

El uso de las TIC en la aplicación de los tributos: especial referencia a la información y asistencia a los obligados tributarios

Use of ICT in the application of taxes: special reference to information and assistance to taxpayers

ROSIBEL PÉREZ DÍAZ¹
Universidad de Salamanca (España)

Sumario: 1. Introducción; 2. La Administración Tributaria y las TIC; 3. Importancia de facilitar información y asistir a los obligados tributarios; 4. El uso de las TIC en las actuaciones de la información y asistencia a los obligados tributarios; 5. Publicación de textos actualizados de normas tributarias y de la doctrina administrativa de mayor trascendencia; 6. Conclusiones; 7. Referencias bibliográficas.

Resumen: El uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la Administración tributaria tiene una especial trascendencia en la aplicación de los tributos, especialmente en materia de información y asistencia a los obligados tributarios. En este contexto, la AEAT en afán de modernizarse y prestar un mejor servicio de información y asistencia a los obligados tributarios en el cumplimiento de su deber, puso en marcha el desarrollo del portal virtual de la Agencia y su sede electrónica, a través de la cual se prestan numerosos servicios, tanto de información como de asistencia y con los cuales se beneficia la Administración tributaria así como los contribuyentes.

Palabras-clave: Administración tributaria, TIC, Información, asistencia.

Abstract: The use of Information and Communication Technologies (ICT) in the Tax Administration has a special importance in the application of taxes, especially in terms of information and assistance to taxpayers. In this context, the AEAT, in its efforts to modernize and provide a better information service and assistance to taxpayers in the performance of their duties, launched the development of the virtual portal of the Agency and, in particular, Information and assistance and which benefits both the tax administration and taxpayers.

Keywords: Tax administration, ICT, Information, assistance

1. Introducción

El uso de las Nuevas Tecnologías en todos los ámbitos y sectores de la sociedad, ha sido de gran avance para el desarrollo de la misma, denominada esta, como Sociedad de la Información y la Comunicación. Dichas tecnologías, en general, y las llamadas tecnologías de la información y la comunicación (en adelante, TIC) en particular, vienen integrándose en los últimos años de forma imparable en todos los ámbitos de la sociedad y así en las Administraciones Públicas.

¹ Doctoranda en el área de derecho financiero y tributario, en el programa de Doctorado: Administración Hacienda y Justicia en el Estado Social, Universidad de Salamanca.

Las principales reformas legislativas llevadas a cabo en este campo, han tenido su origen en la elaboración y modificación de leyes, decretos y demás documentos normativos, destinadas a adaptar a los entes y Administraciones Públicas a las nuevas directrices exigidas por los cambios económicos, sociales, culturales, etc., que trae consigo el uso de las TIC.

En la Administración tributaria, las TIC han sido pioneras en las relaciones entre la Administración y los obligados tributarios en las últimas décadas, tanto en la información y asistencia facilitada a los obligados tributarios como en la presentación de declaraciones tributarias, así también, como instrumento del pago electrónico de los tributos o de presentación de reclamaciones y sugerencias o de recursos; todo ello en el marco de los preceptos del artículo 45 de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común (LRJPAC) el cual disponía que «las Administraciones Públicas impulsarán el empleo y aplicación de técnicas y medios telemáticos para el desarrollo de su actividad y el ejercicio de sus competencias», del artículo 96 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria (LGT), al disponer que «la Administración Tributaria promoverá la utilización de técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos necesarios para el desarrollo de sus actividad y el ejercicio de sus competencias, con las limitaciones que la Constitución y las Leyes establezcan», la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, (LAECS) que reconoció el derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con la Administraciones, y la actual Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, (LPACAP) que acoge entre otros el derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas².

En este sentido, las TIC se convierten en una herramienta inestimable en la gestión de la Administración Tributaria. Así lo recoge la LGT, al señalar en su Exposición de Motivos que, además de «reforzar la garantía de los contribuyentes y la seguridad jurídica», otro de los objetivos de dicha norma es «posibilitar la utilización de las nuevas tecnologías y modernizar los procedimientos tributarios».

