



**PREMIOS TECNIMAP  
para  
Proyectos de Administración  
Electrónica**



**Formulario de Registro Telemático - Premios Tecnimap - 2004**

(\*) Campos de cumplimentación Obligatoria

**1.- DATOS BÁSICOS DE CARÁCTER ADMINISTRATIVO**

**Categoría de los Premios (seleccione una opción)**

- Servicios electrónicos de eCooperación interadministrativa o dirigidos a empleados
- Servicios electrónicos para empresas y organizaciones
- Servicios electrónicos para ciudadanos

**Entidad Pública que opta a los premios**

A.G.E. :	Administración General del Estado -Ministerios *
CC.AA. :	<u>Comunidades Autónomas CC.AA *</u>
EE.LL. :	*
Otros Organismos Públicos :	Agencia Estatal de Administración Tributaria

Centro Directivo	Departamento de Informática Tributaria
CIF :	Q2826000H (ejemplo A12345678A)
Teléfono :	915836284 (ejemplo 912739000)

## 2.- DATOS UTILIZABLES PARA LA EVALUACION

### 2.1 Nombre de la iniciativa o proyecto :

-

Abono mensual anticipado de 100 euros de la deducción por maternidad establecida en la Ley de IRPF. Proyecto completo, opciones telemáticas implementadas y colaboración entre administraciones para evitar la petición de certificados a los ciudadanos.

-

### 2.2 Antecedentes del proyecto :

La deducción por maternidad en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas es una medida que pretende impulsar el acceso de la mujer al mercado de trabajo. Se establece en el artículo 34 de la Ley 46/2002 de reforma parcial del IRPF, en este caso el artículo 67 bis de la Ley 40/1998 de IRPF.

Se configura técnicamente como un impuesto negativo: la deducción minorra la cuota diferencial, que puede resultar negativa. Supone una deducción máxima en el IRPF de 1.200 euros anuales para las madres que trabajan fuera del hogar (por cuenta propia o ajena) con hijos menores de tres años (o tres años tras una adopción).

El derecho a esta deducción está condicionado a la cotización que se realiza a la Seguridad Social, o mutualidades correspondientes (en conjunto entre el empleado y el empleador) con criterios de cómputo diferentes tanto a nivel mensual como anual.

La ley establece la posibilidad de aplicarse la deducción completa de 1200 euros en la declaración del IRPF y también establece la posibilidad de recibir un abono anticipado de 100 euros mensuales. Para tener derecho a este abono anticipado, es necesario estar de alta un número mínimo de días cada mes, en función del régimen de cotización (normalmente 15). El desarrollo de esta posibilidad constituye el fundamento del proyecto que se presenta.

El derecho también puede ser ejercido por otras personas distintas a la madre, en situaciones especiales (adopciones, fallecimientos, separaciones, tutorías, etc.).

### 2.3 Objetivos específicos :

Al realizar el estudio de viabilidad del proyecto se consideraron los siguientes objetivos básico a conseguir:

- Molestar lo mínimo a los contribuyentes, lo que suponía evitar el mayor número posible de desplazamientos a las madres o titulares del derecho.
- Realizar los pagos con el máximo control posible, es decir, después de haber realizado todos los controles automatizados que garantizaran la situación laboral y, por lo tanto, el derecho al cobro, lo que minimiza la posibilidad de fraude en este procedimiento.
- Posibilidad de uso de todos los canales disponibles: presencial, correo, teléfono e internet, con la inclusión del proceso completo de gestión en todos ellos.
- Colaboración con otras administraciones, constituyendo este no sólo un objetivo, sino el medio imprescindible para la consecución de los dos objetivos primeros, puesto que la información básica para la gestión de la deducción no estaba originalmente en el sistema de información de la AEAT.
- Realizar los pagos durante la tercera semana del mes siguiente, en el peor de los casos. Es necesario tener en cuenta que para pagar un mes es preciso confirmar los días trabajados durante ese mes, lo que implica la actualización permanente de esta situación por parte de la Seguridad Social y resto de mutualidades sobre más de 600.000 solicitudes mensuales.
- Fomentar la utilización de opciones telemáticas seguras. La política de la Agencia Tributaria es la utilización voluntaria de las opciones telemáticas (excepto para las Grandes Empresas que es obligatorio). Por ello se ha constituido un proyecto que permite la gestión completa de esta paga de forma telemática.

