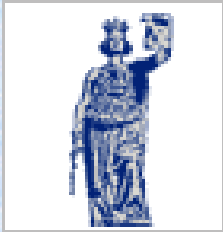


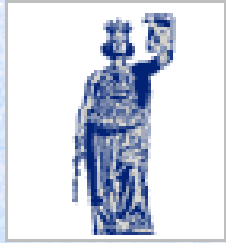
# **Plan de Modernización Hacienda Tributaria de Navarra**

**Proyecto de Servicios Telemáticos**



## Plan de Modernización Hacienda Tributaria de Navarra

- **Navarra es:**
- - **Comunidad Foral con 600.000 habitantes**
- - **Tradición histórica de autogobierno**
- - **En el ámbito tributario**
  - **Hacienda pequeña, pero completa**
  - **Se rige por el sistema Convenio Económico**
  - **Amplias facultades en materia tributaria**
    - **Sistema tributario propio**
    - **Capacidad normativa y capacidad de gestión**



## Plan de Modernización Hacienda Tributaria de Navarra

### Datos de los principales impuestos

#### IRPF

412.000 declarantes

280.000 declaraciones

#### IVA

43.000 declaraciones trimestrales

1.500 declaraciones mensuales

#### I. SOCIEDADES

12.000 declaraciones



## Plan de Modernización Hacienda Tributaria de Navarra

- Año 2001 Gobierno de Navarra aprueba el **II Plan Estratégico de Modernización**
- **Ejes del Plan**
  - El ciudadano como centro de la actividad administrativa
  - Portalización de los servicios que ofrece la Administración
  - Un sistema de gestión del conocimiento
  - Un sistema de gestión de cambio
  - La Administración como prestadora de servicios de calidad a los ciudadanos
  - Un sistema de seguridad
  - Mantenimiento de un nivel de servicios: mejora de la eficiencia, reducción de costes, eliminación de trabas o trámites que no aportan valor



## Plan de Modernización Hacienda Tributaria de Navarra

- **Objetivos del Plan**

- Incremento cuantitativo y cualitativo en la satisfacción de demandas de los ciudadanos
- Integrar sistema de información para mejorar el funcionamiento de la Administración y ofrecer servicios de valor añadido
- Conseguir una organización basada en el trabajo en equipo, la gestión del conocimiento y la obtención de resultados que atiendan las necesidades del ciudadano.
- Refuerzo de herramientas de planificación, seguimiento y control para mejorar procedimientos.
- Ofrecer al ciudadano servicios próximos, eficientes y completos.
- Evolucionar hacia una entidad de calidad: fiable, con capacidad de respuesta, competente, creíble, segura, de fácil acceso y comprensión.

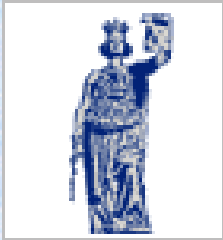




## Plan de Modernización Hacienda Tributaria de Navarra

- INSTRUMENTOS

- Nuevas tecnologías de la información
- Personas: equipos multidisciplinares compuestos por expertos tributarios, expertos en organización y sistemas de la información y empresas públicas, mixtas o privadas, desarrolladoras de las aplicaciones.



## **Plan de Modernización Hacienda Tributaria de Navarra**

### **MISIÓN DE LA HTN**

**La HTN es la organización responsable de la aplicación del sistema tributario navarro.**

**Para ello le corresponde coordinar adecuadamente todos los elementos personales, materiales, y técnicos,**

- para lograr una correcta y eficaz gestión y recaudación de los tributos**
- a fin de alcanzar un escrupuloso y general cumplimiento de la normativa fiscal**
- sin menoscabo de la seguridad jurídica del contribuyente, con minimización de la presión fiscal indirecta**

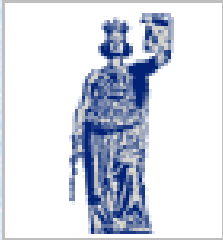


## Plan de Modernización Hacienda Tributaria de Navarra

### EJES DE LA MODERNIZACIÓN

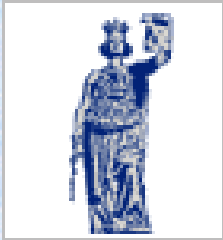
- ✓ Incentivo del cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.
- ✓ Control tributario eficaz y eficiente.
- ✓ Utilización de las nuevas tecnologías.
- ✓ Política de personal.





