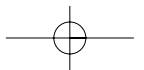
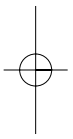
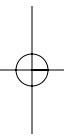


**MIERCOLES 23 DE NOVIEMBRE**

Sesión 2:

## **Procesos de Mejora a través de las Tecnologías de la Información y Comunicación**

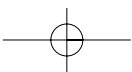
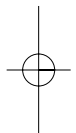
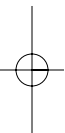
**Ponentes:**                      Resurrección Sáez Cabello  
    Javier Ocón Berango  
    Ferrán Alberdi Vera  
    Juan Valea López  
    Diego Mora Borobía



**MIÉRCOLES 23 DE NOVIEMBRE**

**PROYECTO ORIA (ORIA-WEB ORIA-LOCAL)  
Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

**35. PONENCIA:**      **Resurrección Sáez Cabello**  
**Dirección General de Tributos de la**  
**Consejería de Hacienda y Empleo del**  
**Gobierno de la Rioja**



## MIÉRCOLES 23 DE NOVIEMBRE

### INTRODUCCIÓN.-

El Gobierno de La Rioja viene poniendo especial empeño en alcanzar un objetivo que considera prioritario en la acción de gobierno, que es lograr la excelencia en todos los ámbitos posibles y el área tributaria no es ajena a ello.

El equipo que conforma la Dirección General de Tributos compuesto por profesionales experimentados, se esfuerza permanentemente por ofrecer un servicio de calidad, ágil y sencillo, dentro de la complejidad de los tributos que nos toca gestionar a diario. Y es en esta tarea en la que su dedicación contribuye a llevar adelante el proyecto que presento.

El proyecto ORIA nace con el objetivo de sustituir el actual sistema general de ingresos de la Comunidad Autónoma de La Rioja por otro más funcional y operativo adaptado a las nuevas tecnologías y representa la organización de los recursos e ingresos autonómicos (ORIA) del Gobierno de La Rioja. Por tanto va más allá de las competencias de una dirección general como es la Dirección General de Tributos, lo que exige una estrecha coordinación entre los diferentes departamentos que se ven afectados. En esta ocasión me centraré exclusivamente en lo que respecta a los ingresos tributarios.

Obtener una visión global de la función tributaria, que se traduce en un proyecto de transformación para la consecución de un nuevo modelo de gestión que obviamente deseamos perciba el ciudadano como más eficaz, sencillo y transparente, es nuestra meta.

El esfuerzo que ha de realizarse para ejecutar este proyecto se debe desdoblar tanto en lo que se refiere a la calidad de las bases de datos y a sus múltiples interrelaciones, lo que se denomina back-office, como al resultado final de la captura de esa información que se traslada a los servicios que se prestan al ciudadano, lo que viene denominándose front-office.

Al mismo tiempo y en cada uno de los proyectos parciales ha de atenderse necesariamente a dos aspectos indisolubles como es el aspecto funcional que recoge los procedimientos que lo integran y el desarrollo informático y tecnológico que permitirá la ejecución de dichos procedimientos.

Comenzamos el proyecto abordando los funcionales del back-office y para ello utilizamos en este momento los procedimientos de la AEAT como otras Comunidades Autónomas (CCAA): Andalucía, Cantabria, Valencia, Baleares, Castilla-La Mancha ... etc.

Esta metodología difería de la utilizada hasta el momento en los planes de modernización iniciados en el año 1995 por este Gobierno y de los que me considero agente activo por haber pilotado alguno de ellos, en concreto la sustitución del sistema de gestión de recursos humanos, ocupando entonces la Dirección General de Función Pública, y participando en la consecución de otros.

**MIÉRCOLES 23 DE NOVIEMBRE**

La diferencia estriba en que el método del 95 se basaba en un inventario de procedimientos que realizaba el grupo de trabajo correspondiente para después analizar ideas de mejora y tras el resultado de viabilidad implementarlas si procedía y éste únicamente se adapta a la singularidad de cada Comunidad Autónoma. El modelo que ya funciona en la AEAT y en otras CCAA es aparentemente mucho más rápido y seguro.

