

---

# LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS EN LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA ESPAÑOLA.

## DESCRIPCIÓN, ANÁLISIS Y DINAMIZACIÓN

.....

**SANTIAGO SEGARRA TORMO**

Director del Departamento de Informática Tributaria. *Agencia Estatal de Administración Tributaria.*

**LA AGENCIA ESTATAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA (AEAT) CONSIDERA NECESARIO APROVECHAR LAS POSIBILIDADES QUE OFRECEN LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS Y ESPECIALMENTE LOS AVANCES EN LAS TELECOMUNICACIONES.**

105

Hay diversas razones que justifican esta posición: En primer lugar, la Administración tiene la posibilidad y la obligación de impulsar la implantación de las nuevas tecnologías en la sociedad. En segundo lugar, el servicio está siendo bien valorado por los usuarios: Extensión del horario de presentación (más de la mitad de las declaraciones se reciben en horario de tarde o durante la noche, el 10,42% de las declaraciones telemáticas se presentan durante el fin de semana), y la agilización del proceso de devoluciones, en la medida en que la

información se recibe en formato que es directamente procesable, etc.

Finalmente, se ha tenido en cuenta el hecho de que llegará un momento en el que el ciudadano exigirá poder relacionarse con la Administración por este medio y no aceptará hacerlo por procedimientos convencionales. Es necesario que la Administración se haya preparado adecuadamente para cuando llegue este momento. Ello exige haber tenido que realizar previamente adaptaciones técnicas, en los procedimientos, en la organi-

zación así como en las normas. La AEAT ha considerado por ello conveniente empezar cuanto antes, anticipándose incluso a la demanda de esta modalidad de prestación de servicios.

Este trabajo se divide en tres partes: La primera contiene una descripción de los servicios que, desde 1997, la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) ofrece a través de Internet. La segunda se refiere a un análisis interno de estos servicios. En la última se analizan los elementos que pueden dinami-

zar la utilización de los servicios telemáticos ofrecidos por la Administración Tributaria.



## DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS EN LA RED DE LA AGENCIA ESTATAL TRIBUTARIA

Los servicios ofrecidos pueden ser clasificados según dos criterios. Un criterio distingue entre servicios personalizados y servicios abiertos, en los que es irrelevante conocer quién accede a los mismos. Por contra, en los servicios personalizados es necesario identificar electrónicamente al usuario. Para ello se utilizan certificados de identificación electrónica expedidos por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT), que actúa como autoridad de certificación. Para determinados trámites se requiere además la firma electrónica generada con la clave privada asociada al certificado de clave pública.

Otro criterio de clasificación de los servicios es el de tomar en consideración cuando aportan valor al usuario tomado como referencia la actividad principal, que es la presentación de la declaración. Se distinguen cuatro períodos: antes de presentar la declaración, el período de presentación de la declaración, una vez presentada para poder conocer su situación y, finalmente, los servicios que el usuario pueda requerir en cualquier momento posterior como la obtención de certificados tributarios, solicitud de devolución de ingresos indebidos... (Fig. 1)

### SERVICIOS ABIERTOS

Entre los servicios abiertos se incluye el acceso a la legislación fiscal. Como en Internet no hay fronteras se han incluido los convenios internacionales para evitar la doble imposición internacional y otra legislación relativa a la tributación de no residentes para que éstos puedan conocer las repercusiones tributarias de sus decisiones de inversión en España. Esta información puede ser consultada tanto en castellano como en inglés.

Otro ejemplo lo constituye la aplicación «Informa» que fue desarrollada inicialmente para uso interno de la AEAT en 1992. Respondió a una necesidad: la de garantizar que los más de 250 puntos de información al contribuyente diesen a la misma pregunta la misma respuesta. Para ello se diseñó una aplicación, denominada aplicación Informa, que recoge las preguntas tipo para cada impuesto y la respuesta oficial de la AEAT con expresión de las referencias normativas que sean de aplicación. Esta aplicación dispone además de una funcionalidad denominada Consultorio que permite a los funcionarios que prestan el servicio de información al contribuyente incorporar preguntas no previstas para que sean analizadas y respondidas por los servicios centrales. Estos servicios pueden considerar conveniente incorporarlas a la base de datos de preguntas y respuestas, que está, por tanto, en permanente proceso de actualización.

Esta base de datos contiene en la actualidad más de 15.000 preguntas con sus correspondientes respuestas y se ofrece a todos los contribuyentes a través de Internet. Es objeto de actualización semanal para recoger las nuevas preguntas con sus respuestas.

Además, la Ley de Derechos y Garantías de los Contribuyentes establece, para la Administración, la obligación de informar a los contribuyentes de los criterios existentes para la aplicación de la normativa tributaria, facilitando la consulta a las bases de datos informatizadas donde se contienen dichos criterios. ¿Cómo podría la Administración cumplir con este precepto si no es a través de Internet?

Los servicios Internet de la Agencia Estatal de Administración Tributaria ponen a disposición de los contribuyentes los programas de ayuda para la confección de declaraciones de los distintos impuestos: IRPF, Impuesto sobre Sociedades, IVA, Retenciones de Trabajo Personal, Retenciones sobre ganancias de capital en el reembolso de participaciones en Instituciones de Inversión Colectiva, Retenciones sobre Rendimientos de Capital Mobiliario, Declaraciones Informativas de Compras y Ventas, de Operaciones Intracomunitarias, Intrastat.

Para reflejar la importancia de este servicio se deben tener en cuenta los siguientes datos:

✓ En la pasada campaña de IRPF se produjeron puntas de 500 descargas concurrentes del programa de ayuda.

✓ Durante el ejercicio 2001 se han realizado más de 2.298.765 descargas de programas de ayuda a través de Internet.

También se ponen a disposición de las empresas programas que permiten realizar la validación de las declaraciones que vayan a presentar en soporte informático (soportes magnéticos o ficheros a transmitir por Internet) al objeto de poder conocer si cumplen con las especificaciones que exige la Administración Tributaria. Estos programas se denominan de prevalidación y también pueden descargarse a través de Internet.

Los programas de ayuda utilizan un lenguaje compatible con sistemas Windows, pero no con otros, como Linux o Macintosh. Para que los usuarios de estos sistemas operativos puedan utilizar los programas de ayuda, la AEAT tiene previsto para 2002 la posibilidad de que estos programas puedan ser ejecutados por estos usuarios directamente desde el navegador instalado en su equipo en un servidor Windows en el Departamento de Informática Tributaria.

### OFICINA VIRTUAL: TRANSACCIONES PERSONALIZADAS

Cuando el contribuyente envía un documento firmado electrónicamente transmite tres bloques de información. El primero corresponde al documento en formato binario. El segundo es la firma electrónica, resultado de aplicar un algoritmo a los datos del documento que se firman, haciendo intervenir en el algoritmo una clave privada, por lo tanto personal y secreta, del contribuyente. A través de la firma se establece una vinculación subjetiva con el signatario y objetiva con el contenido del documento. Sólo este firmante y éste documento pueden producir una firma electrónica determinada.

El tercer bloque de información, que se transmite, lo constituye el certificado de identidad del firmante. Éste contiene su identificación personal, su clave pública y la firma electrónica de la autoridad de certificación que ha expedido el certificado. La clave pública está asociada con la clave privada usada por el firmante, de forma que puede ser utilizada para verificar, pero no para generar, la firma recibida. Si el algoritmo de verificación comprueba la coherencia de la firma con el contenido del documento y con la clave pública se establecen las vinculaciones subjetiva y objetiva. De este modo se resuelven los problemas relativos a la autenticación e integridad.

La firma contenida en el certificado sirve para que el destinatario de la transacción pueda comprobar que el certificado ha sido expedido por un Prestador de Servicios de Certificación, para lo que debe tener instalada su clave pública. Actualmente la única Autoridad de Certificación utilizada por la AEAT en sus transacciones es la FNMT.

