

Citation for published version

Rovira, I. [Irene]. (2008). La administración electrónica tributaria: implantación y respuesta ciudadana. Revista Aranzadi de derecho y nuevas tecnologías, N°. 17, págs. 39-55

Handle

<http://hdl.handle.net/10609/149388>

Document Version

This is the Accepted Manuscript version.

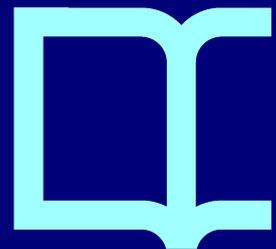
The version published on the UOC's O2 Repository may differ from the final published version.

Copyright

© The Authors

Enquiries

If you believe this document infringes copyright, please contact the UOC's O2 Repository administrators: repositori@uoc.edu



**La Administración electrónica tributaria: implantación y respuesta
ciudadana**

Irene Rovira Ferrer

Becaria de investigación

Universitat Oberta de Catalunya

RESUMEN: El revolucionario impacto generado por la aparición de las nuevas tecnologías ha creado un nuevo concepto de la actividad administrativa, el cual ha encontrado su máximo desarrollo en el ámbito de la Administración Tributaria. A pesar de que se trate de un proceso de adaptación bastante reciente y todavía no cerrado, los esfuerzos y recursos invertidos por la AEAT la han llevado a ser una de las administraciones más avanzadas de todo el panorama internacional, y es que, además de contar con la mayor evolución legislativa en este aspecto y de haber creado incluso órganos específicos para su implantación, cuenta ya con la informatización óptima de prácticamente el 90% de sus procedimientos. Sin embargo, a la hora de analizar los resultados no debe olvidarse la respuesta de los obligados tributarios, y es que, a fin de cuentas, el definitivo asentamiento de la Administración tributaria electrónica depende también de su actuación.

Abstract: The revolutionary impact generated by the appearance of new technologies has created a new concept in administrative activity, which has found its maximum development in the field of Tax Administration. Despite the fact that the process of adaptation is very recent and not yet finished, the effort and resources inverted by the AEAT means that it is one of the most advanced administrations in the international overview, because, as well as boasting the biggest legislative evolution in this field it has also created specific organs for its implantation, optimum computerization of practically 90% of its procedures. However, when one analyses its results one should not forget the response of taxpayers, because, at the end of

the day, the definitive settlement of the electronic Tax Administration also depends on its performance.

PALABRAS CLAVE: Administración tributaria, TIC, procedimientos telemáticos, presentaciones telemáticas, obligados tributarios.

Keywords: Tax Administration, ICT, telematic procedures, telematic presentation, taxpayers.

SUMARIO:

I. INTRODUCCIÓN

II. MARCO NORMATIVO GENERAL

III. LA PÁGINA *WEB* DE LA AGENCIA TRIBUTARIA

IV. VISITAS A LA PÁGINA *WEB* DE LA AEAT

V. LA PRESENTACIÓN DE DECLARACIONES TELEMÁTICAS

VI. LA COLABORACIÓN SOCIAL EN LA APLICACIÓN DE LOS TRIBUTOS POR VÍA TELEMÁTICA

VII. LAS NOTIFICACIONES TELEMÁTICAS

VIII. LOS REGISTROS TELEMÁTICOS

IX. EL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE INFORMÁTICA TRIBUTARIA

X. CONCLUSIONES

I. INTRODUCCIÓN

El impacto de la revolución tecnológica que ha llegado con el nacimiento y desarrollo de las tecnologías de la información y el conocimiento (en adelante TIC) se ha visto traducido en multitud de cambios y consecuencias en la práctica totalidad de aspectos que configuran nuestra sociedad. Así, a parte de influir en nuestras facetas más íntimas (cambiando, por ejemplo, la propia manera de comunicarnos), ha llegado a generar conceptos tan inimaginables como la telemedicina, el teletrabajo o el concepto de universidad virtual.

Sus múltiples ventajas y su instauración como una herramienta más de nuestro quehacer diario, han obligado a las Administraciones públicas a dar un paso más y adecuar su actuación a esta nueva realidad. Así, con la introducción de estos nuevos medios en el desarrollo de su actividad y en el ejercicio de sus competencias, se persigue una administración permanente abierta y accesible de forma inmediata desde cualquier lugar del mundo, capaz de mejorar y personalizar los servicios que presta al ciudadano y dotada de una mayor eficiencia, eficacia y calidad.

Toda esta transformación se basa principalmente en el impacto que han producido estos nuevos medios en dos puntos clave de la actividad administrativa: en la gestión de los datos (gracias a su informatización) y en sus relaciones. En este sentido, tanto las relaciones interadministrativas como las que se mantienen con la ciudadanía, han visto revolucionados sus circuitos de información, ya sea por la comodidad, por facilitar el acceso, por el ahorro de tiempo y recursos, por la optimización y agilización de los procedimientos o por la posibilidad de transmisión de documentos electrónicos. Sin embargo, debe tenerse presente que este nuevo concepto de “Administración electrónica” no va más allá de la introducción de estos nuevos medios a un modelo administrativo ya existente, por lo que sus relaciones, en este caso, no se ven modificadas de forma sustancial. Lo que nos permite hablar de este nuevo término es que, con la introducción de las TIC, se consigue una mayor simplificación, reducción y optimización en la mayoría de los procedimientos, lo cual conlleva, en último término, una administración menos costosa y más ágil, sencilla y eficaz. Menos tiempo, más rendimiento y mayor calidad: tres elementos indispensables que avalan su viabilidad.

Sin embargo, el ámbito administrativo en el cual se ha producido un mayor impacto producido por la implantación paulatina de estas nuevas técnicas, es, sin duda, el de la Administración tributaria. Aquí también ha aparecido una Administración más

abierta y comunicativa que, al facilitar más información sobre su funcionamiento, prestaciones y competencias, y al conseguir una mayor agilización de la tramitación de los procedimientos en general, ha logrado un importante acercamiento al ciudadano y una mejora en la eficacia, calidad y rentabilidad del servicio ofrecido. Como resumen DELGADO GARCÍA y OLIVER CUELLO, ha comportado “una Administración con mayor rendimiento, que trabaja mejor y cuesta menos”¹.

Una buena muestra de esta agilización y descarga que ha experimentado gran parte de su actividad, se encuentra, por ejemplo, en el sistema de aplicación de los tributos, el cual ha pasado de ser gestionado por la administración a tener el ciudadano su máximo responsable. En un principio, la LGT de 1963 lo concebía como una sucesión de procedimientos separados entre sí en los que recaía prácticamente de forma íntegra a cargo de la Administración la liquidación de los tributos. Así, la única actuación de la que aquí eran responsables los sujetos pasivos era la de presentar sus declaraciones tributarias y de pagar la cantidad liquidada, investigada y exigida por parte de la Administración.

Este procedimiento liquidador fue deviniendo impracticable, y es que en un sistema tributario en el que se dictan millones y millones de deudas anuales por cada una de las más importantes figuras impositivas no se puede dictar un acto de liquidación caso por caso precedido (o, en su caso, seguido) de la correspondiente comprobación. Por ello, actualmente, ha sido necesaria la aparición de técnicas de gestión en masa, entre las que la autoliquidación se ha convertido en la pieza central del procedimiento de aplicación. Así, la ley concentra en un solo acto, a cargo del sujeto pasivo, el deber de declarar, cuantificar e ingresar el hecho imponible sin necesidad de requerimiento alguno por parte de la Administración. Asimismo, a parte de las autoliquidaciones, cada vez son más las numerosas las

¹ DELGADO GARCÍA, A. y OLIVER CUELLO, R.: “Principales aplicaciones de Internet en la Administración Tributaria”, *IDP, Revista de Internet, Derecho y Política*, nº 2 (2006), cit., pág. 1. <<http://www.uoc.edu/idp/2/dt/esp/delgado-oliver.pdf>>

obligaciones exigidas a los sujetos pasivos para poder dar viabilidad al sistema, lo cual, añadido a las ventajas que ha conllevado la informatización la actividad administrativa, han convertido a la administración tributaria española en la más barata de Europa.

