

Entrevista con el Director General de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, Salvador Ruiz Gallud.

## "El nivel tecnológico de la Agencia Tributaria es máximo"

Salvador Ruiz Gallud, director general de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, afirma en la siguiente entrevista concedida a "Sociedad de la Información" que el nivel tecnológico de la Agencia Tributaria española es máximo, en comparación con sus homólogas de todo el mundo. Ruiz Gallud explica los proyectos que se han convertido en realidad gracias a la aplicación de las TIC y los beneficios que han supuesto para todos los ciudadanos. Por Javier Labiano.

**L**a aplicación de las TIC está siendo un elemento clave en los proyectos y las innovaciones que la Agencia Tributaria ha puesto en marcha en los últimos años. ¿Cómo han contribuido estas nuevas tecnologías a aumentar la eficacia de la Agencia?

Una de las líneas estratégicas clave del trabajo de la Agencia Tributaria es la apuesta decidida por el uso de las nuevas tecnologías. Esto le aporta una ventaja relativa respecto a otras instituciones públicas españolas y también a nivel internacional. Hay un uso importante de las nuevas vías de

la OCDE, mejorando los ratios, por ejemplo, de Francia, Alemania o Italia. Una de las razones de ese bajo coste de trabajo es la apuesta por la informática, la telemática y las nuevas tecnologías.

¿Qué novedades han permitido poner en marcha las tecnologías de la información y la comunicación?

De entrada, la creación de una oficina virtual en Internet ([www.agencia-tributaria.es](http://www.agencia-tributaria.es)) con el objetivo de ofrecer a los ciudadanos los mismos servicios que en las 300 oficinas que tenemos

jo sin necesidad de desplazarse para ello.

Por otro lado, la Agencia Tributaria emplea modernas plataformas telefónicas que permiten no solamente pedir información sino realizar también trámites administrativos por teléfono. La realización de gestiones telefónicas se efectúa a partir de protocolos de identificación, que aseguran que la persona con la que estamos contactando es quien dice ser.

Estos son dos ejemplos de la utilización práctica de las nuevas tecnologías y de su aplicación a nuestro funcionamiento.

¿En qué proyectos trabajan en estos momentos?

De los proyectos en marcha, yo distinguiría los que tienen proyección interna dentro de la Agencia y los que suponen una comunicación y una relación directa con el ciudadano. Entre los primeros, tenemos la gestión de almacenes de datos que nos permite, por ejemplo, realizar una buena selección de contribuyentes cuando tenemos que llevar a cabo una inspección, atendiendo al riesgo fiscal y a la regu-

comunicación con el contribuyente y una utilización, a nivel interno, de las últimas herramientas tecnológicas que tenemos a nuestra disposición. De hecho, la eficiencia de la Agencia se constata en que recaudar 100 euros sólo le cuesta 68 céntimos lo que supone uno de los índices más bajos de

abiertas al público. Así, los contribuyentes pueden a través de la red obtener información tributaria y aduanera, descargarse en su ordenador personal los programas de ayuda para la confección de declaraciones o presentar sus declaraciones por vía telemática, desde su domicilio o su lugar de traba-

**"Ya son 1.720.000 ciudadanos los que presentan la declaración de la Renta por Internet, lo que supone un incremento del 1,5% con respecto al año anterior".**

larización que pudiera derivarse. Además, hemos implantado unas técnicas informáticas de auditoría fiscal, que permiten gestionar la información de una manera muy eficaz.

Y en la relación externa, podemos hablar de la integración del uso de diferentes canales de comunicación con el ciudadano, con la conjunción de Internet, de plataformas telefónicas y de otras vías de comunicación como las unidades de reconocimiento de voz para dar información. Y, por supuesto, sacar el máximo rendimiento a la telefonía móvil, una tecnología cada vez más difundida entre los ciudadanos y que nos facilita la comunicación directa y sencilla con mucha gente.

**¿Puede darnos algunos datos del uso de estas nuevas tecnologías por parte del ciudadano?**

En el año 2003, hemos recibido más de 78 millones de visitas a nuestra página web, lo que supone un 70% más que en 2002. Es evidente que ya ha calado entre la población y que los ciudadanos perciben esa facilidad de relación con la Agencia Tributaria a través de Internet. En cuanto al empleo de las plataformas telefónicas, en 2003 hemos atendido más de 14 millones de llamadas.

**Entonces, ¿está plenamente acostumbrado el ciudadano o hace falta todavía campañas de información?**

Yo creo que, en general, el ciudadano se está acostumbrando. Hay que tener en cuenta que también contamos con colaboradores de la Agencia, que nos ayudan a que esa aplicación práctica de lo nuevo sea una realidad. Por ejemplo, las entidades financieras o las comunidades autónomas que ayudan a los contribuyentes a hacer su declaración de renta y se la presentan, en numerosas ocasiones, por vía telemática.

