



Visita de la Receita Federal de Brasil Gestión de Notificaciones y NEO

5 de noviembre de 2015



Índice

- Visión general
- Diseño de documentos
- Traducción de documentos
- Estructura de las notificaciones
- Control de competencia



Índice

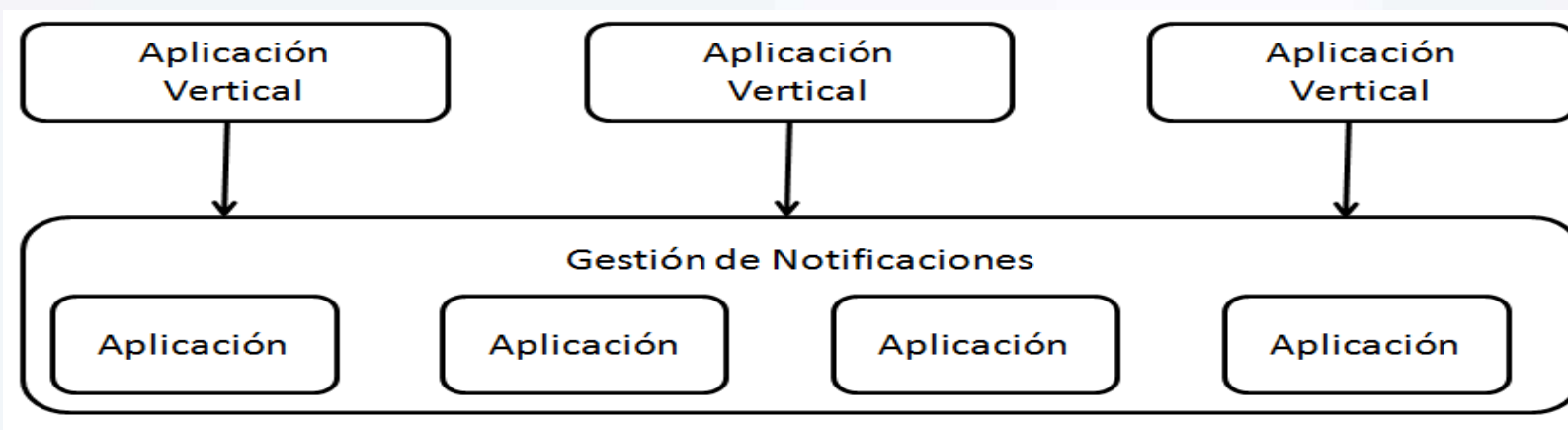
- Emisión de notificaciones
- Tramitación de notificaciones
- Notificaciones y Sede Electrónica
- Notificaciones electrónicas
- Business intelligence



Visión general

Visión general

- Sistema de información de la AEAT
 - Aplicaciones verticales → gestionan procedimientos y expedientes
 - Aplicaciones horizontales → dan soporte a las verticales
- Gestión de Notificaciones
 - Una aplicación horizontal
 - En realidad, una familia de aplicaciones horizontales todas ellas relacionadas con las notificaciones de la AEAT





Visión general

- Una notificación conceptualmente es algo sencillo (un documento en un sobre)
- Pero son muchos los aspectos técnicos que hay que resolver para implantar un sistema de notificaciones completo
 - Diseño gráfico de los documentos corporativos
 - Traducción de documentos a idiomas cooficiales
 - Estructura de las notificaciones
 - Control de competencia
 - Emisión de las notificaciones
 - Tramitación de las notificaciones
 - Notificaciones y Sede Electrónica
 - Notificaciones electrónicas
 - Business intelligence
- Todos estos aspectos se revisan a continuación



Diseño de documentos



Diseño de documentos

- Una notificación es un documento en un sobre (en realidad, un conjunto de documentos)
- Por tanto, lo primero es diseñar el aspecto gráfico de los documentos (apariencia)
- La AEAT tiene una imagen institucional → normativa interna relativa al diseño de las notificaciones y comunicaciones
- Opciones para el diseño gráfico de documentos
 - Aplicación de “Documento Variable”
 - Librería para la generación de PDFs