Cuando tuvimos los funcionales revisados realizamos una prospección de las aplicaciones informáticas y las diferentes arquitecturas y plataformas con las que en otras Administraciones Públicas los habían desarrollado. Una vez seleccionada se dieron dos circunstancias que hicieron que el proyecto se ralentizara. Una relativa a los procedimientos: entró en vigor la nueva Ley General Tributaria trastocando así los funcionales de todas las Administraciones Tributarias; y otra relativa a la decisión corporativa adoptada por el Gobierno acerca del desarrollo informático idóneo (JAVA).

Se decidió en ese momento avanzar en el front-office mientras se iba produciendo el desarrollo reglamentario de la ley que a día de hoy todavía no se ha completado. Aparecen así ORIA-WEB y ORIA-LOCAL. Ambos, concebidos como actuaciones que anticiparían un mejor servicio a los ciudadanos en el ámbito tributario y al trabajar en sus funcionales no volveríamos a ellos en lo que respecta a las tareas para el mismo fin en el posterior o paralelo back-office.

#### ORIA-WEB.-

La página web de la Dirección General de Tributos ve la luz con vocación de servicio a los ciudadanos, potenciales contribuyentes, con un contenido de partida ampliable de forma permanente.

Una de las ampliaciones previstas con el fin de acercar la administración tributaria a los ciudadanos, proporcionando un servicio cercano adaptado a las nuevas tecnologías, se concreta en el funcionamiento de una plataforma de presentación telemática y pago por internet de los tributos autonómicos y cedidos que denominamos ORIA-WEB.

Puesto que el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias se convierte en muchas ocasiones en una tarea ardua, difícil y farragosa, el propósito de esta dirección general ha sido en todo momento facilitar y aliviar al ciudadano de trámites y desplazamientos innecesarios.

Así, fruto del convenio suscrito con el Banco Santander Central Hispano en el que nos ceden el núcleo de la plataforma se pone en marcha ORIA-WEB que ya viene funcionando con total solvencia en Aragón, Castilla-León y Andalucía. Por tanto, no se trata de ningún experimento sino de algo contrastado que incluye la creación de un portal web para la presentación de impuestos y programas de ayuda que sirvan de guía a particulares y profesionales.

## MIÉRCOLES 23 DE NOVIEMBRE

A través de ORIA-WEB podrán presentarse de forma telemática y pagarse a través de internet los impuestos de transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados, de sucesiones y donaciones, de canon de saneamiento y de juego, permitiendo automatizar la operativa de pago y presentación de forma integral abarcando todo el proceso, desde el contribuyente hasta la administración.

El portal web está diseñado para que puedan acceder todos los potenciales contribuyentes del Gobierno de La Rioja. Para ello se han distinguido dos grandes grupos de usuarios:

*- Usuarios profesionales:*

- El certificado digital puede obtenerse, si se trata de una persona jurídica en el portal de la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) ([www.aeat.es](http://www.aeat.es)) y si se trata de personas físicas también en el del Gobierno de La Rioja ([www.larioja.org](http://www.larioja.org)).
- Además estos usuarios podrán realizar el pago y presentación de impuestos en nombre de terceros, en virtud del convenio de colaboración suscrito entre el representante de cada colegio o asociación profesional y la Consejería de Hacienda y Empleo, siempre que de manera individual se adhieran al mismo.

*- Usuarios particulares:*

- El certificado digital puede obtenerse del mismo modo que se ha expuesto de forma diferenciada anteriormente.
- Estos usuarios sólo podrán realizar el pago y presentación de impuestos de sí mismos, siempre que sean los únicos sujetos pasivos del impuesto.

El pago se realizará desde el propio portal ORIA-WEB mediante transferencia bancaria a la cuenta restringida de la Dirección General de Tributos.

