

Nombre de la candidatura
Desarrollo y publicación de la app de la ATC
Promotor de la candidatura
Agencia Tributaria de Cataluña (ATC)
Tipo
Genérica
Categoría del premio
Digitalización de los Servicios Públicos Tributarios o bien Innovación en la Gestión del Cambio en el ámbito tributario
Descripción del proyecto/candidatura
<p>La app de la ATC se pone en marcha el 31 de enero de 2024 como un instrumento más para acercar la Agencia Tributaria de Cataluña a la ciudadanía y facilitar el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.</p> <p>En el análisis inicial se toman como referencia los datos de los que dispone la ATC en cuanto al tipo de dispositivo con el que los contribuyentes acceden a la sede electrónica de la ATC. Las personas que acceden desde su teléfono móvil representan el 40 % del total.</p> <p>Por otra parte, de las encuestas sobre uso de las TIC se desprende el elevado uso del teléfono móvil tanto para acceder a internet como a las redes sociales, en la práctica totalidad de las franjas de edad. Tampoco hay que olvidar que existe un porcentaje importante de personas que no disponen de ordenador y que acceden a internet únicamente desde su teléfono móvil.</p> <p>Por todo ello, en 2023 la ATC propuso iniciar el proyecto de diseño y desarrollo de una app con funcionalidades que debían cumplir las siguientes premisas:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Aportar valor y facilidad respecto a las actuales✓ Ser compatibles con el resto de sistemas✓ Ser innovadoras✓ Permitir opciones sin identificación✓ Utilizar una forma de comunicación clara <p>Respecto a las funcionalidades incorporadas, que se detallarán más adelante, cabe destacar la incorporación de la consulta de las deudas en período ejecutivo accediendo con identificación digital y sin necesidad de disponer de los clásicos códigos de referencia o identificación de la deuda. Ésta es una innovación importante y aporta mucho valor a aquellas personas que pueden llegar a una situación de embargo por desconocimiento de la existencia de la deuda, dado que no han recibido las notificaciones anteriores por desactualización de su dirección postal y mucho menos se han enterado de la publicación del edicto en el BOE. En este sentido, la facilidad para consultar y pagar las deudas puede generar eficiencias en un futuro y disminuir el porcentaje de embargos de cuentas o salarios.</p> <p>También cabe destacar la presencia de un estilo comunicativo más claro en todas las pantallas e interacciones de la app, fruto de la actividad pionera que ha emprendido la ATC en la promoción de un estilo de comunicación clara en la información que se da a la ciudadanía, así como en los documentos que emite.</p>

Para el diseño y desarrollo de la app se siguió la metodología de diseño de servicios digitales basada en la cocreación del servicio entre la unidad promotora y los usuarios del servicio, tanto ciudadanos como profesionales.

El proceso de identificación de las funcionalidades de la nueva app, fue fruto de un proceso de reflexión inicial en el cual tuvo mucho peso la valoración de la utilidad de la funcionalidad, la innovación y también la compatibilidad con las características de los sistemas de información de la ATC para mostrar los datos de los contribuyentes.

La validación y priorización de las funcionalidades de mayor valor, siguiendo las buenas prácticas de la metodología de creación de servicios digitales, se complementó con una encuesta específica dirigida a ciudadanos y profesionales tributarios, que validó la necesidad de disponer de esta app e identificó las funcionalidades más esperadas.

Siguiendo con la metodología de diseño de servicios digitales y habiendo realizado un *benchmarking* de aplicaciones similares, se realizó un primer prototipo de alto nivel que se iteró con los usuarios hasta obtener un producto mínimo viable. En paralelo se trabajó una línea gráfica y visual propia para la app, basada en el programa de identificación visual de la ATC. Finalmente, se pudo completar el prototipo aplicando el diseño de alta fidelidad que complementó el análisis funcional y sirvió para obtener el producto mínimo viable para el lanzamiento de la app.

En esta tarea de diseño fue necesario analizar los datos de que se disponía y organizarlos para mostrarlos en la app y también en el espacio privado “Mi espacio ATC” de forma que coincidieran en ambos canales.

En el momento del lanzamiento de la app, se realizaron y publicaron contenidos audiovisuales tanto en los mercados de las aplicaciones móviles de Google y Apple, como en la sede electrónica de la ATC y en sus redes sociales, así como un anuncio para televisión.

Para disponer de elementos de *feedback* complementarios a los comentarios que se reciben en los diferentes mercados de las app, se han implementado marcadores en las diferentes funcionalidades para poder obtener información sobre su uso mediante productos de analítica web.

Las funcionalidades que se han incorporado a la app a lo largo de las diferentes versiones prevén la necesidad de acceso con identificación en algunas de ellas. El sistema de identificación digital que admitía la app en sus primeras versiones fue el idCAT Mòbil, que es un sistema propio de Cataluña equiparable al cl@ve móvil, en el cual introduciendo un NIF/NIE y un teléfono móvil, el usuario recibe un código en el teléfono indicado que deberá introducir para completar el proceso de identificación. Posteriormente, en la versión 3 ya se ha incorporado la posibilidad de identificación con otros certificados digitales, como el certificado idCAT, cl@ve, etc.

