

Gestión de Calidad
en el ámbito del
Ministerio de Economía y Hacienda,
ejercicio 2007

**Informe emitido en cumplimiento de
lo establecido en el art. 3.4 del Real
Decreto 951/2005, de 29 de Julio**

Anexos



**SUBSECRETARÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA
INSPECCIÓN GENERAL**

Anexo I

Modelo de carta enviada a los Centros Directivos

Madrid, 31 de marzo de 2008

Como bien conoces, la Instrucción de 25 de julio de 2007, referente a las actuaciones de mejora de la calidad de los servicios públicos en el ámbito del Ministerio de Economía y Hacienda, encomienda a la Inspección General la elaboración, en lo que concierne al Departamento, del informe conjunto de seguimiento de los programas de calidad previsto en el artículo 3.4 del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la Calidad en la Administración General del Estado.

A tal fin, te ruego nos enviéis la información relativa a las actividades de mejora de vuestra unidad correspondiente a 2007, para lo que os indico lo siguiente:

1. Los datos se referirán a la totalidad de las medidas adoptadas en la materia, tanto las implantadas efectivamente como las que se encuentren en fase de proyecto, sin que resulte imprescindible su incardinación en modelos concretos de calidad.
2. Para facilitar la tarea y evitar posibles duplicidades, la solicitud que formulamos se limita a los siguientes extremos:
 - a) Avances producidos en relación con las actividades de mejora que nos fueron comunicadas el año pasado, señalando, en su caso, las que hayan sido finalizadas.
 - b) Actividades de mejora iniciadas en el ejercicio 2007, hayan sido o no finalizadas en el mismo.
 - c) En su caso, actividades de mejora que, por algún motivo, pudieran no habernos sido comunicadas el pasado año.

Por si os resultara de utilidad para cumplimentar la información, te acompaño un anexo con la clasificación de las actividades de mejora que utilizamos. Con carácter complementario, se deberá agregar a la denominación de la actividad de mejora el año de inicio de la misma.

De igual forma, te ruego hagáis referencia en la información solicitada a los siguientes extremos:

- Autoevaluaciones o evaluaciones externas en su caso realizadas, indicando el modelo de calidad en que se enmarcan y, en las externas, organismo o entidad que la llevó a cabo.
- Reconocimientos obtenidos.
- Certificaciones del nivel de excelencia y acreditación en su caso recibidas o solicitadas, señalando el organismo o entidad ante el que se tramitaron.

Teniendo en cuenta el plazo establecido en el Real Decreto 951/2005 para elaborar el informe conjunto del Ministerio, me veo obligado a pedirte que nos remitáis lo solicitado antes del próximo día 30 de abril.

El responsable de la coordinación de esta actuación en la Inspección General es el Inspector de los Servicios D. Guillermo J. Bauzá Cardona, teléfono 91/5.95.58.82, correo electrónico guillermo.bauza@meh.es, que atenderá las dudas que tengáis en esta materia.

Con mi agradecimiento anticipado, y reiterándote que me tienes a vuestra disposición para cualquier aclaración que precises, recibe un fuerte abrazo.

Anexo II

Modelos de fichas de volcado de información para elaborar el cuadro de actividades de mejora

Anexo III

Cuadros de seguimiento de las Cartas de Servicios

CUADRO I.1



Cuadro de Seguimiento de Cartas de Servicios					
ORGANISMO: DIRECCIÓN GENERAL DEL CATASTRO (Ministerio de Economía y Hacienda)					
COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
La documentación remitida al ciudadano será lo más clara posible.	Porcentaje de quejas por falta de claridad de la documentación recibida.	0%	0%		
Disponibilidad de modelos y formularios gratuitos en todas las oficinas y en la página Web del Catastro.	Número de modelos y formularios en relación con el total de visitantes a las Gerencias.	100%	0%		
Entrega de certificados literales en el momento de la solicitud. 95%.	Porcentaje de certificados literales emitidos en el día de la solicitud.	94%	-1%	Cambio del nivel del compromiso en marzo del 2007.	Continuar con los resultados obtenidos a partir de marzo del 2007.
Entrega de certificados descriptivos y gráficos en el plazo de 5 días desde la solicitud. 95%.	Porcentaje de certificados descriptivos y gráficos emitidos en el plazo de 5 días.	94%	-1%	Cambio del nivel del compromiso en marzo del 2007.	Continuar con los resultados obtenidos a partir de marzo del 2007.
Mantener actualizada la Base de datos del catastro respecto a los cambios que se hayan declarado o conocido a través de las comunicaciones de los notarios y Ayuntamientos para su reflejo en el Padrón Catastral para la gestión del IBI.	Número total de modificaciones de titularidad que se producen como consecuencia de transmisión de dominio de bienes inmuebles por: Declaración. Convenio. Comunicación de Notarios y Registradores.	88% 91% 100%	-12% -9% 0%	Elevado número de expedientes para el personal disponible.	Analizar en las Gerencias.
Atención a citas concertadas a través de la Línea Directa del Catastro en un plazo inferior a 7 días.	Porcentaje de citas concertadas y atendidas en un plazo de 7 días desde su solicitud sobre el total de las solicitadas.	100%	0%		
Adecuar el horario de atención al público.	Porcentaje de oficinas con ampliación de horario. Porcentaje de personas atendidas en horario de tarde.	29% 4,5%	TOTAL DE 16 GGTT 28.866		

CUADRO I.1



Cuadro de Seguimiento de Cartas de Servicios					
ORGANISMO: DIRECCIÓN GENERAL DEL CATASTRO (Ministerio de Economía y Hacienda)					
COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
Tiempos de espera en los servicios de atención al público no superior a 20 minutos.	Porcentaje de personas con menos de 20 minutos de espera en relación con el total.	100%	0%		
Responder en un plazo inferior a 7 días a las quejas recibidas por imposibilidad de obtener un certificado a través de la OVC.	Porcentaje de quejas atendidas por imposibilidad de obtener un certificado a través de la OVC en un plazo inferior a 7 días respecto al total de certificados emitidos.	No se dispone de esta información.		Falta el cómputo de las medidas adoptadas realmente.	Cómputo de las medidas adoptadas.
Atención de quejas por incumplimiento de la Carta de Servicios en un plazo máximo de 48 horas.	Porcentaje de quejas atendidas por incumplimiento de la Carta de Servicios en menos de 24 horas respecto del total.	No se dispone de esta información.		Falta el cómputo de las medidas adoptadas realmente.	Cómputo de las medidas adoptadas.
Corrección de recibos por incumplimiento de incorporar al padrón Catastral los cambios de titularidad para la gestión del IBI del año siguiente, respecto de los comunicados por Notarios y Ayuntamientos el año anterior.	No se dispone de esta información.			Falta el cómputo de las medidas adoptadas realmente.	Cómputo de las medidas adoptadas.
Atender a la demanda de la cartografía en un plazo de 5 días desde su solicitud	Porcentaje de solicitudes de cartografía disponible atendidas en un plazo inferior a 6 días.	100%	0%		
Conectar con el ciudadano en un plazo de 24 horas para resolver consultas formuladas a través de la LDC	Porcentaje de consultas formuladas ante la LDC, en las que transcurridas 24 horas se ha llamado con la resolución.	100%	0%		
Línea gratuita de conexión a la LDC y terminales de la OVC en las Gerencias.	Porcentaje de Gerencias con conexión inmediata a la LDC y terminales de OVC.	100%	0%		
Obtención a través de La LDC del estado de tramitación de los expedientes.	Porcentaje de consultas sobre el estado de tramitación de expedientes atendidas por la LDC sobre el total de las consultas realizadas a través de la OVC.	30%	0%		

**CUADRO I.2****Cuadro de Seguimiento de Cartas de Servicios Electrónicos****ORGANISMO:** *DIRECCIÓN GENERAL DEL CATASTRO (OVC)*

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
Facilitar información y ayuda sobre los servicios catastrales a los usuarios de la OVC que lo soliciten llamando por teléfono en horario de 9 a 19 horas de lunes a viernes.	Llamadas atendidas por la LDC relativas a la OVC.	20%	0%		
Facilitar ayuda en línea sobre el uso de la aplicación.	Ayuda gratuita para cualquier usuario.	100%	0%		
Facilitar el acceso a la OVC a las administraciones que lo soliciten.	Numero de usuarios pertenecientes a administraciones o instituciones públicas.	55.144 +10.734 que el año anterior.	0%		
Emisión de certificados telemáticos de forma gratuita.	100%	100%			
Comunicar el cierre temporal de la OVC con 24 horas de antelación.	Porcentaje de veces que se ha avisado con anterioridad a 24 horas.	100%	0%		



CUADRO III.1

GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS				
ORGANISMO: DIRECCIÓN GENERAL DEL CATASTRO (Ministerio de Economía y Hacienda)				
INDICADORES	Nº de documentos/unidades procedimientos	Compromisos asumidos (estándares)	Resultados obtenidos	Desviaciones
Quejas por falta de claridad de la documentación recibida.	0	0%	0	-----
Número de modelos y formularios en relación con el total de visitantes a las Gerencias.	100%	100%	0%	-----
Certificados literales emitidos en el día de la solicitud.	210.499	95%	197.688 (94 %)	-1%
Certificados descriptivos y gráficos emitidos en el plazo de 5 días.	98.463	95%	92.796(94%)	-1%
Número total de modificaciones de titularidad que se producen como consecuencia de transmisión de dominio de bienes inmuebles por:	691.975	100%	608.230 (88%)	-12%
Declaración	846.942	100%	768.103 (91%)	-9%
Convenio	796.667	100%	796.667(100%)	0%
Comunicación de Notarios y Registradores.				
Citas concertadas y atendidas en un plazo de 7 días desde su solicitud sobre el total de las solicitadas.	103.102	100%	103.102 (100%)	0%
Personas con menos de 20 minutos de espera.	1.234.871	100%	1.234.871(100%)	0%
Quejas atendidas por imposibilidad de obtener un certificado a través de la OVC en un plazo inferior a 7 días respecto al total de certificados emitidos.	4.982	100%	-----	-----
Quejas atenuadas por incumplimiento de la Carta de Servicios en menos de 24 horas respecto del total.	2	100%	-----	-----
Corrección de recibos por incumplimiento de incorporar al padrón Catastral los cambios de titularidad para la gestión del IBI del año siguiente, respecto de los comunicados por Notarios y Ayuntamientos el año anterior.	-----			
Porcentaje de solicitudes de cartografía disponible atendidas en un plazo inferior a 6 días.	100%	100%	100%	0%



CUADRO III.1				
GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS				
ORGANISMO: DIRECCIÓN GENERAL DEL CATASTRO (Ministerio de Economía y Hacienda)				
INDICADORES	Nº de documentos/unidades procedimientos	Compromisos asumidos (estándares)	Resultados obtenidos	Desviaciones
Consultas formuladas ante la LDC, en las que transcurridas 24 horas se ha llamado con la resolución.	874.468	100%	874.468 (100%)	0%
Oficinas con ampliación de horario.	52	-----	16 (31%)	-----
Personas atendidas en horario de tarde (CON Y SIN CITA PREVIA).	1.415.074	-----	28.866 (2%)	-----
Gerencias con conexión inmediata a la LDC y terminales de OVC.	52	100%	52(100%)	0%
Consultas sobre el estado de tramitación de expedientes atendidas por la LDC sobre el total de las consultas realizadas a través de la OVC.	874.468	----	262.340 (30%)	----

**CUADRO III.2****Cuadro de Seguimiento de Cartas de Servicios Electrónicos****ORGANISMO:** DIRECCIÓN GENERAL DEL CATASTRO (OVC)

INDICADORES	Nº de documentos/unidades procedimientos	Compromisos asumidos (estándares)	Resultados obtenidos	Desviaciones
Llamadas atendidas por la LDC relativas a la OVC.	174.894	100%	174.894(100%)	0%
Facilitar ayuda en línea sobre el uso de la aplicación	-----	100%	100%	0%
Número de usuarios pertenecientes a administraciones o instituciones públicas.	55.144	-----	55.144	-----
Certificados telemáticos gratuitos.	3.569.671	100%	3.569.671(100%)	0%
Porcentaje de veces que se ha avisado con anterioridad a 24 horas.	100%	100%	100%	0%



CUADRO IV.1

Variaciones respecto al ejercicio anterior			
ORGANISMO: DIRECCIÓN GENERAL DEL CATASTRO (Ministerio de Economía y Hacienda)			
INDICADORES	RESULTADOS 2007	RESULTADOS 2006	VARIACIÓN 2006/2005
Entrega certificados literales en el momento de la solicitud.95%.(07) y 90% (06).	99%	100%	-1%
Entrega de certificados descriptivos y gráficos en el plazo de 5 días desde la solicitud. 95% (07) y en 15 días -90% (06).	99%	100%	-1%
Reflejo de los nuevos titulares en el Padrón del IBI.	93%	97 %	-4%
Citas Previas concertadas a través de la Línea Directa (7 días).	100%	74,53%	+25,47%
Tiempo de espera, no superior a 20 minutos (07).	9.66 minutos	12,18 minutos	-2.52 minutos
Atención al público.	52 gerencias en horario de mañana 16 en horario de tarde	52 gerencias en horario de mañana	+16 gerencias
Asesoramiento al ciudadano. Llamadas a la línea directa y Visitas a la Web.	Llamadas: 874.468 Visitas a la Web: 5.943.223	Llamadas: 841.422 Visitas a la Web: 5.438.314	+537.955
Nuevos certificados sustituyendo los incorrectos.	100%	100%	0%
Corrección de recibos por incumplimiento del reflejo de titular.	-----	-----	-----
Atención de quejas por incumplimiento de compromisos de la Carta de Servicios en 24 horas.	-----	-----	-----

CUADRO IV.2



Variaciones respecto al ejercicio anterior			
ORGANISMO: DIRECCIÓN GENERAL DEL CATASTRO (OVC)			
INDICADORES	RESULTADOS 2007	RESULTADOS 2006	VARIACIÓN 2007/2006
Llamadas atendidas por la LDC relativas a la OVC.	100%	100%	0%
Facilitar ayuda en línea sobre el uso de la aplicación.	100%	100%	0%
Número de usuarios pertenecientes a administraciones o instituciones públicas.	55.144	44.410	+10.734
Certificados telemáticos gratuitos.	100%	100%	0%
Porcentaje de veces que se ha avisado con anterioridad a 24 horas.	100%	100%	0%
Programas, formatos de intercambio y formularios descargados.	34.515	24.892	+39%
Consulta libre de datos no protegidos.	56.130.086	42.732.378	+31%
Consulta y navegación d cartografía.	113.219.737	95.765.138	+18%
Acceso a través de los PIC por parte de todos los ciudadanos que lo necesiten, a los servicios de consulta y certificación de datos no protegidos.	Consultas a datos no protegidos: 4228 Certificados de datos no protegidos: 4378	Consultas a datos no protegidos: 4.172 Certificados de datos no protegidos: 4274	+2%

CUADRO IV.2



Variaciones respecto al ejercicio anterior			
ORGANISMO: DIRECCIÓN GENERAL DEL CATASTRO (OVC)			
INDICADORES	RESULTADOS 2007	RESULTADOS 2006	VARIACIÓN 2007/2006
Acceso a través de los PIC por parte de los titulares catastrales o sus representantes a los servicios de certificados de de datos protegidos de los bienes inmuebles de su titularidad.	Consultas a datos protegidos :622.896 Certificados de datos protegidos: 467.848	Consultas a datos protegidos: 381.282 Certificados de datos protegidos: 301.698	+63%
Certificación de bienes inmuebles por usuarios registrados.	Certificaciones: 2.963.930	Certificaciones: 1.908.146	+57%
Certificación de bienes inmuebles del titular catastral.	Certificaciones: 133.515	Certificaciones: 110.359	+21%
Consultas a datos protegidos.	8.737.954	4.681.463	+87%
Modificación del estado (desactivación) de las certificaciones solicitadas por el titular.	33.642 0.35%	31.874 0.14%	
Intercambio de ficheros de datos catastrales para Administraciones e Instituciones Públicas.	34.515 Fedatarios : 34.688	24.892 Fedatarios : 31.083	+39% +12%

Total de certificados 3.569.671: Certificación de bienes inmuebles por usuarios registrados+ Certificación de bienes inmuebles del titular catastral+ Certificados de datos protegidos a través de los PIC por parte de los titulares catastrales+ Certificados de datos no protegidos a través de los PIC por parte de todos los ciudadanos.

Consultas a datos protegidos 9.360.850: Consulta a datos protegidos +Consultas a datos protegidos a través de los PIC por parte de los titulares catastrales.

Consultas a datos no protegidos 56.134.314: Consulta libre de datos no protegidos +Consultas a datos no protegidos a través de los PIC por parte de todos los ciudadanos.



CUADRO DE SEGUIMIENTO DE CARTAS DE SERVICIOS 2007

ORGANISMO: DIRECCIÓN GENERAL DE COORDINACIÓN FINANCIERA CON LAS ENTIDADES LOCALES

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS DE SUBSANACIÓN
COMPROMISOS DE TRANSPARENCIA					
Comunicación inmediata e individualizada de cualquier pago a una Entidad Local derivado de la gestión del sistema de financiación local y demás recursos estatales que financian a las EE.LL. La Corporación ha de tener información sobre el pago el mismo día en que se ordena la transferencia.	Grado de cumplimiento de los plazos: la Entidad Local ha de tener información sobre el pago el mismo día en que se ordena la transferencia.	El mismo día en que se ordena la transferencia 90 %	10% (afecta a pagos que derivan de la gestión de los demás recursos estatales)	1. Cierre del ejercicio. 2. Cambio del modelo informático de generación de las nóminas individuales.	
Publicación en Internet de los pagos por subvenciones y compensaciones , el primer día hábil del mes siguiente al pago.	Grado de cumplimiento de los plazos: publicación el primer día hábil del mes siguiente al pago.	El primer día hábil del mes siguiente al pago 100 %	No		
Publicación en Internet de las entregas a cuenta mensuales de las EE.LL, el primer día hábil siguiente al pago.	Grado de cumplimiento de los plazos: publicación el primer día hábil siguiente al pago.	Se publica siempre antes del pago 100 %	No		
Publicación en Internet de datos, por municipios y provincias, de los presupuestos iniciales del ejercicio X y liquidaciones presupuestarias del ejercicio X-1, antes del 31 de octubre del año X, siempre que hayan sido remitidas por las EE.LL.	Grado de cumplimiento de los plazos: publicación antes del 31 de octubre del año X, siempre que hayan sido remitidos los datos por las EE.LL.	31 de octubre de 2007 100 %	No		
Publicación en Internet de los datos definitivos sobre los Presupuestos iniciales del ejercicio X-1 y las liquidaciones presupuestarias del ejercicio X-2, antes del 31 de octubre del año X.	Grado de cumplimiento de los plazos: publicación antes del 31 de octubre del año X.	31 de octubre de 2007 100 %	No		
Publicación en Internet de los datos sobre los tipos impositivos locales del ejercicio X, para cada municipio y por provincias, antes del 31 de diciembre del año X.	Grado de cumplimiento de los plazos: publicación antes del 31 de diciembre del año X.	28 de diciembre de 2007	No		



CUADRO DE SEGUIMIENTO DE CARTAS DE SERVICIOS 2007

ORGANISMO: DIRECCIÓN GENERAL DE COORDINACIÓN FINANCIERA CON LAS ENTIDADES LOCALES

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS DE SUBSANACIÓN
Publicación en Internet de datos sobre la liquidación definitiva del sistema de financiación local del ejercicio X-2, para cada municipio, antes del 31 de julio del año X.	Grado de cumplimiento de los plazos: publicación antes del 31 de julio del año X.	7 de junio de 2007	No		
COMPROMISOS DE GESTIÓN					
Resolución de consultas realizadas por las Entidades Locales en relación con su régimen presupuestario y financiero, en un plazo máximo de un mes desde su entrada en la Dirección General.	<ul style="list-style-type: none"> - Grado de cumplimiento de los plazos: 1 mes. - Porcentaje de consultas resueltas en un plazo inferior a un mes desde su entrada en la Dirección General. 	<p>11 días como media</p> <p>99 %</p>	1 %	Solicitudes de información a otros órganos	Recordatorio a los órganos a los que se ha solicitado información para que contesten
Resolución de los expedientes de solicitud de autorización de endeudamiento en un plazo máximo de un mes desde la fecha en que el expediente esté completo.	<ul style="list-style-type: none"> - Grado de cumplimiento de los plazos: 1 mes. - Porcentaje de expedientes de solicitud de autorización de endeudamiento resueltos en un plazo inferior a un mes desde la fecha en que el expediente esté completo. 	<p>19 días como media</p> <p>79 %</p>	21 %	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitudes de información o aclaración a otros órganos - Acumulación de expedientes 	Recordatorio a los órganos a los que se ha solicitado información o aclaración para que contesten
Resolución trimestral con los expedientes de compensaciones correspondientes a beneficios fiscales (artículo 9.2 del TRLRHL).	Grado de cumplimiento de los plazos: Resolución trimestral.	<p>Trimestral</p> <p>100 %</p>	No		



CUADRO DE SEGUIMIENTO DE CARTAS DE SERVICIOS 2007

ORGANISMO: DIRECCIÓN GENERAL DE COORDINACIÓN FINANCIERA CON LAS ENTIDADES LOCALES

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS DE SUBSANACIÓN
Contestación a los requerimientos de anulación previos a los recursos contencioso-administrativos, presentados por las EE.LL. al amparo del artículo 44 de la Ley de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, en el plazo máximo de un mes desde su recepción en la Dirección General.	<p>- Grado de cumplimiento de plazos: 1 mes.</p> <p>- Porcentaje de requerimientos de anulación previos que han sido estimados por la Dirección General sobre el total de los presentados por las EE.LL.</p>	<p>22 días como media</p> <p>0%</p>	No		
Compromisos de transparencia y gestión	Número de quejas presentadas.	1		Deficiente funcionamiento de los sistemas informáticos dependientes de la SG de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones de la Subsecretaría (SGTIC)	Contestación al Ayuntamiento correspondiente, informando que la DGCFEL no era el órgano responsable de la subsanación.
Compromisos de transparencia y gestión.	Número de medidas de subsanación adoptadas sobre las quejas presentadas.				



CUADRO DE SEGUIMIENTO DE CARTAS DE SERVICIOS 2007

ORGANISMO: SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA. MEH- S. G. DE INFORMACION, DOCUMENTACION Y PUBLICACIONES: Archivo General

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACION	CAUSAS	MEDIDAS DE SUBSANACION
Acceso a la documentación por parte de los ciudadanos	Número de consultas atendidas	50	-37,5%	Menor cantidad de consultas realizadas.	
Acceso a la investigación científica y a las necesidades culturales del ciudadano	Número de consultas atendidas	30	-55%	Menor cantidad de consultas realizadas.	
Atención personalizada, telefónica y telemática, adecuada al perfil del usuario	Tiempo de respuesta a las consultas presenciales y telefónicas	15'-25'	0	Depende de la complejidad de la elaboración de la respuesta y el tipo de datos a localizar	
	Tiempo de respuesta a las consultas escritas (correo ordinario y telemáticas)	Entre 1 y 72 horas	0	Depende de la complejidad de la elaboración de la respuesta y el tipo de datos a localizar	



CUADRO DE SEGUIMIENTO DE CARTAS DE SERVICIOS 2007

ORGANISMO: SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA. MEH- S. G. DE INFORMACION, DOCUMENTACION Y PUBLICACIONES: Archivo General

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACION	CAUSAS	MEDIDAS DE SUBSANACION
Comunicación de datos al ciudadano en un plazo máximo de 48 horas	Tiempo de demora en la contestación de consultas escritas	Entre 48 y 96 horas	Entre 0 y 100%	Depende de la complejidad de la elaboración de la respuesta, el tipo de datos a localizar y el volumen de trabajo	Próxima puesta en funcionamiento de la aplicación informática de la gestión del archivo
Obtención de copias y certificaciones de forma inmediata	Tiempo de demora en la de solicitudes por escrito	Entre 48 y 96 horas	Máximo 66%	Depende de la complejidad de la elaboración de la respuesta, el tipo de datos a localizar y el volumen de trabajo	Próxima puesta en funcionamiento de la aplicación informática de la gestión del archivo
Comunicación de datos por motivos históricos, científicos o culturales en un plazo máximo de 10 días	Tiempo de demora en la contestación de consultas presenciales	Inmediatas	0		
	Tiempo de demora en la contestación de consultas por escrito o telemáticas	Entre 10 y 25 días	Entre 0 y 150 %	Dependen de la dificultad para localizar los datos solicitados, ubicación y servicio para su consulta de la documentación solicitada (Madrid o Las Matas)	
Respuesta a quejas y sugerencias	Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes de 20 días	0	0	No ha habido quejas o sugerencias	

**CUADRO DE SEGUIMIENTO DE CARTAS DE SERVICIOS 2007****ORGANISMO:** SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA S. G. DE INFORMACION, DOCUMENTACION Y PUBLICACIONES: Biblioteca Central

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACION	CAUSAS	MEDIDAS DE SUBSANACION
Acceso y utilización de las instalaciones de la Biblioteca Central y Biblioteca Virtual	Número de consultas atendidas	657	0	Atendidas todas las consultas	
Consulta del fondo bibliográfico en Sala y virtualmente de aquello que esté disponible	Número de consultas atendidas	657	0	Atendidas todas las peticiones. Dificultades de los usuarios para la consulta, grabación e impresión de imágenes de la Biblioteca Virtual	Atención por e-mail o telefónica para resolver los problemas de los usuarios. "Tercera Fase" en desarrollo para mejorar la accesibilidad de la Biblioteca Virtual
Plazo medio de respuesta entre 10 y 30 minutos, si fuera necesario manejar diferentes fuentes bibliográficas	Tiempo de respuesta a las consultas en Sala y telefónicas	15'	0	Atendidas todas las consultas	
	Tiempo de respuesta a las consultas en Sala y escrita y tiempo de demora en la contestación de consultas telefónicas y por medios telemáticos	15'	0	Atendidas todas las consultas	

**CUADRO DE SEGUIMIENTO DE CARTAS DE SERVICIOS 2007****ORGANISMO:** SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA S. G. DE INFORMACION, DOCUMENTACION Y PUBLICACIONES: Biblioteca Central

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACION	CAUSAS	MEDIDAS DE SUBSANACION
Acceso y utilización de las instalaciones de la Biblioteca Central y Biblioteca Virtual	Número de consultas atendidas	657	0	Atendidas todas las consultas	
Consulta del fondo bibliográfico en Sala y virtualmente de aquello que esté disponible	Número de consultas atendidas	657	0	Atendidas todas las peticiones. Dificultades de los usuarios para la consulta, grabación e impresión de imágenes de la Biblioteca Virtual	Atención por e-mail o telefónica para resolver los problemas de los usuarios. "Tercera Fase" en desarrollo para mejorar la accesibilidad de la Biblioteca Virtual
Plazo medio de respuesta entre 10 y 30 minutos, si fuera necesario manejar diferentes fuentes bibliográficas	Tiempo de respuesta a las consultas en Sala y telefónicas	15'	0	Atendidas todas las consultas	
	Tiempo de respuesta a las consultas en Sala y escrita y tiempo de demora en la contestación de consultas telefónicas y por medios telemáticos	15'	0	Atendidas todas las consultas	

**CUADRO DE SEGUIMIENTO DE CARTAS DE SERVICIOS 2007****ORGANISMO:** SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA S. G. DE INFORMACION, DOCUMENTACION Y PUBLICACIONES: Biblioteca Central

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACION	CAUSAS	MEDIDAS DE SUBSANACION
Servicio de fotocopias realizado directamente por el usuario	Número de fotocopias	4.166	0	Realizadas todas las fotocopias	
Preferencia a la consulta en Sala	Número de consultas en Sala	657	0	Atendidas todas las peticiones	
Quejas y sugerencias contestadas	Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes de 20 días	6	0	Dificultades para la consulta, grabación e impresión de imágenes de la Biblioteca Virtual	Atención por e-mail o telefónica, envío de instrucciones de manejo, envío de las imágenes necesitadas "Tercera Fase" en desarrollo para mejorar la accesibilidad de la Biblioteca Virtual

**CUADRO DE SEGUIMIENTO DE CARTAS DE SERVICIOS 2007****ORGANISMO:** SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA S. G. DE INFORMACION, DOCUMENTACION Y PUBLICACIONES: Servicio de Información Administrativa

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACION	CAUSAS	MEDIDAS DE SUBSANACION
Acceso Directo	El ciudadano accede con facilidad sin pasar ningún control ni identificación	100%	0%		Instalación de escaleras y rampas adecuadas para todo tipo de discapacidades y situaciones
Atención personalizada	Tiempo de demora en la contestación a las consultas: - 80% antes de 5 minutos - 20% antes de 10 minutos	14.820 consultas: - 95% antes de 5 minutos - 95% antes de 10 minutos	5%	Requiere consultas con otros Centros del departamento	Cuando es posible se utiliza la comunicación interior para resolver la consulta que el usuario solicita de otros Centros del departamento
Atención telefónica	- El tiempo de espera no supera los 2 minutos - El contestador automático se atiende al día siguiente	37.557 llamadas atendidas en menos de 2 minutos	0%	Según la época o campaña puede producirse una sobrecarga en las líneas	Se ha instalado una Centralita con servidor de mensajería de voz que permite desviar llamadas a Servicios de Información especializadas. Si el usuario no puede esperar la resolución del problema planteado se solicita su teléfono para responderle a su domicilio una vez finalizada la gestión.



CUADRO DE SEGUIMIENTO DE CARTAS DE SERVICIOS 2007

ORGANISMO: SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA S. G. DE INFORMACION, DOCUMENTACION Y PUBLICACIONES: Servicio de Información Administrativa

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACION	CAUSAS	MEDIDAS DE SUBSANACION
Información escrita	El plazo medio de respuesta es: - 10 días para las consultas respuesta directa de - 20 días para las que requieran información especializada de otros Centros	100 escritos contestados: - 100% antes de 10 días - 90% antes de 20 días	0% 10%	Depende de la rapidez en la contestación del Centro correspondiente	
Información por correo electrónico	La información solicitada por correo electrónico se establece en un plazo medio de contestación de entre 1 y 5 días	8.347 (1) correos recibidos y electrónicos contestados: - 75% entre 1 y 5 días de contestación - 25% más de 5 días	0% 25%	Varían según la complejidad, información y el tiempo empleado en la elaboración de la respuesta por el Centro competente	Aplicación y puesta en marcha de los servicios telemáticos: registro electrónico, procedimientos y servicios telemáticos, etc, para el acceso de los ciudadanos a la Administración
Tramitación de quejas y sugerencias	Quejas y sugerencias: - Acuse de recibo y contestación con informe del Centro competente antes de 20 días	38 quejas (2) y 12 sugerencias: - Acuse de recibo: 100% - Contestación con informe del Centro competente: 80% antes de 20 días	0%	Depende de lo que demoren sus informes los Centros competentes	Aplicación y puesta en marcha de los servicios telemáticos: registro electrónico, procedimientos y servicios telemáticos, etc, para el acceso de los ciudadanos a la Administración

(1) De los 8.347 correos electrónicos recibidos, 5.194 corresponden a campañas temáticas.