Sin embargo, y por contrapartida, la importancia que ha adquirido la actuación de los obligados tributarios les ha llevado a ser auténticos colaboradores necesarios del sistema, por lo que también se han visto obligados a conocer, interpretar y aplicar el nuestro complejo (e incluso a veces deficiente) ordenamiento tributario. De este modo, la Administración se ha visto con la necesidad de potenciar al máximo su papel asistencial, prestando la información y asistencia necesarias para que los obligados tributarios puedan conocer sus derechos y ejercer sus deberes de forma voluntaria, correcta y puntual.

Con la introducción de las nuevas tecnologías, además de hacer posible la prestación de esta información y asistencia de forma continua, libre e inmediata (así como más homogénea y libre de errores -gracias a la unificación de criterios accesibles por todos- y más eficaz -ya que pueden acceder a la misma los propios sujetos pasivos sin necesidad de intervención alguna), también se perfeccionan las funciones de control tributario al poder rentabilizar el ingente volumen de información que obra en poder de la Administración. Al mismo tiempo se incrementan las relaciones de comunicación y asistencia entre las propias Administraciones, se disminuye la presión fiscal indirecta y se favorece el desarrollo de los derechos y garantías de los contribuyentes en sus relaciones con la Administración. Así, en última instancia, se consigue un mayor acercamiento al ciudadano y una mejora en la calidad, eficacia y rendimiento de su actividad.

Prueba de este acercamiento a la ciudadanía y de los esfuerzos en disminuir la presión fiscal indirecta, además de en las múltiples actuaciones de información y asistencia, se encuentra sobre todo en la cuantificación de la declaración del IRPF.

La autoliquidación es, sin duda, la obligación que más presión e importancia genera, por lo que, en un principio, se criticó a la AEAT que, en lugar de velar tanto por la prestación de actuaciones de información y asistencia a la misma, invirtiera más recursos para que pudiera realizar la propia elaboración.

Un primer intento se realizó con la aparición de la solicitud de devolución rápida, la cual, como señala el artículo 100 del Texto Refundido de la Ley del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas aprobado por el Real Decreto Ley 3/2004 , de 5 de marzo, podrán solicitarla a la Administración aquellos contribuyentes que no tengan la obligación de declarar por el IRPF y “la suma de sus retenciones e ingresos a cuenta soportados, de los pagos fraccionados efectuados y, en su caso, de la deducción prevista en el artículo 83 de esta Ley, sea superior a la cuota líquida total minorada en el importe de las deducciones por doble imposición de dividendos e internacional”. En estos casos, podrán dirigir una comunicación a la Administración tributaria solicitando que determine las cuotas pertinentes y proceda a su devolución. Aquí, a pesar de que la Administración podrá requerir a los contribuyentes la presentación de una comunicación con la información y documentos que resulten necesarios, es la que realiza la cuantificación del impuesto, aunque también cabe decir que en estos casos su actuación no tendrá nunca efectos de liquidación. Sin embargo, y a pesar que esta figura ha estado suprimida por la Ley 35/2006, de 28 de noviembre, el artículo cuadragésimo segundo de la Ley 46/2002, de 18 de diciembre, dio un paso más e instauró la figura del borrador de la declaración. En este caso, regulado actualmente por el artículo 98 de la Ley 35/2006, la práctica totalidad de los contribuyentes obligados a presentar declaración pueden solicitar que la Administración tributaria les remita, a efectos meramente informativos, un borrador de la misma, el cual, cuando el contribuyente considere que refleja su situación tributaria y lo suscriba o confirme, adquirirá efectos de declaración².

² El artículo 98 de la Ley 35/2006 sólo prohíbe la solicitud del borrador a aquellos contribuyentes que no obtengan rentas procedentes exclusivamente de Rendimientos del trabajo, Rendimientos

Así, gracias a la facilidad y rapidez de comunicación y transmisión de las nuevas tecnologías y a las ventajas que permite el almacenamiento informatizado de los datos, la Administración ha sido capaz de dar un paso más en esta lucha para la disminución de la presión fiscal indirecta, y ya no sólo por ofrecer la posibilidad de elaborar declaraciones personalizadas, sino también, y a diferencia de lo que ocurría con la solicitud de devolución rápida, porque los cálculos realizados por la misma han pasado a ser objeto de impugnación³.

De todos modos, y como posteriormente se verá, esto es sólo un pequeño ejemplo de todo el partido que la AEAT ha sacado a las TIC, y es que la creación estrella sobre la que se sustentan todos sus trámites telemáticos (así como este estudio) es su página *web* (<http://www.aeat.es>).

II. MARCO NORMATIVO GENERAL

Los principales textos jurídicos que abarcan la implantación y funcionamiento de esta nueva administración tributaria electrónica (aunque no todos ellos de forma expresa) son básicamente:

del capital mobiliario sujetos a retención o ingreso a cuenta, así como los derivados de Letras del Tesoro, de Imputación de rentas inmobiliarias siempre que procedan, como máximo, de dos inmuebles, de Ganancias patrimoniales sometidas a retención o ingreso a cuenta o de subvenciones para la adquisición de vivienda habitual, del mismo modo que también lo impide en los casos donde se hubieran obtenido rentas exentas con progresividad en virtud de convenios para evitar la doble imposición suscritos por España, donde se tengan partidas negativas pendientes de compensar procedentes de ejercicios anteriores, en los casos que se pretenda regularizar situaciones tributarias procedentes de declaraciones anteriormente presentadas y cuando se tenga derecho a la deducción por doble imposición internacional y ejerciten tal derecho.

³ A diferencia de lo que ocurre en los casos donde la Administración, dando cumplimiento a sus deberes de asistencia, elabora las liquidaciones de los contribuyentes con los datos aportados por los mismos (ya sea de forma presencial o por teléfono), aquí la propia Agencia Tributaria se hace totalmente responsable de los datos utilizados. En estos casos, al ser los borradores confirmados o suscritos objeto de impugnación por sí mismos, los contribuyentes no se encuentran con la carga de tener que probar los datos que realmente facilitaron a la Agencia para que realizara su declaración para librarse de responsabilidad alguna, lo cual, a parte de muy complicado, es prácticamente imposible de demostrar.

- Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano.
- Real Decreto 263/1996, de 16 de febrero, por el que se regula el uso de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas en el ámbito de la Administración General del Estado.
- Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.
- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica.
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico a las Administraciones públicas.
- Real Decreto 1065/2007, de 27 de julio, a través del cual se aprueba el Reglamento General de las actuaciones y los procedimientos de gestión e inspección tributaria y de desarrollo de las normas comunes de los procedimientos de aplicación de los tributos.

III. LA PÁGINA WEB DE LA AGENCIA TRIBUTARIA

El portal de la Administración Estatal de la Agencia Tributaria (en adelante AEAT) fue presentado durante la rueda de prensa de la Campaña de RENTA de 1995 que tuvo lugar a finales de abril de 1996. Esta página *web*, que principalmente ofrecía información tributaria a través de una versión filtrada de la base de datos del INFORMA, ha sido objeto de grandes cambios y avances, los cuales han conseguido que en la actualidad cuente con más de 20.000 páginas que permiten la descarga de más de 60.000 ficheros relativos a programas de ayuda, normativa o estadísticas, que su Oficina Virtual evite al año más de cien millones de desplazamientos a los contribuyentes y que se pueda esperar que para el año 2010 la mitad de los trámites tributarios se hagan ya por esta vía.