## **Plan de Modernización Hacienda Tributaria de Navarra**

**Incentivo del cumplimiento voluntario de  
las obligaciones tributarias.**



## Plan de Modernización Hacienda Tributaria de Navarra

### Incentivo del cumplimiento voluntario de las obligaciones

- **Administración Tributaria al servicio del ciudadano.**
- **Refuerzo de la información y asistencia al contribuyente:  
Transparencia.**
- **Nuevos canales de comunicación: Recursos presenciales,  
telefónicos y telemáticos.**
- **Nuevos interlocutores: Contribuyentes, Representantes /  
colaboradores, Otras Instituciones**
- **Simplificación normativa y administrativa.**

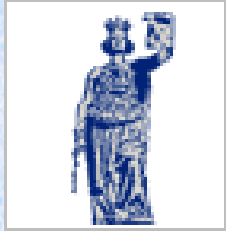
**En definitiva, prestación de servicios de calidad al contribuyente para mejorar el cumplimiento voluntario.**



## Plan de Modernización Hacienda Tributaria de Navarra

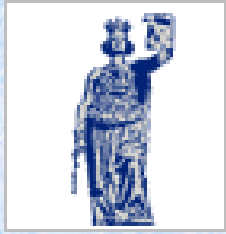
- **Administración Tributaria al servicio del ciudadano**
  - **Ventanilla única de atención de servicios al ciudadano**
    - **Canal presencial: 242.000 atenciones**
    - **Canal telefónico: 158.000 llamadas**
    - **Correo electrónico: 1.646 e-mails (no incluye IRPF)**
    - **Canal telemático a través del portal del contribuyente: plataforma telemática del Gobierno de Navarra.**





## Plan de Modernización Hacienda Tributaria de Navarra

- Portal de Hacienda Tributaria de Navarra
  - Información
    - Normativa fiscal y Resoluciones del TEAFNA. Buscadores.
    - Calendario del contribuyente
    - Criterios tributarios de las Secciones gestoras
    - Guía sobre documentación y trámites más frecuentes
    - Valoración de inmuebles y vehículos
  - Declaraciones
    - Generador de impresos
    - Solicitud de impresos personalizados
    - Programas de ayuda
    - Simulador IRPF
    - Oficina virtual: trámites on line



Plan de Modernización  
Hacienda Tributaria de Navarra

# PLATAFORMA TELEMÁTICA DE LA HACIENDA TRIBUTARIA DE NAVARRA

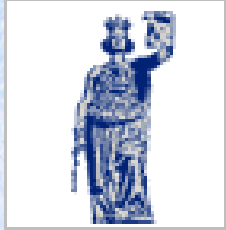




## Plan de Modernización Hacienda Tributaria de Navarra

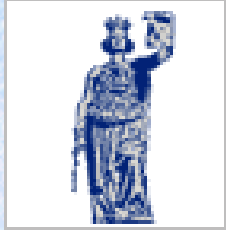
- **OBJETIVOS:**
- Responder de forma específica a las necesidades de Hacienda
- Construir soluciones que permitan poner en marcha servicios de forma rápida. Responder rápidamente a cambios y nuevas necesidades.
- Reutilización de ciertos elementos en futuros proyectos de *administración electrónica* de otros departamentos de la Administración
- Prestación de servicios personalizados que reduzcan la carga administrativa
- Proporcionar agilidad en los procesos mediante un sistema de información integrado que dé soporte a las funciones fundamentales de gestión tributaria y gestión económica





## Plan de Modernización Hacienda Tributaria de Navarra

- Proporcionar servicios personalizados a los contribuyentes durante 24 horas al día.
- Establecimiento de medios más rápidos, flexibles y seguros para la presentación telemática de impuestos y otros tipos de documentos y su posterior integración en los procesos de gestión tributaria.
- Agilizar la comunicación en ambos sentidos entre Gobierno y ciudadanos y empresas y facilitar el acceso a la información fiscal que el Gobierno almacena de los contribuyentes.



