



UNIVERSITAT DE
BARCELONA



Derecho
Tributario y
Política
Fiscal

Papers de treball de Dret Tributari i Política Fiscal

Serie N. 5/2022

ISSN: 2696-8509



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

ESTRATEGIAS DE SIMPLIFICACIÓN EN EL PAGO DE LOS TRIBUTOS

RAFAEL OLAÑETA FERNÁNDEZ-GRANDE



SUMARIO: 1. INTRODUCCIÓN. 2. GESTIÓN TRIBUTARIA 3. RECAUDACIÓN 4. INSPECCIÓN 5. REVISIÓN 6. ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE 7. LAS RESISTENCIAS AL CAMBIO

RESUMEN:

El presente trabajo se orienta a explorar las posibles mejoras en la comunicación entre las Administraciones tributarias locales y los contribuyentes. Partiendo de la necesidad de racionalizar y simplificar buena parte de los procedimientos mediante los cuales Ayuntamientos y Diputaciones se comunican con la ciudadanía, se exponen tanto los problemas detectados como sus potenciales soluciones.

El autor aborda los ámbitos de gestión, recaudación, inspección y revisión tributarias, pero su análisis no se agota con la consideración de este esquema clásico. El punto de vista adoptado se basa más bien en la concepción integral de la actividad administrativa local en materia de tributos.

Con respecto al procedimiento de gestión, se comentan un seguido de problemáticas relativas a distintos impuestos locales. Una vez expuestas estas vicisitudes, se presentan distintas propuestas para prevenir el fraude fiscal o, lo que es más preciso, el incumplimiento por desconocimiento.

En los apartados relativos a la recaudación, inspección y revisión las estrategias que se plantean tienen en común el hecho de aprovechar, casi todas ellas, las ventajas de la digitalización. En este sentido, las herramientas son eminentemente electrónicas e involucran el uso de dispositivos hoy en día muy extendidos, como móviles u ordenadores.

Atendiendo el punto de vista integral explicado, se dedica un apartado particular a la atención al contribuyente, en el que también se desarrollan propuestas basadas en medios electrónicos. Finalmente, el último apartado ofrece una reflexión acerca de la resistencia interna al cambio, pues se considera una reacción natural por parte de los empleados de cualquier organización pública o privada y que vale la pena considerar en todo proceso de innovación.

PALABRAS CLAVE: Administración local, prevención, fraude fiscal, procedimiento de gestión, procedimiento de inspección, procedimiento de revisión, procedimiento de recaudación, atención al contribuyente, resistencia al cambio, comunicación clara.

ABSTRACT:

This paper aims to explore possible improvements in communication between local tax administrations and taxpayers. Based on the need to rationalise and simplify a large part of the procedures through which local councils and provincial councils communicate with citizens, both the problems detected and their potential solutions are presented.

The author deals with the areas of tax management, collection, inspection and review, but his analysis does not end with the consideration of this classic scheme. Rather, the point of view adopted is based on the integral conception of local administrative activity in tax matters.

With regard to the management procedure, a number of problems relating to different local taxes are discussed. Once these vicissitudes have been explained, various proposals are put forward to prevent tax fraud or, more precisely, non-compliance due to ignorance.

In the sections on collection, inspection and review, the strategies put forward have in common the fact that almost all of them take advantage of the benefits of digitalisation. In this sense, the tools are eminently electronic and involve the use of devices that are nowadays very widespread, such as mobiles or computers.

In keeping with the integral point of view explained above, a special section is devoted to taxpayer service, in which proposals based on electronic means are also developed. Finally, the last section offers a reflection on internal resistance to change. It is considered a natural reaction on the part of the employees of any public or private organisation and is worth considering in any innovation process.

KEYWORDS: Local administration, prevention, tax fraud, management procedure, inspection procedure, review procedure, collection procedure, taxpayer service, resistance to change, clear communication.

RESUM:

Aquest treball explora les possibles millores en la comunicació entre les administracions tributàries locals i els contribuents. Partint de la necessitat de racionalitzar i simplificar bona part dels procediments pels quals Ajuntaments i Diputacions es comuniquen amb la ciutadania, s'exposen tant els problemes detectats com les seves solucions potencials.

L'autor aborda els àmbits de gestió, recaptació, inspecció i revisió tributàries, però l'anàlisi no s'esgota amb la consideració d'aquest esquema clàssic. El punt de vista adoptat es basa més aviat en la concepció integral de l'activitat administrativa local en matèria de tributs.

