

Administración electrónica en Tributos. La experiencia en Asturias.

*Seminario de “Sociedad de la Información”, sobre “Administración electrónica en Tributos”.
Madrid, 29 de septiembre de 2009.*

Autor: D. Julio Somoano Ojanguren. Director General de Servicios Tributarios. Principado de Asturias.

Nuestra experiencia está referida al ente público Servicios Tributarios del Principado de Asturias (en adelante STPA), creado por Ley del Principado 15/2002, de 27 de diciembre, en cuyo preámbulo se señalaba que constituía la culminación legislativa del proceso de modernización de la Administración tributaria autonómica y que su puesta en funcionamiento iba a redundar en beneficio no sólo de la Administración regional, sino también de las entidades locales cuya gestión tributaria venía siendo desarrollada por aquélla.

Se configuraba así un sistema integrado de funciones tributarias, adecuado a un entorno cada vez más complejo y en continuo proceso de transformación, cuya finalidad era lograr una gestión más eficiente y transparente de los recursos públicos, así como un mejor y más cercano servicio a los ciudadanos.

Su constitución efectiva como organización administrativa responsable, en nombre y por cuenta del Principado de Asturias, de la aplicación efectiva del sistema tributario de la Comunidad Autónoma y de aquellos recursos de otras administraciones y entidades que se le atribuyan por ley o por convenio, se llevó a cabo mediante Decreto 38/2005, de 12 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de organización y funcionamiento del mismo.

Le corresponde, en los términos que fijen las leyes, el ejercicio de las siguientes competencias:

- a) La gestión, liquidación, inspección, recaudación y revisión de los tributos propios y demás ingresos de derecho público del Principado de Asturias cuya competencia tenga atribuida la Consejería competente en materia tributaria.
- b) La gestión, liquidación, inspección, recaudación y revisión de los tributos cedidos por el Estado, de acuerdo con la ley que fije el alcance y condiciones de la cesión. Como nota singular diferenciadora de las administraciones tributarias del resto de Comunidades Autónomas, es que desde el uno de enero de este ejercicio 2009 ha asumido también las funciones de gestión y liquidación de los impuestos de Transmisiones Patrimoniales Onerosas y Actos Jurídicos Documentados (ITPyAJD) y de Sucesiones y Donaciones (ISyD) que hasta la fecha venían realizando, mediante convenio, las oficinas liquidadoras de distrito hipotecario a cargo de los registradores de la propiedad..
- c) La gestión, liquidación, inspección, recaudación y revisión de los tributos locales cuya competencia le haya sido delegada por las corporaciones locales. A este respecto también hay que destacar también como una característica especial del resto de las administraciones tributarias de las CCAA, que STPA gestiona directamente los principales tributos de prácticamente la totalidad de las entidades locales de su ámbito territorial (76 de 78 ayuntamientos).
- d) Cualesquiera otras competencias que pudieran serle atribuidas.

Su estructura organizativa la constituyen distintos órganos rectores como son: el Consejo Rector, la Presidencia, la Vicepresidencia y la Dirección General y como órgano consultivo: la Comisión Mixta de Participación de los Ayuntamientos, y está integrada por las siguientes Áreas:

- Servicios al Administrado, con funciones de coordinación y gestión de los canales de atención al ciudadano y de gestión de quejas y reclamaciones.
- Gestión Tributaria, responsable de la gestión y liquidación de tributos.
- Recaudación, en vía voluntaria y ejecutiva.
- Inspección, responsable de la ejecución de los planes de inspección y detección del fraude fiscal.
- Servicios generales, encargada de la gestión administrativa, de recursos humanos, gestión económico-financiera y de asistencia y defensa jurídica.
- Tecnología de la Información, para garantizar el soporte informático y tecnológico requerido.

En suma, en la actualidad cuenta con una estructura física de 17 oficinas de atención al ciudadano, distribuidas territorialmente y su plantilla está formada por 246 empleados públicos. Dispone de un sistema de información de gestión tributaria integral TRIBUTAS, cuya infraestructura tecnológica se caracteriza por ser tecnología basada en internet, en un entorno web, con una base de datos única y de funcionamiento permanente (24x7) que presta servicio a todas y cada una de las áreas organizativas de STPA y que abarca el conjunto de los distintos tributos e ingresos de derecho público gestionados, de la que son usuarios tanto el personal del organismo público, como el adscrito a aquellas consejerías de la Administración del Principado de Asturias implicados en la gestión de tributos propios autonómicos y otros ingresos de derecho público y los de algunos otros organismos (como es el caso de los ayuntamientos) y que trata individualizadamente a cada contribuyente de forma única, en base al conjunto de los tributos que el organismo gestiona.

