

e-GOVERNMENT E INSULARIDAD

Los servicios telemáticos de la Agencia Tributaria en Baleares

Miguel González Calleja

Jefe de Análisis y Coordinación de la Agencia Tributaria en Baleares

1.- Introducción

e-gov. Electronic-Government. Formas de relación entre los ciudadanos y las Administraciones Públicas, y entre estas últimas. Realizadas mediante tecnologías de la información y de las telecomunicaciones¹.

La Agencia Tributaria en su Carta de Servicios define un modelo de actuación basado, entre otros, en los siguientes principios:

- **Comodidad, agilidad y sencillez** en los trámites derivados de las obligaciones tributarias, evitando a los ciudadanos gestiones y desplazamientos innecesarios, ofreciendo nuevas vías de relación con los contribuyentes y facilitando el pago de las deudas tributarias.

¹ Glosario básico para usuarios de Internet. Rafael Fernández Calvo



- **Comunicación ágil y fluida** con los ciudadanos, aprovechando las más modernas tecnologías.
- **Seguridad y confidencialidad** en las relaciones con los ciudadanos.

Todos estos principios con el único objetivo de servicio al contribuyente en la asistencia a sus deberes tributarios. En la consecución de este objetivo, las nuevas tecnologías en general y en particular Internet, potencian la relación con el administrado, que pasa de ser un espectador pasivo en un proceso burocrático a ser parte activa por medio de una comunicación en tiempo real.

El presente documento trata de ilustrar estos objetivos con los datos concretos de la realidad insular de Baleares y como las nuevas tecnologías adquieren una especial relevancia en un entorno físico poco propicio al objetivo último de acercar la Administración al ciudadano.

2.- Problemática Específica

Históricamente el archipiélago Balear ha sufrido, junto con el Canario, los perjuicios de la insularidad que la han situado en una situación marginal de la que sólo ha podido salir gracias a la industria turística. Cualquier empresa situada en las islas tiene el coste añadido del transporte que le resta prontitud en sus servicios y encarece el producto final. La administración no es una excepción en esta realidad y aunque nunca ha existido una “orfandad” total, el ciudadano ha tenido una problemática añadida a la hora de relacionarse con una Administración Central “allende los mares”.

3.- La Apuesta de la AEAT por el e-Government.

La Agencia Tributaria, pese a ser un organismo joven con sus 10 años recién cumplido, es pionera en el uso de las más modernas tecnologías e-Government, con la utilización de redes de valor añadido con sistemas EDI (Electronic Data Interchange) en entornos especializados como el tránsito aduanero. Actualmente el grueso de sus servicios se ofrece por medio de la página web que tiene en Internet (www.aeat.es).



El elemento diferenciador de esta página respecto a otras presencias gubernamentales en la red es su clara funcionalidad operativa en actuaciones administrativas reales, por medio de una "Oficina Virtual". Lo cual le ha valido, entre otros premios el de "La Excelencia en las Tecnologías de la Información", que concede la Alianza Mundial de Tecnologías de la Información (WITSA), por el sistema de presentación de declaraciones a través de Internet. El premio supone el reconocimiento internacional a la mejor iniciativa en tecnologías de la información de las administraciones públicas en el mundo.

La página web de la Agencia Tributaria es un servicio a los contribuyentes con unas características muy dinámicas y que crece día a día. Facilita la relación con el contribuyente y otras administraciones del estado. Así mismo, permite la modernización y racionalización de muchos procedimientos de todos los ámbitos tributarios, en el camino de conceptos como la administración sin papel o proyectos como la ventanilla única. Nos podemos hacer una idea de la utilización real actual de la página con la siguiente tabla, en la que podemos apreciar un total de más de 7 millones de accesos a la Oficina Virtual (actuaciones administrativas concretas ante la AEAT) en sólo 4 meses.