Pel que fa al procediment de gestió, es comenten un seguit de problemàtiques relatives a diferents impostos locals. Un cop exposades aquestes vicissituds, es presenten diferents propostes per prevenir el frau fiscal o, sent més precisos, l'incompliment per desconeixement.

En els apartats relatius a la recaptació, la inspecció i la revisió les estratègies que es plantegen tenen en comú el fet d'aprofitar, gairebé totes, els avantatges de la digitalització. En aquest sentit, les eines són eminentment electròniques i involucren l'ús de dispositius avui dia molt estesos, com ara mòbils o ordinadors.

Atenent el punt de vista integral explicat, es dedica una secció particular a l'atenció al contribuent, on també es desenvolupen propostes basades en mitjans electrònics. Finalment, el darrer apartat ofereix una reflexió sobre la resistència interna al canvi, que es considera una reacció natural per part dels empleats de qualsevol organització pública o privada i que val la pena considerar en tot procés d'innovació.

PARAULES CLAU: Administració local, prevenció, frau fiscal, procediment de gestió, procediment d'inspecció, procediment de revisió, procediment de recaptació, atenció al contribuent, resistència al canvi, comunicació clara.

1. INTRODUCCIÓN

En el presente documento vamos a analizar supuestos concretos, en el ámbito de los tributos locales, en los que a mi juicio existe margen de mejora en relación a la “comunicación clara” y la simplificación en el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Me referiré no sólo a los clásicos ámbitos de gestión, recaudación, inspección y revisión tributaria, sino también, en un sentido amplio, a las relaciones con los contribuyentes y los aspectos organizativos internos de cualquier Administración tributaria local (Ayuntamiento o Diputación que actúa por delegación de un Ayuntamiento).

No voy a hablar de inteligencia artificial, ni de big data, ni de tecnología blockchain. Voy a hablar de medios al alcance de cualquier Administración tributaria y de cualquier ciudadano/a.

2. GESTIÓN TRIBUTARIA.

Con frecuencia, los que nos dedicamos al Derecho tributario, pensamos que todo el mundo sabe cuáles son sus obligaciones fiscales. Nada más lejos de la realidad. En este sentido, las Administraciones tributarias deberían invertir muchos más recursos, deberían hacer mucha más pedagogía, con la finalidad de que todos los obligados tributarios conociesen sus obligaciones fiscales. En consecuencia, como ya pone de manifiesto la primera parte del título de la última reforma fiscal (Ley de medidas de prevención y lucha contra el fraude fiscal ...)¹, deberían invertirse más recursos en prevención, en pedagogía, y de esa forma se gastaría menos en persecución del fraude. El ejemplo paradigmático por todos conocido es el de la sanidad: si se invirtiese más en prevenir enfermedades, se gastaría menos en curar enfermos.

Si concretamos un poco más lo que acabamos de decir podemos poner algunos ejemplos en relación a los tributos locales.

Empezando por el Impuesto sobre Bienes Inmuebles (en adelante, IBI), que se debe pagar cada año si se es propietario de un inmueble (piso, casa, terreno, etc.) en no pocas ocasiones

¹ Me estoy refiriendo a la Ley 11/2021, de 9 de julio

he escuchado como algunos ciudadanos confunden el IBI con el IVA (Impuesto sobre el valor añadido) tal vez por su “similitud fonética”. Pero no es sólo eso, pensemos que para alguien que ha vivido siempre o vive en un piso de alquiler, el IBI es un tributo que le resulta lejano, incluso desconocido, salvo que se le repercute claramente en el recibo mensual del alquiler. Y por tanto, si esta persona pasa de vivir en un piso de alquiler a ser propietario de una vivienda (viva o no en ella), lo primero que hay que explicarle es que cada año deberá pagar el IBI.

El IBI, es un tributo de cobro periódico, lo que quiere decir que no es necesario notificar cada año personalmente, por parte del Ayuntamiento, una liquidación al ciudadano², salvo el primer año en que se debe pagar el IBI por un inmueble. Pero cuando se adquiere una vivienda que ya tributaba por IBI (por ejemplo, de segunda mano), según la Dirección General de Tributos del Ministerio de Hacienda, no es necesaria la notificación individualizada en el primer año³ y puede ocurrir (por desgracia ocurre con más frecuencia de lo que sería deseable) que si el aviso de pago no llega al buzón del ciudadano, el impuesto se exigirá finalmente con un recargo del 10% al ser reclamado por la vía ejecutiva⁴.