Diseño de documentos

- Aplicación de Documento Variable
 - Guión → parte estructural del documento (plantilla)
 - Datos variables → datos concretos: NIF, nombre, fecha, importe
- Un usuario informático entra en DV y diseña el guión
- Posteriormente, cuando una Aplicación Gestora (vertical) quiere generar un documento
 - Identifica el documento (código)
 - Aporta los datos variables (NIF, nombre, importe, fecha, ...)
- Durante la emisión, se fusionan guión y datos variable para dar lugar al documento, que siempre será en formato PDF



Diseño de documentos

Guión

NIF	<input type="text"/>
Nombre	<input type="text"/>
Importe	<input type="text"/>

Variables

NIF = 99999999R
Nombre = Juan Español
Importe = 1000,00



Diseño de documentos

- Librería para la generación de PDFs
 - Cada vez se utiliza más, en detrimento de los documentos variables
 - Las Aplicaciones Gestoras generan sus documentos directamente en PDF
- Ventajas
 - Formato estándar, abierto, flexible, y fácil de manejar
- Inconvenientes
 - Puede perderse cierta normalización en la imagen de los documentos
- Una notificación de la AEAT puede combinar documentos variables y documentos PDF; el resultado siempre será PDF



Diseño de documentos

PDF

NIF 99999999R

Nombre Juan Español

Importe 1000,00



Traducción de documentos

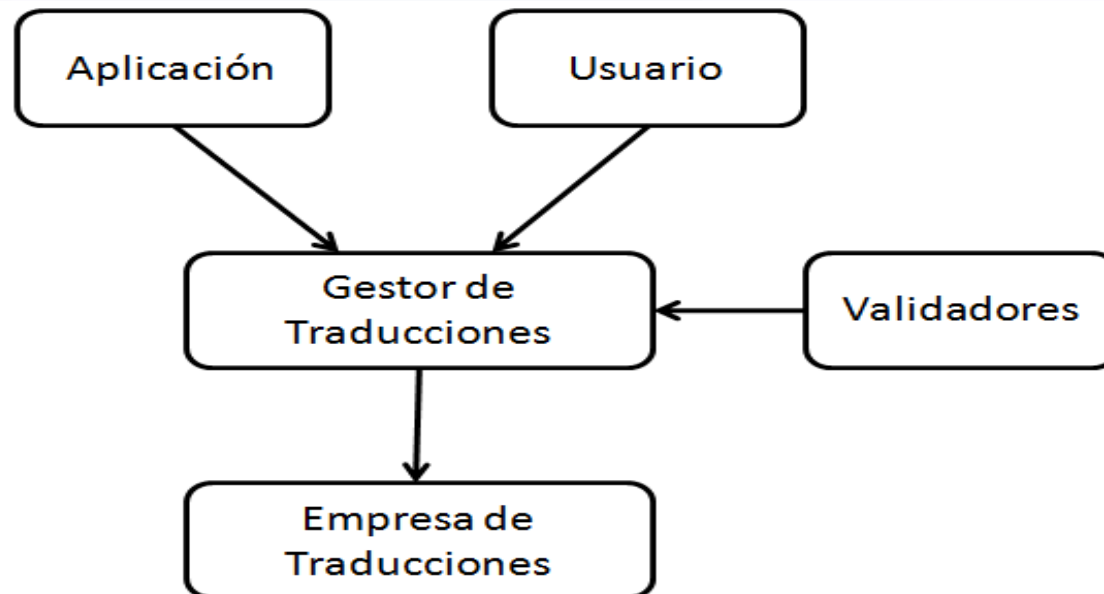


Traducción de documentos

- Idiomas cooficiales
 - Castellano
 - Catalán
 - Valenciano
 - Gallego
 - Euskera (competencias tributarias transferidas)
- Además España pertenece a la UE...
- En ocasiones es necesario traducir documentos a estos idiomas → Gestor de Traducciones
- El Gestor de Traducciones permite traducir
 - Notificaciones y comunicaciones
 - Documentos de usuario o de trabajo
 - Contenidos de la Intranet o del Portal de Internet
 - Manuales oficiales
 - Etc.

