

# El sistema de notificaciones de la Agencia Tributaria I parte

La Comisión para la Reforma de las Administraciones Públicas [1] ha estado compuesta por cuatro subcomisiones, una de las cuales, denominada “Gestión de servicios y medios comunes”, ha tenido por objeto centralizar actividades de gestión que, por ser similares, puedan desempeñarse de forma unificada o coordinada, aprovechando así en mayor medida los medios públicos. Y puesto que todas las Administraciones tienen que notificar sus decisiones a los administrados, la notificación entra claramente dentro de esta categoría de actividades similares.



**MANUEL ISIDRO  
SAN JUAN**  
Jefe de Área de  
Departamento  
de Informática de la  
Agencia Tributaria

Adicionalmente, la subcomisión de “Gestión de servicios y medios comunes” ha recibido el encargo de estudiar modelos de éxito de los que obtener información y colaboración. Y a la luz del informe publicado por la Comisión el 21 de junio de 2013 [2], se puede decir que una de estas referencias o fuentes de información ha sido el sistema de notificaciones de la Agencia Tributaria.

El objetivo del presente artículo es, precisamente, describir en detalle el sistema de notificaciones de la Agencia Tributaria 1, dado que se considera que puede ser de interés conocerlo para otras Administraciones que no tengan plenamente resuelto este aspecto fundamental de la gestión administrativa.

## Visión general

El sistema de información de la Agencia Tributaria consta de “aplicaciones verticales” y “aplicaciones horizontales”. Las primeras son aplicaciones que gestionan expedientes

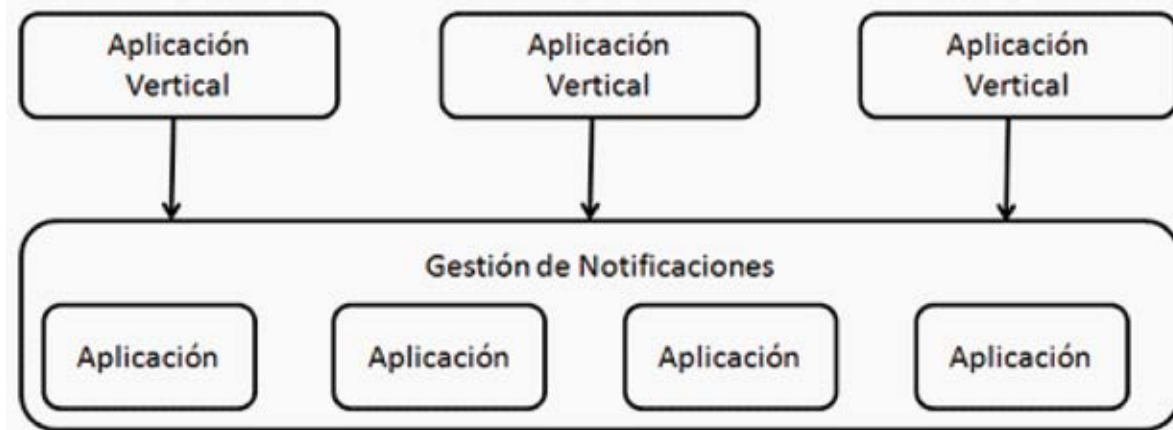
y procedimientos tributarios (por ejemplo, IRPF, IVA, Sociedades, etc.). Las segundas son aplicaciones de soporte o infraestructuras para las primeras

Una de estas aplicaciones horizontales es “Gestión de Notificaciones” que, en realidad, es una familia de aplicaciones corporativas todas ellas relacionadas con las notificaciones de la Agencia Tributaria. (Figura 1)

La Agencia Tributaria dedica toda una familia de aplicaciones horizontales a las notificaciones porque, aunque conceptualmente pueden parecer algo sencillo (documentos dentro de sobres), son muchos los aspectos técnicos que hay que resolver para hacer una gestión integral de las mismas:

- Diseño de documentos corporativos.
- Traducción de documentos.
- Estructura de las notificaciones.
- Control de competencia.
- Emisión de notificaciones.
- Tramitación de notificaciones.





**FIGURA 1. Esquema de la aplicación de “Gestión de notificaciones”**

- Notificaciones y Sede Electrónica.
- Notificaciones electrónicas.
- Business intelligence.

Todos estos aspectos se revisan a continuación.

### Diseño de documentos corporativos

Una notificación es un documento (o un conjunto de documentos) dentro de un sobre. Por tanto, lo primero que resulta necesario diseñar es el aspecto gráfico o apariencia de esos documentos.

Casi todas las organizaciones, sean privadas o públicas, tienen una imagen corporativa que hay que respetar. La Agencia Tributaria no es una excepción, ya que tiene una normativa interna relativa a cómo debe ser el aspecto gráfico de sus notificaciones y comunicaciones.

