

Los servicios Internet en la Agencia Tributaria

D. Santiago Segarra Tormo



La Agencia Estatal de Administración Tributaria se ha apresurado en considerar que Internet puede ser un instrumento útil en las relaciones con el contribuyente.

La Agencia Estatal de Administración Tributaria tiene previsto en su Plan de Modernización el uso intensivo de nuevas tecnologías entre las que sin lugar a dudas se encuentra Internet/ Infovía. Se pretende con ello evolucionar tanto en el desarrollo de servicios generales de información como en servicios personalizados,

Se distinguen cuatro niveles de servicio:

Un primer nivel de comunicación es el de ofrecer información estática.

La página [Web de la Agencia Estatal de Administración Tributaria](#) nació ofreciendo este tipo de servicios:

- Direcciones y teléfonos de las Delegaciones y Administraciones de la Agencia Estatal de Administración Tributaria
- Calendario fiscal del contribuyente
- Información relativa a tributos: normas, criterios de la Agencia Estatal de Administración Tributaria de aplicación de las normas, resoluciones de la Dirección General de Tributos sobre consultas de contribuyentes, cuestiones básicas de determinados impuestos.
- Arancel de Aduanas

Para la Administración Tributaria este tipo de servicio es muy importante. Pensemos en el fenómeno que los juristas denominan motorización legislativa. El ciudadano tiene dudas: no conoce las consecuencias fiscales de sus decisiones, y mucho menos está en condiciones de aplicar las economías de opción, valorando las diferentes opciones legales para utilizar aquella que le produzca un menor coste fiscal.

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?

La descarga de programas Programas de Ayuda para la cumplimentación de declaraciones ha sido una opción muy utilizada por los contribuyentes. Se han llegado a detectar puntas de más de 700 usuarios descargando simultáneamente el programa de ayuda de IRPF-97. Además de este impuesto se pueden descargar programas de ayuda para la cumplimentación de la declaración del impuesto sobre sociedades, IVA, pagos fraccionados de módulos....

Alguno de ustedes se preguntará lo que yo me planteé cuando se desarrolló esta solución: No todo el mundo tiene un ordenador personal para acceder por Internet a la página Web de la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

Hay que tener en cuenta sin embargo que:

- Primero: El precio de los ordenadores personales ha disminuido de forma notoria.
- Segundo: En un futuro inmediato el acceso a la red será posible desde un espectro muy amplio de dispositivos: Web TV, kioscos abiertos al público en general, centros de autoservicio en edificios públicos...

Según una reciente encuesta del *Centro de Investigaciones Sociológicas* en España el 38 % de los hogares disponen de un ordenador personal, y el 15 % utiliza o ha utilizado Internet

Un segundo nivel de comunicación lo constituye la recepción de transacciones. Permitimos que otros nos digan, nos pidan..... Es lo que denominamos en la Agencia Estatal de Administración Tributaria *autoservicio*. Es un primer paso en la teleadministración. Las posibilidades son aquí ilimitadas: Nuestra primera experiencia consistió en ofrecer a los contribuyentes la posibilidad de que puedan consultar en qué fase de tramitación se encuentra su solicitud de devolución.

Se puso de manifiesto que no habíamos asimilado el cambio cultural que ello suponía:

- cerrábamos el servicio a las 20 horas
- contestábamos diciendo que volviera a consultar dentro *de quince días*, cuando alguien preguntaba acerca del estado de su solicitud de devolución y no estaba procesada.

Nos habíamos limitado a reproducir el servicio que prestábamos vía VRU

Pero también puso de manifiesto que había mas telecontribuyentes de los que podíamos sospechar. Durante el primer mes de funcionamiento del sistema se recibieron 246.000 peticiones de información; en los tres primeros meses la cifra ha sido de 716.000.

El siguiente paso ha sido el de la presentación telemática de declaraciones. Teníamos el siguiente problema: Para explicar razonablemente el comportamiento de la recaudación tributaria necesitamos conocer el detalle de las autoliquidaciones mensuales de las grandes empresas; no nos basta con el resultado de la autoliquidación ni con el contenido de la declaración anual de cierre del ejercicio fiscal.

Se pensó en un principio en establecer *una copia más* de la declaración mensual que las grandes empresas depositaban en alguna de las 22.000 sucursales bancarias autorizadas a admitir ingresos tributarios del Estado. El resultado obtenido no fue satisfactorio: nunca hemos dispuesto de toda las declaraciones, y además recibíamos declaraciones con errores formales de cumplimentación que invalidaban su contenido.

