

## Apertura del evento ASTICNET y balance sobre la situación del cuerpo TIC.

**A modo de apertura del evento de ASTICNET quisiera manifestar mi agradecimiento por la invitación a los promotores de ASTIC.**

**Me gustaría aprovechar la ocasión para hacer un balance del Cuerpo de Tecnologías de la Información (TIC), un poco de historia que nos refresque la evolución desde sus inicios.**



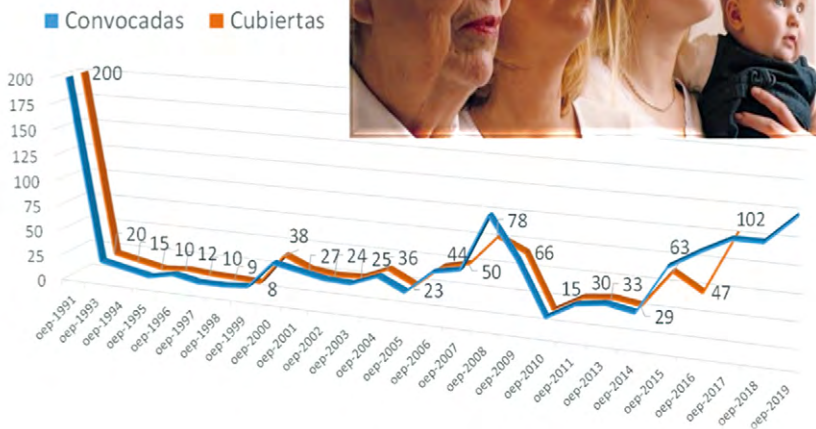
**ALFONSO CASTRO**  
Director del  
Departamento de  
informática tributaria  
en la AEAT.

**E**l Cuerpo TIC se creó hace 26 años y yo cumpla 26 años en la Administración. Curiosamente, por una alineación de los astros, conseguí la plaza número 26, a los 26 años. Por tanto, acabo de pasar el ecuador, es decir, empiezo a cumplir más tiempo dentro de la Administración que fuera de ella. Sin embargo, se podría decir que aún me siento joven. Parafraseando al empresario que revolucionó la industria automovilística, Henry Ford, 'Uno es joven mientras siga aprendiendo'. Y es que resulta que nuestro Cuerpo está continuamente en aprendizaje y requiere que estemos permanentemente actualizándonos por las características en las que nuestro sector se ve inmerso. Por tanto, en la medida en que estemos en activo, nos mantendremos jóvenes. En este sentido, considero que somos un Cuerpo afortunado, ya que nuestro trabajo nos mantiene jóvenes.

Alguno recordaréis que gracias a la **Ley de Presupuestos del año 90 se crea el cuerpo** (tanto A1, A2, como C1) y la primera oferta se dio en el año 1991. En cuanto al volumen del cuerpo, en la siguiente gráfica se puede observar la evolución de ofertas de empleo público, así como las plazas cubiertas desde su creación.

Inicialmente existió lo que se conoció como la "promoción 0", que fue una integración de en torno a 600 personas. A partir de ahí empezaron a surgir el resto de promociones. La primera, en la que yo me incorporé, fue la más numerosa. A partir de entonces, la oferta de plazas comenzó a seguir otro rit-