Traducción de documentos

- El Gestor de Traducciones pone en contacto
 - Al cliente de la traducción (usuario, aplicación, etc.)
 - Con la empresa adjudicataria del servicio de traducciones
- La AEAT puede revisar y rechazar estas traducciones





Traducción de documentos

- En el caso de documentos variables
 - Lo que se traduce es el guión / plantilla
 - No los datos variables (NIF, nombre, fecha, importe, etc.)
- Esto permite
 - Evitar muchas traducciones repetitivas
 - Ahorrar mucho dinero en traducciones
- Contenidos de Intranet / Portal de Internet
 - Hasta fechas recientes también se traducían con el Gestor de Traducciones
 - En el último contrato se hicieron dos lotes
 - Traducción automática → Portal de Internet
 - Traducción mediante traductor → Notificaciones y otros documentos



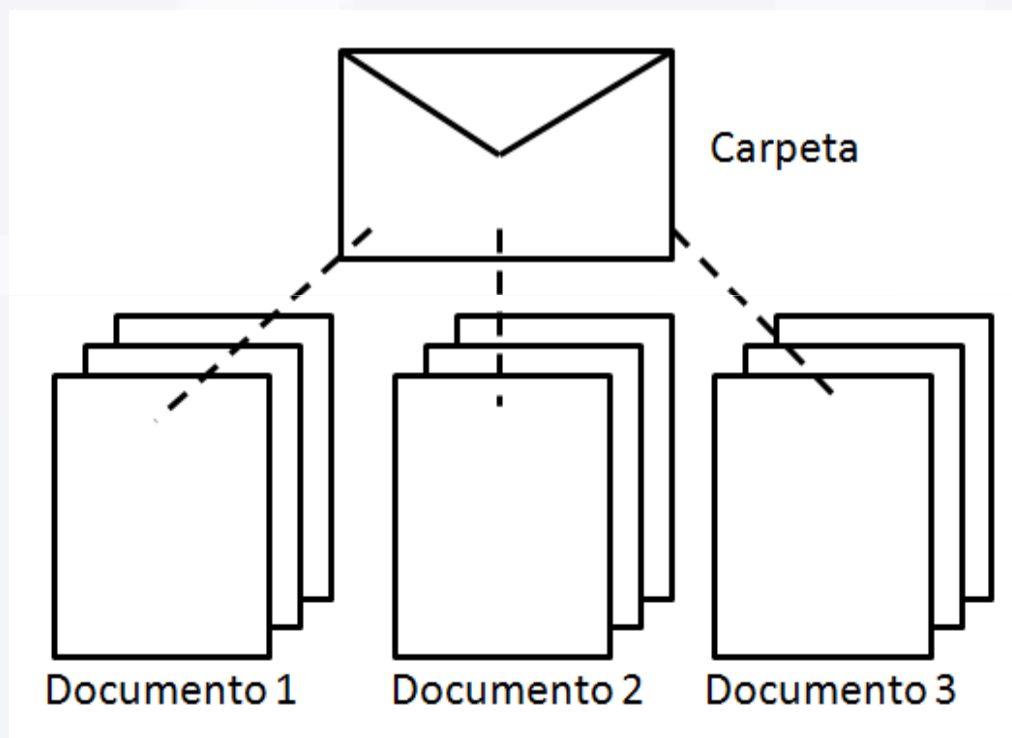
Estructura de las notificaciones



Estructura de las notificaciones

- Una notificación es algo más que “un documento en un sobre”
 - Es un conjunto ordenado de documentos
 - Cada documento puede ser aportado por la misma aplicación gestora o por aplicaciones gestoras diferentes
- Además
 - Algunos documentos serán obligatorios, otros opcionales
 - Algunos documentos irán firmados, otros no
 - Etc., etc., etc.
- En definitiva, las notificaciones responden a una plantilla que llamamos “carpeta” → aplicación de Carpeta – Documento

Estructura de las notificaciones





Estructura de las notificaciones

- Las carpetas pueden ser
 - De notificaciones → cartas con acuse de recibo → actos administrativos
 - De comunicaciones → cartas sin acuse de recibo → sin relevancia jurídica
- Las carpetas, además de definir la estructura de determinado tipo de notificaciones, tienen un código y una descripción que también sirve para que los funcionarios identifiquen el tipo de notificación
- Carpeta = plantilla = tipo de notificación



