

HACIA UNA DIGITALIZACIÓN REAL EN LA AGENCIA TRIBUTARIA



Pablo Fernández Miser

Inspector de Hacienda del Estado

La pasada semana se publicaba en el BOE una orden del Ministerio de Hacienda por la que se modifica otra de 1994, de hace 26 años, y con la que se desarrolla la estructura territorial de la Agencia Tributaria. En ella se contempla la creación de las ADI, acrónimo por el que se denominan las Administraciones de Asistencia Digital Integral.

La Agencia Tributaria es la encargada de la aplicación práctica del sistema tributario estatal y del sistema aduanero. Para el cumplimiento de sus objetivos desarrolla dos tipos de actuación: por un lado, la prestación de servicios de información y asistencia al contribuyente, tratando de minimizar los costes indirectos que supone el cumplimiento de las obligaciones tributarias y, por otro, la persecución de los incumplimientos tributarios, mediante actuaciones de control.

No obstante, estas dos funciones de control e información y asistencia, se encuentran interconectadas, de forma que en la mayoría de los países hay consenso en que ambas contribuyen a conseguir el fomento del cumplimiento voluntario por los contribuyentes.

Dedicaré unas líneas a intentar destacar la

importancia que supone la modernización de la estructura territorial, 26 años después, mediante la implantación de las ADI.

La creación de dichas Administraciones se enmarca en el Plan Estratégico de la Agencia Tributaria 2020-2023, cuya finalidad es mejorar los servicios de información y asistencia prestados a los contribuyentes, priorizando el uso de las nuevas tecnologías frente a los medios tradicionales de asistencia presencial. Se configuran como plataformas dirigidas a prestar servicios de información y asistencia por medios electrónicos, median-

te la utilización de canales de comunicación no presenciales.

Por otra parte, hay que aclarar que estas Administraciones de nueva creación se convierten en una nueva categoría de Administraciones, dado que realizarán sus actuaciones respecto de contribuyentes de todo el ámbito nacional.

Sin embargo, debajo de estos conceptos abstractos como canales de comunicación, plataformas destinadas a la prestación de servicios electrónicos, y que suenan tan moderno y tan *fintech*, se esconden servicios públicos muy importantes para el ciudadano.

Lo voy a intentar explicar con un ejemplo: Imagínese que usted, Don Pepe Rodríguez López, fue multado por exceso de velocidad. Pasados varios meses, se olvidó de la multa. Pero llegó el 22 de marzo, y en pleno confinamiento, con todas las oficinas cerradas, va al cajero y se encuentra con que tiene un em-

bargo en la cuenta. Pues bien, Don Pepe, tiene 3 opciones:

1) Acceder con certificado digital o *clave pin* para intentar informarse y pagar la multa.

2) Solicitar cita en la Administración más cercana (que lógicamente estaba cerrada y, en cuanto pudo abrir, estaba colapsada), o 3) solucionarlo a través de los canales de comunicación de que habla dicha Orden.

Como pueden imaginar, los canales de comunicación se colapsaron, todo el mundo se dio cuenta de la importancia de la clave o del certificado digital y era más difícil obtener cita en la Agencia Tributaria que papel higiénico en el Mercadona.

Esa es una de las finalidades de las nuevas Administraciones de Asistencia Digital Integral. Se persigue la implantación de nuevos medios de relación con los contribuyentes utilizando canales electrónicos, aprovechando la alta tasa de penetración de los dispositivos electrónicos y móviles en la sociedad española. Entre las ventajas, cabe destacar que con ello se puede atender a toda la población en un horario amplio, se reducen los costes de desplazamiento para el contribuyente, se favorece la unificación de criterio y se logra una mayor especialización de los funcionarios.

Hay que recordar que la Asociación de Inspectores de Hacienda del Estado ya recogía en las propuestas de su documento de 2014 "Reforma fiscal española y agujeros negros del fraude" la reforma de la estructura terri-

torial de Administraciones de Hacienda "pensada para un despliegue territorial muy ambicioso en los años 80 del siglo XX pero que, ahora, carece de fundamento con las nuevas tecnologías"

De esta forma, supone un hito importante para afrontar los retos que suponen los cambios en la economía derivados del fenómeno digital, el comercio electrónico, los nuevos modelos de negocio y la globalización. Tampoco se debe olvidar la sensibilidad especial que deben tener los servicios públicos, especialmente con las personas que tienen menos medios para acceder a las tecnologías.

En conclusión, hay que conciliar las necesidades de digitalización de las Administraciones con la obligación y, en especial en esta época, de una asignación más eficiente de los recursos materiales y humanos disponibles. Para ello también es fundamental

la cooperación con las comunidades autónomas y corporaciones locales, así como las relaciones internacionales. En este sentido, la Agencia Tributaria participa activamente en los principales foros internacionales de Administraciones Tributarias: Forum on Tax Administration (FTA) de la OCDE, Tadeus (Tax Administration European Union Summit) en la UE, Intra-European Organization of Tax Administration (IOTA), el Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (CIAT) y en la Network of Tax Administrations (NTO).

La modernización aumenta el cumplimiento tributario y minimiza los costes

Es clave cooperar con ayuntamientos y CCAA, así como las relaciones internacionales