

## Premios Socinfo Digital "TRIBUTOS TIC"

- **CATEGORÍA:** Digitalización de los Servicios Públicos Tributarios
- **RESPONSABLE DEL PROYECTO**
  - Ana Puebla Rubio
  - Directora de Sistemas de Información Sectoriales
  - Contacto: 638 21 9347
  - Email: anamaria.puebla.rubio@madrid.org
  - Empresa: Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid-Madrid Digital, Consejería de Digitalización.
- **NOMBRE DEL PROYECTO**

Nueva Oficina Virtual Tributaria de la Comunidad de Madrid

- **DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO**

El proyecto ha consistido en la **construcción** de la “Nueva Oficina Virtual Tributaria de la Comunidad de Madrid” con el **objetivo** de renovar funcional y tecnológicamente el anterior sistema implantado en producción desde hace más de 15 años.

El sistema está **enfocado** a prestar su uso a la Comunidad de Madrid, impactando sobre la gestión de la Dirección General de Tributos de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo, 24 Oficinas Liquidadoras, profesionales y los contribuyentes de la Comunidad de Madrid.

Gracias al sistema, los usuarios pueden **tramitar** los siguientes modelos tributarios:

- Modelo 620 – Transmisión de vehículos.
- Modelo 610/615 – Documentos negociados.
- Modelo 630 – Letras de cambio.
- Modelo 600/601 – Transmisiones patrimoniales onerosas y actos jurídicos documentados.
- Modelo 650 – Sucesiones.
- Modelo 651 – Donaciones.

Además de estos modelos tributarios, existen una serie de supuestos adicionales que complementan la funcionalidad de la nueva oficina virtual. Sobre el nuevo sistema se han añadido las siguientes **funcionalidades** anteriormente inexistentes; la tramitación de pérdidas de beneficios fiscales, fideicomisos y pactos sucesorios. Otra gran funcionalidad novedosa es el pago por transferencia, método de pago adicional a los ya existentes y el pago por Bizum (pago por tarjeta, pago por cuenta corriente, pago por fraccionamiento /aplazamiento y pago en entidad financiera).

La Nueva Oficina Virtual **ofrece facilidades y seguridad** en el acceso a la misma; permite acceder con Certificado Digital, Cl@ve PIN, Cl@ve permanente e Identifica (el nuevo sistema de autenticación la Comunidad de Madrid), estos tipos de accesos también ofrecen facilidades para firmar el trámite tanto de forma criptográfica como no criptográfica. También se puede acceder sin certificado para realizar la elaboración de la autoliquidación, aunque en este supuesto para realizar la presentación de la misma, el usuario deberá acudir a las oficinas de la Dirección General de Tributos, ya que la presentación exige que se identifique. La Nueva Oficina Virtual promueve un menor consumo de papel, eliminándose el papel autocopiativo.

La Nueva Oficina Virtual Tributaria de la Comunidad de Madrid es considerado un **sistema de alto impacto para el negocio**, debido al elevado número de usuarios que trabajan día a día sobre el sistema, y a la criticidad de los procesos tributarios ya que trata la gestión y pago de impuestos con plazos de presentación estipulados.

- **REPERCUSIÓN PARA EL CIUDADANO**

Una de las problemáticas que existía en el anterior sistema era la obsolescencia de la tecnología provocando dificultad en la gestión de trámites debido a que el usuario necesitaba tener parte del sistema instalado en local para generar el borrador del trámite, y posteriormente importarlo (XML) sobre el sistema principal. Con la Nueva Oficina Virtual es posible **realizar el trámite de inicio a fin desde internet**.

Otro de los grandes avances del proyecto es la **mejora en la experiencia de usuario**:

- Interfaz mucho más intuitiva y sencilla de entender para todo tipo de usuarios.
- Asistentes que ayudan al usuario a seleccionar la operación que más se ajusta a su necesidad.
- El sistema es capaz de comunicarse con otros sistemas evitando que el usuario tenga que introducir información que ya existen en otros organismos.

Estas mejoras han permitido **reducir el tiempo de gestión** de un trámite en un 31% (12,5 a 8,6 min). A la semana se realizan 20.000 trámites, lo que supone un ahorro considerable de tiempo para los usuarios que trabajan con el sistema día a día.

## • EQUIPO DE DESARROLLO Y PROVEEDORES

El proyecto se ha llevado a cabo con la **participación** de los departamentos de Madrid Digital de Soluciones de Aplicaciones, Servicios a Cliente, Arquitectura, Infraestructuras y Base de Datos. Además, Madrid Digital ha contado con la colaboración de NTTData para el diseño y desarrollo de todo el ciclo de vida del software.