(2) Son quejas de otros Centros.

**CUADRO DE SEGUIMIENTO DE CARTAS DE SERVICIOS 2007****ORGANISMO:** SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA S. G. DE INFORMACION, DOCUMENTACION Y PUBLICACIONES: Centro de Publicaciones

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACION	CAUSAS	MEDIDAS DE SUBSANACION
Atención personalizada a los ciudadanos	Nº de consultas atendidas	15.000	0	Atendidas todas	
Compra directa de las publicaciones con atención directa en horario de lunes a jueves, de 9 a 14 horas y de 16 a 18 horas Viernes de 9 a 14 horas	Nº de ejemplares vendidos en librería	466	-7%	La bajada refleja la tendencia a la adquisición de publicaciones por otras vías, en concreto, por Internet, más cómodas para el usuario	Se está potenciando nuevas líneas de acceso a la compra y pago de publicaciones: librería virtual, libros electrónicos, etc.
Adquisición de publicaciones mediante suscripciones	Nº de suscriptores	2.383	-8,7%	Se ofrecen gratuitamente por Internet publicaciones que antes estaban sujetas al pago por suscripciones	Estudiando nuevas suscripciones que puedan ser de interés para los ciudadanos
Compra de publicaciones editadas y distribuidas por el Centro de Publicaciones	Nº de ejemplares vendidos	5.730	-26,5%	La puesta en marcha de un nuevo contrato de distribuidores con un periodo de liquidación más amplio (12 meses) que el anterior (8 meses) repercute en los resultados de la venta del último trimestre del año.	Edición de nuevas recopilaciones normativas sobre sectores puntuales. Parte de la desviación se subsanará automáticamente a medida que el periodo de liquidación de los distribuidores, incrementado a 12 meses, se normalice con respecto a la fecha del pedido, sin la referencia comparativa al periodo de liquidación anterior que estaba en 8 meses
Distribución de ejemplares por gestión comercial	Nº de ejemplares distribuidos	83.438	-0,8%	Menor número de recopilaciones normativas editadas	Incrementar la edición de títulos sobre normativa
Venta de publicaciones por Internet (Librería virtual) (nuevo)	Nº de ejemplares	74	-	Esta vía de venta de publicaciones empieza a ser utilizada cada vez más por los usuarios	
Quejas y sugerencias contestadas	Respuesta antes de 20 días	0	0	No ha habido quejas y sugerencias	



CUADRO DE SEGUIMIENTO DE CARTAS DE SERVICIOS 2007

ORGANISMO: *PARQUE MÓVIL DEL ESTADO*

CARTA DE SERVICIOS: *TALLER DEL PARQUE MÓVIL DEL ESTADO*

Nº	COMPROMISO	INDICADOR	OBJETIVO	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS DE SUBSANACIÓN
1	Cumplir los plazos de reparación y entrega de los vehículos	% de reparaciones entregadas en plazo	El 100% de las reparaciones se efectúan en plazo	100	0	No procede	No procede
2	Los equipos de comprobación e inspección utilizados, tanto en las reparaciones como en la estación ITV, se someterán a controles para asegurar su correcto funcionamiento	% de cumplimiento de las horas programadas para mantenimiento	Dedicar internamente dos horas mensuales al mantenimiento de los equipos de ITV y 2 a los analizadores	100	0	No procede	No procede
3	Probamos en carretera los vehículos que han sufrido reparaciones del sector mecánico o eléctrico, una vez efectuada la reparación y antes de su entrega al usuario	% de pruebas realizadas sobre el total de coches reparados de mecánica y electricidad	el 100% de los coches con reparación del sector mecánico o eléctrico se prueban después de ser reparados	100	0	No procede	No procede
4	Entregamos los residuos generados a gestores autorizados mensualmente	Kg. de residuos entregados a gestores/mes	mensualmente realizar una recogida	Realizada al menos una recogida mensual	0	No procede	No procede
5	La contestación de una queja o sugerencia se realizará por la unidad responsable de la carta de Servicio en un plazo de diez días	Media de los días de respuesta	< 10	0	No procede	No se han recibido quejas ni sugerencias durante 2007	No procede
6	Utilizar las encuestas de satisfacción de clientes para mejorar la calidad del servicio	Puntuaciones obtenidas en los atributos recogidos en la encuesta de satisfacción de los usuarios del taller	Mejorar la puntuación obtenida en el semestre anterior	1º Semestre 2007 índice global de calidad: 4,88 , 2º Semestre 2007: 5,12 (Escala del 1 al 6)	No procede	No procede	No procede
7	Utilizar las encuestas de satisfacción de clima laboral para mejorar la calidad del servicio	Puntuaciones obtenidas en los atributos recogidos en la encuesta de satisfacción del personal del taller	Mejorar la puntuación de la encuesta anterior	No se realizó encuesta de clima laboral en 2007	Se carece de medida de clima laboral	Disponibilidad de recursos	Realizar encuesta de clima laboral en 2007
8	Efectuamos controles de calidad internos sobre el servicio prestado	% de coches inspeccionados sobre los coches reparados	El 100% de los coches se inspeccionan	100	0	No procede	No procede

**CUADRO DE SEGUIMIENTO DE CARTAS DE SERVICIOS 2007****ORGANISMO: DIRECCIÓN GENERAL DE COSTES DE PERSONAL Y PENSIONES PÚBLICAS (Ministerio de Economía y Hacienda)**

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACION	CAUSAS	MEDIDAS DE SUBSANACION
El 95% de las pensiones de jubilación forzosa del personal en situación de activo se abonarán en la nómina del mes siguiente al de su jubilación	Grado de cumplimiento	99%	1%	Mejora en los procedimientos	
El 90% del resto de las pensiones de jubilación se abonarán en la nómina del mes siguiente a la recepción del acuerdo de jubilación.	Grado de cumplimiento	88,37%	11,63%		Mejora en los procedimientos
El 85% de las demás pensiones de Clases Pasivas se abonarán en la nómina del 2 mes siguiente a la recepción de la documentación.	Grado de cumplimiento	100,50%	-0,50%	Mejora en los procedimientos	
Contestación a la información escrita en un plazo no superior a 10 días.	Porcentaje de consultas escritas contestadas en un plazo máximo de 10 días	89,43%	10,56%		
Contestación a la información solicitada por correo electrónico en el plazo máximo de 5 días	Porcentajes de consultas recibidas por correo electrónico contestadas en el plazo máximo de 5 días	66,85%	33,15%		
Las consultas sobre el importe de las pensiones de los funcionarios próximos a jubilarse se contestarán en un plazo máximo de 10 días	Porcentaje de informaciones previas a la jubilación contestadas en el plazo máximo de 10 días	88,20%	11,80%		

**CUADRO DE SEGUIMIENTO DE CARTAS DE SERVICIOS 2007****ORGANISMO: DIRECCIÓN GENERAL DE COSTES DE PERSONAL Y PENSIONES PÚBLICAS (Ministerio de Economía y Hacienda)**

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACION	CAUSAS	MEDIDAS DE SUBSANACION
Información telefónica gratuita en horario ininterrumpido de 9:00 A 17:30 horas	Porcentaje de llamadas en las que el usuario recibe el mensaje de saturación	7,79%	7,79%	Imposibilidad de atender el número de llamadas recibidas en enero y febrero.	Reasignación transitoria de efectivos en el Área de Información.
	Grado de satisfacción del usuario manifestado en la Encuesta de Calidad (primer semestre del año)	3,85 (puntuación sobre 5)			
	Número de quejas presentadas	0			



CUADRO DE SEGUIMIENTO DE CARTAS DE SERVICIOS 2007

ORGANISMO: INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA (Ministerio de Economía y Hacienda)

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACION	CAUSAS	MEDIDAS DE SUBSANACION
1. Emisión de certificados de IPC en el instante.	Nº de certificados emitidos en el instante	31.266 de 31.287 (99,9%)	-0,1%	Hechos puntuales	No se considera necesario.
2. Entrega de otros certificados en 24 horas.	Nº de certificados entregados en 24 horas.	2.489 de 2.709 (91,9%)	-8,1%	Dificultad de automatizar los procesos dada la distinta temática de las solicitudes.	Se estudia la viabilidad de automatizar algunos de estos procesos.
3. Contestación preguntas por correo electrónico en 24 horas:90% No superar el plazo de 3 días en las contestaciones.	% de preguntas por correo electrónico contestadas en 24 horas. Nº de preguntas por correo electrónico contestadas en más de 24 horas y menos de 3 días. Nº de preguntas por correo electrónico contestadas en más de 3 días	10.298 de 11.072 (93%) 747 de 11.072 (6,75%) 27 de 11.072 (0,25%)	-0,25%	La complejidad de algunas cuestiones que se plantean requiere que sean las unidades promotoras quienes elaboren la respuestas.	No se considera necesario
4. Solicitudes de información amedida en 10 días laborales como máximo 90%. No superar el plazo de un mes	Nº de solicitudes atendidas en menos de 10 días laborales. Nº solicitudes atendidas en más de 1 mes	2.729 de 2.983 (91,5%) 111 de 2.983	+1,5% -3,7%	La casuística, complejidad y variabilidad en la temática de las peticiones puede sobrecargar a algunas unidades promotoras.	No se considera necesario
5. Actualización diaria de la Base de Datos INEbase. Publicación de los datos con retraso máximo de una hora respecto al momento en que se hacen públicos.	Nº de operaciones y apartados de operaciones estadísticas cargados por primera vez o actualizados en INE base, ya sea publicación completa o resumen de resultados	1.115	0,0%		No se necesita
6. Contestación de quejas y sugerencias.	Nº de quejas y sugerencias recibidas y contestadas	6			
7. Incorporación mensual al Censo electoral de la información recibida de Ayuntamientos, Consulados y Registros Civiles.	% de documentos incorporados en el mes.	6.141.213 de 6.245.393	-1,7%	El gran volumen de información gestionada	No se considera necesario
8. Reclamaciones. 8.1. Reclamaciones sobre Censo Electoral resueltas en 5 días. 8.2. Reclamaciones sobre Censo Electoral durante periodo electoral resueltas en 3 días.	Nº de reclamaciones Nº de reclamaciones	45.307 de 45.307 39.081 de 39.081	0,0% 0,0%		No es necesario

Anexo IV

Seguimiento de la Carta de Servicios de la Agencia Tributaria



**INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS
DE LA AGENCIA ESTATAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA.
AÑO 2007**

I. CONSIDERACIONES PREVIAS

La Agencia Estatal de Administración Tributaria, es el Ente de Derecho Público encargado, en nombre y por cuenta del Estado, de la gestión del sistema tributario estatal y del aduanero así como de los recursos de otras Administraciones y Entes Públicos cuando así se establezca por Ley o Convenio. Dirige su actuación al impulso del cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias de los ciudadanos, prestando un amplio conjunto de servicios de información y asistencia que les faciliten el cumplimiento del deber constitucional de contribuir al sostenimiento de los gastos públicos.

Estos servicios están recogidos en la Carta de Servicios de la Agencia Tributaria cuya primera edición fue aprobada por Resolución 4/2001, de 26 de julio. Esta Carta fue actualizada mediante Resolución de 21 de diciembre de 2006 conjunta de la Subsecretaría de Economía y Hacienda y del Director General de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, con la finalidad de poder incluir las nuevas líneas de actuación puestas en marcha por la Agencia Tributaria en orden a una mayor generalización de los servicios de ayuda a los ciudadanos mediante el aprovechamiento de las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías.

Dicha actualización fue objeto de la correspondiente difusión mediante la distribución de trípticos y folletos explicativos, así como mediante su publicación en Internet, donde también se puso a disposición un documento que, periódicamente, fuera recogiendo las modificaciones y actualizaciones que se fueran produciendo en materia normativa, de ubicación de oficinas...

El Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, establece en su artículo 12 (Seguimiento de las cartas de servicios) que los órganos u organismos que cuenten con una Carta de Servicios en vigor remitirán a la Secretaría General para la Administración Pública, hoy Secretaría de Estado para la Administración Pública, en el primer trimestre de cada año, un informe sobre el grado de cumplimiento de los compromisos en el año anterior.

De acuerdo con dicha disposición se emite este informe de seguimiento de la Carta de Servicios referido a 2007.



II. GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

Los resultados de los indicadores de seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos asumidos, con arreglo a la Carta de Servicios vigente durante el año 2007 se recogen en el cuadro de seguimiento que figura como Anexo.

En general, los indicadores ponen de manifiesto las mejoras o el mantenimiento de los resultados en los compromisos asumidos por la Agencia Tributaria en su Carta de Servicios.

1. Atención personalizada y por personal especializado

En la Carta de Servicios vigente durante 2007, se había fijado como compromiso que la atención sería personalizada; que los servicios se prestarían por personal especializado y, cuando fuera preciso, se adaptarían a las particularidades de los diversos grupos de contribuyentes. La personalización de los servicios y el establecimiento de sistemas integrales de atención y asistencia al ciudadano son principios expresamente reconocidos y que inspiran la actuación de la Agencia Tributaria ante los ciudadanos para garantizar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, mediante servicios de calidad.

A continuación se reflejan los datos obtenidos por el Centro de Investigaciones Sociológicas como reflejo del compromiso existente en la Agencia Tributaria con la prestación de servicios de calidad a los ciudadanos, debiéndose poner de relieve el mantenimiento en los últimos años del elevado nivel de satisfacción de los ciudadanos por el trato recibido.

	2004	2005	2006	2007
Muy satisfecho/ satisfecho	82,8	82,5	84,8	83,5
Regular	9,2	8,4	6,7	8,5
Insatisfecho/ muy insatisfecho	8,0	8,6	8,1	8,0
Ns/Nc	0,0	0,5	0,3	0,0

Centro de Investigaciones Sociológicas: Estudio sobre "Opinión Pública y Política Fiscal"

Por otra parte, de acuerdo con los últimos datos disponibles del *Barómetro Fiscal* (para 2007), la imagen que los ciudadanos perciben de los funcionarios de la Agencia Tributaria es la de unos profesionales del servicio público que



están bien preparados para realizar su tarea, que son correctos e imparciales en su trato con los ciudadanos, habiendo sufrido un incremento la percepción de la preocupación del funcionario por los problemas concretos planteados por el contribuyente:

Valoración media Escala 1-7	2004	2005	2006	2007
Imparcialidad	4.6	4.6	4.7	4.9
Preparación técnica	5.0	5.0	4.9	5.0
Trato correcto	4.7	4.7	4.7	5.0
Preocupación por los problemas del contribuyente	3.7	3.9	3.7	4.2

Instituto de Estudios Fiscales y Agencia Tributaria: "Barómetro Fiscal 2007"

2. Claridad y precisión de la información

La seguridad jurídica de los ciudadanos exige, en el ámbito tributario, mecanismos de información que permitan conocer los criterios jurídicos seguidos por la Administración tanto en la aplicación de las normas tributarias como en la tramitación y resolución de los procedimientos tributarios.

En este sentido, la Agencia Tributaria ha venido desarrollando y actualizando la aplicación **INFORMA** que sirve de soporte a la información dispensada en todos los servicios de información y asistencia. Se trata de una base de datos con preguntas y respuestas sobre los diferentes conceptos impositivos y procedimientos tributarios. Se creó en 1991 con la finalidad de dar una contestación rápida y correcta a los ciudadanos, y garantizar la uniformidad de criterios en las distintas oficinas de la Agencia Tributaria.

Durante el año 2007 la Agencia Tributaria ha continuado dando acceso a Programa INFORMA a asociaciones de gestores y asesores fiscales, entidades financieras, universidades, entes públicos, así como a los ciudadanos en general. Durante 2007 se realizaron 4.818.902 accesos.

3. Otros datos referidos a los servicios que presta la Agencia Tributaria, obtenidos de sondeos de opinión

En lo que respecta a los estudios del **Centro de Investigaciones Sociológicas** sobre Opinión Pública y Política Fiscal en referencia a opiniones acerca de la de los servicios de información y asistencia de la Agencia Tributaria los resultados han sido los siguientes:



a) Evolución de la opinión sobre el servicio de información y atención al contribuyente:

	2004	2005	2006	2007
Bueno	69,3	69,3	70,1	67,2
Regular	24,1	22,8	24,2	25,2
Malo	5,0	6,0	5,0	6,8
Ns/Nc	1,6	1,9	0,6	0,9

b) Evolución de la opinión sobre el trato y la atención:

	2004	2005	2006	2007
Ha mejorado	51,1	54,8	51,3	49,3
Sigue igual	33,7	31,6	37,2	40,1
Ha empeorado	3,3	1,9	2,0	2,4
Ns	10,9	10,5	9,2	7,8
Nc	1,0	1,2	0,3	0,3

Por otra parte, en los últimos datos disponibles, obtenidos en el **Barómetro Fiscal 2007** el 87% de los encuestados manifiestan una valoración positiva de los servicios de la Agencia.

Opinión relativa a los servicios de la Agencia Tributaria

	2004	2005	2006	2007
Negativa (%)	16	18	15	12
Positiva (%)	84	82	85	87
Valoración media escala 1-4	2.9	3.0	2.9	3.0

Anexo V

**Sistema de índices de
eficiencia, calidad y eficacia**

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA

VICEPRESIDENCIA SEGUNDA DEL GOBIERNO

Bienvenido Benvinguts Benvidos Ongi Etorri Welcome Bienvenue

Buscar Búsqueda avanzada

Registro de Usuarios | Contáctenos | Mapa de Web

Agencia Tributaria Loterías y Apuestas Instituto de Crédito Oficial Instituto Nacional de Estadística Tesoro público Enlaces

- El Ministerio
- Áreas Temáticas
- Estadística e Informes
- Normativa y doctrina
- Publicaciones
- Administración Electrónica
- Servicios
 - Contratación
 - Formación
 - Empleo Público
 - Procedimientos Administrativos
- Prensa

Inicio / Servicios / Procedimientos Administrativos / Procedimientos Internos versión imprimible

Procedimientos Internos

Procedimiento	Tramitación telemática
Sistema de datos SIECE, Inspección General,	@
Portal de Análisis de datos SIECE, Inspección General,	@
Sistema de datos tributos cedidos y concertados CC.AA, Inspección General,	@
Memoria anual de Delegaciones año 2005, Inspección General,	@
Sistema SIECE de Inspección, Inspección General,	@
Captura de datos del avance de la Liquidación de los Presupuestos de las Entidades Locales,	@



PORTAL DE ANÁLISIS DE DATOS

Expandir Menú

NOTA: Esta página requiere un Certificado Digital **FNMT** válido.

SIECE (SISTEMA DE ÍNDICES DE EFICIENCIA, CALIDAD Y EFICACIA)

▼ 1. Tareas Acumuladas por Delegaciones de Economía y Hacienda y Área

- ▶ Tareas acumuladas año completo.
- ▶ Tareas acumuladas año partido.

▼ 2. Tareas Acumuladas por Gerencia Territorial

- ▶ Tareas acumuladas año completo.
- ▶ Tareas acumuladas año partido.

▼ 3. Tareas Acumuladas del INE

- ▶ Formato Numérico: Tareas Acumuladas con un decimal
- ▶ Formato Gráfico: Tareas Acumuladas con comparación a la media Nacional
- ▶ Partes Enviados por las Delegaciones del INE
- ▶ Ver Partes Grabados de las Delegaciones del INE

▶ 4. Puntos de Gestión Globales por Tarea, Delegación y Área

▶ 5. Puntos de Gestión Globales por Tarea y Gerencia Territorial

▶ 6. Porcentaje de los Resultados de Gestión por Tarea, Delegación y Área

▶ 7. Porcentaje de los Resultados de Gestión por Tarea y Gerencias Territoriales

▶ 8. Fichas de las Delegaciones de Economía y Hacienda

▶ 9. Fichas de las Gerencias Territoriales

▶ 10. Indicadores de Actividad. Gestión de los Servicios de las Delegaciones de E y H.

▶ 11. Datos Globales de las Delegaciones de Economía y Hacienda 2004

▶ 12. Datos Globales de las Gerencias Territoriales 2004

▶ 13. Datos Globales de las Delegaciones de Economía y Hacienda 2005

▶ 14. Datos Globales de las Gerencias Territoriales 2005

▶ 15. Resultados de Gestión de las Secretarías Generales

▶ 16. Índices de las Secretarías Generales

▶ 17. Vector de minutos (SIECE) de las Tareas por Área. Delegaciones de E y H.

▶ 18. Vector de minutos (SIECE) de las Tareas de Gerencias Territoriales

▶ 19. Vector de puntos (SIECE) de las Tareas por Área. Delegaciones de E y H.

▶ 20. Vector de puntos (SIECE) de las Tareas de Gerencias Territoriales

▶ 21. Vector de minutos y puntos (SIECE) de las Tareas por Área. Delegaciones de E y H.

▶ 22. Vector de minutos y puntos (SIECE) de las Tareas de Gerencias Territoriales

▶ 23. Datos de Inmuebles

▶ 24. Publicaciones de la Inspección General

NOVEDADES

- 01/06/2006.
Se incorpora a la aplicación "10.- Indicadores de Actividad. Gestión de los Servicios de las Delegaciones de E y H." las publicaciones de abril del 2006.
- 26/05/2006.
Se incorporan nuevos desarrollos a la Gestión SIECE del INE.
- 17/05/2006.

En caso de anomalía, póngase en contacto con la Inspección General mediante el correo siguiente:

estadistica@meh.es

Salir

PORTAL DE ANÁLISIS DE DATOS

SIECE (SISTEMA DE ÍNDICES DE EFICIENCIA, CALIDAD Y EFICACIA)

PERIODO DE LAS TAREAS ACUMULADAS

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic		
▶ Gestión de los Servicios de CLASES PASIVAS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	2005	Ver
▶ Gestión de PATRIMONIO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2006	Ver
▶ Gestión de COORDINACIÓN CON LAS HDAS. TERRIT.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2006	Ver
▶ Gestión de TESORERÍA, PAGOS Y DEPÓSITOS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2006	Ver
▶ Gestión de los Servicios GENERALES	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2006	Ver
▶ Gestión de los Servicios de INTERVENCIÓN Y CONTABILIDAD	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2006	Ver
▶ Gestión de los Servicios de GERENCIAS TERRITORIALES	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2006	Ver
▶ Gestión de los Servicios de la UNIDAD TÉCNICO-FACULTATIVA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2006	Ver
▶ Dirección Regional o Territorial de COMERCIO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2004	Ver
▶ Unidad de Asist. Téc. e Inspección COMERCIO EXTERIOR-CATIO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2004	Ver

Volver al Menú

TAREAS ACUMULADAS DE SERVICIOS DE CLASES PASIVAS

PERÍODO: ENERO/200X - DICIEMBRE/2005X

Delegación	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	TOTAL	
ALAVA																																	
ALBACETE																																	
ALICANTE																																	
ALMERIA0																																	
ÁVILA																																	
BADAJOS																																	
I. BALEARS1																																	
BARCELONA																																	
BURGOS																																	
CACERES																																	
CADIZ5																																	
CASTELLON																																	
CIUDAD REAL																																	
CORDOBA																																	
A CORUNA																																	
CUENCA																																	
GIRONA																																	
GRANADA																																	
GUADALAJARA																																	
GUIPUZCOA																																	
HUELVA																																	
HUESCA																																	
JAÉN																																	
LEON																																	
LLEIDA																																	
LA RIOJA																																	
LUGO																																	
MALAGA																																	
MURCIA																																	
NAVARRA																																	
DURENSE																																	
OVIEDO																																	
PALENCIA																																	
LAS PALMAS																																	
PONTEVEDRA																																	
SALAMANCA																																	
S.C. TENERIFE																																	
CANTABRIA																																	
SEGOVIA																																	
SEVILLA																																	
SORIA																																	
TARRAGONA																																	
TERUEL																																	
TOLEDO																																	
VALENCIA																																	
VALLADOLID																																	
VIZCAYA																																	
ZAMORA																																	
ZARAGOZA																																	
CARTAGENA																																	
GIJON																																	
JEREZ																																	
VIGO																																	
CEUTA																																	
MELILLA																																	
TOTAL																																	

[Exportar a Excel](#)

[Volver al Menú](#)

GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LAS DELEGACIONES DE ECONOMÍA Y HACIENDA (S.I.E.C.E.) INDICADORES DE ACTIVIDAD 2005

C. Pasivas, Patrimonio, Coordinación, Tesorería y Ser. Generales

▶ Enero	Indicadores Actividad PDF (275.503 bytes)
▶ Febrero	Indicadores Actividad PDF (267.101 bytes)
▶ Marzo	Indicadores Actividad PDF (525.333 bytes)
▶ Abril	Indicadores Actividad PDF (273.023 bytes)
▶ Mayo	Indicadores Actividad PDF (274.837 bytes)
▶ Junio	Indicadores Actividad PDF (266.610 bytes)
▶ Julio	Indicadores Actividad PDF (254.622 bytes)
▶ Agosto	Indicadores Actividad PDF (276.846 bytes)
▶ Septiembre	Indicadores Actividad PDF (275.924 bytes)
▶ Octubre	Indicadores Actividad PDF (268.190 bytes)
▶ Noviembre	Indicadores Actividad PDF (279.726 bytes)
▶ Diciembre	Indicadores Actividad PDF (279.811 bytes)

Intervención, Gerencias y Unidad Técnico-Facultativas

Indicadores Actividad PDF (275.788 bytes)
Indicadores Actividad PDF (289.320 bytes)
Indicadores Actividad PDF (522.195 bytes)
Indicadores Actividad PDF (291.361 bytes)
Indicadores Actividad PDF (291.537 bytes)
Indicadores Actividad PDF (281.668 bytes)
Indicadores Actividad PDF (453.999 bytes)
Indicadores Actividad PDF (455.901 bytes)
Indicadores Actividad PDF (292.583 bytes)
Indicadores Actividad PDF (285.676 bytes)
Indicadores Actividad PDF (295.291 bytes)
Indicadores Actividad PDF (294.896 bytes)

Para poder leer los documentos ".pdf"
es necesario el lector de Adobe
Acrobat Reader.



[Volver al Menú](#)

A) DATOS GENERALES

B) DATOS DE GESTIÓN

	Minutos/Puntos	
▶ 01.- Órdenes de consignación de pensiones		
▶ 02.- Liquidaciones de altas realizadas por la Delegación (*)		
▶ 03.- Altas de haberes pasivos a través de Habilitados (*)		
▶ 04.- Liquidaciones por mejoras por revisión de pensiones (*)		
▶ 05.- Liquidaciones de altas de pensión con cancelación de anticipos (*)		
▶ 06.- Liquidaciones de haberes devengados y no percibidos		
▶ 07.- Bajas de pensiones (*)		
▶ 08.- Acuerdos de minoración de pensiones		
▶ 09.- Acuerdos de concesión de complementos económicos		
▶ 10.- Acuerdos de rehabilitación de pensiones		
▶ 11.- Acuerdos de acumulación de pensiones		
▶ 12.- Acuerdos de retención de pensiones		
▶ 13.- Traslado de pensiones (*)		
▶ 14.- Actualizaciones de la base de datos de pensionistas		
▶ 15.- Expedición de certificados de pensión o de haberes		
▶ 16.- Pase de revista		
▶ 17.- Declaraciones administrativas de herederos		
▶ 18.- Resolución de Recursos de reposición e informes en recursos de alzada		
▶ 19.- Acuerdos de reintegro		
▶ 20.- Nóminas mecanizadas de perceptores directos por transferencia bancaria (*)		
▶ 21.- Nóminas mecanizadas de perceptores a través de Habilitados de Clases Pasivas (*)		
▶ 22.- Nóminas de pagos directos (Haber devengados, retenciones, etc.) (*)		
▶ 23.- Nóminas de incidencias		
	Minutos/Puntos (Consultas/Contestaciones en plazo)	Minutos/Puntos (Consultas/Contestaciones fuera plazo)
▶ 24.- Información personal al público en materia de clases pasivas		
▶ 25.- Información telefónica al público en materia de clases pasivas		
▶ 26.- Información a Habilitados en materia de clases pasivas		
▶ 27.- Contestación a consultas solicitadas y respondidas por escrito		

C) TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES

D) OTRAS ACTIVIDADES Y DATOS

	Minutos/Puntos
▶ 28.- Otras actividades no enumeradas anteriormente	Tarea No evaluada

PARA VER OTRA
ÁREA, ELÍJALA AQUÍ:

PASIVAS

Volver al Menú

PUNTOS DE GESTIÓN GLOBALES DE SERV. DE CLASES PASIVAS

PERÍODO: ENERO/200X - DICIEMBRE/200X

Nombres de las Tareas

Delegación	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	TOTAL	
ÁLAVA																																	
ALBACETE																																	
ALICANTE																																	
ALMERIA																																	
ÁVILA																																	
BADAJOS																																	
I. BALEARS																																	
BARCELONA																																	
BURGOS																																	
CÁCERES																																	
CÁDIZ																																	
CASTELLÓN																																	
CIUDAD REAL																																	
CÓRDOBA																																	
A CORUÑA																																	
CUENCA																																	
GIRONA																																	
GRANADA																																	
GUADALAJARA																																	
GUIPÚZCOA																																	
HUELVA																																	
HUESCA																																	
JAÉN																																	
LEÓN																																	
LLEIDA																																	
LA RIOJA																																	
LUGO																																	
MÁLAGA																																	
MURCIA																																	
NAVARRA																																	
OURENSE																																	
OVIEDO																																	
PALENCIA																																	
LAS PALMAS																																	
PONTEVEDRA																																	
SALAMANCA																																	
S. C. TENERIFE																																	
CANTABRIA																																	
SEGOVIA																																	
SEVILLA																																	
SORIA																																	
TARRAGONA																																	
TERUEL																																	
TOLEDO																																	
VALENCIA																																	
VALLADOLID																																	
VIZCAYA																																	
ZAMORA																																	
ZARAGOZA																																	
CARTAGENA																																	
GIJON																																	
JEREZ																																	
VIGO																																	
CEUTA																																	
MELILLA																																	
TOTAL																																	

[Exportar a Excel](#)

[Volver al Menú](#)

PORTAL DE ANÁLISIS DE DATOS

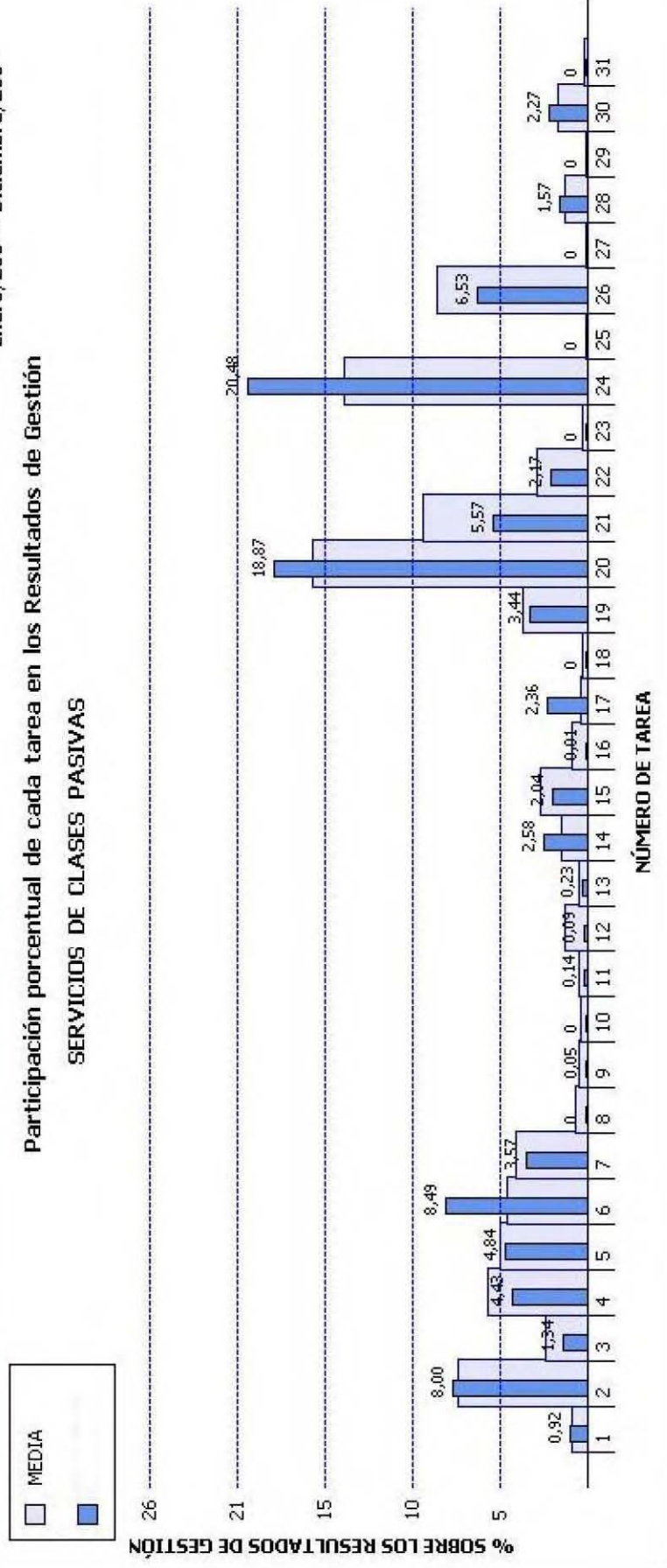
SIECE (SISTEMA DE ÍNDICES DE EFICIENCIA, CALIDAD Y EFICACIA)

PARA VER OTRA DELEGACIÓN, ELIJA LA AQUI:

Enero/200 - Diciembre/200

Participación porcentual de cada tarea en los Resultados de Gestión

SERVICIOS DE CLASES PASIVAS



[Ver Nombres de Tareas](#)

[Volver al Menú](#)



Gestión de los Servicios de CLASES PASIVAS. Ene 200X - Dic 200X

M. DISPONIBLES	M. S/TAREAS	%	DELEGACIÓN	PERSONAS	M. + COORDINACIÓN	M. AJUSTADOS	%	P. GESTION	P. G. CORREGIDOS
----------------	-------------	---	------------	----------	-------------------	--------------	---	------------	------------------



Gestión de los Servicios de CLASES PASIVAS.