Los pasos que un usuario deberá dar para realizar el pago y presentación de impuestos son los siguientes:

- Acceso a ORIA-WEB. Para garantizar su seguridad el usuario deberá utilizar su certificado digital para acceder a ORIA-WEB (en otras CCAA se utiliza contraseña de usuario). También existirá la posibilidad de poder cumplimentar una autoliquidación sin necesidad de disponer de certificado digital, a través de un asistente, para únicamente imprimir y poder pagar y presentar presencialmente en la Dirección General de Tributos o en la correspondiente Oficina Liquidadora.
- Cumplimentación de las autoliquidaciones. El usuario rellenará de forma rápida y sencilla todas las autoliquidaciones que desee pagar y presentar a través de los siguientes mecanismos:

**MIERCOLES 23 DE NOVIEMBRE**

- On line: Todos menos el impuesto de sucesiones y donaciones.
- Programas de ayuda (ORIA LOCAL): Declaración y autoliquidación del impuesto de sucesiones y donaciones y autoliquidación del impuesto de transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados (modelo 600)
- Pago y presentación.
  - El usuario seleccionará los impuestos que quiera pagar y presentar.
  - Indicará el número de cuenta desde el que se pagará el impuesto.
  - A partir de este momento, ORIA-WEB realizará de forma automática el pago y presentación del impuesto y devolverá al usuario justificantes de pago y presentación (NRC: justificante de pago; NJC: justificante de presentación)

La utilización de ORIA-WEB para el pago y presentación de impuestos conllevará un gran número de ventajas, entre las que cabe destacar:

- Seguridad y facilidad. Los usuarios podrán realizar la presentación de los distintos impuestos directamente desde su casa o desde su despacho profesional, sin necesidad de personarse en las dependencias de la Dirección Gral. de Tributos, lo que conlleva la gran ventaja de evitar desplazamientos y tiempos de espera. ORIA-WEB llevará incorporadas las últimas soluciones implantadas en internet en materia de seguridad y confidencialidad de datos.
- Simplicidad y rapidez. Los usuarios podrán realizar en unos minutos el pago y presentación de un determinado impuesto de forma rápida y sencilla.
- Horario ininterrumpido. Los usuarios podrán presentar impuestos todos los días del año, y en cualquier momento del día, sin restricciones de horario ni días festivos.
- Cierre registral. Con este nuevo sistema, una vez obtenidos los justificantes de presentación y, en su caso, de pago puede inscribirse directamente la operación en el correspondiente Registro.

La implantación de ORIA-WEB se realizará de una manera progresiva:

- Vehículos.
- Resto de los modelos de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados
- Recepción de escrituras notariales, evitando la presentación en papel (módulo e-notario).



## MIÉRCOLES 23 DE NOVIEMBRE

- Incorporación de documentos privados
- Juego / Canon de Saneamiento
- El proceso culminará con el impuesto de sucesiones y donaciones pasado el verano del próximo año 2006.

En este proyecto se ha considerado la necesidad de la máxima participación de los implicados. Por este motivo en el mes de abril tuvo lugar una jornada de presentación dirigida en sesión de mañana a profesionales y de tarde a particulares como primera actuación divulgativa entendiéndose que para que el proyecto tenga éxito y sea útil debe basarse en la implicación de todos los agentes afectados. A esta jornada le siguieron otras sectoriales con cada colectivo operador tributario más interactivas con el objeto de profundizar en el funcionamiento de esta herramienta y que fuera más tangible.

Del desarrollo de las mismas surgieron sugerencias desde el punto de vista funcional muy interesantes que fueron valoradas y en algunos casos incorporadas a esta primera versión.

El pilotaje con una muestra de los presentadores de estos impuestos nos ha parecido sumamente interesante posibilitando realizar su trabajo diario "en real", contrastando su funcionamiento.