Algo similar puede ocurrir con el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (en adelante, IVTM) ya que la persona que adquiere por primera vez un vehículo (sea un turismo o una motocicleta, por ejemplo), es probable que desconozca que cada año deberá pagar este impuesto, complicando la situación el hecho de que existan varios impuestos asociados a la adquisición de un vehículo según el caso (Impuesto sobre el valor Añadido, Impuesto Especial sobre Determinados Medios de Transporte, Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales e IVTM).

Si los Ayuntamientos dispusieran de los números de teléfono móvil y correos electrónicos de todos los ciudadanos, un simple SMS recordatorio de que se debe pagar el IBI y/o el IVTM anual evitaría muchos problemas. O la remisión de una carta informativa o de un correo electrónico.

² Artículo 102.3 de la Ley General Tributaria.

³ Consultas vinculantes V 3434-13, de 26-11-13, V 0280-06, de 14-2-06 y V 1228-13, de 11-4-13, esta última referida al Impuesto sobre Vehículos.

⁴ Esta problemática se aborda en la sentencia del Tribunal Constitucional nº 73/1996, de 30 de abril, concluyendo que la ausencia de notificación personalizada en los tributos de cobro periódico no vulnera el artículo 24 de la Constitución Española, es decir, no produce indefensión.

En relación al Impuesto sobre Actividades Económicas (en adelante, IAE), que deben pagar aquellas empresas que facturan más de un millón de euros anuales⁵, existe también bastante desconocimiento sobre determinadas obligaciones formales. Citaré dos ejemplos: en primer lugar muchas empresas de nueva creación, desconocen que tras los dos primeros años de exención de pago de este impuesto, si no han declarado el importe neto de la cifra de negocios en el Impuesto sobre Sociedades, deben comunicar a la Administración tributaria encargada de la gestión censal si su cifra de negocios ha superado el millón de euros, ya que en caso contrario seguirían estando exentos de pago⁶. En segundo lugar, las denominadas “variaciones” de los elementos tributarios (como puedan ser, por ejemplo, los metros cuadrados del local donde se desarrolla la actividad, o la potencia instalada medida en kilovatios) deben comunicarse a la Administración tributaria si suponen un incremento o disminución superior al 20%⁷. Pues bien, suele haber un gran desconocimiento sobre estas obligaciones, lo que provoca regularizaciones tributarias posteriores con intereses de demora y sanciones, efectos que se paliarían en gran medida si por parte de la Administración tributaria se remitiesen cartas informativas al respecto.

En el Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (también conocido como Impuesto de Plusvalía) existe también un grado de desconocimiento notable. Toda persona, física o jurídica, que por ejemplo, vende o hereda un inmueble urbano, debe pagar este impuesto. Pues bien, en la Inspección de Hacienda nos encontramos con numerosos casos en que no se ha pagado el impuesto por desconocimiento (también nos encontramos con casos de fraude consciente, de no pago a pesar de saber que se está obligado a ello), a pesar de que la advertencia que se hace en las escrituras notariales sobre dicha obligación. La confusión generada además, desde 2017, por diversas sentencias del Tribunal Constitucional⁸, ha acrecentado estos casos, a los que hay que sumar la creencia de que el impuesto ya no existe, ha desaparecido, o no debe hacerse nada por parte del contribuyente si no ha habido incremento de valor. Una carta informativa reduciría considerablemente estos casos y evitaría el pago de intereses de demora y de sanciones.

⁵ Artículo 82.1,c de la Ley reguladora de las Haciendas Locales

⁶ Artículo 90.2 de la Ley reguladora de las Haciendas Locales y Orden HAC/85/2003, de 23 de enero.

⁷ Regla 14.2, párrafo 1º, de la Instrucción del IAE, aprobada por Real Decreto Legislativo 1175/1990, de 28 de septiembre, en relación con el artículo 91.2, párrafo 2º, de la Ley reguladora de las Haciendas Locales.

⁸ Me estoy refiriendo a las sentencias de 11 de mayo de 2017, 31 de octubre de 2019 y 26 de octubre de 2021. Sobre las tribulaciones jurídicas que ha padecido este impuesto desde 2017 me remito a la obra colectiva EL NUEVO IMPUESTO DE PLUSVALÍA MUNICIPAL, Olañeta, Abeleira y Cantero, Aferre Editor, Barcelona, 2022, pág. 13 a 25.