ELIJA LA DELEGACIÓN AQUÍ:

ELIJA EL AÑO AQUÍ:

[Volver al Menú](#)

Gestión de los Servicios de CLASES PASIVAS. DELEGACIÓN Ene 200X - Dic 200X

PORCENTAJE DE AJUSTE SOBRE LOS RESULTADOS DE GESTIÓN BRUTOS:

Valores positivos, (negativos) indican ajustes al alza, (baja) en los resultados de gestión por no llegar, (superar) éstos al 50%, (120%) de los teóricos calculados en función del número de personas disponibles

[Ayuda](#)

Cambiar Periodo

PORCENTAJE DE AJUSTE POR DELEGACIÓN ESPECIAL:

[Ayuda](#)

Exportar a Excel

RATIOS DE PENSIONES

Puntos de Gestión por Pensión

Número de Pensiones por Persona

DELEGACIÓN

MEDIA

ÍNDICES	I. R. Gestión	I. C. Total	I. N° Personas	I. Eficiencia	I.R.G. / Personal	I.C. / Personal
---------	---------------	-------------	----------------	---------------	-------------------	-----------------

DELEGACIÓN

MEDIA

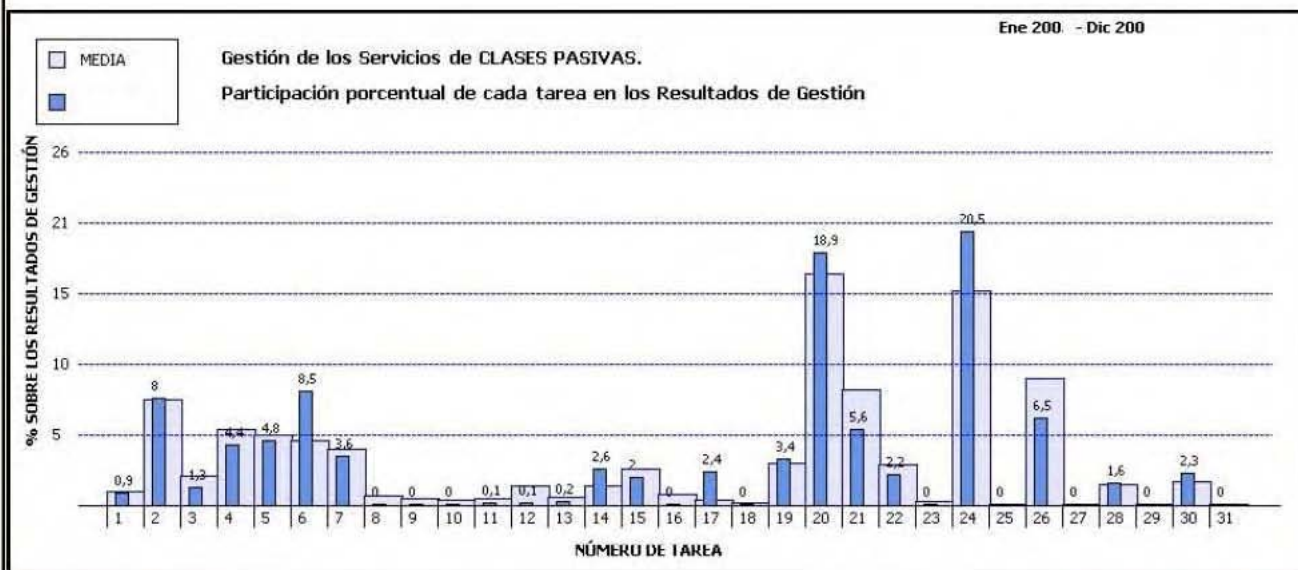
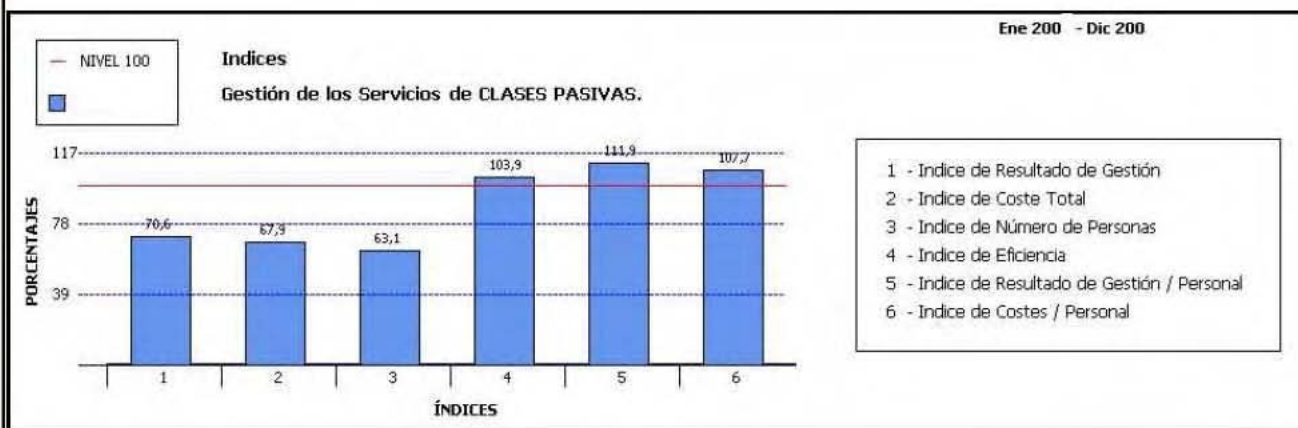
INDICADORES	Puntos de Gestión	Coste de Personal en Miles €	Número de Personas Mes	Puntos Por Euros de Coste	Puntos Por Persona	Coste por Personal y Mes
-------------	-------------------	------------------------------	------------------------	---------------------------	--------------------	--------------------------

DELEGACIÓN

MEDIA

DATOS DE LA DELEGACIÓN

M. Disponibles	M. S/Tareas	%	Delegación	Personas	M + Coordinación	M Ajustados	%	P. Gestión	P. G. Correjidos
----------------	-------------	---	------------	----------	------------------	-------------	---	------------	------------------



[Ver Nombres de Tareas](#)

[Volver al Menú](#)

PARA VER OTRA DELEGACIÓN, ELÍJALA AQUÍ:

PARA VER OTRO AÑO, ELÍJALO AQUÍ:

PARA VER OTRA ÁREA, ELÍJALA AQUÍ:

Resumen de los datos de gestión de todas las Áreas. DELEGACIÓN Ene 200X - Dic 200X

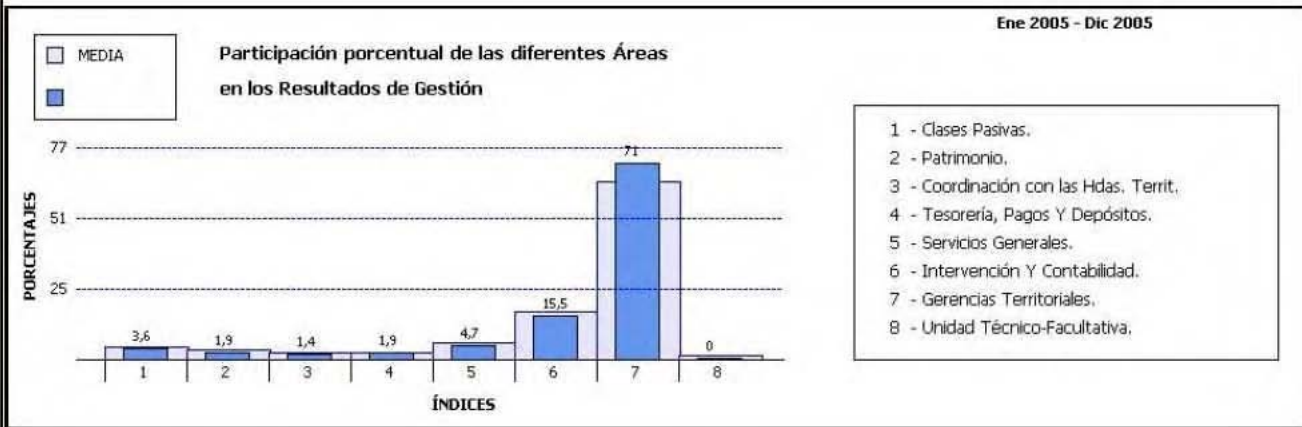
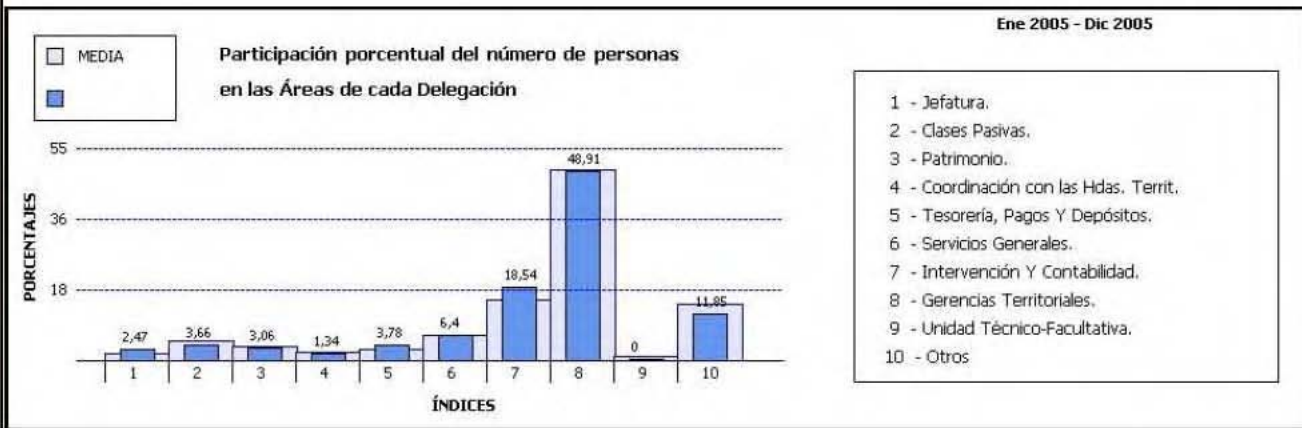
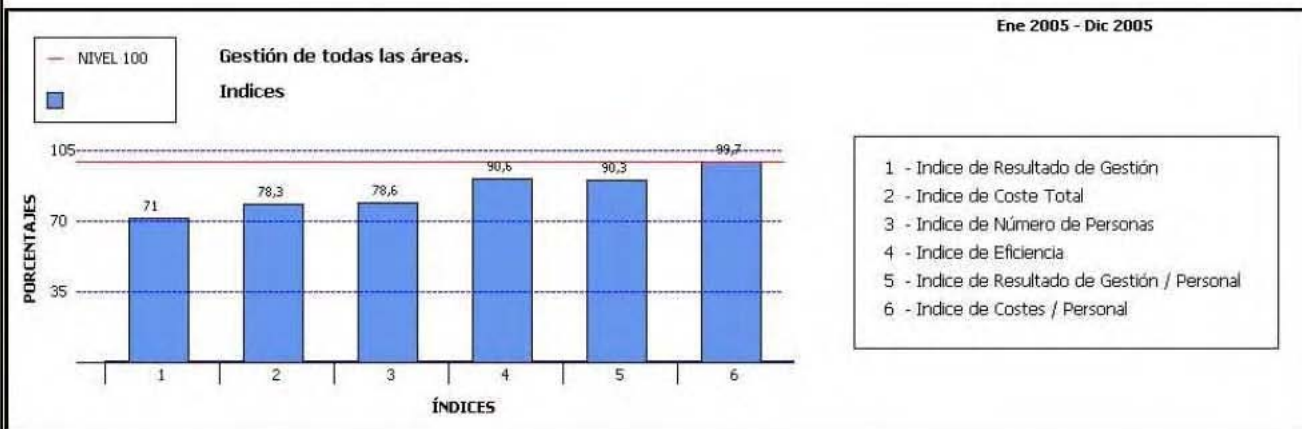
ÍNDICES	I. R. Gestión	I. C. Total	I. Nº Personas	I. Eficiencia	I.R.G. / Personal	I.C. / Personal
DELEGACIÓN						
MEDIA						

INDICADORES	Puntos de Gestión	Coste de Personal en Miles €	Número de Personas Mes	Puntos Por Euros de Coste	Puntos Por Persona	Coste por Persona
DELEGACIÓN						
MEDIA						

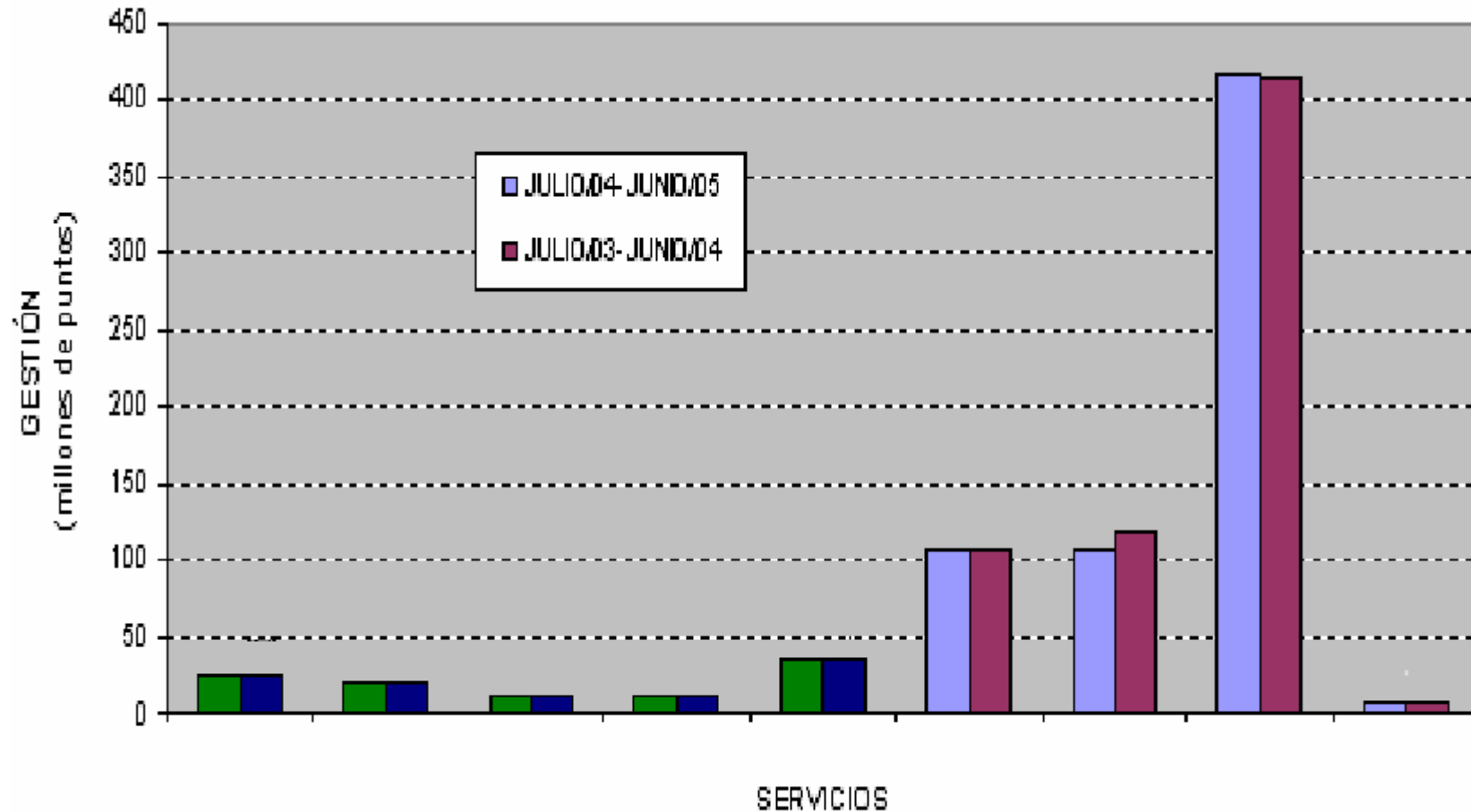
DATOS DE PERSONAL	JEFATURAS	CLASES PASIVAS	PATRIMONIO	COORDINACIÓN	TESORERÍA	SERV. GENERALES	INTERVENCIÓN	GERENCIAS TÉCNICAS	GAB. OTROS	TOTAL
DELEGACIÓN	Nº									
	%									
TOTAL DELEGACIONES	Nº									
	%									

Cambiar periodo

Exportar a Excel



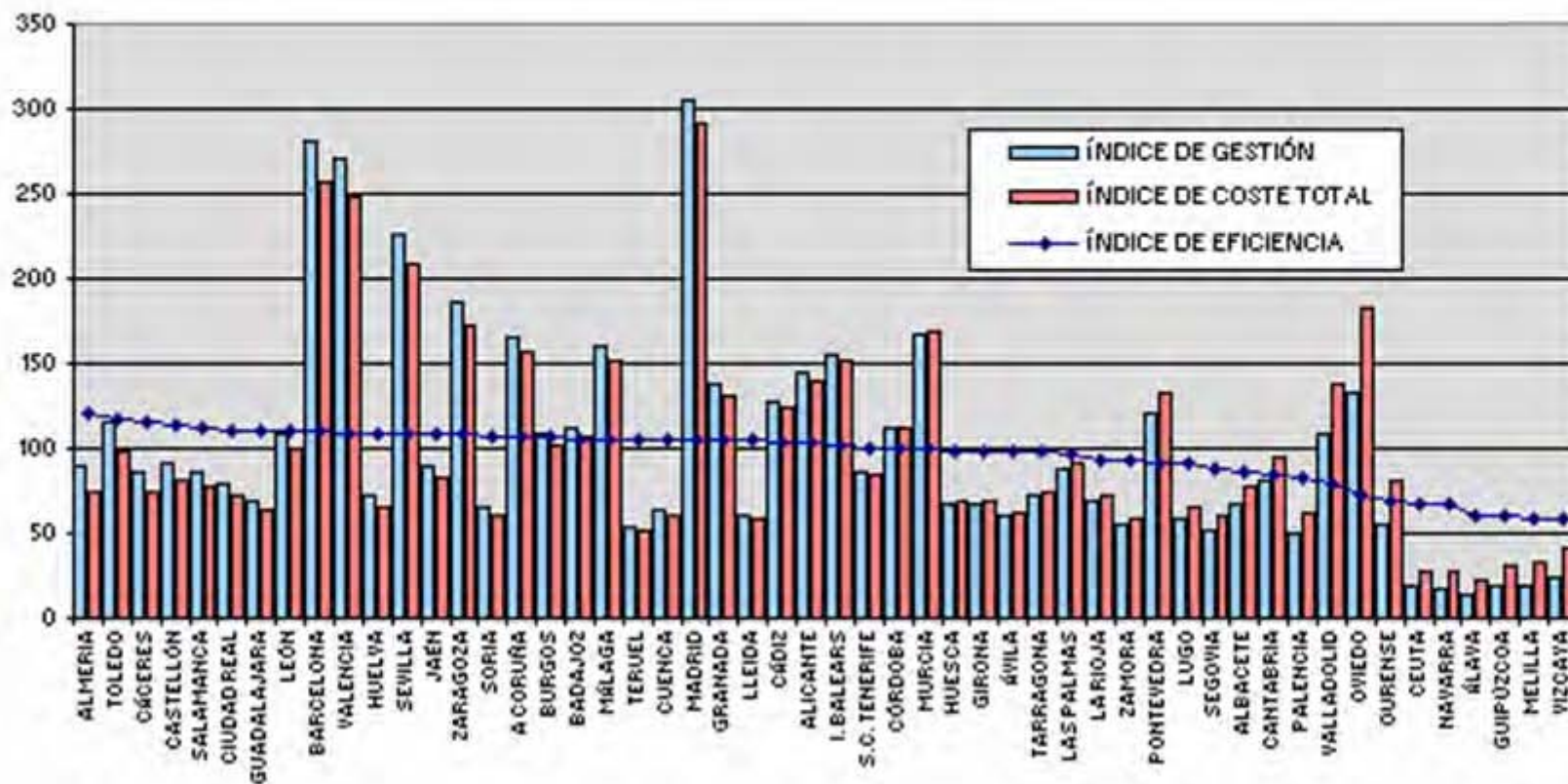
EVOLUCIÓN DE LOS RESULTADOS DE GESTIÓN DE LOS DISTINTOS SERVICIOS



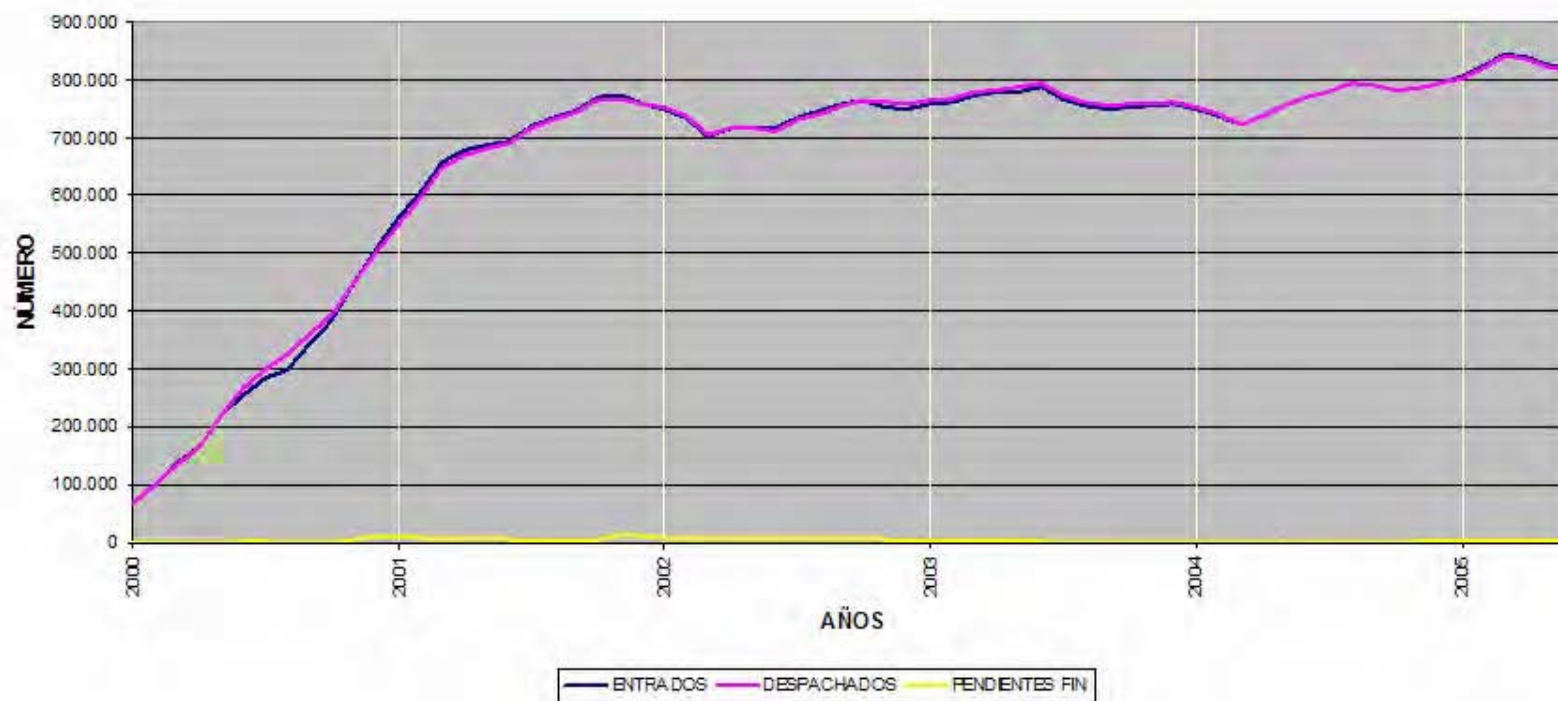
EVOLUCIÓN DEL PERSONAL Y SUS COSTES EN LOS DISTINTOS SERVICIOS

AREAS	PERSONAL			COSTE TOTAL (Euros)			COSTE MEDIO POR PERSONA (Euros)		
	Jul03/Jun04	Jul04/Jun05	%	Jul03/Jun04	Jul04/Jun05	%	Jul03/Jun04	Jul04/Jun05	%
SECRETARÍA GENERAL									
CLASES PASIVAS									
PATRIMONIO									
COORDINACION									
TESORO									
SERVICIOS GENERALES									
INTERVENCIÓN									
GERENCIAS									
UNIDAD TÉCNICO-FACULTATIVA									
JEFATURA									
LICENCIAS Y PERSONAL SIN ACTIVIDAD MEDIDA									
TOTALES									

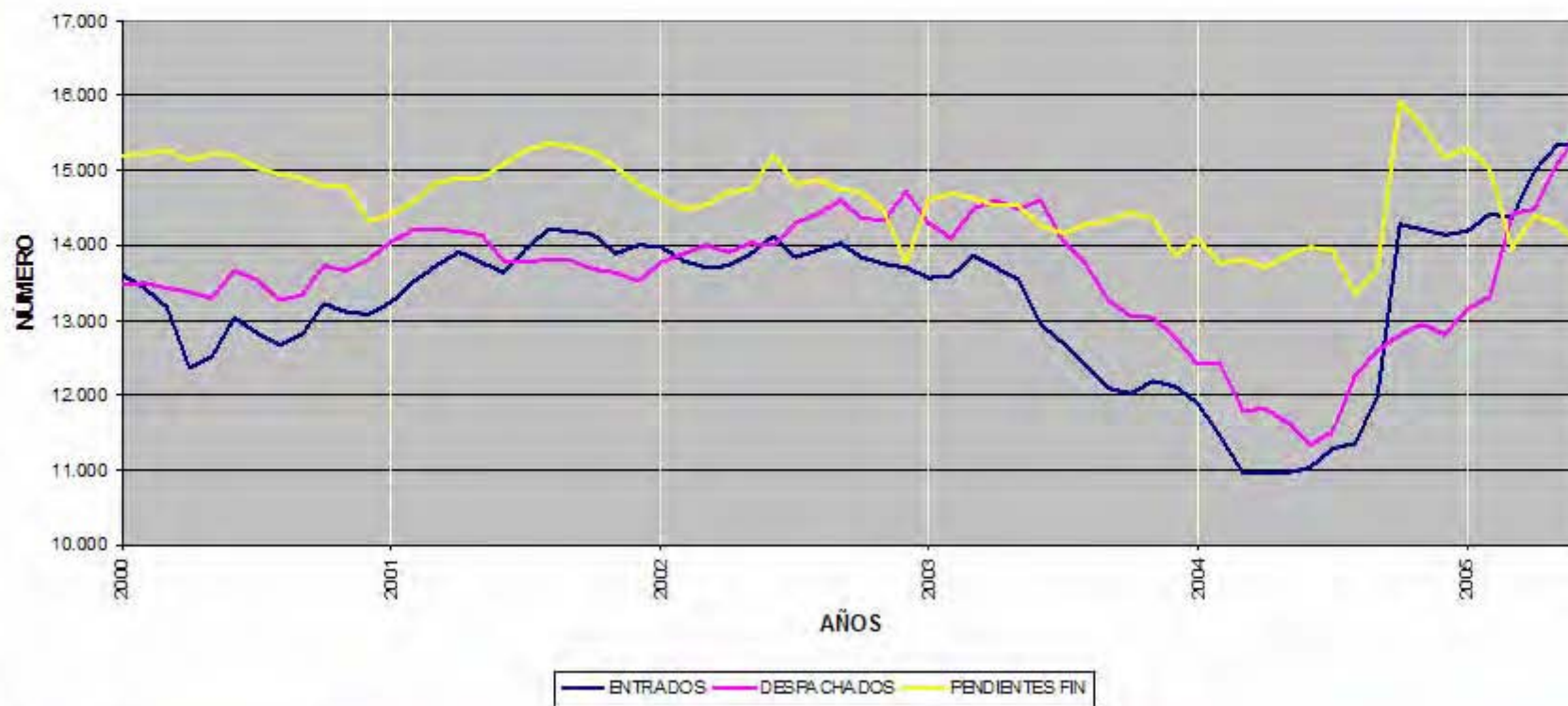
COMPONENTES DE LA EFICIENCIA JULIO 2004 / JUNIO 2005