La gran evolución experimentada en este portal es una muestra más de los grandes esfuerzos y recursos invertidos desde la Agencia Tributaria española para

conseguir una administración moderna, pionera y reconocida a nivel internacional, y es que lo que en su día se presentó como la página *web* de la Agencia, hoy se ha convertido en una auténtica oficina virtual. A grandes rasgos, la siguiente tabla muestra las principales mejoras e innovaciones que han marcado su evolución:

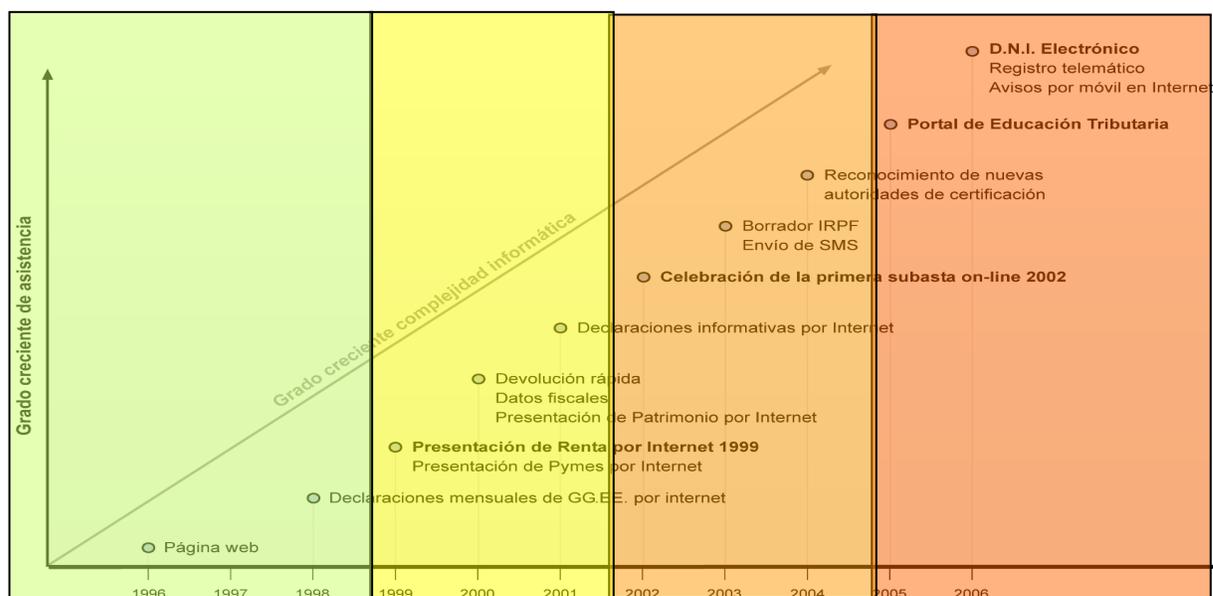


Tabla 1. Etapas de los principales acontecimientos del portal de la AEAT. Fuente: Programa pasantía EUROSOCIAL Fiscalidad, Santiago de Chile, 18 al 20 de Julio 2007.

La respuesta ciudadana a esta nueva forma de actuación tributaria y los resultados que a nivel interno ha generado para la Administración, son garantías suficientes para hablar del gran éxito de este sistema y apostar por su mejora, perfeccionamiento y simplificación. Prueba de ello han sido los recientes esfuerzos para impulsar la progresiva implantación del nuevo DNI electrónico, a través del cual se espera que, al servir como certificado de usuario, se universalicen los trámites por Internet. Asimismo, también figura como uno de los objetivos de la AEAT para el futuro, la incentivación de los servicios entre las administraciones públicas por esta vía, a través de los que se espera que, junto con la factura y expediente electrónicos, se pueda llegar a una auténtica administración sin papeles.

Dicho esto, y en relación con el contenido actual de la página *web* de la AEAT, puede decirse que, a grandes rasgos, es posible realizar una doble distinción: una parte más informativa y asistencial, por un lado, y la tramitación propiamente dicha, por el otro. Así, y como posteriormente se verá en la tabla, en la *web* pueden realizarse desde pagos de impuestos, solicitudes de aplazamientos o presentaciones de declaraciones y recursos, hasta la descarga de programas de ayuda, la búsqueda de normativa o la consulta de las principales dudas y preguntas que puedan surgir. En este sentido, es de suma importancia la existencia del programa INFORMA, el cual contiene las respuestas a las preguntas tributarias y de procedimiento más frecuentes. Asimismo este programa, que entró en funcionamiento el 30 de abril de 1991, incorpora criterios judiciales, normativos y administrativos, lo cual no sólo sirve para informar a los obligados tributarios, sino que también supone una gran herramienta de formación y soporte para el personal de la Administración. Su importancia no sólo radica en la inmediatez de respuesta en las consultas, sino que, además de permitir una mejora de la comunicación administrativa (tanto a nivel interno como con la ciudadanía), también permite una homogeneización de criterios en toda la Administración.

La siguiente tabla resume y refleja las principales actuaciones tributarias realizadas a través de Internet divididas entre las que requieren la posesión de certificado de usuario (código personal e intransferible que acredita la identidad de la persona actuante) y las que no:

ACTUACIONES TRIBUTARIAS REALIZADAS A TRAVÉS DE INTERNET	
Con certificado de usuario	Sin certificado de usuario
Presentación y consulta de declaraciones (de hechos imponible, retenciones, ingresos a cuenta o pagos fraccionados).	Consulta de los estados de devoluciones de impuestos.

Pago de impuestos, tasas, deudas notificadas, consulta y verificación de pagos ya realizados y anulación del NRC (número de referencia completo).	Comprobación de certificaciones tributarias electrónicas y solicitud de certificado de usuario.
Registro de documentos electrónicos (documentos acreditativos, apoderamientos, etc.).	Comprobación de la autenticidad de las Tarjetas de Identificación Fiscal con código electrónico.
Interposición de recursos, reclamaciones y solicitudes de revisión.	
Constitución y devolución de depósitos para participación en subastas en línea de bienes embargados.	Solicitud de certificación de contratistas y subcontratistas. Consulta del estado de la tramitación del certificado de contratistas y subcontratistas.
Solicitud de aplazamientos o fraccionamientos de deudas.	Solicitud de envío de etiquetas al domicilio.
Recepción a través de un correo electrónico específico de novedades.	VIES - Consulta de operadores IVA intracomunitarios españoles.
Impresión de etiquetas.	Facturación telemática (verificación de firma).
Comunicación de alta, modificación y baja en el censo de obligados tributarios.	Determinadas gestiones para grandes empresas.
Comunicación de cambio de domicilio o de variación de datos personales o familiares y demás comunicaciones informativas.	Determinados trámites de Aduanas e Impuestos Especiales.
Obtención de certificaciones tributarias electrónicas.	Trámites de IVA sobre servicios electrónicos.
Consulta de operadores intracomunitarios.	Acceso al <i>web call</i> .
Solicitud de información por las Administraciones Públicas.	Descarga de modelos y formularios.
Facturación telemática.	Descarga de programas de ayuda y simuladores.
Consultas personalizadas de obligaciones tributarias.	Consulta de información tributaria (Programa INFORMA) y del Calendario del Contribuyente.
Notificaciones tributarias.	Solicitud de cita presencial durante la campaña de RENTA.

Tabla 2. Actuaciones tributarias realizables por Internet. Fuente: página web de la AEAT.

Finalmente, y siguiendo con esta labor informadora de la Administración, merece una mención especial el Portal de Educación Tributaria, creado hace poco más de un año y dirigido a profesores y alumnos (principalmente de entre 12 y 16 años) para transmitirles principalmente valores y actitudes favorables a la responsabilidad fiscal y contrarios a las conductas defraudadoras.

IV. VISITAS A LA PÁGINA WEB DE LA AEAT

Vistos a grandes rasgos los contenidos principales del portal de la AEAT, debe analizarse ahora la respuesta que ha obtenido por parte de la ciudadanía. La siguiente tabla refleja las visitas recibidas en los últimos años y las principales actuaciones de información y asistencia que han tenido lugar:

Actuaciones realizadas	2001	2002	2003	2004	2005
Descarga Programas de Ayuda	8.000.063	9.240.669	92.959.799	263.680.004	362.188.145
Información Tributaria (INFORMA)	901.148	948.723	1.136.451	1.377.618	717.294
Total Visitas a la página de la Agencia Tributaria http://www.agenciatributaria.es	9.720.442	17.932.702	28.557.098	39.721.964	49.773.882
Total Visitas Oficina Virtual https://aeat.es	8.601.602	27.475.309	49.931.353	92.526.534	108.933.147
Total Visitas AEAT (*)	18.322.044	45.408.011	78.488.451	132.248.498	158.707.029

() **Visita:** Una secuencia ininterrumpida de páginas realizada por un usuario en una dirección. Si dicho usuario no realiza consultas en un período de tiempo discrecional predeterminado (10 minutos), la siguiente consulta constituirá el principio de una nueva visita.*

Tabla 3. Visitas recibidas en la página web de la AEAT. Fuente: página web de la AEAT

En relación con la tabla anterior, debe señalarse en primer lugar que la *web* <<http://agenciatributaria.es/>> se cerró definitivamente el día 2 de julio de 2007 y se sustituyó por el nuevo portal <<http://www.aeat.es>>. A pesar de ello, y centrándonos de pleno en las cifras ofrecidas, puede observarse una tónica creciente en la práctica totalidad de los datos, aunque es realmente sorprendente el aumento del 766,2% que ha sufrido el total de visitas a la AEAT en tan solo 4 años. Esta espectacular diferencia de más 140 millones, demuestra la gran revolución generada por las nuevas tecnologías en los últimos años, las cuales han pasado de ser prácticamente desconocidas a convertirse en una herramienta más de nuestro quehacer diario. Así, paulatinamente, va viéndose asentada cada vez más la nueva sociedad de la información y el conocimiento, y es que su repercusión en el ámbito de la Administración Pública no es más que otro ejemplo de sus múltiples e importantes consecuencias que hacen posible el poder hablar del nacimiento de una nueva era.

