

## Monográfico «Administración electrónica tributaria»

ARTÍCULO

# La información y la asistencia en la Administración tributaria electrónica: ventajas e inconvenientes de las TIC

Irene Rovira Ferrer

Fecha de presentación: abril de 2011

Fecha de aceptación: mayo de 2011

Fecha de publicación: julio de 2011

### Resumen

Ante la imposibilidad de practicar caso por caso los millones de liquidaciones anuales relativas a las más importantes figuras impositivas, los ciudadanos se encontraron con la responsabilidad de conocer, interpretar y aplicar el complejo, cambiante y, a veces, incluso deficiente ordenamiento tributario, por lo que debía compensarse la reducción de la actividad administrativa con una fuerte prestación de los deberes de información y asistencia a los obligados tributarios. Por ello, y teniendo en cuenta que la información y la comunicación son la base de estos deberes, parece evidente que constituyen uno de los ámbitos administrativos más susceptible de ser transformado por la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación, de la misma forma que es posible pensar que las consecuencias que ha tenido la incorporación de los nuevos medios en su prestación han comportado un antes y un después.

### Palabras clave

Administración tributaria, TIC, deber de información, deber de asistencia

### Tema

Administración electrónica

## *Information and Help for Electronic Tax Administration: Advantages and Disadvantages of ITC*

### Abstract

*In view of the impossibility of going through, case by case, the millions of annual tax payments concerning the most important taxable activities, citizens are faced with the responsibility of knowing, interpreting and*

*applying the complex, ever-changing and even, at times, deficient tax regulations. This reduction in administrative activity should be compensated for by maximising the responsibilities of informing and assisting taxpayers. For this reason, and taking into account that information and communication are basic obligations, it would seem evident that they constitute one of the administrative areas most susceptible to transformation by the incorporation of Information and Communication Technologies. This in much the same way as it is possible to consider that the consequences of the incorporation of the new media have proved to be a turning point.*

### Keywords

tax administration, ICT, information obligation, help obligation

### Topic

Electronic administration

## Introducción

Desde la aparición de las principales figuras impositivas (especialmente el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el Impuesto de Sociedades), el sistema tradicional de aplicación de los tributos pasó a tener graves problemas operativos, puesto que la Administración tributaria no podía asumir la carga de dictar caso por caso los millones y millones de declaraciones anuales. En consecuencia, apareció la necesidad de requerir activamente la colaboración de los obligados tributarios, de modo que, a través de la generalización de las autoliquidaciones y de numerosos deberes de información, éstos acabaron convirtiéndose en los gestores principales del nuevo sistema.

Sin embargo, este cambio comportó que los ciudadanos se vieran con la obligación de conocer, interpretar y aplicar el complejo, cambiante e incluso a veces deficiente ordenamiento tributario, por lo que la compensación de la reducción de la actividad administrativa con una fuerte prestación de los deberes de información y asistencia a los obligados tributarios pasó a ser una exigencia ineludible para la propia viabilidad de la aplicación de los tributos.

Así, como señala el artículo 85.1 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria (LGT), «la Administración deberá prestar a los obligados tributarios la necesi-

ria información y asistencia acerca de sus derechos y obligaciones», lo que concreta en mayor medida el artículo 52 del Real Decreto 1065/2007, de 27 de julio, por el que 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 (RGGIT), al contemplar que «la Administración tributaria promoverá y facilitará a los obligados tributarios el cumplimiento de sus obligaciones y el ejercicio de sus derechos, poniendo a su disposición servicios de información y asistencia tributaria». Por su parte, el artículo 34.1.a) de la LGT establece como derecho de los obligados tributarios el de «ser informado y asistido por la Administración tributaria sobre el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias», de modo que la normativa deja claro que la información y la asistencia constituyen tanto un derecho de los administrados como un deber de la Administración tributaria.

No obstante, y aunque el artículo 77 del RGGIT procure aportar un mayor detalle en relación con el deber de asistencia,<sup>1</sup> en ningún caso se detalla la definición completa de su concepto ni del concepto del deber de información (lo mismo que ocurre en relación con los correspondientes derechos a su recepción), de la misma forma que la

1. Al respecto, el mencionado artículo 77 apunta que «la asistencia tributaria consistirá en el conjunto de actuaciones que la Administración tributaria pone a disposición de los obligados para facilitar el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones».

normativa no delimita claramente el conjunto de actuaciones que conforman su contenido.

