenable por el usuario, con la misma validez que los preimpresos, y con el número de documento único, que lo identifica unívocamente, tanto ante las entidades financieras colaboradoras, como ante la administración tributaria. Se encuentra operativo para la mayoría de modelos tributarios".

En la fase SAR@-1, se ofrece un simulador en el portal tributario, semejante a un programa de ayuda, que proporciona el cálculo de la autoliquidación. "El usuario, desde la web, accede directamente a una

aplicación del Simulador (¿Qué me costaría si ...?), que muestra una página HTML desde la que debe introducir los valores que tienen influencia en la cuota a ingresar. Se encuentra operativa para el modelo 620 de transmisiones patrimoniales de vehículos usados y para determinados modelos 046 de tasas".

Por su parte, SAR@-2 tiene dos variantes. "La inicial se diseñó para el modelo 620 y los modelos 046 de tasas, donde el usuario, desde el simulador y tras pulsar un botón 'Generar modelo', activa la generación del modelo válido para su presentación en formato PDF, con los datos de cálculo ya incorporados, dejando listos para cumplimentar los datos personales (sujeto pasivo, presentador, transmisor, etc)". El nuevo diseño permite, para el

modelo 600, una presentación de información por apartados, y la posibilidad de carga de ficheros XML generados por el usuario, conforme a las especificaciones publicadas por la Conselleria, así como poder guardar parcialmente los datos del modelo, para continuar con su cumplimentación en cualquier otro momento o, incluso, generar plantillas de modelos para grandes presentadores.

En cualquiera de las dos variantes se genera un documento PDF "válido para su presentación con todos los datos calculados y validados por el sistema y con la inclusión, tanto de códigos de barras para su pago en cajeros automáticos, como de nubes de puntos bidimensionales, para comprobar la inalterabilidad del documento". Se encuentra operativa para los modelos 620, 600 y la mayoría de modelos 046 de tasas y precios públicos.

Por lo que respecta a SAR@-3, el director del Centro de Sistemas de Información de la Conselleria, señala que se permite que, en el momento de la presentación física a partir de modelos generados por SAR@-2, sea posible el pago en el momento, a través de la Pasarela de Pagos de la Generalitat, identificándose y autorizando al funcionario público.

En cuanto a SAR@-4, "a partir de los modelos generados en la fase 2, se permite su presentación telemática con firma electrónica avanzada de la Autoridad Certificadora de la Comunidad Valenciana, así como el pago mediante adeudo on line, a través de la Pasarela de Pago". Todavía no se encuentra disponible para ningún modelo por el problema de la documentación adicional generada por terceros y asociada a cada modelo.

Por último, SAR@-5 está enfocado a la presentación y pago telemático de modelos de forma masiva, por parte de los grandes presentadores.

Los entornos principales sobre los que se fundamenta SAR@ son el gestor de base de datos Oracle 9i y el servidor de aplicaciones OC4J (Oracle Container for J2EE). Por lo que respecta a tecnologías, son HTML,

# Las posibilidades de la Agencia Estatal Tributaria

La Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) considera las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) como un recurso más en sus actuaciones. El Director del Departamento de Informática Tributaria, Santiago Segarra Tormo, señala que "ofrecen soluciones para favorecer el cumplimiento de las obligaciones tributarias y para prevenir y corregir el fraude fiscal".

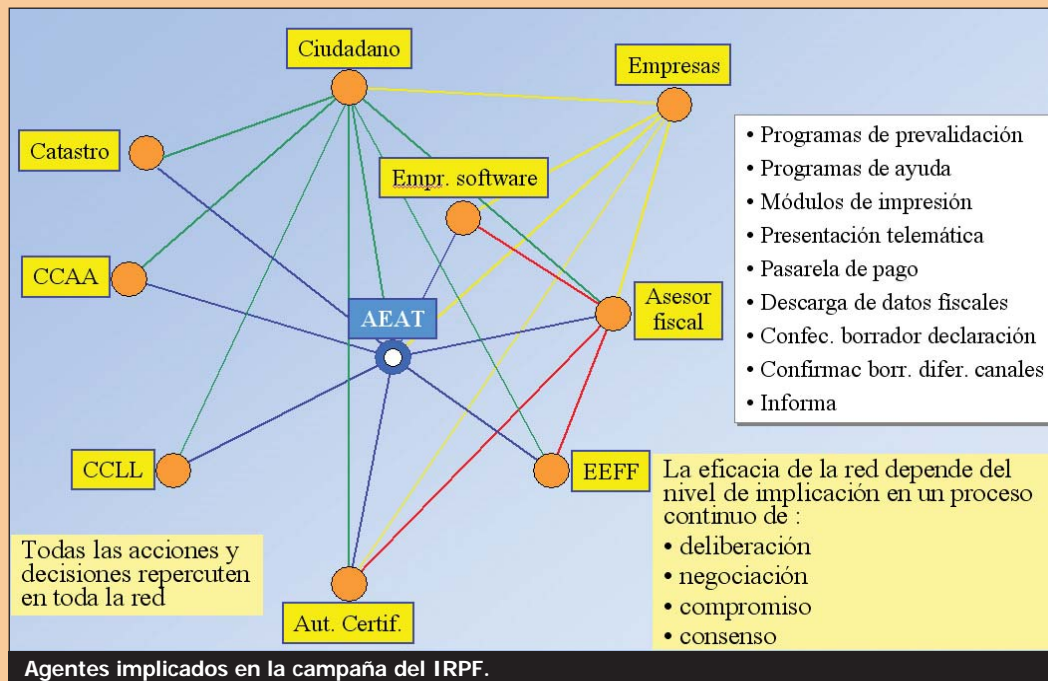
Segarra afirma que Internet constituye "una magnífica oportunidad" para que el ciudadano o empresa pueda interactuar con la AEAT, desde cualquier lugar y a cualquier hora de los siete días de la semana. "Permite, además, que la sociedad participe en la definición de planes de actuación, como es el caso del Plan de Prevención del Fraude, para el que se han recibido por Internet más de 500 sugerencias". "También permite conocer, añade, la percepción del usuario en tiempo real y conseguir la adecuada retroalimentación".