Por otra parte, en la última campaña, el 93% de las declaraciones de la renta presentadas se hicieron con el programa informático de ayuda elaborado por la Agencia Tributaria. En otros impuestos, los programas de ayuda están también cada vez más extendidos. Por ejemplo, en el Impuesto de Sociedades, el 95% de las declara-



**Salvador Ruiz Gallud. Director General de la AEAT.**

ciones están hechas con los programas de ayuda de la Agencia. Los pequeños y medianos empresarios que están en estimación objetiva también hacen más del 90% de sus declaraciones con nuestros programas de ayuda. Son ejemplos de una buena comunicación basada en las nuevas tecnologías.

#### **PROVEEDORES**

**¿Cómo son las relaciones de la Agencia Tributaria con las empresas que les suministran las soluciones tecnológicas que necesitan y cómo las canalizan?**

que brindan las nuevas tecnologías a la gestión tributaria y hemos contado con las empresas punteras en equipos informáticos, aplicaciones informáticas, telemática, seguridad informática, etc.

**¿Cómo están al tanto de los últimos desarrollos en hardware y software, con los que actualizar sus sistemas o emprender nuevos proyectos?**

Tenemos un contacto permanente con los profesionales del sector informático, telemático, etc., para saber qué novedades se producen y nuestros expertos están al tanto, por ejemplo, a través de diversas publicaciones y mediante la asistencia a foros especializados. También, cuando diseñamos la oferta de un nuevo servicio, se lo planteamos a las empresas con las que habitualmente colaboramos y les pedimos que nos señalen las soluciones tecnológicamente más adecuadas.

**Entre las novedades introducidas por la Agencia, la declaración telemática del IRPF constituye un importante hito. ¿En qué consiste y qué otros proyectos se han desarrollado?**

Ha habido novedades muy importantes, y cada vez las hay más, en el desarrollo tecnológico de la Agencia, que se han aplicado eficazmente. Desde el tradicional programa de ayuda para hacer la declaración de la renta, el programa PADRE, que, como he comentado, se utiliza en el 93% de las declaraciones presentadas. Siguiendo, desde el año 1999, con la presenta-

**“La eficiencia de la Agencia se constata en que recaudar 100 euros sólo cuesta 0,68. Una de las razones es la apuesta por la informática, la telemática y las nuevas tecnologías”.**

La relación es absolutamente objetiva, basada en las normas de contratación pública, dado que la Agencia Tributaria es un ente público. Dentro de esa objetividad, tenemos relación con las compañías punteras de hardware, software y nuevas tecnologías de los diferentes sectores. De hecho, recientemente hemos celebrado un encuentro en Barcelona sobre las posibilidades

de declaración telemática de declaraciones, es decir, la presentación por Internet, que ha sido empleada en 2003 por 1.720.000 ciudadanos, con un incremento del 150% con respecto al año pasado.

También, con la campaña de devolución rápida para contribuyentes no obligados a declarar, que se inicia el 1 de marzo este año; ☞

una campaña en la que la Agencia envía al contribuyente, sin que él tenga que hacer nada, con plena comodidad y rapidez, los cálculos de su devolución si le corresponde, de manera que el contribuyente no obligado a declarar no tiene ni siquiera que sentarse con la calculadora a sumar nada.

Y llegando ya a enviar este año 2004, como servicio importantísimo y cualificadísimo, a un gran colectivo de contribuyentes, un borrador de declaración, con sus datos fiscales, y los cálculos, de manera que si uno está de acuerdo con el resultado, con los datos incluidos y con los cálculos, no tiene más que confirmar ese resultado final -por teléfono, Internet o móvil- y le damos la declaración de la renta por presentada. Más facilidad, imposible. Son las nuevas tecnologías llevadas al máximo.

## TELEFONÍA MÓVIL

¿Qué otras innovaciones se producirán en este y en otro tipo de impuestos y en las relaciones cotidianas con el ciudadano?

Por ejemplo, desde octubre de 2003 hemos lanzado un sistema de mensajería por Internet, un sistema de notificaciones electrónicas, en colaboración con el Ministerio de Administraciones Públicas y con la sociedad estatal Correos y Telégrafos. Es un sistema de comunicación para enviar mensajes por Internet, que



¿Cuál diría usted que es el nivel tecnológico de la Agencia Tributaria española en comparación con el de otros países europeos?

Máximo, sin ninguna duda, en comparación con Europa y con todo el mundo. Hay un informe muy reciente de la consultora Accenture, en el que se hace un análisis de las administraciones tributarias de 23 países de los más avanzados del mundo, y la Agencia Tributaria española aparece como la administración puntera, la número uno del mundo en telematización de servicios, en servicios prestados por Internet.