Al respecto, el propio artículo 85.2 de la LGT simplemente señala que, entre otras labores, los deberes de información y asistencia se podrán instrumentalizar a través de las siguientes actuaciones: la publicación de textos actualizados de las normas tributarias y de la doctrina administrativa de mayor trascendencia, las comunicaciones y actuaciones de información efectuadas por los servicios destinados a tal efecto en los órganos de la Administración tributaria (en concreto, mediante la difusión de los criterios administrativos existentes para la aplicación de la normativa tributaria, la facilitación de la consulta a las bases informatizadas donde se contienen dichos criterios, las contestaciones a consultas escritas y el suministro, a petición de los interesados, del texto íntegro de consultas o resoluciones concretas), las actuaciones previas de valoración y, finalmente, la asistencia a los obligados en la confección de declaraciones, autoliquidaciones y comunicaciones tributarias.

Por su parte, además de desarrollar y clasificar dichas actuaciones en función del deber al que pertenecen, los artículos 63 a 78 del RD 1065/2007 añaden como parte del deber de información la contestación a las solicitudes de información presentadas por los obligados tributarios, así como la información con carácter previo a la adquisición o transmisión de bienes inmuebles y la emisión de certificados tributarios. Al mismo tiempo, en relación con el deber de asistencia, incluyen la elaboración de declaraciones, autoliquidaciones o comunicaciones de datos por parte de la Administración tributaria, lo que acompañan de la confección de borradores de declaración y la puesta a disposición de programas informáticos de ayuda para el cumplimiento de obligaciones tributarias.

Así pues, resulta obvio que, considerando los fundamentos y los motivos que inspiran y justifican la información y la asistencia en la esfera tributaria, pueden incluirse bajo

su concepto una gran cantidad de actuaciones no previstas expresamente por la normativa, las cuales, teniendo en cuenta que se basan en la relación entre la Administración y los ciudadanos y en la transmisión de conocimientos, son claramente susceptibles de ser transformadas y revolucionadas por la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).

En este sentido, sin ir más lejos, es evidente que la incorporación de los nuevos medios y técnicas no sólo permite la reutilización de la información administrativa, sino que también posibilita el acceso inmediato a la misma. De este modo, los obligados tributarios pueden tener un conocimiento instantáneo de los contenidos de los que precisan, de la misma forma que la Administración puede actuar de forma coordinada y homogeneizar sus criterios, reducir sus errores y ahorrar gran cantidad de esfuerzos en su actividad.

Asimismo, aparte de permitir un acceso ininterrumpido a determinadas labores y servicios de información y asistencia y de evitar colas y desplazamientos innecesarios, las TIC habilitan a los obligados tributarios para acceder de forma autónoma a las prestaciones electrónicas, por no hablar de las mejoras que comportan en la propia gestión de las prestaciones tradicionales basadas, por ejemplo, en la posibilidad de dar horas para combatir el tradicional colapso en las oficinas administrativas (especialmente durante las campañas de la renta).

Así pues, no hace falta incidir mucho más para observar que las TIC son susceptibles de revolucionar la prestación de los deberes de información y asistencia, ya sea mejorando y perfeccionando las labores y servicios ya existentes o permitiendo la creación de nuevas actuaciones. Por ello, no es de extrañar que la Administración tributaria haya invertido grandes esfuerzos en su incorporación general y, en especial, en este ámbito, lo que demuestran claramente los diferentes premios meritorios tanto nacionales como internacionales que ha recibido al respecto.<sup>2</sup>

2. A modo de ejemplo, la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT), ha sido galardonada con el Premio a la Excelencia en las Tecnologías de la Información (2000), el premio e-Government Good Practice otorgado por la Comisión Europea (2001), el Premio a la Calidad en la Administración General del Estado (2001), el Premio a la Calidad en la Administración General del Estado (2002), el Premio a la Calidad y a las Mejores Prácticas en la Administración General del Estado (2003), el Premio a la Colaboración y Servicios Públicos Electrónicos entre Administraciones Públicas (2003), el premio e-Europe for e-Government otorgado por la Comisión Europea (2003), el premio Computer World Honors en Laureate 2004, categoría Finance, Insurance & Real State y con el premio TECNIMAP a las mejores prácticas de las Administraciones Públicas en materia de Administración Electrónica (2004).

## 1. La introducción de las TIC en los deberes de información y asistencia de la Administración tributaria

Consciente de la relevancia del correcto cumplimiento de los deberes de información y asistencia y del gran potencial al respecto de las TIC, la Administración tributaria ha convertido la incorporación de los nuevos medios y técnicas en su prestación en uno de los principales retos administrativos, lo que puede observarse claramente del análisis de los planes anuales de objetivos de la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT). Así, y aunque la asistencia y la mejora de las relaciones con los ciudadanos ha constituido el gran pilar de la Agencia Tributaria desde que entró en funcionamiento en el año 1992 (destacan como fines constantes la ampliación de la oferta de servicios y la potenciación de la asistencia al ciudadano en el cumplimiento voluntario de sus obligaciones), la creación de nuevas actuaciones ha dejado de ser su reto fundamental en este extremo, y es que, a consecuencia de su excelente trabajo previo, la actividad administrativa ha pasado a centrarse en maximizar las ventajas que ofrece el uso de las TIC y en perfeccionar y mejorar las actuaciones ya existentes.