El Director del Departamento de Informática Tributaria explica que las TIC también permiten alcanzar acuerdos de colaboración con terceros en la gestión de los tributos. "Sería el caso de los acuerdos alcanzados con la FEMP, Comunidades Autónomas, Entidades Financieras, etc."

La AEAT dispone de un sólido sistema de información, que es el "resultado de más de 20 años de trabajo, al que se han incorporado las nuevas tecnologías. Disponiendo de información de calidad, no existe inconveniente en dar acceso al titular de los datos, para facilitarle el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, siempre y cuando se acredite adecuadamente".

## ESTRUCTURA

Segarra explica que el ciudadano es, cada vez más, protagonista en la definición de qué servicios y cómo deben ser prestados. "Su demanda actual se centra en que toda la tramitación pueda hacerse por Inter-



Santiago Segarra.

net. Esto supone pasar del concepto de servicios aislados a cadenas de servicios. Así, por ejemplo, en la campaña de IRPF 2004 podrá, no sólo presentar su declaración por Internet, sino recibir notificaciones y aportar imágenes escaneadas de justificantes que le sean requeridos. También, podrá combinar este canal con el de mensajes SMS, para recibir avisos de que se ha realizado determinado trámite".

Según Segarra, el sistema de información se estructura en forma

**En la campaña de IRPF se puede presentar la declaración por Internet, recibir notificaciones y aportar justificantes.**

de base de datos, que es única para todos los contribuyentes, impuestos y procedimientos (ZOS/ DB2). "Se ha desarrollado un sistema informacional para realizar el análisis multidimensional de la información (Linux)". La tecnología web es otra de las piezas claves. "Se basa en CWS (CICS Web Support), instalado sobre un mainframe, lo que ofrece plena escalabilidad para atender las puntas de carga de trabajo".

## ADAPTACIONES

El fin último de la Agencia Tributaria se centra en realizar las adaptaciones tecnológicas, organizativas, procedimentales y normativas necesarias para conseguir una serie de objetivos. Por una parte, aceptar los certificados electrónicos de identificación y la firma electrónica. "Actualmente, se reconocen los dispositivos de generación y de verificación de firma emitidos por 15 autori-

dades de certificación". Por otra parte, adaptarse a la dirección electrónica única como dirección virtual donde notificar actos administrativos.

Otro objetivo es permitir que otras Administraciones Públicas puedan solicitar por medios telemáticos, en nombre de los administrados, certificaciones administrativas, como las de estar al corriente en el cumplimiento de obligaciones fiscales. Así como "posibilitar, no sólo la presentación de declaraciones, sino también el pago por Internet de deudas tributarias".

Presentar recursos y cualquier escrito de impugnación por Internet constituye otro objetivo. Además de "consultar la imagen de las notificaciones, y acuses de recibo; gestionar la deducción anticipada; permitir disponer de información de los bienes y derechos de deudores; y servicios de ayuda on line, para gestionar la factura telemática". ☒

JavaScript y Oracle PL/SQL Web. En cuanto a SAR@-0, SAR@-2: "agrega Servlets, PDF, unidades PL/SQL, JSP, códigos de barras EAN 128 y códigos de puntos PDF417. Se incorpora un sistema desarrollado a medida, para parametrizar las propiedades de las casillas de cualquier modelo tributario y su relación con tablas de la base de datos".

SAR@-3 "agrega el enlace con la Pasarela de Pagos de la GV, por invocación SOAP desde los sistemas de back office y la pasarela. La comunicación con la entidad financiera es mediante mensajes de longitud fija sobre https y cifrado asimétrico (X.509) o simétrico (3Des). E incorpora los justificantes con el formato de Número de Referencia Completo (NRC)". SAR@-4 "agrega firma electrónica avanzada de la Autoridad de Certificación de la Comunidad Valenciana." Mientras que SAR@-5 "agrega la utilización de tecnologías XML (XML, XSD, XSL,...), J2EE y Webservices, junto al uso de plataformas desarrolladas por la propia Consellería, como Terminus o Aduana".

Con respecto a las firmas del sector tecnológico participantes en estas actuaciones, Gimeno explica que las empresas colaboran en los proyectos como adjudicatarias de los distintos concursos públicos que publica la Consellería, "dado que la mayoría de soluciones están basadas en desarrollos a medida". "En la actualidad, se trabaja con Informática de Alcance, del grupo Palluc, para la creación del frontal SAR@, y con las empresas Ingeniería de Software Avanzado e Informance Consultores Informáticos, para la integración en TIRANT".

