



Agencia Tributaria
Agencia Estatal de Administración Tributaria

Caso práctico
Agencia
Tributaria



Telefonica

Data

Caso práctico Agencia Tributaria



The image shows a screenshot of a web page titled 'RESUMEN DE ESTADÍSTICAS DE INTERNET' with a sub-header 'ACCESOS 2001'. Below the header is a table with columns: 'MES', 'Programas de Ayuda (*)', 'Información Tributaria', 'Autoservicio', and 'Total Visitas'. The 'Autoservicio' column shows a value of 106.400. The 'Total Visitas' column shows a value of 214.991. The URL 'http://www.aeat.es' is visible in the browser address bar.

MES	Programas de Ayuda (*)	Información Tributaria	Autoservicio	Total Visitas
			106.400	214.991

La Agencia Tributaria, dinamizadora del uso de las Nuevas Tecnologías en la sociedad.

"Este año se ha distribuido el programa PADRE desde la web de la AEAT, www.aeat.es, utilizando el servicio Content Delivery de Telefónica Data"

La Agencia Tributaria, en su servidor web (<www.aeat.es>), tiene contratados los servicios de distribución de contenidos y multimedia de Telefónica Data, que convierten su web en un web de alto rendimiento, más rápido y fiable. De esta forma, se obtiene una mejora en el tiempo de descarga hasta diez veces superior a la estándar, lo que agiliza la accesibilidad de los usuarios al programa PADRE así como al resto de servicios que este organismo ofrece en la Red. Por otro lado, la AEAT tiene conectadas sus 300 oficinas a través del **Servicio InterLAN de Telefónica Data** y cuenta con el **Servicio de Conexión a Internet** (dos circuitos de 34 Mbps) para la salida a la Red en sus Departamentos Centrales.

Una iniciativa premiada internacionalmente

El sistema de presentación de declaraciones a través de Internet le ha valido a la Agencia Tributaria el Premio a la Excelencia en Tecnologías de la Información (TI), que concede la Alianza Mundial de Tecnologías de la Información (WITSA). Este galardón supone el reconocimiento internacional a la mejor iniciativa en TI de las administraciones públicas en el mundo.

Se ha valorado tanto su utilización de las tecnologías más avanzadas en beneficio del contribuyente como su constante evolución para incorporar nuevos servicios y ampliar los existentes, cumpliendo con los niveles exigidos de seguridad y confidencialidad. Para todo ello, la Agencia Tributaria cuenta con la colaboración de Telefónica Data, la compañía del Grupo Telefónica que trabaja para satisfacer integralmente las necesidades de comunicación de las empresas, con la máxima calidad y garantía.

"El 91% de los usuarios está satisfecho con la Declaración de la Renta por Internet"





El sistema electrónico de presentación de la renta se puso en marcha por primera vez hace dos años, durante la Campaña de Renta 1998. Dicha presentación fue en principio opcional para las 18.000 mayores empresas, que ahora ya deben enviar sus declaraciones por esta vía. Posteriormente se puso a disposición de pequeños empresarios y profesionales para sus declaraciones mensuales y trimestrales del IRPF y del IVA. Y en la actualidad permite a los contribuyentes, entre otras prestaciones, obtener el certificado digital generado por la FNMT necesario para la validación de la declaración, enviar ésta a través de la Red, consultar *on line* los datos fiscales personalizados y actualizados de que dispone la Agencia Tributaria, cambiar el domicilio fiscal, o agilizar el proceso de devoluciones.

Récord de visitas

Este año, para distribuir el programa PADRE desde la web de la AEAT, www.aeat.es, se ha utilizado el servicio Content Delivery de Telefónica Data, con el que se ha batido el récord de visitas: han llegado a entregarse 29 Mbps, con un aumento notable de la velocidad de descarga.

La experiencia de años anteriores era que durante los dos meses de la campaña se ampliaba el ancho de banda contratado de 6 a 12 Mbps (lo que significa que antes de la **Solución de Content Delivery**, en momentos puntuales sólo el 50% de usuarios podía acceder a la web).

Las visitas al *site* de la Agencia Tributaria crecieron un 230% en los cuatro primeros meses del 2001 respecto al mismo período del año anterior, hasta alcanzar los 5,4 millones.

Content Delivery es el servicio de Telefónica Data que acerca los contenidos y aplicaciones de la web de la AEAT al usuario final, gracias a la replicación de los mismos en la red de servidores de Akamai, empresa líder en el sector que cuenta con la mayor red mundial para la entrega de contenidos en Internet. Esto se traduce en el máximo rendimiento de la web, con una velocidad de descarga de las páginas hasta diez veces superior y mayor calidad, valores clave para incrementar el número de visitas y el ratio de retención de la mismas.



"El año pasado ya se recibió más del 50% de las declaraciones en jornada de tarde o noche, además del 10,42% que se presentó en fin de semana, lo que demuestra que el contribuyente agradece esta posibilidad. Y si se trata de una solicitud de devolución, ésta se gestiona antes, ya que la información se recibe en formato electrónico", afirma Santiago Segarra, Director del Departamento de Informática Tributaria, el órgano responsable del desarrollo de las aplicaciones y el mantenimiento del sistema de información y de los equipos de la Agencia Tributaria.

El servicio está diseñado, además, para que la web pueda atender cualquier avalancha de visitantes, prevista o no, evitando cualquier posible caída del servidor web.

Al no existir restricciones de rendimiento, también es posible mejorar los contenidos de las webs con contenidos dinámicos, descarga de "software" y muchas otras atractivas aplicaciones media-rich.

Todo ello, sin costes de infraestructura, ya que no es necesaria la instalación de nuevos equipos.

Las empresas que utilizan la vía telemática, entre otros beneficios, pueden presentar las declaraciones y realizar el pago de impuestos desde sus oficinas, sin tener que efectuar desplazamiento alguno ni estar sujetas a un horario, con el consiguiente ahorro de costes y tiempo.

Un servicio altamente satisfactorio

El grado de aceptación, por parte de los usuarios, es muy alto, como demuestra el hecho de que el 91% de las personas usuarias del sistema que cumplieron una encuesta al respecto manifestaron estar satisfechas o muy satisfechas del servicio prestado.



"Su satisfacción con el servicio es tal –señala Santiago Segarra– que nos empiezan a demandar servicios integrales. Las grandes empresas, por ejemplo, nos han solicitado nuevos servicios que les aportan valor añadido. Por ejemplo, en relación al comercio intracomunitario pueden saber, a través del acceso a un servidor de datos de la Unión Europea, en qué casos deben repercutir el IVA a un cliente establecido en otro Estado miembro. De alguna manera, desde la Administración Pública estamos dinamizando la introducción y uso de las Nuevas Tecnologías en la sociedad", asegura.