Se ha optado por ello por una segunda alternativa: *La presentación por Internet/ Infovía de la declaración-liquidación*. Esta solución ha permitido resolver otros problemas inicialmente no planteados: Disponer pronto de la información necesaria para poder devolver las solicitudes de devolución del IVA a los exportadores, evitar que las empresas tengan que desplazar a su personal para presentar las declaraciones. Consecuencia: Las pequeñas y medianas empresas nos han solicitado también esta modalidad de declaración.

La decisión se tomó por Ley. La *Disposición Final Quinta de la Ley 66/1997* de 30 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y de Orden Social establece la autorización para que el Ministro de Economía y Hacienda mediante Orden Ministerial determine los supuestos y condiciones en que las grandes empresas habrán de presentar por medios telemáticos sus declaraciones, declaraciones-liquidaciones, autoliquidaciones o cualesquiera otros documentos exigidos por la normativa tributaria.

Esta habilitación se materializó mediante la Orden Ministerial de 29 de Junio de 1998 por la que se aprueba la presentación telemática de los modelos de autoliquidación correspondientes a IVA y Retenciones de Trabajo Personal para las grandes empresas.

Las grandes empresas que han probado el sistema *han manifestado su satisfacción*. Alguna incluso ha manifestado que ya iba siendo hora. La gran ventaja que obtienen es que ya no tienen que realizar el ingreso de los impuestos personándose en la entidad financiera. Pueden utilizar los servicios de banca a distancia para efectuar su ingreso y transmitir a renglón seguido su declaración a la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

Para el supuesto de *solicitudes de devolución*, se ha conseguido anticipar el pago de la devolución al disponer antes de los datos de la declaración. Se ha llegado a emitir la devolución al día siguiente de su presentación.

En mi opinión se abre una nueva vía de comunicación que mejorará las relaciones Administración-Gran Empresa.

El *procedimiento* para *efectuar la autoliquidación* no sufre lógicamente modificación.

Lo que sí que sufre modificación, en cambio, es el procedimiento de presentación de la autoliquidación. No existe impreso que es sustituido por una orden de ingreso ante la Entidad Colaboradora y por una declaración electrónica ante la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

Una cuestión a analizar es cómo evitar que se reciban declaraciones improcedentes. Internet es una solución totalmente abierta para permitir el acceso a un servicio de información.

¿Cómo evitar que lleguen declaraciones improcedentes?

La respuesta es: Exigiendo que se haya efectuado previamente el ingreso

Otras Administraciones Tributarias de otros países admiten declaraciones sin exigir el ingreso previo. Con ello se facilitaría el cumplimiento formal de la obligación de declarar sin cumplir con la obligación material, que no es otra que la del pago de la deuda tributaria.

La primera opción fue la exigir que la Entidad Financiera transmitiese en tiempo real a la Agencia Estatal de Administración Tributaria la información del ingreso recibido. Algunas entidades no estaban en condiciones de hacerlo por lo que se buscó otra solución.

Para poder verificar que se haya ingresado previamente el impuesto se exige para poder transmitir una declaración a la Agencia Estatal de Administración Tributaria la acreditación de un Número de Referencia Completo. Este número es asignado por la Entidad Financiera en el momento de recibir el ingreso.

La gran empresa utiliza el número de referencia completo como palabra de paso para transmitir su declaración liquidación mensual a la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

Se compone de dos partes: Los caracteres de control (8 posiciones) y el número de justificante (14 posiciones)

Los caracteres de control vienen definidos por un complejo algoritmo en el que intervienen los datos de cualquier operación de ingreso de tributos así como una clave privada que le ha sido asignada por la Agencia Estatal de Administración Tributaria a cada entidad colaboradora.

Tienen un objetivo doble:

Servir como elemento de contraste con los datos transmitidos a la Administración Tributaria, y evitar su falsificación para que se pueda tener la certeza que corresponde con un ingreso.

El número de justificante es asignado por la entidad financiera. Al haber desaparecido el impreso no existe identificativo del documento soporte papel, pero sí identificativo del ingreso.