Por otra parte, el actual sistema tributario español se caracteriza por numerosas obligaciones que recaen sobre un gran número de obligados tributarios, que han ido creciendo a lo largo del tiempo dada la generalización de la autoliquidación en el sistema de gestión tributaria, además de los numerosos deberes de información tributaria existentes; de modo que los obligados tributarios se convierten en colaboradores necesarios de la Administración tributaria en la aplicación del sistema tributario³.

Asimismo, los obligados tributarios, para dar cumplimiento a las obligaciones tanto formales como materiales, en la mayoría de los casos tienen que conocer, interpretar y aplicar las complejas y cambiantes normativas jurídicas, por lo que el legislador los ha compensado con la reducción de las actividades administrativas con una sólida presentación de los deberes de información y asistencia, facilitada en gran medida, a través de los medios electrónicos.

En esta misma línea, el artículo 34 de la LGT señala como uno de los derechos de los obligados tributarios, el derecho a ser informado y asistido por la Administración Tributaria sobre el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. Por su parte, el artículo 85.1 de la misma ley establece que «la Administración deberá prestar a los obligados tributarios la necesaria información y asistencia acerca de sus derechos y

² Al respecto, es preciso señalar que la Ley 39/2015, entre otras, deroga la Ley 30/1992 y la Ley 11/2007 de 22 de junio.

³ Al respecto, señala ROVIRA que «a través de la generalización de la autoliquidaciones y demás deberes formales, los obligados tributarios se han convertido en los principales gestores del actual sistema tributario». (ROVIRA FERRER, «La información y la asistencia en la Administración tributaria electrónica: Ventajas e inconvenientes de las TIC». En: «Administración electrónica tributaria», 2011, pág. 56).

obligaciones» lo que precisa en mayor medida en el artículo 62 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 prever 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 otro lado, el apartado segundo del artículo 85 y los artículos 63 y 64 del RGGIT, dedicados a la información y a la asistencia tributaria, indican entre otras cosas, que la información y asistencia tributarias se realizará a través de las siguientes actuaciones: publicación de textos actualizados de normas tributarias y de la doctrina administrativa de mayor trascendencia, envíos de comunicaciones, contestaciones a consulta escritas, actuaciones previas de valoración, asistencia a los obligados tributarios en la realización de declaraciones, autoliquidaciones y comunicaciones tributarias, contestación a solicitudes de información presentadas por los obligados tributarios, incluidas aquellas relativas a retenciones, ingresos a cuenta o repercusiones. El citado reglamento dispone además, que la Administración tributaria, en general, ha de facilitar a los obligados tributarios programas informáticos de asistencia para la confección y presentación de declaraciones, autoliquidaciones y comunicaciones de datos, así como para el cumplimiento de cualquier otra obligación fiscal.

Así pues, para dar cumplimiento a una gran parte de dichas actuaciones, la Administración tributaria se apoya en el artículo 96 de la LGT, es decir, lo hace utilizando técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos, lo que además de permitir que la información se trate con mayor agilidad, permite la transmisión y procesamiento de la misma en tiempo real y desde cualquier lugar. De este modo, los obligados tributarios pueden conocer de forma inmediata la respuesta o contenido que necesitan, en tanto que la Administración puede contar con información oportuna y confiable e indispensable para el logro de sus objetivos, todo ello gracias a que las TIC permiten llevar controles más eficientes, facilitando la programación de actividades y toma de decisiones.

Al respecto, es de nuestro interés resaltar que la Administración tributaria ha destacado entre todas las Administraciones por su desempeño con las TIC, de modo que una de las características de la Administración tributaria española es su modernidad y su posición pionera en el ámbito de la e-administración, por lo que ha recibido varios premios a nivel nacional e internacional⁴.

2. La Administración Tributaria y las TIC

Además de desarrollar los servicios tributarios ofrecidos a través de internet, la Administración Tributaria se ha centrado en potenciar el acceso a los nuevos medios y a la participación electrónica de los contribuyentes (SERRANO ANTÓN, 2010, pág. 159). Por tal motivo, ésta se ha decidido a la consecución de tres objetivos fundamentales: la simplificación y potenciación del acceso a los nuevos medios por los obligados tributarios, el fomento de la actuación electrónica y el aumento de las prestaciones de información y asistencia electrónica tributaria⁵.