TRANSMISIONES DE DOMINIO URBANA A TRAVÉS DE LA OFICINA VIRTUAL (NOTARIAS Y REGISTROS)



FLUJO DE EXPEDIENTES DE PATRIMONIO CON PROCEDIMIENTOS COMPLEJOS





Ministerio de Economía y Hacienda
Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos
Dirección General del Catastro

PLAN DE OBJETIVOS 2005 (REASIGNACIÓN)

Gerencia Territorial de

GESTIÓN	PREVISIÓN ENTRADA	OBJETIVO TRAMITADOS	OBJETIVO PENDIENTES
Certificaciones alfanuméricas y referencia catastral	8.894	8.879	24
Certificaciones descriptivas y gráficas	4.190	4.203	57
901 transmisiones de dominio urbana (gestión directa)	3.043	2.987	125
901 transmisiones de dominio urbana (gestión convenio)	1.717	2.995	71
Transmisiones dominio de urbana, Notarios y Registradores	7.133	7.054	98
902 nueva construcción urbana (gestión directa)	1.482	1.612	371
902 nueva construcción urbana (gestión convenio)	865	1.004	216
902 nueva construcción urbana, unidades urbanas (gestión directa)	1.951	2.135	488
902 nueva construcción urbana, unidades urbanas (gestión convenio)	3.840	3.756	960
902 otras alteraciones urbana (gestión directa)	996	1.135	249
902 otras alteraciones urbana (gestión convenio)	427	461	107
902 otras alteraciones urbana, unidades urbanas (gestión directa)	1.787	1.985	447
902 otras alteraciones urbana, unidades urbanas (gestión convenio)	1.692	1.532	423
903 transmisiones de dominio rústica	3.513	3.334	293
904 otras alteraciones rústica	2.142	2.110	179
905 segregaciones rústica	566	509	142
Recursos	1.744	1.822	291
Rectificaciones a instancia de particulares	225	192	38

Indices de Eficacia en el Catastro

07-07-06

EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS DE GESTIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ASIGNADOS PERÍODO ENERO-JUNIO

CUMPLIMIENTO OBJETIVOS GLOBAL: %

Tipo de expediente	Puntos por Exp.	Módulo de Inspección 2004	Módulo de Inspección 2005	Resultados 2004			Resultados 2005			Objetivos 2005			Comparación entre resultados 2005 y resultados 2004					Comparación entre resultados 2005 y objetivos 2005					
				Tramitados enero-junio 2004	Tramitados junio 2004 por módulo	Pendientes final junio 2004	Tramitados enero-junio 2005	Tramitados junio 2005 por módulo	Pendientes final junio 2005	Objetivo tramitados enero-junio 2005	Objetivo pendientes final junio 2005	Porcentaje objetivos alcanzados enero-junio 2005	Diferencia entre tramitados 05 y 04, módulo	Diferencia entre tramitados 05 y 04, porcentaje	Diferencia entre pendientes 05 y 04, módulo	Diferencia entre pendientes 05 y 04, porcentaje	Diferencia entre pendientes y objetivos, módulo	Diferencia entre pendientes y objetivos, porcentaje	Diferencia entre pendientes y objetivos, módulo	Diferencia entre pendientes y objetivos, porcentaje	Deficit de tramitación para alcanzar el objetivo (1)	Deficit de cumplimiento % (PS / (PS + CI))	
				R1	R2	R3	C1	C2	C3	O1	O2	O3	R1	R2	R3	R4	R5	F1	F2	F3	F4	F5	F6
CadT. Acta. y/o. C.	15,000	2,351	2,700	272.965	98,22	1.844	244.591	97,41	970	244.221	1.220	-29.282	-10,49%	-11,81	-874	-47,49%	220	9,35%	-220	-33,63%	220	0,16%	
CadT. Acta. y/o. P.	36,000	2,351	2,700	239.487	85,93	4.269	162.815	58,53	2.104	167.833	4.181	-72.792	-30,79%	-27,48	-2.484	-59,93%	2.037	1,27%	-2.037	-49,93%	469	0,25%	
Total CadT. Acta. y/o.				512.452	4.410,84	6.113	407.406	2.500,18	87.136	312.054	5.401	-102.074	-20,51%	-49,29	-1.358	-64,71%	423	0,82%	-423	-46,87%	689	0,31%	
BE1	15,000	2,351	2,700	287.210	90,69	31.295	269.815	95,14	34.882	269.169	28.770	59,57%	2.261	1,10%	-624	3,10%	-12.035	-11,11%	5.822	19,46%	7.342	2,60%	
BE1. Acta.	3,000	2,158	2.262	289.820	118,87	47.802	418.217	169,08	40.261	232.248	32.922	59,72%	22.751	8,54%	12,22	-1,021	-15,01%	38.629	25,26%	7.258	22,28%	6.432	1,89%
Tram. Des. Mod. Reg.	15,000	2,351	2,700	422.260	150,87	1.215	481.678	395,41	494	428.234	6.228	54,11%	29.825	0,94%	7.96	-891	-84,07%	27.244	8,42%	-5.122	-20,61%	0	0,00%
BE2 N.C.	107,000	2,351	2,700	39.235	9,10	33.210	29.946	19,78	25.591	35.823	18.910	55,19%	3.261	1,10%	-624	3,10%	-12.035	-11,11%	5.822	19,46%	7.342	2,60%	
BE2 N.C. Acta.	97,000	2,351	2,700	45.816	18,36	71.218	52.523	22,30	64.242	65.453	48.584	51,79%	7.262	10,01%	2,28	-3.288	-19,39%	-12.035	-19,11%	28.158	65,12%	13.283	20,94%
BE2 N.C. IMI	33,000	2,118	2,701	171.769	62,71	124.869	169.317	69,87	140.223	203.167	132.956	53,89%	-2.869	-1,59%	-2,04	16,11%	12,20%	-11.693	-15,93%	27.272	26,26%	29.210	14,79%
BE2 N.C. IMI. Acta.	4,000	2,259	2,880	240.953	121,87	286.975	265.532	127,20	279.890	228.627	182.984	51,63%	61.274	27,29%	26,72	-106.125	-27,69%	-18.626	-5,79%	15.763	44,61%	44.875	12,79%
BE2 O.A.	35,000	2,351	2,701	18.943	8,19	14.203	22.238	7,89	15.401	28.262	12.889	50,84%	4.165	23,29%	1,38	1,22%	8,87%	-2.154	-8,93%	2.825	22,47%	2.815	11,24%
BE2 O.A. Acta.	32,000	2,343	2,821	20.067	15,39	23.808	27.811	12,68	26.123	35.254	21.962	50,72%	1.884	7,82%	0,84	2,51%	7,49%	-4.443	-18,22%	15.121	12,80%	7.431	21,00%
BE2 O.A. IMI	12,000	2,118	2,701	62.839	22,87	49.197	12.198	25,87	51.470	62.727	42.972	52,58%	9.470	15,72%	3,00	3,28%	8,99%	-19.679	-12,83%	8.438	19,76%	9.247	11,27%
BE2 O.A. IMI. Acta.	8,000	2,240	2,821	103.214	45,25	169.875	105.899	45,89	93.822	119.710	86.180	50,69%	2.874	2,59%	0,61	-11.060	-11,20%	-19.760	-9,28%	23.742	27,26%	14.820	12,24%
BE3	27,000	2,351	2,701	114.262	45,13	23.485	165.519	69,58	27.867	143.859	27.029	54,49%	71.276	82,38%	24,05	4,52%	18,27%	41.630	29,89%	938	3,86%	2.869	1,63%
BE4	38,000	2,340	2,741	24.899	13,89	9.261	21.315	7,93	4.740	27.542	4.640	53,67%	-1.483	-10,80%	-2,88	-4,91%	-48,31%	-8.101	-22,39%	-8	-1,06%	467	2,23%
BE5	78,000	2,728	2,770	133.539	4,89	7.462	18.677	5,79	7.893	15.262	7.728	54,28%	2.549	16,79%	0,00	200	3,03%	375	5,34%	594	7,81%	593	4,81%
Revisión	32,000	2,351	2,700	128.869	48,10	82.840	169.625	39,87	96.571	134.824	50.825	54,29%	-17.763	-14,62%	-1,12	-28,01%	-61,00%	-25.768	-19,16%	2.848	4,81%	5.021	4,82%
Recad. Ind. Pad.	44,000	2,351	2,700	15.239	5,04	4.881	17.160	8,14	7.185	27.269	7.947	51,76%	1.844	12,78%	0,00	2,284	48,12%	-4.625	-19,99%	124	1,76%	239	1,83%
CadT. Catastrales	120,000	2,151	2,700	69.932	24,79	47.239	17.125	25,42	41.984	71.003	25.540	53,49%	4.573	6,87%	1,23	-6.840	-13,92%	88	0,13%	5.848	15,81%	3.031	4,76%
Total Gestión, gestión				58.296.949	20.996,82	33.497.116	59.271.234	21.426,27	30.832.430	82.162.869	24.219.946		3.619.298	8,45%	794,74	-2.964,802	-8,09%	-4.822.894	-7,79%	6.916.729	27,27%	5.097.176	7,97%
Act. Insp. IMI Valor Catastral IMI.	101,000	2,118	2,701	897	0,20	8.192	8.192	0,14	8.192	8.192	8.192	49,20%	7.295	179,34%	2,78	0,00%	-18,81%	-2,78	-18,81%	1.480	0,26%		
Act. Insp. IMI. Valor Catastral IMI.	6,000	2,118	2,701	21.869.835	10,14,87	899.847.203	25.844.030	0,30	893.940.910	893.940.910	893.940.910	50,39%	961.051.060	3445,04%	244.658,12	0,00%	305.065.767	44,63%					
Act. Insp. IMI. Valor Catastral IMI.	6,000	2,118	2,701	37	0,01	86	8,62	0,02	86	8,62	86	51,40%	19	79,39%	0,01	0,00%	-494	-40,32%			711	81,57%	
Act. Insp. IMI. Valor Catastral IMI.	18,000	2,728	2,770	1.415	0,04	5.238	5.238	0,10	5.238	5.238	5.238	50,39%	3.793	256,47%	1,25	0,00%	-14,19%	-1,25	-14,19%	1.560	0,26%		
Act. Insp. IMI. Valor Catastral IMI.	6,000	2,118	2,700	16.723.819	8,126,21	33.895.817	12.210,24	0,12	26.987.512	26.987.512	26.987.512	50,39%	17.171.740	192,38%	8.982,00	0,00%	2.898.055	13,23%					
Act. Insp. IMI. Valor Catastral IMI.	6,000	2,118	2,700	2	0,00	56	5,62	0,02	56	5,62	56	49,82%	48	200,00%	0,02	0,00%	-693	-69,30%			380	66,27%	
Total Inspección, gestión				447.134	163,26	3.349.146	1.262,01	0,12	3.349.146	3.349.146	3.349.146		3.349.018	624,67%	1.629,81	0,47%	-386.817	-9,41%	6.916.729	27,27%	5.097.176	7,97%	
Total, gestión				87.642.362	30.226,17	54.021.130	76.464.049	28.962,30	31.619.746	79.414.108	24.479.892		3.619.298	4,44%	722,94	-2.961.265	-8,82%	-4.860.586	-6,09%	6.943.960	28,27%	5.294.608	6,26%

(1) - Cuando el nº de expedientes tramitados es mayor o igual que el objetivo de tramitados (F1=0), o el nº de pendientes es menor o igual que el objetivo de pendientes (F3=0), se le asigna el déficit de tramitación el valor 0 (F5=0); en los demás casos dicho déficit es igual al menor de F1 (prejudicando del signo) -1 ó F3. En el caso de los Actuadores de Inspección, tanto de Urbana como de Rústica, dicho déficit se calcula primero en porcentaje (F6). Es igual a 0 cuando el valor de F2 correspondiente a Actuaciones de Inspección o a Valor Catastral sea >= 0; en caso contrario, es igual el mayor de dichos valores cambiado de signo. En número, es igual al producto del valor de F6 por el objetivo de Actuaciones de Inspección (F5 = F6 x D1). Para los Totales Regionales y el Total Nacional, el déficit de tramitación es la suma de los correspondientes a las Diferencias Territoriales respectivas.

OBJETIVO INCUMPLIDO DISMINUCIÓN TRAMITADOS RESPECTO AÑO ANTERIOR AUMENTO PENDIENTES RESPECTO AÑO ANTERIOR

Conozca nuestros SERVICIOS

- Formación, conservación y revisión del Catastro Inmobiliario mediante la actualización de los datos catastrales, elaboración de cartografía catastral, y asignación de valores catastrales a los bienes inmuebles.
- Asignación a los bienes inmuebles de la referencia catastral consistente en un código de identificación que permite su localización en la cartografía catastral y su incorporación al Registro de la Propiedad.
- Elaboración anual de los padrones del Impuesto sobre Bienes Inmuebles y su entrega a los Ayuntamientos para la gestión de dicho tributo.
- Asistencia, asesoramiento o información a los ciudadanos sobre el contenido del Catastro, con las limitaciones contenidas en la legislación protectora de datos de carácter personal.
- Asistencia, asesoramiento o información a las distintas Administraciones Públicas (Estatad, Autonómica y Local), sobre aspectos catastrales.
- Información permanente a través de una Línea Directa de acceso por los ciudadanos mediante el número 902 37 36 35 para facilitar sus gestiones ante el Catastro.



Estamos a su disposición

Estos son nuestros COMPROMISOS

Los ciudadanos podrán conocer en todo momento el estado de tramitación de los procedimientos en que sean parte interesada y la identidad de los funcionarios responsables de su tramitación. Asimismo se les facilitará la información solicitada en relación con sus derechos y obligaciones.

- Potenciación de la Línea Directa 902 37 36 35 de atención al ciudadano para facilitar información general, orientación sobre presentación de documentos, concertación de cita previa y denuncia de incumplimiento de los compromisos de calidad contenidos en la presente Carta.
 - En el 90 por ciento de los casos, los certificados literales se entregarán en el mismo momento en que se solicitan por el ciudadano.
 - Entregar los certificados descriptivos y gráficos, en el 90 por ciento de los casos, en el plazo de quince días.
 - Entregar, sin coste alguno para el ciudadano, un nuevo certificado en los casos en los que el emitido inicialmente es incorrecto por errores imputables al Catastro.
 - Tramitar los certificados por correo cuando así sea solicitado por el interesado. En el 90 por ciento de los casos se realizará con carácter inmediato, si se trata de certificados literales, o en quince días, si son descriptivos y gráficos.
 - Reflejar el nuevo titular catastral en el Padrón del Impuesto sobre Bienes Inmuebles del año siguiente a aquel en que se haya presentado la declaración de transmisión de dominio en la Gerencia del Catastro o, sin necesidad de declaración y siempre que se trate de inmuebles urbanos, cuando se haya recibido del Notario o Registrador de la Propiedad la información correspondiente.
- Este compromiso de calidad está condicionado a que previamente se haya presentado ante la Gerencia del Catastro, de ser necesaria, la declaración de obra nueva del bien inmueble objeto de la transmisión de dominio.
- Reducir el tiempo de espera para la atención personal en las oficinas de información, mediante la instalación progresiva de dispensadores de números para ser atendido o información sobre el tiempo de espera previsible.

SUGERENCIAS Y QUEJAS

- Las quejas y sugerencias pueden presentarse en los Servicios Centrales o en cada una de las Gerencias del Catastro, y deberán realizarse en el formulario establecido por el Consejo para la Defensa del Contribuyente, que se puede obtener en cualquiera de las oficinas citadas o en las de la Agencia Estatal de Administración Tributaria.
- En todas las oficinas de atención al público de la Dirección General del Catastro figurarán anuncios indicadores de la posibilidad de formular reclamaciones, quejas o sugerencias, debiendo orientar al ciudadano al respecto.
- La contestación a la queja o sugerencia se realizará en el plazo de quince días hábiles al interesado por el Consejo para la Defensa del Contribuyente, a través de los Servicios Centrales o de la Gerencia afectada.
- En todo caso, el interesado podrá también presentar escrito de disconformidad contra la contestación recibida, en el plazo de quince días desde su notificación, ante el Consejo para la Defensa del Contribuyente.

La mejora es cosa de todos

INDICADORES DE CALIDAD

Evaluamos la calidad de nuestro servicio mediante las siguientes indicadores:

- Encuestas de satisfacción de los ciudadanos.
- Controles de calidad internos sobre el servicio prestado.
- Indicadores de medidas sobre:
 - Porcentaje de compromisos cumplidos respecto a actuaciones realizadas.
 - Porcentaje de quejas presentadas sobre tramitación de expedientes de la presente carta de servicios.
 - Número de medidas correctoras adoptadas sobre el total de quejas.
- Anualmente se evaluará, mediante los citados indicadores, el nivel de cumplimiento de los compromisos de calidad asumidos.

Nota: Una ampliación sobre el contenido de esta Carta puede ser obtenida en las Gerencias del Catastro o en la siguiente dirección de Internet: <http://www.catastro.mihac.es>

Los estados incorporan los índices de valoración del cumplimiento de los compromisos establecidos por el Centro Directivo en su Carta de Servicios

INDICES DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS		
GRUPO / COMPROMISO	PONDERACION	
I Agilidad en los procedimientos		85%
I.1 Entrega instantánea de Certificaciones Literales	20%	
I.2 Entrega Certificaciones Descriptivas y Gráficas en plazo máximo de 15 días.	20%	
I.3 Reflejo de nuevos Titulares en el Padrón del ejercicio siguiente al de la modificación	40%	
I.4 Concertación de Cita Previa por línea directa en plazo de 7 días hábiles desde la solicitud.	10%	
I.5 Atención de Quejas por incumplimiento de compromisos en plazo máximo de 48 horas	10%	
II Facilitar el cumplimiento de las obligaciones fiscales		15%
II.1 Corrección de recibos por incumplimiento de compromisos	70%	
II.2 Emisión sin coste de nuevas certificaciones en sustitución de las incorrectas	30%	

Adicionalmente, los estados incluyen información adicional sobre otros aspectos que no formando parte de los compromisos adquiridos por el Centro y no siendo valorables por tanto en cuanto al seguimiento de su carta de Servicios, resultan determinantes en la valoración de la calidad en el Centro Directivo

III INFORMACION ADICIONAL	
III.1	Quejas recibidas respecto al total de expedientes tramitados
III.2	Medidas correctoras respecto al total de quejas recibidas
III.3	Gestión de Colas: Gerencias con Dispensadores de número
III.4	Puntos de Atención al Público: <ul style="list-style-type: none">- Puntos permanentes de Atención- Puntos de Atención en Municipios en Revisión
III.5	Asesoramiento al Ciudadano en el cumplimiento Obligaciones Fiscales: <ul style="list-style-type: none">- Nº de Programas descargados de la Web- Llamadas atendidas Servicio de Línea Directa<ul style="list-style-type: none">- Permanente- Municipios en revisión- Nº de Trípticos retirados- Nº de Cartas de Servicio retiradas- Nº de visitas a la Web de la DG del Catastro
III.6	Actuaciones de Información y Ayuda sin intervención del ciudadano <ul style="list-style-type: none">- Comunicaciones masivas a Administraciones Públicas.

Anexo VI

Sistema de Indicadores de Gestión de la Subsecretaría de Economía y Hacienda

Ayuda para la Aplicación Indicadores

Sistema de Indicadores de Actividad, Gestión, Calidad y Adaptación a las Nuevas Tecnologías

NOTA: Esta página requiere un Certificado Digital [FNMT](#) válido.

- ▶ Secretaría General Técnica. **Expandir Subdirecciones**
- ▶ D.G. del Patrimonio del Estado.
- ▶ Gabinete de la Subsecretaría de Economía y Hacienda.
- ▶ Unidades Coordinadas por la S. General de Coordinación y de Servicios Territoriales.
- ▶ Parque Móvil del Estado.
- ▶ Oficina Presupuestaria.
- ▶ Inspección General.

NOVEDADES

- 24-05-06 Se inicia la Gestión de indicadores a nivel de Subdirección o Asimilada.
- 24-05-06 Se modifica el menú de la aplicación para recoger los nuevos cambios.
- 23-02-06 Se modifica la ayuda de la aplicación para recoger los nuevos cambios.
- 23-02-06 Se reordena el menú de la aplicación.

En caso de anomalía, póngase en contacto con la Inspección General mediante el correo siguiente:

inspección.estadística@meh.es

Salir

Sistema de Indicadores de Actividad, Gestión, Calidad y Adaptación a las Nuevas Tecnologías

NOTA: Esta página requiere un Certificado Digital **FNMT** válido.

▼ Secretaría General Técnica.

Contraer Subdirecciones

- ▶ Vicesecretaría General Técnica.
- ▶ S.G. Informes Asuntos Fiscales, Presupuestarios y Relaciones Internacionales.
- ▶ Subdirección General de Informes sobre Asuntos Económicos.
- ▶ Sub. Gral. de Recursos, Reclamaciones y Relaciones con la Justicia.
- ▶ Sub. Gral. de Información, Documentación y Publicaciones (Gestión Editorial).
- ▶ Sub. Gral. de Información, Documentación y Publicaciones (Biblioteca).
- ▶ Sub. Gral. de Información, Documentación y Publicaciones (Archivo).
- ▶ Sub. Gral. de Información, Documentación y Publicaciones (Serv. de Información Administrativa).
- ▶ Estadísticas Dinámicas a nivel de Dirección General o Asimilada

▼ D.G. del Patrimonio del Estado.

- ▶ S.G. del Patrimonio del Estado.
- ▶ S.G. de Coordinación de Edificaciones Administrativas.
- ▶ Secretaría de la Junta Consultiva de Contratación Administrativa.
- ▶ S.G. de Clasificación de Contratistas y Registro de Contratos.
- ▶ S.G. de Compras.
- ▶ S.G. de Empresas y Participaciones Estatales.
- ▶ Secretaría General de la D.G. de Patrimonio.
- ▶ Estadísticas Dinámicas a nivel de Dirección General o Asimilada

▼ Gabinete de la Subsecretaría de Economía y Hacienda.

- ▶ Subdirección General de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones.
- ▶ SGTIC. Indicadores Generales de Adaptación a las Nuevas Tecnologías.
- ▶ Subdirección General de Coordinación Normativa y Relaciones Institucionales.
- ▶ Estadísticas Dinámicas a nivel de Dirección General o Asimilada

▼ Unidades Coordinadas por la S. General de Coordinación y de Servicios Territoriales.

- ▶ Subdirección General de Coordinación y Servicios Territoriales.
- ▶ Subdirección General de Recursos Humanos.
- ▶ Oficialía Mayor del Ministerio de Economía y Hacienda.
- ▶ Subdirección General de Administración Financiera e Inmuebles.
- ▶ Secretaría de la Mesa Única de Contratación y de la Junta de Contratación de los Servicios Centrales.
- ▶ Estadísticas Dinámicas a nivel de Dirección General o Asimilada

▼ Parque Móvil del Estado.

- ▶ Secretaría General.
- ▶ Subdirección General de Recursos Humanos.
- ▶ Subdirección General de Régimen Económico.
- ▶ Subdirección General de Gestión.
- ▶ Estadísticas Dinámicas a nivel de Dirección General o Asimilada

▶ Oficina Presupuestaria.

▼ Inspección General.

- ▶ Inspecciones de los Servicios.
- ▶ Subdirección General de Estadísticas de los Servicios.
- ▶ Subdirección General de Responsabilidades Administrativas.
- ▶ Estadísticas Dinámicas a nivel de Dirección General o Asimilada

NOVEDADES

- 24-05-06 Se inicia la Gestión de indicadores a nivel de Subdirección o Asimilada.
- 24-05-06 Se modifica el menú de la aplicación para recoger los nuevos cambios.
- 23-02-06 Se modifica la ayuda de la aplicación para recoger los nuevos cambios.
- 23-02-06 Se reordena el menú de la aplicación.

En caso de anomalía, póngase en contacto con la Inspección General mediante el correo siguiente:

inspección.estadística@meh.es

Salir

Sistema de Indicadores de Actividad, Gestión, Calidad y Adaptación a las Nuevas Tecnologías

NOTA: Esta página requiere un Certificado Digital **FNMT** válido.

▼ Secretaría General Técnica.

Expandir Subdirecciones

▼ Vicesecretaría General Técnica.

▼ Sistema de Transferencia de Datos

Introducir Datos

1er. Semestre de 2006

Ver Datos

Modificar Datos

▼ Estadísticas Dinámicas

Estadísticas Gráficas. Evolución de Indicadores

Estadísticas Gráficas. Distribución de Actividad

Estadísticas Numéricas. Por Indicadores. Variación de resultados

Estadísticas Numéricas. Variación de resultados

▼ Gestión de Indicadores

Propuesta de Nuevo Indicador

Propuesta de Modificación de un Indicador

Propuesta de Baja Indicador

Consulta de las Propuestas

▶ S.G. Informes Asuntos Fiscales, Presupuestarios y Relaciones Internacionales.

▶ Subdirección General de Informes sobre Asuntos Económicos.

▶ Sub. Gral. de Recursos, Reclamaciones y Relaciones con la Justicia.

▶ Sub. Gral. de Información, Documentación y Publicaciones (Gestión Editorial).

▶ Sub. Gral. de Información, Documentación y Publicaciones (Biblioteca).

▶ Sub. Gral. de Información, Documentación y Publicaciones (Archivo).

▶ Sub. Gral. de Información, Documentación y Publicaciones (Serv. de Información Administrativa).

▶ Estadísticas Dinámicas a nivel de Dirección General o Asimilada

▶ D.G. del Patrimonio del Estado.

▶ Gabinete de la Subsecretaría de Economía y Hacienda.

▶ Unidades Coordinadas por la S. General de Coordinación y de Servicios Territoriales.

▶ Parque Móvil del Estado.

▶ Oficina Presupuestaria.

▶ Inspección General.

NOVEDADES

- 24-05-06 Se inicia la Gestión de indicadores a nivel de Subdirección o Asimilada.
- 24-05-06 Se modifica el menú de la aplicación para recoger los nuevos cambios.
- 23-02-06 Se modifica la ayuda de la aplicación para recoger los nuevos cambios.
- 23-02-06 Se reordena el menú de la aplicación.