Otro de los datos relevantes que avalan una vez más la familiaridad que van cogiendo estos nuevos medios, es el gran aumento (un 4.427,32%) del número de descargas de los programas de ayuda para la realización de declaraciones, el cual, estando muy por encima de las actuaciones de mera información tributaria, se ve reflejado en el total de visitas que ha recibido la Oficina Virtual. En este sentido es curioso observar que, si bien en un principio predominaban las visitas a la página de la Agencia Tributaria con una diferencia de más de un millón al año, ahora sucede justamente lo contrario, y es que no sólo predominan las recibidas en la Oficina Virtual, sino que la diferencia entre ambas es 60 veces mayor. Esto demuestra, en último término, que la respuesta al portal virtual de la Agencia está siendo la esperada, y es que, más allá de informar y asistir a los ciudadanos en el

cumplimiento de sus derechos y obligaciones, su verdadera y principal finalidad es la constitución de una auténtica administración electrónica.

En el mismo sentido, la siguiente tabla recoge de forma más detallada las principales actuaciones concretas que han tenido lugar en la página *web* durante el último año, y, como podrá observarse, también se sitúan los trámites virtuales como los más realizados por la ciudadanía, seguidos de las actuaciones de asistencia y, en último lugar, de las de información.

Consulta o presentación	Desde agosto 2006 a agosto 2007	Total desde 01-Mayo-1998
Servicios de ayuda de RENTA	13.457.125	92.413.430
Consulta Estado Devoluciones	6.547.593	53.397.358
Impresión Etiquetas	10.545.442	44.667.382
Consultas sobre RENTA y Patrimonio	13.580.792	41.089.852
Declaraciones y Autoliquidaciones	10.699.521	30.896.755
Declaraciones Informativas	5.307.244	16.656.784

Tabla 4. Principales consultas y presentaciones en autoservicio (Internet). Fuente: página *web* de la AEAT.

Como ya se apuntaba en la tabla anterior, los trámites de la Oficina Virtual siguen siendo los más realizados por los obligados tributarios, y hablo de obligados y no de contribuyentes porque son muchas las personas que, sin haber realizado ningún hecho imponible, son titulares de varias obligaciones con la Agencia (ya sea, por ejemplo, la declaración de deberes de información o la práctica de retenciones a cuenta). Sin embargo, a diferencia de la tabla anterior, puede observarse que las actuaciones que predominan en cualquiera de las tres categorías propuestas (trámites, información y asistencia) están todas relacionadas con la RENTA, y es

que los servicios relacionados con su declaración disponibles en Internet abarcan todo el proceso: desde la descarga del programa de ayuda (PADRE) y el acceso e importación directa de los datos fiscales a la declaración (agilizando y evitando errores y omisiones) hasta la presentación de su declaración. Pero es que no es de extrañar que sea uno de los temas principales, ya que el IRPF, a parte de ser el mayor ingreso tributario del Estado, afecta a millones de personas de todo el país.

De este modo, parece que queda claro (ya sea por las grandes consecuencias que ha comportado su aparición o por su importancia implícita) que son las declaraciones telemáticas los trámites estrella de esta nueva administración, y es que si bien el resto de actuaciones pueden ser superiores en número, la mayor parte van dirigidas (principalmente las de información o asistencia) a realizar su elaboración.

V. LA PRESENTACIÓN DE DECLARACIONES TELEMÁTICAS

Los revolucionarios beneficios que ha comportado la posibilidad de presentación de declaraciones a través de Internet, afecta tanto a los ciudadanos como a la propia Administración, ya que si bien para unos supone una gran agilización y comodidad el hecho de evitar desplazamientos innecesarios, acabar con las grandes saturaciones de las oficinas y poder acceder a una administración abierta 24 horas cada día, para la Agencia supone la informatización masiva de toda su gestión.

En campaña de RENTA, por ejemplo, lo que antes les llegaba de forma manual (lo cual tenía que vaciarse caso por caso e introducirse en los ficheros de la Administración) ahora se registra directamente, ya sea a través de Internet o de la lectura automatizada de las declaraciones del IRPF elaboradas con el PADRE, y es que si bien es cierto que aún llega alguna que otra declaración manual a las oficinas, es de forma totalmente minoritaria (prueba de ello, por ejemplo, es que en

Cataluña tan sólo fueron un 2% de las declaraciones de RENTA 2005). De esta forma, los vaciados de las declaraciones han experimentado una agilización sorprendente, y es que lo que antes tardaba meses en hacerse, se puede acabar hoy tardando pocos días. Por ello, las declaraciones telemáticas del IRPF abarcan aquí una importancia fundamental, ya que, aunque ocurra lo mismo en el resto de declaraciones, las grandes ventajas de este nuevo sistema encuentran en ellas su efecto más expansivo.

Puede observarse otra muestra de su importancia, por ejemplo, en la tabla que sigue a continuación, donde se refleja una estadística más detallada de cuáles han sido las declaraciones telemáticas más relevantes en términos de cantidad:

Modelos	2004	2005	2006	2007 (*)
030 Cambio de domicilio y otros datos	12.625	43.704	58.360	62.393
036 Modelo censal	255.824	520.342	711.342	571.54
100 Impuesto sobre la Renta de las Personas	3.006.180	3.796.941	4.485.601	-----
200 Impuesto de Sociedades – Declaración anual	244.885	389.698	1.251.903	-----
320 IVA Grandes Empresas	241.706	267.000	295.644	166.861
390 Declaración anual del IVA	1.094.094	1.386.961	1.704.698	
840 Impuesto sobre actividades económicas	7.420	15.783	23.223	13.909
Total declaraciones anuales	26.517.590	33.243.483	39.732.567	16.728.789

(*) *Ejercicio incompleto*

Tabla 5. Estadística de las principales declaraciones presentadas por Internet. Fuente: página web de la AEAT.

Como queda demostrado una vez más, el total de actuaciones a través de la red va creciendo año tras año dejando palpable la paulatina adaptación de la sociedad hacia estas nuevas herramientas. Asimismo puede observarse que las declaraciones más presentadas son directamente proporcionales a las más

importantes figuras impositivas, por lo cual, y como también se observó, son las actuaciones del IRPF las que destacan en primera línea.

Otra prueba más concreta de su relevancia y vinculación con estos nuevos medios, es el hecho que, desde que el sistema de su declaración telemática se puso en marcha en 1999, se ha registrado una progresión constante de presentaciones, siendo 21.559 el primer año, 115.480 el año 2000 y llegando a las 497.789 en 2001. En 2002, como muestra la siguiente tabla, se superó por primera vez el millón de declaraciones por Internet (1.151.313), y tres años después esa cifra prácticamente se triplicó (2.982.892). En este caso, el 18,8% de las declaraciones presentadas fue a través de Internet, o lo que es lo mismo, una de cada cinco declaraciones se presentó a través de la Oficina Virtual. Hoy en día el número sigue subiendo, y es que este año 2007 se habla ya de más de 4.300.000 declaraciones *online* (un 19,2% más que el año anterior).