## RELACIONES INTERNACIONALES

¿Qué tipo de relación mantienen con las agencias tributarias de otros países?

Tenemos buena relación en foros diversos. Yo citaría uno muy reciente, abierto en la OCDE, el *Forum on Tax Administration*, que se centra en

vinculación y contacto, y existe una red informática abierta permanentemente entre los países europeos.

¿Cómo ha contribuido la tecnología a combatir el fraude?

Ha contribuido decisivamente en la selección de contribuyentes atendiendo a su nivel de riesgo -asociado a la capacidad económica-, en la realización de la inspección mediante auditorías informatizadas y en la investigación propiamente dicha.

¿Y cómo ha contribuido a aumentar la transparencia de la propia Agencia Tributaria?

A nivel interno, todos los datos que generamos relativos a nuestro trabajo se extraen directamente desde los expedientes de base de nuestro sistema informático. Esto quiere decir que son completamente fiables y exactos, ya que no son estimaciones. Esto es muy importante para la coordinación de los diferentes niveles de la organización y también sirve para la transparencia que debemos transmitir hacia el exterior, hacia los ciudadanos, generando proximidad y confianza en los contribuyentes. Así, se encuentran disponibles en Internet las Memorias de actividad de la Agencia Tributaria.

En esta línea, un ejemplo interesante es el servicio de envío de datos fiscales, que se puso en funcionamiento en 1998 y que ya presupone confianza en que se va a actuar correctamente con esos datos. El hecho de que la Agencia traslade información de un contribuyente a ese contribuyente significa que confiamos en que esa información será bien utilizada.

Así lo hemos constatado con creces en el tiempo que lleva operativo ese servicio.

La seguridad y confidencialidad de los datos por Internet es un problema que desanima a muchas personas a utilizar la red. ¿Cómo solucionarán esta cuestión?

Tenemos un gran argumento que es el de la historia, lo que está pasando en los últimos años cuando ofrecemos servicio con esas nuevas tecnologías. No ha habido ningún problema de filtraciones de información, porque evidentemente cuidamos que los niveles de seguridad en el traslado de información sean los máximos. Podemos decir que la seguridad de la Agencia en Internet tiene un nivel equivalente al máximo establecido por la OTAN, tal y como han reconocido expertos en la materia, porque nuestros sistemas de cifrados están muy perfeccionados y además los refrescamos cada año, estamos a la última en el mercado. Por ejemplo,

**“En 2003, hemos recibido 78 millones de visitas a la página web de la Agencia, lo que supone un 70% más. Los ciudadanos ya perciben esa facilidad de relación”.**

va a ir ampliando su ámbito de cobertura. Lo podemos utilizar para pedir información o documentación complementaria, que nos permita agilizar un expediente administrativo.

La mensajería móvil es otro ejemplo. La venimos utilizando ya desde el año pasado para dos asuntos. Por una parte, para notificar la resolución de expedientes de aplazamiento y fraccionamiento a los que nos han pedido que se lo comuniquemos así, a los que demandan el servicio por esa vía expresamente. Y, por otra, comunicamos por esta misma vía a los importadores la posibilidad que tienen de proceder al levante de las mercancías en aduanas, es decir, la mercancía que ya está despachada en la Aduana y que ya se puede retirar. Se comunica al importador por mensaje móvil, si nos ha pedido expresamente que lo hagamos así. Además, como novedad, esta mensajería móvil nos va a permitir en 2004 confirmar declaraciones de la renta enviadas como borrador al contribuyente.

administración tributaria. España tiene en este foro un papel importante, ya que forma parte del consejo directivo, habiéndonos puesto como ejemplo de un empleo eficiente de las nuevas tecnologías a la aplicación de los tributos. Además, tenemos cauces habituales de comunicación con las administraciones más importantes: las visitamos, nos visitan ellas, hay intercambio de información de contenido tributario, y existe una relación muy fluida y cada vez más intensa.

¿Realizan intercambios de información telemática?

Si, se producen intercambios telemáticos. Por ejemplo, todos los países de la Unión Europea están incluidos en una red vinculada a la aplicación del IVA, a nivel intercomunitario, que permite constatar, por ejemplo, que una empresa que opera en España tiene realmente la identidad que se facilita en sus facturas. Tenemos

cuando viajan los datos en una declaración de renta que envía el contribuyente desde su domicilio a la Agencia Tributaria, esos datos viajan encriptados, con un sistema de doble clave, clave pública, clave privada, que es inviolable. De hecho, no hay constancia de un solo dato que se haya filtrado a terceros en esa comunicación.