## Plan de Modernización Hacienda Tributaria de Navarra

- INTERLOCUTORES
- CIUDADANOS Y CONTRIBUYENTES INDIVIDUALES
- DESPACHOS PROFESIONALES (Colaboradores)
- EMPLEADOS DE EMPRESAS
- FUNCIONARIOS DEL GOBIERNO DE NAVARRA
- FUNCIONARIOS DE OTRAS ADMINISTRACIONES PUBLICAS





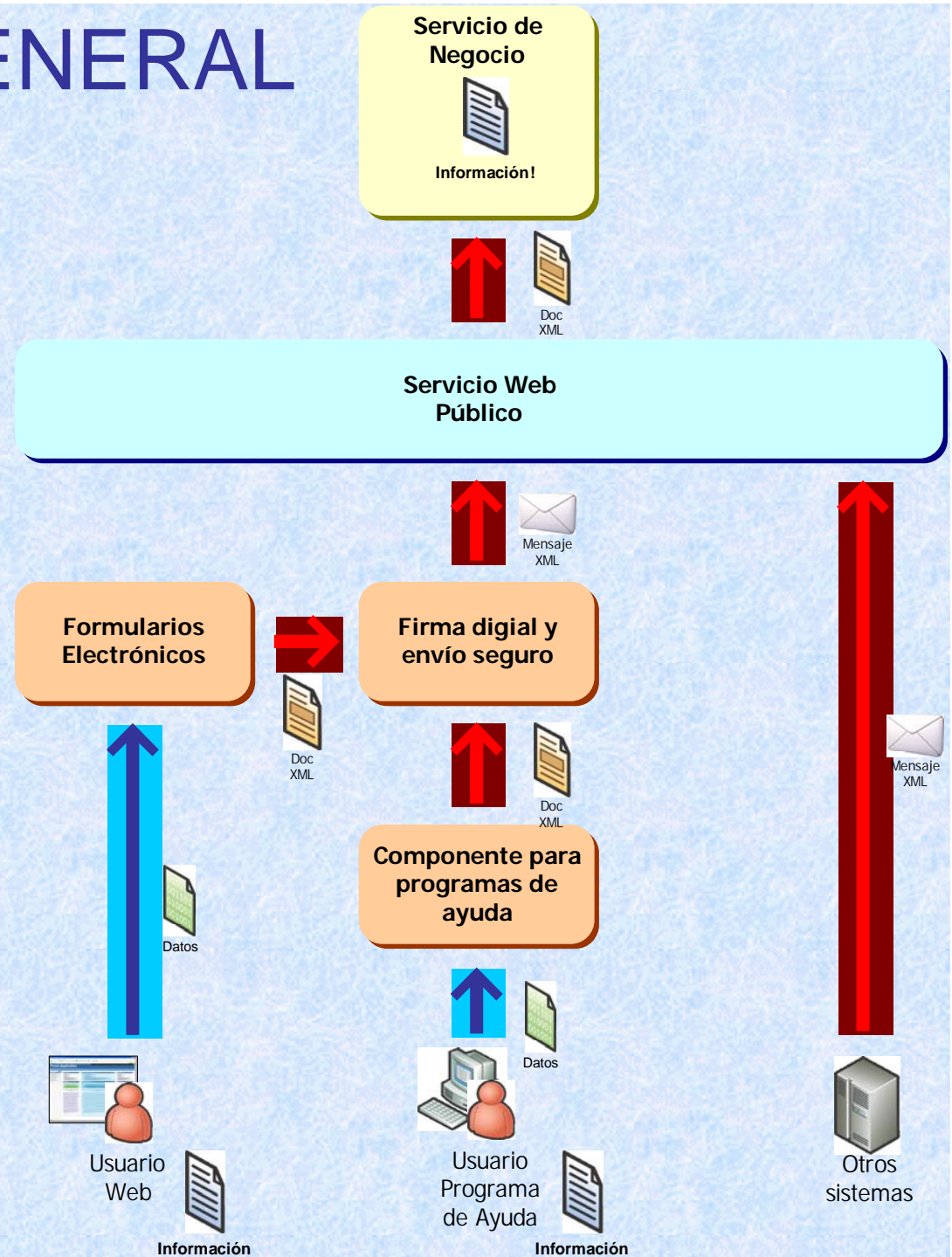
## Plan de Modernización Hacienda Tributaria de Navarra