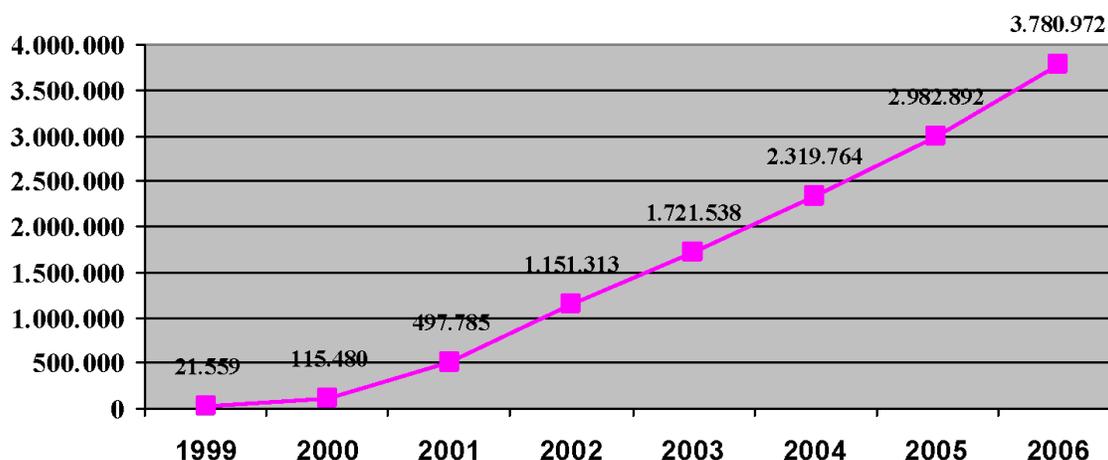


Tabla 6. Declaraciones del IRPF presentadas por Internet en los últimos años. Fuente: página web de la AEAT.

Viendo el claro y gran aumento que se ha experimentado en los últimos tiempos (un 17.437,8% en tan sólo 7 años), parece razonable la expectativa de la AEAT que espera que el 2010 se hagan ya por vía telemática la mitad de los trámites con la Agencia Tributaria.

Aprovechando este análisis de las declaraciones telemáticas y, más concretamente, las de la RENTA, resulta de especial interés la observación de las autoridades expedidoras de los certificados de usuario para poder realizar los trámites en la Oficina Virtual, los cuales, según el artículo 6.1 de la Ley de Firma Electrónica, se definen como “un documento firmado electrónicamente por un prestador de servicios de certificación que vincula unos datos de verificación de firma a un signatario y confirma su identidad”. A través de ellos, en el ámbito tributario, no sólo se permite la identificación de la Administración tributaria y el obligado tributario que se conectan de forma telemática, sino que además, se garantiza la imposibilidad de interceptación a través de la clave con la que se cifran los datos y que sólo conocen ambas partes. Asimismo, y gracias a su uso, se hace posible la firma electrónica de los datos que se envían, lo cual sirve, en última instancia, para dar fe de su autenticidad, procedencia e integridad.

Inicialmente, a través del artículo 81, apartado 1, letra *b*), de la Ley 66/97, de 30 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social (desarrollado posteriormente por el Real Decreto 1317/2001, de 30 de noviembre) se atribuía únicamente a la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda (FNMT-RCM) la facultad de prestar servicios de seguridad para las comunicaciones a través de técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos de las personas físicas y jurídicas con las Administraciones Públicas, por lo que era el único organismo capaz de expedir certificados de usuario con validez ante la Administración Tributaria. Sin embargo, dicha limitación, a parte de suponer un freno al estado de la técnica y al desarrollo de los servicios de certificación electrónica, impedía dar cumplimiento al principio de libre competencia en la prestación de servicios de certificación (reconocido tanto a nivel nacional -en la LFE- como comunitario -Directiva 1999/93/CE, de 13 de diciembre de 1999-) en el ámbito de la Hacienda Pública.

Por ello, finalmente, la Orden HAC/1181/2003 de 12 de mayo, por la que se establecen normas específicas sobre el uso de la firma electrónica en las relaciones tributarias por medios electrónicos, informáticos y telemáticos con la Agencia Estatal de Administración Tributaria, estableció las condiciones necesarias para ampliar la admisión de certificados electrónicos a los expedidos por otros prestadores de servicios de certificación establecidos en España o en cualquier otro Estado miembro de la Unión Europea siempre que, como señala su Preámbulo, “se cumplan unas condiciones mínimas imprescindibles para que se puedan mantener las debidas garantías en los procedimientos tributarios”.

La siguiente tabla muestra la lista de las autoridades certificadoras actuales, indicando cuales de ellas expiden certificados de usuario para las personas físicas y cuales actúan en relación con las jurídicas o entidades sin personalidad.

PRESTADORES DE SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN	Personas jurídicas o entidades sin personalidad jurídica	Personas físicas
Fábrica Nacional de Moneda y Timbre	Sí	Sí
ANF Autoridad de Certificación	Sí	Sí
AC Camerfirma SA	Sí	Sí
Consejo Superior de Cámaras de Comercio industria y Navegación	Sí	Sí
IZENPE S.A.	Sí	Sí
Agencia Notarial de Certificación S.L. Unipersonal	Sí	Sí
Banesto, S.A.	Sí	Sí
Agencia Catalana de Certificació	Sí	Sí
Servicio de Certificación del Colegio de Registradores (SCR)	Sí	Sí
Firmaprofesional S.A.	Sí	Sí
Generalitat Valenciana	Sí	Sí
Consejo General de la Abogacía	No	Sí

Dirección General de la Policía	No	Sí
Banco Santander Central Hispano, S.A.	No	Sí

Tabla 7. Prestadores de servicios de certificación en el ámbito tributario. Fuente: página web de la AEAT

Como puede observarse, el número de autoridades certificadoras emitidas ha crecido ampliamente, si bien el aumento es mayor en el caso de los certificados expedidos a personas físicas. En este sentido llama la atención que no todas las autoridades que pueden emitir este tipo de certificados están también autorizadas a expedir los relativos a las personas jurídicas o entidades sin personalidad jurídica, hecho que, curiosamente, sí se da en el caso contrario. Aun así, más de la mayoría de las autoridades expedidoras de certificados para personas físicas (el 78,6%) tienen la doble habilitación.

En la tabla que se muestra a continuación se puede observar la utilización de estos certificados de usuario en las Declaraciones de Renta presentadas en los últimos años, indicando, en cada caso, la entidad certificadora que los emitió:

Entidad Certificadora	01-Julio-2005	01-Julio-2006	01-Julio-2007
Fabrica Nacional de Moneda y Timbre	2.483.410	2.815.121	3.139.763
AC Firmaprofesional	5.928	9.692	12.678
Autoridad de Certificación de la Abogacía	600	3.172	6.702
CAGVA Generalitat Valenciana	2.961	4.198	6.146
ANF Autoridad de Certificación	793	2.554	5.143
AC Camerfirma Certificados Camerales	730	1.423	2.426
ACCV-CA2 General			1.522
PSC Banesto Clientes	181	820	1.366
EC-IDCat Agència Catalana de Certificació	193	507	1.139
AC DNIE		56	390
ANCERT	47	87	161
EC-SAFP Agència Catalana de Certificació	2	10	20
EC-AL Agència Catalana de Certificació	2	2	18

HERRITAR ETA ERA – IZENPE S.A.	3	1	11
EC-UR Agència Catalana de Certificació		4	3
Total declaraciones	2.494.850	2.837.647	3.177.488

Tabla 8. Utilización de los certificados de usuario en las declaraciones de Renta. Fuente: página web de la AEAT.

De acuerdo con los datos reflejados, resulta evidente que la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre sigue siendo la titular indiscutible de la mayor parte de expediciones de certificación. Asimismo, y como no podía ser de otro modo, la utilización de certificados en las declaraciones de la RENTA aumenta año tras año, por lo que se justifica una vez más este claro acercamiento a esta nueva Administración.

Ahora bien, cabe apuntar aquí que no todas las declaraciones telemáticas son presentadas por los propios obligados a través de sus certificados de usuario, sino que otro de los mecanismos para potenciar el uso de esta vía para el cumplimiento sus deberes (además de la presentación telemática de declaraciones en nombre de terceros por medio de la representación) ha sido la aparición de la colaboración social mediante la utilización de estas técnicas, la cual, por su gran relevancia, merece una especial atención.