### ORIA LOCAL.-

El proyecto ORIA-LOCAL pretende crear una herramienta informática que permita, tanto a usuarios finales (ciudadanos) como a agentes colaboradores (gestorías administrativas, asesorías, etc.) la cumplimentación asistida de una serie de formularios complejos de acuerdo a modelos de autoliquidaciones preexistentes en la D.G. de Tributos, facilitando al máximo la introducción de los datos pero de forma similar a la realizada en soporte papel, y utilizando para ello un programa informático de ayuda que se instala en PC.

Con objeto de garantizar la máxima calidad de los datos, se incorpora el mayor número posible de ayudas y controles de calidad de los datos, para que la posterior tramitación de cada modelo cumplimentado quede integrada con los procedimientos actuales y que las actuaciones consecuentes ofrezcan mayor agilidad y fiabilidad.

La relación de modelos que inicialmente ORIA-LOCAL incluirá son los siguientes:

- Modelo 600: Autoliquidación de Transmisiones patrimoniales y Actos Jurídicos documentados.
- Modelo 650: Autoliquidación de Sucesiones
- Modelo 651: Autoliquidación de Donaciones
- Modelo 660: Declaración de Sucesiones

**MIERCOLES 23 DE NOVIEMBRE**

Por tanto ORIA-LOCAL se concibe como un programa de ayuda que permite la cumplimentación electrónica de los diferentes modelos con las siguientes posibilidades:

- Impresión de documentos para su posterior presentación en la Dirección General de Tributos o en la correspondiente oficina liquidadora. Estos modelos irán identificados por medio del código de barras y la totalidad de su contenido irá en la nube de puntos
- Descarga del modelo en un fichero en el PC del usuario. Desde los programas de presentación y pago telemático se recuperará el fichero del PC del usuario.
- Desde el propio programa de ayuda se podrá enviar a través de internet el fichero para su presentación telemática.

El sistema se ha diseñado de forma modular, de tal manera que progresivamente podrán incorporarse otros modelos de autoliquidación utilizados por la Dirección General de Tributos.

Como características más importantes podemos citar las siguientes:

- La introducción de datos no requiere conexión a Internet, aunque sí es conveniente para la descarga y actualización de versiones de la aplicación, acceso a preguntas frecuentes, y remisión telemática de la autoliquidación..
- La introducción de datos será sobre pantallas de aplicación cuya imagen es idéntica al modelo papel.
- Complimentación asistida para la introducción de datos, con una exhaustiva validación de los datos introducidos.
- Impresión, utilizando papel blanco normal, de los modelos con los datos para su presentación. No es necesario tener los modelos-papel de la D.G. de Tributos.
- Utilización de códigos de barras, lo que facilita la mecanización de datos en las oficinas de la D.G. de Tributos.
- Presentación, opcional, de los datos a través de Internet de modo seguro.
- Actualizaciones a través de Internet o bien en CD en la Dirección General de Tributos.
- Los requisitos del equipo informático son mínimos y los cumple cualquier ordenador e impresora actuales.

Nuestro deseo al iniciar el proyecto ORIA es que la aplicación de las nuevas tecnologías sirva para realizar cambios sustanciales en nuestra organización, depurando y mejorando los procedimientos y que la tecnología no se entienda como un fin en sí mismo en una

**MIERCOLES 23 DE NOVIEMBRE**

carrera competitiva por colocarse a la cabeza de las Administraciones Públicas más modernas únicamente, sino que sea un medio indispensable para prestar el mejor servicio al ciudadano.

Tenemos por delante un trabajo importante de lanzamiento, divulgación y formación permanente. Si las ofertas más modernas que la Administración Tributaria ponga a disposición del ciudadano, no son usadas seremos pioneros en tecnología pero no habremos alcanzado nuestro cometido. Confiamos en que esta iniciativa tenga tan buena acogida como viene teniendo su proceso de implantación. Por eso desde aquí deseo agradecer sinceramente la colaboración de los usuarios profesionales en la mejora del proyecto.