**La obtención de los datos de creación de firma electrónica** (clave privada) y certificado de identificación implica un procedimiento que debe garantizar la posesión de esta clave por su auténtico titular y evitar que el firmante pueda repudiar su firma. Este procedimiento consta de cuatro fases.

Obtención de la clave pública de la autoridad de certificación. Se realiza a través de Internet mediante conexión con la FNMT.

Generación del par de claves, que se realiza también por Internet. Para ello es necesario realizar una conexión con la FNMT desde cuyo servidor se descarga un software que activa determinados programas incluidos en el navegador del usuario para generar el par de claves. Una vez generadas, se transmite la clave pública a la FNMT, que acusa recibo de la misma generando un número de solicitud que debe ser anotado por el usuario. Las claves generadas carecen de utilidad al no estar incluida todavía la clave pública en un certificado. El par de claves es generado en el sistema del usuario. Ni la propia autoridad de certificación tiene conocimiento de la clave privada.

FIGURA 1  
SERVICIOS OFRECIDOS A TRAVÉS DE LA RED POR LA AEAT

|                                   | Servicios sin personalizar                                                                                       | Servicios personalizados                                                                                                                          |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Antes de presentar la declaración | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Legislación</li> <li>• Informa</li> <li>• Programas de ayuda</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datos fiscales</li> <li>• VIES</li> </ul>                                                                |
| Presentación de la declaración    |                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación telemática</li> <li>• Pago: Obtención del NRC</li> <li>• Solicitud de devolución</li> </ul> |
| Resultado del proceso de filtros  |                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Discrepancias</li> </ul>                                                                                 |
| Otros                             |                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certif. de declaración</li> <li>• Certif. de cumplimiento</li> <li>• Recursos de reposición</li> </ul>   |

Cita Previa  Web Call 

FUENTE: AEAT.

Este sistema es el que genera mayor confianza para el usuario ya que ninguna otra persona ni sistema ha tenido conocimiento de la clave privada ni ha sido necesario realizar su transmisión al usuario. Se evita así, además, la posibilidad de que el autor de un mensaje firmado lo repudie. Además, el software de obtención de las claves está diseñado para evitar la generación de claves repetidas.

Registro de datos personales y verificación de la identidad del solicitante. Ello exige que el solicitante se desplace a alguna oficina de la AEAT para firmar la solicitud de los datos de creación de firma electrónica (clave privada) y del correspondiente certificado de identificación. Debe aportar sus datos personales y se verifica su identidad por un funcionario público. Esta verificación es fundamental porque ello permite asegurar que es el contribuyente quien va a utilizar su dispositivo de firma electrónica. Se le requiere que aporte el número de solicitud generado en el paso anterior para que la FNMT pueda asociar los datos registrados con la clave pública generada en el paso anterior. Este proceso tiene que hacerse sólo una vez en la vida del contribuyente. La renovación se llevará a cabo por medios telemáticos. Se realizan por tanto en este paso tres funciones: Registro de datos identificativos del titular del certificado, formalización de la solicitud de la emisión del cer-

tificado y verificación de la identidad del solicitante. Se comprueba, como ya ha sido indicado, que la persona que obtuvo la clave privada se corresponde con la identidad de la persona a incluir en el certificado. Este proceso de verificación se lleva a cabo exigiendo la presencia física del usuario, no aceptándose la posibilidad de delegación en una tercera persona.

Generación del certificado de identificación por parte de la FNMT juntando la clave pública obtenida en el segundo paso y los datos que le han sido transmitidos desde la AEAT en el paso anterior, tras lo cual el usuario puede descargar su certificado desde la página Web de la FNMT. Para realizar la descarga el usuario se debe identificar con su NIF y el número de solicitud que obtuvo en el paso primero.

La clave privada y el certificado de identidad residen en el disco duro del ordenador del usuario. A este tipo de certificados se les denomina certificados de software. Para que su titular pueda proteger sus claves y evitar que un tercero, que tenga acceso a su ordenador personal, pueda utilizarlas, puede definir en el proceso de descarga una clave de acceso. De este modo para acceder a los datos de creación de firma será necesario teclear previamente esta clave de acceso.

La AEAT y la FNMT tienen previsto ofrecer a los usuarios en 2002 la posibilidad de residenciar la clave privada y el certificado de identidad en una tarjeta criptográfica.

Las personas físicas, y en el ámbito tributario también las personas jurídicas, disponen, a través de este procedimiento, de un certificado de identidad electrónico que les acredita ante la AEAT cuando accedan a alguna de las transacciones personalizadas y de una clave privada que les permite la generación de firma electrónica cuando ésta sea requerida por la Administración.

Estos instrumentos han empezado a ser utilizados durante 2001 por otras Administraciones que también pueden actuar como autoridades de registro. A fines de 2001, según datos suministrados por la FNMT existían más de 140.000 usuarios activos que utilizan estos dispositivos para acreditarse a través de Internet o para firmar electrónicamente las transacciones que realizan a través de Internet. Las últimas noticias apuntan a que durante 2002 se incorporarán nuevas Administraciones a estos procedimientos.

Entre los servicios personalizados más importantes se encuentran los siguientes:

**Acceso a la información de un contribuyente.** La AEAT dispone de abundante información relativa a los contribuyentes en sus bases de datos. El Sistema de Información de la AEAT contiene más de 2.500 millones de registros, cada uno de los cuales con 15 datos por término medio. El 80% de esta información no ha sido proporcionada por el contribuyente sino por un tercero. Se trata de imputaciones de información (figura 2).

Se trata de información relativa a rendimientos de trabajo personal, de capital mobiliario, rentas procedentes del alquiler de locales de negocios, a enajenaciones de capital mobiliario, aportaciones a planes de pensiones, suscripciones y enajenaciones de participaciones en fondos de inversión mobiliaria e inmobiliaria, donativos realizados a determinadas instituciones benéficas. Información que es de utilidad para el contribuyente cuando cumplimenta sus declaraciones.

FIGURA 2  
INFORMACIÓN DE DATOS FISCALES DEL CONTRIBUYENTE

| Clas. Pagador | Clas. Pagar.                          | Rend. Dto. | Rend. Dto. | Rend. Dto. |
|---------------|---------------------------------------|------------|------------|------------|
| 87001         | Administración General de la Hacienda | 8.300.000  | 1.011.200  |            |
| 87002         | Administración General de la Hacienda | 20.000     | 10.000     |            |
| 87003         | Administración General de la Hacienda | 17.000     | 3.400      |            |
| 87004         | Administración General de la Hacienda | 14.000     | 2.800      |            |

| Clas. Pagador | Cuenta                                | Tip      | Int | Rend. Dto. | Rend. Dto. | Rend. Dto. |
|---------------|---------------------------------------|----------|-----|------------|------------|------------|
| 87001         | Administración General de la Hacienda | 87001001 | ISC | 1          | 37.000     | 6.675      |
| 87002         | Administración General de la Hacienda | 87001002 | ISC | 1          | 400        | 75         |

(F) ACTUALIZACIÓN DE LA RENTACIÓN Y EL INGRESO A CUENTA, EN CASO DE RETENCIONES EN REPORTE.  
Clas. CODIGO PARA PROPORCIONAR EN CASO DE COMERCIO RESTORACIONES

FUENTE: AEAT.

**Censos de operadores intracomunitarios.** Otra opción permite a los empresarios establecidos en España acceder por Internet a los censos establecidos en los diversos estados miembros de la Unión Europea (UE) para poder determinar si deben repercutir IVA en sus entregas intracomunitarias, dependiendo de que el cliente esté registrado en el censo de operadores del Estado dónde esté establecido.

Esta consulta, cuya respuesta se obtiene en tiempo real, se realiza en varios pasos. En primer lugar, se accede al servidor de páginas Web de la AEAT, dónde se realiza el proceso de autenticación de quien consulta y se accede a una red interna de la UE.