En cuanto a las plataformas de transmisión electrónica de información, se trabaja, dentro del Terminus, con Informática de Alcance, Azertia y Getronics. El software de Plataforma de Pagos es de TbSolutions, en colaboración con Sistel. El principal proveedor de la tecnología instrumental es Oracle.

## ARAGÓN

Aragón ha puesto en marcha una serie de proyectos dirigidos a



una mejor gestión de los tributos cedidos. Según Francisco Pozuelo, director general de Tributos del Departamento de Economía, Hacienda y Empleo del Gobierno de Aragón, se enmarcan en dos líneas de actuación.

Por una parte, "dotar al funcionario, tanto de medios materiales, como de conocimientos necesarios en las tecnologías de la información, que permitan una mejor calidad y eficiencia en su trabajo. En este sentido, se ha modernizado el hardware y desarrollado nuevas aplicaciones informáticas".

Por otra, "la ayuda al ciudadano, favoreciendo el uso de los medios telemáticos (en especial Internet) a los contribuyentes particulares y a profesionales que, en representación de terceros, presentan sus declaraciones en la Dirección General de Tributos. En este sentido, se ha implementado un sistema de presentación y pago de tributos mediante Internet".

Pozuelo explica que las aplicaciones desarrolladas para ser usadas en la red están estructuradas con el objetivo de conseguir elevados índices de robustez, flexibilidad y prestaciones. "El diseño se ajusta al patrón *Model-View-Controller (MVC)*, con el fin de desacoplar los elementos integrantes de las capas de presentación, lógica de negocio y acceso a datos".

MVC (o arquitectura "Model 2", según la especificación inicial de JSP) es un patrón de diseño que define la arquitectura global de la aplicación,

proporcionando pautas que permiten clasificar las clases que la constituyen dentro de los niveles Model, View o Controller. "Es una buena solución al problema de estructurar aplicaciones, que de otra manera contendrían el código de las capas acceso a datos, de lógica de negocio y de presentación entremezclados, que dificulta enormemente su mantenimiento. La idea es que la comunicación entre niveles tenga lugar por canales claramente definidos".

Entre las ventajas que presenta la utilización de este diseño, Pozuelo destaca "la reducción de duplicidad de código; la centralización del control; el permitir asignar desarrolladores a cada uno de los niveles en función de sus conocimientos y experiencia, a la vez que colaborar mediante interfaces claramente definidos, lo que agiliza el proceso de desarrollo; y la simplificación del mantenimiento".

Una de las aplicaciones que más éxito está teniendo dentro de los distintos colectivos de profesiones (gestores, abogados, graduados sociales, etc.) es la presentación de declaraciones tributarias mediante Internet (YAFAR).

YAFAR permite que las obligaciones que se derivan de un hecho sujeto al Impuesto de Transmisiones Patrimoniales se realicen desde el despacho de un gestor, sin que éste tenga que personarse en las dependencias de la Dirección General de Tributos.

El procedimiento es el siguiente: "Supongamos que el hecho

imponible es la compra de un inmueble sujeto al Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales. Lo primero que hace el gestor es indicarle al notario que ha realizado la escritura pública de compra-venta que envíe la escritura digital (fichero informático con el contenido de la escritura) al departamento de Informática Tributaria".

Posteriormente, el profesional deberá confeccionar la autoliquidación. Para ello, utiliza el programa que se encuentra en la página del Gobierno de Aragón, y rellena un formulario simple con lo que obtiene la autoliquidación. Si el usuario lo considera necesario, puede consultar la escritura que el notario ha enviado a Informática Tributaria.

Si el resultado es una autoliquidación a ingresar, el sistema propone el pago y presenta en pantalla las entidades financieras colaboradoras. "El gestor selecciona la suya, introduce su número de cuenta y, al momento y sin necesidad de abandonar el programa, se realiza el cargo en cuenta". Cuando el cargo se ha realizado, el sistema presenta en la pantalla la autoliquidación debidamente confeccionada y validada, para su posterior presentación en el Registro de la propiedad correspondiente.

El director general de Tributos, del Departamento de Economía, Hacienda y Empleo del Gobierno de Aragón, afirma que una de las ventajas que representa YAFAR, tanto para la Administración como para los ciudadanos que se personan a entregar documentación en las oficinas tributarias, es que el tiempo de espera se ha disminuido considerablemente, debido a que el sistema recibe alrededor del 30% de los expedientes del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales.

Otra ventaja del uso de las tecnologías de la información es que permite ayudar a determinados contribuyentes a realizar sus autoliquidaciones. "En algunos casos, es la propia Administración quien les confecciona la autoliquidación, tanto en Transmisiones Patrimoniales como Sucesiones".

"Las nuevas tecnologías, indica, permiten que estemos en con-

Telefonica

Microsoft®

accenture

## Seminario

Gobierno electrónico  
en el área de Tributos

Madrid, 5 julio de 2005

Colegio Ingenieros de Caminos.  
Almagro, 42.  
28010 Madrid.

## En preparación

20 DE SEPTIEMBRE

Gobierno electrónico en  
Seguridad y Defensa

5 DE OCTUBRE (TOLEDO)

Planes de modernización  
autonómicos y locales

19 DE OCTUBRE

Cooperación de proveedo-  
res TIC con las AA.PP.

9 DE NOVIEMBRE

Gobierno electrónico  
en el área de Justicia

## 09:15 Bienvenida

D. José García Méndez. Director de la revista "Sociedad de la Información".

## 09:30 La experiencia en la Agencia Estatal de Administración Tributaria

D. Santiago Segarra. Director de Informática Tributaria. Agencia Estatal de Administración Tributaria. Ministerio de Economía y Hacienda.

