

IMPLEMENTACIÓN DE APLICACIÓN MÓVIL DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

SECTOR DE INFLUENCIA:

SECTOR PÚBLICO

TEMÁTICA:

ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS Y SERVICIOS DE APOYO

AUTOR:

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

EMPRESA:

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

1. Introducción

El Servicio de Rentas Internas, a la vanguardia de las nuevas tecnologías de comunicación y debido a que la mayor parte de interacciones con el contribuyente y ciudadano se realizan a través del Portal de Servicios en Línea, decide aumentar su presencia en canales alternos como dispositivos móviles, mediante la creación de la aplicación SRI Móvil.

SRI Móvil está a disposición de la ciudadanía desde el mes de febrero de 2014 y permite acceder a consultas tributarias, noticias, información de agencias a nivel nacional y cuentas de la institución en redes sociales.

Las consultas tributarias que se ofrecen son:

Estado Tributario

Permite conocer si un contribuyente está al día en sus obligaciones tributarias.



Validez de Documentos

Permite verificar en línea la validez de comprobantes de venta y documentos complementarios.



Valor de Matrícula

Permite conocer el valor a pagar por concepto de matrícula de un vehículo, e información relevante del mismo, ingresando el número de placa, RAMV o CPN.



Impuesto a la Renta

Permite consultar los valores que personas naturales y sociedades han pagado por concepto de Impuesto a la Renta y Salida de Divisas, con sus respectivos períodos.



Deudas

Permite consultar las deudas pendientes e impugnadas que mantienen personas naturales y sociedades con el SRI.



La aplicación es gratuita y está disponible en las tiendas de aplicaciones Google Play, App Store, BlackBerry World y Windows Phone Store.



Figura 1 – SRI Móvil en tiendas de aplicaciones.

2. Antecedentes

El Servicio de Rentas Internas cuenta con una estrategia de atención a través de múltiples canales:

Presencial

47 agencias y 17 ventanillas únicas a nivel nacional que durante el año 2013 atendieron a 3'993.000 de ciudadanos y contribuyentes.

Telefónico

Centro de Atención Telefónica 1700 SRI-SRI que durante el año 2013 procesó 676.000 llamadas con solicitudes de información tributaria.

Electrónico

Página web institucional www.sri.gob.ec que durante el año 2013 tuvo aproximadamente 31'050.000 accesos y Portal de Servicios en Línea que permite realizar múltiples gestiones como consultas, declaraciones, solicitudes, entre otros.

Móvil

SRI Móvil está disponible en las tiendas de aplicaciones desde febrero del 2014 y ha cerrado el mes de julio con 24.000 descargas.

Los esfuerzos institucionales están especialmente orientados a explotar el máximo potencial de los canales electrónicos. Este medio se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año e incorpora mecanismos de validación de la información, permite realizar consultas posteriores y ofrece servicios integrados, reduciendo el tiempo requerido para el cumplimiento de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes, optimizando los recursos destinados para la implementación de servicios por parte de la institución y reduciendo el uso de papel.

3. Objetivo

En el presente informe se darán a conocer las consideraciones de desarrollo tecnológico y administración de canales tomadas en cuenta en la implementación de SRI Móvil.

4. La solución tecnológica y sus componentes

La solución tecnológica en su conjunto se denomina Canal Móvil e incluye los siguientes componentes:



Figura 2 – Componentes del Canal Móvil

Aplicación Móvil

Aplicación móvil de tipo híbrido implementada con el framework Apache Córdoba¹. Está disponible en las diferentes tiendas de aplicaciones.

Core de Servicios

Componente que expone un servicio web de tipo REST² que consume la aplicación móvil. Internamente resuelve integraciones con aplicaciones existentes en las que se encuentran implementadas las consultas tributarias.

Administración

Componente que permite la gestión del Canal Móvil incluyendo manejo de campañas publicitarias, publicación de mensajes informativos, habilitación y deshabilitación de opciones, personalización de noticias para su presentación en dispositivos móviles, entre otros.

5. Aplicaciones móviles híbridas

La interacción más avanzada en implementación de aplicaciones móviles se puede lograr a través de desarrollo nativo, sin embargo, se requiere contar con personal especializado en el lenguaje y SDK³ específico de cada plataforma- También es posible implementar sitios web convencionales con HTML5⁴ y optimizar su

presentación en dispositivos móviles. Una opción intermedia es el desarrollo de aplicaciones híbridas que permite trabajar con tecnologías web como HTML5, JavaScript y CSS3⁵, que concomitantemente permiten hacer uso de características nativas de los dispositivos y empaquetar los recursos para publicarlos en las tiendas de aplicaciones.

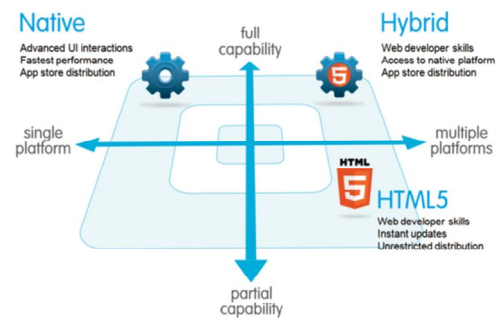


Figura 3 – Desarrollo de aplicaciones móviles: nativo, HTML5 ó híbridas [1]

En las aplicaciones híbridas la integración con el hardware de los dispositivos como cámara de fotos, almacenamiento local, geolocalización, entre otros, se logra a través de librerías nativas que son accedidas a través de una interfaz de programación JavaScript, estándar en las diferentes plataformas.