El diseño de los documentos se hace mediante una aplicación corporativa, denominada “Documento Variable”, que además de respetar la imagen corporativa de la Agencia Tributaria, concibe los documentos corporativos como el resultado de fusionar una estructura o guión y unos datos variables.

El “guión” es la parte estructural del documento. Es decir, un título, un párrafo, una enumeración de puntos, una firma, etc. El guión es común para todas las instancias o ejemplares del documento.

Los “datos variables” son datos concretos que, como un NIF, un nombre, un importe, o una fecha, varían de una instancia a otra del documento. **(Figura 2)**

Cuando una “aplicación vertical”, también llamada “aplicación gestora”, quiere generar un documento dentro de una notificación, lo que hace es identificar el guión y aportar los datos variables. Ambas informaciones, guión y datos variables, se combinan durante el proceso de emisión para dar lugar al documento definitivo que, en el caso

de la Agencia Tributaria, siempre estará en formato PDF.

Sin embargo, de un tiempo a esta parte cada vez es más habitual la sustitución de documentos variables, basados en guión y datos variables, por documentos que están en formato PDF desde su origen. De este modo, las “aplicaciones gestoras”, mediante el uso de una librería de manejo de PDFs, generan sus documentos directamente en formato PDF.

El formato PDF tiene la ventaja de que es un formato estándar, abierto, flexible, y fácil de manejar. Tiene el inconveniente, en cambio, de que puede perderse cierta normalización en la imagen de los documentos si no se toman medidas para unificar el aspecto.

Una notificación de la Agencia Tributaria puede combinar documentos variables y documentos PDF. El resultado global siempre será PDF.

### Traducción de documentos

En España tenemos varios idiomas cooficiales además del castellano (gallego, euskera, valenciano y catalán). Además, nuestro país pertenece a la Unión Europea. Todo ello hace que, en ocasiones, sea necesario traducir documentos a estos idiomas.

La Agencia Tributaria dispone de una aplicación corporativa, llamada “Gestor de Traducciones”, que permite traducir notificaciones y comunicaciones, documentos de usuario o de trabajo, contenidos de la Intranet, contenidos del Portal de Internet, manuales oficiales, etc.

El Gestor de Traducciones pone en contacto al cliente de la traducción, que puede ser un funcionario o una aplicación gestora, con la empresa adjudicataria del servicio de traducciones. En ocasiones, además, la Agencia Tributaria revisa y valida estas traducciones, pudiendo rechazarlas si no está conforme con las mismas. **(Figura 3)**

Volviendo al concepto de documento variable, que tiene un guión y unos datos variables, lo único que se traduce es el guión o parte estructural, nunca las variables, lo que permite evitar muchas traducciones repetitivas y su coste asociado.

Hasta fechas recientes, los contenidos de la Intranet y el Portal de Internet también se traducían mediante el Gestor de Traducciones. Sin embargo, en el último concurso de traducción de la Agencia Tributaria se hicieron dos lotes diferenciados, uno de traducción mediante traductor, que es la que se aplica a las notificaciones, y otro de traducción automática, que es la que se aplica al Portal de Internet.

### Estructura de las notificaciones

Anteriormente se ha afirmado que una notificación es “un documento dentro de un sobre”, pero en realidad es algo más complejo. Una notificación puede constar de varios documentos ordenados, que pueden ser aportados por la misma “aplicación gestora” o por “aplicaciones gestoras” distintas. Además, algunos documentos serán obligatorios y otros serán opcionales. Unos irán firmados por funcionarios y otros no. Etcétera.

En definitiva, las notificaciones de la Agencia Tributaria responden a una estructura o plantilla que se define en una aplicación corporativa denominada “Carpeta – Documento”. Una “carpeta”, por tanto, es la plantilla de una notificación: indica qué documentos la componen, en qué orden aparecen, cuáles son obligatorios, cuáles opcionales, etc. **(Figura 3)**

En particular, una carpeta indica si la carta es de tipo “notificación”, es decir, con acuse de recibo, o “comunicación”, es decir, sin acuse de recibo. Las primeras se utilizan para notificar actos administrativos, mientras que las segundas se utilizan para comunicar información sin relevancia jurídica.

Finalmente, las carpetas también sirven para que los usuarios identifiquen el “contenido administrativo” de las notificaciones o, dicho de otro modo, el tipo de notificación de que se trata (por ejemplo, un requerimiento, una sanción, una liquidación, etc.).

### Control de competencia

Como se ha adelantado, una notificación comunica uno o varios actos administrativos, siendo éstos las decisiones que toman los funcionarios de la Agencia Tributaria respecto a los contribuyentes, y que se plasman en documentos.