Control de competencia



Control de competencia

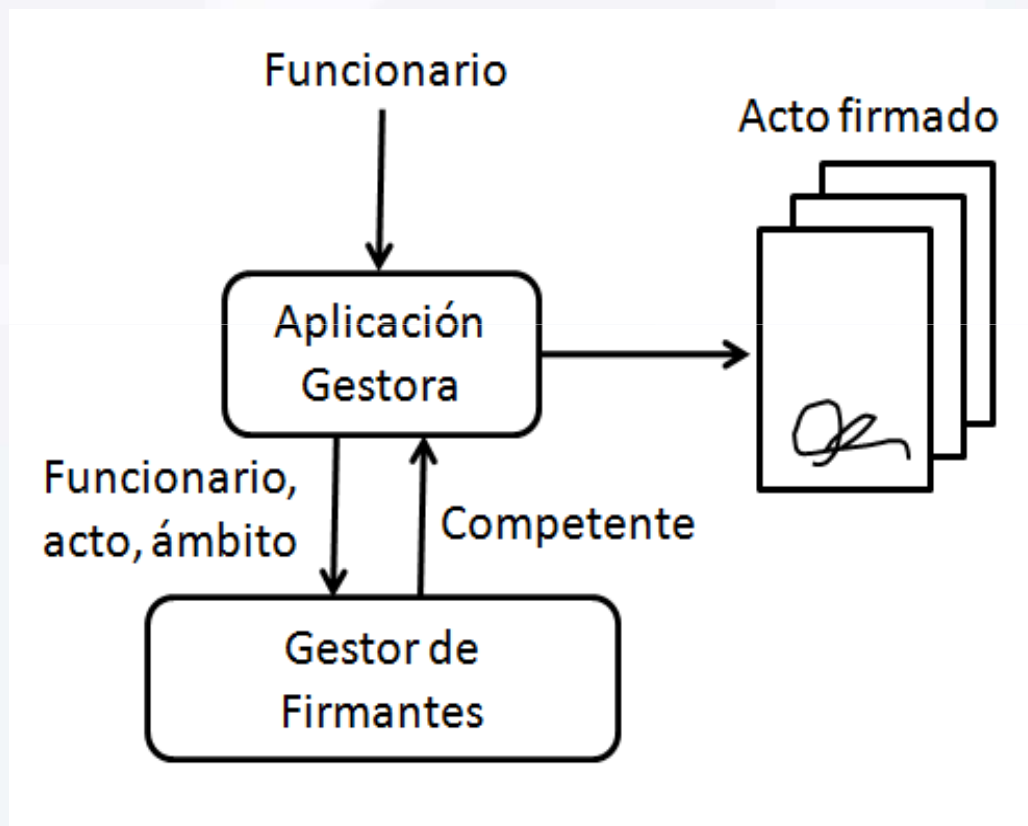
- Una notificación notifica uno o varios actos administrativos
- Los actos administrativos son decisiones que toman los funcionarios de la AEAT y que afectan a los derechos / obligaciones de los contribuyentes; se plasman en documentos
- Cada funcionario es competente o no para firmar determinados actos en función de su cargo o cargos → hace falta un control de competencia
- Los actos pueden ser
 - De actuación administrativa automatizada (AAA) → dictados por el sistema de información
 - Dictados por funcionarios → hace falta el control de competencia
- El control de competencia lo realiza la aplicación de Gestión de Firmantes



Control de competencia

- La aplicación de Gestión de Firmantes guarda información sobre
 - Cargos que hay definidos en la AEAT
 - Ámbitos territoriales y funcionales
 - Actos administrativos / documentos que puede firmar cada cargo
 - Funcionario que ostenta cada cargo
 - Etc.
- Cuando un funcionario quiere dictar un acto actuando sobre una Aplicación Gestora, ésta aplicación invoca a Gestión de Firmantes
 - Si el resultado es positivo → se dicta el acto y se emite la notificación
 - Si el resultado es negativo → el proceso se detiene