⁴ A modo de ejemplo, la Agencia Estatal de la Administración Tributaria (AEAT) recibió el premio a la Excelencia en las Tecnologías de la Información en el año 2000, el premio e-Europe a la Agencia Tributaria en el 2003, el premio Computer World Honors Laureate. Laureate 2004, el premio a la mejor plataforma tecnológica de atención al ciudadano en el 2010. Página web de la (AEAT). http://www.agenciatributaria.es/AEAT.internet/Inicio/La_Agencia_Tributaria/Sala_de_prensa/Premios_obtenidos_por_la_Agencia_Tributaria/Premios_obtenidos_por_la_Agencia_Tributaria.shtml. (Fecha de consulta 1/12/2016).

⁵ (ROVIRA FERRER, «La inclusión digital en la Administración tributaria española», 2009, pág. 65).

La base del uso de las TIC en el seno de la Administración en su relación con los obligados tributarios se encuentra en el principio de eficacia en el servicio a los intereses generales, previsto en el artículo 103 de la Constitución Española (CE), el cual establece que « los principios básicos que deben prescindir la actividad de la Administración son los de servicio, eficacia, jerarquía, descentralización y coordinación». En este sentido, las TIC permiten sin duda, agilizar la tramitación de los procedimientos, a la vez que facilitan una mayor transparencia de los mismos, al simplificar el acceso a los obligados tributarios de su estado de tramitación.

Por otro lado, el artículo 45 de la LRJPAC ha sido el precepto sobre el que descansa el proceso de incorporación de las técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas en el ámbito jurídico de la Administración Pública, así como en sus relaciones con los ciudadanos. El citado artículo bajo el título «incorporación de medios técnicos», se dividía en 5 apartados, sin embargo, sólo los dos primeros contemplaron de forma expresa el impulso de las TIC. Así, el primer apartado señaló con carácter general, que «las Administraciones Públicas, impulsarán el empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos, para el desarrollo de sus actividades y el ejercicio de sus competencias, con las limitaciones que a la utilización de estos medios establecen la Constitución y las Leyes». En la misma línea, el apartado segundo establecía que «los ciudadanos podrán relacionarse con la Administración para ejercer sus derechos a través de técnicas y medios electrónicos informáticos o telemáticos con respecto a las garantías y requisitos en cada procedimiento».

Por su parte, la LGT introduce la principal regulación de la utilización de las TIC en su artículo 96, con el título, «Utilización de tecnologías informáticas y telemáticas». Según señala esta norma en su exposición de motivos, con su aplicación se pretenden conseguir básicamente los objetivos siguientes, reforzar las garantías de los contribuyentes y la seguridad jurídica, impulsar la unificación de criterios en la actuación administrativa, posibilitar la utilización de las nuevas tecnologías y modernizar los procedimientos tributarios, establecer mecanismos que refuercen la lucha contra el fraude, el control tributario y el cobro de las deudas tributarias y disminuir los niveles de litigiosidad tributaria. De modo que el uso de las tecnologías, previsto en el artículo 96 en las relaciones entre la Administración tributaria y los obligados tributarios tiene una especial trascendencia en materia del deber administrativo de información y asistencia, así como en los demás procedimientos tributarios.

Así también, la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP), reconoció el derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas, aquello que conllevaba a que estas estén obligadas a dotarse de los medios y sistemas necesarios para que dicho derecho pueda ejercerse por tales medios.

Por otro lado, no podemos dejar de hacer referencia a la actual Ley del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, 39/2015 (LPACAP), la cual deroga la LAECSP y la LRJPAC, citada anteriormente. Esta ley, entre otros, regula el derecho de los ciudadanos a relacionarse por medios electrónicos con las Administraciones, si bien, el derecho viene delimitado subjetivamente por referencia, ya no específicamente a los ciudadanos, sino a las personas (artículo 13) o a «quienes de conformidad con el artículo 3, tienen capacidad de obrar ante las Administraciones», así como los derechos de los interesados en el procedimiento administrativo previsto en su artículo 53.

