

La Administración tributaria: Una guía para el desarrollo de la administración electrónica en España

España ha sido uno de los Estados de la Unión Europea en los que el desarrollo de la administración electrónica ha sido más espectacular en los últimos años. La lectura de los informes anuales elaborados por encargo de la Comisión Europea muestra cómo España se sitúa por encima de la media europea, tanto en la disponibilidad como en la sofisticación de los servicios electrónicos. Esta posición a la cabeza de los países europeos en materia de administración electrónica se confirma a nivel mundial en otros informes como el elaborado por la UNPAN. En todos estos informes, ha destacado tradicionalmente el significativo impulso del uso de los medios electrónicos en la Administración tributaria.

De hecho, la administración tributaria electrónica es reconocida generalmente como el buque insignia de la administración electrónica en España, particularmente, en el ámbito de la Administración General del Estado. Gracias al impulso que desde la Agencia Estatal de la Administración Tributaria se ha hecho del uso de los medios electrónicos, la administración electrónica ha avanzado significativamente en España.

Este impulso se ha dado en los diferentes planos que conforman de forma poliédrica la administración electrónica.

Así, el análisis de la evolución de la administración tributaria electrónica muestra cómo se ha conseguido llegar al estadio actual gracias a un equilibrio en tensión entre los avances en la incorporación de la tecnología (y de nuevas tecnologías), el liderazgo político y el cambio organizativo gracias al apoyo decidido de los responsables de la AEAT, así como un marco normativo que, primero plasmado en la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria y posteriormente en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, no sólo ha dado seguridad jurídica a las transacciones realizadas a través de medios electrónicos sino que también ha reconocido un conjunto de derechos de los ciudadanos vinculados al uso de dichos medios.

Resulta asimismo interesante observar cómo este desarrollo ha tenido su reconocimiento por parte de los ciudadanos tanto por lo que se refiere al conocimiento y uso como a la satisfacción. En primer lugar, por lo que se refiere al alto conocimiento de la existencia de los medios electrónicos para relacionarse con la Administración tributaria. De acuerdo con el barómetro de marzo del 2009, del Centro de Investigaciones Sociológicas, el 71,8% de la población ha oído hablar de la posibilidad de realizar gestiones con las administraciones públicas a través de Internet y, entre ellos, el 36% sabe que mediante los medios electrónicos se pueden realizar los requisitos para la declaración de la renta.

En segundo lugar, respecto al uso, el 43,6% de los ciudadanos que han realizado algún trámite a través de Internet lo han hecho con la Administración tributaria (estatal, autonómica o local), lo que constituye el primer uso por delante de los trámites con la Seguridad Social (29,8%), según el citado barómetro del CIS. Una muestra de ello es que en el año 2010 se presentaron por vía telemática el 68,1% del total de declaraciones, de acuerdo con la Memoria 2010 de la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

Finalmente, en tercer lugar, por lo que respecta a la satisfacción, y a falta de estudios más detallados, se puede contemplar cómo el 61,24% de los contribuyentes que han utilizado esta página se muestran satisfechos o muy satisfechos con los servicios ofrecidos, como se desprende de los datos de la Encuesta de IRPF 2009 incorporados en la Memoria 2010 de la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

Los datos anteriores muestran que la administración tributaria electrónica se ha desarrollado de forma significativa tanto desde la perspectiva de la oferta de servicios a través de medios electrónicos como de su demanda por parte de los ciudadanos.

Este proceso se ha llevado a cabo a la vista de los principios que actualmente definen la administración electrónica como la calidad (por ejemplo, con la elaboración de la Carta de servicios de la Agencia Tributaria), cooperación e interoperabilidad (por ejemplo, a través de la participación en el proyecto Via Oberta impulsado por el Consorci Administració Oberta de Catalunya) o seguridad.

De todos modos, aunque la administración tributaria electrónica ha progresado significativamente en los últimos años, un análisis en detalle de los diferentes datos disponibles, así como de las diversas aplicaciones desarrolladas y de las normas que regulan el uso de los medios electrónicos por parte de la Administración tributaria muestra cómo existen diferentes brechas en el avance del uso de los medios electrónicos en España, tanto desde la perspectiva de la demanda como de la oferta. En este sentido, la buena marcha de la administración tributaria electrónica no es óbice para que continúe siendo necesario un mayor análisis tanto de las diferentes estrategias y proyectos que impulsan las diversas administraciones públicas, como del marco normativo en el que se desarrollan las mismas.

Por todo ello, desde la *Revista Internet, Derecho y Política* hemos considerado de interés centrar la atención del monográfico en la administración tributaria electrónica para conocer tanto los aspectos que caracterizan la administración electrónica tributaria, algunos de los cuales pueden ser útiles en el desarrollo de otros ámbitos de la administración electrónica, como para apuntar aquellos elementos que deben ser objeto de una valoración más profunda y, en su caso, ulterior modificación o actualización.

Para ello, hemos encargado a Ana M.^a Delgado, catedrática de Derecho Financiero y Tributario de la Universitat Oberta de Catalunya y reconocida experta en esta cuestión, la coordinación de esta sección de la revista que, finalmente, incorpora seis artículos, en los que se analizan los mecanismos para facilitar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos a relacionarse con las administraciones públicas a través de medios electrónicos (Agustí Cerrillo); la sede electrónica de la Administración tributaria (Rafael Oliver); los deberes de información y asistencia tributarias y su prestación a través de medios electrónicos (Irene Rovira); el cumplimiento del derecho a interponer recursos o reclamaciones económico-administrativas a través de medios electrónicos (Juan Calvo); el cumplimiento de obligaciones tributarias relativas a la facturación por vía electrónica (Juan Jesús Martos) y las notificaciones tributarias practicadas de forma obligatoria a través de la dirección electrónica habilitada (Delgado García).

Además del monográfico dedicado a la administración tributaria electrónica, el presente número de la *Revista IDP* incluye otro artículo en materia tributaria sobre la sujeción al IVA de las bibliotecas virtuales (Lorenzo Gil).

Finalmente, también se incorpora a este número la habitual sección de novedades legislativas y jurisprudenciales, vinculadas a las tecnologías de la información y la comunicación (Jordi García).

Vista la importancia de este tema y de sus implicaciones jurídicas y políticas, la próxima edición del Congreso Internet, Derecho y Política, que se hará en Barcelona los días 11 y 12 de julio del 2011, centrará su atención sobre esta cuestión. Recogeremos en próximos números de la revista los resultados principales que se alcancen.