Sin ir más lejos, así se refleja también en los propios compromisos de las cartas de servicios de la Agencia, donde aparecen como propósitos generales el de asumir la fijación de algunos plazos medios para la prestación de determinadas actuaciones (como ocurre en el envío por correo de las etiquetas identificativas, que se establece en una semana), la previsión de medidas para mejorar el acceso tanto físico como en las webs de las personas con discapacidades o la potenciación de servicios basados simplemente en la comodidad de los obligados tributarios (como la instauración de sistemas automáticos de gestión de tiempos de espera en las oficinas administrativas).<sup>3</sup>

Sin embargo, téngase en cuenta que dicha preocupación por la mejora de las prestaciones de información y asistencia no sólo trae causa de los buenos resultados obtenidos, sino también del crecimiento de la responsabilidad administrativa que ha conllevado el aumento de las prestaciones ofrecidas. Así, los supuestos en los que la Administración puede verse obligada a responder por los daños y perjuicios generados (ya sea a causa de un incumplimiento o de un cumplimiento incorrecto de los deberes) también han aumentado de modo exponencial, por lo que el perfeccionamiento de tales labores y servicios, aparte de ser necesario para el buen funcionamiento del sistema, también es imprescindible para la propia viabilidad de la Administración.

De todos modos, debe destacarse que, a pesar de la fuerte implicación administrativa, la incorporación de las TIC en la Administración tributaria es de carácter potestativo, ya que, si bien el artículo 6.1 de la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP), instauró indirectamente la obligación de tecnificación administrativa, en la esfera tributaria prevalece su carácter voluntario con base en el carácter especial del artículo 96 de la LGT.<sup>4</sup> Así, el artículo 96.1 de la LGT establece únicamente que «la Administración tributaria promoverá la utilización de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos necesarios para el desarrollo de su actividad y el ejercicio de sus competencias», de la misma forma que el apartado 2 limita su uso por parte de los ciudadanos en el ejercicio de sus derechos o en el cumplimiento de sus obligaciones a que «sea compatible con los medios técnicos de que disponga la Administración tributaria».

No obstante, cierto es que, en cumplimiento de dicha promoción, muchas de las disposiciones que regulan los deberes de información y asistencia prevén su prestación de forma electrónica (como es el caso, entre otros, de las publicaciones relacionadas con la normativa tributaria y de las de contestaciones a consultas tributarias y resoluciones económico-administrativas de mayor trascenden-

3. A modo de ejemplo, la carta de servicios de la Agencia Tributaria del año 2011 establece como retos principales al respecto el ofrecimiento de una atención personalizada, la especialización necesaria de su personal y la claridad, la precisión y la comprensión de toda su información.
4. Véase un análisis detallado sobre la aplicación de la LAECSP en el ámbito tributario en Oliver Cuello (2009b), págs. 53 a 62. Asimismo, para un mayor desarrollo sobre la existencia de este concreto derecho en el mismo ámbito, véase Oliver Cuello (2009a); y, en relación con los demás derechos vinculados, Delgado García y Oliver Cuello (2010), págs. 923 a 927.

cia -apartados 1 y 4 del artículo 86 de la LGT-, de la contestación a las solicitudes de información tributaria - artículo 63.3 del RD 1065/2007- o de la presentación de consultas tributarias escritas -artículo 66.5 del RD 1065/2007-, del mismo modo que, de forma inédita, el artículo 78 del RD 1065/2007 prevé el uso de las TIC en el deber de asistencia con carácter general. En este sentido, el segundo apartado del mencionado precepto señala que «la asistencia para el cumplimiento de las obligaciones tributarias se podrá ofrecer también por vía telemática», supuesto en el que será la Administración tributaria quien determine «para cada caso, en función de los medios disponibles y del estado de la tecnología aplicable, el alcance de esa asistencia y la forma y requisitos para su prestación».

Asimismo, el apartado 3 apunta que «el uso de estos medios deberá procurar alcanzar al mayor número de obligados tributarios», por lo que «los servicios ofrecidos por vía telemática, en su caso, se ofrecerán también por otros medios a quienes no tuvieran acceso a los previstos en este artículo siempre que sea posible de acuerdo con los medios técnicos disponibles». Así pues, y aunque en ningún caso se exija o se prohíba la utilización de alguna vía o medio determinado, sí que se incide en la necesidad de evitar cualquier tipo de discriminación de índole tecnológica, asegurando, de este modo, el acceso universal a las diferentes prestaciones.