- BENEFICIOS PERSEGUIDOS
- Para los ciudadanos y empresas
- Para las entidades colaboradoras: bancos, asesorías, gestorías, etc....
- Para los empleados públicos
- Para la Hacienda Tributaria de Navarra
- Para el Gobierno de Navarra



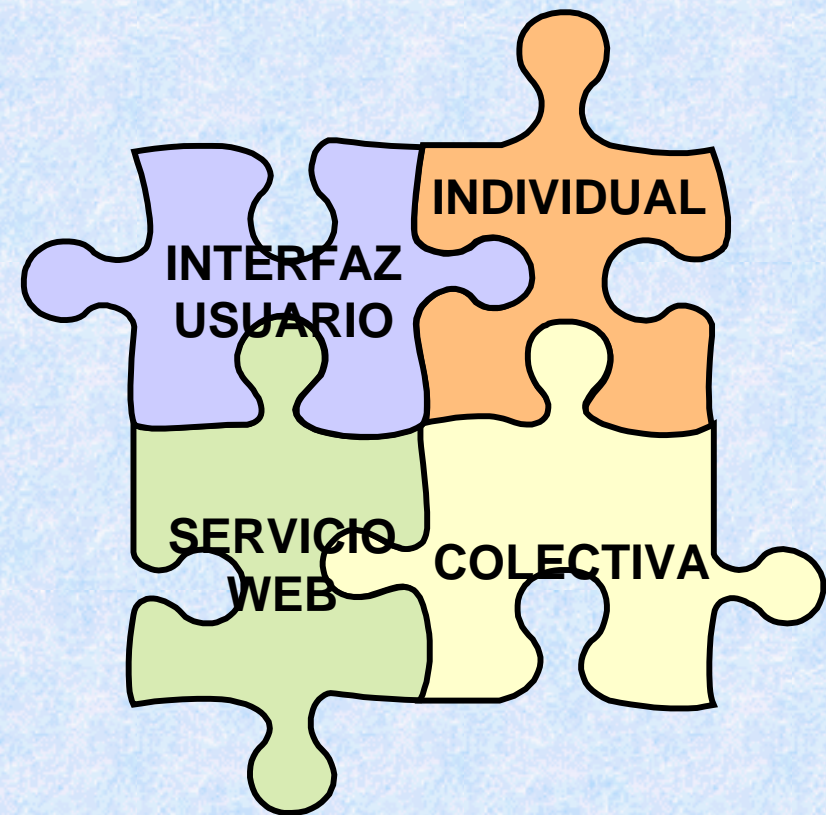
# DESCRIPCION GENERAL DEL PROYECTO

- Construcción de los elementos tecnológicos que permiten ofrecer los servicios telemáticos
- Visión global de Administración electrónica para todo el Gobierno de Navarra
- Servicios de Infraestructura: necesarios para construir los servicios de negocio. Comunicación, seguridad, gestión de flujos
- Servicios de Negocio: propios de Hacienda. Presentación telemática de declaraciones
- Servicios web para consumo desde aplicaciones sin intervención humana.
- Basado en estándares de internet



# CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS

- Forma de presentación de información a Hacienda
  - Individual
  - Colectiva, lotes
- Mecanismos de prestación del servicio
  - Interfaz de usuario
  - Servicio web
- Segmentación
- Personalización

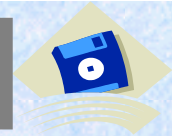


- Presentación de declaraciones
- Pagos telemáticos
- Notificaciones
- Resto de los servicios...