Figura 4 – Aplicación Móvil Apache Córdoba – Arquitectura

¹ **Apache Córdoba**. Proyecto de código abierto para desarrollo de aplicaciones móviles híbridas. Define un conjunto de APIs JavaScript para acceder a funcionalidad nativa de los dispositivos.

² **REST**, Representational State Transfer. Estilo de arquitectura que aplicado al diseño de servicios web considera uso de métodos HTTP estándar para manejo de recursos y formatos de mensajería compatibles con medios de Internet como JSON ó XML.

³ **SDK**, Software Development Kit. Conjunto de herramientas para programación en una tecnología específica incluye la documentación, interfaz para programación y entorno de desarrollo.

⁴ **HTML5**, HyperText Markup Language 5. Lenguaje de marcado para construcción de páginas Web. Su quinta versión ofrece ventajas en el desarrollo para dispositivos móviles por sus mejoras para manejo de

multimedia, geolocalización, almacenamiento fuera de línea, entre otras.

⁵ **CSS3**, Cascading Style Sheet 3. Lenguaje para definir la presentación de documentos construidos con lenguajes de marcado. Su tercera versión posibilita el diseño responsivo, es decir el ajustar la distribución, orientación y tamaño de los elementos de acuerdo al dispositivo en el que se presentan.

La principal ventaja del desarrollo de aplicaciones híbridas es que con una base de código fuente común se puede liberar la aplicación para varias plataformas.

El equipo de trabajo se puede conformar con técnicos que hayan trabajado previamente con desarrollo web sin necesidad de integrar al equipo de desarrolladores especialistas de cada plataforma.

Estas características hacen que el impacto del mantenimiento sea bajo y que gradualmente se puedan habilitar nuevas plataformas dependiendo de la evolución del mercado en el país.

Es importante considerar que los usuarios acceden a la página web para solicitudes específicas, sin embargo, las aplicaciones instaladas en el dispositivo móvil se convierten en un punto de contacto permanente entre el usuario y la institución.

6. Panorama del uso de dispositivos móviles en Ecuador

SRI Móvil está disponible desde febrero de 2014. Hasta el primer semestre del año 2014, se observó el siguiente comportamiento respecto a descargas:

PLATAFORMA	DESCARGAS	% POR PLATAFORMA
iOS	9.060	37,50
Android	13.670	56,59
BlackBerry	1.042	4,31
Windows Phone	386	1,60
TOTAL	24.158	100

Tabla 1 – Descargas de SRI Móvil por plataforma hasta el 31 de julio de 2014.

Para obtener información más detallada del uso del canal por parte de los usuarios además del monitoreo de las descargas, se habilitó recientemente para SRI Móvil el registro de estadísticas a través del servicio *Google Analytics*. Esta herramienta permitirá conocer de manera anónima el comportamiento de los usuarios en la aplicación respecto a los servicios que generan más interés, horario en el que hay más accesos, concurrencia en fechas de cumplimiento tributario, etc.

Esta información servirá como base para la evolución del canal, tanto respecto al uso de la Aplicación Móvil como a la proyección del crecimiento requerido para que el Core de Servicios opere óptimamente.

7. Resultados

La ciudadanía y los contribuyentes han recibido favorablemente el nuevo servicio que les permite acceder a la información tributaria más importante fácilmente y desde cualquier lugar, promoviendo la agilidad en el desarrollo de las actividades económicas del país.

Para el Servicio de Rentas Internas, el canal de asistencia e información a través de dispositivos móviles incrementa la cobertura de servicios y complementa el canal electrónico, acercando a los contribuyentes a la administración tributaria y otorgándoles medios para ejercer una ciudadanía fiscal activa y responsable.

El tipo de implementación permitió liberar SRI Móvil para las plataformas iOS, Android, BlackBerry y Windows Phone a partir de una base de código fuente común, facilitando su mantenimiento, debido a que no se requieren especialistas en tecnológicos en cada una de las plataformas.

8. Conclusión

SRI Móvil agiliza el acceso a la información y complementa otros canales tradicionales de atención a la ciudadanía.

La solución tecnológica implementada tiene un enfoque integral que considera la administración del canal, la previsión para la incorporación de nuevos servicios y la obtención de información estadística del uso de la aplicación móvil para medir resultados y orientar nuevos desarrollos y mejoras a la aplicación.

El desarrollo híbrido permitió liberar la aplicación móvil en varias plataformas a partir de una base de código fuente común, característica que facilita el mantenimiento posterior.

9. Referencias

-
- [1] **Sales Force Developers**, Native, HTML5, or Hybrid: Understanding Your Mobile Application Development Options <http://goo.gl/z9WMLL>