Interesa resaltar, en este aspecto, que el derecho de las personas a comunicarse electrónicamente con la Administración, en algunos casos se transforma en obligación. En concreto, conforme al artículo 14.2 de la citada LPACAP, estarán obligados a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas «en todo caso» y «al menos» los siguientes sujetos: a) las personas jurídicas; b) las entidades sin personalidad jurídica; c) quienes ejerzan una actividad profesional para la que se requiera colegiación

obligatoria y, en todo caso los notarios y registradores de la propiedad y mercantiles, para los trámites y actuaciones que realicen con las Administraciones Públicas en ejercicio de dicha actividad profesional; d) quienes representen a un interesado que esté obligado a relacionarse electrónicamente con la Administración; e) empleados de las Administraciones Públicas para los trámites y actuaciones que realicen con ellas por razón de su condición de empleado público.

En definitiva, la introducción de las TIC en el ámbito tributario ha supuesto un nuevo modelo de funcionamiento, en el que ha surgido una Administración más abierta y comunicativa, que al proveer más información sobre sus funciones y sus competencias, y al obtener una mayor agilización en sus trámites, has alcanzado una trascendental cercanía con los obligados tributarios. Como bien señalan DELGADO GARCÍA & OLIVER CUELLO, (2006), una Administración que trabaja mejor y cuesta menos.

3. Importancia de facilitar información y asistir a los obligados tributarios

El principal objetivo de la Agencia Estatal de la Administración Tributaria es la aplicación efectiva del sistema tributario estatal y aduanero, además de recaudar otros recursos que se le encomienden por ley o por convenio de otras Administraciones Públicas o de la Unión Europea. El actual sistema tributario, por su parte, está caracterizado por las numerosas obligaciones que recaen sobre un gran número de obligados tributarios que se han incrementado con el tiempo dada la generalización de la autoliquidaciones en el sistema de gestión tributaria así como también, los numerosos deberes de información tributaria existentes. Así pues, los obligados tributarios se convierten en colaboradores necesarios de la Administración tributaria en la aplicación del sistema tributario.

Cabe resaltar en este punto, que el cumplimiento de las obligaciones materiales y formales por parte de los obligados tributarios implica, en la mayoría de los casos, la interpretación y aplicación de las complejas normas jurídicas, Por lo que los obligados tributarios que carezcan de los conocimientos sobre las normas tributarias y sus terminologías, se ven en la necesidad de buscar asesoramiento fiscal, lo cual puede significar un costo elevado para dichos obligados tributario. Ante esta realidad, la CE en su artículo 9.3, prevé el principio de seguridad jurídica, así como el principio de que la Administración ha de servir al ciudadanos (artículo 103), por lo que en cumplimiento de estos principios así como en el del deber de informar y asistir a los obligados tributarios recogido en el artículo 85 de la LGT, la Administración tributaria debe proporcionar a los obligados tributarios la necesaria información y asistencia en relación con sus derechos y deberes.

Siguiendo a DELGADO GARCÍA & OLIVER CUELLO (2004, pág. 29), la correcta aplicación de los tributos depende en gran medida, de que los obligados tributarios estén debidamente informados y asistidos y así puedan cumplir sus obligaciones y ejercer sus derechos. Por tanto, es más fácil para un obligado tributario cumplir con sus obligaciones tributarias cuando cuenta con la asistencia y la información adecuada sobre sus obligaciones, así como ejercer su derecho cuando tiene pleno conocimiento de los mismos.

En definitiva, informar y asistir al obligado tributario, además de constituir una misión básica de una Administración moderna, coadyuvan decididamente a un mayor cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias de los mismos.