ACCESOS 2002					
http://www.aeat.es				https://aeat.es	TOTAL AEAT
MES	Programas de Ayuda (**)	Información Tributaria	Total Visitas	Oficina Virtual	
ENERO	479.895	54.506	1.024.867	1.382.631	2.407.498
FEBRERO	367.449	3.514	924.079	1.170.440	2.094.519
MARZO	1.086.111	4.292	(*) 1.253.930	1.314.710	2.568.640
ABRIL	2.495.351	n.d.	2.294.039	3.381.358	5.675.397
TOTAL	4.428.806	62.312	5.496.915	7.249.139	12.746.054



4.- Medios Técnicos Empleados

No ahondaremos en este escrito sobre la estructura técnica de los servidores de la Agencia ni sobre la estructura propia de Internet, sino que haremos hincapié en el uso que se hace del certificado electrónico como llave para la comunicación segura y fluida entre la Agencia y los contribuyentes y profesionales.

Las necesidades para una transmisión de datos adecuada son:

- **Integridad.** El mensaje llega íntegro o se rechaza.
- **Confidencialidad.** El mensaje va encriptado.
- **No Repudio.** Existe certeza sobre la identidad del emisor del mensaje.

Todos estos parámetros se ven cumplidos con la utilización del certificado de usuario X.509 (ITU) Clase 2 CA, expedido por la F.N.M.T.(Fábrica Nacional de Moneda y Timbre) en conjunto con el uso del protocolo de comunicaciones seguro https. El sistema está basado en el procedimiento de utilización de claves públicas y privadas, gestionadas automáticamente por el certificado, el navegador y los mecanismos diseñados en la página web (desarrollados en lenguaje JAVA).

Con todo ello, el uso de Internet como plataforma de comunicación entre la Agencia y los administrados asegura un alto nivel de fiabilidad y seguridad, muy superior a los métodos tradicionales basados en papel.

4.1.- Presentaciones Masivas por Lotes

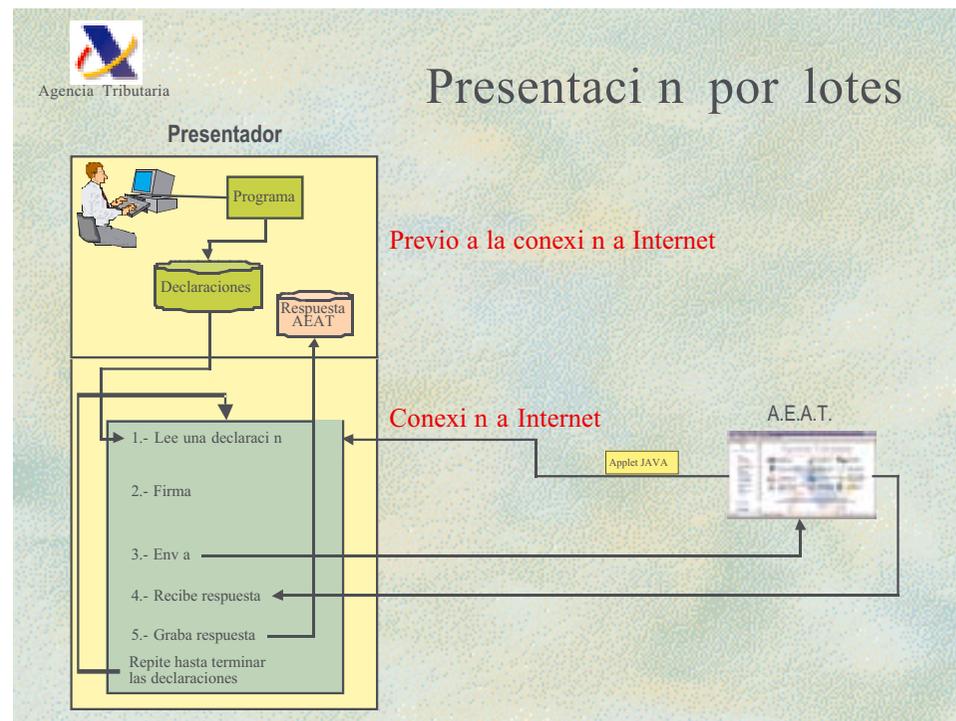
Dentro del marco de colaboración social con los distintos colectivos de profesionales tributarios, se han establecido mecanismos que permitan la tramitación masiva de declaraciones. Para ello se les dota de un certificado de la FNMT específico que permite la presentación telemática en nombre de terceros.