Control de competencia





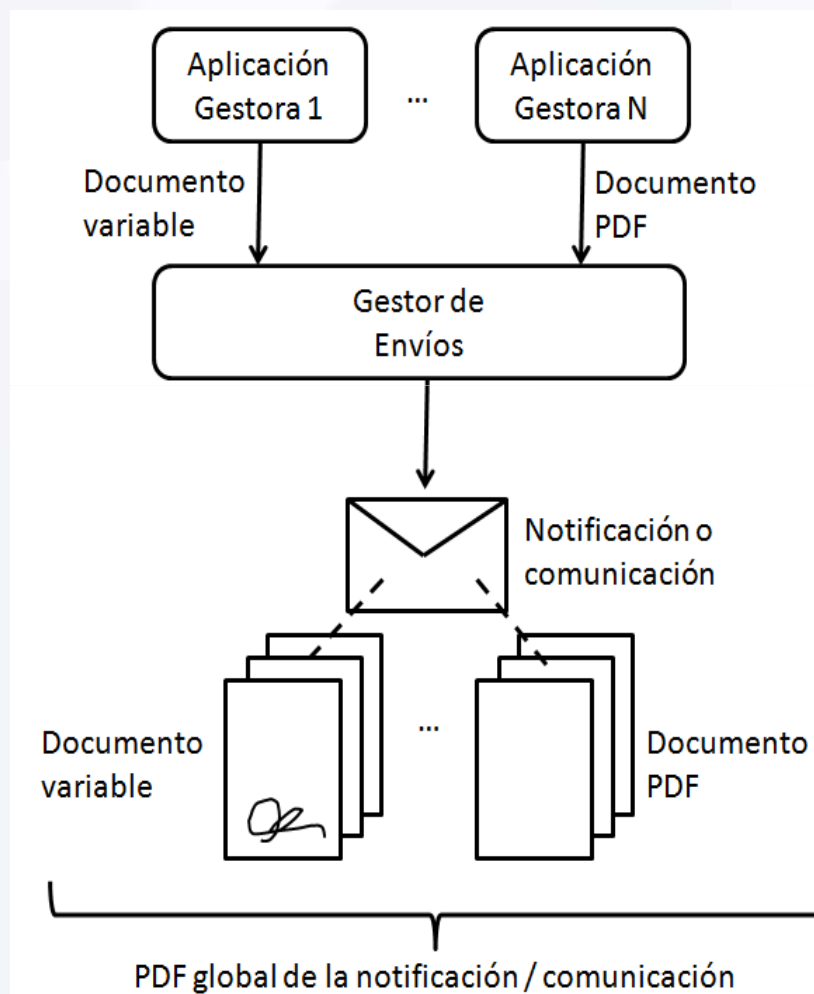
Emisión de notificaciones



Emisión de notificaciones

- Labores previas a la emisión
 - Diseño de los documentos
 - Traducción de los documentos (opcional)
 - Combinación de documentos en carpetas
 - Control de competencia
- Emitir una notificación
 - Generar la notificación → siempre PDF → facilita consultas y Sede Electrónica
 - Ponerla en circulación → para que llegue a su destinatario → varios canales
- De la emisión se encarga la aplicación de Gestión de Envíos

Emisión de notificaciones





Emisión de notificaciones

- Aspecto clave → multicanalidad
 - En oficina
 - Delegaciones (casi en desuso)
 - Agentes tributarios
 - Para la Sede Electrónica
 - Centro de Impresión y Correos
 - Electrónicas
- Varios tipos de domicilios
 - Domicilio fiscal
 - Domicilio de notificaciones
 - Otros domicilios
 - Etc.
- Notificaciones y comunicaciones nacionales e internacionales
- Automatismos: apoderamiento, sucesores, etc.