## 10:00 Elementos de software en el área de Hacienda

D. Joaquín Potel. Director de Soluciones. Microsoft Ibérica.

## 10:10 La experiencia en la Generalitat Valenciana

D. Rafael Gimeno Hernández. Director del Centro de Sistemas de Información. Consellería de Economía, Hacienda y Empleo. Generalitat Valenciana.

## 10:40 El Gobierno electrónico y las organizaciones tributarias del futuro

D. Joaquín Bas Moneris. Socio. Accenture.

10:50 Turno de preguntas. 11:10 Pausa café

## 11:30 La experiencia en Navarra

D. José Ignacio Pérez de Albéniz. Director Gerente de Hacienda Tributaria. Departamento de Economía y Hacienda. Gobierno de Navarra.

## 12:00 La experiencia en Castilla y León

Dª Georgina de la Lastra Leraña. Secretaria General. Consejería de Hacienda.

## 12:30 La experiencia en Asturias

Dª Raquel Pereira. Directora General de Finanzas y Hacienda. Consejería de Economía y Administración Pública.

## 13:00 La experiencia en la Comunidad de Madrid

Dª Engracia Hidalgo Tena. Consejera de Hacienda y Presidenta de Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid (ICM). Comunidad de Madrid.

13:30 Turno de preguntas. 13:50 Clausura.

## Cuota de inscripción

- Funcionarios Sector público: Gratis.  
 Sector privado\*. 290 euros (IVA incluido).  
 (\*) Sujeto a aceptación por patrocinadores.

## Forma de pago

- Transferencia, mencionando nombre del inscrito, a favor de: Socinfo SL. Cajamadrid. 2038.2490.06.6000.209153, enviada antes de la fecha del evento.  
 Cheque nominativo a la entrada.  
 Tarjeta de crédito Visa o Master Card.  
 Nº \_\_\_\_\_  
 Fecha caducidad \_\_/\_\_/\_\_.

## Información inscripciones

Tel./fax: 916-319-696.  
 administracion@socinfo.info.  
 www.socinfo.info

## Inscripción Evento TIC: "Tributos"

Deseo que me inscriban como asistente a este evento:

D: .....  
 Cargo: .....  
 Empresa: ..... Ciudad: .....  
 CIF/DNI: ..... C.P.: .....  
 Domicilio: .....  
 Teléfono: ..... Firma  
 e-mail: .....

(\*) Enviar e-mail (socinfo@socinfo.info) o fax (916-319-696) para recibir confirmación.

De conformidad con la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, Ud. queda informado de que sus datos de carácter personal van a formar parte de un fichero automatizado del que es responsable SOCINFO. Asimismo, al facilitar los datos solicitados, Ud. presta su consentimiento para poder llevar a cabo el tratamiento de los datos personales para las siguientes finalidades: a) Envío de publicidad de actividades promovidas por SOCINFO y de las empresas patrocinadoras. b) Asistencia al evento para el que se envían los datos y otros futuros que puedan organizarse. Del mismo modo, le informamos que otorga su consentimiento para la cesión de sus datos a las personas que intervengan en los actos organizados por SOCINFO, y a sus patrocinadores, pudiendo ejercitar sus derechos de acceso, rectificación o cancelación, así como revocar su consentimiento enviando una comunicación a la dirección arriba indicada.

continua comunicación para la consulta de datos entre distintas administraciones, lo que hace que se pueda dar al contribuyente una mejor atención, y que el propio funcionario pueda desempeñar con más eficiencia su trabajo, sobre todo en Inspección de Tributos".

La plataforma de presentación telemática de impuestos del Gobierno de Aragón está desarrollada sobre la plataforma Java 2, Enterprise Edition (J2EE), y emplea Java ServerPages (JSP), Servlets, Enterprise JavaBeans, JDBC 2.0 para los accesos a base de datos y JavaBeans.

La plataforma J2EE facilita la portabilidad de los sistemas y su implantación sobre cualquier servidor de aplicaciones que implemente este estándar, "pudiendo implantarse con poco esfuerzo en cualquiera de los servidores de aplicaciones existentes en el mercado: IBM WebSphere 3.5 o 4.0; BEA WebLogic 5.x o 6.x; Oracle 9i AS, OrionServer 1.5, iPlanet AS 6.x, JBoss 2.x, etc".

El número de empresas que dan soporte al Gobierno de Aragón y, en particular, a la Dirección General de Tributos es amplio. "Cabe destacar, en primer lugar, la propia entidad de derecho público del Gobierno de Aragón Aragonesa de Servicios Telemáticos, encargada, entre otras cosas, de que las redes de comunicaciones funcionen correctamente".

#### AYUNTAMIENTO DE VITORIA

El Ayuntamiento de Vitoria, como paso previo a la implantación de la e-administración, ha trabajado en la creación de un sistema de Información en el Área de Tributos (Sistema de Información de Ingresos -SI2), para dar un soporte adecuado a la misma. Begoña Orcasitas Landa, directora del Departamento de Nuevas Tecnologías del Ayuntamiento de Vitoria, apunta que se trata de "un sistema de gestión integral e integrada de los ingresos del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, que ha permitido unificar, normalizar y agilizar los procesos de tramitación".