VI. LA COLABORACIÓN SOCIAL EN LA APLICACIÓN DE LOS TRIBUTOS POR VÍA TELEMÁTICA

La colaboración social en la gestión tributaria consiste a grandes rasgos en la cooperación entre los órganos de la Hacienda Pública y determinadas entidades públicas o privadas a los efectos de facilitar la gestión tributaria en la aplicación de los tributos. Su principal regulación se encuentra en el artículo 92 de la LGT de 2003, donde a parte de remitir a un posterior desarrollo reglamentario los términos y condiciones en los que se deberá desarrollar, establece que podrá instrumentarse “a través de acuerdos de la Administración tributaria con otras Administraciones públicas, con entidades privadas o con instituciones u organizaciones

representativas de sectores o intereses sociales, laborales, empresariales o profesionales”, mediante los cuales dichos sujetos quedarán autorizados para vincularse con los contribuyentes a través de la expedición un poder de representación. Asimismo, y según su apartado 3, la LGT de 2003 señala algunos de los aspectos en los que podrá basarse su actuación (por lo que no se trata de un *numerus clausus*), y en este sentido concreta que podrá llevar a cabo: a) la realización de estudios o informes relacionados con la elaboración y aplicación de disposiciones generales y con la aplicación de la estimación por referencia a los valores que figuren en los registros oficiales de carácter fiscal y de los precios medios en el mercado, b) campañas de información y difusión, c) simplificación del cumplimiento de las obligaciones tributarias y d) asistencia en la realización de autoliquidaciones, declaraciones y comunicaciones y en su correcta cumplimentación. Asimismo, y previa autorización de los obligados tributarios, también podrá realizar: e) presentaciones y remisiones a la Administración tributaria de autoliquidaciones, declaraciones, comunicaciones o cualquier otro documento con trascendencia tributaria, f) subsanaciones de defectos, g) informaciones del estado de tramitación de las devoluciones y reembolsos y h) solicitudes y obtenciones de certificados tributarios.

Es el último de los apartados del artículo 92 el que establece que “la Administración tributaria podrá señalar los requisitos y condiciones para que la colaboración social se realice mediante la utilización de técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos” y amplía así posibilidad de utilización de la vía telemática a la totalidad de actuaciones que realice la colaboración social. En cumplimiento de esta autorización se aprobó el Real Decreto 1377/2002, de 20 de diciembre, el cual estableció que la utilización de los nuevos medios por parte de la colaboración social podría abarcar la presentación de declaraciones, comunicaciones, declaraciones-liquidaciones, autoliquidaciones o de cualesquiera otros documentos exigidos por la normativa tributaria, la interposición de recursos, la solicitud de aplazamientos y fraccionamientos de deudas tributarias o de compensación a

instancia de parte, la solicitud y obtención de certificaciones tributarias, la consulta por vía telemática del estado de tramitación de los procedimientos tributarios y la presentación de cualquier otra documentación de carácter tributario, aunque también habilitó al Director General de la Agencia Estatal de Administración Tributaria para que estableciera, mediante resolución, los supuestos y condiciones en que las personas y entidades incluidas en el ámbito de la colaboración social pudiesen presentar por medios telemáticos cualquier otra documentación de carácter tributario distinta de las acabadas de nombrar.

De este modo, a través de las Resoluciones de 19 de octubre de 2005 y de 29 mayo 2006 de la Dirección General de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, se ampliaron las actuaciones de la colaboración social habilitando, respectivamente, la presentación telemática del recurso de reposición contra los actos dictados por la AEAT susceptibles de reclamación económico-administrativa y la solicitud y obtención telemática de certificados tributarios por parte de la colaboración social y de la representación en nombre de terceros. Lo mismo ha ocurrido más recientemente con la Resolución de 17 de julio de 2007 de la Dirección General de la AEAT, la cual ha extendido su actuación a la presentación electrónica de las solicitudes de compensación, fraccionamiento o aplazamiento de la deuda tributaria correspondiente a declaraciones cuya presentación electrónica sea obligatoria, así como para dar traslado de la orden de domiciliación previamente comunicada al colaborador social por los terceros a los que representa, a efectos del pago de la deuda tributaria resultante de la declaración. Asimismo, la ha habilitado para la presentación de los documentos que, de acuerdo con la normativa vigente, deban acompañar a tales solicitudes y ha aprobado el documento normalizado para acreditar la representación en la presentación de todos estos documentos por vía electrónica en nombre de terceros.

Así, gracias a la actuación de la colaboración social se consiguen aumentar las actuaciones realizadas por la vía telemática, del mismo modo que ha sido la

solución para ampliar los supuestos de obligatoriedad de utilización de la misma (lo cual permite fomentar su uso) y cumplir, al mismo tiempo, con la prohibición de discriminación que impone el artículo 6.1 de la Resolución de 3 de junio de 2005 de la Presidencia de la AEAT. Prueba de este último punto se encuentra, por ejemplo, en la Orden EHA/1981/2005, de 21 de junio, donde, para una mejor gestión y control (y justificando sus efectos negativos a través de la colaboración social y de la presentación en nombre de terceros), se estableció la presentación telemática obligatoria de las declaraciones-liquidaciones del Impuesto Especial sobre Determinados Medios de Transporte relativas a operaciones sujetas y no exentas cuyo devengo se produjera a partir del 1 de enero de 2006 (operaciones correspondientes al modelo 576). Lo mismo ocurrió más recientemente con la Orden EHA/1433/2007, de 17 de mayo, a través de la que el Ministro de Hacienda, amparándose en el artículo 98.4 de la LGT de 2003, determinó que la declaración del Impuesto de Sociedades y del Impuesto sobre la Renta de no Residentes relativa al modelo 200 debería presentarse obligatoriamente por Internet, del mismo modo que el modelo 201, en aquellos casos que los sujetos pasivos del Impuesto de Sociedades tuvieran forma de sociedad anónima o de sociedad de responsabilidad limitada.

En cualquier caso, el siguiente gráfico refleja los convenios de colaboración y protocolos suscritos para la presentación telemática de declaraciones que han tenido lugar desde 1999, dejando claro que, aunque en los últimos años pueda observarse un ligero descenso de los mismos, la importancia y labor de la colaboración social sigue siendo de máxima relevancia desde su gran apogeo en el año 2001.

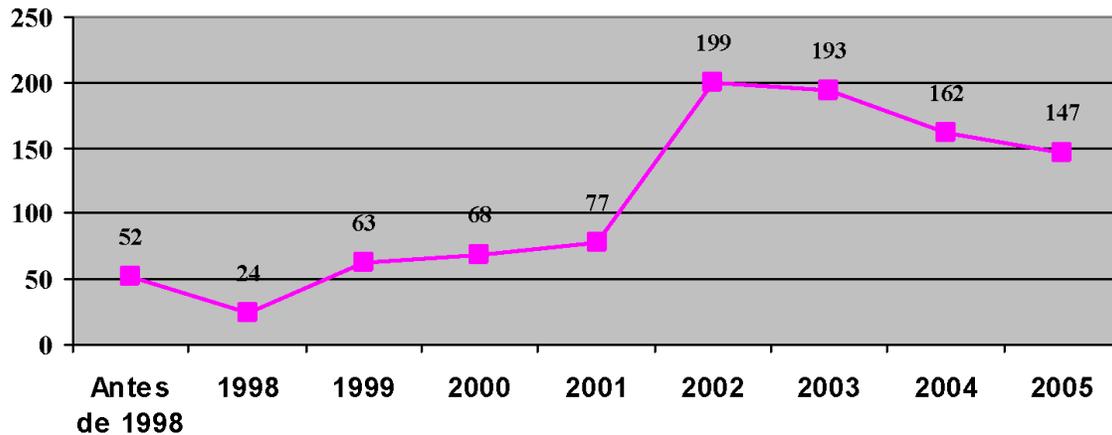


Tabla 9. Convenios de colaboración y Protocolos suscritos para la presentación telemática de declaraciones. Fuente: página *web* de la AEAT.

VII. LAS NOTIFICACIONES TELEMÁTICAS

Todos los trámites que se han analizado hasta este momento son actuaciones que realizan los ciudadanos en cumplimiento de sus obligaciones o en las relaciones que mantienen con la Administración. Ahora bien, no hay que olvidar que Internet es un canal de doble sentido y que no sólo sirve para que el contribuyente envíe sus declaraciones o solicitudes a la Agencia Tributaria, sino que también lo utiliza la administración tributaria para comunicarse con él. Así, siempre y cuando el contribuyente lo solicite o preste su expreso consentimiento (tanto en el caso de la utilización de la vía telemática como para el procedimiento expreso en el que tendrá lugar esta práctica) la Agencia Tributaria realiza notificaciones electrónicas a través del Servicio de Notificaciones Telemáticas Seguras.