En segundo lugar se accede al servidor de datos del Estado dónde se encuentre establecido el cliente para efectuar la correspondiente consulta, cuya respuesta se traslada a través de la red interna de la UE al servidor Web de la AEAT. El tercer paso consiste en facilitar al empresario español que formula la pregunta una página HTML a la que se traslada el mensaje de respuesta. Esta página está diseñada en forma de certificado, que el consultante puede imprimir como justificante documental (fig. 3). Incorpora, además

de la fecha y hora de expedición, la firma electrónica de la AEAT en forma de caracteres hexadecimales a la que se denomina código electrónico.

La AEAT está realizando las adaptaciones necesarias para cumplir con las recomendaciones realizadas por la Unión Europea para facilitar el desarrollo del comercio electrónico y en particular para los sujetos establecidos en terceros países.

Para ello se ofrece la posibilidad de conocer si el destinatario de un bien suministrado por medios electrónicos tiene la condición de sujeto pasivo de IVA en España para que se pueda saber si corresponde o no repercutir este impuesto.

**La presentación de declaraciones.** El procedimiento que se debe seguir para efectuarlos por Internet consta de varios pasos (figura 4).

En primer lugar hay que realizar la declaración, ya sea con el programa de ayuda de la AEAT o con otro software que tenga prevista la obtención de un fichero para ser transmitido por Internet. Las especificaciones técnicas que debe cumplir este fichero están descritas en el servidor de páginas Web de la AEAT.

En el supuesto de que el resultado de la declaración/liquidación sea un importe a ingresar es necesario efectuar el ingreso antes de enviar la declaración a la AEAT por Internet. Las entidades financieras han adaptado su banca a distancia para permitir el pago de impuestos. Como justificante del ingreso realizado, la entidad proporciona el Número de Referencia Completo, que tiene carácter liberatorio para el contribuyente y carácter vinculante para la entidad.

Una vez efectuado el ingreso, o directamente si el resultado de la autoliquidación es un importe a devolver, se efectúa la transmisión del contenido del fichero al servidor de la AEAT. Para ello se descarga un applet de Java del citado servidor, que recupera el contenido de la declaración del mencionado fichero y lo traslada a un formulario HTML. Invoca, además, a los módulos de firma electrónica, requiriendo la selección del certificado de identificación electrónica.

Una vez recibida y validada la declaración en su servidor, la AEAT proporciona una página HTML, que incluye un sello de aceptación en forma de caracteres hexadecimales.

El cuadro 1 refleja el número de declaraciones presentadas por Internet durante 2000 y 2001.

El procedimiento de presentación telemática es obligatorio para las grandes empresas, que son aquellas que han tenido una cifra de negocios superior a 1.000 millones de pesetas en el ejercicio anterior. Actualmente son 22.739 empresas las que representan el 70% de la recaudación tributaria y están obligadas a realizar declaraciones mensuales. Han presentado 500.401 millones de euros en declaraciones correspondientes al ejercicio fiscal 2001.

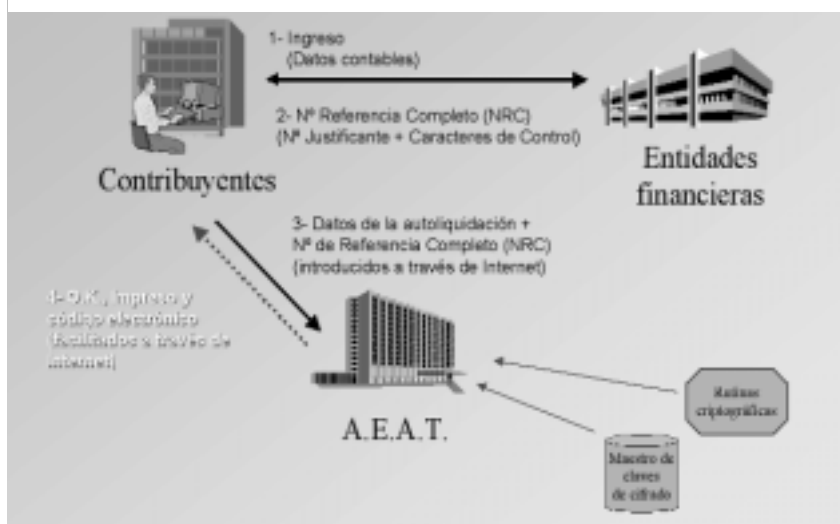
Analizadas las sugerencias realizadas por los usuarios en las campañas de IRPF 1998 y 1999, se descubrió que en varios casos el contribuyente no dispuso de banca a distancia, o no dispuso de este servicio con la entidad financiera con la que quiso haber pagado el tributo o sencillamente encontró incómodo tener que realizar dos conexiones diferentes con dos sitios web. (entidad financiera y AEAT).

FIGURA 3  
CONSULTA DE OPERADORES DE IVA INTRACOMUNITARIOS



FUENTE: AEAT.

FIGURA 4  
PRESENTACIÓN DE DECLARACIONES POR INTERNET



FUENTE: AEAT.

En la campaña de IRPF 2000, los contribuyentes que han tenido que efectuar un ingreso habrán podido realizarlo a través de los servicios de banca a distancia o de la página Web de la AEAT. Si utilizan esta opción no necesitan disponer por tanto de un servicio de banca a distancia.

Este procedimiento consiste en transmitir a la AEAT por Internet una orden de

cargo en cuenta firmada electrónicamente. El servidor Web de la AEAT verifica la firma electrónica y permite la descarga de un applet de Java en el ordenador del contribuyente que activa la conexión con el servidor Web de la entidad financiera escogida. No es necesario efectuar ante la entidad financiera ningún proceso de autenticación, pues éste es realizado en el servidor Web de la AEAT al verificar la

firma electrónica de la orden de cargo con el certificado de usuario de la FNMT que acompaña a la firma electrónica y a la orden de cargo.

La entidad financiera, tras realizar las comprobaciones que correspondan, (coincidencia entre quien solicita el cargo y el titular de la cuenta, existencia de saldo...), realiza el cargo del impuesto en la cuenta señalada y el abono en la cuenta restringida que el Tesoro Público tiene abierta en la entidad. A continuación genera el número de referencia completo que sirve al contribuyente como justificante del ingreso realizado y tiene por tanto carácter liberatorio. Este número le será mostrado en una página HTML que permite enlazar con la opción de presentación por Internet de la declaración. Este procedimiento se ha extendido a las declaraciones de los demás impuestos.

**Conocer la situación en la que se encuentra la declaración.** Es una posibilidad a disposición de los contribuyentes una vez ha llegado aquella al servidor de la AEAT. Todas las declaraciones son sometidas a los procesos informáticos de control masivo que realizan el análisis aritmético y el contraste del contenido de la declaración con la información imputada al declarante.

En caso de que existan discrepancias, éstas son analizadas por los funcionarios de la Dependencia de Gestión Tributaria que proceden a marcar las declaraciones que deben ser objeto de requerimiento. Una vez marcada la declaración, el contribuyente puede conocer el motivo de la discrepancia por Internet.

Este servicio permite, por tanto, que el contribuyente pueda conocer antes que su declaración tiene determinada incidencia y puede proceder a su resolución sin necesidad de tener que esperar a recibir una comunicación escrita.