En caso de anomalía, póngase en contacto con la Inspección General mediante el correo siguiente:

inspección.estadística@meh.es

Salir

VICESECRETARÍA GENERAL TÉCNICA

	Unidad	Dato Previo	Indicador Periodo	Variación %
A) INDICADORES DE ACTIVIDAD				
▶ 1.- Asuntos de Órganos Colegiados del Gobierno	Asuntos		<input type="text"/>	
----- 1.1.- Proyectos de Ley	Proy. Ley		<input type="text"/>	
----- 1.2.- Proyectos de Reales Decretos Legislativos	Proy. RDLeg		<input type="text"/>	
----- 1.3.- Reales Decretos Leyes	RDLs		<input type="text"/>	
----- 1.4.- Reales Decretos	R. Decretos		<input type="text"/>	
----- 1.5.- Acuerdos del Consejo de Ministros	Acuerdos		<input type="text"/>	
▶ 2.- Autorizaciones y otros informes	Expedientes		<input type="text"/>	
----- 2.1.- Tramitación de Autorizaciones del Ministerio de Hacienda a otros Ministerios (art. 66.2 LOFAGE)	Autorizaciones		<input type="text"/>	
----- 2.2.- Otros Informes y autorizaciones del M. de Hacienda a disposiciones y asuntos de otros Departamentos	Informes		<input type="text"/>	
----- 2.3.- Tramitación de normas del Ministerio de Hacienda ante otros Departamentos	Normas		<input type="text"/>	
----- 2.4.- Otros asuntos análogos de difícil clasificación	Expedientes		<input type="text"/>	
▶ 3.- Asuntos de Comunidades Autónomas. Informes Tramitados	Informes		<input type="text"/>	
----- 3.1.- Informes a proyectos y proposiciones de leyes de Comunidades Autónomas	Informes		<input type="text"/>	
----- 3.2.- Normas analizadas en la Comisión de Seguimiento de Actos y Disposiciones Normativas de las CCAA del MAP	Normas		<input type="text"/>	
----- 3.3.- Tramitación de Convenios de Comunidades Autónomas	Convenios		<input type="text"/>	
----- 3.4.- Otros asuntos análogos de difícil clasificación	Informes		<input type="text"/>	

B) INDICADORES DE GESTIÓN; EFICACIA

C) INDICADORES DE CALIDAD

D) INDICADORES DE ADAPTACIÓN A LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS

▶ 4.- Porcentaje de personal adscrito con Correo Electrónico	% Personal		<input type="text"/>	
▶ 5.- Porcentaje de personal adscrito con Certificación Electrónica FNMT-RCM	% Personal		<input type="text"/>	

NOTAS DEL CENTRO DIRECTIVO EN RELACIÓN CON LA EVOLUCIÓN DE LOS INDICADORES. (CAMPO OBLIGATORIO)

Firmar y Enviar

Volver al Menú

SECRETARÍA GENERAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PATRIMONIO

A) INDICADORES DE ACTIVIDAD

	Unidad	Dato Previo	Indicador Periodo	Variación %
▶ 1.- Nº de Expedientes Revisados	Expedientes		<input type="text"/>	
▶ 2.- Asesoramiento y Apoyo; Nº de Preguntas Parlamentarias Contestadas	Preg. Parlam.		<input type="text"/>	
▶ 3.- Gestión Ec.; Pgr. 612F Créditos no Financieros; Nº Doc. Tramitados	Documentos		<input type="text"/>	
▶ 4.- Asuntos Gles; Nº de Contratos de Mantenimiento y Suministro Tramitados	Contratos		<input type="text"/>	
▶ 5.- Gestión de Personal; Nº de actuaciones realizadas	Actuaciones		<input type="text"/>	
▶ 6.- Informática; Nº de modificaciones en Programas y Aplicaciones	Modificaciones		<input type="text"/>	
▶ 7.- Informática; Nº de actuaciones Mantenimiento y Apoyo	Actuaciones		<input type="text"/>	
▶ 8.- Ingresos Patrimoniales (Importe)	Euros		<input type="text"/>	

B) INDICADORES DE GESTIÓN; EFICACIA

▶ 9.- Tiempo medio Revisión de Expedientes (Mntos)	Minutos		<input type="text"/>	
▶ 10.- Grado de Ejecución Presupuestaria Pgr 612F; Créditos no financieros	% / Ppto		<input type="text"/>	
▶ 11.- Grado de Ejecución Inversiones Reales	% / Ppto		<input type="text"/>	
▶ 12.- Grado de Ejecución Ingresos Patrimoniales	% / Ppto		<input type="text"/>	

C) INDICADORES DE CALIDAD

▶ 13.- Porcentaje de Reparos de la Secretaría	% Expedientes		<input type="text"/>	
▶ 14.- Porcentaje de Modificaciones Presupuestarias	% / Ppto		<input type="text"/>	

D) INDICADORES DE ADAPTACIÓN A LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS

▶ 15.- Porcentaje de personal adscrito con Correo Electrónico	% Personal		<input type="text"/>	
▶ 16.- Porcentaje de personal adscrito con Certificación Electrónica FNMT-RCM	% Personal		<input type="text"/>	

NOTAS DEL CENTRO DIRECTIVO EN RELACIÓN CON LA EVOLUCIÓN DE LOS INDICADORES. (CAMPO OBLIGATORIO)

Firmar y Enviar

Volver al Menú

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LAS COMUNICACIONES

	Unidad	Dato Previo	Indicador Periodo	Variación %
A) INDICADORES DE ACTIVIDAD				
Atención de usuarios y mantenimiento de Redes y Sistemas				
▶ 1.-Atención a Usuarios Individuales, Número de Incidencias atendidas	Incidencias		<input type="text"/>	
▶ 2.- Mantenimiento de Redes y Sistemas, Número de Actuaciones realizadas	Actuaciones		<input type="text"/>	
Desarrollo de Aplicaciones				
▶ 3.- Proyectos Cerrados en el Periodo	Proyectos		<input type="text"/>	
----- 3.1.- Proyectos Complejos	Proyectos		<input type="text"/>	
----- 3.2.- Proyectos Medios	Proyectos		<input type="text"/>	
----- 3.3.- Proyectos Menores	Proyectos		<input type="text"/>	
Adquisiciones de Material y Productos Informáticos				
▶ 4.- Adquisiciones de Material Informático				
----- 4.1.- Número de expedientes tramitados	Expedientes		<input type="text"/>	
----- 4.2.- Importe Adquisiciones Efectuadas (miles de €)	Miles de €		<input type="text"/>	
Gestión de Internet y Nuevas Tecnologías				
▶ 5.- Gestión de Correo Electrónico Departamento				
----- 5.1.- Número de Cuentas Activas	Ctas Correo		<input type="text"/>	
----- 5.2.- Número de Correos entrantes y salientes (miles de correos)	C-Elect		<input type="text"/>	
▶ 6.- Gestión del Portal del Ministerio de Hacienda; Número de accesos al Portal (miles)	Miles Accesos		<input type="text"/>	
Participación en Comisiones				
▶ 7.- Comisión Ministerial TlyC. Número de Sesiones Celebradas	Reuniones		<input type="text"/>	
▶ 8.- Comisiones y Grupos externos al Departamento; Número de Reuniones	Reuniones		<input type="text"/>	
Actuaciones de Informe y Asesoramiento				
▶ 9.- Número de Informes Emitidos	Informes		<input type="text"/>	
B) INDICADORES DE GESTIÓN; EFICACIA				
Atención de Usuarios y Mantenimiento de Redes y Sistemas				
----- 10.1.- Atención a Usuarios Individuales, Tiempo Medio Resolución (horas)	Horas		<input type="text"/>	
----- 10.2.- At. Usuarios; Incidencias con Plazo Resolución > 1 día; Número	Incidencias		<input type="text"/>	
----- 10.2.1.- At. Usuarios; Porcentaje Reparaciones > 1 día / Incidencias Atendidas	% Incidencias		<input type="text"/>	
----- 11.1.- Mantenimiento de Redes y Sistemas, Tiempo Medio Resolución (horas)	Horas		<input type="text"/>	
----- 11.2.- Mantenimiento Redes y Sistemas; Incidencias con Plazo Resolución > 1 día; Número	Incidencias		<input type="text"/>	
----- 11.2.1.- Mantenimiento. Redes y Sistemas; Porcentaje Reparaciones > 1 día / Incidencias Atendidas	% Incidencias		<input type="text"/>	
Desarrollo de Aplicaciones				
▶ 12.- Proyectos Pendientes	Proyectos		<input type="text"/>	
▶ 13.- Desarrollo de Aplicaciones; Índice de Actividad	%		<input type="text"/>	
▶ 14.- Desarrollo de Aplicaciones; Índice de Acumulación	%		<input type="text"/>	
Adquisiciones de Material y Productos Informáticos				
▶ 15.- Adquisiciones Pendientes	Expedientes		<input type="text"/>	
▶ 16.- Adquisiciones, Índices de Actividad	%		<input type="text"/>	
▶ 17.- Adquisiciones; Índices de Acumulación	%		<input type="text"/>	
C) INDICADORES DE CALIDAD				
▶ 18.- Desarrollo de Aplicaciones; Desviación Tiempos de Ejecución sobre los presupuestados				
----- 18.1.- Desviación en Proyectos Complejos	% Horas/Hombre		<input type="text"/>	
----- 18.2.- Desviación en Proyectos Normales	% Horas/Hombre		<input type="text"/>	
----- 18.3.- Desviación en Proyectos Menores	% Horas/Hombre		<input type="text"/>	
D) INDICADORES DE ADAPTACIÓN A LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS				
▶ 19.- Procedimientos administrativos accesibles a través de la Intranet	Procedimientos		<input type="text"/>	
▶ 20.- Procedimientos administrativos accesibles a través de Internet	Procedimientos		<input type="text"/>	
▶ 21.- Sistema de envío automático de mensajes SMS				

SECRETARÍA GENERAL

	Unidad	Dato Previo	Indicador Periodo	Variación %
A) INDICADORES DE ACTIVIDAD				
▶ 1.- Desarrollo y mantenimiento de aplicaciones informáticas propias	Actuaciones		<input type="text"/>	
▶ 2.- Total peticiones tramitadas de trabajos informáticos	Peticiones		<input type="text"/>	
▶ 3.- Adquisición de material informático- expedientes tramitados	Expedientes		<input type="text"/>	
▶ 4.- Número de actuaciones de mantenimiento de redes, sistemas y comunicación	Actuaciones		<input type="text"/>	
▶ 5.- Propuestas de contratación tramitadas para obras de reforma, mantenimiento y asistencias técn.	Propuestas		<input type="text"/>	
▶ 6.- Controles de acceso a vehículos	Vehiculos		<input type="text"/>	
B) INDICADORES DE GESTIÓN; EFICACIA				
▶ 7.- Resultados reclamación de daños por accidentes- Expedientes cobrados	% Expedientes		<input type="text"/>	
▶ 8.- Tiempos medios de gestión de reclamación de daños por accidentes (días)	Dias		<input type="text"/>	
▶ 9.- Tiempo medio en actuaciones de mantenimiento de redes, sistemas y comunicación (horas)	Horas		<input type="text"/>	
▶ 10.- Tiempo medio dedicado a la atención de usuarios de sistemas informáticos (horas)	Horas		<input type="text"/>	
▶ 11.- Tiempo medio de respuesta a peticiones usuarios desarrollo informático (horas)	Horas		<input type="text"/>	
C) INDICADORES DE CALIDAD				
▶ 12.- Índice de siniestralidad de vehículos (partes por cada 100.000 kms)	Partes / 10.000 Km		<input type="text"/>	
▶ 13.- Partes con responsabilidad frente a terceros, en relación con total partes	% Partes		<input type="text"/>	
▶ 14.- Índice de satisfacción usuarios subastas (rango 1 a 4)	Valor encuesta		<input type="text"/>	
D) INDICADORES DE ADAPTACIÓN A LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS				
▶ 15.- Utilización efectiva correo OWA	% Plantilla		<input type="text"/>	
▶ 16.- Porcentaje de personal adscrito con Correo Electrónico	% Personal		<input type="text"/>	
▶ 17.- Porcentaje de personal adscrito con Certificación Electrónica FNMT-RCM	% Personal		<input type="text"/>	

NOTAS DEL CENTRO DIRECTIVO EN RELACIÓN CON LA EVOLUCIÓN DE LOS INDICADORES. (CAMPO OBLIGATORIO)

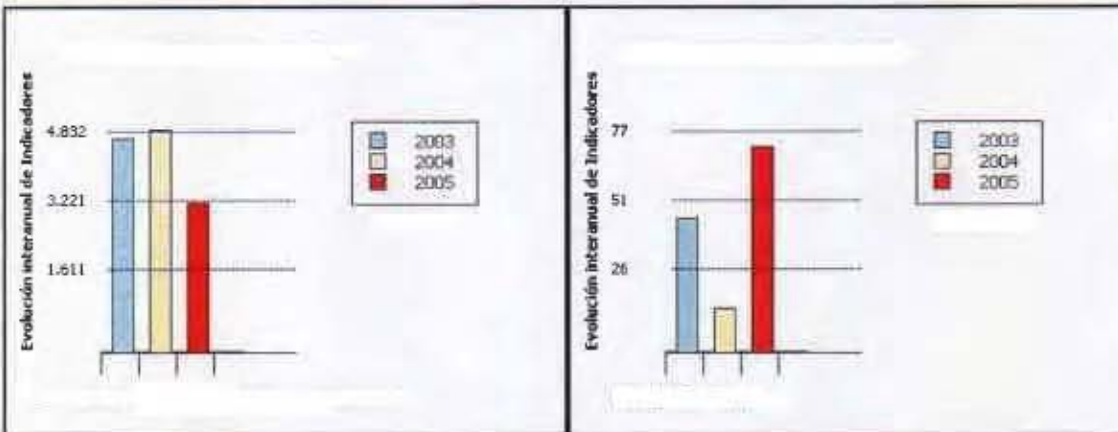
Firmar y Enviar

Volver al Menú

Secretaría General Técnica. Estadísticas Numéricas. Por indicadores. Variación resultados. Subdirección General de Recursos, Reclamaciones y Relaciones con la Justicia

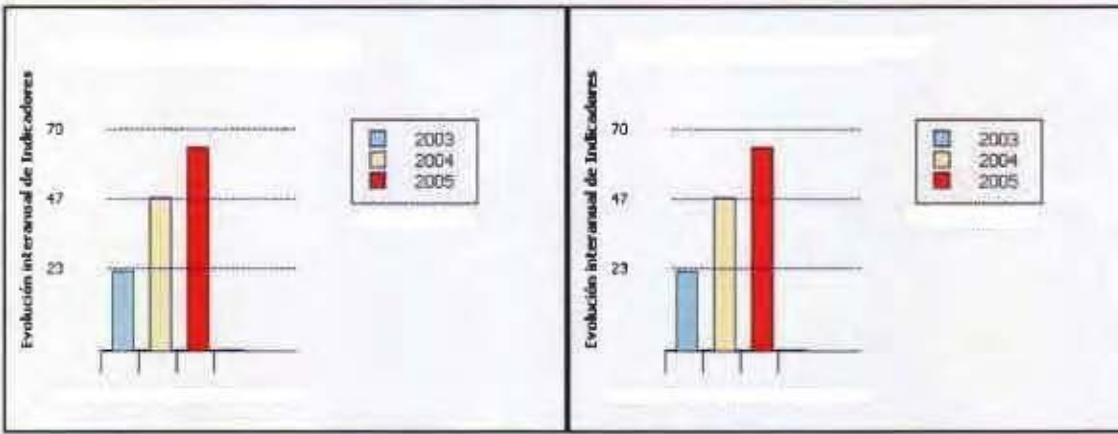
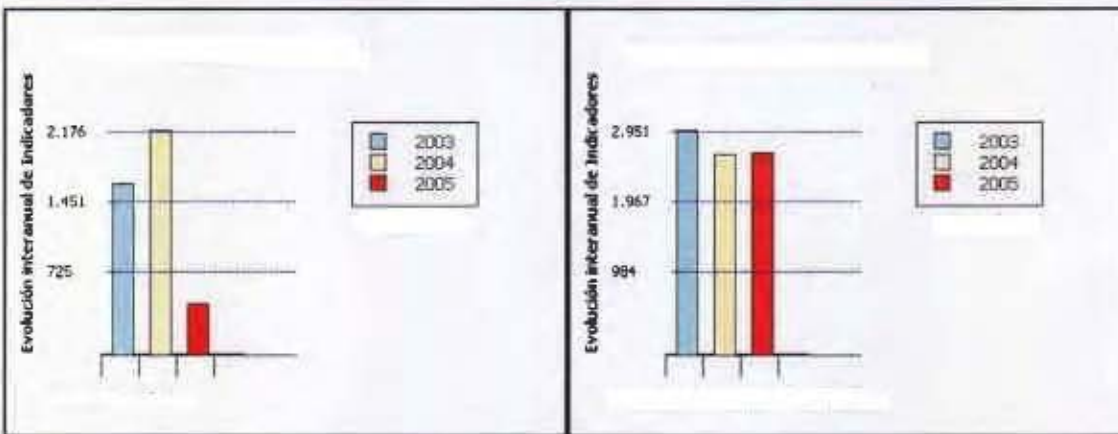
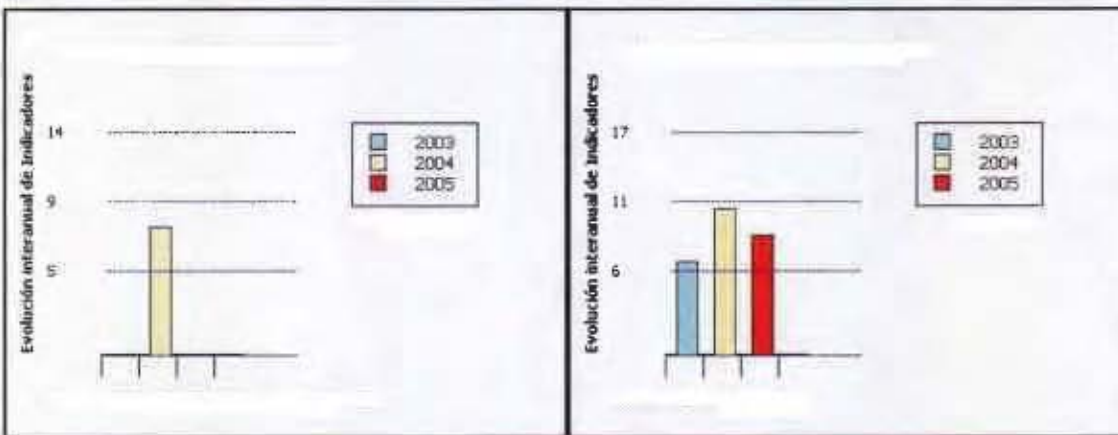
Nº	SG/ASIM	INDICADOR	TIPO	U. MEDIDA	Valor del Indicador			Variación Interanual		
					2003	2004	2005	04/03	05/03	05/04
Indicadores de Actividad										
01.-	SGRRyRJ	Expedientes Despachados	Datos: Gestión	Expedientes						
01.1.-	SGRRyRJ	Expedientes Resueltos	Datos: Gestión	Expedientes						
02.-	SGRRyRJ	Expedientes Pendientes	Datos: Gestión	Expedientes						
Indicadores de Gestión / Eficiencia										
03.-	SGRRyRJ	Índice de Actividad	Ratios: Gestión	% / Expedientes						
04.-	SGRRyRJ	Índice de Acumulación	Ratios: Gestión	% / Expedientes						
05.-	SGRRyRJ	Índice de Demora (meses)	Ratios: Gestión	Meses						
06.1.-	SGRRyRJ	Número Expedientes resueltos en menos de un mes	Datos: Gestión	Expedientes						
06.2.-	SGRRyRJ	Número Expedientes resueltos entre uno y tres meses	Datos: Gestión	Expedientes						
06.3.-	SGRRyRJ	Número Expedientes resueltos entre tres y seis meses	Datos: Gestión	Expedientes						
06.4.-	SGRRyRJ	Número Expedientes resueltos en más de seis meses	Datos: Gestión	Expedientes						
Indicadores de Calidad										
07.1.-	SGRRyRJ	Distribución Porcentual Sentido Resoluciones: Estimatorias	Ratios: Gestión	% / Resoluciones						
07.2.-	SGRRyRJ	Distribución Porcentual Sentido Resoluciones: Estimación Parcial	Ratios: Gestión	% / Resoluciones						
07.3.-	SGRRyRJ	Distribución Porcentual Sentido Resoluciones: Desestimatorias	Ratios: Gestión	% / Resoluciones						
08.1.-	SGRRyRJ	Distribución Porcentual Sentido Sentencias Comunicadas: Estimatorias	Ratios: Gestión	% / Sentencias						
08.2.-	SGRRyRJ	Distribución Porcentual Sentido Sentencias Comunicadas: Estimación Parcial	Ratios: Gestión	% / Sentencias						
08.3.-	SGRRyRJ	Distribución Porcentual Sentido Sentencias Comunicadas: Desestimatorias	Ratios: Gestión	% / Sentencias						
09.-	SGRRyRJ	Quejas Presentadas	Datos: Gestión	Quejas						
09.1.-	SGRRyRJ	Quejas presentadas / Expedientes Tramitados	Ratios: Gestión	% / Expedientes						
Indicadores de Adaptación a las Nuevas Tecnologías										
10.-	SGRRyRJ	Porcentaje Entradas Registro Telemático	Ratios: Gestión	% / Entradas						
11.-	SGRRyRJ	Porcentaje de personal adscrito con Correo Electrónico	Ratios: Gestión	% Personal						
12.-	SGRRyRJ	Porcentaje de personal adscrito con Certificación Electrónica FNMT-RCM	Ratios: Gestión	% Personal						

ESTADÍSTICAS GRÁFICAS. EVOLUCIÓN DE INDICADORES DE ACTIVIDAD

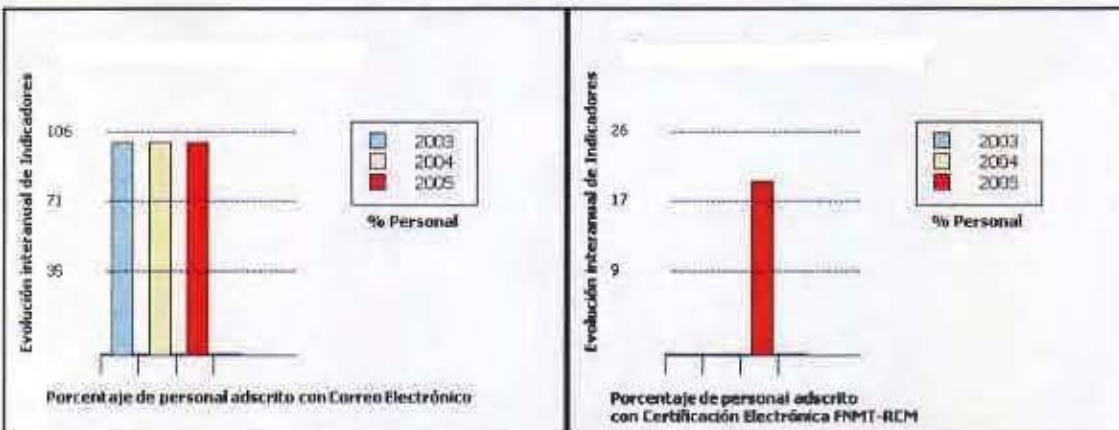


Selecciona tipo de indicador
Actividad

[Volver al Menú](#)



ESTADÍSTICAS GRÁFICAS. EVOLUCIÓN DE INDICADORES DE ADAPTACIÓN A LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS

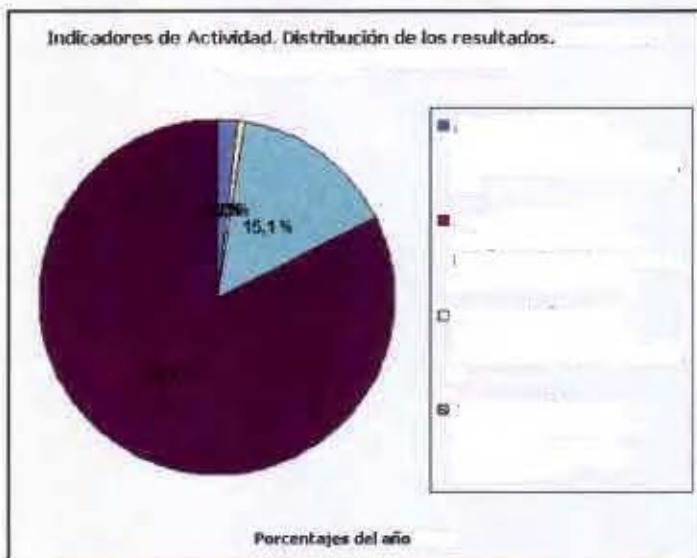


Seleccione tipo de indicador:
Adaptación Nuevas Tecnologías

Volver al Menú

Exportar a Excel

Volver al Menú



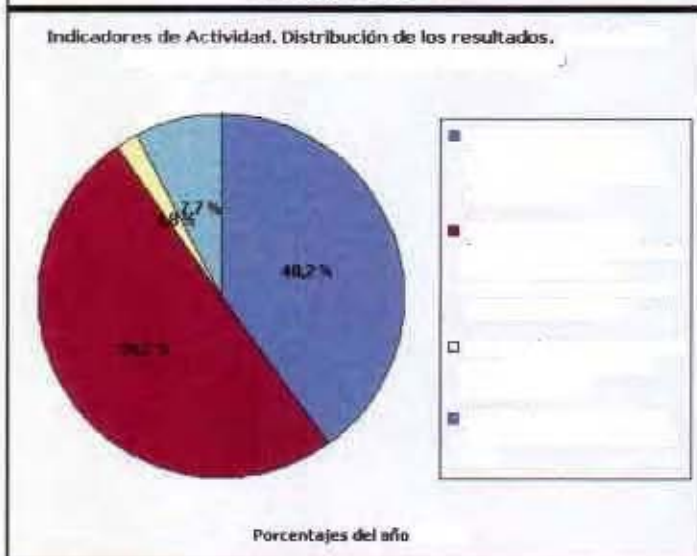
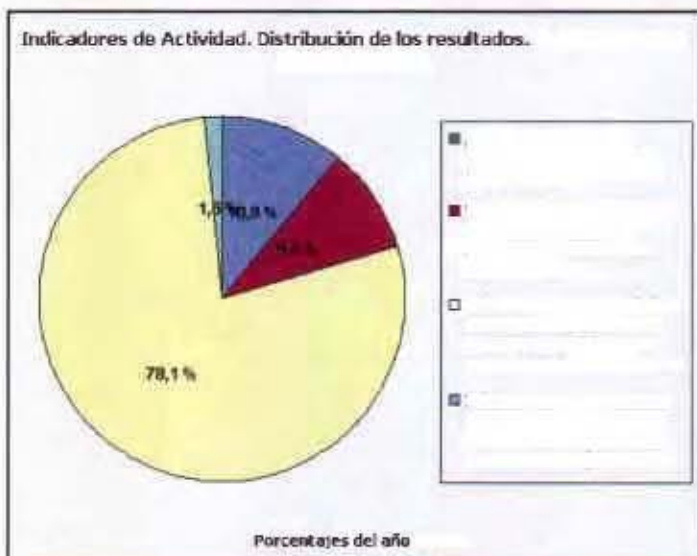
Elija año:

2005

Elija Subdirección:

Exportar a Excel

Volver al Menú



SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA

Definición indicadores

PROPUESTA DE NUEVO
INDICADOR.

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS, RECLAMACIONES Y RELACIONES CON LA JUSTICIA

Denominación

Grupo de Indicadores

Definición

Unidades

Sistema de Obtención

Nº Orden Propuesto dentro
del Parte para el Indicador

Valores alcanzados por el INDICADOR cuya alta se propone en el ejercicio correspondiente al plazo de comunicación:

Primer Semestre:

Total Ejercicio

Motivo del Alta

Firmar y Enviar

Menú Anterior

PROPUESTA DE MODIFICACIÓN DE UN INDICADOR.

VICESECRETARÍA GENERAL TÉCNICA

Elija el INDICADOR a modificar en la "caja de selección" de la derecha

Denominación

Grupo de Indicadores

Definición

Unidades

Sistema de Obtención

Valores alcanzados por el INDICADOR, con las nuevas especificaciones, en el ejercicio correspondiente al plazo de comunicación:

Primer Semestre:

Total Ejercicio

Motivo de la Modificación

Firmar y Enviar

Menú Anterior

PROPUESTA DE BAJA INDICADOR. VICESECRETARÍA GENERAL TÉCNICA

Elija el INDICADOR a dar de baja en la "caja de selección" de la derecha

Elija el INDICADOR a dar de baja

Denominación

Grupo de Indicadores

Definición

Unidades

Sistema de Obtención

Valores alcanzados por el INDICADOR, cuya baja se propone en el ejercicio correspondiente al plazo de comunicación:

Primer Semestre:

Total Ejercicio

Motivo de la Baja

Firmar y Enviar

Menú Anterior

SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA

Definición indicadores

CONSULTA DE LAS
PROPUESTAS.

VICESECRETARÍA GENERAL TÉCNICA

Elija una Propuesta en la "caja de selección" de la derecha, sobre INDICADORES que haya realizado y que no haya sido consolidada por la Inspección General

Elija la Propuesta a consultar

Tipo de Propuesta

Número de orden

Denominación

Grupo de Indicadores

Definición

Unidades

Sistema de Obtención

Estado de la Propuesta

Fecha de la Propuesta

Fecha Resolución

Valores alcanzados por el INDICADOR en el ejercicio correspondiente al plazo de comunicación:

1er Semestre:

Total Ejercicio

Motivo de la Propuesta

Menú Anterior

Anexo VII

**Memoria de la Agencia
Tributaria**

Am

Memoria
2007



Agencia Tributaria

ASÍ MEJORAMOS TODOS

Las actuaciones que se detallan en este documento se inscriben en el Plan de Prevención del Fraude Fiscal, instrumento de planificación estratégica que ha definido los objetivos de la Agencia Tributaria desde el año 2005.

La actividad de la Agencia Tributaria durante el año 2007 se ha centrado en la ejecución de este Plan con una actuación armónica en sus dos líneas estratégicas de actuación: por una parte, la prestación de servicios de información y asistencia a los contribuyentes para minimizar los costes indirectos asociados al cumplimiento de las obligaciones tributarias y, por otra, la prevención, detección y regularización de los incumplimientos tributarios mediante actuaciones de control.



La información y asistencia por la Administración Tributaria se configura como un derecho de los contribuyentes para posibilitar el cumplimiento de sus obligaciones, especialmente, si se tiene en cuenta la complejidad que entraña el sistema tributario. Pero, además, al favorecer el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, la información y asistencia constituye una importante medida preventiva contra el fraude, en cuanto se dirige precisamente a evitar que se produzca.

En cuanto a las actuaciones de control, se ha hecho especial hincapié en el control de las formas de fraude más complejas como las tramas organizadas de fraude al IVA o el fraude en el sector inmobiliario. Esta orientación ha supuesto la realización de actuaciones inspectoras complejas y profundas, dando lugar a un aumento de la recaudación directamente derivada de las actuaciones de control.

Todo esto ha sido posible gracias a la profesionalidad y al esfuerzo de las personas que integran la Agencia Tributaria, cuya preparación técnica y compromiso han resultado, un año más, decisivos para el logro de los objetivos de la Organización.

En definitiva, los resultados derivados de las actuaciones que se han llevado a cabo en el año 2007 permiten afirmar que se ha actuado de forma eficaz y eficiente. De esta manera, la Agencia Tributaria cumple el cometido de allegar recursos económicos que permiten realizar políticas públicas en satisfacción del interés general.

Luis Pedroche y Rojo

índice

I	La Agencia Tributaria: cifras clave en 2007	7
II	Principales actuaciones durante 2007: Plan de Prevención del Fraude	19
III	La Agencia Tributaria y la sociedad	43
IV	Anexo Estadístico	57

índice

I	La Agencia Tributaria: cifras clave en 2007	7
	1. Los datos básicos	8
	2. Recaudación tributaria:	12
	2.1 Desglose por impuestos	12
	2.2 Especial referencia a la recaudación por actuaciones de control	15
II	Principales actuaciones durante 2007: Plan de Prevención del Fraude	19
	1. Control del cumplimiento tributario	20
	1.1 Control extensivo	21
	1.1.a) Control extensivo de los principales impuestos (IRPF, Sociedades e IVA)	21
	1.1.b) Impuesto Especial sobre Determinados Medios de Transporte (IEDMT)	24
	1.1.c) Declaración de INTRASTAT	25
	1.1.d) Intervención y gestión de Impuestos Especiales	25
	1.2 Control selectivo	26
	1.2.a) Control selectivo tradicional	27
	1.2.b) Nuevas actuaciones de investigación	27
	1.2.c) Delito Fiscal	29
	1.3 Vigilancia Aduanera	30
	1.4 Gestión recaudatoria	31
	2. Calidad de servicio al ciudadano	32
	2.1 Información al ciudadano	32
	2.2 Servicios de ayuda al cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales	33
	2.2.a) Envío del borrador de declaración de IRPF	33
	2.2.b) Programa informático de ayuda	35
	2.2.c) Servicio de cita previa para elaboración de declaraciones	35

índice

2.2.d) Servicio de atención telefónica	35
2.2.e) Presentación telemática de declaraciones	37
2.2.f) Abono anticipado de la deducción por nacimiento o adopción de hijos	38
2.2.g) Agilización del despacho aduanero	39
2.2.h) Facilidades para el pago de deudas	40

III	La Agencia Tributaria y la sociedad	43
	1. Opinión y participación de los ciudadanos	44
	1.1 Opinión pública y política fiscal (CIS)	44
	1.2 Opinión pública y fiscal (IEF)	45
	1.3 Encuesta sobre presentación telemática de campaña de Renta 2006	47
	2. Quejas y sugerencias	48
	2.1 Consejo para la defensa del contribuyente. Quejas y sugerencias en el ámbito de la Agencia	48
	2.2 Buzón de sugerencias del Plan de Prevención del Fraude Fiscal	49
	3. Responsabilidad social de la Agencia Tributaria. Carta de Servicios	50
	3.1 Principales compromisos de la Carta de Servicios	50
	3.2 Programa de educación cívico-tributaria	51
	3.3 Seguridad en las aduanas	52
	3.4 Control de especies protegidas	53
	3.5 Colectivos que precisan atención especial: personas con discapacidad, inmigrantes, etc.	54

IV	Anexo Estadístico	57
-----------	--------------------------	-----------



La Agencia Tributaria: cifras claves en 2007



1.- LOS DATOS BÁSICOS

La Agencia Estatal de Administración Tributaria (en adelante, Agencia Tributaria) fue creada por la Ley de Presupuestos Generales del Estado para 1991, y se constituyó de manera efectiva el 1 de enero de 1992. Está configurada como una entidad de derecho público adscrita al Ministerio de Economía y Hacienda a través de la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos y, por esta configuración, cuenta con un régimen jurídico propio distinto al de la Administración General del Estado, que le confiere cierta autonomía en materia presupuestaria y de gestión de personal, sin menoscabo del respeto a los principios esenciales que deben presidir toda actuación administrativa.