Los proyectos de la Agencia Tributaria se realizan siempre en equipo y participan muchas de las unidades operativas de la Agencia en equipos multidisciplinares. En este caso participaron fundamentalmente el Departamento de Gestión Tributaria en la definición de las características de la deducción y de las campañas a realizar y el Departamento de Informática Tributaria en su implementación como proyecto.

Dentro de este Departamento participan también personal de la práctica totalidad de las subdirecciones en alguna medida, pues, aunque los proyectos son responsabilidad de alguna subdirección en concreto, se tienden a utilizar opciones horizontales válidas en cualquier proyecto que se desarrolla, por lo que intervienen una gran cantidad de personas. Nos referiremos al núcleo principal de definición y desarrollo del proyecto.

La dirección de este proyecto en fue responsabilidad de la Subdirección de Aplicaciones, con un equipo de trabajo formado por un Director de Proyecto, un Jefe de área, dos jefes de servicio y ocho analistas-programadores trabajando durante seis meses aproximadamente (cuatro meses intensivos, desde septiembre hasta diciembre de 2003 en que comenzaba la campaña inicial en la cual un millón de madres aproximadamente podría solicitar la paga desde el primer día) hasta marzo en que se da prácticamente por finalizado el proyecto, con colas de puntos específicos de desarrollo hasta mayo de 2004.

Casi la totalidad del grupo de desarrollo son funcionarios con amplia experiencia en el Departamento, no habiendo intervenido ninguna empresa externa ni en el nivel de Consultoría, Dirección ni en el de subcontratación del desarrollo.

Por supuesto ha resultado imprescindible la colaboración de personal de gestión y técnico en sistemas de información de todos los organismos mencionados en el proyecto a los cuáles de forma pública se envió una carta personalizada de agradecimiento por el Director de la AEAT.

## 2.5 Implementación :

- Campaña informativa inicial  
=====

Debido al desconocimiento general del derecho, a la existencia de un régimen transitorio para los hijos nacidos o adoptados a partir del año 2000 (más de un millón) y para intentar controlar una previsible avalancha de peticiones imposibles de atender en los primeros días del mes de enero de 2002, se estableció una política de anticipación, de forma que, a partir de los datos recogidos de diversas fuentes de información, se informara

Las fuentes de información y colaboración administrativa para esta campaña inicial y el resto de los controles mensual y anual son fundamentalmente:

- Los propios datos de las bases de datos de la AEAT (domicilio, hijos, cuenta corriente de cobro, teléfono, etc
- Instituto Nacional de Estadística (INE) para nacimientos y defunciones
- Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) para bajas laborales
- Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS) para información sobre días e importes cotizados mensualmente
- Mutualidad de Funcionarios (MUFACE)
- Mutualidad General Judicial (MUGEJU)
- Instituto Social de la Marina (ISM)
- Instituto Social de las Fuerzas Armadas (ISFAS)
- Mutualidades Alternativas de profesionales (15)

Con toda esta información se generaron tres colectivos:

- Madres de las que se presumen la existencia de datos suficientes para enviarles su solicitud ya rellena de forma que sólo tuvieran que confirmarlas
- Madres de las que se presume la existencia del derecho (hijos menores de tres años y trabajan en el momento de realizar los procesos), pero sin datos suficientes para enviarles una declaración rellena a quienes se envió una carta informativa con un formulario de solicitud
- Aquellas, que según los datos procesados, no tendrían derecho, a quienes se envió solamente una carta informativa.

En total se enviaron un millón de cartas, aproximadamente.