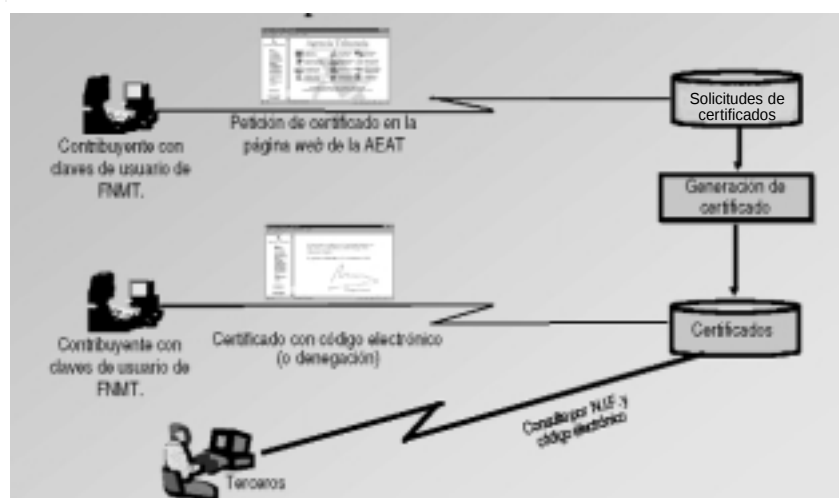
**Solicitud y obtención de certificados fiscales.** La certificación tributaria electrónica reúne las características precisas para gozar de la validez propia de los actos administrativos (figura 5). El procedimiento consta de las siguientes fases:

CUADRO 1  
RELACIONES DE RENTA PRESENTADAS POR INTERNET EN 2000 Y 2001

|                                                   | Ejercicio 2001                                                       | Ejercicio 2000           |
|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| Declaraciones y resumen anual de IVA (modelo 390) | 110.848                                                              | 10.811                   |
| IRPF                                              | 500.151                                                              | 115.244                  |
| Impuesto sobre Sociedades (modelo 201)            | 9.328                                                                | 225                      |
| Autoliquidaciones trimestrales PYMES              | 1. trimestre: 24.193<br>2. trimestre: 31.466<br>3. trimestre: 42.985 | Los 4 trimestres: 31.231 |

FUENTE: AEAT.

FIGURA 5  
CERTIFICACIÓN DIGITAL DE LA DECLARACIÓN



FUENTE: AEAT.

**Solicitud de una certificación tributaria:** El solicitante se identifica a través de su certificado de identificación y selecciona el tipo de certificado fiscal. Si la solicitud es aceptada, la Agencia Estatal de Administración Tributaria le devuelve en pantalla el recibo de presentación, consistente en copia de la solicitud validada con el sello del registro, manifestado en un código electrónico de 16 caracteres, además de la fecha y hora de presentación. Asimismo se indica el plazo previsto a partir del cual será expedida la certificación.

En lo que a la obtención de la certificación tributaria se refiere, diariamente se procede, con ayuda del sistema de infor-

mación corporativo de la AEAT, a la expedición de las certificaciones electrónicas por los mismos órganos de la Agencia Estatal de Administración Tributaria que tienen atribuida respectivamente la competencia para expedir certificaciones tributarias, de conformidad con su normativa de organización y funcionamiento.

Tras la realización de las actuaciones y comprobaciones que sean pertinentes, el órgano competente acuerda, accediendo al Sistema de Información corporativo de la AEAT y con el empleo de su código de acceso, la expedición de la correspondiente certificación electrónica, la cual es conservada de forma que se asegure su autenticidad, vinculando de manera segu-

ra cada certificación con el código de acceso utilizado para su expedición, e integridad. Desde su expedición y durante un tiempo no inferior al de su vigencia, de conformidad con la normativa aplicable en cada caso, el certificado queda a disposición del solicitante por medios telemáticos.

#### Descarga de la certificación electrónica.

Para recoger la certificación electrónica, el solicitante se pone en comunicación con la Agencia Estatal de Administración Tributaria, a través de Internet, y selecciona la opción recogida de certificaciones. En este momento se procede a la autenticación de la identidad del solicitante mediante la utilización del certificado de usuario expedido por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre. Si la certificación ha sido expedida y se encuentra disponible, la Agencia Estatal de Administración Tributaria la remite con el código seguro de verificación. Si la certificación no estuviera disponible, la Agencia Estatal de Administración Tributaria genera el correspondiente mensaje. El interesado puede imprimir la certificación electrónica, obteniendo un documento impreso en el que se exprese el contenido propio de dicha certificación.

#### Comprobación de certificaciones expedidas.

Para que un tercero pueda comprobar la certificación electrónica es necesario establecer comunicación con la Agencia Estatal de Administración Tributaria, a través de Internet y seleccionar la opción: Comprobación de certificaciones expedidas. Teclea para ello el Número de Identificación Fiscal (NIF) y el código seguro de verificación que figuran en la certificación que se desee comprobar. La Agencia Estatal de Administración Tributaria exhibe en la pantalla la certificación electrónica que responda a la información recibida.

Está prevista, además, la posibilidad de que el solicitante de una certificación tributaria electrónica pueda pedir su retención a la Agencia Estatal de Administración Tributaria por Internet, momento a partir del cual la certificación no podrá ser recogida ni comprobada.

**Interposición de recursos de reposición.** A finales de 2001 se ha puesto a

| FIGURA 6<br>SERVICIOS DE ADUANAS                       |                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                        | Servicios sin personalizar                                                                                                                                                                                                                | Servicios personalizados                                                                                                                                                                                  |
| Antes de presentar la declaración.                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulta Arancel (TARIC).</li> <li>• Consulta declaración sumaria.</li> <li>• Expediciones I.I.E.E. autorizadas en régimen suspensivo.</li> <li>• Consulta tablas códigos auxiliares.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulta saldo garantías.</li> </ul>                                                                                                                             |
| Presentación de la declaración.                        |                                                                                                                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Doc. acompañamiento I.I.E.E.</li> <li>• Intrastat.</li> <li>• DUAs.</li> <li>• Autoliquidación IVA importación.</li> <li>• Autoliquidaciones I.I.E.E.</li> </ul> |
| Con posterioridad a la presentación de la declaración. |                                                                                                                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulta doc. pendientes, pago e ingresos on-line.</li> <li>• Consulta boletines laboratorio.</li> <li>• Consultas declaraciones EDI.</li> </ul>                 |

FUENTE: AEAT.

disposición del contribuyente un nuevo servicio que permite no sólo la interposición de recursos de reposición sino también la presentación de solicitudes de devolución de ingresos indebidos, de rectificación de autoliquidaciones, de inicio de procedimientos de rectificación de errores materiales, de hecho o aritméticos. Además de la interposición, es posible realizar un seguimiento del estado de tramitación en el que se encuentran.

Para realizar la interposición se ofrece al usuario un formulario que facilita la incorporación de los datos que sean necesarios en cada caso. Este formulario también permite la incorporación directa de las alegaciones si están almacenadas en un fichero con formato Word, Word Perfect. Este formulario se descarga en el ordenador del usuario mediante un applet de Java (módulo de Active X para Windows XP), que además permite realizar la citada operación de incorporar la información contenida en un fichero.

Una vez completado el formulario, se debe firmar digitalmente y enviar a través de Internet el escrito de interposición al servidor Web de la AEAT, que procederá a validar la firma electrónica y a comprobar el contenido de la información.

Éste generará un formulario de aceptación, que incluye un código electrónico asignado al escrito de interposición. Éste

código actúa como justificante de entrada en el registro electrónico de la AEAT. El formulario incluye, además, la hora y fecha de entrada en el registro.

Durante 2001 se han incluido en el servidor Web de la AEAT diversos servicios a través de Internet en el ámbito de aduanas que siguen los mismos patrones que los descritos para los tributos internos. Estos servicios quedan recogidos en el cuadro adjunto (fig. 6)

## ANÁLISIS DE LOS NUEVOS SERVICIOS DE LA AEAT

Las aplicaciones se han ido poniendo en servicio de modo progresivo. Actualmente, la practica totalidad de las necesidades que tiene el usuario pueden ser atendidas por medios telemáticos. Puede conocer la normativa tributaria, los criterios que la Administración Tributaria aplica, la información sobre el contribuyente en cuestión de que dispone la AEAT, el programa de ayuda para confeccionar la declaración y para proceder a su impresión o a su envío por Internet, el pago de la deuda por Internet, la presentación de la declaración, información relativa a los problemas que su declaración pueda tener, y obtener certificados tributarios de su declara-

ración. Se puede incluso interponer recursos de reposición.