Por último, y sin ánimo de ser exhaustivo, en el Impuesto sobre Construcciones, instalaciones y obras, existe la creencia bastante generalizada de que cuando se inicia la obra y se paga la primera autoliquidación en base al presupuesto de la obra, puede abonarse la cantidad que se quiera, cuando legalmente, esto no es así⁹. Si por ejemplo, al inicio de una obra ya se sabe que va a costar 1.000.000 €, la autoliquidación y pago debe hacerse en función de esa cantidad y no por tratarse, de hecho, de un pago a cuenta, abonar la cantidad que se quiera pues luego, una vez finalizada la obra y con la comprobación correspondiente por parte de la Administración, ya se abonará el resto si procede.

Pues bien, en todos los ejemplos mencionados, si la Administración tributaria invirtiese más en prevención, en información y pedagogía, se evitarían muchos problemas para los contribuyentes. Y la Administración se ahorraría mucho dinero en la persecución de los hechos mencionados, que en realidad, buena parte de ellos no son fraude en sentido estricto sino incumplimientos de obligaciones tributarias por desconocimiento¹⁰.

Pero lo que puede hacer la Administración no queda sólo en lo apuntado. Desde hace algunos años vemos como diversas Administraciones tributarias de todo el mundo están profundizando en el empleo de las llamadas “cartas amables” (nudges), informando e invitando a los contribuyentes a cumplir con sus obligaciones tributarias, apostando por una línea que contrasta con la habitual “dureza” de las actuaciones tributarias (dureza en el sentido de aplicar recargos, sanciones e intereses de demora)¹¹.

También es muy importante, máxime en esta materia, la fiscal, de tanta complejidad para el no experto, simplificar los trámites¹². Pondré un ejemplo: la imposibilidad de pagar las propuestas de liquidación. Cuando un contribuyente recibe una propuesta de liquidación se le advierte que, aunque esté de acuerdo, todavía no puede pagar. Dispone de un plazo para hacer alegaciones y si no las hace debe esperar a recibir la liquidación provisional. La

⁹ Artículo 103.1 de la Ley reguladora de las Haciendas Locales.

¹⁰ El conocido texto del artículo 6, 1º, del Código Civil (“la ignorancia de las leyes no excusa de su cumplimiento”) creo que no invalida lo que aquí afirmo. Es más, el artículo 85 de la Ley General Tributaria obliga a informar y asistir a los obligados tributarios.

¹¹ Para una mayor profundización al respecto, véase “Experimentació social i polítiques públiques conductuals: aplicació a la fiscalitat”, Noguera, Quintana, Campuzano, Grieria, Miguel y Tena, EAPC, Treballs de recerca, Barcelona, 2020.

¹² Véase al respecto el interesante documento ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DIGITAL INTEGRAL. LA EVOLUCIÓN DE LA GESTIÓN TRIBUTARIA EN EL MARCO DE LA LGT, García de Castro, G. y Juan, A.M., eBook de Lefebvre ed., Madrid, 2021.

mayoría de los contribuyentes que reciben estas propuestas de liquidación no presentan alegaciones y lo que desean (sin entusiasmo, claro está) es zanjar el asunto cuanto antes y pagar. Nada costaría reformar la Ley General Tributaria¹³ y permitir el pago de las propuestas de liquidación si no se desea presentar alegaciones.

3. RECAUDACIÓN.

Nos puede ocurrir a cualquiera de nosotros. Vamos a pagar con nuestra tarjeta bancaria de débito y el pago es rechazado. Consultamos el saldo y los últimos movimientos desde el móvil y vemos que, efectivamente, no hay saldo suficiente ya que, al parecer, nos han embargado una parte o todo el saldo por parte de una Administración tributaria. Para un ciudadano que resida, por ejemplo, en Barcelona, en ocasiones, el primer problema será saber qué Administración le ha embargado. ¿La Agencia Estatal de Administración Tributaria, la Agencia Tributaria de Cataluña, el Instituto Municipal de Hacienda de Barcelona, el Organismo de Gestión Tributaria de la Diputación de Barcelona? No es una pregunta baladí pues me he encontrado con esta situación en muchas ocasiones: ciudadanos que pensaban que habían sido embargados por el Instituto Municipal de Hacienda de Barcelona y finalmente resultaba que era otra administración tributaria la que les había embargado. Supongo que también se habrán dado los casos inversos.