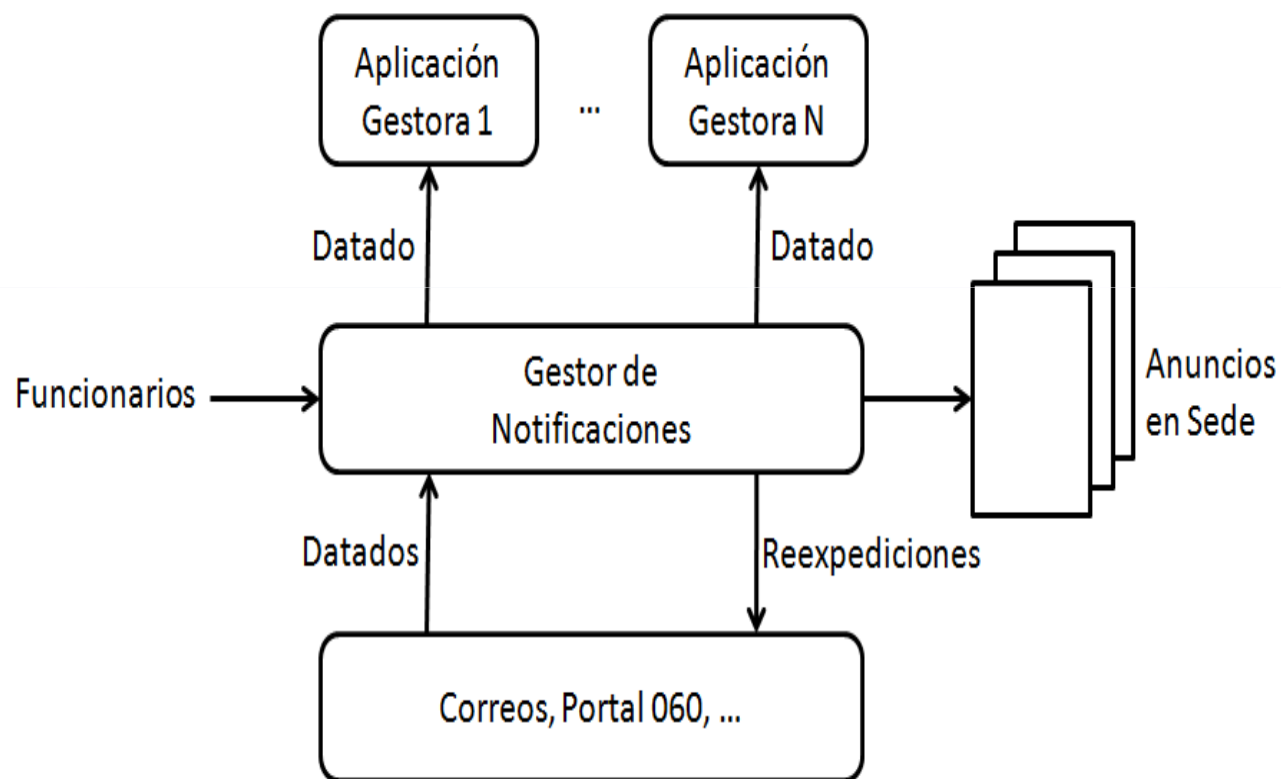
Tramitación posterior a la emisión



Tramitación de notificaciones

- Las comunicaciones no tienen acuse de recibo → se emiten, se pueden consultar en Intranet y en la Sede, y poco más
- Las notificaciones sí tienen acuse de recibo → se emiten y se recibe un resultado (notificada, ausente, desconocido, dirección incorrecta, rehusada, etc.)
 - Funcionarios en oficina
 - Agente Tributarios
 - Correos
 - Sede Electrónica
 - Etc.
- Gestor de Notificaciones
 - Recibe el resultado y data a las Aplicaciones Gestoras
 - Si el resultado es positivo → fin
 - Si el resultado es negativo → permite reintentos
 - Reexpediciones (cambio de domicilio o cambio de destinatario)
 - Publicación edictal (Sede Electrónica o BOE)

Tramitación de notificaciones





Notificaciones y Sede Electrónica



Notificaciones y Sede Electrónica

- La Sede Electrónica de la AEAT tiene varios trámites relativos a notificaciones
 - Notificaciones pendientes de notificar
 - Notificaciones consideradas notificadas
 - Comunicaciones emitidas
 - Anuncios de publicación edictal
- Todos estos trámites requieren el uso de certificado digital para autenticar al contribuyente, salvo los anuncios edictales, que son públicos



Notificaciones electrónicas



Notificaciones electrónicas

- Notificación electrónica = notificación emitida en formato electrónico (PDF) y enviada a un buzón electrónico (DEH) para su recepción por parte del contribuyente
- No confundir con notificación que se ve en la Sede Electrónica
- Hay dos tipos de notificaciones electrónicas
 - Voluntarias → desde 2003
 - Obligatorias (NEO) → desde 2010
- Objetivos del proyecto NEO
 - Ahorrar costes
 - Aumentar la eficiencia de la notificación (100%)
 - Reducir el plazo de notificación (máximo 10 días)