4. El uso de las TIC en las actuaciones de la información y asistencia a los obligados tributarios

La actual LGT ha aportado grandes novedades y una de ellas has sido la introducción del concepto de «Aplicación de los tributos», dentro del cual no solo se comprende la gestión tributaria en sentido amplio a que hacía referencia el antiguo artículo 90 de la Ley General Tributaria del 1963, sino que va más allá, abarcando todo los proceso tributario, tal como lo contempla el artículo 83.1 de la actual LGT cuando establece que «la aplicación de los tributos comprende todas las actividades administrativas dirigidas a la información y

asistencia a los obligados tributarios y a la gestión, inspección y recaudación, así como las actuaciones de los obligados tributarios en el ejercicio de sus derechos o en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias».

En relación a la información y la asistencia a los obligados tributarios la LGT contempla tal actividad como un deber de la Administración tributaria, concretamente prevé en su artículo 85.1 que «la Administración deberá prestar a los obligados tributarios la necesaria información y asistencia acerca de sus derechos y obligaciones». Además, entre los derechos del contribuyente, recogidos en el artículo 34.1 de la citada ley, se encuentra el derecho a ser informado y asistido por la Administración tributaria sobre el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias

Por otro lado, en cumplimiento de lo previsto en el artículo 96 de la LGT, muchas de las disposiciones que regulan los deberes de información y asistencia prevén su presentación de forma electrónica, (a modo de ejemplo, las publicaciones relacionadas con la normativa tributaria y la doctrina administrativa de mayor trascendencia, las de contestaciones a las solicitudes de información tributaria – artículo 63 del RGGIT, comunicaciones, suministro de texto íntegro de consultas o resoluciones, información a través de oficinas abiertas al público, acceso a base informatizada – artículo 87 de la LGT, o la presentación de consultas tributarias en el artículo 66.5 del citado reglamento. Asimismo, el artículo 78 del RGGIT, prevé el uso de las TIC en el deber de asistencia con carácter general.

En este aspecto, el segundo apartado del mencionado precepto señala que «la asistencia para el cumplimiento de las obligaciones tributaria se podrá ofrecer por vía telemática» siendo la Administración tributaria quien determine en función de los medios, la tecnología aplicable en cada caso. Asimismo, el apartado tres señala que «el uso de tales medios deberá procurar alcanzar el mayor número de obligados tributarios». Para ello, los programas de ayuda y 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 disponible.

En esta misma línea, y como apunta LINARES GIL (2011, pág. 95), para el desarrollo de las actividades de asistencia a los obligados tributarios, la Administración tributaria podrá establecer servicios automatizados (artículo 84.3 RGGIT), tales como:

- La identificación telemática ante las entidades colaboradoras en la recaudación⁶
- La participación en procedimiento de enajenación forzosa
- La puesta a disposición de registros electrónicos de apoderamiento o representación

De modo que, la utilización de dichos medios electrónicos, informáticos y telemáticos, además de permitir que la información se trate con mayor agilidad, permite la transmisión y procesamiento de la misma en tiempo real y desde cualquier lugar. De este modo, los obligados tributarios pueden conocer de forma inmediata la respuesta o contenido que necesitan, del mismo modo que la Administración puede contar con información oportuna y confiable e indispensable para el logro de sus objetivos, ya que el uso de las TIC permite llevar controles más eficientes y a la vez facilita la programación de actividades y toma de decisiones. En concreto, el apoyo tecnológico se convierte en pieza básica en la prestación

⁶ Al respecto, la Resolución de 3 de junio de 2009, de la Dirección General de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, sobre asistencia a los obligados tributarios y ciudadanos en su identificación telemática ante las Entidades colaboradoras con ocasión de tramitación de procedimientos tributarios y en particular, para el pago de deudas por el sistema de cargo en cuenta o mediante la utilización de tarjetas de crédito o débito, aprueba y ordena la publicidad de tratamiento de la información para que la AEAT facilite a las entidades colaboradoras en la gestión recaudatoria la identificación telemática de aquellos obligados tributarios y personas que así lo soliciten con ocasión del cumplimiento de obligaciones tributarias y aduaneras, o en el curso de algún procedimiento tributario.

de las actuaciones que componen el deber de información y asistencia a los obligados tributarios.