El número de justificante sirve en la actualidad como clave de identificación de un ingreso. Cuando un contribuyente aporta una carta de pago como justificante de un ingreso que no consta en su cuenta corriente fiscal, se accede a través del número de justificante para comprobar quién tiene imputado el ingreso.

Se mantiene con el nuevo sistema de presentación pues el contribuyente podrá exhibir un justificante de ingreso emitido en este caso desde la página Web de la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

Incorpora dos dígitos de control, uno más que el que se utiliza en los impresos debido a que se pretende evitar que se pueda utilizar alguno de éstos.

Se podrá relacionar el dato del ingreso que figure en el fichero quincenal suministrado por cada una de las entidades financieras colaboradoras en el procedimiento de recaudación de tributos con la declaración telemática recibida a través del número de justificante.

Se ha renunciado a la identificación de la gran empresa a través de una palabra clave asignada a cada una de las 15.000 grandes empresas. Esta opción hubiese planteado sin lugar a dudas problemas en cuanto al "olvido" de una palabra que sólo se utiliza una vez al mes, y a la volatilidad del censo de grandes empresas.

La definición de gran empresa es la que existe a efectos del IVA. El artículo 71 del Reglamento de este impuesto define a las grandes empresas como aquellas cuyo volumen de operaciones hubiese excedido durante el año natural inmediato anterior de mil millones de pesetas.

Para la determinación de esta cifra de referencia no se tendrán en cuenta las siguientes operaciones:

- Las entregas ocasionales de bienes inmuebles*
- Las entregas de bienes calificados como de inversión respecto del transmitente*

Las operaciones financieras cuando no sean habituales de la actividad empresarial o profesional de la empresa

Tampoco existe a fecha de hoy una entidad certificadora que autentique al declarante. Es conocida la vinculación de la Agencia Estatal de Administración Tributaria al proyecto CERES, que se pretende esté operativo para la próxima campaña de IRPF.

EL NRC sirve entonces además como elemento de autenticación, ya que la entidad financiera realizará la misma verificación que realiza actualmente con cualquiera de los ingresos tributarios.

Pero ¿Cómo se relaciona la gran empresa con su entidad financiera? Cualquier tipo de relación que sea aceptada por la entidad financiera es válido: homebanking, banca telefónica, Internet, personación en sucursal..... Lo único que necesita la gran empresa es que la entidad le indique el NRC correspondiente a cada uno de sus ingresos.

La entidad financiera deberá además emitir un recibo bancario que sirva de justificante de la operación de ingreso, que incluirá el NRC de la operación.

El esquema descrito también es válido para las solicitudes de devolución que se presentan a través de una entidad financiera, como es el caso de la solicitud de devolución de IVA al cierre del ejercicio por el régimen general (modelo 320).

También en este supuesto corresponde a la Entidad receptora de la solicitud de devolución asignar un NRC.

Cuando la declaración no puede ser presentada a través de una entidad financiera como es el caso de las solicitudes de devolución de IVA en el régimen especial de exportadores y asimilados, saldos de IVA a favor con solicitud de compensación contra saldos posteriores a ingresar, reconocimientos de deuda con solicitud de aplazamiento, de compensación o simples imposibilidades de pago, declaraciones negativas por inactividad... es necesario que sea la propia Administración Tributaria quien asigne el NRC.

Se deberá utilizar en este caso no obstante un NRC provisional para que sirva de palabra de paso para acceder a la página Web de la Agencia Estatal de Administración Tributaria que recibe estas declaraciones.

Podrá ser utilizado como NRC provisional un NRC asignado para una declaración anterior, que no haya sido utilizada como NRC provisional anteriormente. Se pretende evitar con ello su utilización indebida.

Cuando no se disponga de ningún NRC anterior deberá solicitarse de las Unidades de Grandes Empresas su asignación. Existe para ello un formulario en la página Web de la Agencia Estatal de Administración Tributaria para que sea enviado una vez firmado por fax a estas unidades.

Una vez obtenido el NRC provisional se puede transmitir la declaración obteniéndose a su recepción el NRC definitivo que es asignado informáticamente por la Agencia Estatal de Administración Tributaria. Con ello se consigue una solución homogénea para todo tipo de autoliquidaciones, además de proveer a la gran empresa de una clave que le permitirá consultar su autoliquidación el estado de tramitación de su devolución cuando se trate de una solicitud de devolución.