La Agencia Tributaria tiene encomendada la aplicación efectiva del sistema tributario estatal y aduanero, así como de aquellos recursos de otras Administraciones Públicas nacionales o de la Unión Europea, cuya gestión se le encomienda por ley o por convenio. Así pues, le corresponde a la Agencia Tributaria la aplicación del sistema tributario, de tal forma que se cumpla el principio constitucional en virtud del cual todos han de contribuir al sostenimiento de los gastos públicos de acuerdo con su capacidad económica.

La Agencia Tributaria no tiene competencias para la elaboración y aprobación de normas tributarias ni para la asignación de los recursos públicos.

El objetivo esencial de la Agencia Tributaria es el fomento del cumplimiento voluntario por los ciudadanos de sus obligaciones fiscales. Para ello desarrolla dos líneas de actuación: por una parte, la prestación de servicios de información y asistencia al contribuyente, para minimizar los costes indirectos asociados al cumplimiento de

las obligaciones tributarias y, por otra parte, la detección y regularización de los incumplimientos tributarios, mediante actuaciones de control. Asimismo, tiene encomendadas otras funciones complementarias de gran importancia como el auxilio a los órganos jurisdiccionales o la colaboración con otras Administraciones Públicas.

La gestión integral del sistema tributario estatal y aduanero se materializa en un amplio conjunto de actividades, entre las que cabe destacar:

- La gestión, inspección y recaudación de los tributos de su competencia (Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, Impuesto de Sociedades, Impuesto sobre la Renta de no Residentes, Impuesto sobre el Valor Añadido e Impuestos Especiales).
- La realización de importantes funciones en relación con los ingresos de las Comunidades Autónomas y Ciudades con Estatuto de Autonomía, tanto en lo que se refiere a la gestión del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, como a la recaudación de otros ingresos de dichas Comunidades.
- La recaudación de ingresos propios de la Unión Europea.
- La gestión aduanera y la represión del contrabando, así como la seguridad en la cadena logística.
- La recaudación en periodo voluntario de las tasas del Sector Público Estatal.
- La recaudación en vía ejecutiva de ingresos de derecho público de la Administración General del Estado y de los Organismos Públicos vinculados o dependientes de ella.

■ La colaboración en la persecución de determinados delitos, entre los que destacan los delitos contra la Hacienda Pública y los delitos de contrabando.

Para ofrecer una imagen sintética de la Agencia Tributaria, se destacan las siguientes cifras correspondientes al año 2007:

RECAUDACIÓN TRIBUTARIA BRUTA	250.039 millones de euros
RECAUDACIÓN DIRECTA POR ACTUACIONES DE CONTROL (1)	5.954 millones de euros
PRESUPUESTO 2007	1.332,295 millones de euros
PLANTILLA TOTAL	27.165 personas
<i>Hombres</i>	12.706
<i>Mujeres</i>	14.459
CENSO GENERAL DE OBLIGADOS TRIBUTARIOS	42.846.996
<i>Censo de contribuyentes en módulos</i>	1.806.184
<i>Censo de empresarios, profesionales y retenedores</i>	5.165.593
<i>Censo de Grandes Empresas</i>	40.571
<i>Censo de Operadores de Impuestos Especiales</i>	53.027
<i>Censo de Operadores de Aduanas</i>	1.026
NÚMERO DE ACCESOS A www.agenciatributaria.es	235.932.000
NÚMERO DE DECLARACIONES DE IRPF PRESENTADAS POR INTERNET	4.476.786
NÚMERO DE BORRADORES Y DATOS FISCALES ENVIADOS	16.627.255

PRINCIPALES DECLARACIONES GESTIONADAS

IRPF	17.649.336
IMPUESTO SOCIEDADES	1.202.637
IVA	3.051.017
II.EE	7.588.943

(1) Comprende tanto los ingresos derivados de las actuaciones de control realizadas por los órganos de la Agencia, como las minoraciones de devoluciones practicadas.

Desde el punto de vista organizativo, la Agencia Tributaria se estructura en Servicios centrales y Servicios territoriales, y cuenta, como órganos rectores, con el Presidente, que es el Secretario de Estado de Hacienda y

Presupuestos, el Director General, el Consejo Superior de Dirección, el Comité Permanente de Dirección y el Comité de Coordinación de la Dirección Territorial.

Miembros del Comité Permanente de Dirección

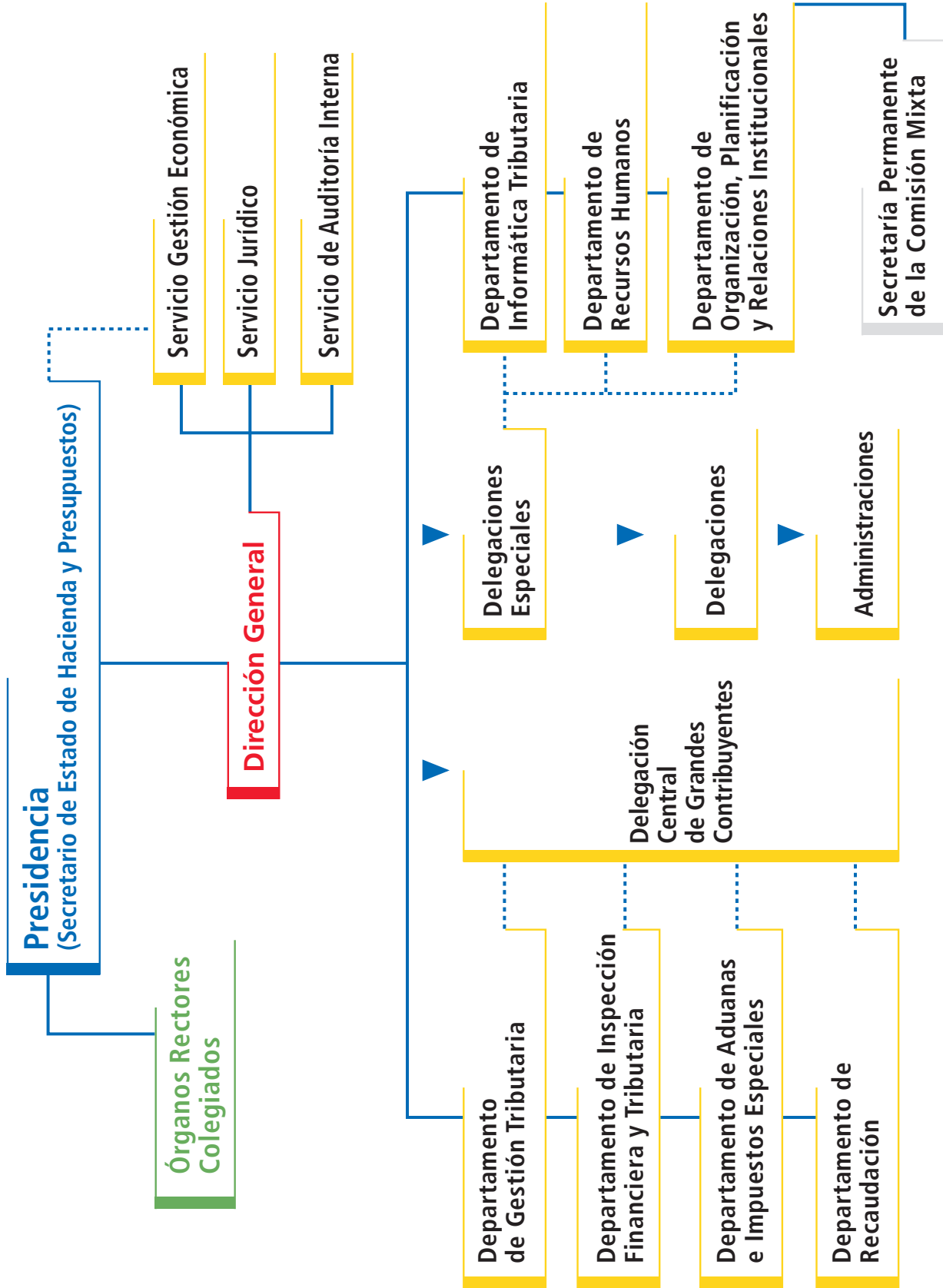
- Carlos Ocaña y Pérez de Tudela, Presidente
- Luis Pedroche y Rojo, Director General
- Fernando Díaz Yubero, Director del Departamento de Organización, Planificación y Relaciones Institucionales
- Jesús Gascón Catalán, Director del Departamento de Gestión Tributaria
- Carlos Javier Cervantes Sánchez-Rodrigo, Director del Departamento de Inspección Financiera y Tributaria
- Julia Atienza García, Directora del Departamento de Recaudación
- Nicolás Jesús Bonilla Penvela, Director del Departamento de Aduanas e Impuestos Especiales
- Santiago Segarra Tormo, Director del Departamento de Informática Tributaria
- Sara Ugarte Alonso-Vega, Directora del Departamento de Recursos Humanos.
- Maximino Linares Gil, Director del Servicio Jurídico
- Marina Fernández-Castaño Santos, Directora del Servicio de Auditoría Interna
- Pedro Gómez Hernández, Director del Servicio de Gestión Económica
- Marta Guelbenzu Robles, Directora del Gabinete del Director General
- María Inmaculada Vela Sastre, Delegada Central de Grandes Contribuyentes
- Luis Francisco Cremades Ugarte, Delegado Especial de Madrid

Los Servicios centrales de la Agencia responden básicamente a un modelo de organización por áreas operativas funcionales y áreas de apoyo.

Los Servicios territoriales están constituidos por 17 Delegaciones Especiales –una en cada Comunidad Autónoma- y 51 Delegaciones –normalmente, coincidentes con el ámbito de las provincias-, en las que se integran 237 Administraciones, 34 de ellas de Aduanas.

Además, el 1 de enero de 2006 entró en funcionamiento la Delegación Central de Grandes Contribuyentes, órgano con competencias en todo el territorio nacional, orientado al control coordinado de los grandes contribuyentes, así como a la mejora de la atención y el servicio que se les ofrece. La Delegación Central se crea en el marco de una apuesta decidida por la coordinación e integración entre las áreas funcionales de la Agencia Tributaria para los grandes contribuyentes.

El organigrama básico de la Agencia Tributaria se recoge en el siguiente gráfico:



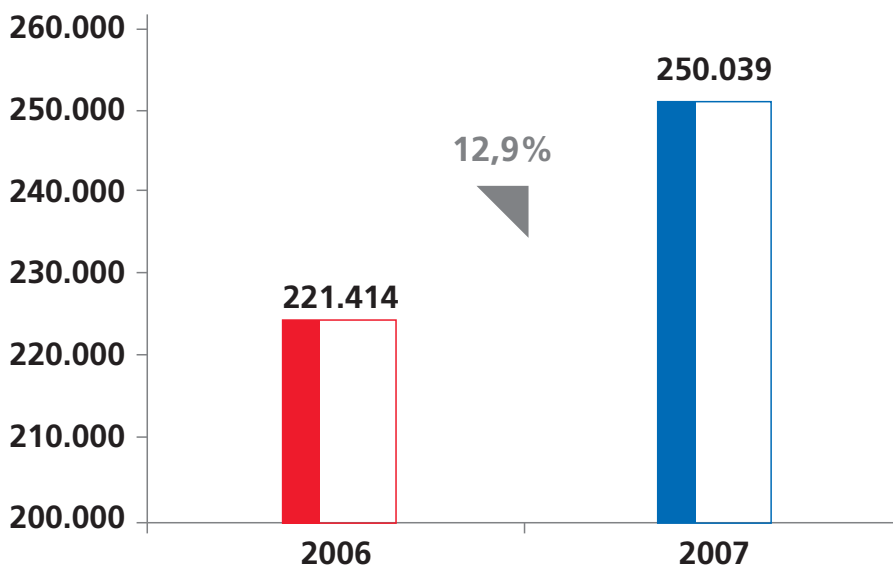
2.- RECAUDACIÓN TRIBUTARIA

2.1 DESGLOSE POR IMPUESTOS

La recaudación bruta total gestionada por la Agencia Tributaria en el año 2007 ha ascendido a 250.039 millones de euros, con una desviación positiva sobre el Presupuesto de 15.397 millones y una tasa de crecimiento del 12,9 por ciento, el ritmo más alto de los últimos diez años y cuatro décimas superior al alcanzado en

2006. En términos líquidos crece un 11,9 por ciento, la tercera tasa más alta desde la creación de la Agencia en 1992 (sólo superada en los años 1997 y 2005), pese al impacto recaudatorio de la reforma fiscal y al fuerte incremento (un 17,5 por ciento, el mayor tras el 20,6 por ciento de 1998) de las devoluciones.

RECAUDACIÓN TRIBUTARIA BRUTA TOTAL



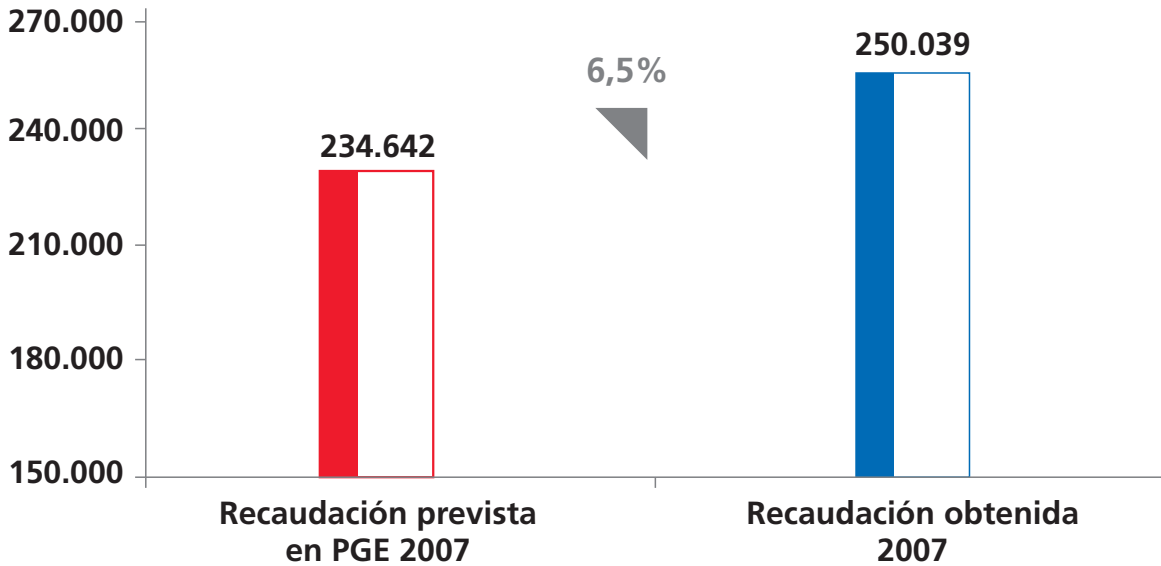
Importes en millones de euros

La recaudación tributaria ha aumentado en 2007 un 12,9%, el crecimiento más alto de los últimos diez años.

No sólo se ha producido un importante incremento de recaudación bruta durante el 2007 sobre las cifras correspondientes al año 2006, sino que la recaudación tributaria bruta realiza-

da durante el año 2007 ha superado la prevista en los Presupuestos Generales del Estado en un 6,5 por ciento, como queda reflejado en el siguiente cuadro:

RECAUDACIÓN TRIBUTARIA BRUTA DIFERENCIA CON PRESUPUESTO INGRESOS



Importes en millones de euros

El detalle de la recaudación tributaria bruta, desglosado por impuestos, se muestra en el siguiente cuadro:

RECAUDACIÓN TRIBUTARIA BRUTA TOTAL

PERÍODO ENERO-DICIEMBRE

CONCEPTOS	PRESUPUESTO 2007 (1)	RECAUDACIÓN 2007 (2)	RECAUDACIÓN 2006 (3)	DIF. CON PRESUPUESTO		DIF. CON RECAUDACIÓN 2006	
				DIFERENCIA (4)=(2)-(1)	% (5)=(2)/(1)	DIFERENCIA (6)=(2)-(3)	% Δ (7)=(2)/(3)
IRPF	73.448	84.311	73.577	10.863	114,8	10.734	14,6
I. sobre Sociedades	46.615	49.477	41.882	2.862	106,1	7.595	18,1
I. sobre la Renta de No Residentes	2.947	3.567	2.480	620	121,0	1.087	43,8
Resto del Capítulo I	72	116	79	44	161,1	37	46,8
Total Capítulo I	123.082	137.471	118.018	14.389	111,7	19.453	16,5
Impuesto sobre el Valor Añadido	87.326	87.139	79.722	-187	99,8	7.417	9,3
Impuestos Especiales	19.309	20.144	18.992	835	104,3	1.152	6,1
Tráfico Exterior	1.700	1.730	1.605	30	101,8	125	7,8
Impuesto sobre Primas de Seguros	1.494	1.493	1.388	-1	99,9	105	7,6
Resto del Capítulo II	47	15	30	-32	31,9	-15	-50,0
Total Capítulo II	109.876	110.521	101.737	645	100,6	8.784	8,6
Total Capítulo III y Otros	1.684	2.047	1.659	363	121,6	388	23,4
TOTAL INGRESOS GESTIONADOS POR LA AGENCIA TRIBUTARIA	234.642	250.039	221.414	15.397	106,6	28.625	12,9

Importes en millones de euros

En el crecimiento de la recaudación existe una notable disparidad en su distribución, tanto por figuras impositivas como por componentes (recaudación bruta, devoluciones) y por periodo de devengo al que se asignan. En primer lugar, el impulso recaudatorio se ha centrado en los impuestos directos (IRPF, Sociedades e IRNR crecen conjuntamente un 16,5 por ciento en términos brutos), mientras que los indirectos aumentan un 8,6 por ciento por el menor avance del IVA en 2007.

La aparente contradicción que supone que precisamente los impuestos afectados por la rebaja fiscal sean los que aceleren sus crecimientos en 2007 se explica porque los ingresos de este año se refieren a las cuotas diferenciales de IRPF, Sociedades e IRNR correspondientes al ejercicio 2006, año en el que las mismas alcanzaron incrementos que son máximos históricos, y donde el impulso de las ganancias patrimoniales ha desempeñado un papel muy destacado.

Se ha producido la primera cuota diferencial positiva de IRPF desde 1990, 700 millones en 2006, siendo la cuota diferencial en el año anterior negativa por un importe de 1.902 millones.

El perfil temporal de la recaudación bruta a lo largo de 2007 también muestra diferencias significativas entre trimestres: crece a ritmos superiores al 11 por ciento en los dos primeros trimestres del año, en el tercero repunta hasta casi el 19 por ciento gracias al impulso de las cuotas diferenciales y en el cuarto trimestre

reduce su ritmo hasta el 8,3 por ciento por la atenuación del ritmo de Sociedades, que tras crecer un 30 por ciento hasta septiembre de 2007 reduce su crecimiento hasta el 2,3 por ciento en el último trimestre (18,1 acumulado) debido al escaso crecimiento de los pagos fraccionados del Impuesto de Sociedades por la incidencia de la reforma fiscal y el menor incremento de los beneficios.

El incremento de los ingresos brutos en 28.625 millones respecto de 2006 se concentra en la positiva evolución del Impuesto sobre el Valor Añadido (7.417 millones, principalmente en Grandes Empresas y Exportadores con unos 4.400 millones y en PYMES con unos 2.100 millones), las cuotas brutas del Impuesto de Sociedades e IRPF (5.375 y 3.249 millones respectivamente), las retenciones de trabajo (5.072 millones), las retenciones de capital (2.485 millones) y el pago fraccionado del Impuesto sobre Sociedades (1.111 millones). En menor medida, destacan los Impuestos Especiales sobre Labores del Tabaco (739 millones) e Hidrocarburos (391 millones) y retenciones sobre arrendamientos de inmuebles por personas jurídicas (569 millones) y retenciones sobre fondos de inversión (508 millones).

El cuadro siguiente muestra el desglose de los ingresos brutos entre el Estado y las Administraciones Territoriales (Comunidades Autónomas y Corporaciones Locales). La participación territorial en los tributos compartidos (IRPF, IVA e II.EE) asciende en 2007 a 54.406 millones, un 10,5 por ciento más que en 2006.

RECAUDACIÓN TRIBUTARIA BRUTA TOTAL DESGLOSADA ENTRE ESTADO Y AA.TT.

CONCEPTOS	PRESUPUESTO 2007			RECAUDACIÓN ENERO-DICIEMBRE 2007			RECAUDACIÓN ENERO-DICIEMBRE 2006		
	ESTADO (1)	PARTICIPACIÓN AA.TT. (2)	TOTAL (3)=(1)+(2)	ESTADO (1)	PARTICIPACIÓN AA.TT. (2)	TOTAL (3)=(1)+(2)	ESTADO (1)	PARTICIPACIÓN AA.TT. (2)	TOTAL (3)=(1)+(2)
<i>IRPF</i>	50.972	22.476	73.448	60.322	23.989	84.311	52.259	21.318	73.577
<i>I. sobre Sociedades</i>	46.615	0	46.615	49.477	0	49.477	41.882	0	41.882
<i>I. sobre la Renta de No Residentes</i>	2.947	0	2.947	3.567	0	3.567	2.480	0	2.480
<i>Resto del Capítulo I</i>	72	0	72	116	0	116	79	0	79
Total Capítulo I	100.606	22.476	123.082	113.482	23.989	137.471	96.700	21.318	118.018
<i>Impuesto sobre el Valor Añadido</i>	65.954	21.372	87.326	65.041	22.098	87.139	60.494	19.228	79.722
<i>Impuestos Especiales</i>	11.250	8.059	19.309	11.825	8.319	20.144	10.285	8.707	18.992
<i>Tráfico Exterior</i>	1.700	0	1.700	1.730	0	1.730	1.605	0	1.605
<i>Impuesto sobre Primas de Seguros</i>	1.494	0	1.494	1.493	0	1.493	1.388	0	1.388
<i>Resto del Capítulo II</i>	47	0	47	15	0	15	30	0	30
Total Capítulo II	80.445	29.431	109.876	80.104	30.417	110.521	73.802	27.935	101.737
Total Capítulo III	1.684	0	1.684	2.047	0	2.047	1.659	0	1.659
TOTAL INGRESOS GESTIONADOS POR LA AGENCIA TRIBUTARIA	182.735	51.907	234.642	195.633	54.406	250.039	172.161	49.253	221.414

Importes en millones de euros

2.2 ESPECIAL REFERENCIA A LA RECAUDACIÓN POR ACTUACIONES DE CONTROL

Recaudación directa por actuaciones de control

Bajo la denominación "Recaudación directa por actuaciones de control", se miden los resultados recaudatorios de las actuaciones de control de la Agencia Tributaria en la lucha contra el fraude. Este efecto directo comprende, por una parte, los ingresos derivados de las actuaciones de control de la Agencia Tributaria y, por otra, el importe de las minoraciones sobre las devo-

luciones efectuadas.

En términos acumulados, durante 2007 se han obtenido 5.954 millones de euros, lo que supone en total un incremento de un 12,1 por ciento sobre el año 2006, ejercicio en el que la recaudación directa por actuaciones de control fue de 5.310 millones de euros.

En 2007 ha aumentado un 12,1% la recaudación directa por actuaciones de control.

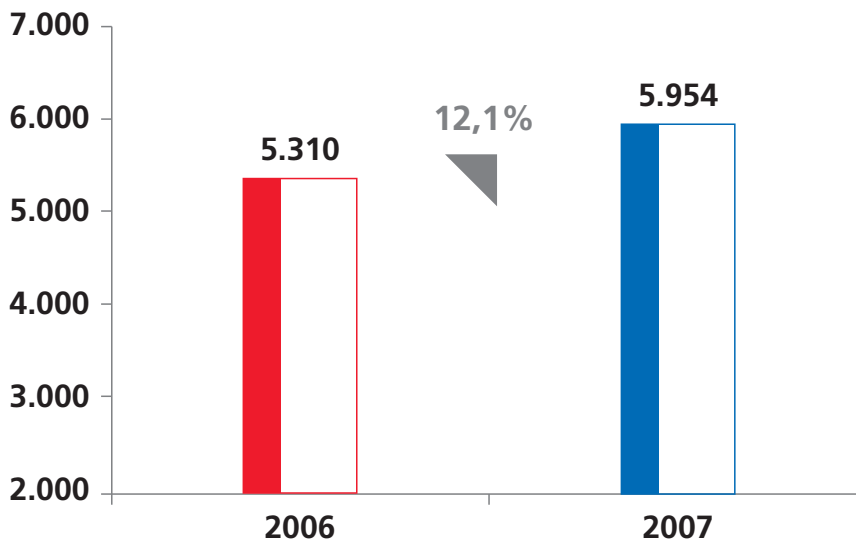
El importe total de la recaudación directa por actuaciones de control obtenido en 2007 se desglosa, a su vez, en:

- 4.715 millones de euros, correspondientes a los ingresos derivados de las actuaciones de control de la Agencia Tributaria, que suponen, sobre el realizado en el 2006 (4.183 millones de euros), un aumento del 12,7 por ciento.

■ 1.239 millones de euros, correspondientes a las minoraciones de devoluciones efectuadas como consecuencia de actuaciones de

control, que supone, sobre el realizado en 2006 (1.127 millones de euros), un aumento del 9,9 por ciento.

RECAUDACIÓN DIRECTA POR ACTUACIONES DE CONTROL



Comprende ingresos de las actuaciones de control y de las minoraciones de devoluciones
Importes en millones de euros

Declaraciones extemporáneas

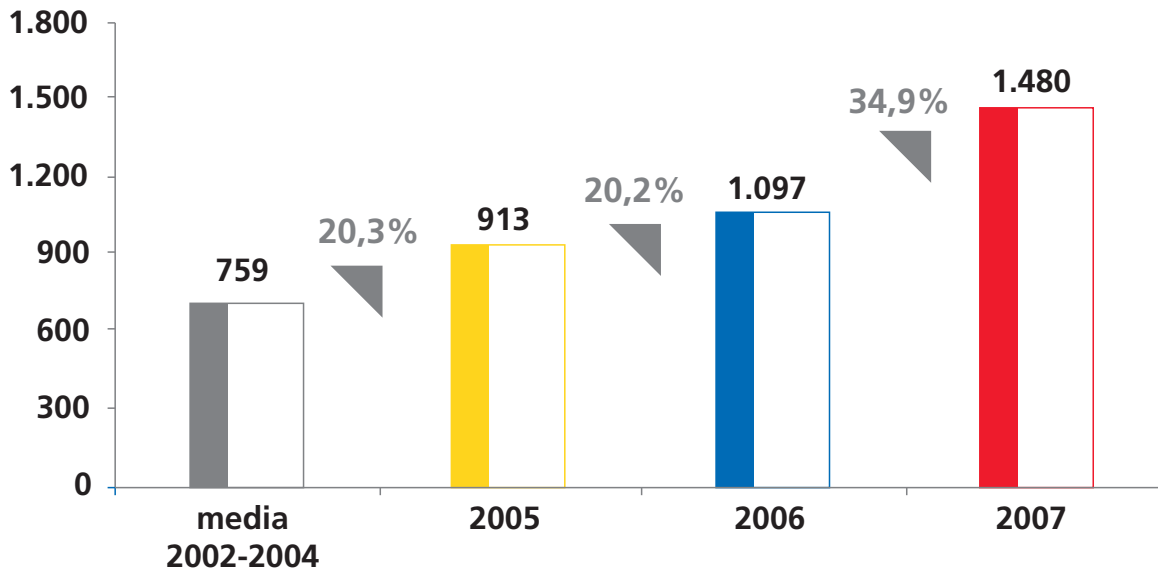
Las nuevas actuaciones de investigación sobre las formas más complejas de fraude han producido, como efecto inducido, el incremento de

las declaraciones extemporáneas, como se refleja en los siguientes gráficos:

NÚMERO DE AUTOLIQUIDACIONES VOLUNTARIAS EXTEMPORÁNEAS

	Media 2002-2004	2005	2006	2007	Incremento 07/06
Nº autoliquidaciones presentadas	679.896	720.948	794.415	861.036	8,39%
Importe ingresado (millones de euros)	759	913	1.097	1.480	34,9%

RECAUDACIÓN DIRECTAMENTE INDUCIDA (regularizaciones voluntarias por importe ingresado)

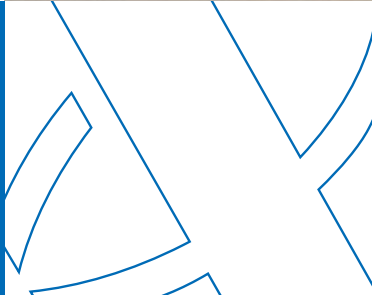


Importes en millones de euros

Se ha producido un incremento continuado del importe de las declaraciones extemporáneas desde la puesta en marcha del Plan de Prevención del Fraude Fiscal. En concreto, en

2007 se ha producido el incremento más significativo desde la puesta en marcha del Plan de Prevención del fraude, con un aumento del 34,9%.

En los años en que se ha aplicado el Plan de Prevención del Fraude Fiscal (2005-2007) se ha incrementado el importe ingresado por declaraciones voluntarias extemporáneas en un 53,3% respecto al periodo anterior (2002-2004).