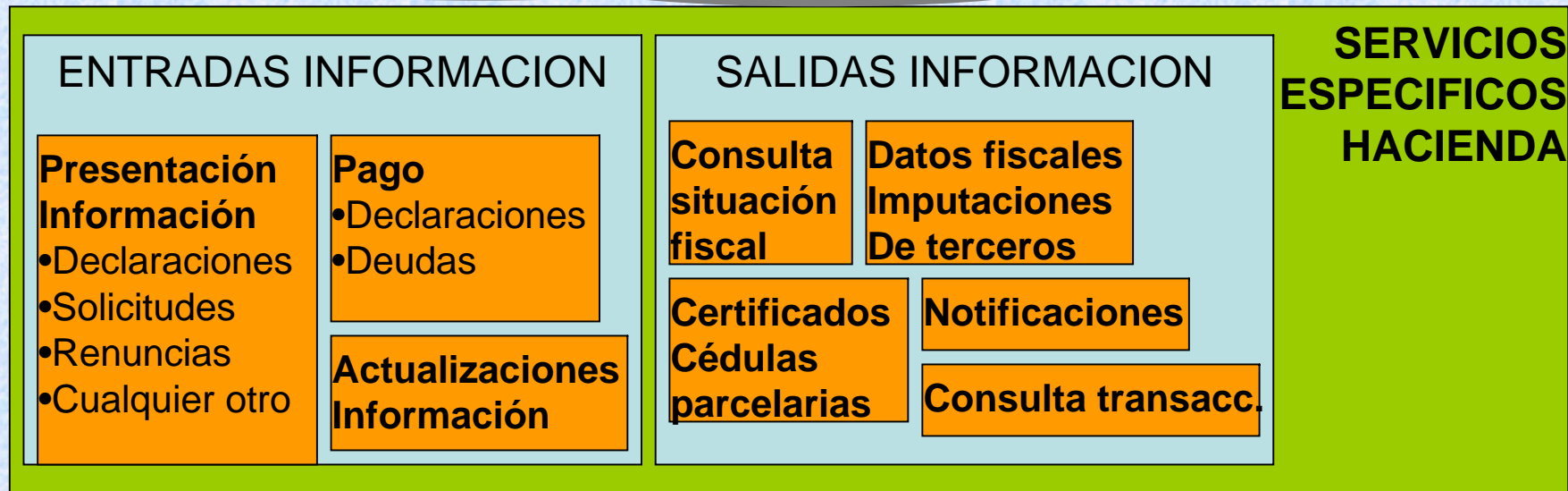


# CATALOGO DE SERVICIOS

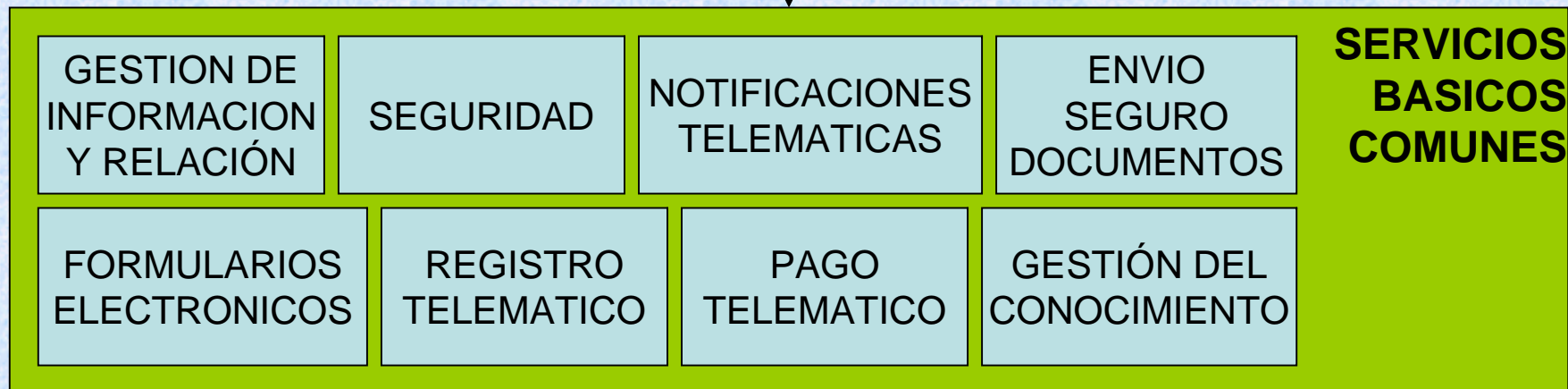


**SEGURIDAD:** Identificación, autorización, auditoría

PRESENTACIÓN: Segmentación, Personalización



ORQUESTACION Y COORDINACIÓN DE PROCESOS, DATOS Y DOCUMENTOS





**Plan de Modernización  
Hacienda Tributaria de Navarra**

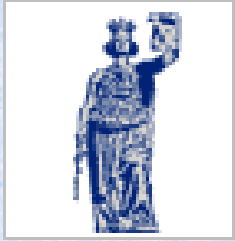
**PROYECTOS  
PLATAFORMA TELEMÁTICA**





## Plan de Modernización Hacienda Tributaria de Navarra

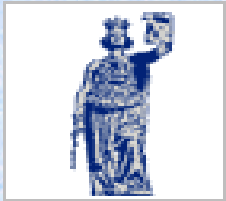
- Sistema de comunicación electrónica segura
- Formularios electrónicos
- Presentación telemática de declaraciones
- Pago telemático
- Seguridad, representación y repositorio de usuarios.
- Registro telemático
- Módulo de notificaciones
- Historial fiscal



## Plan de Modernización Hacienda Tributaria de Navarra

- **Servicios de la Oficina virtual tributaria, excepto IRPF**
  - **Presentación telemática de declaraciones con firma electrónica: formularios web y programas de ayuda con CES**
    - En nombre propio
    - Por medio de colaborador
    - En representación
  - **Pago telemático de declaraciones por pasarela de pagos**
    - En nombre propio
    - Por medio de colaborador
      - De la cuenta del presentador
      - De la cuenta del sujeto pasivo
    - En representación
  - **Consulta de declaraciones presentadas**
  - **Obtención de certificados y verificación de los mismos**