Las declaraciones recibidas son sometidas a un proceso de verificación para detectar posibles errores en su cumplimentación. Si el declarante persiste en enviar su declaración con errores, ésta habrá de ser aceptada, aunque se le indicará esta circunstancia al presentador.

La gran empresa deberá obtener un certificado de su presentación, lo que podrá hacer directamente desde la página Web de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, bien en el momento de su aceptación o bien posteriormente para lo que tendrá que teclear el NRC asignado a la declaración.

Esta certificación electrónica consta de los siguientes datos:

- *Datos de la declaración transmitida*
- *NRC definitivo de la operación*
- *Fecha y hora de recepción.*
- *Código electrónico de la declaración que se asigna una vez recibida la declaración. Constituye el sello de recepción.*

El tercer nivel consistiría en que fuese la Agencia Estatal de Administración Tributaria quien realizase las transacciones: *Se imaginan ustedes que la Agencia Estatal de Administración Tributaria pudiese acceder por la Red a los registros contables de las empresas. Se puede ser menos ambicioso: La relación telemática ayudaría a agilizar los trámites que retienen determinado procedimiento administrativo: resolución de solicitudes de aplazamiento, justificación de determinadas partidas declaradas para poder emitir una solicitud de devolución....*

El cuarto nivel lo constituye el correo electrónico. *La Agencia Estatal de Administración Tributaria ha ido estableciendo buzones específicos para resolver determinadas cuestiones como son: Incidencias en la presentación de declaraciones informativas, incidencias relativas a los programas de ayuda, grandes empresas....*

Estamos aprendiendo de nuestros errores: Cada uno de estos buzones exige una dotación de personas que responda a las cuestiones planteadas. El número de consultas ha sido muy superior al esperado.

Mientras la teleadministración empieza a andar, les podría citar algunos ejemplos interesantes: Infoville...., el comercio electrónico ya es una realidad.

El comercio electrónico *puede ser definido como cualquier forma de transacción comercial que utiliza las nuevas tecnologías de comunicación.*

Se distinguen tres niveles según las partes que intervienen en la transacción comercial:

Relaciones empresa con empresa. La Red puede actuar como canal de información, ampliándose los mercados, como medio para realizar el pedido, en ocasiones como medio de distribución e incluso como medio a través del cual se efectúan los pagos de las transacciones comerciales.

Las relaciones comerciales se internacionalizan incluso a nivel de pequeñas empresas que encuentran en Internet una forma de abrir nuevos mercados. Los mercados se vuelven más transparentes y los precios bajan como consecuencia de ello.

Relaciones empresa con consumidor final. Se crean tiendas virtuales, incluso sin necesidad de disponer del producto que se ofrece. Ejemplo de ello lo constituye la librería Amazon.com

Otro ejemplo lo constituyen los sistemas de reserva de billetes para viajes aéreos. Cualquier consumidor de cualquier parte del mundo que esté conectado a Internet puede acceder a estas tiendas virtuales y efectuar sus

compras.

Relaciones empresa con Administración Pública. Desde un punto de vista comercial la Administración puede dar mayor publicidad a sus contrataciones, e incluso puede realizarlas a través de la red. Aquí tenemos una oportunidad que deberíamos aprovechar para obtener mayor publicidad y agilidad.

Dentro del comercio electrónico se diferencian dos modalidades:

- Comercio off-line*
- Comercio on-line*

El comercio off-line define la situación actualmente más extendida: Los pedidos se efectúan por la red y el suministro de bienes o la prestación del servicio se efectúa por el método tradicional. En cierto modo son ventas a distancia.

En la medida en que los bienes o servicios puedan ser digitalizados se habla de comercio on-line. Se prevé que el comercio on-line experimentará un crecimiento a medio plazo debido a que los productos tradicionales "duros y tangibles" se transformarán en productos blandos. Así por ejemplo la parte más valiosa de los televisores será el software que lleven incorporados. Comprar un televisor nuevo equivaldrá a adquirir un software digitalizado que podrá ser entregado por línea.

La Administración será un operador más del comercio electrónico en materia de contratación.

Se espera un crecimiento espectacular en el comercio electrónico a través de Internet. Según una información publicada en El País a nivel mundial la cifra aumentará desde 10.617 millones de dólares en 1997 hasta 223.039 millones en 2001. En el año 2005 se alcanzará la cifra de 1 billón de dólares. En Europa el crecimiento será de 1.101 millones en 1997 hasta 25.909 millones de dólares en el año 2001.

