



Comunicación

311

ACERCAR LA ADMINISTRACIÓN AL CIUDADANO ALLÍ DONDE ESTÉ

Pablo Suárez Lorenzo

Coordinador de Servicios
Junta de Castilla y León, Consejería de Hacienda

Georgina de la Lastra

Secretaria General
Junta de Castilla y León, Consejería de Hacienda

Andrés Carretón

Director General de Tributos y Política Financiera
Junta de Castilla y León, Consejería de Hacienda

Palabras clave

Junta de Castilla y León, hacienda, tributos, impuestos, OVIA, PADIA, GUIA, iGUIA, servicio, calidad, mejora continua, oficina virtual, programa de ayuda, remisión telemática, valoración, presentación, autoliquidación.

Resumen de su Comunicación

Uno de los principales objetivos que ha mantenido la Consejería de Hacienda de la Junta de Castilla y León a lo largo de los últimos años es acercar la administración al ciudadano.

En la consecución de este objetivo, tiene un papel protagonista el empleo de las tecnologías como herramienta de mejora de la gestión. Las mejoras que ofrecen, en lo referente a la disponibilidad y accesibilidad de la información, así como a la rapidez y facilidad para distribuirla y compartirla, están actuando a modo de motor en las relaciones entre ciudadanos y la Administración.

Esta facilidad en la interrelación con el ciudadano tiene especial relevancia en un entorno de dispersión geográfica como es la Comunidad de Castilla y León, en la que se debe prestar un servicio homogéneo independientemente de la ubicación geográfica del ciudadano, es decir, el acceso y la calidad del servicio debe ser tan buena en el entorno rural como en el entorno urbano.

En Este sentido, la Consejería de Hacienda de la Junta de Castilla y León ha puesto en marcha un proceso de informatización de su modelo de gestión que le ha llevado no sólo a mejorar los ratios de recaudación, litigiosidad o tiempo de demora en la tramitación de expedientes, sino que ha convertido al contribuyente en su eje principal, facilitándole el acceso a la administración a través de Internet y otros canales. Esto permite desde el pago on-line de los impuestos hasta la consulta sobre la valoración de un inmueble también a través de Internet. El sistema, que ha evolucionado hacia una administración tributaria virtual, inició su andadura en 1998 y ya se ha convertido en referencia para otras Comunidades Autónomas.

ACERCAR LA ADMINISTRACIÓN AL CIUDADANO ALLÍ DONDE ESTÉ

1. Introducción

Uno de los principales objetivos que ha mantenido la Consejería de Hacienda de la Junta de Castilla y León a lo largo de los últimos años es acercar la administración al ciudadano.

Ciudadano que, como debe ser, cada vez es más exigente con la Administración, de forma que sus demandas se orientan en el sentido de equilibrar sus expectativas con respecto al sector público hasta igualarlas con las del sector privado, lo que sitúa, necesariamente, a la Administración en el punto de mira de la mejora continua.

En la consecución de este objetivo, tiene un papel protagonista el empleo de las tecnologías como herramienta de mejora de la gestión. Las mejoras que ofrecen, en lo referente a la disponibilidad y accesibilidad de la información, así como a la rapidez y facilidad para distribuirla y compartirla, están actuando a modo de motor en las relaciones entre ciudadanos y la Administración.

En una comunidad como la nuestra, una de las regiones más grandes de Europa, que tiene la peculiaridad de contar con un área rural inmensa, el acercamiento de la administración al ciudadano, el hecho de que por vía telemática o telefónica los ciudadanos puedan contactar con la administración y gestionar el mayor número posible de operaciones supone un gran paso en la calidad del servicio.

Con esta perspectiva, la Junta de Castilla y León inició hace años un proceso de transformación integral tanto en el ámbito de gestión como en el ámbito tecnológico.

2. Cronología

La Junta de Castilla y León lleva inmersa en este proceso de modernización desde 1995.