La Nueva Oficina Virtual Tributaria está constituida por las siguientes **tecnologías**:

- Capa de presentación en Angular 8 bajo el framework MOVA2 de Madrid Digital.
- Capa de negocio en Java 1.8 bajo el framework Atlas 2 de Madrid Digital. La capa de presentación llama a la capa de negocio a través de una serie de servicios rest expuestos en un BUS de Oracle en la intranet.
- Base de datos Oracle 11 con una serie de procedimientos almacenados que permite el tratamiento de los datos desde la capa de negocio. Durante el transcurso del proyecto también se ha realizado la migración de la base de datos desde la versión 9 a la versión 11.

Además, el sistema se integra con una serie de servicios tanto internos como externos a Madrid Digital como la Dirección General de Tráfico, Bróker de Identidades, Servicios de firma AFC y Gestor Documental.

## • VALORACIÓN ECONÓMICA

El **presupuesto** para la construcción de la nueva oficina virtual de tributos ha conestado de 5.209.356,20 € repartido desde mayo del 2019 hasta noviembre del 2023 (56 meses). De los cuales:

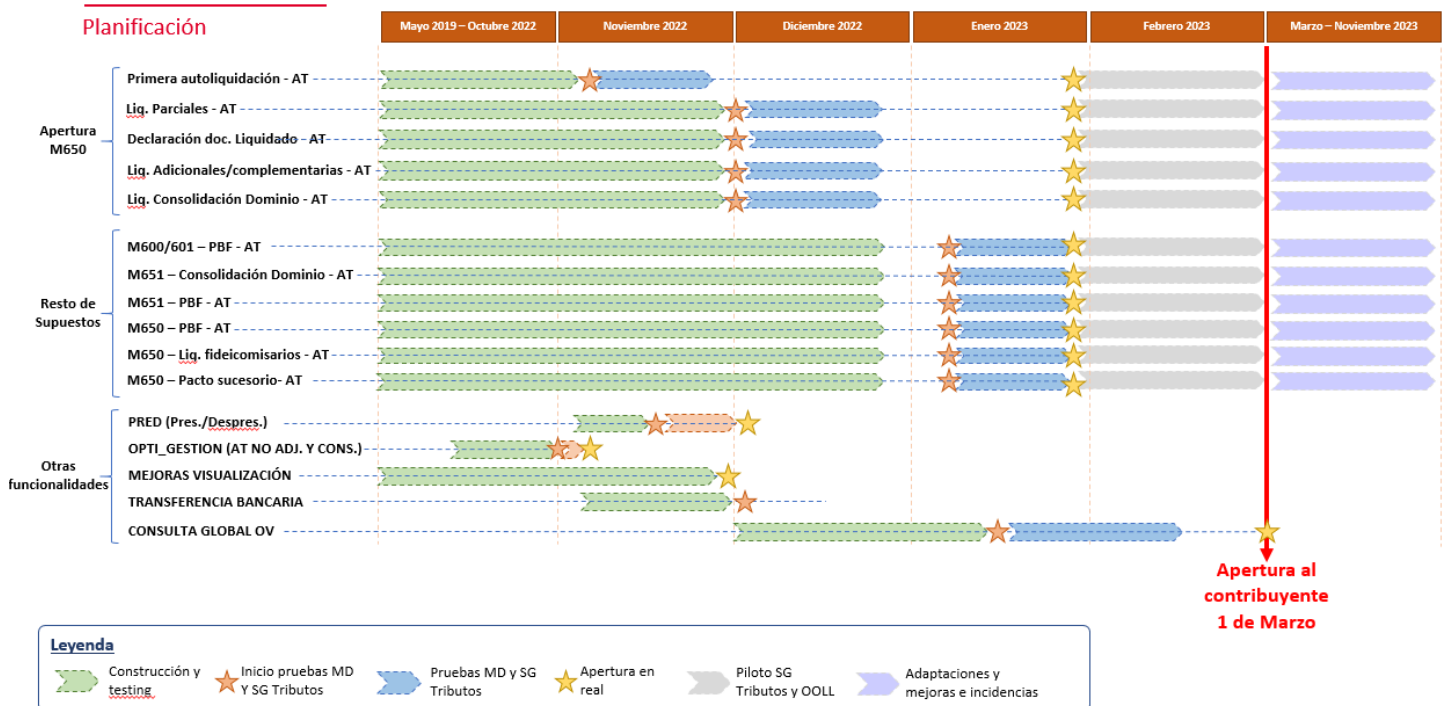
- 593.061,48 € ha sido destinado a un equipo base para la gestión, coordinación y mejora continua de los servicios del proyecto con los siguientes recursos:
  - Jefe de proyecto – Responsable del servicio.
  - Consultor senior – Consultor tecnológico.
  - Consultor senior – Consultor funcional.
- 4.616.294,72 € destinado a un equipo variable compuesto de entre 25 a 50 recursos, dependiendo del volumen de trabajo necesario en las fases e hitos del proyecto, con la siguiente distribución de perfiles:
  - 20% consultores funcionales.
  - 30% consultores técnicos.
  - 50% analistas.