### La entrada en el cuerpo



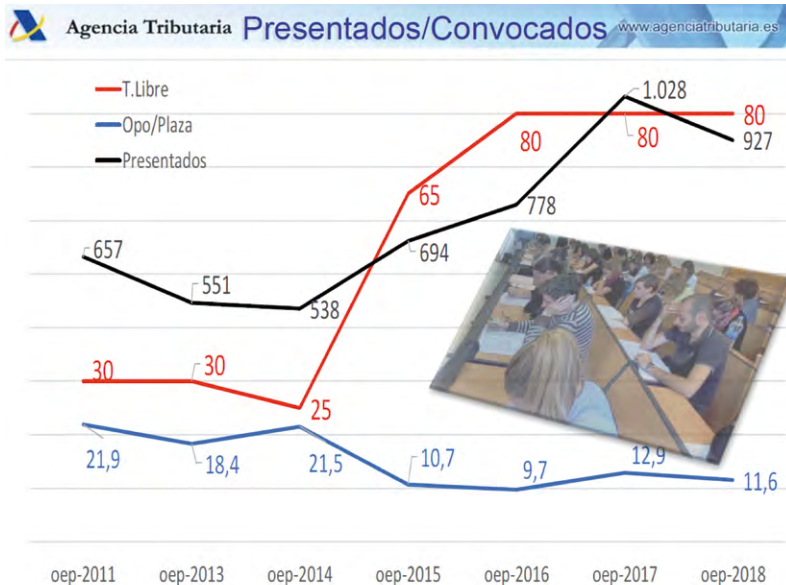
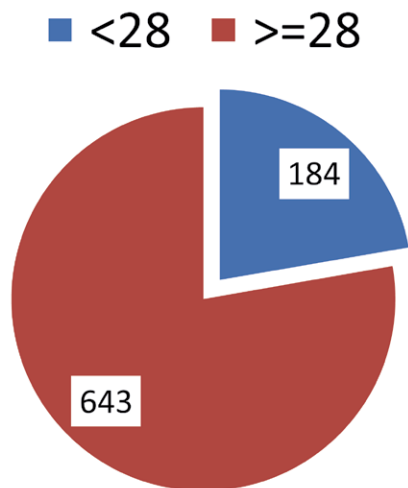
**“Si nos fijamos en la cifra de 184 de los que aún no han alcanzado el nivel 28 y teniendo en cuenta el volumen de las últimas ofertas de empleo, podríamos concluir que en 2-3 años el personal del colectivo tiende a tener un 28.”**

mo, más paulatinamente. Conviene destacar el valle de la crisis en 2010 y que incluso provoca que un año no haya oferta de empleo público para el Cuerpo. Por último, es de agradecer el impulso que estos últimos años se está dando desde la Secretaría de Administración Digital, de forma que la oferta del año pasado fue un 25% superior al anterior, que ya había sido la más alta de la historia, si quitamos esa primera promoción.

Quisiera recordar la problemática del colectivo en las primeras promociones, ya que las plazas ofertadas no eran todas de nivel 26 y muchas comenzaban en el nivel 24. Afortunadamente, ese debate ha desaparecido y ahora las plazas de entrada son nivel 26. Además, el porcentaje de funcionarios TIC que han alcanzado el nivel 28 es del 80%. Si nos fijamos en la cifra de 184 de los que aún no han alcanzado el nivel 28 y teniendo en cuenta el volu-

men de las últimas ofertas de empleo, podríamos concluir que en 2-3 años el personal del colectivo tiende a tener un 28. Considero que el colectivo tiene motivos para estar orgulloso.

También me interesa hacer una referencia al interés que despierta el Cuerpo y el número de personas que se presentan a sus convocatorias. En el gráfico que sigue se puede ver el ratio de personas por plaza en cada convocatoria, según la línea azul.



En la convocatoria que está teniendo lugar en estos momentos, la de 2018, son 11 personas por plaza cuando veníamos de una tendencia de 20 personas por plaza. Este hecho me lleva a una reflexión sobre los procesos selectivos y es que, en mi opinión, para captar talento lo realmente importante es que haya muchas personas por plaza. En relación con esto, conviene mencionar cómo era el proceso selectivo de los inicios del cuerpo. En la primera promoción el acceso se evaluaba mediante un test psicotécnico, otro de conocimientos y un supuesto práctico. No era un proceso memorístico, sino de tener los conocimientos adecuados, por lo que el esfuerzo era moderado y compatible por gente estando trabajando. La mayoría de los que nos presentamos a la primera promoción trabajábamos y gracias a la publicidad que se dio del proceso y a que requería un esfuerzo moderado, muchos nos animamos, provocando una afluencia de en torno a 4000 personas. Había una ratio importante. Yo creo que se debería volver a los inicios, evitando las pruebas que exigen la memorización, ya que es disuasorio para una parte del talento que queremos atraer. Ahora se han unificado con otros cuerpos introduciendo temas generales que, como sabemos, para el perfil de potenciales opositores de este Cuerpo que en su mayoría proceden de formaciones TIC, supone un tiempo mayor que hay que dedicarle,

lo que aumenta el factor disuasorio. En este sentido, definiendo la diferencia con respecto a otros cuerpos. Lo importante es que el ratio de presentados respecto a las plazas sea alto porque eso es lo que realmente permite seleccionar a los mejores.