Principales actuaciones durante 2007:
Plan de Prevención del Fraude

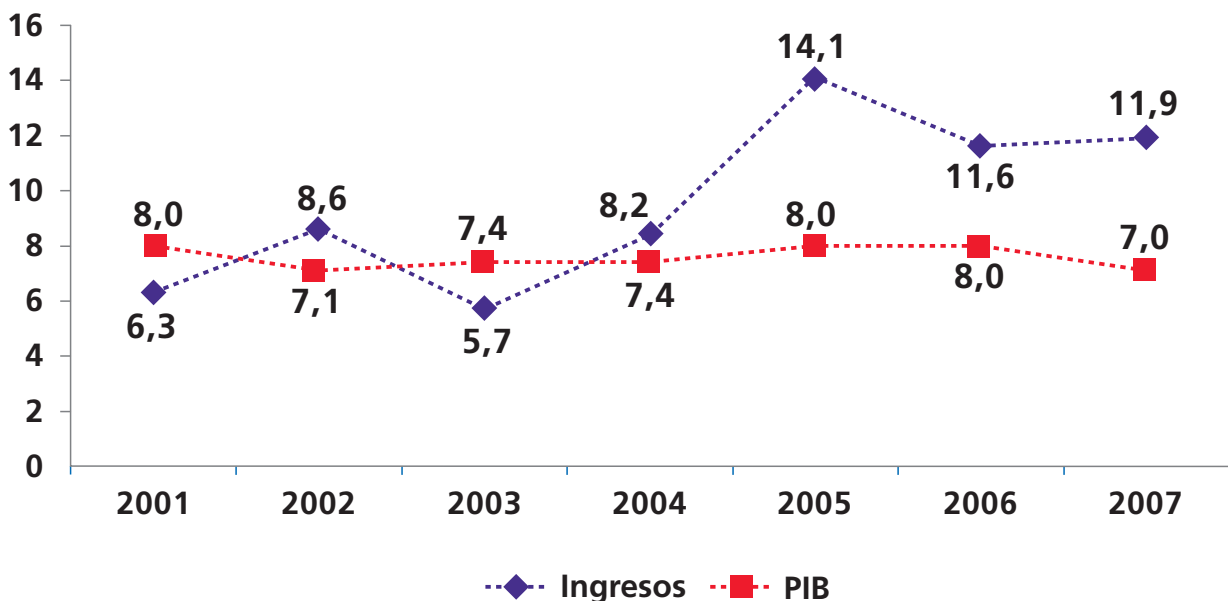


1.- CONTROL DEL CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO

Desde el año 2005, la puesta en marcha del Plan de Prevención del Fraude Fiscal de la Agencia Tributaria se ha reflejado en una importante mejora del cumplimiento fiscal, manteniendo las actividades relacionadas con los servicios de ayuda para facilitar al contribuyente el cumplimiento voluntario de sus obligaciones y reforzando las actuaciones de control, tanto extensivo como selectivo.

El avance es constatable si se relaciona el crecimiento de la economía española en términos de PIB y el incremento de la recaudación tributaria, en buena parte producido por las medidas puestas en marcha en cumplimiento de lo dispuesto por el citado Plan.

TASA DE VARIACIÓN DE INGRESOS TRIBUTARIOS Y PIB



Desde la puesta en marcha del Plan de Prevención del Fraude Fiscal los ingresos tributarios mantienen una tasa de crecimiento muy superior a la del PIB.

Las actuaciones de control van dirigidas al descubrimiento de deudas no declaradas por los contribuyentes, por un lado, y, por otro, al cobro de deudas no ingresadas voluntariamente en los plazos establecidos.

Las actuaciones de control pueden ser **extensivas** (controles de carácter masivo, que partiendo de la información disponible en las bases de datos tributarias y contando con fuerte apoyo informático analizan todas las declaraciones;

con carácter especial, durante las campañas anuales de los diferentes impuestos); **selectivas y de investigación** (control específico de aquellos contribuyentes que, sobre la base de criterios objetivos, se considera que presentan mayor riesgo de elusión de sus obligaciones tributarias) y **recaudatorias** (actuaciones dirigidas al cobro de los créditos tributarios y demás de derecho público no ingresados en periodo voluntario).

1.1 CONTROL EXTENSIVO

1.1.a) Control extensivo de los principales impuestos (IRPF, Sociedades e IVA)

■ Comprobación de declaraciones anuales

Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (IRPF)

En la campaña de comprobación del IRPF se lleva a cabo la verificación masiva de declaraciones con el fin de detectar errores y discrepancias en los datos declarados respecto de la información contenida en las bases de datos de la Agencia Tributaria.

En concreto, se realiza la calificación de las declaraciones de acuerdo con una serie de filtros establecidos que controlan la existencia de posibles errores (aritméticos o de criterio interpretativo) en los datos declarados, se detectan discrepancias entre los datos declarados y las

imputaciones procedentes de declaraciones informativas y para determinadas partidas de la declaración, se controla que éstas no superen ciertos límites o importe.

Posteriormente se realizan actuaciones de comprobación fundamentalmente para detectar bases imponibles no declaradas y comprobar de manera exhaustiva los datos declarados sobre determinados conceptos como deducción por vivienda, rendimientos de actividades empresariales, etc.

Los resultados liquidatorios globales de la campaña de comprobación IRPF-2005 se reflejan en el siguiente cuadro:

	Número liquidaciones	% Variación año anterior	Importe	% Variación año anterior
TOTAL	537.783	0,61	492,165	3,13

Importe en millones de euros

Por otra parte, en 2007 se inició la campaña de control de IRPF 2006, que se extenderá durante 2008 y cuyos datos se ofrecerán en la Memoria de la Agencia Tributaria correspondientes al año 2008.

Impuesto sobre Sociedades

En 2007, las actuaciones de control extensivo realizadas en relación con el Impuesto de Sociedades, tanto referido a Grandes Contribuyentes como al resto de obligados tributarios, han alcanzado unos resultados liquidatorios de 175,353 millones de euros. Esta cifra incluye los resultados de las actuaciones

■ Comprobación de declaraciones periódicas

Sobre la base del censo de empresarios, profesionales y retenedores, se realiza un control automatizado del cumplimiento de sus obligaciones de presentación de determinados modelos. Una vez detectado el incumplimiento se dirige al obligado una carta/aviso o un requerimiento para que presente la autoliquidación.

Las principales actuaciones son:

1º) Control sobre contribuyentes acogidos al régimen de estimación objetiva en IRPF (tercer y cuarto trimestre de 2006 y primer y segundo trimestre de 2007) y control de la presentación

de control que tienen como resultado la minoración de devoluciones y compensaciones y de bases imponibles negativas.

Impuesto sobre el Valor Añadido

En 2007, las actuaciones de control extensivo realizadas en relación con el IVA, tanto referidas a Grandes Contribuyentes como al resto de obligados tributarios, han alcanzado unos resultados liquidatorios de 861,535 millones de euros. Esta cifra incluye los resultados de las actuaciones de control que tienen como resultado la minoración de devoluciones y compensaciones y de bases imponibles negativas.

del modelo 202 de pagos fraccionados a cuenta del Impuesto sobre Sociedades (cuando el pago se hace en referencia a la cuota íntegra del último trimestre minorada en retenciones, deducciones y pagos fraccionados).

2º) Control trimestral de otras autoliquidaciones periódicas como la presentación del modelo 110 –retenciones–, modelo 130 –pagos fraccionados IRPF en estimación directa–, modelo 300 – IVA trimestral (tercer y cuarto trimestre de 2006 y primer y segundo trimestre de 2007).

■ Comprobación de IVA Exportadores y otros Operadores Económicos

Los sujetos pasivos de IVA incluidos en el Registro de Exportadores y otros Operadores Económicos presentan declaraciones periódicas mensuales del Impuesto. Estas declaraciones se tratan mediante una aplicación informática similar a las utilizadas en el IRPF, Impuesto sobre Sociedades e IVA anual con la diferencia de que

al ser mensuales, se trabajan a lo largo del año correspondiente.

Los datos más significativos en el ejercicio 2007 se ofrecen en el siguiente cuadro, en el que se recoge una información aún no definitiva, dado que la campaña de dicho ejercicio se ultimaré durante 2008.

	<i>Total Declaraciones 2006</i>	<i>Total Declaraciones 2007</i>	<i>% Variación 07/06</i>
<i>Positivas</i>	17.897	15.843	-11,48
<i>A devolver</i>	65.675	57.531	-12,40
<i>A compensar</i>	21.139	20.266	-4,13
<i>Devolución / Compensación</i>	22.530	21.952	-2,57
<i>Negativas</i>	1.014	962	-5,13
TOTAL IVA	128.255	116.554	-9,12

■ Actuaciones sobre contribuyentes en Módulos

Los resultados de las actuaciones de regularización de la situación tributaria de los contribuyentes en Módulos, que se materializan

por medio de actas de inspección y de liquidaciones provisionales, se recogen en el cuadro siguiente:

	<i>Número</i>	<i>Importe</i>
<i>Liquidaciones Provisionales Emitidas</i>	9.701	3,056
<i>Actas de Inspección</i>	32.484	41,010
TOTAL IVA	42.185	44,066

Importes en millones de euros

1.1.b) Impuesto Especial sobre Determinados Medios de Transporte (IEDMT)

Durante el ejercicio 2007 se ha consolidado el procedimiento de control y gestión en el IEDMT basado en la presentación telemática obligatoria de las declaraciones que no contengan exención o no sujeción.

Estas declaraciones son objeto de una calificación automática, estandarizada e inmediata, utilizándose al efecto una aplicación informática que genera un "código electrónico de matriculación". Todo este sistema de control tiene su

base en el acuerdo entre la Agencia Tributaria y la Dirección General de Tráfico que se firmó en febrero de 2006.

El objetivo es la detección de tramas de fraude, al tiempo que se agilizan los trámites de matriculación de vehículos y otros medios de transporte.

Los datos más significativos se recogen en el cuadro siguiente:

NÚMERO DE EXPEDIENTES MODELO 576 EJERCICIO 2007

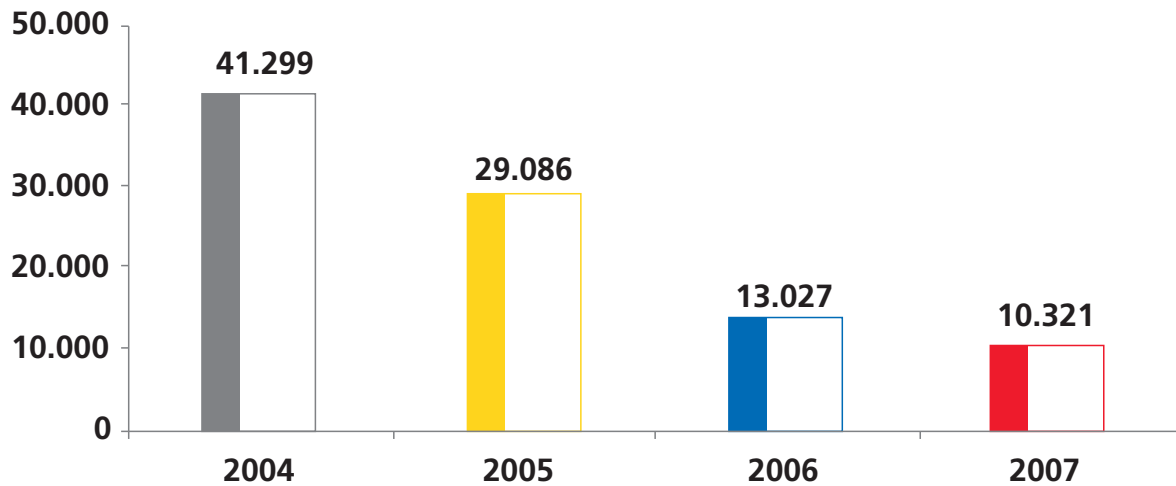
<i>Declaraciones presentadas</i>	<i>1.617.745</i>
<i>Comprobaciones realizadas</i>	<i>33.205</i>

Datos correspondientes a actuaciones realizadas en el ejercicio 2007 respecto de declaraciones con devengo 2007

Como consecuencia del nuevo sistema de control, desde la puesta en marcha del Plan de Prevención del Fraude Fiscal, las matriculacio-

nes con base imponible inferior a 2.500 euros han descendido un 75 por ciento.

IMPUESTO DE MATRICULACIÓN AUTOLIQUIDACIONES PRESENTADAS POR SOCIEDADES DE RESPONSABILIDAD LIMITADA



*Número de autoliquidaciones con bases imponibles declaradas inferiores a 2.500 euros.
El fraude se cometía principalmente por Sociedades de Responsabilidad Limitada.*

1.1.c) Declaraciones de INTRASTAT

Durante el año 2007, y partiendo de un Censo de 49.430 obligados tributarios, se han tramitado 384.980 declaraciones de introducción de mercancías y 251.960 declaraciones de expedición. En la tarea de control de cumplimiento de

esta obligación estadística se han tramitado 18.828 requerimientos por incumplimiento.

Se han emitido 3.662 requerimientos por errores formales en las declaraciones, y 497 por diferencias en los precios declarados.

1.1.d) Intervención y gestión de Impuestos Especiales

La complejidad de las actuaciones de gestión e intervención de Impuestos Especiales se deriva de la concurrencia de controles previos y controles simultáneos en el momento de realización del hecho imponible. Por otra parte, con-

fluyen, junto a elevados tipos impositivos, supuestos de exenciones, no sujeciones y bonificaciones tributarias en función del destino, con bases imponibles no monetarias.

La actividad interventora desarrollada en 2007 se refleja en el siguiente cuadro, en el

que se ofrece una comparación con los datos de 2006:

	2006	2007	% Variación 07/06
<i>Diligencias</i>	10.032	10.318	2,85%
<i>Actas formuladas</i>	182	123	-32,42%
<i>Otras actuaciones</i>	129.057	142.663	10,54%
TOTAL	139.271	153.104	9,93 %

1.2 CONTROL SELECTIVO

En el año 2007 se ha consolidado la orientación del Plan de Prevención del Fraude para dedicar más recursos y nuevas unidades a la lucha contra el fraude fiscal más complejo y socialmente más reprobado, reforzando las actuaciones de investigación de posibles delitos y tramas organizadas de fraude fiscal. En ocasiones, la ejecución de estas actuaciones requiere el ejercicio de potestades propias de jueces y fiscales y la actuación de la policía judicial.

En consecuencia, se han incrementado significativamente los recursos personales dedicados a la investigación en profundidad para aumentar su calidad y minuciosidad, aunque ello haya supuesto, lógicamente, una reducción del número de actuaciones del control tradicional.

El resultado ha sido un aumento de la deuda liquidada y un notable incremento de las actuaciones de investigación sobre tramas organizadas, lo que ha dado lugar a un importante crecimiento del importe ingresado por declaraciones extemporáneas presentadas, la disminución, en los últimos años, de las solicitudes de devolución de IVA en los sectores investigados, etc.

La recaudación directa procedente de actuaciones para regularizar los incumplimientos tributarios durante 2007, que incluye los ingresos derivados de las actuaciones de control y el importe de la minoración de devoluciones, aumentó un 12,1 por ciento respecto a 2006. Además, el importe ingresado por declaraciones extemporáneas aumentó el 34,9% respecto a 2006, alcanzando los 1.480 millones de euros. En total, el incremento agregado ha sido del 16,02 por ciento.

1.2.a) Control selectivo tradicional

Desde la puesta en marcha del Plan de Prevención del Fraude Fiscal, la Agencia Tributaria realiza actuaciones inspectoras de mayor profundidad y complejidad, prestando especial atención a la selección de contribuyentes con elevado volumen de facturación y actuando, preferentemente, sobre los sectores de mayor riesgo fiscal. Como consecuencia de la mayor complejidad de las actuaciones inspectoras, se reduce el número de contribuyen-

tes inspeccionados aumentando, sin embargo, el importe de la deuda liquidada en dichas actuaciones.

Los resultados de las actuaciones de inspección que la Agencia Tributaria realiza en relación con los tributos internos, los Impuestos Especiales y los tributos que gravan las operaciones de Comercio exterior han sido en 2007, los siguientes:

	2005	2006	2007
Nº contribuyentes inspeccionados	33.153	27.345	25.677
Nº actas instruidas	79.567	71.679	65.016
Deuda liquidada*	3.869,37	3.932,66	4.142,05

*Importes en millones de euros

Hay que destacar el crecimiento de la deuda media liquidada por cada contribuyente inspec-

cionado, pasa de 116.712,5 euros en 2005 a 161.314 euros en 2007.

1.2.b) Nuevas actuaciones de investigación. Principales líneas de investigación

En 2007 han continuado las actuaciones en el ámbito de sectores de especial complejidad. Por la importancia que los sectores merecen en la planificación de tareas y objetivos de la inspección, cabe hacer especial hincapié en las actuaciones desarrolladas en el ámbito de las tramas de fraude y facturas falsas y en el sector inmobiliario.

Sector inmobiliario

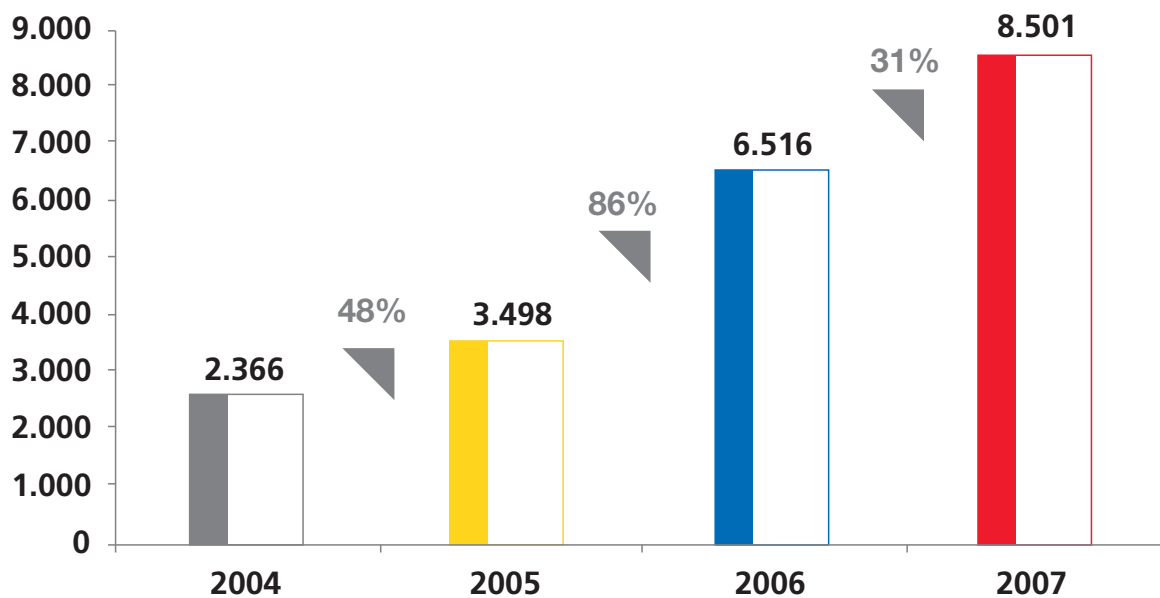
Las actuaciones en este sector han tenido en los últimos ejercicios una importancia primordial. Se han dedicado muchos recursos a lo largo de 2007 al control de este sector, entendido en sentido amplio, incluyendo la actividad de promoción inmobiliaria, transmisiones patri-

moniales de inmuebles, subcontratación y operaciones inmobiliarias de adquisición, tenencia, transmisión de inmuebles por no residentes, etc.

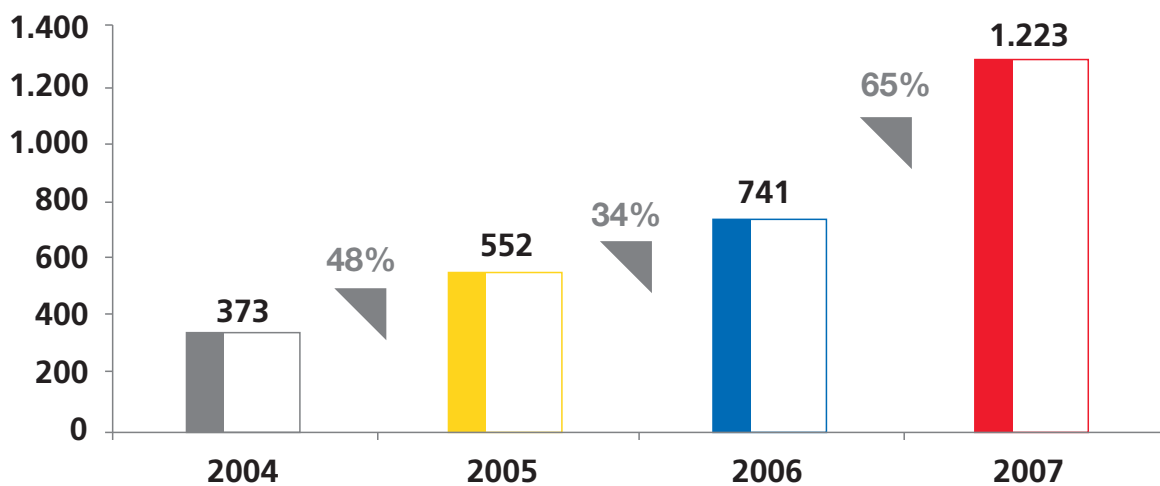
Con el objetivo principal de investigar los principales desarrollos urbanísticos se han impulsado Unidades de Investigación en las distintas Dependencias de Inspección.

En 2007 los órganos inspectores han realizado 54.828 actuaciones homogéneas, es decir, un 18 por ciento más que en el ejercicio anterior. Estas actuaciones de comprobación e investigación en el sector inmobiliario han generado una deuda liquidada de 1.223 millones de euros.

NÚMERO DE CONTRIBUYENTES INSPECCIONADOS



DEUDA LIQUIDADADA



Importes en millones de euros

Tramas de fraude en el IVA

El objetivo en relación con las tramas de fraude en el ámbito del IVA que grava las operaciones intracomunitarias es la detección precoz del fraude, evitando así el gran daño que este tipo de fraude causa a las Haciendas europeas y la rápida desaparición de los infractores, una vez consumado el fraude, lo que dificulta su persecución.

La comparación con los resultados de 2007 muestra que las actuaciones en este sector se han incrementado considerablemente respecto a años anteriores. Así, las actuaciones homogéneas alcanzan el número de 18.495, lo que supone un incremento del 15 por ciento respecto a 2006.

Control de acceso al ROI

En la lucha contra las tramas de fraude es fundamental la detección precoz del fraude. Para lograrlo se han potenciado las actuaciones de control de carácter preventivo -acceso a los Registros de Operadores Intracomunitarios y de Exportadores y Otros Operadores Económicos (ROI)-, y se ha actuado sobre los llamados nidos de sociedades y sociedades buzón.

En el siguiente cuadro se destaca que desde el año 2005, en la labor de depuración del ROI, mediante controles en profundidad sobre las solicitudes de alta y depuración permanente del censo se ha logrado una reducción del número de operadores de un 30,9 por ciento.

NÚMERO DE OPERADORES DADOS DE ALTA EN EL ROI

ENERO 2005

421.181

ENERO 2008

291.080

1.2.c) Delito fiscal.

Con objeto de garantizar la lucha contra el fraude fiscal más complejo y grave, en ciertos casos, las actuaciones de investigación realizadas por la Agencia Tributaria requieren su pronta denuncia al Ministerio Fiscal para que se acuerde por los órganos judiciales el desarrollo de actuaciones de averiguación específicas. En

2007 ha aumentado ligeramente (un 2,2 por ciento) el número de expedientes remitidos al Ministerio Fiscal, pero el importe estimado de las cuotas defraudadas alcanzó la cifra de 863,68 millones de euros, es decir el 30,8 por ciento más que en 2006.

Los resultados son los siguientes:

	2006	2007	% Incremento
Número de expedientes	710	726	2,2%
Importe de cuota defraudada (1)	659,90	863,68	30,8%

(1) Importes en millones de euros

1.3 VIGILANCIA ADUANERA

Las actividades realizadas por Vigilancia Aduanera tienen como objetivo fundamental la prevención y represión del tráfico ilícito de mercancías sometidas a restricciones o prohibiciones, tanto por la aplicación de la normativa nacional y comunitaria como por la exigencia de convenios internacionales y la investigación de delitos de blanqueo de capitales, fraude fiscal y economía sumergida.

Las actuaciones desarrolladas son de dos tipos:

- Por un lado, las actuaciones de control dirigidas a la investigación de los delitos de blanqueo de capitales, con especial incidencia en el desmantelamiento financiero y logístico de redes de narcotraficantes, la represión del contrabando de tabaco, de estupefacientes y de otros géneros, la colaboración en la represión del fraude fiscal tanto en el ámbito aduanero y de los Impuestos Especiales como en el ámbito de las tramas de fraude fiscal organizado en materia de IVA, facturas falsas y otros, y la represión de las actividades que supongan una vulneración de los derechos de propiedad industrial e intelectual.
- Por otro lado, las actividades de prevención del fraude y protección de fronteras que incluyen: actividades en los recintos aduaneros, para la prevención y detección del contrabando y otros fraudes, y para evitar la entrada en el interior del territorio de mercancías peligrosas y garantizar la seguridad de la cadena logística mediante reconocimientos físicos o la utilización de tecnología no intrusiva.

A continuación se destacan algunos de los resultados conseguidos:

- El valor total de las mercancías aprehendidas, descubiertas e intervenidas por los órganos de Vigilancia Aduanera en 2007 ha ascendido a 3.495,17 millones de euros mediante la presentación de 2.408 atestados.
- En la lucha contra el contrabando de estupefacientes se han aprehendido 171,6 toneladas de hachís (un 30% del total del hachís intervenido en España) y 25,1 toneladas de cocaína (un 73% del total de la cocaína intervenida en España).
- En materia de actividades contra el contrabando de tabaco, se han aprehendido 17.919.028 cajetillas de tabaco.
- En blanqueo de capitales se han denunciado delitos en 2007 por valor de 1.067 millones de euros (un 341% más que en 2006) y se han desarrollado 4.420 actuaciones de las cuales 57 son atestados (denuncias).
- En lo que respecta a la actividad en materia de delitos contra la propiedad intelectual e industrial se han intervenido 3 millones de unidades (sin tener en cuenta los cigarrillos falsificados) con un valor de 109 millones de euros en 1.954 actuaciones, de las que 290 acabaron en denuncias por presuntos delitos.
- Como resultado de la actividad desarrollada, se detuvieron o inculparon 2.565 personas (2.282 por contrabando y 283 por otros delitos).

1.4 GESTIÓN RECAUDATORIA

La Agencia Tributaria gestiona la recaudación de las deudas y sanciones tributarias correspondientes a la propia Agencia, no ingresadas voluntariamente, así como los recursos públicos

de otros entes cuya recaudación se le encomienda por Ley o por Convenio.

Los principales resultados de esta gestión recaudatoria son los siguientes:

RESUMEN GENERAL DE LA GESTIÓN REALIZADA DURANTE 2007 TOTAL NACIONAL

Entes emisores	Pendiente 01/01/2007	Cargadas durante 2007	Total a gestionar	Total gestión	Pendiente de gestión a 31/12/07
Deudas AEAT	7.743,22	4.815,89	12.559,11	3.733,31	8.825,80
Deudas otros entes	1.340,46	1.342,88	2.683,34	1.154,18	1.529,16
Total	9.083,68	6.158,77	15.242,45	4.887,49	10.354,96

Importes en millones de euros

GESTIÓN RECAUDATORIA DE DEUDAS DE LA AEAT 2007 DISTRIBUCIÓN POR ORIGEN DE LA DEUDA

	Pendientes 01/01/2007	Cargadas durante 2007	Total a gestionar	Total gestión	Pendiente de gestión a 31/12/07
Actas	4.048,45	1.549,09	5.597,54	1.465,80	4.131,74
Reconocimiento deudas	1.666,19	1.036,95	2.703,15	1.007,71	1.695,44
Liquidaciones AEAT	2.028,58	2.229,84	4.258,43	1.259,81	2.998,62
Total	7.743,22	4.815,89	12.559,11	3.733,31	8.825,80

Importes en millones de euros

2.- CALIDAD DE SERVICIO AL CIUDADANO

2.1 INFORMACIÓN AL CIUDADANO

La Agencia Tributaria ofrece información al ciudadano a través de diferentes canales de comunicación: Internet (www.agenciatributaria.es), teléfono, por escrito (cartas, folletos, manuales, etc.) y personalmente, en las oficinas.

Además, a través de los principales medios de comunicación (prensa, radio y televisión) se realizan campañas de información al contribuyen-

te (especialmente en relación con la Campaña anual del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas) y de sensibilización social contra el fraude fiscal.

A continuación se exponen algunos datos representativos de estos servicios de información al ciudadano:

INFORMACIÓN ESCRITA NO PERSONALIZADA

	2006	2007	% Variación 2007/2006
<i>Cartas informativas</i>	38.970.226	40.541.810	4,03
<i>Manuales prácticos</i>	429.500	387.500	-9,78
<i>Publicaciones informativas</i>	15.056.950	18.697.400	24,18

Número de ejemplares enviados

La demanda de información telefónica ha disminuido ligeramente en 2007, tal y como se refleja en el siguiente cuadro:

INFORMACIÓN TELEFÓNICA GENERAL

	2006	2007	% Variación 2007/2006
<i>Llamadas recibidas (1)</i>	5.924.042	5.778.127	-2,46
<i>Llamadas atendidas (2)</i>	5.476.178	5.270.618	-3,75
<i>Cobertura (2) / (1)</i>	92,44%	91,22%	-1,32
<i>Intentos (1) / (2)</i>	1,08	1,10	1,85

El Programa "INFORMA" es una base de datos de preguntas y respuestas tributarias que se puede consultar en Internet

(www.agenciatributaria.es). Su utilización se recoge en el siguiente cuadro:

PROGRAMA "INFORMA"

	2006	2007	% Variación 2007/2006
<i>Consultas a través de la aplicación corporativa</i>	4.727.070	4.818.902	1,94

2.2 SERVICIOS DE AYUDA AL CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO DE LAS OBLIGACIONES FISCALES

2.2.a) Envío del borrador de declaración de IRPF. Envío de los datos fiscales relevantes para la declaración de IRPF

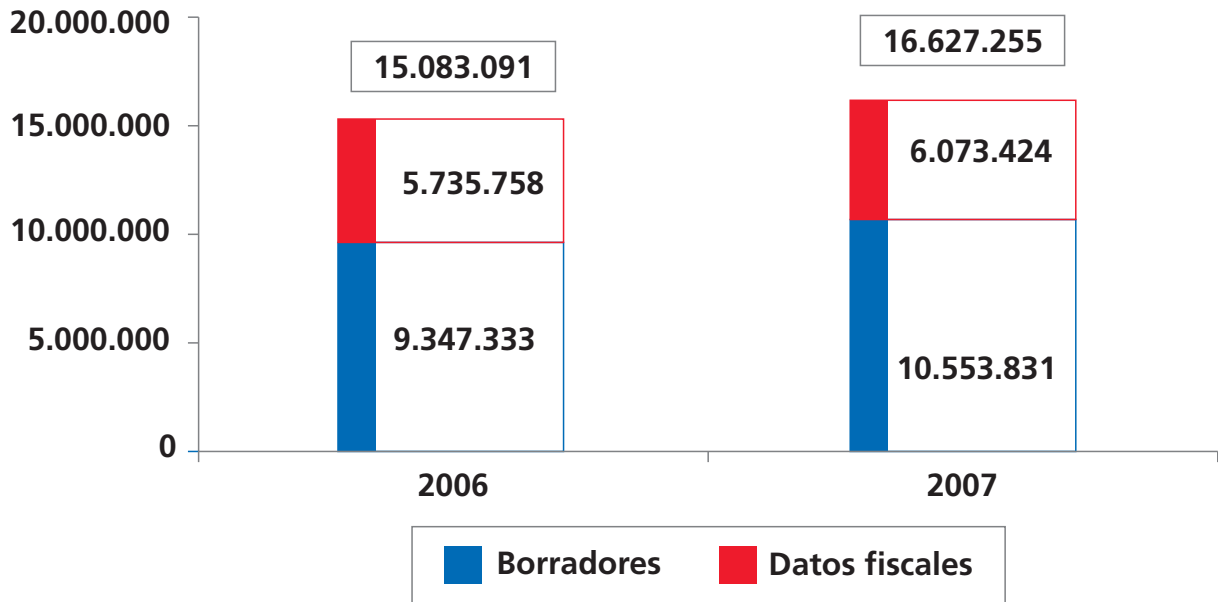
Los servicios de ayuda tienen por objeto facilitar al contribuyente el cumplimiento de sus obligaciones. La Agencia Tributaria proporciona programas informáticos para que el contribuyente pueda realizar él mismo su declaración y, además, ayuda directamente al contribuyente a confeccionar la declaración, bien en sus propias oficinas, bien a través de entidades colaboradoras.