El 85 % de las operaciones comerciales son del tipo empresa-empresa y el 15 % restante son transacciones con consumidores finales, siendo en número despreciables las operaciones realizadas con la Administración.

El mercado de ventas al consumidor final es un mercado a punto de explotar..

En España en 1997 el número estimado de ordenadores personales era de 8 millones. El número de internautas era de 1,3 millones habiendo experimentado un crecimiento del 78% respecto del año anterior.

*Internet tiene un **efecto penetrante** en la sociedad. La está cambiando. El comercio electrónico es un ejemplo, pero sus efectos alcanzan a otros ámbitos:*

El de cualquier organización con sus miembros. Así por ejemplo: La empresa con sus empleados, la universidad con sus alumnos, la Administración con los administrados.

Surge así un nuevo concepto: teleadministración, como la relación entre ambos por medios telemáticos. Ello ofrece nuevas posibilidades.

Una de ellas es la ventanilla única, que es a mi modo de ver uno de los grandes retos que tiene pendiente la Administración.

A través de esta ventanilla con una única transacción podrá el administrado relacionarse con varios órganos de una Administración e incluso con varias Administraciones a la vez.

Técnicamente la solución sería una arquitectura cliente-servidor en tres niveles. Primer nivel de presentación

Segundo nivel de funcionalidad, que permitiría el enlace con los servidores de datos.

Tercer nivel de acceso a datos. Los servidores de datos y las aplicaciones de cada Administración implicada que prestarían los servicios solicitados.

Internet posibilitaría la conexión entre el administrado y los servidores implicados de forma cómoda y abierta.

¿Está la sociedad preparada para estos cambios?

Fijémonos en primer lugar en las implicaciones fiscales del comercio electrónico.

La realización de transacciones comerciales a través de Internet no implica necesariamente que se cometan infracciones contra el ordenamiento jurídico. Introduce sin embargo algunas facilidades adicionales para los que quieran defraudar al Fisco.

En primer lugar posibilita que determinados empresarios cambien ficticiamente su residencia fiscal ya que Internet permite realizar la actividad desde un servidor Web, propio o ajeno, al que los compradores puedan acceder para realizar sus pedidos. Se produce una deslocalización del establecimiento permanente basada en la presencia electrónica. El proveedor puede buscar un país de baja tributación para realizar las operaciones que normalmente realizaría en su país de residencia efectiva. Si bien es cierto que la simple presencia en un país de un servidor informático no implica que exista un establecimiento permanente a efectos fiscales, al no encontrarse en ese país la sede de dirección efectiva, cabe la posibilidad que se constituya una sociedad filial.

En el campo de la imposición indirecta el problema es más complejo aún. A efectos del IVA la transmisión de bienes digitalizados desde un estado

miembro de la Unión Europea si están estandarizados tienen la consideración de entrega de bienes. Si el adquirente es el consumidor final el impuesto se devengaría en origen, es decir en el lugar dónde se encuentre localizado el establecimiento permanente. Si el adquirente es empresario el impuesto se devenga en el país de destino en concepto de adquisición intracomunitaria. Si la transmisión se efectúa desde un establecimiento no ubicado en la Unión Europea el impuesto se devengaría como importación y correspondería su pago en todo caso al importador!!!.

Si los bienes no están estandarizados la normativa comunitaria califica la operación como de prestación de servicios y el Impuesto se hubiera devengado en origen si no se hubiera modificado recientemente la normativa en sentido contrario cuando éste sea un empresario e incluso si es consumidor final y el servicio se presta desde fuera de la Unión Europea. (RDL 14/1997)

La pérdida del rastro físico de la entrega del bien o de la prestación del servicio constituye un problema para el control de las declaraciones fiscales. El comercio on line no deja rastro físico.

Otro problema que van a tener que resolver las Administraciones fiscales es que en el supuesto de pagos realizados a través de Internet tampoco queda rastro físico del pago de la operación. Se ha expuesto como los pagos pueden llegar a ser totalmente anónimos.

La desaparición de intermediarios tanto financieros como comerciales dificulta la obtención de información de terceros para realizar contrastes. Los intermediarios constituyen normalmente auténticas centrales de datos.