Otra reflexión surge respecto a la composición del cuerpo. En la evolución de los últimos años, destaca que el número de plazas CI se ha incrementado de forma notable, entre otros motivos por las solicitudes que hemos hecho desde la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT), ya que entendemos la importancia de tener una ratio de externalización adecuada. Con las cifras que tenemos, apenas hay 2 plazas A2 por cada una de A1 y 3 plazas de CI por cada una de A1. El grado de externalización es un 70-80%. La externalización es un debate importante en la Administración, ya que podemos apostar por muchos modelos. Personalmente apuesto por un modelo con unos ratios de externalización menores, que permita mantener el know-how, el conocimiento interno y que esa dependencia de empresas externas sea moderada, provocando la supervivencia del servicio a un coste más adecuado.

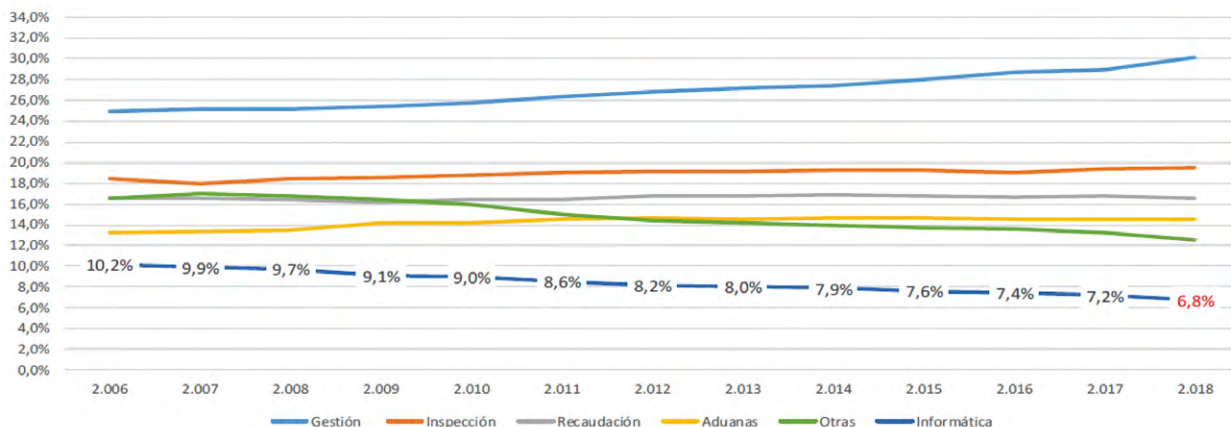
A continuación, por la importancia del sector en la Agencia Estatal de Administración Tributaria, me gustaría dar unas pinceladas sobre la misma, con algunos datos de su actividad. La

**“Respecto al arranque de la Renta en 2018, tenemos un pico de 600.000 usuarios a la hora. Eso significa que nuestros sistemas tienen 3.000 interacciones por segundo.”**

Agencia tiene más de 500 procedimientos, 3000 trámites y recibimos cerca de 3000 millones de facturas anuales (el 80% de las facturas del país).

Respecto al arranque de la Renta en 2018, tenemos un pico de 600.000 usuarios a la hora. Eso significa que nuestros sistemas tienen 3.000 interacciones por segundo y estamos en unos tiempos de respuesta de entre 50-70 ms. Éste es uno de los retos de nuestra informática y para ello, obviamente, quienes están detrás son las personas.