Y puesto que cada funcionario de la Agencia Tributaria es competente o no para dictar determinados actos en función de su cargo o cargos, es evidente que es necesari-



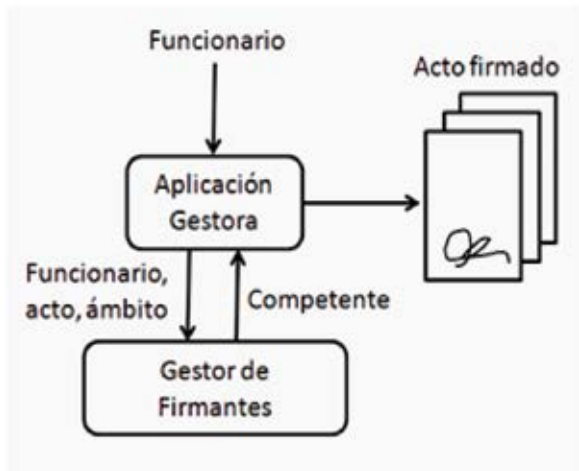
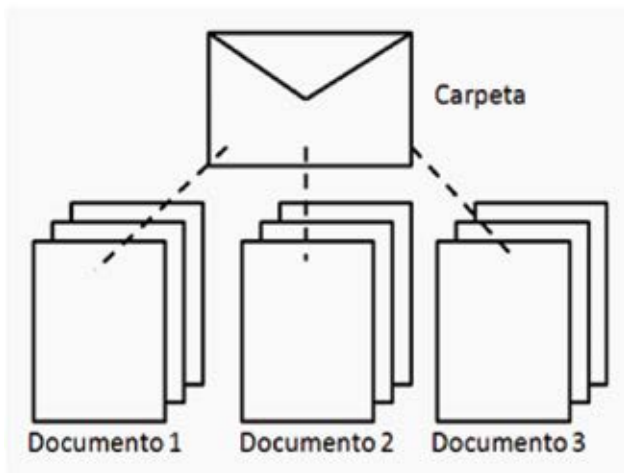
**FIGURA 2. Aplicación corporativa “Documento variable”**

rio realizar un control de competencia. Sólo así se puede garantizar que los actos van firmados únicamente por los cargos competentes. **(Figura 3)**

Atendiendo a la forma en que se dictan los actos, éstos pueden ser de actuación administrativa automatizada o dictados por funcionarios. En el primer caso, los actos son dictados por el “sistema de información”; en el segundo por funcionarios. Es en este segundo caso –actos dictados por funcionarios– en el que se hace control de competencia. Y se realiza mediante una aplicación corporativa denominada “Gestión de Firmantes”.

La aplicación de “Gestión de Firmantes” guarda información sobre los cargos que hay definidos en la Agencia Tributaria, en qué ámbitos territoriales **2** y/o funcionales **3** están definidos, qué actos administrativos/documentos pueden firmar, y qué funcionarios los ostentan en cada ámbito.

De este modo, cuando un funcionario pretende dictar un acto que se deriva de un expediente, selecciona una opción sobre la “aplicación gestora”, y ésta efectúa el con- »



**FIGURA 3. Traducción de documentos, estructura de notificaciones y control de competencia**

trol de competencia contra “Gestión de Firmantes”. Si el control de competencia se supera, es decir, si el funcionario es competente para dictar el acto en ese ámbito, se genera el acto administrativo (el documento firmado) y se incluye en una notificación. Si el control de competencia no se supera, es decir, si el funcionario no es competente, entonces el proceso no progresa.

En un comienzo, las firmas de los documentos eran rúbricas digitalizadas. Sin embargo, de un tiempo a esta parte, la Agencia Tributaria está avanzando en un proceso paulatino de sustitución de las rúbricas por un Código Seguro de Verificación (CSV) que, además, permite el cotejo de los actos en la Sede Electrónica de la Agencia Tributaria [3].

Finalmente, la aplicación de “Gestión de Firmantes” también permite gestionar suplencias, delegaciones de firma y delegaciones de competencias conformes a la Ley 30/1992.

En el siguiente número de Boletic se tratarán los aspectos de emisión, tramitación, Sede Electrónica, notificaciones electrónicas y business intelligence del sistema de notificaciones de la Agencia Tributaria. \*

## REFERENCIAS

[1] [http://www.seap.minhap.gob.es/areas/reforma\\_aapp.html](http://www.seap.minhap.gob.es/areas/reforma_aapp.html)

[2] <http://www.seap.minhap.gob.es/dms/es/index/banners-Tematicos/INFORME-LIBRO/INFORME%20LIBRO.PDF>

[3] <https://www.agenciatributaria.gob.es>

## NOTAS

**1** Más concretamente se describe la “parte informática” del sistema de notificaciones de la Agencia Tributaria, es decir, las aplicaciones corporativas que gestionan las notificaciones. Otra parte fundamental del sistema, el Centro de Impresión y Ensobrado, no es objeto de este artículo.

**2** Administraciones, Delegaciones, Delegaciones Especiales, ...

**3** Gestión, Recaudación, Inspección, Aduanas, ...