Sin embargo, y aunque, con la excepción de las actuaciones que encuentran su esencia en los medios electrónicos, todas las prestaciones se siguen ofreciendo por las vías tradicionales, la Administración tributaria ha procurado crear una multiplataforma de acceso a los diferentes servicios y trámites en línea conciente de que no todos los obligados tributarios están familiarizados con los mismos medios y técnicas, de modo que permite que los ciudadanos puedan elegir la forma de participación que les resulte más fácil, cómoda y adecuada con el fin de potenciar su uso. De este modo, en el campo de la información y la asistencia, se han puesto en funcionamiento cuatro subvías electrónicas que, a su vez, permiten la utilización

de diferentes dispositivos y que se concretan en la vía audiovisual, la vía telefónica, la vía de la televisión digital terrestre (en la que se justifica su enumeración independiente dado que, además de ser un medio de comunicación audiovisual, posibilita el acceso a Internet y un conjunto de servicios especiales, -aunque en la actualidad se encuentran suspendidos-) y la vía de Internet (si bien, en esencia, la posibilidad de su uso no deja de ser otra labor de asistencia encaminada a facilitar la actuación de los ciudadanos).

De hecho, esta tendencia multicanal era la única forma de aprovechar al máximo los grandes beneficios y ventajas que ofrece el uso de las TIC, de la misma forma que no deja de ser una medida para procurar combatir los lamentables efectos que todavía provoca la brecha digital (lo que, aparte de ser un presupuesto ineludible para el asentamiento definitivo de la Administración electrónica, ha pasado a formar parte del propio deber de asistencia, en tanto que el uso de los nuevos medios no deja de ser una forma de facilitar y simplificar el cumplimiento de los deberes y el ejercicio de los derechos de carácter tributario).

Así pues, puede afirmarse que en este campo la actuación de la Administración tributaria también se ha convertido en un punto de referencia, y es que, además de haber implementado el uso de las TIC en la mayor parte de sus prestaciones de información y asistencia (lo que constata la completitud y el desarrollo del portal virtual de la Agencia y, en especial, de su sede electrónica),<sup>5</sup> no ha dejado de velar por potenciar su uso e impulsar la inclusión digital.

Asimismo, puede incluso señalarse que ha centrado su actuación en los tres grandes pilares sobre los que Valencia Alonso entendía que debía descansar el adecuado apoyo tecnológico en los deberes aquí estudiados (hacer llegar al obligado tributario información clara sobre el objeto y la forma de cumplimentar sus obligaciones fiscales, permitir entablar los trámites necesarios para llevarlas a cabo con las mínimas molestias posibles y facilitar

5. Entre otros, así lo destaca López Geta (1996, pág. 44), quien señala que «para quienes por razón de la actividad profesional tenemos ocasión de conocer algunos de los “increíbles” avances de la técnica en materia de comunicaciones y tratamiento de la información, constituye un motivo de satisfacción comprobar que la Administración tributaria los utiliza eficazmente al servicio de la gestión de los tributos, comprensiva ésta de los aspectos antes destacados: verificación y control, e información y asistencia al contribuyente».

en especial la presentación de declaraciones),<sup>6</sup> de la misma forma que, partiendo de las tres fases de tecnificación de las Administraciones que distingue Cano García (ofrecer información a través de los nuevos medios, permitir su utilización por parte de los ciudadanos para dirigirse a las Administraciones y posibilitar la interacción electrónica), puede constatarse que la prestación de los deberes de información y asistencia se encuentra ya en la más avanzada.<sup>7</sup>

No obstante, procede acabar este punto haciendo una especial referencia a las fuertes desigualdades en términos de implementación y desarrollo que se observan entre los medios y técnicas incorporados en los distintos niveles administrativos, ya que, si bien es cierto que la implicación y la inversión de las diferentes Administraciones autonómicas y locales ha aumentado considerablemente (en especial por lo que respecta a los servicios de información y asistencia), el catálogo de labores y servicios que se ofrece y su calidad diverge en gran medida.<sup>8</sup>

Por ello, a pesar de que la actuación de la Administración estatal sea un referente y de que la mayor parte de Administraciones tributarias tengan presencia en Internet (ya sea de forma directa o, en el caso de las Administraciones locales, a través de los portales de las delegaciones o de las Administraciones autonómicas), es evidente que se debe trabajar para paliar el fuerte desequilibrio territorial existente, y es que hace falta la adopción de una estrategia conjunta para poder avanzar coordinadamente y dotar a los deberes de información y asistencia de la eficacia que merecen. Sin lugar a dudas, ésta es la única forma de poder conseguir la plena igualdad de posibilidades para todos los obligados tributarios, y es que, además de rentabilizar los altos costes que genera este proceso de adaptación, supone la única forma de valorar globalmente los resultados obtenidos y de perfeccionar las diferentes iniciativas.