La evolución del colectivo de la Agencia, que está en torno a 25.000 personas, se puede ver en el gráfico que sigue, donde se muestra en línea azul el área de informática, que ha pasado del 10,2% en 2006 al 6,8% del personal TIC en 2018.



La reducción de personal TIC se ha producido a costa del aumento de la asistencia técnica, ya que la externalización ha ido en aumento. Básicamente hemos pasado de un 35% de externalización a un 50%.

Pese a todo, el know-how lo seguimos manteniendo nosotros. Sin embargo, no nos desanimamos, este año la SGAD, conociendo esta problemática, nos ha dotado de un número importante de CI y siguiendo esta línea y manteniendo las ofertas de empleo público como en los últimos años, se volverá al ratio inicial.

Más preocupante, incluso, es la situación de servicios territoriales donde la plantilla tiene una media de 55 años. La mayoría de su personal son C1 y C2 y se trata de un colectivo cuya media de jubilación es a los 60 años. Eso significa que, en 5 años, seremos la mitad y habremos perdido 600 personas. La Agencia está tomando medidas para, al menos, cubrir las vacantes que se produzcan en los próximos años, mientras tanto, nos toca ser más eficaces, con menos personas.

Desde la Agencia apostamos por un servicio en el que prime la disponibilidad y la orientación al cliente. Es necesario que las soluciones que ofrecemos no fallen, que sean rápidas, cómodas y que no generen llamadas. Además, no nos podemos permitir que no funcionen ya que con la magnitud de solicitudes que manejamos, cualquier pequeño desajuste es inviable, por mucho soporte que tengamos.

Por otra parte, la apuesta por personal interno nos permite alinearnos con las necesidades del negocio. Con el **know-how de personal interno** y trabajando en equipo, vamos evolucionando y tan sólo es necesario que se nos marquen las prioridades desde negocio, ya que no tenemos que gestionar ningún tipo de contratación específica para los proyectos. Esta es una parte importante para gestionar las expectativas y la frustración de negocio, ya que

**“Obviamente, se requiere que estemos donde está la sociedad. Para eso hemos desarrollado la App móvil, desde la cual, el año pasado se presentaron 200.000 declaraciones de los ciudadanos. Para este año se prevén 300.000. Según los datos de la Agencia, más de un 27% de los usuarios acceden con móvil.”**

con este modelo es más posible disponer de un **alineamiento permanente con las necesidades cambiantes**.

Disponemos de una **arquitectura de desarrollo única** para todo el departamento (FrameWork JavaDit). Somos un centro grande, de 1.000 personas, por lo que es importante funcionar como una factoría de software, con una arquitectura informática **altamente escalable** a coste moderado (Clúster X86). A su vez, buscamos intentar estimular la competencia a través del uso de **productos estándares** que disminuyan la dependencia de fabricantes. Por último, disponemos de un Sistema Informacional Corporativo, Zujar, y sus derivados (Genio, Dédalo, Teseo, Hermes), con el que damos mucho énfasis a la **explotación avanzada de la información**.

Obviamente, se requiere que estemos donde está la sociedad. Para eso hemos desarrollado la App móvil, des-

de la cual, el año pasado se presentaron 200.000 declaraciones de los ciudadanos. Para este año se prevén 300.000. Según los datos de la Agencia, más de un 27% de los usuarios acceden con móvil.

También existe una apuesta por el **uso de Cl@ve** para facilitar las relaciones con el ciudadano. Es un servicio horizontal, cómodo y ágil. La Agencia es un gran impulsor de Cl@ve, en los periodos de renta es cuando más ciudadanos se registran.

Donde más tenemos que aportar es en la **explotación avanzada del dato**. Como todas las organizaciones, lo fundamental es el operacional, los procedimientos, pero una vez cumplidos estos retos, el foco está en la explotación del dato que posibilite nuevas gestiones. Gracias a la herramienta de *Datawarehouse* tenemos más 1.400 *datamart* que usa la mitad de la organización, ya que no es un tema exclusivo de la dirección. Con su uso estamos haciendo un giro a la parte informacional, no solo a la operacional. La lucha contra el fraude es uno de los focos en los que estamos inmersos. \*