Al respecto, señala VALENCIA ALONSO (1994, Pág. 121) que «sólo un adecuado, racional e integrador proceso de tratamiento de toda la información referida a cada contribuyente posibilita el que esta asistencia pueda resultar completa y satisfactoria», por lo que desde nuestro punto de vista, la Administración tributaria es consciente del potencial que representa el uso de las TIC para dar cumplimiento a los deberes de información y asistencia⁷. Es por ello, que la Administración tributaria ha convertido el uso de las TIC en uno de los principales retos administrativos.

En este contexto, la Agencia Estatal de la Administración Tributaria (AEAT) en afán de modernizarse para prestar un mejor servicio de información y asistencia a los obligados tributarios y el cumplimiento de su deber, puso en marcha el desarrollo del portal virtual de la Agencia y en especial su sede electrónica, a través de la cual presta numerosos servicios tanto de información como de asistencia. Al respecto, es importante señalar que la sede electrónica se debe regir por una serie de principios, como son: principios de publicidad oficial, responsabilidad, calidad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad. Además de que el establecimiento de una sede electrónica, de acuerdo al artículo 38 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público con el artículo (LRJSP) «conlleva la responsabilidad del titular respecto de la integridad, veracidad, y actualización de la información y los servicios que pueda accederse a través de la misma» De modo, que entre otras cosas, la comunicación o servicios prestados a través de la sede electrónica estarán garantizados con trascendencia jurídica

Así también, se puede observar en la actual carta de servicios electrónicos de la AGEAT, la cual indica entre otros servicios que, la información solicitada por correo electrónico se atenderá en un plazo máximo de 5 días hábiles, se actualizará diariamente la Base de datos documental de la normativa relacionada con los Ministerios de Hacienda y Administraciones Públicas y de Economía y Competitividad.

Por todo lo antes expuesto, coincidimos con DELGADO GARCÍA & OLIVER CUELLO (2004) cuando señalan que el uso de las tecnologías de la información en el ámbito de la información y asistencia a los obligados tributarios aporta indudables ventajas tanto para la Administración como para el obligado tributario. Para este último, supone en primer lugar, tener la oportunidad de realizar las peticiones de solicitar la información o la asistencia sin tener que desplazarse a una oficina física, por lo que ahorraría tiempo y dinero, además de evitar riesgo en el tráfico. En segundo lugar, la respuesta por parte de la Administración ante su petición de información y asistencia sea más rápida y, en consecuencia, se le facilite aún más el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. Finalmente mejora la satisfacción de los contribuyentes.

Por el otro lado, para la Administración, en primer lugar, prevé reducir los recursos materiales y humanos destinados a informar y asistir al obligado tributario, además de ahorrar espacio físico y mejorar el tiempo de respuesta. En segundo lugar, la Administración obtiene un mayor número de información, especialmente, a través de la recepciones de declaraciones, en un menor tiempo. En tercer lugar, en relación al punto anterior, la Administración puede obtener un mayor control sobre la información y así usarla de forma más eficaz. Finalmente la Administración potencia al cumplimiento voluntario, en el tiempo requerido y correcto de las obligaciones tributarias.

En este contexto, conviene hacer referencia al Programa IMFORMA, el cual es una base de datos de la Agencia Tributaria que contiene en formato pregunta- respuestas, los principales criterios de aplicación de la normativa tributaria. Este programa entro en funcionamiento el 1 de mayo de 1991 de la mano de la Subdirección General de Información

⁷ Al respecto, señala ROVIRA que el área que se ha visto más beneficiada por la incorporación de las TIC en la Administración tributaria ha sido la concerniente a los deberes de información y asistencia (ROVIRA FERRER, 2009), ob. cit.,pág.73

y Asistencia Tributaria del Departamento de Gestión tributaria. Con dicho programa los contribuyentes pueden acceder al conjunto de información que el mismo contiene referente a la aplicación del sistema tributario, tanto en materia de conceptos impositivos como en el ámbito de los procedimientos de gestión tributaria. De modo que con el mismo se ha pretendido ofrecer una mayor información a los contribuyentes.