## 2. Ventajas de introducir las TIC en el seno de los deberes de información y asistencia

Como pone claramente de manifiesto García de Castro, «es evidente el potencial de las TIC en relación con los principales fines de los deberes de información y asistencia: garantizar la efectiva aplicación del sistema tributario potenciando la lucha contra el fraude fiscal y facilitar al contribuyente el cumplimiento adecuado de sus obligaciones». En este sentido, como prosigue, son muchas las ventajas de su uso en comparación con otros medios, tanto en relación con los ciudadanos como por lo que respecta a la Administración.<sup>9</sup>

Así, como ya se venía apuntando, resulta obvio que la mayor aportación a los obligados tributarios del empleo de las TIC en los deberes de información y asistencia es una mayor comodidad, tanto a la hora de solicitar como en el momento de recibir las diferentes labores que conforman su contenido. Asimismo, además de poder acceder a las mismas desde cualquier lugar del mundo con conexión a Internet, les permite el ahorro de colas y desplazamientos innecesarios, al tiempo que les ofrece un servicio ininterrumpido y unos niveles sin precedentes de atención a sus demandas. De igual modo, aparte del mayor catálogo de servicios del que disponen, los nuevos medios y técnicas les permiten disfrutar del perfeccionamiento de las actuaciones tradicionales y constatar, por ejemplo, la mejora de los tiempos de espera de respuesta de algunas prestaciones.

Esta disminución de los tiempos se debe principalmente a la mejor gestión que también comporta el empleo de las TIC, dado que, además de permitir beneficios como la solitud de cita previa, ofrece las ventajas de contar con la informatización de toda la información administrativa. De este modo, no sólo se consigue el poder reutilizar contenidos y el acceso inmediato a la información requerida (tanto por parte de los obligados tributarios como del pro-

6. Valencia Alonso (1994, págs. 121 y 122).

7. Cano García (2009, pág. 249).

8. Al respecto, véase un análisis de la incorporación de las TIC en las diferentes Administraciones autonómicas y en las principales Administraciones locales en Vega (2009, págs. 297 a 336).

9. García de Castro (2009, pág. 264).

pio personal administrativo), sino que también se disminuye el riesgo de error en las diferentes actuaciones y se garantiza la homogenización de los criterios administrativos.

De igual forma, en relación directa con la Administración, dichas mejoras también se deben al aumento de coordinación e interconexión que se ha conseguido, cuyo máximo exponente se manifiesta en la creación del programa INFORMA. Así, aparte de los múltiples beneficios que genera dicha aplicación en relación con los ciudadanos (como el acceso inmediato, ininterrumpido y detallado a la información que pueda resultarles de interés), su elaboración ha sido clave en términos de eficiencia y calidad en toda la actividad de la Administración. De hecho, su buen funcionamiento es una muestra más de los grandes beneficios de la actuación conjunta y de la esperada ventanilla única, en tanto que, además de ser la vía más efectiva para superar los déficits de formación del personal administrativo (ya sea propio o externo), es la única fórmula para simplificar y maximizar la eficacia del sistema tributario en general (y más teniendo en cuenta las características de nuestro complejo escenario competencial).

Otro de los grandes beneficios derivados de las TIC en el desarrollo de la actividad administrativa ha sido la rebaja de los costes tanto económicos como medioambientales (cuyo potencial puede observarse en el simple ahorro que se obtendría con la sustitución completa de los envíos tradicionales por los electrónicos), de la misma forma que deben destacarse las ventajas inherentes a la potenciación del soporte escrito (dado que, aparte de permitir la reutilización de informaciones, ha posibilitado la reducción de la gran problemática que genera a efectos de prueba el soporte oral).

Además, otra de las mejoras que se debe subrayar ha sido la ampliación del objeto de algunas actuaciones ya existentes, como es el caso, por ejemplo, de las publicaciones de las contestaciones a consultas tributarias o de las resoluciones económico-administrativas. En estos casos, las TIC han permitido acabar con su limitación a los textos de mayor trascendencia y repercusión, y es que los diferentes sistemas de búsqueda existentes, al simplificar, agilizar y perfeccionar el acceso a la información relevante, permiten disponer de un fondo de datos mucho mayor.

