



Eliminación de barreras de comprensión

La Agencia Tributaria simplifica el lenguaje de sus documentos más habituales para mejorar la comunicación con el contribuyente

- Se modifican ocho modelos de comunicación al contribuyente, incluyendo un resumen inicial con el contenido básico en los documentos más extensos
- El lenguaje se clarifica y se ofrece un nuevo diseño que ayuda a segmentar la información y a distinguir la más relevante
- Las modificaciones afectan a requerimientos de documentación y liquidaciones de IRPF, diligencias de embargo y declaraciones en Aduana de pequeñas compras por internet que, en conjunto, suponen más de 3,7 millones de documentos al año

2 de noviembre de 2023.- La Agencia Tributaria ha puesto en marcha el compromiso establecido en el Plan Estratégico 2020-2023 de avanzar en la simplificación del lenguaje que utiliza en su relación con los contribuyentes para eliminar barreras de comprensión y minimizar con ello las cargas administrativas indirectas de los ciudadanos, facilitando así el cumplimiento voluntario.

Para ello, la Agencia ha modificado hasta ocho modelos de comunicación y notificación al contribuyente que utilizan distintas áreas de la AEAT en sus documentos más habituales. Estas revisiones, que se irán

implementando paulatinamente en los próximos meses, alcanzan a más de 3,7 millones de documentos al año.

Las modificaciones afectan a los requerimientos de documentación de IRPF, las propuestas de liquidación y liquidaciones provisionales del mismo impuesto, diligencias de embargo por deudas de terceros (de créditos y de salarios y pensiones) y las declaraciones en Aduana por importaciones de pequeño valor –principalmente compras por internet–, así como a los documentos de representación y de derechos y garantías del contribuyente que acompañan a algunos de estos documentos.

Un objetivo estratégico

El Plan Estratégico de la Agencia ya establecía el compromiso de avanzar en una mejora de las comunicaciones a los contribuyentes para facilitar la comprensión del lenguaje administrativo, de forma que el literal de los documentos más habituales sea más comprensible y sencillo para sus destinatarios.

Esta clarificación del lenguaje viene dada por la combinación de varios elementos, desde el acortamiento de la longitud de algunas cartas, a la reducción de la sobrecarga de información y la diferenciación de la información relevante, pasando por el propio rediseño de la forma en que se muestra la información al ciudadano, y todo ello sin perder la necesaria corrección de los conceptos jurídicos utilizados.

Nuevo resumen de contenido: qué, por qué, cómo y dónde

Entre las modificaciones llevadas a cabo en los documentos de la Agencia, todas ellas ya definidas y solo pendientes de implementar informáticamente, destaca el nuevo resumen de contenido.

En la primera página de las comunicaciones y notificaciones revisadas se incluye ahora un nuevo resumen informativo con la información básica de cada documento: qué recibe el ciudadano, por qué lo recibe, qué debe hacer a partir de su recepción y dónde puede obtener ayuda y resolver sus dudas.

El nuevo resumen de contenido sigue la misma filosofía de lenguaje claro y directo que ya se viene utilizando en la nueva aplicación de cita previa disponible en la web de la Agencia, con un esquema de preguntas y

respuestas sintéticas y un diseño que facilita una lectura más ágil por parte del receptor.

Rediseño para facilitar la lectura

El cuerpo de los documentos y sus anexos también se han revisado, introduciendo un nuevo diseño con elementos gráficos que resaltan y diferencian los distintos apartados, y un tamaño de letra que facilita la lectura. De igual forma, se han revisado los elementos de redacción más complejos a favor de la concisión y la accesibilidad.

En algunos documentos esto ha llevado, a su vez, a una reducción del contenido global. A modo de ejemplo, la nueva diligencia de embargo de créditos pasa a tener 700 caracteres menos y las caras con contenido efectivo pasan de once a seis (concretamente, el anexo con la información a trasladar a la AEAT por parte del receptor de la carta pasa de siete caras a solo una).

De igual forma, el anexo de la diligencia de embargo de sueldos, salarios y pensiones pasa de tres caras a dos. Y en ambos casos se mejora la secuencia de contestación del contribuyente, los pasos a seguir, para dar respuesta a estas diligencias.

Complemento de asistencia personalizada

De manera complementaria a todas estas mejoras, está previsto que el receptor de los nuevos documentos tenga la posibilidad de obtener en determinados casos asistencia directa y personalizada de la Agencia Tributaria mediante un sistema de ayuda a través de las Administraciones de asistencia Digital Integral, las ADI, y ello en paralelo al constante desarrollo de asistentes virtuales e informadores que facilitan al contribuyente el cumplimiento de sus obligaciones y el ejercicio de sus derechos mediante explicaciones con un lenguaje más coloquial y cercano.

Con este proyecto en curso la Agencia Tributaria sigue avanzando en una estrategia de facilitación del cumplimiento tributario mediante un modelo en el cual a cada necesidad del contribuyente se asocian unos servicios de asistencia por parte de la Agencia, de forma que sea el ciudadano el que decida cómo quiere o necesita ser atendido, y preservando en todo momento también la atención presencial en las oficinas como eje fundamental del modelo de información y asistencia.