De acuerdo con ROVIRA, el programa INFORMA genera múltiples beneficios tanto para la Administración como para los contribuyentes, a modo de ejemplo, para estos últimos (genera el acceso inmediato, ininterrumpido y detallado a la información que resulte de interés), para las Administraciones permite proporcionar una contestación rápida y correcta a las cuestiones planteadas por los contribuyentes, además de garantizar la consecución de una homogeneidad de criterios entre las distintas Delegaciones o Administraciones tributarias, favoreciendo así el desarrollo de una constante comunicación entre los servicios centrales y territoriales de la AEAT.

Al respecto, afirman GARCIA & OLIVER que el programa INFORMA ha resultado ser una inestimable herramienta de trabajo y que progresivamente se ha ido dando acceso al mismo a diversas entidades ajenas a la AEAT (como son asociaciones de gestores y asesores fiscales, entidades financieras, universidades y otros entes públicos) y finalmente a los ciudadanos en general.

En base a todo ello se puede afirmar por tanto, que la actuación de la Administración tributaria se ha sido esencial puesto que además de haber implementado el uso de las TIC en la mayor parte de los procedimientos tributarios, también se ha encargado de fomentar su uso.

5. Publicación de textos actualizados de normas tributarias y de la doctrina administrativa de mayor trascendencia

El conocimiento de las normas vigentes es de suma importancia tanto para los obligados tributarios como para la Administración tributaria, por ello el Ministerio de Hacienda difundirá por cualquier medio, durante el primer trimestre del año, los textos actualizados de las normas estatales con rango de ley y real decreto en materia tributaria en los que se hayan producido variaciones tributarias respecto de los textos vigentes en el año precedente, así como una relación de todas las disposiciones tributarias que se hayan aprobado en dicho año. Además, tal información se puede difundir por internet de forma gratuita, así lo dispone la LGT en el artículo 86.1 y el RGGIT en el artículo 63.1⁸.

En esta misma línea, analizando el precepto del artículo 86.1 entendemos que al legislador utilizar el término « difundirá por cualquier medio » de modo más amplio, se está dando acogida a la utilización de las TIC, cuyo asentamiento con carácter general en la Administración tributaria, constituye uno de los objetivos que esta debe perseguir según el artículo 96 de la LGT. Con dichas publicaciones se pretende pues conservar la seguridad jurídica mediante el desarrollo de consolidación y recopilación del conjunto de modificaciones realizadas en materia tributaria. Y ello sin perjuicio de que deba hablarse, ya no solo de textos actualizados, sino también de textos consolidados que permitan tener conocimiento inmediato de las normas tributarias vigentes (CALVO VÉRGEZ, 2013). Así también, se pretende mejorar la información y asistencia a los contribuyentes e incrementar su seguridad jurídica, posibilitando un más fácil cumplimiento de las obligaciones tributarias⁹.

Por otro lado, en relación a la doctrina administrativa de mayor trascendencia, se incluyen tanto las contestaciones a consultas tributarias como las resoluciones económico-

⁸ En este aspecto, expone MORAGA, que «en la sociedad en la que vivimos, tanto el acceso a la información relevante como su correcta visualización son fundamentalmente en cualquier proceso de tomas de decisiones para que podamos participar con conocimiento de causa». (MORAGA, 2009), http://medialab-prado.es/article/ciudadanos_con_conocimiento_ciudadanos_en_movimiento. (consultado, 10/12/2016).

⁹ (Grupo Wolters Kluwer, 2007, pág. 354)

administrativas que el Ministerio de Economía y Hacienda considere de mayor trascendencia y repercusión. La difusión de dicha doctrina será de forma periódica. De modo que, el legislador no precisa el plazo para su publicación, ni tampoco prevé con que periodicidad se llevara a cabo la misma

Al respecto, interesa señalar que a través de la página web del Ministerio de Economía y Hacienda en el apartado denominado «Áreas Temáticas» existe otro de carácter específico dedicado a los tributos y estructurado, a su vez, en impuestos, tasa y contribuciones especiales. A través de dicho apartado se puede acceder a información relativa a: normativa general sobre los principales tributos; proyectos normativos; consultas tributarias emitidas por la Dirección General de Tributos; consultas tributarias sobre los régimen forales; modelos y formularios de los tributos gestionados por la Agencia Tributaria pudiéndose cumplimentar además las obligaciones fiscales a través de la sede electrónica, así como descargarse los programas de ayuda, etc.