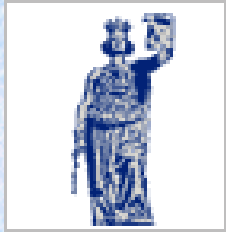


## Plan de Modernización Hacienda Tributaria de Navarra

- ESTADÍSTICAS DE LA WEB

- - Directorios más visitados

• Generador de impresos	60.259
• Trámites con Hacienda: IVA	47.857
• Programas de ayuda	40.747
• Trámites con Hacienda: otros servicios	38.924
• Normativa tributaria	21.628
• Obtención de certificados	14.447
• Calendario del contribuyente	8.442



## Plan de Modernización Hacienda Tributaria de Navarra

- **Presentación telemática de declaraciones (2005)**
  - IVA 82.533 declaraciones 40,81 %
  - Fraccion. 9.292 declaraciones 12,80 %
  - D. Informativ. 23.421 declaraciones
    - Mod. 190 36,55 %
    - Mod. 349 63,48 %
    - Mod. 347 26,66 %
    - Mod. 193 39,46 %
  - Ventas Minoristas de Hidrocarburos 71,61%

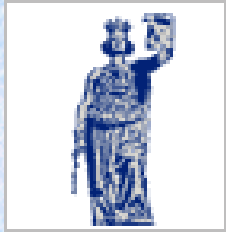
Aumento porcentual sobre 2004 de 40,73%





## Plan de Modernización Hacienda Tributaria de Navarra

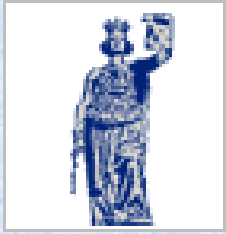
- **Servicios de la Oficina virtual tributaria en el IRPF**
  - Acceso con firma digital o con DNI más PIN
  - Servicios:
    - ¿Cuánto me sale?
    - ¿Cuándo me devolverán?
    - Domiciliación de pagos
    - Datos fiscales para la campaña en curso y de años anteriores
    - ¿Me han enviado propuesta de declaración?
    - Obtención de certificados (estar al corriente y deducciones en vivienda).