Orcasitas explica que se ha puesto en marcha un proyecto de Atención Integral al Ciudadano,



Begoña Orcasitas.

cuyo objetivo es mejorar la prestación de servicios desde el ayuntamiento, "de tal manera que el ciudadano pueda interactuar de forma integral con el ayuntamiento de forma presencial, telefónica, o mediante Internet".

### Una de las aplicaciones más exitosas en Aragón es la presentación de declaraciones tributarias a través de Internet.

Orcasitas explica que el sistema de información de ingresos soporta todos los procesos y funciones contemplados en la gestión municipal de ingresos y proporciona, de manera *on line*, información de todas las fases del proceso. "Los objetivos cumplidos del sistema son los siguientes: registrar, identificar y clasificar todos los ingresos que se producen en el ámbito del ayuntamiento. Este registro contiene todos los datos de definición necesarios para el funcionamiento del sistema".

El sistema contiene el censo del ayuntamiento correspondiente a cada tributo. "Para cada censo se tienen datos generales y técnicos, los titulares, si tienen recargos o bonificaciones, y si están exentos. El censo es el punto de partida para poder realizar las facturaciones, tanto periódicas como ocasionales".

El sistema gestiona los cobros. "Pueden corresponder a recibos, órdenes de ingreso o ingresos globales. Además, el cobro puede realizarse en ventanilla municipal, en cuen-

ta del ayuntamiento, en entidad financiera con conexión o por Internet".

Para los recibos que no han sido cobrados en periodo voluntario, el procedimiento de recaudación gestiona la vía de apremio y el embargo, así como la generación de datos y prescripciones. Se lleva la gestión de los fraccionamientos y/o aplazamientos solicitados por el ciudadano.

Asimismo, el sistema lleva la gestión de las notificaciones de los diferentes documentos que deben ser transmitidas al ciudadano. Las vías de notificación son correspondencia, ventanilla, o BOTHA. Cuando es necesario devolver un cobro al ciudadano, el sistema realiza una gestión ágil e integra por las diferentes causas de devolución. "También permite gestionar las reclamaciones o recursos que el ciudadano puede interponer a la admi-

nistración". El sistema de ingresos está enlazado con el sistema contable automáticamente.

Para estas actuaciones, se ha utilizado arquitectura de cliente-servidor, con una plataforma de desarrollo Cool-Plex, siendo el servidor un AS/400, y, en Internet, ejecución de aplicaciones web con webSphere, desarrollada en tecnología J2EE.

#### NAVARRA

Uno de los objetivos del Plan de Modernización del Gobierno de Navarra es el acercamiento al ciudadano, mediante medios telemáticos, de los servicios que presta la Administración.

Angel Sanz Barea, director general de la Dirección General para la Sociedad de la Información del Departamento de Economía y Hacienda del Gobierno de Navarra, explica que una de las principales actuaciones que el Gobierno autonómico está realizando es la ejecución del proyecto de Gobierno electrónico

de la Hacienda Tributaria de Navarra. "Su objetivo es el avance en materia de Administración electrónica para ofrecer servicios a los ciudadanos, que les permitan cumplir sus obligaciones tributarias de la forma más conveniente". Se trata de "ofrecer dichos servicios telemáticos con calidad y valor añadidos, satisfaciendo tanto los requerimientos funcionales, como los objetivos descritos y facilitando la obtención de los beneficios que se esperan".

Así, Sanz indica que se han creado numerosos servicios de usuario final, como formularios electrónicos para hacer las declaraciones y consultarlas posteriormente, pago telemático de estas declaraciones, etc. "Se han creado, también, servicios de aplicación que integran directamente las aplicaciones de los colaboradores con los sistemas de información de Hacienda".

Según Sanz, "todo esto se hace mediante tecnología web, como formularios y servicios web XML para el intercambio de información entre sistemas. Como se desprende, se utilizan estándares abiertos y, aunque la plataforma tecnológica del Gobierno de Navarra es Microsoft, mediante el uso de servicios web XML se interopera con sistemas muy diversos, como los hosts de las entidades bancarias o los sistemas de gestión de los asesores".

El sistema que se está implantando tiene entre sus objetivos permitir a los ciudadanos y empresas el llamado autoservicio tributario, "actuando como la cara única de la Hacienda Tributaria y permitiendo efectuar gestiones administrativas 24 horas al día, siete días por semana, sin necesidad de intervención de un empleado público".

"Otra funcionalidad importante del sistema", destaca, "es permitir que ciudadanos y empresas gestionen su relación con el Gobierno de Navarra y la Hacienda Tributaria de la Comunidad Foral de modo similar al que gestionan sus cuentas bancarias, a través de soluciones de banca electrónica, pudiendo consultar sus datos personales, fiscales y la historia de transacciones, deudas pendientes, pagos, formularios enviados, notificaciones recibidas, certificados, etc".

Joaquín Bas Moneris. Socio. Accenture.

## El Gobierno Electrónico y las organizaciones tributarias del futuro

**D**E la transacción al contribuyente. Así podríamos describir la evolución que las organizaciones tributarias han realizado desde la incorporación de herramientas para el manejo de grandes volúmenes de transacciones en los años 80 hasta la visión centrada en el contribuyente, característica de nuestros días.

¿Qué podemos esperar a partir de ahora? Bien, tomemos una hipotética máquina del tiempo y viajemos con destino al futuro a ver qué nos encontramos.

### TENDENCIAS

Pero antes de poner rumbo al futuro, conviene hacer un breve recorrido por el presente, analizando las principales tendencias y generadores de cambio en el sector. A continuación se mencionan algunas de las más relevantes:

- Contención de la presión fiscal. La opinión de los ciudadanos parece clara. El 65,3% de los españoles cree que se pagan muchos impuestos, mientras que sólo un 2,2% afirma que se paga poco, y un 24,7% considera que en España se pagan más impuestos que en otros países de Europa (datos del CIS).

- Continuación del proceso de transferencia de competencias desde la Administración Central hacia las Autonomías y Corporaciones locales y actualización del modelo de financiación.

- Coordinación entre administra-

ciones en sus tres niveles (central, autonómico y local).

- Expectativas cada vez más altas por parte de las empresas (servicios diferenciales, simplicidad en las interacciones), las administraciones tributarias (reducción de costes, incremento del porcentaje de cumplimiento) y los contribuyentes (diferentes canales de interacción, seguridad y privacidad en las transacciones, servicio de calidad).

- Evolución tecnológica. Ancho de banda ilimitado, nuevos modelos de prestación basados en nuevas infraestructuras, desarrollo de tecnologías Web, etc.

- Relación con el sector privado. Asunción por parte de empresas privadas de un papel más amplio (asesoramiento, presentación, recaudación).

- Globalización. Supone un uso cada vez mayor de Internet en detrimento de los canales tradicionales.

Las tendencias descritas hacen pensar que la innovación en la próxima década puede venir caracterizada por la capacidad para disminuir el esfuerzo y carga de trabajo requeridos tanto para la comunidad de ciudadanos/contribuyentes como para las propias organizaciones tributarias. Esto hará que las organizaciones tributarias asuman un papel proactivo, se centren en el manejo del riesgo y de las relaciones, fomenten la integración con otras

agencias y organizaciones tributarias y aseguren la realización de transacciones en tiempo real.

### ORGANIZACIONES TRIBUTARIAS

Teniendo en cuenta lo anterior, el hipotético futuro que vislumbramos desde nuestra máquina del tiempo, con sus motores ya a pleno rendimiento, está compuesto por organizaciones tributarias caracterizadas por aspectos tales como:

- Gestión de relaciones a largo plazo. Un conocimiento profundo del contribuyente permitirá adecuar los servicios a sus necesidades. Para ello, es necesario contar con mecanismos para la obtención de la información y control de calidad de los datos.

- Gestión de riesgos. Los riesgos financieros y de fraude afectarán a

resolver sus necesidades de transacción con las Administraciones en un único punto de acceso, sin tener que conocer las competencias de cada una de ellas. Por ello, la coordinación entre administraciones en términos de información y servicios ofrecidos será un factor crítico de éxito.

- Marketing. En el futuro, será necesario contar con un conjunto de técnicas de Marketing (basadas en sistemas CRM) para crear una imagen de marca fuerte y una cultura de cumplimiento y equidad.

- Servicios compartidos. Mejoran la prestación de servicios y reducen el coste de los mismos. El planteamiento propuesto es mantener los procesos clave y compartir los procesos comunes no críticos.

- Análisis de la cadena de suministro. Utilización de técnicas de gestión de la cadena de suministro puesto que será requerida una potente capacidad operativa.

- Gestión de la ejecución. Medición permanentemente de los resultados y flexibilidad para ajustar las operaciones y los recursos a los resultados obtenidos. El cuadro de mando de gestión será una herramienta fundamental para la toma de decisiones.

Una vez de vuelta al presente, tras este interesante de viaje, finalizamos con una recomendación para todo aquél que esté interesado en un mayor detalle de lo que aquí se expone. Se trata del artículo *"High-Performance Revenue Agencies in the Future"*, de Mark Store, David Regan y Christian Stauffer publicado en *"Revenue Matters: Achieving High Performance in Taxing Times"*, publicación de Accenture editada por Montgomery Research. ☒

**En el futuro, las organizaciones tributarias deberán contar con un conocimiento profundo del contribuyente para adecuar sus servicios.**

la definición de la estructura y operaciones de las organizaciones tributarias. Se debe dejar claro al contribuyente que el cumplimiento de las obligaciones tributarias resulta más cómodo y barato que el no cumplimiento. Actualmente, un 53% de los españoles cree que existe bastante fraude, un 23,8% que mucho, y un 12,5% considera que poco (Datos del CIS). Es importante mencionar la iniciativa que ya ha tomado la AEAT con su Plan de Prevención del Fraude para solventar esta situación.

- La Administración como un todo. Los contribuyentes desean



Joaquín Bas.

 Joaquín Bas Moneris. Tel. 932-271-008.  
joaquin.bas@accenture.com. www.accenture.es.



Los servicios que ofrece el sistema se han clasificado en cuatro grupos en función del contenido y los tipos de usuarios. Por un lado, están los servicios que se ofrecen a los ciudadanos, bien cuando actúan en su propio nombre o bien en nombre y representación de otro ciudadano o empresa. "Los servicios a los ciudadanos incluyen los de Gobierno electrónico básicos que podrían aplicarse a cualquier departamento del Gobierno de Navarra y los servicios de Hacienda específicos".