- Fue en este año cuando se realizó un análisis de todos los procesos administrativos y una redefinición de los mismos
- A partir de este análisis se comenzó a idear el nuevo sistema tributario, GUIA, construyéndose prototipos y diseñando la arquitectura de la nueva aplicación. En 1996 se inició el desarrollo de lo que hoy en día es GUIA.
- Durante 1997 se realizaron y validaron el grueso de los desarrollos y se llevó a cabo la instalación de la infraestructura tecnológica necesaria para la puesta en marcha del nuevo sistema.
- GUIA se implantó en Valladolid en mayo de 1998.
- A continuación, durante ese mismo año se implantó en el resto de provincias de Castilla y León.
- A partir de ese momento se incorporaron nuevas funcionalidades, mejorando el sistema.
- Un salto cualitativo fue la creación de servicios tributarios en Internet, iGUIA, en marzo del 2001:
 - Legislación
 - Estadística Tributaria
 - Servicios de Valoración

- Valoración de bienes urbanos
- Valoración de bienes rústicos
- Valoración de vehículos
- Consultas Tributarias
- Noticias

- En enero del 2002 se puso a disposición de los ciudadanos y profesionales el programa de ayuda PADIA, para cumplimentación de las declaraciones / autoliquidaciones de todos los tributos gestionado por la Junta de Castilla y León.

- En enero del 2004 se implantó la remisión telemática de autoliquidaciones y el pago electrónico, a través de la plataforma OVIA.

Con estas actuaciones llevadas a cabo en los últimos 10 años podemos decir que hemos cumplido con nuestros objetivos, la mejora continua del servicio a través de la modernización.

Disponemos de unas herramientas informáticas que integran todos los procesos que intervienen en la función tributaria y garantizan la homogeneidad de su aplicación por parte de todos los agentes que intervienen en ellos.

Nuestro sistemas están integrados, además, con todas las entidades externas que participan en algún punto de estos procesos, como la Agencia Estatal de Administración Tributaria, la Dirección General de Pequeñas y Medianas Empresas del Ministerio de Economía, Catastro, las diferentes entidades financieras, ...

Todos los servicios de atención al ciudadano prestados a través de los diferentes canales y las diferentes herramientas se encuentran completamente integrados en el sistema de gestión tributaria GUIA. Esto nos permite garantizar la misma calidad de servicio al ciudadano a través de cualquier canal, acercando la Administración al ciudadano y facilitándole el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

Se detalla a continuación cada uno de las herramientas que tanto han contribuido a la mejora del servicio al ciudadano en la Consejería de Hacienda de Castilla y León.

3. GUIA

GUIA es un sistema que ha permitido la informatización global de la gestión tributaria en la junta de Castilla y León. Sus siglas corresponden al nombre Gestión Unificada de Ingresos Autonómicos.

Da cobertura a la gestión de todos los procedimientos tributarios de los Servicios Territoriales y Servicios Centrales de la Consejería de Economía y Hacienda.

Ha permitido la homogeneización del funcionamiento de los Servicios Territoriales y su coordinación desde Servicios Centrales.

El hecho de contar con un sistema integrado ha permitido que la información sea compartida por todos los usuarios, que exista unicidad de información y que se eliminen las tareas repetitivas de grabación.

El Sistema GUIA está enfocado a facilitar al ciudadano castellano y leonés la satisfacción de sus obligaciones tributarias, facilitar a los funcionarios su trabajo y aumentar la eficiencia en la gestión de los expedientes tributarios de la Junta.

Este sistema está siendo utilizado en la actualidad por más de 800 usuarios entre Servicios Centrales, Servicios Territoriales y Oficinas Liquidadoras.

En la construcción de GUIA se ha invertido mucho esfuerzo y, sobre todo, mucho conocimiento. El resultado ha sido un sistema eficaz y orientado a resultados en cuyo diseño se tuvieron en cuenta cinco principios básicos:

- Agilidad, mediante
 - La Simplificación y reducción de trámites administrativos.
 - Y la Tendencia a una conclusión sin interrupciones de los expedientes tributarios.
- Flexibilidad,
 - Garantizando la Capacidad para abordar los cambios legislativos y las nuevas competencias tributarias.
 - Y permitiendo un alto grado de Parametrización: modelos, tramitación de los expedientes, tipos impositivos, tarifas,...
- Coordinación, en concreto,
 - Coordinación entre distintos Centros Directivos de la Consejería de Hacienda: Dirección General de Tributos, Tesorería General e Intervención General.
 - Y Optimización de la colaboración entre Servicios Territoriales y Oficinas Liquidadoras.
- Control de gestión, mediante
 - La Capacidad para obtener información de gestión actualizada e integrada.
 - Y la Posibilidad de que cada usuario diseñe sus consultas y obtenga la información en la forma que le resulte más útil.
- Y Seguridad, seguridad en todos los aspectos: seguridad de acceso, seguridad de la información, disponibilidad del servicio,...

