



eFactura

UN EJEMPLO DE LA "OBLIGACIÓN" DE ACERCAR LAS TIC AL CIUDADANO Y QUE NOS SIRVE PARA CONOCER DE QUÉ FORMA, CON POCO DINERO, SE PUEDEN HACER GRANDES COSAS



**Fernando
González-Llana
González**

DIRECTOR DE NEGOCIO
Sector Público y Sanidad
T-Systems Spain

Inicialmente las Administraciones Públicas desarrollaron sus aplicaciones de negocio contando con una serie de limitaciones tecnológicas (comunicaciones, almacenamiento, seguridad, certificados,...) Estos problemas se han ido solventado de forma gradual. Con la aparición de arquitecturas abiertas y soluciones cliente-servidor (portales, trámites y servicios públicos en línea,...) se va produciendo una clara evolución hacia la digitalización de la relación con la ciudadanía.

En los últimos años y en lo que se refiere a las **Tecnologías de Información y de la Comunicación (TIC)**, las Administraciones Públicas han sido muy activas en la toma de iniciativas destinadas a **lograr una organización y gestión pública más accesible, sencilla y eficiente** a todos los niveles (Administración General del Estado, Administraciones Autonómicas y Administraciones Locales).

Independientemente de que el actual entorno socioeconómico

repercute negativamente en los presupuestos TIC a nivel general, tanto empresas como AAPP, en los próximos años, se enfrentarán a nuevos retos estratégicos en los que la toma de decisiones deberá supeditarse más que a factores tecnológicos, a factores de negocio.

Nuevos retos estratégicos en los que la toma de decisiones deberá supeditarse más que a factores tecnológicos, a factores de negocio

Por todo ello, y para poder seguir la senda de la innovación, los responsables de Sistemas de Información de cualquier entidad, pública o privada, están obligados a optimizar sus presupuestos e introducir nuevas ideas y soluciones; deberán jugar un papel más importante en la estrategia del modelo de negocio, y **enfocar las soluciones hacia la optimización y simplificación de los procedimientos administrativos**

más que hacia la propia

tecnología. Será la única forma de poder ofrecer a los ciudadanos los derechos que les reconoce la Ley 11/07 y que se han convertido en una obligación para las Administraciones a partir de 2010.

eFactura es un ejemplo de esta "obligación" que acerca las TIC al ciudadano y que nos sirve para conocer de qué forma, con poco dinero, se pueden hacer grandes cosas.

eFactura

¿Qué entendemos por e-factura o facturación telemática? Es el conjunto de procesos, medios y reglas que permiten emitir facturas digitalmente, manteniendo las características de las mismas con el fin de garantizar la legalidad, autenticidad, integridad, no repudio, disponibilidad y contenido.

Características:

- Debe soportar en un modelo "multi-capa" con módulos diferenciados para servicios web, servicios de aplicaciones, funcionalidades estándar de intercambio electrónico EDI y almacenaje de datos.
- Debe aportar la máxima seguridad y disponibilidad de la información en todo momento.



- Debe tener capacidad adaptable a las necesidades de cada cliente, incluyendo si es necesario, servicios Mainframe para elevados volúmenes de proceso.
- Debe contemplar una gran diversidad de escenarios.
- Debe conllevar una implementación sencilla que garantice el cumplimiento de los requerimientos legales exigidos.

Drivers:

- Simplificación de la gestión: simplificar el archivo y la contabilidad de facturas al automatizarse el proceso de emisión y recepción.
- Mejora de la Calidad del Servicio: disminuir los errores en la facturación.
- Eficiencia: optimización de costes, mejora de la efectividad, reducción de espacio y disminución del tiempo de proceso.

El reto se centra en adaptar nuestras reglas de negocio, poniendo como centro de la actividad al ciudadano

- Integración de las facturas con los sistemas informáticos del emisor y receptor consiguiendo una desmaterialización total de la factura.
- Seguridad: la certificación digital dota a sus facturas de las garantías de integridad, confidencialidad y no repudio y reduce los posibles errores del proceso manual.
- Beneficios Medioambientales: reducción del consumo de papel (ISO 14001).

Inhibidores:

- La firma electrónica es condición indispensable.
- Requiere de actuaciones tanto en el emisor como en el receptor.
- La existencia de variedad de formatos puede convertirse en un elemento más de complejidad (Facturae).
- Puede ser percibido como complejo para las pequeñas AAPP provocando la brecha digital.