Pero es que, además, cuando podemos, evitamos que en la comunicación viaje información confidencial. La telefonía móvil que se está extendiendo como servicio sería un buen ejemplo de esto. Si se confirma un borrador de declaración este año, en la confirmación no se va a incorporar ningún detalle, ningún dato que nadie pueda utilizar indebidamente. Vigilamos, cuando hay contenido importante, que la seguridad sea del mayor nivel tecnológico existente en cada momento.

#### SEGURIDAD

En cierta medida, algunos ciudadanos siguen viendo a la Agencia Tributaria con cierto recelo y consideran complicados los trámites. ¿De qué manera intentan acercarse a ellos y fomentar su participación?

Yo creo que ese acercamiento se percibe. Antes he puesto un ejemplo de un servicio que nos ha acercado al ciudadano, como ha sido la remisión de información fiscal para la confección de las declaraciones de la renta. Otro ejemplo puede ser el pago de 100 euros mensuales a las madres que trabajan fuera del hogar y que tienen hijos con edad menor de tres años, que nos lo han podido solicitar por teléfono o por Internet.

Además, estamos prestando una especial atención a los discapacitados. Estamos haciendo un esfuerzo para que nuestra página web pueda ser escuchada por las personas ciegas. Y este año les mandaremos a millones de contribuyentes su declaración de Renta ya hecha mediante el borrador de IRPF.

#### ENTENDIMIENTO ENTRE SISTEMAS

La interoperabilidad entre sistemas parece una cuestión de suma importancia para el desarrollo de la sociedad de la información. ¿Qué pasos ha dado la Agencia para contribuir a esta interoperabilidad o considera que por sus especiales características, debe convertirse en un compartimento estanco?

No, en absoluto. Yo creo que hay una tendencia clara y una coordinación también importante en esa materia, de manera que los protocolos que se utilizan en todos los ámbitos públicos sean los mismos. De hecho, la Agencia Tributaria tiene un papel importante en el trabajo público,



Salvador Ruiz Gallud.

en el entorno público, y hay determinados desarrollos tecnológicos y de software de la Agencia que los están utilizando otros ministerios. Por ejemplo, los sistemas de pago, que hemos desarrollado y que necesitan, además, de acuerdos con entidades financieras de sus sistemas de pago, que llamamos pasarelas de pago, están siendo utilizadas ya por otros ministerios. Luego, evidentemente, la interoperabilidad es una necesidad y, de hecho, hay órganos que

ca, a la comunidad autónoma. Así, el ciudadano se está evitando el desplazamiento a nuestras oficinas.

#### COMUNIDADES AUTÓNOMAS Y AYUNTAMIENTOS

Parece que existe, por lo tanto, una óptima relación con comunidades autónomas y ayuntamientos. ¿De qué otras formas utilizan la tecnología para fomentar su relación con ellos y con otras instituciones del Estado?

**“En la última campaña, el 93% de las declaraciones de la renta que se presentaron se hicieron con el programa informático de ayuda de la Agencia Tributaria”.**

garantizan esa coordinación.

Una de las ideas importantes de futuro es la de los servicios web, que incluye la comunicación entre las administraciones públicas.

Un ejemplo muy interesante de servicio web, que va a ir a más y que ya tiene una presencia importante en la Agencia, es el envío a otras administraciones públicas de información tributaria. Esto evita que un ciudadano tenga que venir a nuestras oficinas a pedirnos un certificado de cumplimiento tributario.

Ocurre, por ejemplo, que una comunidad autónoma convoca un sistema de becas y, para acceder a esas becas, hay que justificar que uno gana menos de cierta cantidad de dinero. El sistema tradicional exigía que ese ciudadano viniera a la Agencia, pidiera el certificado y se lo llevara a la comunidad autónoma. Hoy no operamos así. Ahora, cuando el contribuyente pide la beca, autoriza a la Agencia Tributaria a dar directamente la información, por vía electrónica.

Hay, especialmente, buena comunicación entre la Agencia Estatal de Administración Tributaria y otras instituciones de la Administración del Estado, así como con las comunidades autónomas, con las que tenemos una excelente, y cada vez mejor, relación, que, además, mantenemos muy viva a través de órganos específicos de comunicación.

Hay un órgano, que es la Comisión Mixta de Coordinación de la Gestión Tributaria, en el que están presentes todos los directores de tributos de las comunidades autónomas y en el que hablamos de todas estas cuestiones con frecuencia.

Con los ayuntamientos, tenemos convenios tipo realizados a través de la Federación Española de Municipios. Uno de los cuatro convenios tipo que tenemos está dedicado a la presentación telemática de declaraciones tributarias, con la colaboración del ayuntamiento en cuestión. ☒