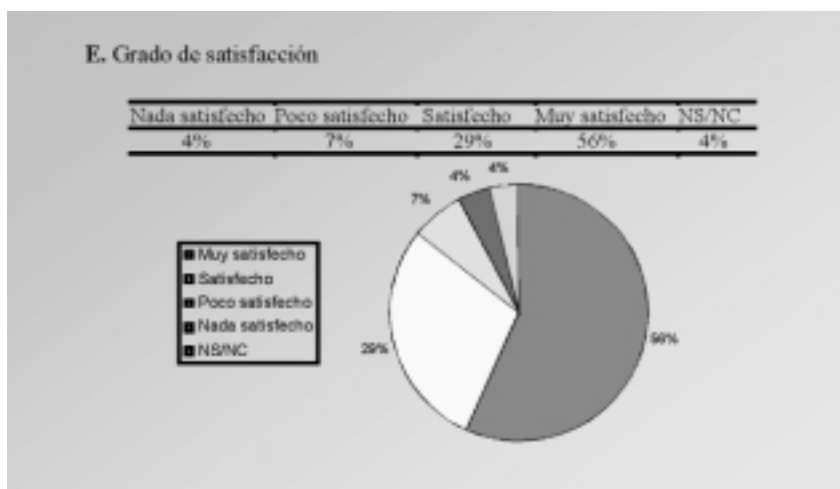
Este conjunto de servicios no debe ser considerado como transacciones aisladas sino como parte de una relación que el contribuyente mantiene con la Administración Tributaria para cumplir con su obligación principal, que no es otra que realizar la declaración tributaria y efectuar, en su caso, el pago del impuesto.

Quedan, sin embargo, por cubrir algunas lagunas, como la posibilidad de aportar garantías para suspender la ejecución de un acto administrativo. El contribuyente tiene derecho, con ocasión de la interposición del correspondiente recurso o reclamación administrativa, a que se suspenda el ingreso de la deuda tributaria, siempre que aporte las garantías exigidas por la normativa vigente, a menos que, de acuerdo con la misma, proceda la suspensión sin garantía.

También en el supuesto de solicitud de aplazamiento o de fraccionamiento como regla general, el solicitante deberá ofrecer garantía en forma de aval solidario de entidad de crédito o Sociedad de Garantía Recíproca, acompañando, con la solicitud, el correspondiente compromiso expreso e irrevocable de la entidad de formalizar el aval necesario si se concede el aplazamiento solicitado.

Se ha desarrollado recientemente un sistema que permite a las entidades financieras certificar a través de Internet que un cliente ha depositado determinado importe como garantía del pago de una liquidación cuyo pago pretende aplazar o suspender. La Resolución de 27 de diciembre de 1999, de la Dirección General de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, establece las condiciones generales y el procedimiento para la validación mediante un código (Número de Referencia Completa) de los avales otorgados por las entidades de crédito y por las Sociedades de Garantía Recíproca presentados por los interesados ante la Administración Tributaria. A estos efectos, una vez acordada la concesión del aval por la entidad avalista en garantía del cumplimiento de una obliga-

**FIGURA 7**  
**ENCUESTA DE LA AEAT PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO**  
**IRPF 2000**



FUENTE: AEAT.

ción tributaria, ésta habrá de asignar un NRC a cada aval concedido, en el que se contendrá la siguiente información esencial del mismo:

- ✓ Identificación de la entidad avalista.
- ✓ Identificación de la persona avalada.
- ✓ Identificación o código del aval, según la finalidad a que se destine.
- ✓ Importe que se avala de la liquidación recurrida, o importe garantizado, según los casos.
- ✓ Carácter temporal o indefinido del aval.

El NRC que la entidad avalista asigne a cada aval se genera informáticamente mediante un sistema criptográfico que relaciona de forma unívoca el NRC con todos los datos anteriores.

Este sistema resuelve telemáticamente una parte del problema: La relación entre el contribuyente y la entidad avalista. Queda sin resolver la relación entre el contribuyente y la Administración.

En este caso y en otros, el contribuyente necesita aportar documentos a la

Administración Tributaria. Para ello se están desarrollando las aplicaciones necesarias para que puedan adjuntarse por Internet documentos en formato electrónico.

Esta posibilidad permitirá ampliar de forma significativa el contenido de los servicios que se ofrecen por Internet: aportación de garantías, adjuntar documentos a los recursos de reposición, enviar documentos que justifican que una declaración es correcta cuando exista una discrepancia entre los datos declarados y los imputados.

Analizada la encuesta que permite medir el nivel de satisfacción del usuario de los servicios que la AEAT ofrece a través de Internet, con motivo de la campaña de IRPF ejercicio fiscal 2000 (Figura 7), se ha descubierto que el principal motivo de insatisfacción es la tardanza en obtener la devolución y la falta de información de la causa que ocasiona la retención de la devolución. El procedimiento actual exige tener que esperar a que un funcionario analice la declaración y el motivo de retención y marque la declaración para requerir al contribuyente para que éste pueda conocer el motivo de la discrepancia por Internet.

Internet implica un cambio de cultura que está siendo cada vez más asumido por la AEAT. Está previsto para la campaña de IRPF 2001 proporcionar, en determinados, casos al contribuyente información que le permita subsanar por sí mismo la discrepancia sin demora.

### COEXISTENCIA CON OTROS CANALES DE COMUNICACIÓN

Tanto para transacciones de entrada como de salida la Administración y el administrado deben poder escoger el canal de contacto que más les convenga.

¿Tienen la Administración Tributaria y el administrado intereses opuestos? En mi opinión en la mayoría de los supuestos, no. Cuando la parte actora es el administrado, si se le ofrece una forma de contacto más cómoda cumplirá posiblemente mejor con sus obligaciones. Esto no quiere decir que la relación telemática sea siempre la mejor. En ocasiones el administrado preferirá el contacto personal para resolver determinada cuestión, en otras considerará que basta con una conversación telefónica.

Cuando la parte actora es la Administración es aconsejable casi siempre respetar su elección. Se han recibido peticiones de contribuyentes para que el modo de notificación de actos administrativos sea Internet, pues el correo certificado les ocasiona problemas al no estar en su domicilio en horas de reparto del correo.

Para la Administración puede ser aconsejable en ocasiones desformalizar el procedimiento de comunicación a través de una llamada telefónica, especialmente cuando se trata de actos de mero trámite, ya que se consigue una mayor agilidad.

Incluso un acción realizada a través de un determinado canal, puede inducir una respuesta a través de otro canal: el contribuyente recibe una comunicación por correo certificado y solicita cita previa por teléfono o por Internet para que pueda personalmente resolver la cuestión que se le plantea.

Internet debe ser tratado, por tanto, como un canal más y debe estar relacionado con los restantes.



Paulatinamente, el número de transacciones que se realizarán por Internet irá aumentando, en detrimento de otras formas de relación. Esto no quiere decir que las formas convencionales de comunicación estén condenadas a desaparecer.

La relación telemática ofrece algunas ventajas respecto a los sistemas convencionales: Extensión del horario (más de la mitad de las declaraciones se reciben en horario de tarde o durante la noche; y el 10,42% de las declaraciones telemáticas se presentan durante el fin de semana), agilización del proceso de tramitación en la medida en que la información se recibe en formato que es directamente procesable. Plantea, sin embargo, algunos inconvenientes, como la necesidad de adquirir unos conocimientos mínimos, de obtener el certificado de clave pública y la clave privada, lo que implica desplazarse una vez en la vida ante una oficina de la Administración para poder verificar su identidad, superar determinados prejuicios de falta de confianza en la Red, cambiar de hábitos. En la medida en que el valor añadido que obtenga el contribuyente supere los inconvenientes optará por la relación telemática.

### LA ACTUACIÓN A TRAVÉS DE TERCEROS: LA COLABORACIÓN SOCIAL

La Ley General Tributaria, a través de la figura de la colaboración social, habilita que determinadas personas puedan firmar electrónicamente transacciones en nombre y por cuenta de terceras personas. La colaboración social en la gestión de los tributos puede instrumentarse a través de acuerdos de la Administración tributaria con entidades, instituciones y organismos representativos de sectores o intereses sociales, laborales, empresariales o profesionales.

Dicha colaboración puede referirse, entre otros actos, a la presentación telemática de declaraciones, comunicaciones y otros documentos tributarios.