Por su parte, otra de las grandes posibilidades que han aportado los nuevos medios y técnicas ha sido la posibilidad de realizar trámites electrónicamente, lo que no sólo ha conllevado la simplificación y agilización de muchas actuaciones y procedimientos, sino que también ha permitido el ofrecimiento de una mayor comodidad y la guía detallada de cada paso durante su realización. De igual modo, la informatización de toda la información ha conseguido minorar los deberes formales de los obligados tributarios tras la asunción administrativa de algunos de los comportamientos que se les exigían, como es el caso de la tramitación de datos entre Administraciones en sustitución de la aportación de certificados tributarios o el poder no aportar informaciones que ya obren en poder de la Administración tributaria actuante. De esta forma, no sólo se consigue facilitar aún más la actuación de los obligados tributarios, sino que, además de aminorar la presión fiscal indirecta (que es la principal finalidad de los deberes aquí estudiados), también se propician las ventajas derivadas de la propia integración y cooperación administrativa tanto a efectos de eficacia como de control fiscal.

Finalmente, debe resaltarse que el hecho de que los ciudadanos puedan acceder de forma autónoma a muchas de las prestaciones de información y asistencia (ya sea porque se encuentran disponibles en línea o porque se prestan de forma automatizada) también ha permitido que se pueda prescindir de parte de la actuación del personal administrativo, lo que, aparte de la consecuente reducción de costes y de paliar la problemática generada por la escasa formación del personal externo, ha posibilitado el refuerzo de las actuaciones de información y asistencia que resultan de más relevancia. Así, es evidente que la actuación de los obligados tributarios que cuenta con una mayor presión fiscal indirecta es la elaboración de autoliquidaciones y declaraciones, de modo que, gracias a este hecho y a las inéditas posibilidades de gestión de la información que posibilitan las TIC, han aparecido nuevas labores y servicios destinados a paliar los costes indirectos de dicha actividad.

En esta línea, no sólo han aparecido programas informáticos de ayuda o la posibilidad de que la Administración envíe los datos fiscales que posee de los obligados tributarios a sus titulares (datos que envía ya clasificados y cualificados), sino que incluso se ha llegado al punto de que la Administración tributaria envía directamente borradores de autoliquidaciones para que los obligados a

presentarlas simplemente los puedan confirmar (aunque, de momento, esto sólo ocurre en el caso del IRPF). De esta forma, lejos de vivir un retroceso al sistema tradicional de aplicación de los tributos, se ha dado un paso más hacia una nueva Administración eminentemente asistencial, donde la responsabilidad de la gestión de los tributos sigue recayendo en los obligados tributarios, pero su carga se encuentra compensada más que nunca.<sup>10</sup>

Así pues, en definitiva, las TIC han permitido que los obligados tributarios vean simplificadas sus actuaciones y cuenten con una mayor información y asistencia, que, aparte de ser mucho más accesible, es mucho más completa y de mayor calidad. Por su parte, la Administración se ve beneficiada con un mayor y más correcto cumplimiento de los diferentes deberes tributarios, lo que reduce sus posteriores actuaciones de comprobación e inspección y aminora considerablemente los costes de su actividad. De igual modo, su adecuado cumplimiento no deja de ser una clara muestra de la calidad de la actuación administrativa, lo que mejora, en gran medida, la buena imagen de la Administración y aumenta la confianza de los ciudadanos en la misma (a la vez que fomenta la concienciación sobre la necesidad de su colaboración). Por último, todo ello se completa con un mayor control fiscal (que deriva de la mejor gestión de la información interna) y con una mayor presión en el cumplimiento de las obligaciones tributarias (dado que la Administración puede hacer saber a los obligados tributarios que dispone de parte de sus datos personales), lo que permite reducir los índices de fraude y mejorar, en definitiva, el buen funcionamiento del sistema.

### 3. Inconvenientes de introducir las TIC en el seno de los deberes de información y asistencia

Si bien es cierto que, en términos generales, puede valorarse la incorporación de las TIC en el seno de la Administración tributaria de forma altamente positiva, no pueden obviarse algunos inconvenientes que también se han planteado o, cuando menos, algunas dificultades que aún están pendientes de superar (y es que de su desaparición

depende que los mencionados deberes puedan dotarse realmente de la eficacia que merecen).

Así, fruto de los elevados costes que supone la introducción de las TIC en cualquier ámbito administrativo, el primer problema al que ha tenido que hacer frente la Administración y que todavía se encuentra presente es el gran desequilibrio en términos de desarrollo que se observa entre los diferentes niveles administrativos e incluso entre las propias Administraciones autonómicas y locales, puesto que, más allá de la propia inversión técnica inicial y de que a la larga comporten un gran ahorro de dinero, su incorporación implica cargar con los costes de actualización y mantenimiento de todos los recursos y aplicaciones y la necesidad de formar a todo el personal administrativo. Asimismo, además de conllevar una fuerte apuesta por la difusión de su existencia y la potenciación de su uso por parte de la ciudadanía, su empleo comporta la modificación y adaptación de los diferentes procedimientos y trámites administrativos, del mismo modo que, a su vez, requiere grandes esfuerzos para elaborar toda la información necesaria (dado que, a fin de cuentas, las TIC aportan un nuevo canal de relación con la Administración).