El procedimiento alcanza su mayor complejidad en el caso de declaraciones cuyo resultado implique un ingreso. Lo que llamamos una declaración "positiva". Para ello habrá que obtener de alguna entidad financiera un justificante de dicho ingreso. Podríamos realizar ese ingreso en ventanilla, pero poco habríamos avanzado entonces. La mejor opción es utilizar la banca electrónica y los servicios que diversas entidades financieras ofrecen, permitiendo el pago de impuestos y su justificación mediante un código conocido como N.R.C. (Número de Referencia Completo).

En el caso de presentaciones masivas por lotes, la AEAT ha diseñado un método para normalizar las comunicaciones entre la entidad financiera y los profesionales tributarios, de tal manera que se podría ordenar los ingresos de manera masiva y obtener un fichero con todos los justificantes de las liquidaciones (fichero NRC) que se adjuntará finalmente a la presentación telemática de las declaraciones correspondientes.

Las bondades de este procedimiento han resultado de gran ayuda para los profesionales tributarios que ven como disminuye drásticamente el volumen de trabajo por declaración, así como la impresión de modelos, obtención de etiquetas fiscales, archivo, gestiones en el banco, colas, etc. También permite una menor incidencia en los finales de plazo ya que el servicio no acaba hasta media noche y se pueden prevalidar los envíos antes de hacerlos efectivos. Por otro lado la admisión de las declaraciones llevan unos filtros que garantizan la bondad formal de la misma, evitando requerimientos posteriores al contribuyente.





5.- Un Caso Concreto. Formentera y la AEAT.

Formentera, con su 100 Km² y sus 5.200 habitantes constituye un paraíso natural y el paradigma del aislamiento. La Agencia Tributaria no tiene ningún establecimiento y la población insular dependen de sus viajes a la administración de Ibiza para solventar sus asuntos tributarios.

Formentera tiene también una importante vida comercial marcada por su monocultivo del sector turístico, con lo que existe una amplia casuística de contribuyentes particulares, empresas, organismos y un gran número de pymes. Cualquiera de ellos puede mantener línea directa con la Agencia Tributaria desde su domicilio o desde su negocio, exactamente igual que si residieran en Madrid, Barcelona o si se encontraran de viaje de negocios en Detroit.

La experiencia que pretendemos relatar en este documento es la de una gestoría de la isla que ha permitido agilizar su gestión y abaratar costes en los servicios que presta a sus clientes como colaborador social de la Agencia Tributaria.

El Centro de Gestión de Empresas en Formentera es una empresa que lleva muchos años realizando su labor en esta isla y es bien conocida por la Administración de la AEAT en Ibiza ya que depende de la misma. Su experiencia en presentación de declaraciones tributarias es equivalente a las de otros profesionales tributarios:

- Confección de las declaraciones.
- Obtención de las etiquetas fiscales en nuestras oficinas.
- Impresión de las declaraciones con sus copias y hojas de liquidación.
- Separado de las copias y pegado de las etiquetas fiscales en las mismas.
- Realización de los ingresos en ventanilla de las declaraciones positivas.
- Presentación en ventanilla en la administración de Ibiza.





A todo ello hay que añadirle “Els Freus”, brazo de mar de poca profundidad que separa Ibiza de Formentera y en el que no es extraño tener fuerte oleaje en diversas épocas del año. En alguna ocasión ha coincidido un final de plazo con el servicio de golondrinas cancelado a la espera de buen tiempo. Y aunque es un caso anecdótico, sí que es cierto que su “doble insularidad” dificulta el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los residentes en la isla.