Cuando en el marco de la colaboración social en la gestión tributaria se presenta por medios telemáticos cualquier documento ante la Administración Tributaria, el presentador deberá ostentar la representación que sea necesaria en cada caso. La Administración Tributaria podrá instar, en cualquier momento, la acreditación de dicha representación. No es necesario, por tanto, justificar telemáticamente a priori la representación cuando se actúa en nombre de terceros.

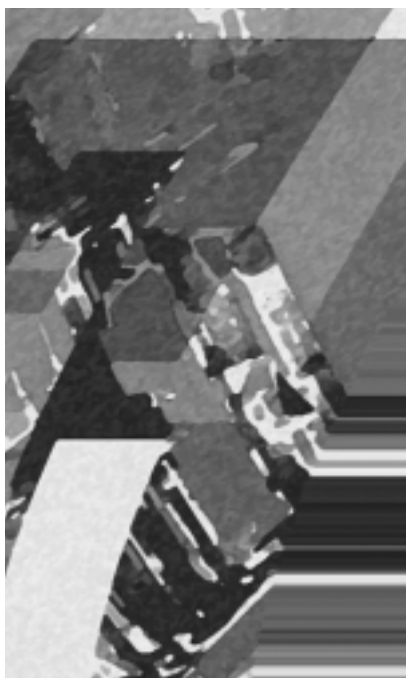
El ámbito objetivo de la colaboración social no alcanza en la actualidad a servicios personalizados como el acceso a datos fiscales de terceros o a poder conocer las discrepancias que pueda tener una declaración y todavía no alcanza a todos los modelos de declaración.

Para facilitar la firma y presentación de declaraciones en nombre y por cuenta de terceros se ha desarrollado un software permite:

- ✓ La recuperación de una declaración archivada en un fichero por el software que utiliza el profesional para confeccionar declaraciones.
- ✓ La recuperación del Número de Referencia Completa generado por una entidad financiera para cada declaración con resultado a ingresar.
- ✓ La firma de la declaración, el envío por Internet de la declaración con el NRC en su caso.
- ✓ Recibir y almacenar la respuesta generada por el servidor Web de la AEAT.
- ✓ La recuperación de una nueva declaración.

Algunas entidades financieras, por su parte, han adaptado su banca por Internet para poder recibir del colaborador social un fichero que contenga un conjunto de ordenes de ingreso y poder contestar con el mismo fichero incorporando al registro correspondiente a cada orden de ingreso el Número de Referencia Completo asignado. Este fichero de retorno puede ser almacenado en el ordenador del asesor para poder ser utilizado por el procedimiento encadenado de presentación, que ha sido descrito en el párrafo anterior.

Los servicios por Internet se han desarrollado inicialmente para el usuario individual. El contribuyente debe poder relacionarse por sí mismo con la Administración a través de Internet. Después se han adaptado estos servicios para tener en cuenta las peculiaridades de los colaboradores sociales.



A través de la colaboración social los contribuyentes, que no acceden por sí mismos, pueden acceder a algunos de los servicios que la AEAT ofrece a través de Internet y por tanto obtener alguna de sus ventajas, como es la agilización en el proceso de devoluciones.

Existen actualmente 2.032 usuarios autorizados a actuar en nombre de terceros que han presentado autoliquidaciones durante 2000. El objetivo de la AEAT es sin embargo que cualquier contribuyente pueda hacer uso de los servicios personalizados por sí mismo, y sólo si quiere acuda a un colaborador social.

## FACTORES DINAMIZADORES DE LOS SERVICIOS

### FACTURACIÓN TELEMÁTICA

Se acaba de aprobar la Directiva 2001/378/CE del Consejo, por la que se modifica la Directiva 77/378/CE con objeto de simplificar, modernizar y armonizar las condiciones impuestas a la facturación en relación con el I.V.A.

La legislación española estableció la posibilidad de facturación telemática en el

artículo 88 de la Ley 37/1992 del IVA y en el Real Decreto 80/1996. En la Orden Ministerial de 22 de marzo de 1996 se dictan las normas de aplicación del sistema de facturación telemática.

La citada Orden del Ministro de Economía y Hacienda define la factura electrónica como un conjunto de registros lógicos, almacenados en soportes susceptibles de ser leídos por equipos electrónicos de procesamiento de datos, que documentan las operaciones empresariales o profesionales, con los requisitos exigidos para las facturas convencionales.

Esta solución está orientada a los sistemas de comercio electrónico basados en soluciones EDI (intercambio electrónico de datos, en denominación española) convencionales.

Se define para un conjunto predeterminado de usuarios un Sistema de Intercambio de Facturación por Medios Telemáticos (SIFMT), que dispone de un centro servidor por el que pasan las facturas telemáticas. Para cada uno de ellos existe la figura del promotor que debe solicitar autorización al departamento de Inspección Financiera y Tributaria de la AEAT. Las principales características de este sistema son:

- ✓ El promotor, el centro servidor y el usuario emisor deberán ser residentes en territorio español o actuar en él mediante establecimiento permanente.
- ✓ La implantación de un SIFMT exige autorización previa.
- ✓ Los empresarios o profesionales que deseen operar como usuarios de un SIFMT deberán obtener autorización previa.
- ✓ El promotor de un SIFMT está obligado a conservar un diario en el que consten las facturas emitidas y recibidas para cada usuario.
- ✓ El usuario de un SIFMT deberá conservar en soporte magnético u óptico las facturas electrónicas recibidas y emitidas. La utilización de este sistema de facturación telemática ha sido muy reducida.

Se basa en el Intercambio Electrónico de Datos, que supone la transferencia basada en estándares a través de la red entre empresas. La información se intercambia en un determinado formato acordando entre las partes.

Para convertir los datos a transmitir se precisa de un traductor que convierta el formato in-house del sistema de información del emisor al formato preestablecido. La comunicación exige la participación de un proveedor de servicios de valor añadido que localiza e identifica a las partes, garantiza que los mensajes lleguen a su destinatario, aunque se produzcan problemas en las comunicaciones.

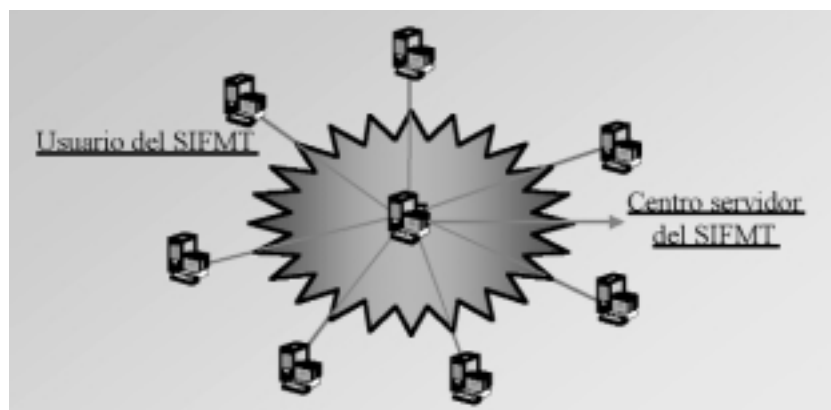
A diferencia de EDI, Internet es una red abierta. La autenticación pretende poder identificar a quien realiza determinada transacción por Internet y evitar el repudio de la operación. La integridad pretende asegurar que el contenido de la transacción no ha sufrido alteración durante su transporte telemático. Ambas cuestiones pueden quedar resueltas a través del procedimiento de firma electrónica. En la mayoría de los ordenamientos legales, la firma electrónica produce los mismos efectos jurídicos que la manuscrita respecto de los datos que se firman, pudiéndose, además, aportar como prueba en juicio.

La Administración Española está desarrollando un sistema de facturación sobre Internet basado en certificados de identificación y en el uso de firma electrónica para asegurar el no repudio por parte de su emisor. La Directiva Comunitaria habilita a los Estados Miembros a que puedan exigir que la firma electrónica avanzada de las facturas esté basada en un certificado reconocido y la cree un dispositivo seguro de creación de firmas.