VER FIGURA

- Utilización de distintos Canales de acceso  
=====

Se utilizaron los cinco canales distintos de acceso, cada uno con un nivel distinto de identificación (como se observa en la figura). Como fuentes principales, mencionamos las solicitudes por internet con certificado electrónico para altas o variaciones, la confirmación de la solicitud enviada al domicilio, por internet, mediante el NIF y el número de referencia enviado y la nueva opción de solicitud completa de forma telefónica, previo filtro de un protocolo de identificación y grabación de la conversación en formato MP3 para poder ser audicionada (constituye el verdadero acto administrativo) en caso de duda desde cualquier puesto de la Agencia Tributario con derecho de acceso.

VER FIGURA

- Diagrama de Control mensual y anual  
=====

Mensualmente se procesan las solicitudes y se comparan con los envíos que realizan las fuentes de información señaladas. En el caso de la Seguridad Social, debido al número de registros intercambiados (más de 900.000) se realiza un proceso automatizado de envío, proceso y recepción previo al tratamiento.

Dependiendo del resultado de estos cruces se efectúan los pagos (unos 500.000

## 2.6 Resultados :

El resultado de este proyecto se puede observar en las estadísticas que se ofrecen. Los objetivos perseguidos se han cumplido con creces. Menos del 5% de contribuyentes con derecho a la paga han tenido necesidad de acudir a una administración de la Agencia Tributaria, en muchas ocasiones por la imposibilidad de comprobar los datos (consideración imprescindible para efectuar los pagos) en los casos de separaciones, adopciones, etc.

Internet ha sido utilizado por más unos 58.000 perceptores a la hora de presentar su solicitud (la mayoría con certificado digital), realizar modificaciones o consultar pagos. También ha sido utilizada la notificación telemática.

Se ha pagado siempre entre el día 12 y el 20 del mes siguiente a poseer el derecho, lo cual significa un nivel de colaboración espectacular entre los distintos organismos intervinientes, ya que sin sus envíos de datos sería imposible realizar los pagos con garantía.

En definitiva, todos los objetivos que se concibieron al inicio del proyecto. En la actualidad se están realizando pagos a unas 480.000 madres mensualmente, con un nivel mínimo de incidencias.

## 2.7 Datos de utilización del servicio o servicios :

- Estadísticas principales de la campaña

=====

Se presentan en los siguientes cuadros las estadísticas principales de la campaña. Los cuadros se refieren a:

- Canales de entrada
- Perfiles de solicitantes
- Evolución de pagos realizados
- Discrepancias atendidas

VER FIGURAS

Existen unas 950.000 solicitudes, de las cuales 55.000 han sido realizadas por internet (12.000 en la campaña inicial de confirmación con NIF y una clave y 45.000 con certificado digital). Es un número bastante alto (un 6% del total en la medida se utiliza la figura de la colaboración social con menor intensidad que en el IRPF y la solicitante lo realiza con su propio certificado electrónico). La página de solicitud por internet según se aprecia en las estadísticas públicas que figuran on-line ha tenido unos 250.000 accesos en total, con más de 14.000 accesos mensuales en la actualidad.

Estos perfiles determinan diferencias en los niveles de control y procedimientos de verificación.

Se aprecia la evolución al alza de los pagos lo que determinan dos variables deducidas de la campaña: aumento de la tasa de natalidad y aumento del ratio de mujer trabajadora (con parte de economía sumergida que, como consecuencia de esta deducción, quedó legalizada según han reconocido distintos estudios efectuados).

Este cuadro refleja la inmensidad de situaciones que es necesario resolver a lo largo de los 16 meses de campaña recogidos. Como resultado de estas discrepancias, se han realizado 95.000 requerimientos, 650 sanciones y 4500 pagos indebidos en más de 8 millones de pagos totales. Es necesario tener en cuenta que se, debido al desfase en la grabación de los datos de nacimiento (llegan con más de tres meses de retraso), se comienzan a realizar los pagos sin la garantía total del cruce informático, para no perjudicar a las perceptoras de la deducción.