Recientemente, esta gestoría ha comenzado a presentar sus declaraciones por Internet, utilizando el sistema de lotes en las declaraciones positivas. Para ello ha contado con el soporte de la Gestoría Unidad de Ibiza (primera en España en usar este método de presentación).

La experiencia, según nos relatan, ha sido altamente positiva. El procedimiento desde que el cliente aporta los datos hasta que se presenta la declaración se ha visto radicalmente simplificado y el personal de la gestoría se puede dedicar a ofrecer un servicio de calidad. En los finales de plazo ya no hay que paralizar el trabajo habitual para imprimir, separar, pegar etiquetas, ir al banco y ... ¡coger el barco! para entregar las declaraciones en nuestras oficinas.

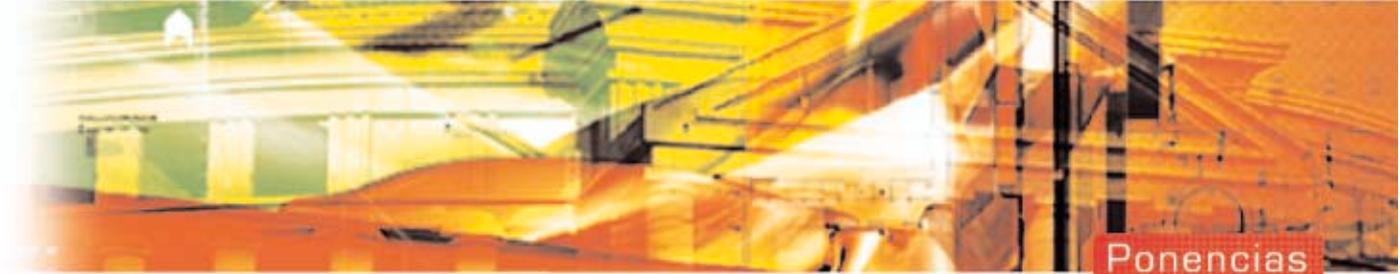
También se ha visto simplificado el sistema de archivo, ya que toda la información trasegada está en soporte magnético y no ocupa mayor espacio. Cualquier declaración se puede rescatar instantáneamente y por añadidura, en la página de la Agencia Tributaria se pueden consultar declaraciones presentadas y obtener certificaciones tributarias.

6.- Otros servicios

La presentación masiva de declaraciones a ingresar, ha sido el ejemplo utilizado de utilización de la página web de la Agencia Tributaria ya que es uno de los procedimientos más completos.

No obstante, existen otra serie de importantes servicios que en el pasado requerían el desplazamiento a nuestras oficinas y que son especialmente interesantes en la idiosincrasia insular de Baleares:





- **Servicios a los contribuyentes:**

- Solicitud de Cita Previa
- Presentación de declaraciones y consulta
- Renta y patrimonio
- Otras declaraciones-liquidaciones
- Pago de impuestos (obtención de NRC)
- Solicitud de aplazamiento de deudas
- Para recibir novedades
- Impresión de etiquetas
- Recursos y reclamaciones
- Cambio de domicilio
- Obtención de certificaciones tributarias electrónicas
- VIES - Consulta operadores intracomunitarios

- **Servicios a Profesionales Tributarios**

IRPF

- 100. Declaraciones Ordinarias
- 101. Declaraciones Simplificadas
- 104. No obligados a presentar declaración. Solicitud de devolución
- 105. No obligados a presentar declaración. Comunicación de datos adicionales.



- 130. Pagos fraccionados. Estimación Directa
- 131. Pagos fraccionados. Estimación Objetiva.

Sociedades

- 201. Declaración Simplificada
- 202. Pagos Fraccionados
- 222. Pagos fraccionados. Grupos de sociedades

Retenciones e ingresos a cuenta

- Declaraciones-Liquidaciones (110, 115, 117, 123, 124, 126, 128)
- Resúmenes anuales (180, 190, 193)

IVA

- 300 Declaración trimestral.
- 310 Régimen Simplificado. Declaración trimestral.
- 311 Régimen Simplificado. Declaración Final.
- 330 Declaración mensual de exportadores y otros operadores económicos.
- 349 Declaración recapitulativa de operaciones intracomunitarias.
- 390 Resumen anual
- 392 Resumen anual. Grandes Empresas.
- 347 Declaración anual de operaciones con terceras personas.