## Plan de Modernización Hacienda Tributaria de Navarra

- **Estadísticas IRPF (Año fiscal 2004)**
  - Confección automatizada de declaraciones: 87,6%
    - Propuestas de Hacienda
    - Hechas en oficinas de Hacienda o entidades colaboradoras
    - Presentadas por Internet
  - Propuestas de declaraciones enviadas:
    - 93.169 declaraciones
    - 128.180 declarantes
    - Aceptadas como correctas 87%





## Plan de Modernización Hacienda Tributaria de Navarra

- Estadísticas web en IRPF (año 2005)

– ¿Cuánto me sale?	13.326
– Simulador de IRPF	7.367
– Cita previa	4.570
– ¿Cuándo me devolverán?	3.293
– Decl. telemáticas	14.030
	4,38%





## Plan de Modernización Hacienda Tributaria de Navarra

- Futuro de la presentación telemática
  - Incorporación de los modelos que faltan
    - IEDMT (antes del verano)
    - ITPAJD (antes 31/12/2006)
    - Sucesiones y Donaciones (2007)
  - Incremento del número de usuarios (perfil telemático)
  - Mejora de la plataforma en la recepción de lotes de declaraciones: reducción de tiempos, control sobre el contenido.



## Plan de Modernización Hacienda Tributaria de Navarra

**Control tributario eficaz y eficiente**

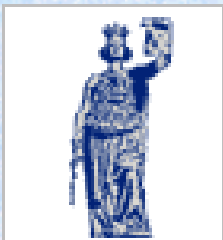


## Plan de Modernización Hacienda Tributaria de Navarra

### Control tributario

- **Planificación integral del control tributario: Gestión, Inspección, Recaudación.**
- **Acopio de información**
- **Utilización de nuevas tecnologías encaminadas a la selección de contribuyentes mediante técnicas de atribución de riesgos.**





## **Plan de Modernización Hacienda Tributaria de Navarra**

### **Utilización de nuevas tecnologías, como instrumento de ayuda para la consecución de objetivos:**

#### **➤ Área de control tributario**

**Registro de actuaciones inspectoras**

**Almacén de datos para análisis y elaboración del Plan de Inspección**

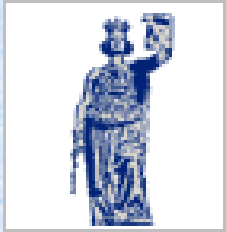
#### **➤ Área de planificación, dirección y toma de decisiones**

**Sistema de Información para la dirección (EIS)**

**Cubos de información (DATA WAREHOUSE)**

**Simulador de Impuestos (IRPF)**

**Procedimientos almacenados**



## Plan de Modernización Hacienda Tributaria de Navarra

### Utilización de nuevas tecnologías, como instrumento de ayuda para la consecución de objetivos:

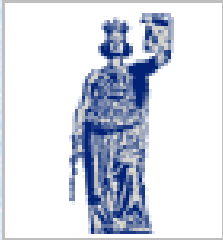
- **Área de Gestión del Conocimiento**
  - Área corporativa
  - Área de procesos
  - Área de personal
  - Área de comunicación
- **Seguridad: control y perfil de accesos, gestión de soportes, tratamiento de datos en desarrollo.**
- **Mejora de transacciones en cuanto a operatividad (formato web)**
- **Oficina sin papeles**
- **Teletrabajo**
- **Historia fiscal**



## Plan de Modernización Hacienda Tributaria de Navarra

### Política de personal





## Plan de Modernización Hacienda Tributaria de Navarra

### Política de personal

- La eficacia de un sistema tributario depende de la organización encargada de aplicarlo.
- Importancia de las personas.
- Gestión del cambio
- Política de personal motivadora:
  - Captación
  - Formación
  - Promoción
  - Incentivos.