Así pues, ésta ha sido la principal causa que ha provocado los fuertes desniveles que se constatan entre las diferentes Administraciones, y es que, evidentemente, no todas cuentan con las mismas disponibilidades presupuestarias ni con las mismas prioridades. En consecuencia, y aunque muchas Administraciones locales se sirvan de los recursos y técnicas de sus Administraciones autonómicas o diputaciones provinciales para aumentar sus prestaciones electrónicas, existe una gran variabilidad entre las labores y los servicios de información y asistencia disponibles, lo que entraña un claro perjuicio a la igualdad de los derechos de los obligados tributarios.

Además, tampoco debe olvidarse que todo este proceso de modernización también requiere la compleja elaboración de una normativa adecuada, cuyo desarrollo, a pesar de ser un referente en el ámbito tributario, no siempre ha estado a la altura. En este sentido, la falta de conocimientos y experiencias previas y la diferente disponibilidad de recursos han dado lugar a conceptos jurídicos indetermi-

10. En la misma línea, véase Delgado García y Oliver Cuello (2004, pág. 37).



nados y a disposiciones programáticas y, lógicamente, facultativas, lo que, además de fomentar dicha desigualdad en las prestaciones de información y asistencia, dificulta en gran medida su exigencia en cuanto a deberes y, aún más, en cuanto a derechos de los obligados tributarios (puesto que es evidente que, si una Administración no está obligada a realizar una actuación, no se le puede requerir).

Así, y aunque dicha problemática acerca de la configuración real de los derechos y deberes de información y asistencia ya se encontraba presente con anterioridad a la aparición de las TIC, bien es cierto que, tras la incorporación de las mismas, se ha agravado considerablemente, por lo que ahora más que nunca conviene reformar la normativa que los regula dado que es la clave para su plena eficacia.

Por otra parte, también deben ponerse de manifiesto los conflictos que generan las eventuales dificultades técnicas de compatibilidad e interoperabilidad de algunas aplicaciones, y es que aún son muchas las prestaciones administrativas que sólo admiten determinados sistemas operativos y restringen así su carácter general. Asimismo, y a pesar de que la Administración tributaria cuenta con las técnicas más avanzadas, debe seguir trabajando para avanzar al mismo ritmo que el desarrollo tecnológico, ya que, si bien se han obtenido grandes avances, el índice de atención de todas las demandas de los obligados tributarios aún no es del cien por cien (en especial durante las campañas de la renta y fundamentalmente en relación con los diferentes servicios telefónicos).

Para finalizar, el último de los grandes problemas que limita la plena eficacia de los deberes de información y asistencia y los beneficios derivados de la utilización de las TIC es la denominada brecha digital (la falta de generalización del uso de los nuevos medios y técnicas por parte de la ciudadanía), lo que no sólo puede derivar en graves discriminaciones si no se adoptan vías de actuación paralelas, sino que también incluye la potenciación de la inclusión digital como parte de los deberes aquí estudiados. En este sentido, es evidente que, si la utiliza-

ción de las TIC facilita el cumplimiento de las obligaciones y el ejercicio de los derechos de los obligados tributarios, el propio ofrecimiento de dicha posibilidad y, por supuesto, su fomento quedan abarcados por los fundamentos y la esencia que inspiran y justifican los deberes de información y asistencia, por lo que obviar tales labores no sólo vulneraría su correcta prestación, sino que también perjudicaría seriamente la eficacia de la gran cantidad de actuaciones informativas y asistenciales que se ofrecen de forma electrónica. Así pues, aunque la eliminación completa de la brecha digital sea un reto aún lejano, constituye el último eslabón para conseguir unos derechos y deberes de información y asistencia plenamente operantes, de la misma forma que resulta ineludible para la propia eficacia del sistema y para el máximo respeto a los derechos de los obligados tributarios.<sup>11</sup>

## Conclusiones

Como se ha podido observar, los deberes de información y asistencia ocupan en la actualidad un lugar fundamental en el buen funcionamiento del sistema tributario, dado que su adecuada prestación resulta imprescindible para que los principales gestores del procedimiento de aplicación de los tributos (los obligados tributarios) puedan actuar de forma correcta.

Al respecto, aparte de los grandes esfuerzos que ha invertido la Administración para aumentar y mejorar las diferentes actuaciones ofrecidas, los beneficios y ventajas derivados del uso de las TIC han resultado cruciales para dotar a estos deberes de una eficacia sin precedentes, puesto que la aplicación de dichas técnicas no sólo ha permitido perfeccionar las labores y servicios ya existentes, sino que ha posibilitado la aparición de nuevos recursos y actuaciones. Asimismo, además de permitir la reutilización y la interconexión de informaciones, su incorporación ha posibilitado que los propios obligados tributarios accedan de forma autónoma a las diferentes prestaciones de forma ininterrumpida, lo que disminuye, en consecuencia, los costes generados y permite centrar al personal administrativo en aquellas tareas de más rele-

11. Véase un análisis más detallado sobre el estado actual de los deberes de información y asistencia y del impacto que ha tenido en ellos la incorporación de las TIC en Rovira Ferrer (2011).

vancia (principalmente en la elaboración de comunicaciones, declaraciones o autoliquidaciones).

Así pues, no es de extrañar que la labor de la Administración tributaria al respecto se haya convertido en todo un referente tanto nacional como internacional, si bien aún se observan algunos impedimentos y dificultades que frenan la plena eficacia de los mencionados deberes.

Por ello, sin dejar de mejorar la prestación de las diferentes actuaciones y de potenciar aquellas que revistan de un mayor interés, la Administración debe poner el acento en seguir incorporando las tecnologías de vanguardia y en procurar equilibrar su introducción en los diferentes niveles administrativos, lo que únicamente podrá conseguir con la apuesta por una estrategia coordinada basada en la interacción y el avance común.

---

## Bibliografía

- CANO GARCÍA, J. (2009). «Aspectos generales de la Administración electrónica tributaria estatal». En: *Administración Electrónica Tributaria*. Barcelona: Bosch.
- DELGADO GARCÍA, A. M.; OLIVER CUELLO, R. (2004). *El deber de información y asistencia a los obligados tributarios*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- DELGADO GARCÍA, A. M.; OLIVER CUELLO, R. (2010). «Fiscalidad en Internet». En: *Principios de Derecho de la Sociedad de la Información*. Pamplona: Aranzadi.
- GARCÍA DE CASTRO, G. (2009). «Las TIC aplicadas a la gestión tributaria en la AEAT». En: *Administración Electrónica Tributaria*. Barcelona: Bosch.
- LÓPEZ GETA, J. M. (1996). «Información y asistencia al contribuyente. Breve crónica de los importantes avances registrados». *Impuestos. Revista de doctrina, legislación y jurisprudencia*. Año 12, n.º 1. [Fecha de consulta: 08/03/11].  
<<https://www.agenciatributaria.gob.es/>>
- OLIVER CUELLO, R. (2009a). «El derecho del obligado tributario a relacionarse con la Administración por medios electrónicos». *Revista de Información Fiscal*. N.º 96
- OLIVER CUELLO, R. (2009b). «La regulación de la Administración Electrónica Tributaria». En: *Administración Electrónica Tributaria*. Barcelona: Bosch.
- ROVIRA FERRER, I. (2011). *Los deberes de información y asistencia en la sociedad de la información*. Barcelona: Bosch.
- VALENCIA ALONSO, F. (1994). «Apoyo tecnológico a la función de asistencia e información al contribuyente». En: *Factores de éxito para la Administración del sistema tributario*. XXVIII Asamblea General del CIAT. Madrid: IEF.
- VEGA, A. (2009). «Administración electrónica tributaria en el ámbito autonómico y local». En: *Administración Electrónica Tributaria*. Barcelona: Bosch.

---

### Cita recomendada

ROVIRA FERRER, Irene (2011). «La información y la asistencia en la Administración tributaria electrónica: ventajas e inconvenientes de las TIC». En: «Administración electrónica tributaria» [monográfico en línea]. *IDP. Revista de Internet, Derecho y Política*. N.º 12, pág. 55-65. UOC. [Fecha de consulta: dd/mm/aa].

<<http://idp.uoc.edu/ojs/index.php/idp/article/view/n12-rovira/n12-rovira>>

ISSN 1699-8154



Los textos publicados en esta revista están -si no se indica lo contrario- bajo una licencia Reconocimiento-Sin obras derivadas 3.0 España de Creative Commons. Puede copiarlos, distribuirlos y comunicarlos públicamente siempre que cite su autor y la revista y la institución que los publica (*IDP. Revista de Internet, Derecho y Política*; UOC); no haga con ellos obras derivadas. La licencia completa se puede consultar en <http://creativecommons.org/licenses/by-nd/3.0/es/deed.es>.

---

### Sobre la autora

Irene Rovira Ferrer

[iroviraf@uoc.edu](mailto:iroviraf@uoc.edu)

Profesora de Derecho Financiero y Tributario. Universitat Oberta de Catalunya.

Universitat Oberta de Catalunya  
 Estudios de Derecho y Ciencia Política  
 Avda. Tibidabo, 39-43  
 08035 Barcelona, España