

Madrid, 22 de abril de 2024

Desde el Consejo General de Economistas de España venimos reiterando desde hace tiempo la importancia de avanzar en el proceso de digitalización, impulsando la modernización de los servicios públicos y la adopción de medidas como la facturación y las notificaciones electrónicas, con el fin de reducir los tiempos de espera y agilizar los procesos de gestión, lo que, sin duda, será un acicate para intentar atajar uno de los problemas estructurales más graves de la economía española como es la falta de productividad.

En este proceso, nuestros profesionales –que asesoran y ejercen su trabajo en ámbitos como el fiscal, laboral, contable, financiero, auditoría y concursal, entre otros– desempeñan un papel fundamental, en cuanto que, en muchas ocasiones, actúan en representación de terceros a la hora de relacionarse con las diferentes Administraciones Públicas (estatal, autonómica y local) para el cumplimiento de sus obligaciones, lo que, a su vez, redundará en beneficio de dichas administraciones en cuanto que colaboran con ellas para que las tramitaciones sean más ágiles y efectivas. Sin embargo, en el Consejo General de Economistas tenemos la sensación de que desde la administración no se está dando a estos profesionales el peso y reconocimiento que merece la labor que realizan, a la vista de que se están desoyendo algunas de las peticiones y propuestas que hemos ido realizando en los últimos tiempos.

Desde la pandemia, el proceso de la digitalización se ha ido acelerando y todos hemos realizado esfuerzos para adaptarnos e incluso aceptando los ritmos, a veces demasiado exigentes, que nos han sido impuestos. Pero, entendemos que estos avances tecnológicos no deben suplir en su totalidad la tradicional interacción entre administraciones y administrados, separando los procedimientos administrativos entre aquellos que pueden beneficiarse de la digitalización de los que requieren un enfoque más personal y directo.

Desde la administración siempre se había tenido presente que ambos tipos de gestión – telemática y presencial– habrían de sumarse; sin embargo, a día de hoy, una vez pasada la pandemia, aún no se ha conseguido normalizar el servicio de asistencia presencial, por lo que entendemos que habría que agilizar este proceso con objeto de ofrecer una atención más ajustada a cada colectivo que permita identificar las necesidades específicas de cada uno de ellos. En este sentido, hemos de insistir en la lentitud con la que se está procediendo a este respecto, como prueba el hecho, por ejemplo, de que la AEAT acabe de poner en marcha, nada más y nada menos que cinco años después de que lo anunciara, un servicio de cita especializada con condiciones exclusivas para colaboradores sociales adheridos al Código de Buenas Prácticas, medida esta, por otra parte, muy loable. Este es un caso concreto de los retrasos que se están produciendo a la hora de poner en marcha determinadas iniciativas, pero no es el único y nos consta que, lamentablemente, existen casos similares en muchas otras administraciones públicas de todos los niveles.

Somos conscientes de que esta revolución tecnológica está requiriendo adaptaciones en las estructuras del sector público, al igual que en el privado, pero en ningún caso esta debe consistir en una descarga de tareas del primero en el segundo, máxime si tenemos en cuenta que las administraciones públicas con las que se tiene que relacionar cada ciudadano son muy numerosas, por lo que, además, sería imprescindible que entre ellas existiera una mayor coordinación al objeto de facilitar la vida a la ciudadanía.

En base a lo anteriormente expuesto, desde el Consejo General de Economistas queremos llamar la atención sobre algunos aspectos que, a nuestro entender, generan mayor conflictividad y, de paso, realizar algunas propuestas, unas dirigidas a todas las administraciones públicas en general y otras más concretas, entre ellas algunas relativas a su área de competencia:

- Debería haber un canal de comunicación directo, *online* o presencial, para los profesionales que actúan como colaboradores sociales. A modo de ejemplo, en el caso de la agencia tributaria podría establecerse un canal de comunicación en su web, a través del cual los asesores fiscales pudieran formular cuestiones.
- No debería haber procedimientos administrativos donde la relación con las Administraciones se realice íntegramente por vía electrónica, sin que exista la posibilidad de contactar directamente con algún funcionario.
- Los plazos de espera para obtener una cita presencial con la Tesorería General de la Seguridad Social siguen siendo muy largos, y, además, la cita ha de pedirse electrónicamente –lo que supone un hándicap para aquellos solicitantes con menor experiencia digital– o, si se hace por teléfono, en muchos casos resulta difícil obtener respuesta.
- La reducción de los plazos de respuesta por parte de algunas administraciones, que era uno de los objetivos fundamentales de la digitalización, no se han visto reducidos con la introducción de la vía electrónica.
- Deberían explorarse fórmulas para que el aumento de las horas de teletrabajo de los empleados públicos no suponga una merma en el trato presencial de los administrados.
- En ocasiones, se requiere documentación y datos que ya obran en los registros de otras administraciones. A modo de ejemplo, nos consta que se están produciendo interferencias en los canales de comunicación entre la Tesorería General de la Seguridad Social y la AEAT. Para solventar este problema deberían firmarse y hacer efectivos convenios para el suministro de información entre administraciones (por ejemplo, en el caso anterior, entre la Agencia Tributaria y la Tesorería General de la Seguridad Social).
- Es habitual que se solicite adjuntar la documentación en formatos específicos muy concretos, lo que supone una gran carga administrativa de trabajo, a veces de difícil cumplimiento. Una solución sería advertir de que, aportando la

documentación en determinado formato, el procedimiento se agilizará, pero abriendo la posibilidad de que se aporte en otro tipo de ficheros de uso habitual.

- Debería contemplarse el derecho a la conciliación y la desconexión digital en la recepción de comunicaciones de las diferentes administraciones, tal como ha hecho recientemente la AEAT, quien no envía notificaciones entre los viernes a las 20:00 h. y los lunes a las 8:00 h.
- Se deberían adaptar los calendarios de pagos de impuestos y cotizaciones sociales para que no coincidan con días previos a los festivos.
- En relación con las obligaciones mercantiles de elaboración, aprobación y depósito de cuentas anuales, en el caso de que se publique una nueva Resolución Ministerial que modifique los modelos de cuentas para su presentación en el Registro Mercantil, debería permitirse presentar aquellas cuentas anuales elaboradas y aprobadas pendientes de presentación con anterioridad a la publicación de la citada orden.
- Se debería impulsar de manera urgente la mejora de los procedimientos en orden a evitar la verificación presencial de documentación y evitar desplazamientos a las oficinas de las diferentes administraciones.
- Se deberían analizar las solicitudes de unificación de criterio que planteen los colegios de profesionales, cuando comuniquen actuaciones dispares por parte de la Administración en procedimientos similares.
- En cuanto al plazo de las domiciliaciones, debería reducirse dicho plazo en pago voluntario en, al menos, 3 días laborables o 5 días naturales.
- Si bien hay que valorar y reconocer el impulso que se está dando a la digitalización de la Justicia en estos últimos años, creemos que podría incrementarse la eficiencia de la misma si se introdujera una mayor armonización entre los distintos sistemas electrónicos de comunicación existentes (a título ilustrativo, además de LexNET, hay cinco tipos de sistemas digitales en el ámbito autonómico).
- También hay que poner en valor que se estén creando múltiples herramientas digitales en el ámbito de la Justicia, pero, quizá, su elevado número y continuos cambios de versiones pueden hacer que, en ocasiones, el profesional se sienta algo abrumado. Sería deseable, por tanto, que, al objeto de facilitar el trabajo, se incluyeran en un único portal todas las herramientas de forma agrupada, especificando muy claramente para qué sirve cada una de ellas.

Desde el Consejo General de Economistas siempre hemos apostado por un enfoque equilibrado que armonice las ventajas de la digitalización con las de la atención personalizada en aras de la eficiencia, por lo que nuestras propuestas, que esperamos que usted comparta, están encaminadas en ese sentido.

Hemos de aclarar que, aunque algunas de nuestras demandas están dirigidas a un organismo de la administración en concreto, la mayoría son extrapolables a otros pertenecientes a los diferentes niveles del sector público, tanto estatales como autonómicos y locales.

Nadie discute, o debería discutir, que la digitalización es una palanca clave para el crecimiento de nuestro país, y no cabe duda de que se están produciendo importantes avances en este sentido; pero hemos de repartir los esfuerzos para que el trabajo de unos no recaiga en otros, y armonizar medidas para que estas nuevas herramientas sirvan para reducir la burocracia de forma real y no para incrementarla, mejorando los tiempos de respuesta y su eficacia.

Agradeciendo su atención y a la espera de que, en la medida de sus posibilidades, tenga a bien tomar en consideración nuestras observaciones, reciba un cordial saludo,