#### AMPLIACIÓN DE SERVICIOS: DECLARACIÓN CENSAL, NOTIFICACIONES, CITA PREVIA

Según la normativa española (Real Decreto 1041/1990), los sujetos pasivos que vayan a comenzar en territorio español una o varias actividades empresariales o profesionales están obligados a presentar una declaración de alta en el censo de sujetos pasivos por el Impuesto sobre el Valor Añadido. Esta declaración de alta

FIGURA 8  
EL SISTEMA DE INTERCAMBIO DE FACTURACIÓN  
POR MEDIOS TELEMÁTICOS (SIFMT)



FUENTE: AEAT.

en el censo sirve, además, para solicitar el Número de Identificación Fiscal si no se dispusiera de él (personas jurídicas, comunidades de bienes...)

Esta normativa establece, además, que al presentar la declaración de comienzo en sus actividades, las entidades sujetas al Impuesto sobre Sociedades por obligación personal, así como las obligadas por si establecimiento permanente en España, acompañarán copia de la escritura o documento fehaciente de su constitución y de los estatutos sociales, así como certificación de su inscripción, cuando proceda, en cualquier registro público.

Estas normas deben ser adaptadas para permitir la presentación telemática de estas declaraciones.

Una posible solución para las entidades sujetas al Impuesto sobre Sociedades podría ser la de recibir, además del formulario censal, copia de la escritura o documento fehaciente de su constitución y de los estatutos sociales en formato electrónico. Estos inconvenientes no existen para los empresarios personas físicas, quienes podrán próximamente presentar telemáticamente sus declaraciones censales.

Además de su efecto dinamizador, es una demanda de la Comisión Europea. Entre

las medidas propuestas por ésta Comisión para el comercio on-line desde terceros países se incluye la posibilidad de realizar por vía electrónica todos los procedimientos relativos al registro y al depósito de las declaraciones. Así se ha recogido en la propuesta de directiva del IVA para el Comercio Electrónico.

La posibilidad de notificar a través de Internet constituirá un elemento activador de la Administración Electrónica. Junto a la identificación electrónica y ventanilla única electrónica es uno de los proyectos horizontales más importantes. El valor añadido que proporcionará este proyecto es lo que permitirá que sea la Administración quien inicie el proceso transaccional.

La Ley General Tributaria dispone que en los procedimientos de gestión, liquidación, comprobación, investigación y recaudación de los diferentes tributos, las notificaciones se practicarán por cualquier medio que permita tener constancia de la recepción, así como de la fecha, la identidad de quien recibe la notificación y el contenido del acto notificado.

La notificación se practicará en el domicilio o lugar señalado a tal efecto por el interesado o su representante. Cuando ello no fuere posible, en cualquier lugar adecuado a tal fin, y por cualquier medio conforme a lo dispuesto en el apartado anterior.

En el supuesto de rechazo, la Ley dispone que cuando el interesado o su representante rechacen la notificación, se hará constar en el expediente correspondiente las circunstancias del intento de notificación, y se tendrá la misma por efectuada a todos los efectos legales.

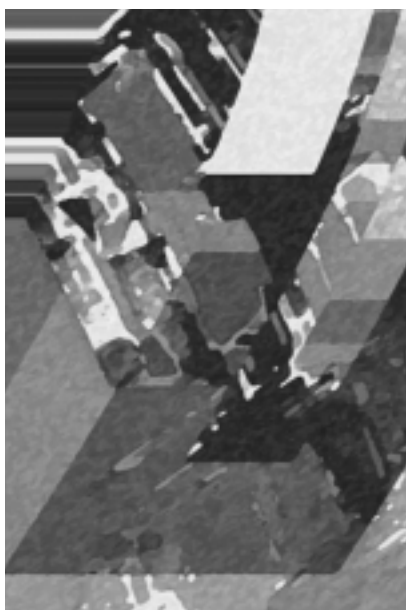
A fin de hacer posible la notificación por medios electrónicos se ha añadido un nuevo párrafo al artículo 5, de la Ley General Tributaria con el texto siguiente:

«Para que la notificación se practique utilizando medios telemáticos se requerirá que el interesado haya señalado dicho medio como preferente o consentido expresamente su utilización, identificando además la dirección electrónica correspondiente, que deberá cumplir con los requisitos reglamentariamente establecidos. En estos casos, la notificación se entenderá practicada a todos los efectos legales en el momento en que se produzca el acceso a su contenido en la dirección electrónica. Cuando, existiendo constancia de la recepción de la notificación en la dirección electrónica, transcurrieran diez días naturales sin que se acceda a su contenido, se entenderá que la notificación ha sido rechazada con los efectos previstos en el apartado 5 de este artículo, salvo que de oficio o a instancia del destinatario se compruebe la imposibilidad técnica o material del acceso».

Algunas notas características reflejadas en este precepto son:

■ Además de modificarse la Ley General Tributaria se ha modificado la Ley de Procedimiento Administrativo con idéntico texto. Se trata de un texto válido y aplicable para toda la Administración.

■ Se exige consentimiento del interesado. Este precepto se ajusta a la Ley de Procedimiento Administrativo que dispone que, cuando sea compatible con los medios técnicos de que dispongan las Administraciones Públicas, *los ciudadanos podrán relacionarse* con ellas para ejercer sus derechos a través de técnicas y medios electrónicos, informáticos o telemáticos con respecto de las garantías y requisitos previstos en cada procedimiento.



Es más, el Real Decreto 263/1996 que desarrolla la Ley de Procedimiento Administrativo dispone que las comunicaciones y notificaciones efectuadas a través de los medios serán válidas siempre que se cumpla entre otras condiciones la de que en los supuestos de comunicaciones y notificaciones dirigidas a particulares, que éstos hayan señalado el soporte, medio o aplicación como preferente para sus comunicaciones con la Administración General del Estado en cualquier momento de la iniciación o tramitación del procedimiento o del desarrollo de la actuación administrativa. El señalamiento debería efectuarse para cada Administración.

■ No exige el uso de un protocolo de transporte determinado ya sea HTTPS, correo electrónico o cualquier otro. Establece el término genérico de dirección electrónica.

■ La recepción del contenido del acto se entenderá producida a todos los efectos legales en el momento en que se produzca el acceso a su contenido en la dirección electrónica. Es decir requerirá que el destinatario descifre el mensaje.

■ En caso de que, existiendo constancia de la recepción de la notificación en la dirección electrónica, transcurrieran diez días naturales sin que se acceda a su contenido, se entenderá que la notificación ha sido rechazada por lo que se considerará por efectuada a todos los efectos

legales. El principio de recepción efectiva cede ante el principio de puesta a disposición si transcurridos diez días desde la misma no se ha accedido a su contenido.

Para que sea una solución válida para cualquier Administración, la dirección electrónica debería residir en un tercero de confianza, que actuaría como depositario de las direcciones electrónicas administrativas.

Tal como se describe en el figura 9, el procedimiento que se está desarrollando en la AEAT se basa en tecnología Web y no en correo electrónico.

Corresponderá al administrado acceder a su dirección electrónica, para lo cual deberá firmar electrónicamente una solicitud de acceso, adjuntándola su petición de acceso, la firma electrónica y su certificado de identificación.

El servidor Web dónde resida su dirección electrónica realizará la verificación de la firma electrónica y dará acceso a su buzón, que contendrá las diferentes notificaciones y comunicaciones que la Administración haya generado.

En el caso de que el buzón resida en el servidor de un tercero de confianza, el contenido de estas notificaciones y comunicaciones se almacenará en modo cifrado. El cifrado se realizará con la clave pública del destinatario, aunque por razones de eficiencia se utilizará una clave simétrica que, a su vez, habrá sido encriptada con la clave pública del destinatario.

Para que éste pueda conocer su contenido, descargará un applet de Java que además de contener la notificación/comunicación permitirá recuperar la clave simétrica de cifrado.

En el ordenador del administrado se descifrá, en primer lugar, la clave simétrica que permitirá descifrar el contenido de la notificación/comunicación, utilizando la clave privada del destinatario.