Interoperabilidad

De poco nos vale la e-administración si no vamos a facilitarle la vida al ciudadano reduciendo procesos innecesarios, si le "obligamos" a introducir los mismos datos varias veces en cada organismo y en diferentes partes del proceso. Por ello debemos ponerle como eje central de los procesos de negocio.



Pongamos un ejemplo. Un proceso habitual, la **compraventa de una vivienda**. Cualquiera de nosotros ha sufrido la complejidad de la tramitación de la adquisición de una vivienda. Independientemente de los trámites de notario e hipoteca bancaria, debe presentar un modelo 600 (Transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados) en la Consejería de Hacienda, verificar la vivienda si está libre de cargas en el Registro de la Propiedad, Ayuntamiento Catastro, IBI, recogidas de basuras, etc.; si es la vivienda habitual, cambiar el domicilio en el DNI; permiso de conducir, pasaporte, etc. Por lo tanto se le está obligando al ciudadano a entrar en cada uno de los portales y cambiar los mismos datos en cada uno de los organismos competentes, pudiendo producirse errores de transcripción entre otros. Si pudiéramos al ciudadano como eje central del proceso y la administración se encargara de interoperar con los diferentes organismos que entran en juego, podríamos ayudar al ciudadano con poco esfuerzo económico.

Si al cumplimentar el modelo 600 simplemente marcáramos una casilla que indicara que es nuestra vivienda habitual, debería dar lugar al desencadenamiento de toda una serie de procesos internos de comunicación entre administraciones que fuera transparente para el ciudadano, incluyendo también una serie de trámites posteriores relacionados, como son la actualización del nuevo domicilio en documentos: DNI, pasaporte, permiso de conducir, actualización catastral,... que suelen ser bastante burocráticos y farragosos y completan esa sensación de trámite interminable para el ciudadano cada vez que se plantea una compraventa de una vivienda.

Otro ejemplo real es el **proyecto desarrollado por la DGT y el MITyC para la inscripción**

electrónica de la Inspección Técnica de Vehículos (e-ITV)

donde se integran, a través de Web Services, la información de la homologación del Ministerio de Industria, la de la Matriculación por parte de la DGT, la del Fabricante (cualquier fabricante), concesionario o importador y la de la Gestoría (sea cual sea). El coste del proyecto es ridículo comparado con las ventajas que se originan tanto para la Administración (Industria tiene ahorros derivados de la reducción de costes de impresoras especiales, cartón o papel especial, mensajería, almacenaje, personal para manipulación, custodia,... o la DGT que dispone de la información desde

De poco nos vale la e-administración si no vamos a facilitarle la vida al ciudadano reduciendo procesos innecesarios

el primer momento y de primera mano sin los errores propios de manipulaciones intermedias) como para el resto (empresas de renting que no tienen parada su flota durante 5 días, ciudadanos que tienen el vehículo al instante,...).

Los **primeros** que se dieron cuenta y **pusieron al contribuyente como eje central de sus procesos fue la AEAT**, facilitando al contribuyente la aplicación del IRPF, borradores de la declaración, los datos fiscales del contribuyente, etc., de forma que coordina con la entidades bancarias, compañías de seguros y demás toda la información necesaria para el contribuyente.

Externalización

Por todo lo comentado anteriormente, una vez cubiertas las necesidades iniciales y teniendo en cuenta el contexto actual (recesión, obligaciones normativas y presupuestos limitados) y las necesidades de la ciudadanía (cada vez más 2.0 y 3.0), es necesario que las áreas TIC de las AAPP se focalicen en los aspectos de negocio y no tanto en la tecnología para obtener un modelo más colaborativo y centrado en el ciudadano.

Esto sin embargo, no implica irse al otro extremo y "olvidarse de las TIC", sino centrar los esfuerzos en las actividades de mayor valor (tanto de negocio como tecnológicas), externalizando aquellas de escaso valor añadido en la figura de los proveedores TIC. Podemos destacar en este sentido, algunas actividades como el aseguramiento de la continuidad del servicio y de los sistemas de información y la externalización de la gestión y de las infraestructuras (CPD, CPD de respaldo,...) que consumen un volumen importante de recursos de todo tipo en las Administraciones.

Conclusión

Todas estas experiencias son ejemplos claros de cómo nos hemos centrado hasta ahora en resolver las barreras tecnológicas existentes y que condicionaban nuestras reglas de negocio. Hoy por hoy, una vez superadas en mayor medida estas barreras, el reto se centra en adaptar nuestras reglas de negocio, poniendo como centro de la actividad al ciudadano, satisfaciendo sus necesidades de una forma cada vez más ágil y eficaz, es decir, acercando la Administración al ciudadano. ♦