6. Conclusiones

Como hemos podido analizar, la aplicación de los tributos abarca todo el proceso tributario, en donde la información y asistencia a los obligados tributarios ocupan un papel trascendental para el buen funcionamiento del sistema tributario, ya que su correcta y adecuada prestación es de vital importancia para que los obligados tributarios como colaboradores necesarios que son para la Administración tributaria puedan proceder de modo correcto en el ejercicio de sus derechos y en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

Al respecto, el uso de las TIC por la Administración tributaria para dar cumplimiento al deber de información y asistencia a los obligados tributarios ha traído consecuencias positivas tanto para la Administración tributaria como para los obligados tributarios. Dichas tecnologías han permitido innovar en las labores y servicios prestados por la Administración, además de facilitar la interconexión de la información haciendo así posible su reutilización.

En este contexto, la introducción de las TIC en el ámbito de la Administración tributaria ha supuesto un nuevo modelo de funcionamiento, en el que ha surgido una Administración más abierta y comunicativa, que al proveer más información sobre sus funciones y sus competencias, y al obtener una mayor agilización en sus trámites, has alcanzado una trascendental cercanía con los obligados tributario. Las TIC permiten que los obligados tributarios accedan a las diferentes prestaciones de la Administración, en cualquier momento y desde cualquier lugar, disminuyendo así los costes indirectos, y facilitando tanto la gestión Administrativa como la de los ciudadanos en el cumplimiento de sus deberes.

Referencias bibliográficas

- CALVO VÉRGEZ, J. (2013). El contenido de las principales actuaciones de información a los obligados tributarios en la LGT y en el RD 1065/2007, de 27 de julio: Principales actuaciones. *Anuario de la Facultad de Derecho (Universidad de Extremadura)*, Págs. 63-106.
- DELGADO GARCÍA, A. M., & OLIVER CUELLO, R. (2004). *El deber de información y asistencia a los obligados tribtarios*. Valencia: TIRANT LO BLANCH.
- DELGADO GARCÍA, A. M., & OLIVER CUELLO, R. (2006). Principales aplicaciones de internet a la Administración Tributaria. *Revista de Internet, Derechos y Política* (N.2), Págs.1-9.
- GRAELLS COSTA, J., RAMILO ARAUJO, M. C., & Instituto Nacional, d. A. (2013). *Ciudadanía y Administraciones en red: La Administración Pública Ante La Nueva Sociedad en Red*. Madrid, España.
- Grupo Wolters Kluwer. (2007). *Todo Procedimiento tributario*. Madrid: Edición fiscal CISS.

- LINARES GIL, M. I. (2011). *Administración electrónica*. Madrid: Ediciones Francis y Taylor, S.A.
- MORAGA, E. (2009). Ciudadanos con conocimiento, ciudadanos en movimiento. Acceso, reutilización y visualización de la información pública: herramientas estratégicas para la participación informada. *Conferencia de Eva Moraga como parte de las actividades del taller-seminario VISUALIZAR'09: datos públicos, datos en público*. Madrid.
- ROVIRA FERRER, I. (2009). «La inclusión digital en la Administración tributaria española». *Revista Técnica Tributaria* (No. 86), Págs. 54-80.
- ROVIRA FERRER, I. (2011). «La información y la asistencia en la Administración tributaria electrónica: Ventajas e inconvenientes de las TIC». En: «Administración electrónica tributaria». (UOC, Ed.) *Revista de Internet, Derecho y Política* (N.12), Págs. 55-65.
- SERRANO ANTÓN, F. (2010). La Administración electrónica en el ámbito tributario. En F. SERRANO ANTÓN, *Administración Electrónica Tributaria en Las Haciendas Locales* (pág. 159). Pamplona: Aranzadi, SA.
- VALENCIA ALONSO, F. (1994). Apoyo tecnológico a la función de asistencia e información al contribuyente, «Factores de éxito para la Administración del sistema tributario», XXVIII, Asamblea General del CIAT. *IEF*.