Dicho esto, conviene aclarar que cualquier Administración tributaria puede embargar todo o parte del saldo de la cuenta bancaria de un contribuyente, siempre y cuando se hayan seguido unos pasos obligatorios y cumplidos una serie de requisitos. Por citar el último de los pasos y requisitos, para embargar el saldo total o parcial de una cuenta bancaria se debe haber notificado con anterioridad la llamada “providencia de apremio”, un documento en el que informa al contribuyente de sus deudas no pagadas en periodo voluntario, se le da una nueva oportunidad para pagar con el 10% de recargo y se le advierte de que en caso de no pagar se procederá al embargo de sus bienes. Este documento (“providencia de apremio”) debe estar perfectamente notificado para que tenga validez y permita el posterior, en su caso, embargo de cuentas¹⁴.

Pues bien, con frecuencia los ciudadanos se encuentran con el saldo de su cuenta total o

¹³ Por ejemplo, los artículos 132.3 y 138.3.

¹⁴ Artº 167 y 171 de la Ley General Tributaria.

parcialmente embargado y no saben o no recuerdan el motivo de tal embargo. Es posible además que tengan diversas deudas con su Ayuntamiento (impuestos, tasas, multas de tráfico, ...).

Lo primero de lo que se quejan los contribuyentes es de no haber sido avisados, por ejemplo, el día anterior. Bien, avisados, avisados, estuvieron: la “providencia de apremio” es la que “avisa” de que si no se paga el siguiente paso será el embargo. Y no nos engañemos, si se avisase de nuevo el día anterior, algunos contribuyentes rápidamente vaciarían su cuenta. Pero bueno, a lo que voy es al recorrido de mejora que tiene esta situación. Es cierto que la Ley General Tributaria obliga a documentar cada actuación de embargo en la llamada “diligencia de embargo”¹⁵ pero se recibirá con posterioridad¹⁶. Por ello, sería deseable que el contribuyente, desde su móvil o desde su portátil, pudiese consultar las deudas que han quedado pagadas como consecuencia de ese embargo. Todo ello, claro está, en un lenguaje claro y comprensible para el ciudadano de a pie.

4. INSPECCIÓN.

Tradicionalmente un procedimiento de inspección se realizaba con la presencia física del contribuyente o de su asesor fiscal, o de ambos. Esta presencialidad se producía normalmente en las oficinas de la Inspección, si bien la Ley General Tributaria contemplaba otras posibles ubicaciones¹⁷.

Esta situación ha dado un cambio espectacular a raíz de la pandemia sufrida en los dos últimos años, aunque también es cierto que nuestra Ley General Tributaria vigente establece desde hace 18 años, como uno de los derechos de los obligados tributarios, el “derecho a que las actuaciones de la Administración tributaria que requieran su intervención se lleven a cabo en la forma que le resulte menos gravosa”¹⁸, debiéndose basar la aplicación del sistema tributario, entre otros, en el principio de limitación de costes indirectos derivados

¹⁵ Artº 170.

¹⁶ Normalmente el ciudadano se entera del embargo de su cuenta por no poder pagar con su tarjeta bancaria, no poder sacar dinero de un cajero automático o por la comunicación de la entidad bancaria. Rara vez lo primero que le llega es la comunicación del Ayuntamiento, la “diligencia de embargo”.

¹⁷ Domicilio fiscal del obligado tributario, domicilio fiscal del asesor fiscal o lugar donde se realicen las actividades gravadas. Artº 151 de la Ley General Tributaria.

¹⁸ Artº 34.1.k de la Ley General Tributaria

del cumplimiento de obligaciones formales¹⁹.

Un procedimiento de inspección se inicia con una citación para que el contribuyente comparezca en las oficinas de la Inspección, seguida de diversas entrevistas entre el inspector/a y el asesor o representante del contribuyente, que finalmente acaban con la firma de un acta y la notificación de la correspondiente liquidación tributaria. Todo ello supone una serie de desplazamientos, que no siempre se producen en la misma ciudad en la que reside el asesor fiscal, sino en cualquier punto de la geografía española.