Los requisitos para las notificaciones realizadas a través de esta vía vienen desarrollados por el Real Decreto 263/1996, el cual regula la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por parte de la Administración General del Estado. Así, según su artículo 7.2, cualquier notificación electrónica debe tener constancia de su transmisión, recepción, de sus fechas y del contenido íntegro de

las comunicaciones, así como de la identificación fidedigna del remitente y destinatario de la comunicación. Del mismo modo, y en virtud del artículo 12.3, la dirección electrónica habilitada (que será única para todas las posibles notificaciones a practicar por la Administración General del Estado y sus organismos públicos) deberá poseer identificadores de usuario y claves de acceso para garantizar la exclusividad de su uso, mecanismos de autenticación que garanticen la identidad del usuario, mecanismos de cifrado para proteger la confidencialidad de los datos y cumplir cualquier otro requisito que se fije legal o reglamentariamente.

Finalmente, y aunque el artículo 28.1.6 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico a las Administraciones Públicas, reconoce una vez más el carácter voluntario de la vía telemática para la práctica de notificaciones, su artículo 27.6 introduce la posibilidad de establecer la obligatoriedad de notificar por esta vía pero siempre que sea a través de causas objetivas o subjetivas justificadas y siempre que “los interesados se correspondan con personas jurídicas o colectivos de personas físicas que por razón de su capacidad económica o técnica, dedicación profesional u otros motivos acreditados tengan garantizado el acceso y disponibilidad de los medios tecnológicos precisos”. Asimismo, señala la necesidad de que el sistema de notificación permita acreditar también la fecha y hora en que se produzca la puesta a disposición del interesado el acto a notificar, así como de su contenido, a efectos de poderla entender por practicada.

Así, vistas a grandes rasgos las principales características de las notificaciones tributarias telemáticas, queda únicamente por ver la respuesta que ha tenido la ciudadanía en relación con su utilización. La siguiente tabla muestra las principales actuaciones que, en este sentido, han tenido lugar en los últimos años:

Actuación	2004	2005	2006	2007 (*)
Altas en el censo	5.936	8.249	6.172	4.861

Notificaciones enviadas	17.591	92.707	140.473	88.938
Comunicaciones enviadas	-----	-----	60.040	153.837

(*) Ejercicio incompleto. Datos obtenidos a 18-09-2007

Tabla 10. Estadísticas de notificaciones telemáticas. Fuente: página web de la AEAT.

Tal y como puede observarse, el número de notificaciones enviadas aumenta año tras año a un ritmo realmente espectacular. Así, en tan sólo 2 años, el total anual de notificaciones enviadas ha aumentado en más de 120.000 actuaciones, lo que supone un crecimiento del 698,5%. Lo mismo ha ocurrido con las comunicaciones telemáticas, que en menos de un año ya se han visto aumentadas en un 156,2%. Así pues, una vez más, la adaptación de la sociedad a estos nuevos medios también se ve reflejada en este ámbito, y es que realmente sus ventajas (donde destacan la comodidad y el ahorro de tiempo y recursos) son merecedoras de que haya sido así.

VIII. LOS REGISTROS TELEMÁTICOS

Finalmente, del alrededor de los 600 trámites que ofrece la Oficina Virtual, merece una última mención especial la aparición *online* de los llamados Registros electrónicos, los cuales, en el ámbito tributario, se crearon por la Resolución de 23 de julio de 2002, de la Presidencia de la Agencia Estatal de Administración Tributaria. No obstante, debe señalarse que tal Resolución fue derogada por una Resolución posterior de la misma Presidencia (Resolución de 3 de junio de 2005), aunque, de todos modos, se mantienen de la misma forma la mayoría de sus previsiones. Este es el caso, por ejemplo, del carácter voluntario de la presentación de declaraciones, solicitudes, escritos o comunicaciones por medio de la vía telemática recogido en el nuevo artículo 6, el cual recuerda, además, que la utilización de esta vía no implicará en ningún caso ningún trato discriminatorio en la tramitación y resolución de los procedimientos.

En esta nueva Resolución de 3 de junio de 2005, de acuerdo con lo previsto en el artículo 12 del Real Decreto 772/1999, se diferencian en primer lugar dos tipos distintos de registros tributarios telemáticos: por una parte, el Registro Telemático General (que depende del Departamento de Informática Tributaria de la Agencia Estatal de Administración Tributaria) y el Registro Telemático en Materia de Personal de la Agencia. Sin embargo, por sus características y en relación con los efectos que aquí interesan, se centrará únicamente la atención en el primero de los mencionados.

El Registro Telemático General está destinado a la recepción y salida de declaraciones, solicitudes, comunicaciones y demás escritos que se transmitan por medios telemáticos a través de Internet y siempre que estén relacionados con los trámites y procedimientos previstos en su Anexo I⁴. Su artículo 2.2, establece que la autenticidad e integridad de los documentos electrónicos que sean presentados en dicho registro, debe garantizarse mediante la exigencia de sistemas de firma electrónica avanzada, por lo que apunta que se establecerá un régimen de cifrado de la información que asegure su confidencialidad durante la transmisión.

Por otra parte, su artículo 5 obliga al sistema de información que soporta los registros telemáticos a garantizar la constancia de cada asiento que se practique y de su contenido, del mismo modo que establece el deber de identificar la presentación con: a) un número o código de registro individualizado, o en su caso, la identidad del órgano al que se dirige el documento electrónico, b) la identidad del presentador, c) en caso de que el presentador actúe en representación de un tercero, nombre completo y NIF de éste si se trata de una persona física y nombre

⁴ Estos trámites y procedimientos son los relativos a la presentación de denuncias tributarias, correcciones de declaraciones informativas por formulario, a la presentación del recurso de reposición y otras solicitudes de carácter tributario (así como su documentación adjunta) cuya presentación por vía telemática ya fue regulada por la Resolución de 11 de diciembre de 2001, del Director General de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, y a la aportación de justificantes o de sus copias en los procedimientos de comprobación abreviada del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas a partir del ejercicio 2004.

de la entidad y NIF si se trata de una persona jurídica u otras entidades sin personalidad jurídica, d) la fecha y hora de presentación proporcionada por el sistema en el que reside el Registro Telemático, e) el procedimiento o trámite con el que se relaciona y f) un extracto del contenido del documento electrónico. Además, en el último apartado de este artículo 5, se obliga al Registro Telemático correspondiente a emitir “por medios electrónicos, un recibo de presentación en el que conste el número o código de registro individualizado, la fecha y hora de presentación y, en su caso, el órgano destinatario y el contenido íntegro o un extracto del mismo”.

Finalmente, cabe señalar que “corresponde al Departamento de Informática Tributaria la programación y supervisión del sistema de información para el correcto funcionamiento de los registros telemáticos” (art.7), a diferencia de la conservación de las solicitudes realizadas por vía telemática, que estará a cargo de la Agencia Estatal de Administración Tributaria. Esta será la responsable de establecer los mecanismos más adecuados para garantizar la integridad, autenticidad, calidad, protección y conservación de los documentos almacenados. Por su parte, el artículo noveno delega al Director del Departamento de Organización, Planificación y Relaciones Institucionales la competencia para incluir nuevos procedimientos, trámites y comunicaciones en los que cabe presentación de documentos electrónicos en el Registro Telemático General, lo que, en todo caso, deberá publicarse en la dirección de Internet www.agenciatributaria.es”.

Así, vistas a grandes rasgos sus principales características, queda únicamente por observar el uso que han tenido por parte de la ciudadanía. La siguiente tabla muestra el registro electrónico de los principales documentos en los últimos tiempos:

Procedimientos	2005	2006	2007 (*)
Modificación de declaraciones informativas <i>online</i>	0	2.511	26.099

Documentación relacionada con el IS (200,201,220 y 225)	0	1.030	12.774
Formularios corrección incidencias declaraciones informativas	4.341	5.949	9.156
Documentación relacionada con el IRPF (mod.100)	0	311	467
Documentación adjunta a recursos de reposición	171	482	368
Documentación requerida en procedimientos de gestión del IRPF	99	121	120
Total anual de documentos electrónicos registrados	4.730	11.377	50.075

Tabla 11. Utilización del registro de documentos electrónicos por Internet. Fuente: página *web* de la AEAT.