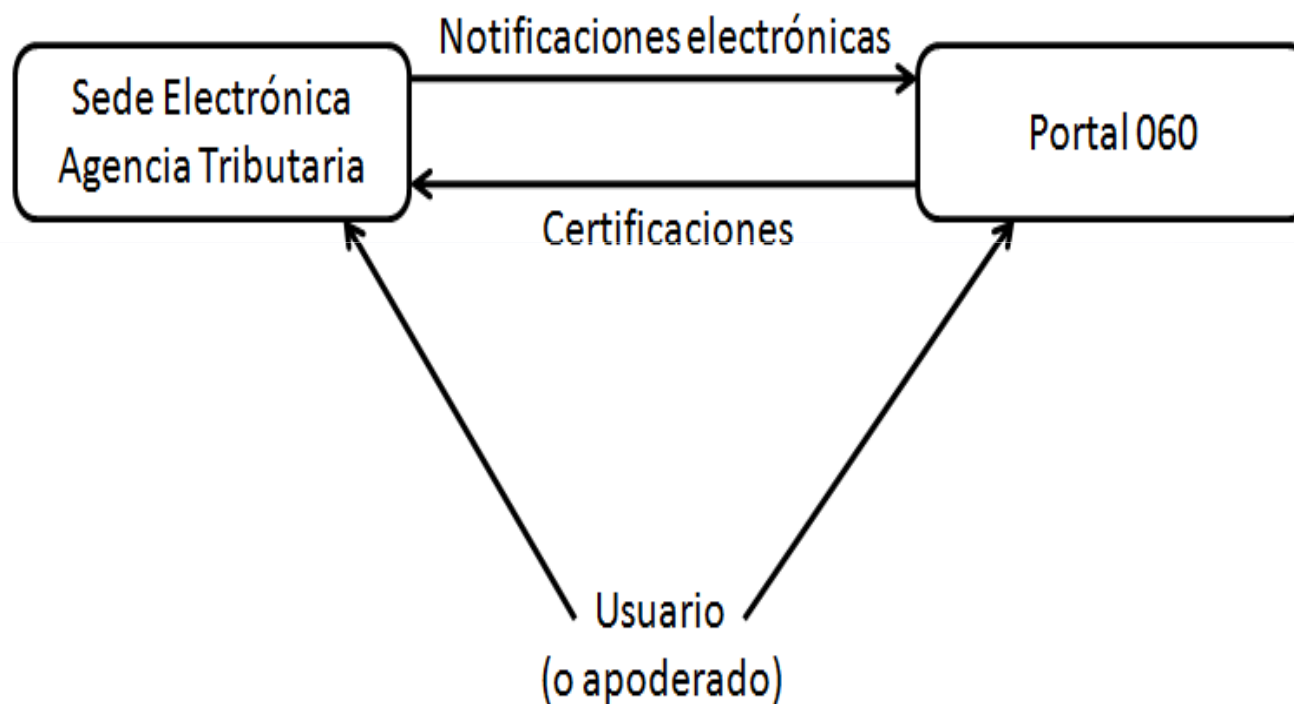


Notificaciones electrónicas

- El proyecto NEO ha implicado
 - Un desarrollo normativo → RD 1363/2010
 - Un desarrollo informático → nueva aplicación
 - Unas campañas de inclusión → empresas y otras personas
- La nueva aplicación
 - Soporta notificaciones electrónicas voluntarias y obligatorias
 - Genera el PDF de las notificaciones electrónicas y lo remita el Portal 060
 - Los contribuyentes pueden acceder a las notificaciones electrónicas tanto en el Portal 060 como en la Sede Electrónica de la AEAT
 - Si no acceden, a los 10 días expiran y se consideran notificadas igualmente
 - El acceso puede hacerlo el interesado, o un apoderado para recibir notificaciones



Notificaciones electrónicas





Notificaciones electrónicas

- Algunos datos de interés
 - Casi 5 años de proyecto NEO
 - Más de 2 millones de empresas obligadas
 - 36 millones de notificaciones electrónicas emitidas; coste de una notificación en papel = 2 euros aproximadamente
 - 7 millones de comunicaciones electrónicas emitidas; coste de una comunicación en papel = 0,50 euros aproximadamente