Funcionalidades que ofrece la app a fecha 19 de marzo de 2025

Sin identificación digital:

- ✓ Conocer la actualidad de la ATC mediante una carga RSS de las noticias publicadas en la sede electrónica.
- ✓ Pagar tributos y deudas, escaneando el código de barras de la carta de pago, con tarjeta de crédito, Bizum o cargo en cuenta.
- ✓ Consultar el padrón del impuesto sobre las emisiones de CO₂ de los vehículos accediendo con el NIF del titular y la matrícula del vehículo.
- ✓ Acceder al buscador de oficinas de la ATC.
- ✓ Pedir cita presencial, telefónica o por videoasistencia.
- ✓ Realizar consultas o comunicar incidencias tecnológicas.
- ✓ Acceder a las FAQ de la sede electrónica de la ATC.
- ✓ Consultar documentos con código CSV.
- ✓ Acceder a los simuladores de:
 - la cuota del impuesto sobre las emisiones de CO₂ de los vehículos
 - la valoración de vehículos y embarcaciones
- ✓ Acceder al asistente virtual del impuesto sobre las emisiones de CO₂ de los vehículos.
- ✓ Consultar los bienes en subasta pública.
- ✓ Consultar si la ATC dispone de la declaración notarial de operaciones formalizadas en escritura pública, para evitar tener que aportarla en la presentación de las autoliquidaciones.

Con identificación digital:

- ✓ Consultar las deudas en período ejecutivo (pagadas y pendientes).
- ✓ Pagar en línea las deudas en vía ejecutiva, con tarjeta de crédito, Bizum o cargo en cuenta.
- ✓ Consultar las autoliquidaciones presentadas y descargar la documentación y los justificantes de presentación.
- ✓ Consultar los datos de contacto.
- ✓ Modificar la dirección postal para recibir notificaciones.
- ✓ Darse de alta para recibir las notificaciones por vía electrónica.
- ✓ Consultar el padrón del impuesto sobre las emisiones de CO₂ de los vehículos para todos los vehículos del titular.
- ✓ Declarar la compraventa de un vehículo de segunda mano.
- ✓ Obtener los certificadores tributarios de estar al corriente del pago de deudas con la ATC.
- ✓ Acceso con identificación digital (IdCAT Mòbil, idCAT Certificado, cl@ve) e instalación y gestión de los certificados.
- ✓ Almacenaje de documentos tributarios descargados en un espacio de la misma app.
- ✓ Progresivamente se irá incorporando la consulta de todas las solicitudes de trámites así como de los pagos realizados, pudiéndose obtener un justificante.

Características de la app

La app funciona tanto en sistema Android como IOS de Apple.

Se puede descargar y consultar la información sobre la política de privacidad, protección de datos y accesibilidad en: <https://atc.gencat.cat/es/atencio/app/>.

Proceso de publicación y versiones

Actualmente está publicada la versión 3 de la app en los mercados de Google y Apple.

Antes de la publicación de cada versión es necesario superar una auditoría para comprobar que cumple con los requerimientos de accesibilidad y los que requiere su publicación en los mercados.

Estadísticas de descargas y uso de la app

En el año de vida de la app (desde enero de 2024 hasta enero de 2025) se han realizado un total de 64.000 descargas de la aplicación.

En cuanto a las funcionalidades más utilizadas, la actividad ha sido la siguiente:

- ✓ más de 30.500 pagos
- ✓ 1.300 citas pedidas
- ✓ 4.000 altas a notificaciones electrónicas
- ✓ 1.000 modificaciones de dirección de notificación postal

Coste del proyecto

Desarrollo

- Entre 50.000 i 200.000 euros
- ✓ **Entre 200.000 i 500.000 euros**
- Entre 500.001 i 800.000 euros

Versiones posteriores

- ✓ **Entre 50.000 i 200.000 euros**
- Entre 200.000 i 500.000 euros
- Entre 500.001 i 800.000 euros

Plazos de cumplimiento

El proyecto de desarrollo y puesta en marcha de la app se inició en febrero de 2023 y en diciembre de 2023 ya estaba disponible para su publicación en los mercados, cumpliéndose los plazos establecidos.

Posteriormente se han publicado nuevas versiones y subversiones con una frecuencia aproximada de 3-4 meses entre cada una.

Para el cumplimiento de los plazos es condición indispensable que todos los actores (responsables funcionales, responsables tecnológicos y proveedores) se comprometan a cumplir y respetar los calendarios previstos, teniendo en cuenta el tiempo extra que necesitan los auditores para validar la versión previamente a la publicación en los mercados.