Nuestro objetivo estratégico se centra, junto con los de eficacia y eficiencia, en la mejora de la calidad de los servicios que se prestan al ciudadano. Para ello se viene aplicando la innovación desde la puesta en marcha del organismo, con un esfuerzo permanente de incorporación de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y de formación para nuestros profesionales, lo que supone también un enriquecimiento de su trabajo.

En este contexto se han venido desarrollando numerosas iniciativas, muchas relacionadas con el objeto central de este seminario.

Por una parte, se han fortalecido los canales de atención al ciudadano presencial y telefónico:

- En el presencial, se han ido mejorando los espacios físicos de las oficinas, facilitando el acceso a los servicios a los ciudadanos que se ofrecen de forma integral y en un único punto.
- En la actualidad se está procediendo a la sustitución del actual sistema de atención telefónica por un nuevo Centro de Atención Telefónica Tributaria que permita un mejor tratamiento de la información y máxima seguridad.

Por otra parte, se está trabajando en poder dar cumplimiento a los objetivos de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, reforzando y mejorando el canal de atención telemático.

Dentro de estas iniciativas, destacaremos:

1. Nuevo Portal Tributario

Al objeto de proporcionar una atención personalizada a los distintos colectivos implicados en la gestión tributaria y asentar los fundamentos técnicos del portal que nos permitan proporcionar más y mejores servicios por el canal telemático, se ha desarrollado un nuevo portal tributario dotado de mayor seguridad en sus transacciones, que sustituirá próximamente al que está en funcionamiento. Además el nuevo portal cumple con la normativa vigente en materia de accesibilidad para personas discapacitadas (nivel AA).

Se contemplan áreas especializadas para:

- Información general
- Ciudadanos y empresas
- Colaboradores en la gestión tributaria
- Ayuntamientos y otros organismos públicos
- Oficina virtual

y entre los servicios que se ofrecen, con carácter general, se pueden citar:

- Acceso a modelos tributarios y confección on-line
- Obtención de certificados tributarios
- Obtención de recibos de IBI, IAE, IVTM, y otros documentos de pago
- Valoración de vehículos y bienes inmuebles
- Pasarela de pagos telemáticos propia
- Acceso a información particular sobre expedientes y liquidaciones
- Actualización de datos fiscales
- Domiciliación bancaria de recibos
- Presentación y pago telemático del impuesto sobre segundas transmisiones de vehículos
- En el caso concreto de los ayuntamientos se destaca la consulta on-line de la situación recaudatoria de sus tributos

Todos estos servicios han ido aumentando en número de accesos y utilización desde el momento de su puesta en funcionamiento en el portal tributario.

La existencia de este nuevo Portal Tributario ha sido posible entre otros motivos, porque STPA cuenta con un completo sistema integrado de gestión, recaudación e inspección tributaria, que permite obtener una visión unificada del contribuyente, una visión global de la gestión tributaria y ofrece información necesaria para la gestión y dirección (siempre mejorable en el ámbito de la explotación del dato y análisis de la información) y soporta toda la operativa tributaria para todos los tributos gestionados por la Comunidad Autónoma. Un sistema integrado que está en permanente evolución. Como ejemplo de esa visión global de la gestión tributaria hemos adaptado nuestra aplicación tributaria de forma que pueda generarse automáticamente la liquidación del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU), también conocido por Plusvalía, a partir de la grabación de un expediente de ITPyAJD o de ISyD. Por tanto, partiendo de la gestión de estos impuestos cedidos del Estado se genera automáticamente la liquidación de un tributo local. Con esta visión del conjunto de los hechos imponible, pueden establecerse interrelaciones entre los diferentes tributos, lo que permite reducir el fraude fiscal.