Business intelligence

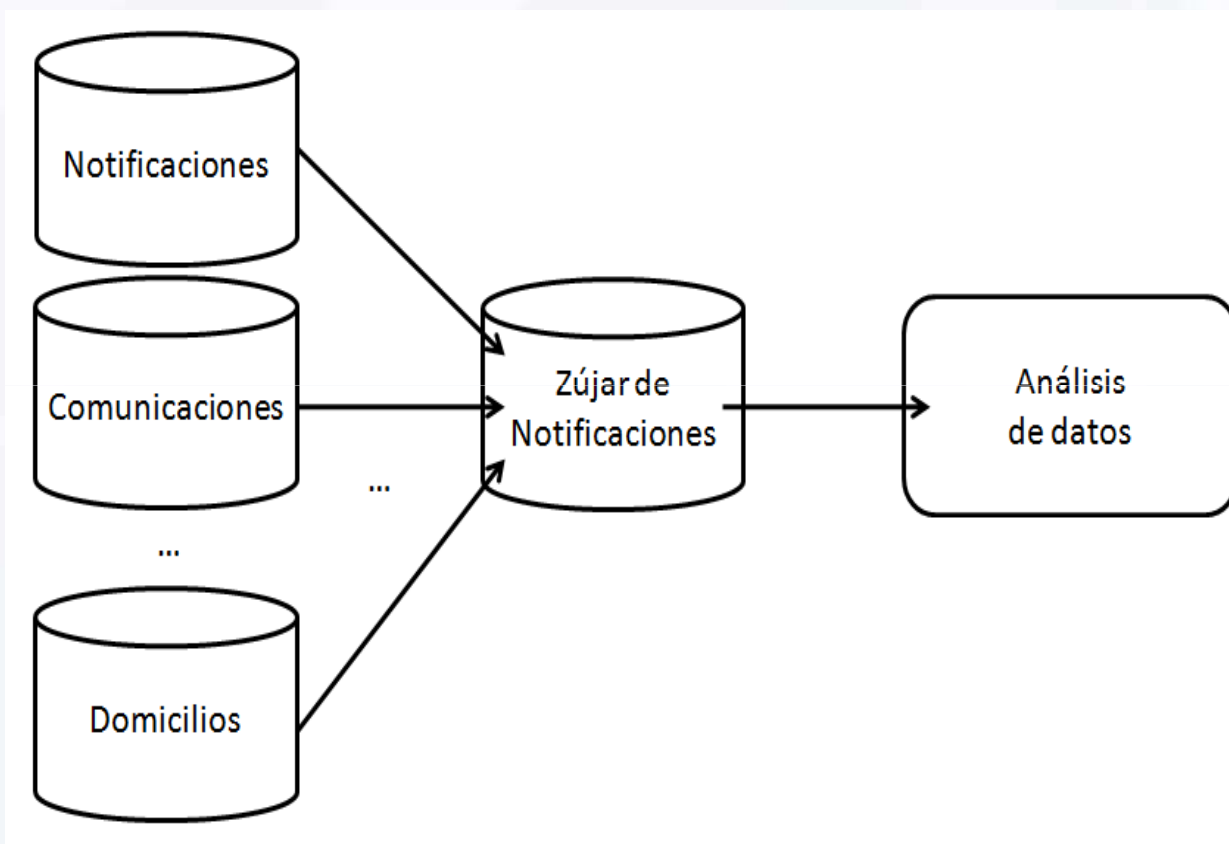


Business intelligence

- Para gestionar correctamente las notificaciones de la AEAT es necesaria una herramienta de business intelligence que permita
 - Saber cuántas notificaciones se emiten
 - De qué tipos son
 - A quiénes se dirigen
 - Cuáles son sus resultados
 - Etc., etc., etc.
- Para ello la AEAT dispone del Zújar de Notificaciones
 - Mediante técnicas de ETL se llevan los datos más relevantes de las aplicaciones vistas a un modelo de datos orientado a consultas
 - Mediante una aplicación cliente se explota la información: análisis de datos, agregaciones, desgloses, etc.



Business intelligence





Business intelligence

- Algunos ejemplos de datos que se pueden obtener (para 2013)
 - 118 millones de cartas emitidas
 - 84 millones de comunicaciones
 - 34 millones de notificaciones
 - El día que más se emitió fue el 19 de abril, con 1,8 millones (borrador IRPF)
 - Etc.



Muchas gracias