- Alternativas y opciones de mejora

=====

Las principales posibilidades de mejora que se aprecian en la gestión de este procedimiento son:

- Sustitución de los accesos on-line por servicios web bajo SOAP. La premura de tiempo y la indisponibilidad general de los organismos imposibilitó su utilización
- Posibilidad de realizar la solicitud directamente desde los Registros Civiles al dar de alta los hijos, que podrían ser rellenadas por los propios funcionarios del registro y enviar on-line a la Agencia Tributaria.
- Utilización de la Intranet Administrativa para intercambio de información
- Utilización del DNI electrónico cuando comience a operar. Ya se admiten certificados electrónicos para este proyecto de 10 autoridades distintas de certificación.

- Conclusiones

=====

Las conclusiones fundamentales de desarrollo del proyecto se pueden resumir en los siguientes puntos:

- Se han evitado un 95% de desplazamientos a los contribuyentes utilizando la política de intercambio administrativo de datos como soporte a la gestión y al control de los pagos.
- Este colectivo perfectamente definido que no suele utilizar colaboración social. Mientras que el IRPF, más del 80% de las presentaciones telemáticas son realizadas a través de terceros, en esta campaña, el porcentaje se invierte. Se podría pensar en definir una opción dentro del modelo telemático de los eventos vitales.
- A pesar del amplio uso de las opciones telemáticas, la utilización de certificados electrónicos sigue constituyendo una barrera para la expansión de estos servicios. por lo que es necesario buscar formas imaginativas que permitan el aumento de la utilización de opciones telemáticas
- Se resalta la gran aceptación de las plataformas telefónicas como medio de gestión completa del servicio, incluyendo el alta inicial totalmente telefónico.
- Se ha desarrollado un modelo completo de gestión telemática, puesto como ejemplo en distintos estudios sobre Administración Electrónica y mejores prácticas en la Unión Europea.



Referencia en la página web de la AEAT:

<http://www.aeat.es>

<https://agenciatributaria.es>

en las opciones de IRPF, deducción por maternidad.

Este proyecto ha sido referenciado en el último año en varias estudios sobre administración electrónica tanto oficiales de la UE como de empresas privadas de consultorías en sus informes sobre la evolución de la administración electrónica en el mundo (como Accenture).

Especialmente significativo es el amplio informe encargado por la DG INFSO de la Comisión Europea: "Reorganisation of Government Back Offices for Better Electronic Public Services - European Good Practices (Back-office reorganization). Final Report to the European Commission. Enero 2004. Main Report" preparado por Jeremy Millard y Jonas Iversen del Danish Technological Institute y Herbert Kubicek, Hilmar Westholm y Ralf Cimander del Institut für Informationsmanagement GmbH, de la Universidad de Breme.

- 4 -

2.10 Documentación complementaria :

Ponencia enviada a Tecnimap.

Cuadro de estadísticas de resultados del proyecto.

### **3.- DATOS DE LOS RESPONSABLES DEL SECTOR PÚBLICO QUE OPTAN AL PREMIO**

**Responsable del proyecto**

Apellidos :	SEGARRA TORMO *
Nombre :	SANTIAGO *
E.mail :	s.segarra.dit@aeat.es *
DNI/NIF/NIE :	03427560P * (ejemplo A12345678A)
Teléfono :	915836284 * (ejemplo 912739000)
Puesto de trabajo :	Director del Departamento de Informática Tributaria

**Personal que ha intervenido en el proyecto**

Apellidos y Nombre :	Fernando de Pablo Martín
Apellidos y Nombre :	Begoña González Lozano
Apellidos y Nombre :	Luis Rodríguez Palomo
Apellidos y Nombre :	José Manuel Segura Recio
Apellidos y Nombre :	María Jiménez Jiménez
Apellidos y Nombre :	Paloma Mira Sánchez
Apellidos y Nombre :	Carmela Gallego Rueda
Apellidos y Nombre :	Javier Vizcaigana Castro
Apellidos y Nombre :	Luis Izarzugaza
Apellidos y Nombre :	José María Pérez Martínez

- 5 -

**4.- OBSERVACIONES**

--

## **5.- FICHERO ANEXOS**

Se envía el fichero remitido para Tecnimap, como referencia inicial y el fichero de estadísticas:

Comunicación\_Tecnimap.doc

Deducción\_maternidad\_estadísticas.doc