Las gestiones individualizadas en el momento, en el ámbito de las recepciones, son diversas. Por una parte, la presentación de cualquier tipo de documentos, como formularios de todo tipo (declaraciones de impuestos, solicitudes, renunciaciones, etc.) y presentación de cualquier documento de texto libre (Registro General). Y, por otra, pago de cantidades ligadas a la presentación de un documento o no (pago de impuestos, tasas), o a la existencia de una deuda; y presentación y pago de declaraciones, como combinación de los dos apartados. "La culminación del proyecto permitirá el suministro de información a quien es su legítimo destinatario, practicando en su caso la notificación con efecto administrativo".

Como servicios concretos, Sanz cita la consulta de la situación fiscal del contribuyente; datos fiscales o imputaciones recibidas de terceros, ordenadas y contrastadas por las puestas de manifiesto por el propio contribuyente; obtención de certificaciones de todo tipo; y práctica de notificaciones.

En cuanto a las actualizaciones de información, "en determinados casos, el conocimiento de errores en la información podrá dar lugar a un suministro de información que podrá implicar la actualización *on line* de las bases de datos. Lógicamente, existirá un histórico de transacciones realizadas, consultable por cualquier interesado".

En cuanto a gestiones masivas, "se posibilitan mediante un conjunto de informaciones; en este momento registros que forman un fichero cuyo tratamiento podrá



Ángel Sanz.

desencadenar un gran número de procesos, bien en el momento, si el sistema es capaz de hacerlo, bien posteriormente".

Por esta modalidad, utilizando el C.E.S. (Comunicación Electrónica Segura), se pueden presentar grupos de solicitudes, declaraciones, pagos, etc. "En el momento de recibir la solicitud, se acusa recibo y, al momento o después, se da aviso del proceso y de su resultado".

Todos estos servicios se irán implantados en una plataforma

telemática, que permita la personalización de las transacciones, en función de los criterios que en cada momento se decidan y contando con un sistema de gestión del conocimiento "que nos permita *ir aprendiendo* del propio quehacer diario."

Según el Director General, esto supone, al final, "una Hacienda con paredes de cristal, en la que el interesado conocerá la situación de todos los procedimientos". Los servicios a los empleados públicos consisten en servicios relativos a gestión administrativa de los servicios a los ciudadanos o consultas de información de historia fiscal o de los servicios telemáticos. Por último, los servicios de administración son "los necesarios para la gestión del correcto funcionamiento del sistema, como la administración de los usuarios y de los propios servicios."

A la vista de los objetivos del proyecto, la solución se diseñará para proporcionar una serie de beneficios. Para los ciudadanos y empresas, serán el aumento del número de servicios prestados; la ampliación de su contenido; la mejora en la calidad, en términos

de seguridad, disponibilidad, fiabilidad y ergonomía; la introducción de nuevas formas de interacción con el Gobierno de Navarra, basadas en la comunicación directa entre sistemas sin necesidad de intervención humana directa; y la posibilidad de incorporar los servicios del Gobierno de Navarra en sus procesos de negocio.

Para las entidades colaboradoras, las ventajas serán la integración de sus sistemas de gestión con los de la Hacienda, para posibilitar el intercambio de información; posibilitar el acceso de estas entidades a la información necesaria para facilitar su trabajo; la posibilidad de entrega de información en Hacienda, tanto de forma individual como colectiva; y facilidades en la gestión de la representación.

Mientras que para los empleados públicos, los beneficios se centrarán en las nuevas herramientas para la atención al contribuyente, la gestión administrativa y el acceso a la información tributaria; y en la reducción de las tareas de gestión administrativa, en beneficio de tareas de valor añadido. ☒

## La plataforma telemática andaluza recauda 25,6 millones de euros por Internet

Los ciudadanos andaluces han podido experimentar este año una importante novedad en su relación con Hacienda, gracias a la aplicación de las nuevas tecnologías que su gobierno autonómico ha llevado a cabo. En concreto, la Consejería de Economía y Hacienda de la Junta de Andalucía puso en marcha el pasado mes de diciembre un servicio para facilitar a los contribuyentes el cumplimiento de sus obligaciones tributarias desde el ordenador de su casa, sin necesidad de desplazarse a las oficinas públicas y entidades financieras.

El consejero de Economía y Hacienda de la Junta de Andalucía, José Antonio Griñán, acompañado por la consejera de Justicia y Administración Pública, María José López, anunció posteriormente que ya se habían recaudado 25,6 millones de euros a través de esta plataforma telemática.

Griñán ofreció un primer balance sobre los resultados explicando que se han adherido al servicio 17 entidades financieras y se han tramitado 13.304 documentos a través de la Plataforma telemática de pago y presentación de tributos.

### SEGURIDAD

En su comparecencia, el consejero explicó, sobre la seguridad del servicio en Internet, que se utiliza un sistema de clave asimétrica, con el que se asegura que no exista suplantación de la identidad y la integridad, para que no puedan modificarse los contenidos. El sistema evita también que el declarante pueda negar su firma, y garantiza la confidencialidad, para que nadie que no esté autorizado pueda leer el mensaje.

Griñán destacó que la plataforma telemática de pago ha demostrado ser una eficaz herramienta de trabajo para los profesionales y, también, para los contribuyentes en general. Esto es así, según dijo, porque permite la gestión de tributos y otros ingresos en línea de forma cómoda, rápida y segura, obteniendo justificantes garantizados por la Junta de Andalucía.