Un servicio nuevo e interesante son las subastas por la red. Hasta ahora existía información en línea sobre los lotes, las fechas de subasta, importes, cargas, etc. Actualmente ya existe la posibilidad de pujar en tiempo real desde cual-



quier lugar del planeta en una subasta que se esté realizando físicamente en cualquiera de nuestras oficinas.

También son de destacar las gestiones aduaneras (gestión de DUAs, declaraciones sumarias de carga, etc).

6.1.- Comunicación con otras instituciones

Dentro del proceso integrador de las diferentes administraciones y de ideas tales como la “ventanilla única”, el servicio de Información para las Administraciones Públicas merece una especial atención.

Por medio de este servicio, la Agencia Tributaria suministra de una manera automática, segura y masiva los certificados tributarios que hasta el momento las diferentes administraciones requerían al ciudadano. Con ello se logra una mayor eficiencia en los distintos procedimientos y, sobre todo, ahorramos al ciudadano el desplazamiento a nuestras oficinas para obtener dicho certificado.

La administración interesada puede, previa autorización del interesado, solicitar ante la Agencia Tributaria los distintos certificados requeridos para completar procedimientos tan variados como:

- Obtención de contratos con las Administraciones Públicas.
- Autorizaciones Licencias de Transportes.
- Concesión de Ayudas y Subvenciones.
- Etc.





7.- Algunas Reflexiones.

Hemos analizado algunos de los objetivos del e-Government reflejados en un caso concreto de los servicios prestados por la Agencia Tributaria en el marco insular de las Baleares.

Otros beneficios colaterales a la prestación telemática de los servicios están en el avance hacia una administración sin papel y otras presuntas utopías como la ventanilla única por medio de la información tributaria compartida por el servicio de información para las Administraciones Públicas.

Esta ventanilla única física empieza a ser una realidad en lo que podríamos llamar “ventanilla única virtual” que ya se puede disfrutar en los servicios que las distintas instituciones y órganos de la administración ofrecen por Internet y que la AEAT lidera en cuanto a resultados, como reflejan los numerosos premios y galardones conseguidos. Quizás la concreción de esta idea de “ventanilla única virtual” sea la página de la Administración General del Estado (www.administracion.es).

El trabajo que queda por realizar ha de encaminarse en mejorar la cantidad y la calidad de servicios efectivos por Internet. La rapidez y la accesibilidad habrán de ser las piedras angulares de este proceso. También hay que mejorar la relación y los servicios ofrecidos a los profesionales tributarios, dentro del marco de la colaboración social que prestan.

Otra línea de trabajo habrá de ser la flexibilización o tratamiento especial en el tema de las transacciones pecuniarias por la red. El actual procedimiento de transferencia bancarias por medio de las Cámaras de Compensación Interbancaria y los plazos legales que implica, se revelan insuficientes para la dinámica de una transacción electrónica y de los mecanismos regidos por plazos estrictos de los procedimientos tributarios. Esto tiene su especial relevancia en el caso de las provisiones de fondos que los profesionales tributarios realizan a sus clientes.



Otro campo donde también debemos volcar nuestros esfuerzos es la difusión de estos métodos novedosos entre el administrado y especialmente entre los profesionales tributarios. Siempre existe una reticencia en cambiar los métodos de trabajo e Internet no es una excepción. Con especial relevancia en lo tocante a las transacciones económicas y la adición al papel timbrado, sellado y rubricado. Es por ello que la labor de divulgación se ha de centrar en demostrar la seguridad de los datos e importes intercambiados, así como el ajuste a derecho de todos los procedimientos, en especial en lo que se refiere a la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal.