

Francisco de la Torre Manjón. Subdirector General de Sistemas de Gestión. GTT.

## La implantación de la Administración Electrónica en la gestión tributaria local

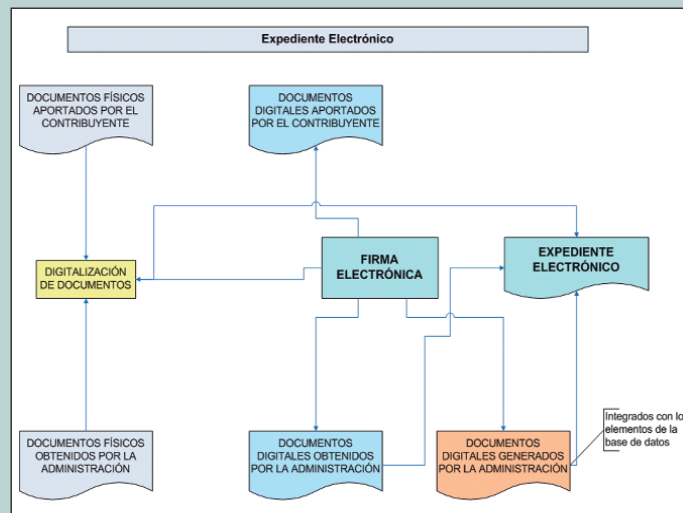
LOS que tuvimos la oportunidad de vivir los inicios de la informatización de la actividad tributaria en la Administración Local, allá por los años 80 –proceso que todavía a estas alturas no ha concluido–, hemos podido comprobar, no sin cierta desolación, que lo que realmente se ha informatizado ha sido el modo tradicional de gestión; me refiero, esencialmente, a los procedimientos que dan soporte a la tramitación de expedientes administrativos. En este sentido, se sigue exigiendo la aportación de la misma información a los contribuyentes, se siguen realizando las mismas actuaciones, los expedientes siguen realizando los mismos recorridos y, en definitiva, los tiempos de resolución siguen siendo los mismos, o tal vez mayores, que en la época anterior a esta informatización.

Hoy en día todo el mundo habla de Administración Electrónica: digitalización de documentos, firma electrónica de documentos, expedientes electrónicos, administración sin papeles, interoperabilidad, registro telemático de solicitudes, notificaciones telemáticas, etc. No cabe duda de que contamos con el marco jurídico necesario y de que los problemas tecnológicos de base están resueltos: DNI electrónico, certificados electrónicos, plataformas de firma, digitalización de documentos, plataformas de pago, etc. Pero existen tres retos importantes que se tienen que resolver:

1) La adaptación de las aplicaciones de gestión, para las integraciones que



Francisco de la Torre.



Esquema de expediente electrónico integrado con base de datos.

tendrán que soportar en el marco de la tramitación electrónica;

2) La racionalización y la simplificación de los procedimientos tributarios actuales; y

3) El proceso de implantación de los procedimientos electrónicos integrales.

En relación con el primer reto, las herramientas informáticas que actualmente dan soporte a la tramitación de expedientes, se han ido complicando con el tiempo para poder cubrir las necesidades de gestión. Ahora tendremos que contar con herramientas todavía mucho más complejas y potentes, que hagan posible una tramitación administrativa más sencilla para los usuarios, en el marco de la tramitación electrónica integral. Paradójicamente, cuanto más sencilla y segura queramos hacer la tramitación, necesitaremos herramientas tecnológicas más potentes.

En cuanto a la racionalización y la simplificación de los procedimientos tributarios, las decisiones al respecto van a condicionar el uso de los sistemas. ¿Hasta dónde se puede simplificar un procedimiento? ¿Un fraccionamiento se lo podría autogestionar el propio contribuyente? En el caso de una devolución de ingresos indebidos,

¿el propio sistema podría transferir el dinero de forma automática, en el momento en que se detecte, a la cuenta del contribuyente? En resumen, ¿es posible que buena parte de los procedimientos tributarios se conviertan en actuaciones administrativas automatizadas, tal como regula la Ley 11?

### Rediseñar para simplificar

A la hora de rediseñar los procedimientos para su simplificación, es importante tener por lo menos en mente este nivel de automatismo como límite al que sería posible llegar. Cada Institución deberá acordar la tramitación –las actuaciones y las personas que intervienen– en cada procedimiento. Es fácil pensar que más actuaciones y más personas son siempre más tiempo de tramitación y menos actuaciones o menos personas pueden suponer menores tiempos de tramitación, sin que por ello la seguridad y la calidad de los procedimientos se vea perjudicada. Es muy curioso observar cómo procedimientos iguales –con los mismos efectos tributarios– se tratan de forma totalmente diferente dependiendo de cada Institución.

Es precisamente en esta fase de rediseño de procedimientos donde realmente se sentarán las bases del

éxito de la administración electrónica, tratándose de un problema que deben resolver los gestores, no la tecnología.

Finalmente, no debemos olvidarnos de la implantación de los procedimientos tributarios una vez rediseñados e informatizados. El nuevo campo de actuación va a ser novedoso para los gestores, difícil incluso de entender. No es fácil hacerse a la idea de trabajar sin papeles, sin ver los montones de expedientes físicos. Se necesita tiempo para adaptarse a todos los nuevos elementos que aparecerán en el escenario: escáneres, certificados electrónicos, archivos digitales, visores de documentos. Será imposible sin cierta formación previa para los gestores, que tienen que aprender cosas que hasta ahora siempre se ha pensado que eran temas de informática.

Por eso, es muy importante que los nuevos procedimientos de administración electrónica se implanten de forma progresiva y sistemática, con un tiempo suficiente para que todos los elementos que intervienen se afinen y que la organización pueda ir asimilando, de forma progresiva, las nuevas formas de trabajo. Sería un gran error lanzarse a implantar todos o un gran número de procedimientos a la vez, sin tener en consideración estos aspectos.

Enlazando con el principio del artículo, creo que ahora sí que hay una gran oportunidad para la modernización de la administración tributaria local. Sería un error imperdonable convertir en electrónicos los expedientes físicos actuales, con sus viajes entre departamentos y sus dilaciones en la tramitación. Es una buena ocasión para que el servicio a los ciudadanos mejore de forma decisiva y que en todo este proceso los empleados públicos encuentren motivos de satisfacción profesional por un trabajo bien hecho. ☒