

## Administración electrónica en Tributos (V)

El 11 de marzo, la revista "Sociedad de la Información" celebró en Madrid el seminario "Administración electrónica en Tributos", ya en su quinta edición anual. Colaboraron como ponentes los representantes de la AEAT, tres comu-

**Para las próximas semanas están previstos los siguientes seminarios:**

- **Portales del Ciudadano y del Empleado (III) (06 mayo).**

- **Gobierno electrónico en Sanidad (IV) (22 mayo).**

- **Sistemas transversales (ERP) para el sector público (03 junio).**

El primer interviniente fue Ramón Roy, Director del Área de Tecnologías de la Información de la Agencia Tributaria de Cataluña, sobre el reciente desarrollo de la novedosa Agencia autonómica. Tras aportar y comentar cifras sobre la arquitectura TIC y proyectos de la ATC, describió el sistema G@udi, y llegó a las siguientes conclusiones: El uso de G@UDI sigue creciendo a un ritmo destacable; el uso de aplicaciones de presentación y de pago por la red crece de forma considerable, pero hay margen para un uso mucho más intensivo .... que se está incentivando; y hay campo de mejora en los sistemas de análisis de información avanzados.

Joaquín Bas Monerris, Socio de Accenture, habló sobre "Innovación y servicios de valor añadido en el ámbito tributario" tanto desde un punto de vista general, como a colación de los nuevos modelo autonómicos, con ejemplos como la figura del consorcio

entre la AEAT y la Agencia Tributaria de Cataluña, cuyo representante acababa de precederle.

Javier Fernández Bañares, Responsable AAPP de Adobe Systems Ibérica, habló sobre "Documento electrónico en la Gestión de Tributos", con el formulario inteligente y la plataforma LiveCycle (documento inteligente, servicios de documentos y sistemas transaccionales). Después explicó casos prácticos de la Dutch Tax Office, South African Revenue Service, Diputación Foral de Bizkaia, y Departamento de Justicia de la Generalitat de Cataluña.

Santiago Segarra, Director de Informática Tributaria de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, repasó la evolución de la Oficina Virtual, y de los

12 años que lleva en funcionamiento la web de la Agencia con especial énfasis en las facilidades de interconexión con contribuyentes y empresas. Aludió a los nuevos servicios de telecomunicaciones y en movilidad, así como a la colaboración con las distintas comunidades autónomas, algunas de las cuales han puesto en marcha, o están a punto de hacerlo, una Agencia Tributaria propia.

Tras la pausa café, intervino Julio Somoano, Director General de Servicios Tributarios del Principado de Asturias, sobre "La experiencia en Asturias", que es una agencia tributaria de hecho. Sobre la evolución a medio plazo señaló tres vertientes: Seguir avanzando en la mejora de la organización en aras de la autonomía, capacidad ejecutiva y

12 años que lleva en funcionamiento la web de la Agencia con especial énfasis en las facilidades de interconexión con contribuyentes y empresas. Aludió a los nuevos servicios de telecomunicaciones y en movilidad, así como a la colaboración con las distintas comunidades autónomas, algunas de las cuales han puesto en marcha, o están a punto de hacerlo, una Agencia Tributaria propia.

**Las presentaciones utilizadas por los ponentes están disponibles gratis en la web [www.socinfo.info/seminarios/tributos5.htm](http://www.socinfo.info/seminarios/tributos5.htm)**



Vista general de la segunda mesa de ponentes y aspecto parcial del público asistente.



De izda a dcha, Santiago Segarra, Ramón Roy, Isabel Comas y Julio Somoano.

normativa de la nueva organización; Sistema de información en continua evolución, incrementando continuamente el nivel de servicio mediante integración con la Dirección General de Tributos y programas de ayuda; y potenciación del canal telefónico e internet, fomentando su uso y ampliando los servicios disponibles.

Por su parte, **Isabel Comas**, Directora General de Tributos e Inspección Tributaria de la Consejería de Economía y Hacienda de la Junta de Andalucía, habló sobre "El Centro de Información y Atención Tributaria, un caso de excelencia de Administración Electrónica en Tributos en la Junta de Andalucía". Una de las bases de su éxito ha sido la implantación de un CRM (gestión de relaciones con la ciudadanía) como estrategia pública de interoperabilidad. Su cartera de servicios aborda la información (general, tri-

butaria, confección de autoliquidaciones), participación (buzón de propuestas, acceso al modelo de gestión del conocimiento tributario), interactividad (expedición de etiquetas fiscales y certificados, entrega de formularios, e información sobre gestión, recaudación, valoración y estado de expedientes), y proactividad (gestión de cita previa y envío de SMS y encuestas de satisfacción). Según éstas, el nivel de satisfacción alcanza el 97,63%. De marzo de 2007 a febrero de 2008, el Centro recibió 138.884 llamadas, habiéndose atendido el 98,58%, con un tiempo medio de duración por llamada de 3,42 minutos.

**Miguel Parra**, Responsable de Aplicaciones CRM para Sector Público de Oracle, habló sobre "Tecnología para la eficiencia en la gestión tributaria con Oracle". Comentó los retos a abordar y las solucio-

nes aportadas desde un CRM y Case Management unificados con resolución del ciclo completo del expediente en plazos mínimos, y citó algunos casos prácticos realizados con administraciones públicas en toda España (Asturias, Galicia, Cataluña, Andalucía, UOC, Aena, Imsero, Marina, Cruz Roja...).

La intervención de **Jesús Guerra**, Senior Systems Engineer de BEA Systems, llevó por título "Servicios tributarios y Liquid Enterprise: Construyendo soluciones sobre nuevos escenarios", cuyos parámetros pasan por facilitar la conexión entre personas, proceso de información; separar lógica de los procesos de negocio de las aplicaciones; y desacople entre los sistemas TI. Con ello, *Enterprise Social Computing* hace que el usuario sea el foco; BPM proporciona visibilidad y control en tiempo real del negocio; y SOA transforma las tareas de nego-

cio en servicios reutilizables y no acoplados.

Finalmente, intervino **Julián Gutiérrez**, Director del Área de Clientes del Centro de Cálculo de Álava, perteneciente a la Diputación Foral de Álava, sobre la experiencia en la provincia. Tras explicar los servicios puestos a disposición de los usuarios y el nivel de utilización para los próximos años, que se concretan en: Visión integral de los procesos de Gestión Tributaria, procesos, organización y personas; redefinición de los procesos de Gestión Tributaria. Sistema de gestión de las relaciones con los contribuyentes (punto único de acceso a información, multicanalidad, proactividad); Seguridad como elemento de calidad del servicio (no sólo datos de carácter personal); y Administración electrónica (provisión horizontal en la organización). ☒



De izda a dcha, Julián Gutiérrez, Joaquín Bas, Javier Fernández Bañares, Miguel Parra y Jesús Guerra.