4. iGUIA

iGUIA ofrece en Internet:

- Información tributaria general y específica de cada uno de los impuestos gestionados por la Comunidad, incluyendo formularios, modelos de recursos, etc.
- Legislación tributaria básica general y específica de cada uno de los tributos gestionados por la Comunidad.
- Estadísticas tributarias de gestión y recaudación.
- Servicios de valoración de fincas urbanas y rústicas y de vehículos usados, donde se pueden obtener los valores fiscales de estos bienes directamente o mediante solicitud telemática a las unidades técnicas del servicio territorial correspondiente.
- Servicio de consultas tributarias, a través del cual se puede realizar a la Administración cualquier pregunta o plantear las dudas que se tengan en todos los temas relacionados con tributos, teniendo la seguridad

que se contestará rápida y personalmente por correo electrónico.

- Noticias, donde se incluyen las novedades.

Este portal tributario ha supuesto un éxito de aceptación entre los ciudadanos y profesionales.

Valoración on-line

Uno de los servicios mejor valorado y más utilizado ha sido la valoración on-line de bienes. En el año 2005 se han realizado por Internet 574.111 valoraciones, 339.555 de fincas urbanas, 152.352 de rústicas y 82.204 vehículos usados.

Con la difusión por parte de la Administración del valor fiscal se ha conseguido dotar de seguridad jurídica al sistema y que los contribuyentes tengan una mayor información en el momento de hacer sus declaraciones de los tributos gestionados por la Junta de Castilla y León.

Ello ha supuesto una importante reducción del índice de conflictividad, medido en volumen de recursos presentados por expediente tramitado y en volumen de liquidaciones complementarias emitidas. La gran aceptación de los servicios de valoración por Internet hace que cada año se incremente en un 30% su utilización.

Con respecto a la reducción del índice de conflictividad, recursos en el impuesto de transmisiones, desde 1995 se han reducido en un 65% la presentación de recursos y en un 30% la generación de liquidaciones complementarias.

5. OVIA

La Oficina Virtual de Ingresos Autonómicos (en adelante, OVIA) es un sistema cuyo objetivo es poner a disposición del ciudadano una gestión tributaria integral de una forma on-line.

Tras un año de trabajo, en enero del 2004, se cumple el primer objetivo: permitir al ciudadano pagar y presentar los impuestos de transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados y de sucesiones y donaciones.

En el trámite del pago, el ciudadano autoriza a OVIA para que ordene a la Entidad Financiera previamente elegida, el cargo en su cuenta y el abono simultaneo en la cuenta restringida de recaudación de la Junta de Castilla y León. No existen comisiones adicionales ni es necesario que el ciudadano sea usuario de banca electrónica.

Un requisito que deben tener los contribuyentes para acceder a esta oficina virtual es tener un certificado emitido por la Fábrica Nacional de la Moneda y Timbre. De esta forma se garantiza la identificación y el no repudio de las operaciones realizadas telemáticamente.

El DNI electrónico se incorporará este año, permitiendo el acceso bien con el certificado de la Fábrica, o bien con el nuevo DNI.

OVIA está orientado tanto para los ciudadanos particulares como para los colectivos profesionales que realizan presentaciones masivas. Hoy en día, cuando un ciudadano se acerca a nuestra Consejería para que nuestro personal le ayude a cumplimentar una autoliquidación, lo cual se hace en el momento, se le da la opción de poder pagarla también en el acto. Es el funcionario, quien con previa autorización firmada por el ciudadano, accede al pago electrónico para mandar la orden de cargo en su nombre. Para poder realizar esto, nuestro propio personal dispone también de sus correspondientes certificados de firma

electrónica.

Tras la apertura del servicio a principios del 2004, se están incorporando progresivamente nuevos contenidos:

- Pago de deudas.
- Presentación de recursos y quejas.
- Solicitar y tramitar aplazamientos.
- Comprobación de situación de cualquier expediente.
- Generación de borradores de autoliquidaciones.
- Envío y recepción de notificaciones telemáticas.
- Emisión de certificados de estar al corriente de obligaciones fiscales.