Pues bien, en la actualidad, legalmente ya es posible realizar todo un procedimiento de inspección, desde el inicio hasta su finalización, sin necesidad de desplazamientos ni personaciones en las oficinas de la Inspección²⁰. El nuevo apartado noveno del artº 99 de la Ley General Tributaria establece que mediante la utilización de la videoconferencia u otro sistema similar, puede establecerse un sistema de comunicación bidireccional y simultánea de imagen y sonido, una interacción visual, auditiva y verbal entre el representante del contribuyente y el inspector, garantizando la transmisión y recepción seguras de los documentos que, en su caso, recojan el resultado de las actuaciones realizadas, asegurando su autoría, autenticidad e integridad. La utilización de este sistema requiere del acuerdo entre Administración y obligado tributario en relación con su uso y con la fecha y hora de su desarrollo. Esta novedad se refuerza con la nueva letra e) del artº 151.1 de la Ley General Tributaria, referido a los lugares en donde se puede desarrollar una inspección²¹.

Pero incluso sin utilizar el mecanismo de la videoconferencia es posible tramitar un procedimiento de inspección en su totalidad acordando entre las partes la utilización del teléfono, el correo electrónico, el registro electrónico y la firma electrónica, algo que está al alcance ya de la mayoría de las Administraciones tributarias y de los despachos profesionales, que son los clientes habituales de la Inspección. Si había dudas sobre su

¹⁹ Artº 3.2 de la Ley General Tributaria. Por costes indirectos debe entenderse el tiempo o dinero que debe destinar el contribuyente al cumplimiento de sus obligaciones tributarias. O el dinero que debe emplear en pagar a profesionales que le asesoren en dicho cumplimiento.

²⁰ En el ámbito local, en 2021 el Ayuntamiento de Alcalá de Henares fue pionero en la implantación de videocomparencias de Inspección Tributaria.

²¹ En el ámbito local, en 2021 el Ayuntamiento de Alcalá de Henares fue pionero en la implantación de videocomparencias de Inspección Tributaria. Véase al respecto, Notas para la constitución de una inspección telemática en la esfera tributaria local, Sevilla del Amo, L., TRIBUTOS LOCALES Nº 150 (abril-mayo 2021), pág. 85 a 101.

cobertura legal, han quedado despejadas con el nuevo apartado 9 del artº 99 del texto legal citado.

Ante la reticencia mostrada por un inspector a utilizar la videoconferencia, le pregunté por el motivo. La respuesta fue sorprendente. No le gustaba porque no le veía las manos al asesor fiscal, y las manos le daban mucha información sobre su estado: nervioso, seguro, ... Bueno, no podemos decir el clásico “arriba las manos” de las películas (quedaría feo). Habrá que pensar en cómo paliar esta deficiencia pero, el asesor fiscal de una conocida multinacional textil gallega está encantado de no tener que desplazarse a Barcelona cada vez que tiene que firmar un acta de inspección.

5. REVISIÓN.

En el ámbito de la revisión me voy a referir brevemente a la automatización de las resoluciones o emisión de documentos, algo que despertaba muchos recelos no hace demasiados años. La automatización en la toma de decisiones (también denominada informática decisional) ha sido incorporada en el presente siglo a la Ley General Tributaria (artº 96.3 y 100.2) y al Reglamento conocido como de gestión e inspección o de aplicación de los tributos (artº 84 y 85)²². En Cataluña, además, todas las entidades locales (Ayuntamientos y Diputaciones) están sometidas a la Ley de régimen jurídico y de procedimiento de las administraciones públicas de Cataluña²³, en cuyo artículo 44 se regula la actuación administrativa automatizada²⁴.

¿Qué debemos entender por actividad automatizada?²⁵ Pues dicho en palabras que se

²² Aprobado por Real Decreto 1065/2007, de 27 de julio.

²³ Ley 26/2010, de 3 de agosto.

²⁴ Para una mayor profundización, véanse los comentarios a esta regulación de Tarrés Vives, M., en la obra colectiva Comentarios a la Ley 27/2010, de 3 de agosto, de régimen jurídico y de procedimientos de las administraciones públicas de Cataluña, Tornos Mas, J. (Coor.), Ed. Iustel, Madrid, 2012, pág. 447 a 465, y Alamillo Domingo, I. y Urios Aparisi, F.X., “L’actuació administrativa automatitzada en l’àmbit de les administracions públiques”, Generalitat de Catalunya, Escola d’Administració Pública de Catalunya, Barcelona, 2011.

