

<p>Nombre de la candidatura</p> <p>Desarrollo y publicación del espacio privado “El meu espai ATC”</p>
<p>Promotor de la candidatura</p> <p>Agencia Tributaria de Cataluña (ATC)</p>
<p>Tipo</p> <p>Genérica</p>
<p>Categoría del premio</p> <p>Digitalización de los Servicios Públicos Tributarios o bien Innovación en la Gestión del Cambio en el ámbito tributario</p>
<p>Descripción del proyecto/candidatura</p> <p>El 20 de setiembre de 2023 se puso en marcha la primera fase del espacio privado o área privada de la ATC al que se denominó “El meu espai ATC” (Mi espacio ATC).</p> <p>Este proyecto ha supuesto una experiencia pionera al dar visibilidad a la ciudadanía de toda la información de que la ATC dispone, en lugar de únicamente incorporar a nuestros sistemas la información aportada a través de los formularios presentados. En el futuro también permitirá realizar trámites a partir de la consulta de dicha información. Constituye un ejercicio importante de transparencia.</p> <p>Antes de la puesta en marcha del espacio privado, la ATC disponía de la funcionalidad “Carpeta de tramitación” que permitía la presentación y el pago de las autoliquidaciones generadas a partir de los programas de ayuda y consultar solo las presentaciones realizadas. En el momento que se van substituyendo los programas de ayuda por formularios web, que permiten la presentación y pago desde el propio formulario, esta funcionalidad va quedando obsoleta y su uso va disminuyendo. Es en este momento cuando surge la necesidad de que la ATC pueda ofrecer un espacio privado donde las personas que accedan con identificación digital puedan consultar todos sus expedientes.</p> <p>En el inicio del proyecto se mantuvieron sesiones con representantes de las áreas de la ATC para determinar las funcionalidades y la información que se podría ofrecer así como con el equipo de diseñadores para definir la imagen y el diseño que tendría este nuevo espacio, siempre con criterios de experiencia de usuario. Como resultado de las reuniones se planificó la primera fase del espacio privado también condicionado a que el modelo de datos de los sistemas de la ATC fuera viable para mostrarlos en las consultas definidas como necesarias.</p> <p>En una primera fase se puso en marcha la consulta de los datos personales de las personas interesadas y la consulta de las autoliquidaciones de impuestos presentadas en los últimos cinco años, así como el acceso a las notificaciones electrónicas. Esto supuso un reto ya que era el primer proyecto donde se ofrecía la consulta de información a las personas y había que garantizar que ésta fuera correcta y actualizada. El reto se superó con éxito.</p> <p>Posteriormente se han ido incorporando nuevas funcionalidades, que se detallarán más adelante, y también se ha ido mejorando el diseño del espacio para mejorar su accesibilidad y usabilidad, así como para adaptarlo a las nuevas funcionalidades y al sistema de diseño aprobado por la ATC. Otro objetivo es alinear estas funcionalidades con las de la app en la medida en que lo permita la naturaleza de cada canal.</p>

También cabe destacar la presencia de un estilo comunicativo más claro en todas las pantallas y literales, fruto de la colaboración con el equipo de referentes de comunicación clara y de lenguaje llano de la ATC para intentar clarificar los conceptos tributarios que a menudo son de difícil comprensión para los contribuyentes. Asimismo, al acceder, se ofrece una *landing page* con información actualizada sobre las funcionalidades disponibles.

También se ha incorporado un *widget* con una encuesta para valorar este espacio y obtener retorno de la ciudadanía para una mejora continua en sus funcionalidades.

Por otra parte, este proyecto también ha tenido un proceso de negociación e integración en el modelo corporativo de áreas y espacios privados de la Generalitat de Catalunya. En este sentido, el modelo corporativo contempla una única área privada transversal de gencat y unos espacios privados verticales y segmentados por ámbitos (empresa, tributos, justicia,..) entre los que se prevé el intercambio de datos y de información, así como con el Área privada gencat.

Un reto de futuro inmediato para el próximo mes de mayo de 2025 es la puesta en marcha de la primera tramitación desde El meu espai ATC, que será la consulta del padrón de vehículos y de los diferentes trámites asociados al impuesto sobre las emisiones de CO₂ de los vehículos de tracción mecánica. Este impuesto, propio de Cataluña, tiene un millón y medio de sujetos pasivos.

Para el diseño y desarrollo de esta tramitación se ha seguido la metodología de creación de servicios digitales que prevé la cocreación de servicios entre las unidades promotoras de la ATC y los ciudadanos usuarios. Fruto de este proyecto se ha validado el diseño de las pantallas de los trámites, así como las comunicaciones que se envían para garantizar el máximo nivel de proximidad con la ciudadanía.

Funcionalidades que ofrece El meu espai ATC a fecha 19 de marzo de 2025, siempre con identificación digital, con cualquiera de los certificados digitales aceptados:

- ✓ Consultar las autoliquidaciones presentadas y descargar la documentación y los justificantes de presentación.
- ✓ 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 los datos de contacto.
- ✓ Modificar la dirección postal para recibir notificaciones.
- ✓ Darse de alta de las notificaciones electrónicas.
- ✓ Consultar el padrón del impuesto sobre las emisiones de CO₂ de los vehículos para todos los vehículos del titular y realizar los trámites relacionados (a partir del 1 de mayo de 2025).
- ✓ Obtener los certificadores tributarios de estar al corriente del pago de deudas con la ATC.
- ✓ Pedir cita y consultar las citas planificadas.
- ✓ Acceso a las notificaciones electrónicas.
- ✓ Acceso a las consultas planteadas a través del formulario web de contacto, así como a sus respuestas.
- ✓ Progresivamente se irá incorporando la posibilidad de consultar las solicitudes de trámites presentadas, así como de todos los pagos realizados, pudiéndose obtener un justificante.

Respecto a las funcionalidades especificadas, cabe destacar la incorporación de la consulta y del pago de las deudas en período ejecutivo, sin necesidad de disponer de los clásicos códigos de referencia o de 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.

Características de El meu espai ATC

Se puede acceder a El meu espai ATC desde la página de inicio de la sede electrónica de la ATC (atc.gencat.cat).

Estadísticas de uso y accesos a El meu espai ATC

Durante el año 2024 accedieron a El meu espai ATC 231.266 personas y se visualizaron 838.018 páginas únicas. Asimismo se realizaron 6.249 pagos.

Entre enero y febrero de 2025 El meu espai ATC ha registrado una media de 150.000 visitas mensuales registrando un crecimiento considerable respecto al año anterior.

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

Una vez se puso en marcha El meu espai ATC, posteriormente se publica una nueva versión con nuevas funcionalidades cada 4-5 meses.

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.