Por lo que respecta a los requisitos para su utilización, sólo se exige disponer de conexión a Internet, de visor de documentos PDF y de certificado digital de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre. ☒

José Juan Malo Sastre. Gerente de Atención Ciudadana. Telefónica Empresas.

## “La tecnología debe mejorar la gestión interna y la comunicación con los ciudadanos”

**C**ÚAL ha sido su trayectoria profesional dentro de Telefónica?

Antes de incorporarme a Telefónica, desarrollé mi carrera en diferentes empresas de servicios informáticos como ENTEL, SDI y Siemens.

En diciembre de 2000, comencé en Telefónica Sistemas, donde he dirigido diferentes grupos de profesionales en la ejecución de proyectos de consultoría, desarrollo e integración en entorno web, principalmente, en el sector público.

Entre todos los proyectos, destacaría el Censo de Población y Viviendas 2001 por Internet del INE y el Portal de Promoción Turística de Turespaña.

Actualmente, desde hace poco más de un año, dirijo el área de Atención Ciudadana en la línea CRM.

**¿Qué significa para usted la Atención al Ciudadano?**

El sector privado lleva tiempo implantando CRM, que es la suma de estrategias, procesos y aplicaciones encaminadas a la fidelización del cliente mediante el conocimiento de sus necesidades y la personalización de la oferta.

Quizás el sector bancario sea el que más ha avanzado en este sentido, con la implantación de canales presenciales de relación con sus clientes: Contact Center, Internet, SMS, etc.



José Juan Malo.

Nuestra línea de negocio CRM cuenta con una amplia experiencia tanto en el sector privado como en el sector público, en el que llevamos años trabajando en soluciones CRM de emergencias públicas (112, policía, bomberos, sanidad, etc.).

Creo que es el momento de que la Administración aproveche todas las tecnologías y experiencias en CRM para dar respuesta a las exigencias del ciudadano de hoy, mejorando los canales habituales de relación (presencial y telefónico) y abriendo nuevos (Internet, e-mail, SMS, etc).

**“Es el momento de que las Administraciones Públicas aprovechen las tecnologías CRM para dar respuesta al ciudadano”.**

**¿Cómo debe abordarse un proyecto de Mejora de Atención Ciudadana?**

Debemos trabajar en cuatro líneas fundamentales. Primero, utilizando una metodología adecuada, en la que se definan claramente las siguientes fases: Diagnóstico de la situación de partida, definición de los objetivos que se quieren conseguir y diseño del Plan de Acción.

En segundo lugar, conociendo la organización. La implantación de CRM puede suponer algún cambio en los procesos organizativos, por lo que hay que conocer previamente los procesos y departamentos que se van a ver involucrados y analizar la eventual necesidad de cambios,

La tercera línea se refiere a gestionar el cambio. No hay que olvidar que las organizaciones están principalmente formadas por personas

(funcionarios y técnicos) a los que hay que explicar claramente el impacto que tendrán las nuevas herramientas que van a utilizar en su forma de trabajar y en sus resultados. Además, para conseguir el éxito final, debe haber un fuerte compromiso de los principales gestores del ayuntamiento, empezando por el propio alcalde.

Finalmente, la tecnología debe ser la herramienta básica para mejorar la gestión interna y las comunicaciones con los ciudadanos. Existen alternativas en modo inversión o modo servicio para

acceder a ella y, en ambos casos, debe hacerse sobre plataformas escalables, es decir, sabiendo que los servicios que se van a prestar serán cada vez mayores y que deberemos crecer sobre los sistemas existentes.

**En Telefónica se otorga gran importancia al ciudadano y a la Administración. ¿Cuál es su propuesta?**

Disponemos de profesionales preparados para ayudar a la Administración a abordar las distintas fases que he comentado antes.

Además, hemos diseñado una solución modular DIDO SAC 010, que facilita a los ayuntamientos y diputaciones la rápida puesta en marcha de una Plataforma Multicanal de Atención Ciudadana. Dispone

de un módulo para gestionar cada uno de los canales de comunicación con el ciudadano: presencial, telefónico, Internet y SMS/MMS.

Una de sus principales ventajas es la utilización de un repositorio de información único para todos los canales basado en un gestor de contenidos que resuelve el grave problema de la dispersión y falta de uniformidad de la información. Igualmente facilita la actualización y mantenimiento de dicha información al hacerse una vez y en un único punto.

El módulo de Atención Presencial consiste en una completa aplicación que permite al funcionario, desde un único puesto, recepcionar al ciudadano, facilitarle cualquier información general o sobre trámites, registrar un aviso o queja e iniciar un trámite administrativo.

El módulo telefónico, mediante un número 010, facilita el trabajo del operador, proporcionando, prácticamente, los mismos servicios que el canal presencial. Además, dispone de un Portal de Voz con reconocimiento automático y síntesis de voz que proporciona un servicio 24x7 en la atención telefónica.

El módulo de Internet dispone de un Portal del Ciudadano que permite acceder a cualquier información del municipio o realizar trámites con o sin firma electrónica desde casa.

El canal SMS/MMS es una vía útil para consultas, notificaciones o avisos desde o hacia el Ayuntamiento.

En definitiva, el cliente puede utilizar uno o varios de estos módulos, según se adapten a su estrategia y planes de inversión. ☒

☒ José Juan Malo Sastre. Tel.: 913-375-400.  
e-mail: [jjmalo@telefonicasoluciones.com](mailto:jjmalo@telefonicasoluciones.com).