2. Programas de ayuda

La entrada en funcionamiento del nuevo portal tributario supondrá tener a disposición, tanto para particulares como para colaboradores en la gestión tributaria, un conjunto de programas de ayuda para la cumplimentación y, en su caso, presentación y pago telemático de impuestos sobre Transmisiones Patrimoniales Onerosas y de Sucesiones y Donaciones. El objetivo de estos programas es facilitar a los ciudadanos el cumplimiento de sus obligaciones tributarias a la vez que mejorar la calidad de la información gestionada.

3. Servicios específicos para colaboradores sociales en la gestión tributaria

- En este capítulo se encuentran ya en pleno funcionamiento los servicios que permiten al colectivo de Gestores Administrativos (GA) presentar y pagar de forma telemática el impuesto sobre segundas transmisiones de vehículos a partir de la información que registran en el sistema de información propio de cada gestoría. Este servicio web de STPA accede al registro de vehículos de la Dirección General de Tráfico (DGT) para obtener las características técnicas del vehículo y validar la información recibida. Recibido posteriormente el pago telemático del tributo, genera un Código Electrónico de la Transmisión (CET) que sirve como justificante ante la DGT de la presentación y pago del impuesto. Se trata por tanto de un servicio que implica tanto a GA como a la DGT como a STPA, integrando tres sistemas de información heterogéneos. Desde el 1 de agosto los particulares pueden hacer la misma tramitación sin la participación de los colaboradores sociales GA.
- También se está desarrollando en la actualidad un nuevo servicio de teletramitación del impuesto de Transmisiones Patrimoniales Onerosas que permitirá a los notarios, a través de su plataforma informática del Colegio del Notariado, presentar y efectuar el pago telemático del mismo. Antes de efectuar la presentación, se ofrecerá al notario información de si el bien inmueble afectado por la transmisión se encuentra o no al corriente de pago del IBI. También permitirá la remisión telemática de las escrituras notariales.

Este nuevo sistema ofrecerá también la posibilidad de confirmar una propuesta de liquidación del impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (plusvalía) que se generaría cuando de la naturaleza de la transmisión efectuada se derivara el devengo de este impuesto. En este caso, estamos hablando de la integración de dos plataformas informáticas y la integración de la gestión de tributos de distinta naturaleza (tributos cedidos del Estado en el caso de Transmisiones y tributos locales en el caso de IBI y Plusvalía).

4. Interoperabilidad

Nuestro organismo público, impulsada por la necesidad de prestar un servicio íntegro al ciudadano, está formando vínculos con otros con el objetivo de compartir la información y mejorar de manera significativa la calidad del servicio que ofrece a sus ciudadanos.

En este sentido estamos incluidos en el Convenio de Colaboración entre el Ministerio de Administraciones Públicas y el Principado de Asturias para la prestación mutua de servicios de administración electrónica.

Dentro de los servicios desarrollados en el marco de la interoperabilidad administrativa con relación a la Administración del Principado de Asturias, podemos señalar:

- Utilización de la pasarela de pago de STPA en aquellos servicios electrónicos implementados en el portal institucional (www.asturias.es) que exigen el pago de una tasa o precio público. Por ejemplo, la obtención de licencias de caza y pesca, pruebas de acceso a la función pública, matrícula en las escuelas de idiomas, etcétera.
- Integración con los sistemas informáticos de gestión de la Consejería de Medio Rural para la generación de forma automática de liquidaciones de las tasas correspondientes.
- Emisión de certificados tributarios a través de servicios web que se integran en procesos más complejos como solicitud de subvenciones, expedientes de contratación, etcétera.

Y en relación con otras administraciones, podemos citar entre otros los siguientes servicios:

- Gestión del Censo Único de Contribuyentes de la AEAT.
- Acceso a los servicios de verificación de identidad de los ciudadanos del Ministerio de Interior.
- Integración en la plataforma CIRCE del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo para la tramitación automatizada de la constitución de nuevas empresas. En concreto, presentación y pago del impuesto sobre Trasmisiones Patrimoniales, modalidad Operaciones societarias que se devenga.

Por último sigue siendo de interés comprobar la evolución de los accesos a páginas del Portal Tributario desde el año 2005, a solicitudes de modelos tributarios, a pagos telemáticos, a módulos de valoración de vehículos o de bienes rústicos y urbanos, a información particular del ciudadano y a otras distintas opciones en el mismo periodo que nos permite observar la tendencia y la importancia de este canal de atención al ciudadano que despegó en muchos de los servicios con un crecimiento de carácter exponencial.

(fin)