● **PLAZOS DE CUMPLIMIENTO**

El proyecto inició con una **primera fase 0** donde se definió la arquitectura e infraestructura sobre la que se apoyó el desarrollo del sistema. Gracias a ello se ha conseguido reutilizar componentes que han permitido aumentar la velocidad del desarrollo en cada modelo tributario.

Posteriormente en el proyecto se ha desarrollado en **6 fases**, ha habido una fase por cada uno de los modelos tributarios del sistema. En cada fase ha existido una serie de hitos que corresponden al diseño funcional y técnico, construcción del modelo tributario, pruebas funcionales, de calidad de código, de rendimiento y seguridad, y la implantación en producción, acompañada de un plan de gestión del cambio con los usuarios.

Cada fase se iniciaba con la toma de requisitos con el personal de la Dirección General de Tributos y diseño funcional del modelo tributario, de forma que cuando una fase terminaba este hito, se iniciaba la siguiente fase en paralelo a la construcción del modelo tributario de la fase anterior. De esta manera ha sido posible solapar las fases del proyecto pudiendo reducir los tiempos del proyecto y realizar una implementación gradual de los modelos tributarios en intervalos de 2 meses entre ellos, consiguiendo que los usuarios tengan resultados tangibles en cortos periodos de tiempo.



○ Datos de uso a marzo 2025:

MODELO	FUNCIONALIDAD	Autoliquidaciones Generadas												TOTALES		IMPORTADMS		Pagos por BIZUM
		Subdirección		OOIL		Contribuyentes		Profesionales		Sin identificación		Generadas		Presentadas		Generadas	Presentadas	
		Generadas	Presentadas	Generadas	Presentadas	Generadas	Presentadas	Generadas	Presentadas	Generadas	Presentadas	Generadas	Presentadas	Generadas	Presentadas			
M610/615	Primera autoliquidación	10	8	9	8	1.212	1.101	162	151	0	0	0	0	1.393	1.268	-	-	2
M620	Primera autoliquidación	8.564	8.401	17.352	17.147	43.364	39.839	436.387	433.064	8.393	3.226	8.393	3.226	514.060	501.737	34.285	33.968	607
M630	Primera autoliquidación	0	0	0	0	496	493	2	1	0	0	0	0	498	494	-	-	0
	Parcial	25.862	24.590	52.107	50.944	23.319	20.886	227.465	214.305	23.225	13.415	23.225	13.415	351.978	324.140	-	-	-
	Documento liquidado previamente	3.470	3.382	3.550	3.462	1.920	1.661	8.615	7.993	1.143	484	1.143	484	17.114	15.432	-	-	-
	Consolidación de dominio	2.561	2.455	4.088	4.069	1.099	971	13.382	12.846	1.311	702	1.311	702	23.290	21.920	-	-	-
M650	Adicionales	6.178	5.991	9.929	9.717	5.830	5.241	41.038	38.720	4.112	2.072	4.112	2.072	67.087	61.741	-	-	231
	PBF	76	71	154	153	27	23	516	504	16	12	16	12	789	763	-	-	-
	Pacto sucesorio	3	3	12	12	9	9	75	70	15	15	15	15	114	94	-	-	-
	Fideicomisario	100	96	83	81	6	6	245	218	45	30	45	30	479	431	-	-	-
M600/M601	Primera autoliquidación	46.775	45.694	180.824	179.039	110.285	103.303	659.406	648.931	19.031	10.323	19.031	10.323	1.016.321	987.390	119.762	118.986	164
	PBF	990	835	1.022	914	319	297	454	398	194	105	194	105	2.979	2.549	-	-	-
	Primera autoliquidación	25.096	24.214	37.769	37.272	27.433	25.526	63.875	61.735	7.447	3.988	7.447	3.988	161.620	152.735	-	-	-
	PBF	62	58	78	75	31	28	71	65	8	4	8	4	250	230	-	-	270
	Consolidación de dominio	338	317	714	684	191	177	1.596	1.539	130	60	130	60	2.969	2.777	-	-	-
		<b>121.971</b>	<b>117.947</b>	<b>313.544</b>	<b>309.287</b>	<b>216.831</b>	<b>200.791</b>	<b>1.474.010</b>	<b>1.440.397</b>	<b>66.550</b>	<b>35.274</b>	<b>66.550</b>	<b>35.274</b>	<b>2.192.906</b>	<b>2.103.696</b>	<b>154.047</b>	<b>152.954</b>	<b>1.274</b>