La desaparición de las barreras fronterizas constituye otro aliciente para los defraudadores. El número de operaciones transnacionales aumentará al ser una de las principales virtudes de Internet la accesibilidad a la información. Las entregas de bienes pueden realizarse por la red con lo que las Aduanas no pueden intervenir las mercancías ni liquidar los derechos arancelarios ni obtener información de las mercancías que entran.

El comercio electrónico a través de Internet no condiciona en mi opinión la actitud del contribuyente. Si éste tiene intención de defraudar puede obtener ventajas. Si su intención no es ésta puede encontrar en esta herramienta importantes ventajas como son mayor oferta, más información, menores costes....

El comercio electrónico es consecuencia del proceso de globalización económica como lo son también los diferentes procesos de deslocalización de los factores productivos, incluida la mano de obra que son potenciados con la generalización de Internet. Todo ello ha de producir necesariamente un bajada en la recaudación fiscal de los países mas desarrollados. Esto nos conduce necesariamente a realizar alguna reflexión en torno al denominado bit-tax.

La base imponible de este impuesto la constituye el conjunto de

transacciones, imágenes, transmisión de voz, textos, datos transmitidos a través de cualquier sistema de comunicación. Se gravaría cada bit de información transmitido por la red en la medida que corresponda a una transacción digital interactiva. Los servicios de información general quedarían exentos.

Se pagaría a los proveedores de los servicios de telecomunicaciones, que repercutirían su importe a sus clientes.

Este impuesto tendería a compensar la bajada en la recaudación. Existen además otras justificaciones más elaboradas:

Internet hace que el efecto de los cambios económicos sea más acusado. Se puede comprar o vender en bolsa ágilmente, se deslocalizan los factores productivos donde la fiscalidad sea menor potenciándose los denominados paraísos fiscales. Se introduce con el bit-tax una mayor fricción en el sistema haciéndolo más estable.

Constituye sin embargo un elemento de distorsión al crecimiento económico, pues no grava el valor añadido. Recuerda el desaparecido impuesto sobre el uso del teléfono. Constituye una pobre solución al problema planteado.

Otro tema a resolver es el relativo a las autoridades de certificación. Si se trabaja con la idea de dar validez a los actos negocios que se celebren a través de la red. Hay que resolver problemas como los de no repudiación, fechado de la transmisión,.....La solución deberá ser supranacional, basada en estándares que puedan ser utilizados por las distintas versiones de los navegadores más frecuentes.

La Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo por el que se establece un marco común para la firma electrónica establece los siguientes principios:

- Los Estados miembros no condicionarán la prestación de servicios de certificación a la obtención de autorización previa.*
- Los Estados miembros podrán introducir o mantener sistemas voluntarios de acreditación para mejorar la calidad de los servicios de certificación.*
- Los Estados miembros no podrán limitar el número de proveedores de servicios.*
- Los Estados miembros podrán supeditar el uso de la firma electrónica en el Sector Público a prescripciones adicionales. Estas prescripciones serán objetivas, transparentes, proporcionadas y no discriminatorias, y sólo harán referencia a las características específicas de la aplicación de que se trate.*
- Los Estados miembros velarán por que la firma electrónica basada*

en un certificado reconocido que haya expedido un proveedor de servicios reconocido:

- a. Posea idéntico valor legal que la firma manuscrita.*
- b. Sea admisible como prueba a efectos procesales de la misma forma que la firma manuscrita.*

Una cuestión a resolver es la de definir solución basadas en estándares de cifrado, de modo que tengan un ámbito de aplicación supranacional. Hay que permitir recibir y realizar transacciones desde o a cualquier parte del mundo. Otra cuestión a decidir es la de establecer claves de cifrado que garanticen la confidencialidad de la información, pero que no den cobertura a acciones criminales.

La Agencia Estatal de Administración Tributaria apuesta por la [Entidad Pública de Certificación CERES](#) como solución a los supuestos en que sea necesario acreditar a la persona que realice una transacción electrónica con la Administración Tributaria.

Para finalizar me gustaría hacer una reflexión: Todos los que trabajamos en las Tecnologías de la Información en la Administración tenemos un gran compromiso con la sociedad en la que vivimos: Conseguir que Internet cambie la relación de la Administración con los administrados.

Tenemos la posibilidad de alcanzar niveles de prestación de servicio a los ciudadanos sin precedentes. Creo que estamos obligados a que esta posibilidad se materialice. Muchas gracias.