Paralelamente a las funcionalidades que se incorporan en OVIA disponibles directamente para el ciudadano o sus representantes, se ha contemplado la creación de un conjunto de servicios disponibles para los distintos organismos que actualmente interoperan con la Consejería de Hacienda.

El primer caso de éxito se ha realizado en la integración con el Colegio de Notarios, habilitando un canal telemático para la recepción de documentos notariales, necesarios para la presentación de las autoliquidaciones correspondientes. Este mismo canal permite la recepción de los índices fiscales, permitiendo detectar irregularidades en la presentación de los impuestos correspondientes.

Dentro de esta arquitectura de servicios, se ha habilitado la posibilidad de que el resto de Consejerías puedan integrar sus aplicaciones con el pago telemático de las tasas y precios públicos de los expedientes que gestionan. En una segunda fase, estos servicios serán usados por los Ayuntamientos y Diputaciones de Castilla y León.

Si bien se han obtenido resultados durante este periodo, OVIA es la primera piedra de un gran edificio que pretendemos construir y que será la Administración Tributaria Virtual. Todo ello, en el ánimo de acercar la administración al ciudadano y causarle a este último las menores molestias posibles.

6. PADIA

Otro paso cualitativo muy importante en el servicio al ciudadano es la creación de un programa de ayuda para la declaración de impuesto autonómicos, PADIA.

Los programas de ayuda contribuyen a este objetivo desde una doble perspectiva:

- Por una parte, permiten acercar la administración al ciudadano, al facilitarle la labor de cumplimentación de los modelos y permitir el cumplimiento de sus obligaciones tributarias desde sus hogares.
- Por otra, la tramitación de los formularios generados por la aplicación permitirá agilizar la gestión tributaria, reduciendo costes de procesamientos, acortando los plazos para la tramitación de los expedientes y deduciendo las posibilidades de error mediante el procesamiento automático de la información que incorporan.

PADIA es un programa de ayuda que la Junta de Castilla y León pone a disposición del contribuyente y que permite la cumplimentación de todos los modelos de los tributos gestionados por la Comunidad:

- Juego
- Transmisiones patrimoniales

- Sucesiones
- y Donaciones

La aplicación puede ser descargada de la página web de la Dirección General de Tributos y Política Financiera de la Junta de Castilla y León y se ejecuta de en local, en el ordenador personal del usuario, sin necesidad de estar conectado a Internet.

PADIA guía al contribuyente a través de un diálogo sencillo e intuitivo, con un interfaz gráfico que reproduce los modelos oficiales.

Proporciona ayudas que informan sobre aspectos de las disposiciones legislativas relativas a la gestión del impuesto, describen la estructura del formulario, detallan el significado de cada casilla, orientan al contribuyente de los valores a introducir en las mismas e informan de las operaciones que se realizan en el cálculo de casillas automáticas.

Los modelos impresos que genera PADIA incorporan códigos de puntos que codifican la información contenida en el modelo y de esta forma permitir su posterior captura automática.

Los formularios de ayuda incorporan enlaces a las páginas web de la Dirección General de Tributos y Política Financiera para poder utilizar la valoración on-line de los bienes relacionados en las autoliquidaciones.

Todos los años se saca una nueva versión que incluye todas las modificaciones tributarias aprobadas.

El éxito de aceptación de PADIA puede ser medido por el volumen de usuarios de este programa de ayuda y el número de autoliquidaciones presentadas que han sido generadas utilizando este programa.

El año pasado 13.027 usuarios utilizaron PADIA para la cumplimentación de los modelos tributarios.

Fueron presentadas 186.950 autoliquidaciones generadas con el programa de ayuda, de las cuales, 148.920 correspondía al impuesto de transmisiones patrimoniales y 38.030 al impuesto de sucesiones y donaciones.

Este volumen de autoliquidaciones generadas por PADIA representaron el año pasado el 38% del total de autoliquidaciones presentadas.

En comparación con el año 2003, donde el número de autoliquidaciones presentadas con PADIA suponía el 6,85% del total, se triplicado la utilización del programa de ayuda en tan solo dos años.