Una vez descifrado el mensaje, se generará un acuse de recibo que será transmitido al servidor donde resida la dirección electrónica del administrado.

## IMPLANTACIÓN DE PROYECTOS HORIZONTALES

Se denomina proyecto horizontal al que puede ser válido para cualquier Administración. Este tipo de soluciones tiene una gran capacidad para impulsar la Administración Electrónica. Algunos ejemplos son: identificación electrónica, domicilio electrónico y ventanilla única.

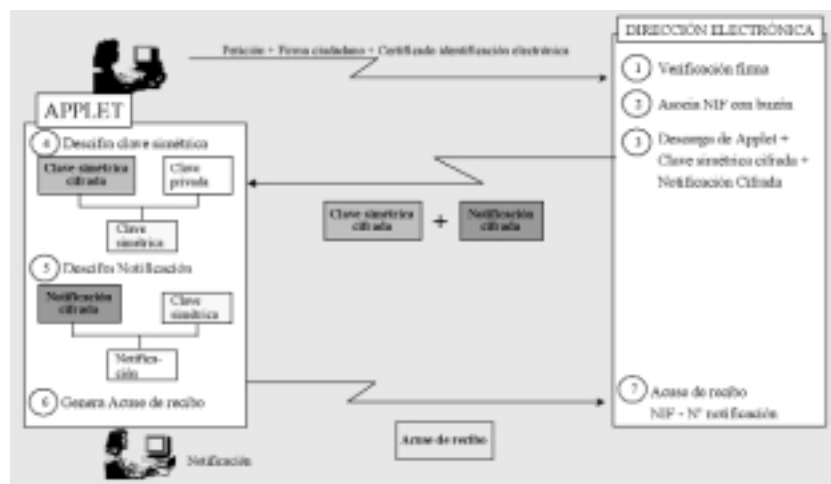
**La identificación electrónica** resuelve el problema de la autenticación. Se basa en certificados de identificación expedidos por una autoridad de certificación que, además de permitir verificar la firma electrónica, permiten identificar a su titular.

Contienen su identificación personal, su clave pública y la firma electrónica de la autoridad de certificación que ha expedido el certificado. El Real Decreto Ley de firma electrónica define al certificado reconocido como el que contiene, entre otros datos, la identificación del prestador de servicios que expide el certificado, la firma electrónica avanzada del prestador de servicios de certificación que expide el certificado, la identificación del signatario, los datos de verificación de firma y el período de vigencia del mismo.

El artículo 81 de la Ley 66/1997 de Medidas Fiscales Administrativas y de Orden Social regula la prestación de servicios de seguridad por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre para las comunicaciones a través de técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos. Faculta a la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT) para la prestación de los servicios técnicos y administrativos necesarios para garantizar la seguridad, validez y eficacia de la emisión y recepción de comunicaciones y documentos a través de técnicas y medios electrónicos informáticos y telemáticos (EIT) en las relaciones que se produzcan entre las personas físicas y jurídicas con la Administración General del Estado (AGE) y los organismos públicos vinculados o dependientes de ella.

Posteriormente se aprobó el Real Decreto Ley de firma electrónica incluso antes de que se aprobara la correspondiente directiva. (Real Decreto-Ley 14/1999, de 17 de septiembre, sobre firma electrónica). Este

FIGURA 9  
NOTIFICACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN A TRAVÉS DE INTERNET



FUENTE: AEAT.

Real Decreto-ley regula el uso de la firma electrónica, al reconocimiento de su eficacia jurídica y la prestación al público de servicios de certificación.

Aunque la prestación de servicios de certificación no está sujeta a autorización previa y se realiza en régimen de libre competencia, sin que quepa establecer restricciones para los servicios de certificación que procedan de alguno de los Estados miembros de la Unión Europea también se indica que se podrá supeditar por la normativa estatal o, en su caso, autonómica el uso de la firma electrónica en el seno de las Administraciones públicas y sus entes públicos y en las relaciones que con cualesquiera de ellos mantengan los particulares, a las condiciones adicionales que se consideren necesarias, para salvaguardar las garantías de cada procedimiento.

La falta de desarrollo reglamentario ha imposibilitado la utilización por parte de la Administración de otras autoridades de certificación en España.

Para ajustar el contenido del Decreto Ley a la Directiva Comunitaria sobre la Firma Electrónica se han reformado ciertos aspectos del texto y su promulgación se va a tramitar como ley ordinaria y no por el procedimiento de convalidación. Existe ya un borrador de anteproyecto

de ley que incluye también el marco legal para el desarrollo del Documento Nacional de Identidad electrónico, que permitirá la acreditación, tanto física como electrónica de un ciudadano. La acreditación telemática podrá utilizarse no sólo ante la Administración sino también con particulares y con empresas. La promulgación de esta norma deberá, además, dar paso al reconocimiento de otras autoridades de certificación por la Administración.

**El domicilio electrónico** es el segundo proyecto horizontal que quisiera destacar. Permitirá que sea la Administración quién pueda dirigirse al administrado. Las transacciones podrán realizarse en los dos sentidos: Administrado → Administración y Administración → Administrado.

Como ha quedado expuesto anteriormente tanto la Ley de Procedimiento Administrativo como la Ley General Tributaria han sido modificadas para dar cobertura a la notificación telemática, pero es necesario realizar un desarrollo reglamentario.

**La ventanilla única** constituye otro proyecto horizontal importante. La ventanilla única debe permitir resolver mediante una única transacción los diferentes trámites que requieren las Administraciones para que el administrado pueda realizar o conseguir determinada operación.

Así, por ejemplo, el proyecto CIRCE que impulsa la Dirección General de la Pequeña y Mediana Empresa permitirá resolver electrónicamente los distintos trámites exigidos por el registro Mercantil, la Agencia Estatal de Administración Tributaria, la Seguridad Social, Consejería de Hacienda de la Comunidad Autónoma, Ayuntamiento. Otro ejemplo lo constituye la ventanilla única empresarial.

Una operación puede implicar la realización de trámites con más de una Administración. Lo deseable sería que todas las Administraciones implicadas estuviesen preparadas para que los administrados puedan realizar los trámites correspondientes por medios telemáticos. Pero si además en lugar de tener que conectarse con cada servidor Web para realizar cada trámite se pudiese acceder a los distintos servidores Web mediante única transacción, el valor añadido que se proporcionaría al ciudadano sería mayor.

Un estudio reciente para conocer las expectativas del usuario de la Web de la AEAT ha puesto de manifiesto que los administrados no son grandes conocedores de las páginas Web que ofrecen las Administraciones, que lo que buscan es funcionalidad, y que sus visitas se realizan esporádicamente. Por lo tanto, desde el punto de vista del usuario, instrumentos como portal único o ventanilla única son muy necesarios en el ámbito de la Administración.

Uno de los trámites que se pueden evitar es la solicitud de certificados tributarios por parte de los administrados.

La disposición adicional cuarta de la Ley 40/98 (Ley del IRPF) prevé el suministro de información tributaria por medios telemáticos e informáticos a favor de las Administraciones Públicas para el desarrollo de las funciones que tengan encomendadas.

La AEAT para evitar la solicitud directa de certificados por parte de los interesados permite a las Administraciones, que exigen la aportación de estos certificados, realizar su petición en nombre de los administrados a través de Internet.

● ● ● ● ● ● ● ●

## CONCLUSIÓN

La presencia telemática de la Administración Tributaria es importante en cuanto a número de servicios y del uso de los mismos. El número de usuarios que hacen uso de los servicios personalizados es todavía escaso, aunque algunos lo realizan a través de terceros. Quedan, sin embargo, por desarrollar algunos servicios por Internet.

Se espera un crecimiento en la demanda de servicio de los usuarios especialmente si se implantan determinados proyectos horizontales como la identificación electrónica, el domicilio electrónico y la ventanilla única y otros elementos dinamizadores.

Es necesario adaptar, en determinados casos, la normativa existente para dar soporte legal a las posibilidades que ofrece Internet.