²⁵ El artº 41 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público señala que “se entiende por actuación administrativa automatizada, cualquier acto o actuación realizada íntegramente a través de medios electrónicos por una Administración Pública en el marco de un procedimiento administrativo y en la que no haya intervenido de forma directa un empleado público”.

entiendan, cuando una aplicación informática, debidamente aprobada con carácter previo por el órgano municipal competente, puede crear o dictar actos administrativos, que ahorrarán muchísimo tiempo a la Administración pública y proporcionarán al ciudadano una respuesta mucho más rápida a, por ejemplo, sus recursos o peticiones. Algunos ejemplos: emisión de documentos de pago, respuesta a recursos o reclamaciones presentadas, emisión de la providencia de apremio, emisión de certificados de pago o de deudas pendientes, imposición de sanciones, devoluciones de ingresos indebidos, etc.

6. ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE.

No hay más que fijarse en la banca o en las compañías de seguros o suministros (telefonía, luz, agua, gas, ...) para ver cómo ha evolucionado en los últimos años la atención al cliente. Cada vez más se tiende a la supresión de oficinas, a la disminución radical de la atención presencial, física, a la eliminación de la atención espontánea sin cita previa, etc. Ello no supone de entrada un retroceso si la alternativa proporciona una buena atención. Con mi compañía de seguros me relaciono desde hace años por teléfono y debo decir que la atención es muy satisfactoria. Desconozco si quien me atiende es rubio/a o moreno/a, no veo su cara (es atención telefónica clásica, sin videoconferencia), pero lo que realmente valoro es la realización de cualquier trámite sin tener que desplazarme. Si alguna vez tengo que firmar algo (una póliza de seguros, un parte), hace años me lo enviaban por correo postal y yo lo devolvía por el mismo medio firmado. Ahora me lo remiten por correo electrónico y yo lo devuelvo por el mismo conducto.

En las Administraciones tributarias el canal telefónico tiene un potencial extraordinario. No sólo para informar al contribuyente, sino también para realizar multitud de trámites. Recordemos que el 99% de la población dispone de un teléfono móvil o fijo. He llamado en muchas ocasiones al teléfono de información de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, para preguntas por encima de lo básico, y la respuesta ha sido muy satisfactoria.

Aun así, considero que la Administración llama poco a los contribuyentes, les envía pocos SMS, y que a través del móvil se deberían poder hacer muchísimos más trámites (trámites adaptados al tamaño de la pantalla del móvil, claro). La banca en este tema, le lleva un gran adelanto. Es fantástico poder pagar, ver el saldo, los movimientos, realizar transferencias,

bizum's, etc., en cualquier lugar y desde un móvil, a cualquier hora, cualquier día.

7. LAS RESISTENCIAS INTERNAS AL CAMBIO.

Por último, me gustaría reflexionar, aunque sea muy brevemente, sobre lo que yo denomino “las resistencias internas al cambio”. El “siempre se ha hecho así” admite múltiples variantes y por desgracia estas resistencias de los propios empleados públicos hacen naufragar buenas ideas de cambio o retrasarlas en el tiempo.

A mi juicio, tanto la Ley de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas²⁶ como la Ley de Régimen Jurídico del Sector Público²⁷ suponen una auténtica revolución para la Administración Pública en cuanto que, entre otros fines, se impone la Administración electrónica, sin papeles, la firma electrónica, el expediente electrónico, el archivo electrónico, el registro electrónico, las notificaciones electrónicas, etc., etc. En la actualidad nos encontramos en una etapa de transición dado que la realidad nos muestra que todavía, por ejemplo, se sigue utilizando parcialmente el papel²⁸, entre otras razones, por ejemplo, por tener que seguir notificando en soporte papel a las personas físicas que no se hayan “apuntado” a la notificación electrónica. Incluso, tímidamente, algunas Administraciones Públicas empiezan a crear trámites para personas físicas que únicamente se pueden hacer de forma telemática.

Pero volviendo a la reflexión inicial, es evidente que los hábitos están muy enraizados y a los empleados públicos (como al resto de trabajadores) les cuesta dar este gran salto adelante, que no puede producirse evidentemente de un día para otro. En el sector privado (dependiendo de los ámbitos) vemos como también todavía no se ha prescindido del papel.

²⁶ Ley 39/2015, de 1 de octubre.

²⁷ Ley 40/2015, de 1 de octubre.

²⁸ Medio en broma, medio en serio, más en serio que en broma, siempre comento con mis compañeros que si queremos acabar con el papel lo primero que habría que hacer es retirar las impresoras y las fotocopiadoras.