Como en el resto de casos anteriores, el crecimiento del uso de esta nueva posibilidad de registro electrónico ha sido realmente importante. Así, en menos de dos años la cantidad de actuaciones ha aumentado más de 12 veces (un 958,7%), poniendo de relieve una vez más el gran éxito que ha obtenido la implantación de este nuevo sistema de administración. Predomina en este ámbito el registro de documentos relacionados con declaraciones informativas, aunque la documentación relativa a los impuestos (especialmente el IS y el IRPF) también goza aquí de una gran entidad.

IX. EL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE INFORMÁTICA TRIBUTARIA

Este aumento en la visita, consulta y uso de la página *web* de la AEAT que se ha venido observando, se ve también reflejado en muchos otros datos importantes, relacionados y de especial interés. Prueba de ello, por ejemplo, son las actuaciones realizadas por el Centro de Atención Telefónica de Informática Tributaria (en adelante CAT), el cual atiende las consultas de los usuarios de los Programas de Ayuda y la página *web* a través de teléfono, correo electrónico y de colaboración *web*. La siguiente tabla refleja sus últimas cifras:

Servicios Prestados	2005	2006	2007(*)
Llamadas atendidas	233.802	317.141	243.486

Sesiones de colaboración	51.463	84.253	75.464
Correos respondidos	29.079	52.242	51.047

(*) *Ejercicio incompleto*

Tabla 12. Actuaciones realizadas por el Centro de Atención Telefónica de Informática Tributaria. Fuente: página web de la AEAT.

En relación con los datos ofrecidos cabe señalar que, si bien se observa un crecimiento relevante en el conjunto de la tabla en general, destaca de forma clara el número de llamadas atendidas. Sin embargo, no es de extrañar que sea superior en número y aumento (el año 2006 aumentó con más de 83.300 actuaciones) y es que, a parte de que el CAT tiene una gran capacidad para asumir elevados volúmenes de trabajo, tiene un horario muy amplio (de 9 a 21 horas), refuerzos especiales durante las campañas de renta y unos modernos medios tecnológicos (como un Software de telefonía Symposium, Cisco ICM o la Centralita NORTEL Meridian 81 C). Asimismo, cuenta con una amplia y específica formación de sus recursos humanos, los cuales, además de dominar todas las lenguas cooficiales de España, dan garantía de supervisión y homogeneidad en toda su información. Por ello, y especialmente gracias a la falta de presencialidad e inmediatez que ofrece este sistema, es el servicio con una mayor actuación. De todos modos, y al lado de todas estas ventajas que ofrecen las llamadas, no pueden olvidarse los grandes costes directos e indirectos de formación de todo el personal, y es que, aunque bien sea cierto que también estén presentes en las demás prestaciones, quizás sea aquí donde tengan mayor relevancia debido a la relativa pérdida de control implícita en sus características. Obviamente, no es lo mismo hablar que poder contestar un correo electrónico por escrito, consultando lo que sea necesario y sin la presión de tener a alguien esperando al otro lado del teléfono. Sin embargo, y así lo reflejan los datos, es un mecanismo totalmente eficaz que funciona a pleno rendimiento.

Siguiendo con el análisis de la tabla, hay que destacar también que, al lado de la positiva valoración del incremento de actuaciones que presta actualmente el Centro de Atención Telefónica de Informática Tributaria (lo cual implica que el número de

los usuarios de los Programas de Ayuda y la página *web* de la AEAT cada vez es mayor), hay un importante crecimiento de los propios servicios telemáticos para resolver tales consultas, y es que tanto las sesiones de colaboración *web* como los correos electrónicos respondidos han aumentado en tan sólo un año un 63,7 % y un 79,6% respectivamente. Por ello, y a pesar de que en el caso de las llamadas hablemos cientos de miles de actuaciones, la proporción de aumento ha sido mucho más elevada aquí, y es que el porcentaje de crecimiento en el caso de estas ha sido tan solo del 35,6%.

Con ello, queda probado una vez más que el impacto de las nuevas tecnologías se ve también reflejado en la actuación Centro de Atención Telefónica de Informática Tributaria, el cual, y como no podía ser de otro modo, se encuentra en pleno rendimiento y en constante evolución.

X. CONCLUSIONES

Tal y como se ha podido observar, la Agencia Estatal de la Administración Tributaria, vinculada y comprometida con la aparición de esta nueva era, ha hecho una gran inversión de recursos y esfuerzos que le han llevado a ser una de las más punteras de nuestro panorama internacional. Su tecnificación ha permitido una administración más ágil, eficaz y eficiente, abierta 24 horas y capaz de rentabilizar sus ingentes volúmenes de información. Además, con la gran mejoría en sus servicios de información y asistencia, se ha fomentado el cumplimiento voluntario de la gran cantidad de obligaciones que caen hoy sobre los obligados tributarios, lo que, sumado a la masiva informatización de toda su gestión y a la facilitación que ello supone para el control y la lucha contra el fraude fiscal, ha convertido a la Agencia Tributaria en una de las administraciones más baratas y eficaces de Europa.

De hecho, su labor en todo este proceso ha sido admirable desde un primer momento, y es que, además de la gran cantidad de esfuerzos y recursos invertidos, de ser la administración española pionera en la introducción de las TIC y de ser la que más trámites permite realizar por esta vía, creó incluso órganos de coordinación específicos para dar coherencia a todo este proceso de implantación (como el Departamento de Informática tributaria de la Agencia Estatal de Administración Tributaria). Por ello, ha sido reconocida a nivel internacional con el otorgamiento de varios premios meritorios (el Premio eGovernment Good Practice de la Comisión Europea (2001), el Premio a la Calidad en la Administración General del Estado, Premio a la Excelencia en las Tecnologías de la Información, Premio a las Mejores Prácticas en la Administración General del Estado, el Premio a la Colaboración y servicios públicos electrónicos entre Administraciones Públicas (2003) y el Premio COMPUTER WORLD HONORS en Laureate 2004 -Category: Finance, Insurance & Real State-).

Tanto las ventajas experimentadas como la respuesta ciudadana en la utilización de estas nuevas vías, son garantías suficientes para avalar la viabilidad de este sistema y pensar en su progresiva implantación hasta la consecución de una auténtica administración electrónica, y es que tanto los trámites ofrecidos por dichos medios como la elección de los mismos no han parado de crecer. Prueba de ello es la evolución que ha sufrido el portal virtual de la AEAT, el cual, si bien empezó ofreciendo únicamente información tributaria a través de una versión filtrada de la base de datos del Programa INFORMA, se ha convertido hoy, poco más de 10 años después, en una auténtica Oficina Virtual.

Sin embargo, y sin olvidar la gran cantidad de obligados tributarios que aún no utilizan, no están familiarizados o simplemente desconfían de dichos medios, esta larga trayectoria (de acuerdo con las propias características de las tecnologías sobre las que se asienta) aún se encuentra en pleno desarrollo y está lejos de llegar a su fin, por lo que, a pesar de contar ya con el 85-90% de la informatización óptima

de todos los procedimientos, la administración tributaria continúa trabajando en plena acción. En este sentido, también es importante destacar los esfuerzos invertidos por la AEAT para impulsar y abrir al máximo la utilización de otras vías telemáticas y no limitarse al uso de Internet. Así, entre las novedades que ha puesto en marcha este año destaca, por ejemplo, el envío de mensajes SMS para solicitar y confirmar el borrador de Renta o comunicar la emisión de las devoluciones de Renta a los contribuyentes que así lo hayan solicitado, la concesión de aplazamientos de pago, de próximos vencimientos de pagos aplazados o del abono de la deducción por maternidad. Asimismo, la Agencia Tributaria se ha convertido en la primera administración tributaria europea en prestar servicios a través de la Televisión Digital Terrestre (TDT), y es que desde abril del presente año ya ofrece a todos los canales de TDT la posibilidad de que los ciudadanos que tengan el televisor adaptado puedan pedir cita previa, solicitar y confirmar el Borrador de Renta e incluso buscar la referencia catastral de un inmueble desde la pantalla con el mando a distancia.

Así, a pesar de seguir velando por la constitución definitiva de esta nueva forma administrativa, de contar con el uso, aceptación y satisfacción por gran parte de la ciudadanía y de seguir estando en primera línea del panorama internacional, aún nos queda (tanto a la administración como a los administrados) un largo camino por recorrer.