La Agencia facilita también al contribuyente los datos fiscales para confeccionar la declaración de la Renta y envía, en aquellos casos en que proceda, el borrador de declaración de la Renta a su domicilio, previa solicitud; el borrador recibido, una vez revisado por los contribuyentes, puede ser confirmado por distintas vías (por teléfono, Internet, SMS, etc.) o completado o modificado.

En 2007 el número de borradores y datos fiscales enviados a los contribuyentes para facilitarles su declaración del IRPF ha sido de 16.627.255.

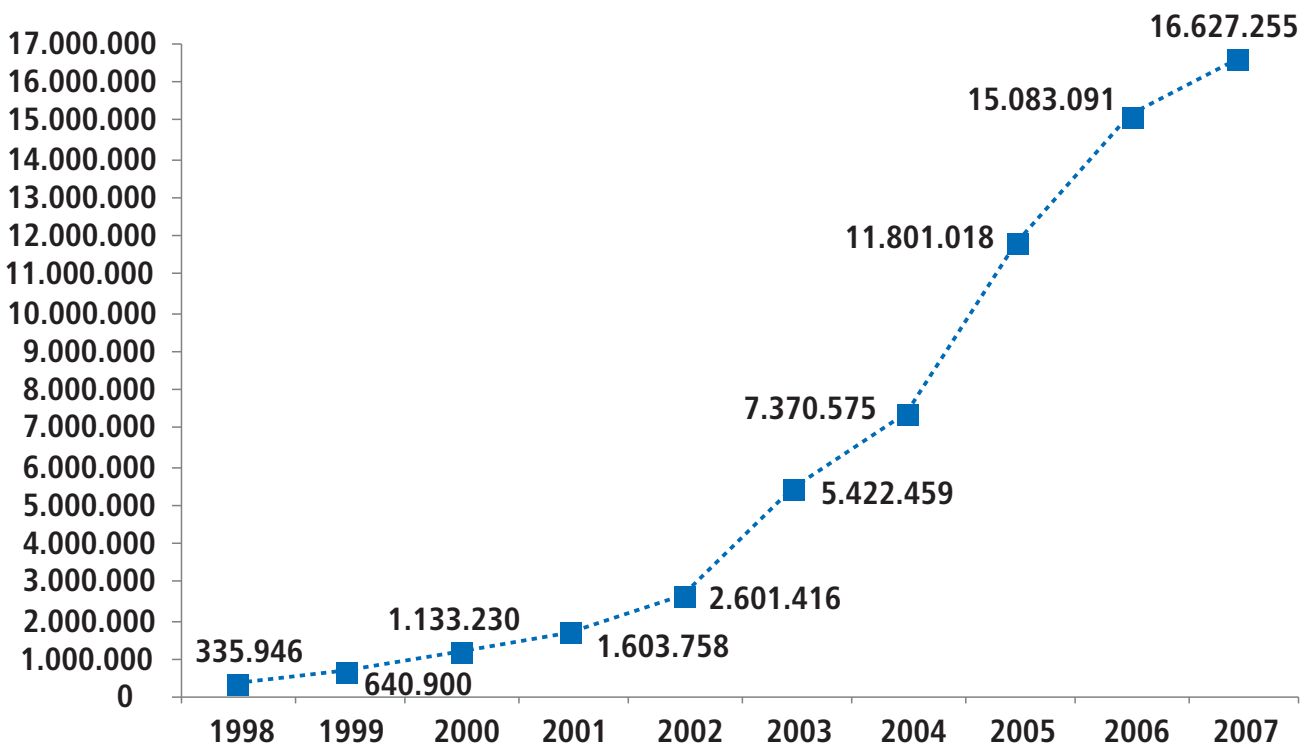
Los datos del año 2007 ponen de manifiesto una consolidación definitiva de ambos servi-

cios, como se refleja en el siguiente gráfico:



El siguiente gráfico refleja la evolución del servicio de envío de datos fiscales y del borrador de declaración:

ENVÍO DE DATOS FISCALES IRPF Y BORRADOR



2.2.b) Programas informáticos de ayuda

La Agencia Tributaria ofrece programas informáticos de ayuda para la confección de las principales declaraciones.

Con estos programas se generan la mayor parte de las declaraciones recibidas, tanto en papel con código PDF (Pórtale Data File) como en soporte magnético o por Internet, tal y como se refleja en el siguiente cuadro:

PORCENTAJE DE DECLARACIONES INCORPORADAS A LAS BASES DE DATOS EFECTUADAS CON LOS PROGRAMAS DE AYUDA FACILITADOS POR LA AGENCIA

TIPO	2007
<i>Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (IRPF) *</i>	98,47%
<i>Impuesto sobre el Valor Añadido</i>	86,62%
<i>Impuesto sobre Sociedades</i>	99,29%

* Incluye todos los programas de ayuda y el borrador

2.2.c) Servicio de cita previa para elaboración de declaraciones

Para facilitar la atención y evitar pérdidas de tiempo, los contribuyentes pueden solicitar cita para la elaboración de las declaraciones.

Durante el año 2007 se han concertado para todos los programas de ayuda y requerimientos

3.591.536 citas previas, lo que supone una disminución del 2,9 por ciento con respecto al año anterior; este dato es coherente con el crecimiento en el número de borradores enviados, servicio que evita desplazamientos de los contribuyentes a las oficinas de la Agencia.

2.2.d) Servicios de atención telefónica

Para ayudar al contribuyente en el cumplimiento voluntario de sus obligaciones la Agencia cuenta con un Centro de Atención Telefónica y un servicio telefónico automatizado de reconocimiento de voz que funciona las 24 horas del día.

El cuadro siguiente refleja los datos más significativos de la actividad de estos servicios telefónicos de ayuda en 2007:

CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT)

	Año 2006	Año 2007	% Variación 2007/2006
Gestión del borrador de declaración (1)	1.043.726	1.585.182	51,88
Gestión de la deducción por maternidad (2)	283.975	316.988	11,63
Gestión del cobro único por nacimiento o adopción CUNA (2)		31.645	
Cambio domicilio (2)	151.562	201.667	33,06
Recaudación (3)	153.610	136.418	-11,19
Llamadas recibidas de Información de no residentes	12.726	14.726	15,72

(1) Incluye el número de llamadas atendidas por la Oficina Telefónica de Atención al Contribuyente (OTAC) y el CAT.

(2) Número de llamadas atendidas.

(3) Se incluyen llamadas atendidas por el CAT relativas a: grabación de solicitudes de aplazamiento y fraccionamiento; compensaciones, así como suscripción de servicios de la Agencia Tributaria.

Los principales servicios demandados a la Unidad de Reconocimiento de Voz (URV) presentan los siguientes datos:

SERVICIOS REALIZADOS POR LAS UNIDADES DE RECONOCIMIENTO DE VOZ TELÉFONO 901 12 12 24

	Año 2006	Año 2007	% Variación 2007/2006
Solicitud de etiquetas identificativas	108.975	82.600	-24,20
Información automática sobre devoluciones de Renta / IVA / Sociedades	1.273.286	1.017.755	-20,07
Solicitud de borrador / datos fiscales	1.536.758	1.180.507	-23,18
Petición de certificados de renta	1.627	107.900	6.531,84
Solicitud de cita previa	441.137	900.760	104,19
TOTAL	3.361.783	3.289.522	-2,15

Estos servicios han evolucionado y se van adaptando a las nuevas posibilidades que la Agencia ofrece a los contribuyentes. Así, por ejemplo, disminuye el número de consultas sobre el estado de las devoluciones y la petición de

borradores del IRPF por haberse reducido los tiempos medios de tramitación y generalizarse el envío de borradores desde la Agencia Tributaria.

2.2.e) Presentación telemática de declaraciones

La Agencia Tributaria favorece que los contribuyentes presenten sus declaraciones a través de la Oficina Virtual de la Agencia Tributaria en

Internet (www.agenciatributaria.es) utilizando un certificado de firma electrónica reconocido por la Agencia Tributaria.

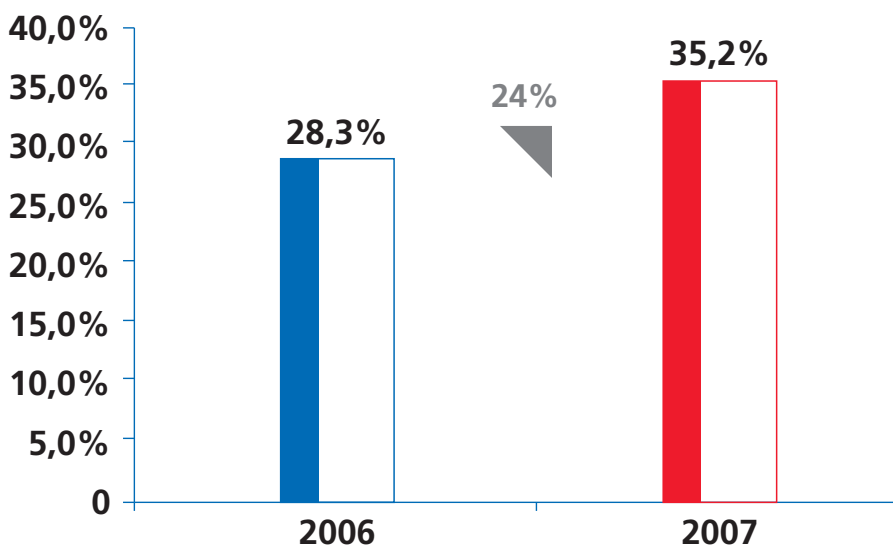
En 2007, se han presentado por vía telemática el 35,2% del total de declaraciones.

Además, los contribuyentes pueden designar a un apoderado o bien autorizar a un colaborador social que tenga suscrito un Convenio con la Agencia para que presente en su nombre las declaraciones de los diferentes impuestos. La Agencia Tributaria tiene suscritos un total de 3.755 Convenios o Protocolos de Adhesión autorizando a los colaboradores sociales a presentar declaraciones en representación de terceros. En 2007 se han suscrito, en concreto, 125 Convenios y 2.518 Protocolos de Adhesión, destacando por su número los suscritos con Organizaciones de Transportistas y

Agrarias para la presentación telemática de la solicitud de devolución del Impuesto Especial sobre Hidrocarburos.

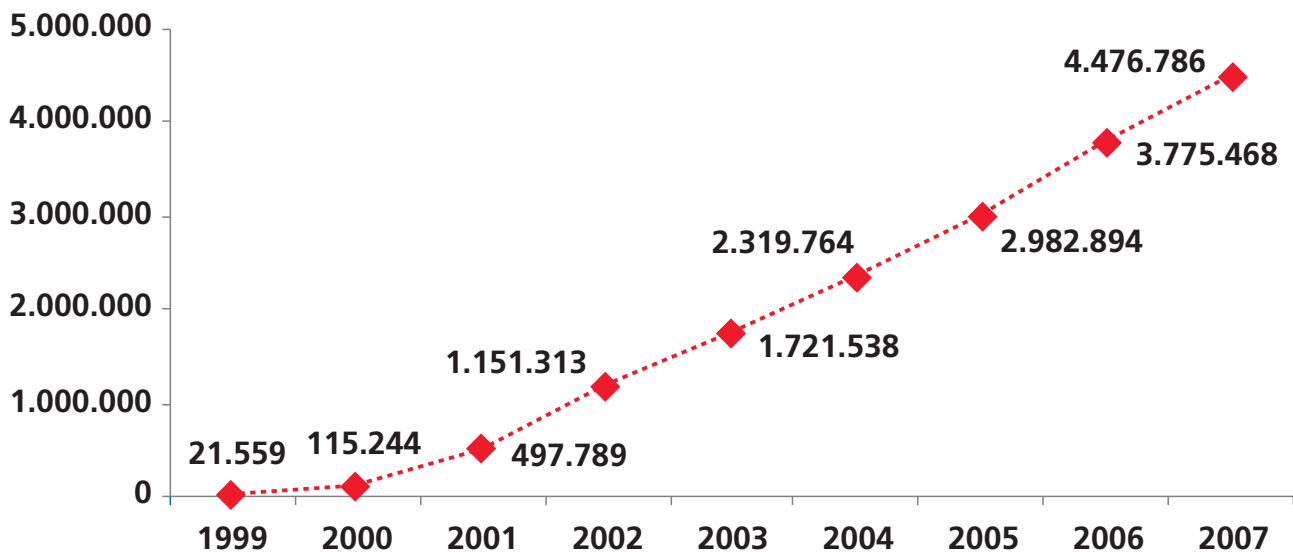
Fruto del impulso dado por la Agencia Tributaria al servicio de presentación de declaraciones por Internet y a su política de alianzas para el fomento de la Sociedad de la Información y las Comunicaciones, en 2007 ha continuado el incremento de las declaraciones presentadas telemáticamente, tal como se aprecia en los dos gráficos siguientes:

PRESENTACIÓN DE DECLARACIONES POR VÍA ELECTRÓNICA, INFORMÁTICA Y TELEMÁTICA



Porcentaje sobre el total de declaraciones

DECLARACIONES IRPF POR INTERNET



2.2.f) Abono anticipado de la deducción por nacimiento o adopción de hijos

La Ley 35/2007, de 15 de noviembre, establece la deducción por nacimiento o adopción de hijos en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas. Para la aplicación de esta deducción, los contribuyentes pueden solicitar el pago único anticipado de 2.500 euros por cada hijo nacido o adoptado en territorio español a partir del 1 de julio de 2007.

La Agencia Tributaria puso inmediatamente en marcha el programa para la aplicación de esta deducción de forma que desde el mismo mes de noviembre comenzó a realizar los pagos anticipados.

En 2007 un total de 161.983 familias han recibido pago único anticipado de 2.500 euros por nacimiento o adopción de hijo, lo que supone un importe total de 404,95 millones de euros.

2.2.g) Agilización del despacho aduanero

Una aduana moderna y eficaz debe compatibilizar la agilidad en el despacho de las mercancías con la eficacia en los controles.

PRINCIPALES DOCUMENTOS TRAMITADOS POR LAS ADUANAS DECLARACIONES DE COMERCIO CON TERCEROS PAÍSES:

	2007
<i>Declaraciones importación</i>	4.216.840
<i>EDI</i>	4.186.294
<i>Papel</i>	30.546
<i>Declaraciones exportación</i>	4.479.101
<i>EDI</i>	4.441.804
<i>Papel</i>	37.297
<i>Documentos tránsito entrada (nº cabeceras)</i>	401.316
<i>EDI</i>	398.032
<i>Papel</i>	3.284
<i>Documentos tránsito salida (nº cabeceras)</i>	406.321
<i>EDI</i>	403.783
<i>Papel</i>	2.538
<i>Decl. de vinculación y movimiento en depósito aduanero</i>	229.602
<i>EDI</i>	228.985
<i>Papel</i>	617

La presentación informática de las declaraciones aduaneras (24 horas al día los 365 días del año) y la coordinación de la aduana, mediante comunicaciones informáticas, con el resto de órganos que realizan controles en frontera, ha permitido, en los últimos años, la disminución del tiempo medio de despacho aduanero -esto es, el tiempo de demora en la circulación de mercancías como consecuencia de la intervención de la Aduana-.

En 2007, y en un contexto en el que en las aduanas de la Unión Europea, se han reforzado los controles, como consecuencia de la asunción de nuevos retos en materia de seguridad y protección a los consumidores, el tiempo medio de despacho ha sido ligeramente superior a los 28,30 minutos del año 2006, pasando en 2007 a 28,95 minutos.

2.2.h) Facilidades para el pago de deudas

2.2.h.1) Cobro de las deudas a través de entidades de crédito autorizadas

En este ejercicio, el importe de la recaudación a través de las Entidades colaboradoras, que a 31 de diciembre llegaron a 188 entidades, ha alcanzado 250.056 millones de euros, lo que

pone de manifiesto la importancia de este canal de ingreso.

La distribución entre los distintos tipos de entidades de crédito se recoge en el cuadro siguiente:

	2006	2007	Variación 2007/2006	Porcentaje sobre el total recaudación
BANCA PRIVADA	143.933	159.643	11%	63,84%
CAJAS DE AHORRO	71.632	83.963	17%	33,58%
COOP. CAJAS RURALES	5.306	6.450	22%	2,58%
TOTAL	220.871	250.056	13%	100%

Importes en millones de euros

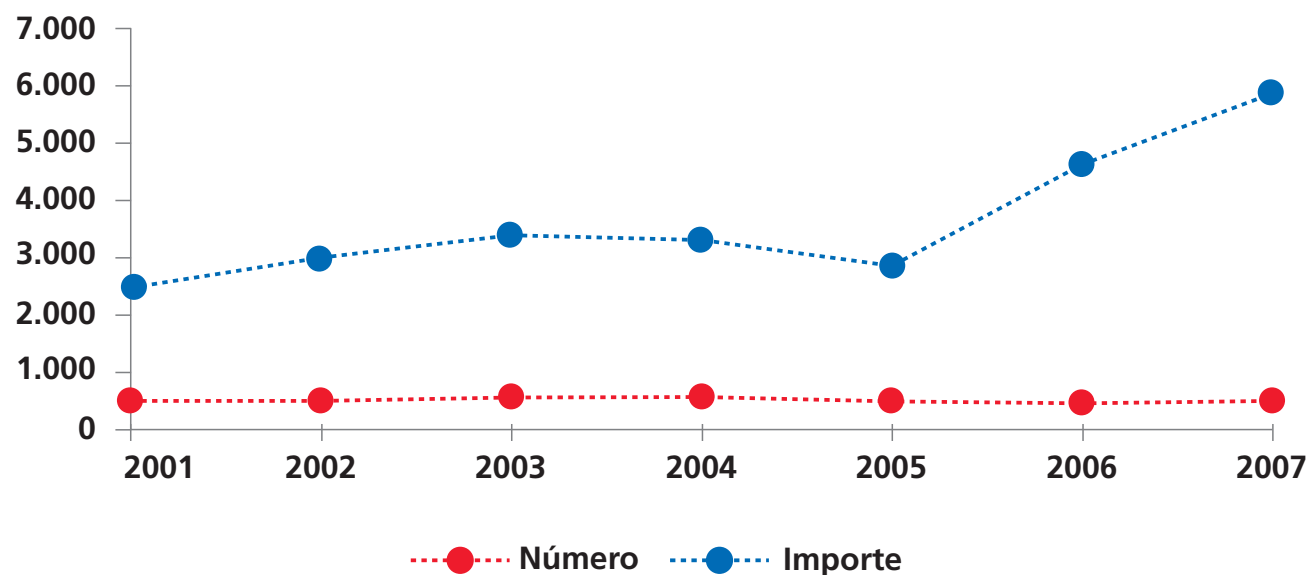
2.2.h.2) Aplazamientos y fraccionamientos de pago.

Los aplazamientos y fraccionamientos de pago constituyen una forma eficaz de facilitar el cumplimiento de las obligaciones. Esta posibilidad afecta tanto a las deudas en período volun-

tario como a las que se encuentran en período ejecutivo. El gráfico siguiente muestra la evolución en número e importe de los aplazamientos solicitados, desde 2001 hasta 2007.

EVOLUCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE APLAZAMIENTOS 2001-2007

Detalle en número en miles de solicitudes e importe en millones de euros



En el último ejercicio, se ha producido un incremento significativo de un 26,83 por ciento en el importe de los aplazamientos solicitados, pasando de 4.624,6 millones de euros en el año 2006 a 5.865,7 millones de euros en el 2007.

En el cuadro siguiente se refleja el resumen de la gestión de aplazamientos correspondiente al ejercicio 2007.

RESUMEN DE LA GESTIÓN DE LOS APLAZAMIENTOS SOLICITADOS EN EL AÑO 2007. TOTAL NACIONAL

	<i>Total solicitudes</i>	SITUACIÓN DE LAS SOLICITUDES PRESENTADAS		
		<i>En trámite</i>	<i>Finalizadas con acuerdo emitido</i>	<i>Finalizadas por otras causas</i>
<i>Número</i>	502.887	12.568	463.059	27.260
<i>Importe</i>	6.035,488	829,573	3.801,298	1.404,617

Importes en millones de euros

	TOTAL APLAZAMIENTOS RESUELTOS		CONCEDIDOS		DENEGADOS	
	2006	2007	2006	2007	2006	2007
	<i>Número</i>	418.353	465.598	289.114	345.818	129.239
<i>Importe</i>	2.642,15	4.086,620	1.578,49	2.705,483	1.063,66	1.381,137

Importes en millones de euros



La Agencia Tributaria y la sociedad



1.- OPINIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos son los destinatarios de los servicios que ofrece la Agencia Tributaria y por ello su opinión sobre la prestación de esos servicios constituye una herramienta de gran valor para la toma de decisiones. La percepción y la opinión que tienen los ciudadanos a este respecto

se pone de manifiesto a través de diversos estudios elaborados por entidades públicas ajenas a la Agencia Tributaria, como el Centro de Investigaciones Sociológicas o el Instituto de Estudios Fiscales.

1.1 OPINIÓN PÚBLICA Y POLÍTICA FISCAL (CENTRO DE INVESTIGACIONES SOCIOLOGICAS)

El estudio demoscópico denominado Opinión Pública y Política Fiscal se realiza con carácter anual por el Ministerio de la Presidencia a través del Centro de Investigaciones Sociológicas y contiene algunas preguntas a los ciudadanos relacionadas con la Agencia Tributaria. Este estudio se confecciona sobre una muestra de

dos mil quinientas entrevistas a nivel nacional. A los servicios de información y asistencia de la Agencia Tributaria se les atribuye una valoración muy elevada, al igual que ocurre con el grado de satisfacción con el trato y la atención recibida en las oficinas de la Agencia Tributaria.

En 2007, un 83,5 por ciento de los encuestados declaró estar satisfecho o muy satisfecho con el trato y atención recibida en las oficinas de la Agencia Tributaria.

El 67,2 por ciento de los encuestados manifestó que el servicio de información y asistencia de la Agencia Tributaria es bueno.

A continuación se muestra la evolución desde el año 1998 de los resultados en las encuestas sobre los servicios prestados por la Agencia Tributaria.

GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL TRATO Y LA ATENCIÓN EN LAS OFICINAS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA

	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
<i>Muy satisfecho / satisfecho</i>	84,2	80,7	83,2	81,2	82,9	85,5	82,8	82,5	84,8	83,5
<i>Regular</i>	6,4	8,5	8,6	11,6	9,1	6,9	9,2	8,4	6,7	8,5
<i>Insatisfecho / muy insatisfecho</i>	9,1	10,4	8,0	7,1	7,8	7,3	8,0	8,6	8,1	8,0
<i>Ns / Nc</i>	0,4	0,4	0,2	0,1	0,2	0,3	0,0	0,5	0,3	0,0

A lo largo de los últimos años, la opinión de los ciudadanos sobre el trato y la atención en las oficinas de la Agencia es muy positiva.

Consecuencia de la buena valoración de los servicios, se ha consolidado una opinión positiva sobre la tendencia de mejora. Como puede

observarse en el cuadro siguiente, casi el 50 por ciento de los encuestados consideran que los servicios ofrecidos siguen mejorando, mientras que tan sólo el 2,4 por ciento opinan que han empeorado.

EVOLUCIÓN DE LA OPINIÓN SOBRE EL TRATO Y LA ATENCIÓN

	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
<i>Ha mejorado</i>	62,5	60,1	55,3	52,2	56,3	56,4	51,1	54,8	51,3	49,3
<i>Sigue igual</i>	21,7	24,4	29,1	34,7	31,6	33,3	33,7	31,6	37,2	40,1
<i>Ha empeorado</i>	2,5	3,0	2,6	2,4	2,2	1,5	3,3	1,9	2,0	2,4
<i>No saben</i>	12,4	12,3	13,0	10,0	9,7	8,4	10,9	10,5	9,2	7,8
<i>No contestan</i>	0,8	0,2	13,0	0,6	0,2	0,4	1,0	1,2	0,3	0,3

OPINIÓN QUE MERECE EL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE

	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
<i>Bueno</i>	71,9	71,0	69,6	69,0	71,0	73,0	69,3	69,3	70,1	67,2
<i>Regular</i>	20,9	20,8	23,5	24,3	23,1	19,6	24,1	22,8	24,2	25,2
<i>Malo</i>	5,6	6,2	5,3	5,1	4,6	6,1	5,0	6,0	5,0	6,8
<i>Ns/Nc</i>	1,6	2,0	1,6	1,6	1,2	1,3	1,6	1,9	0,6	0,9

1.2 OPINIÓN PÚBLICA Y FISCALIDAD (INSTITUTO DE ESTUDIOS FISCALES)

Dentro de la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos, el Instituto de Estudios Fiscales es el Organismo que confecciona, con la colaboración de la Agencia Tributaria, el estudio

demoscópico anual conocido como "Barómetro Fiscal". Los datos disponibles más recientes muestran la evolución de las opiniones hasta 2007.

El estudio se realiza partiendo de una muestra de mil quinientos ciudadanos, distribuidos en cinco segmentos (empresarios, agricultores, profesionales, asalariados e inactivos) y seleccionados por cuotas de hábitat, género, edad y categoría socioeconómica (estudios e ingresos), y utilizando la técnica de entrevista personal.

Destacan dentro del "Barómetro Fiscal" el grado de conocimiento de la población respecto de los servicios que presta la Agencia Tributaria, que alcanza un 61 por ciento, y su grado de utilización se sitúa en un 33 por ciento, aumentando este año la valoración –ya tradicionalmente alta– de los servicios de la Agencia.

En 2007 un 87 por ciento de los ciudadanos valora positivamente los servicios que presta la Agencia Tributaria.

Se muestran a continuación los datos disponibles desde 2000 relacionados con los servicios prestados por la Agencia Tributaria.

CONOCIMIENTO Y UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA

%	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Conocimiento	56	56	56	61	65	65	67	61
Utilización	21	28	29	31	35	35	37	33

OPINIÓN RELATIVA A LOS SERVICIOS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Positiva (%)	85	91	87	82	82	82	85	87
Negativa (%)	15	9	13	18	16	18	15	12
Valoración media escala 1-4	2,9	3,1	3,0	2,9	2,9	3,0	2,9	3,0

Igualmente se sondea en este estudio la opinión de los ciudadanos respecto de los funcionarios de la Agencia Tributaria, que obtienen la

consideración de buenos técnicos, imparciales en el desempeño de su labor y correctos en el trato personal.

OPINIÓN RELATIVA A LOS FUNCIONARIOS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA

Valoración media escala 1-7	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Imparcialidad	4,5	4,8	4,5	4,7	4,6	4,6	4,7	4,9
Preparación técnica	4,7	5,0	4,7	4,9	5,0	5,0	4,9	5,0
Trato correcto	4,6	4,9	4,6	4,8	4,7	4,7	4,7	5,0
Preocupación por los problemas del contribuyente	3,9	4,0	4,1	3,7	3,7	3,9	3,7	4,2

En este último cuadro se aprecia que en 2007 se ha mejorado la opinión –que ya venía siendo

positiva- que los ciudadanos tienen de los funcionarios de la Agencia.

En 2007 se han alcanzado las valoraciones más altas de la serie histórica en todos los atributos que conforman la opinión que los ciudadanos tienen de los funcionarios de la Agencia: imparcialidad, preparación técnica, trato al ciudadano, y preocupación por los problemas del contribuyente.

1.3 ENCUESTA SOBRE PRESENTACIÓN TELEMÁTICA DE CAMPAÑA DE RENTA 2006

La Agencia Tributaria desde su página web sondea la opinión de quienes han utilizado el servicio de presentación telemática de declaraciones del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas. Los resultados en la Campaña de Renta

2006, respecto del grado de satisfacción con el sistema de presentación de declaraciones de Renta por Internet, han sido los que se muestran en el siguiente cuadro:

GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SISTEMA DE PRESENTACIÓN DE DECLARACIONES DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA POR INTERNET

	Renta 2006 %
Satisfecho o Muy satisfecho	59,39
Poco o Nada satisfecho	17,56
Ns / Nc	23,05

Si consideramos exclusivamente el colectivo de encuestados que ha manifestado su opinión respecto del grado de satisfacción con la presentación telemática de declaraciones de Renta, el porcentaje de usuarios satisfechos o muy satisfechos asciende al 77 por ciento.

Los cinco servicios que los usuarios consideran de mayor utilidad son: la presentación de declaraciones, la comunicación de datos disponibles relativos al IRPF, la solicitud, rectificación y confirmación del Borrador de Renta, la consulta del estado de las devoluciones y la descarga de los programas de ayuda.

2.- QUEJAS Y SUGERENCIAS

2.1 CONSEJO PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE. QUEJAS Y SUGERENCIAS EN EL ÁMBITO DE LA AGENCIA.

El Consejo para la Defensa del Contribuyente es un órgano asesor de la Secretaría de Estado de Hacienda, para la mejor defensa de los derechos y garantías del ciudadano en sus relaciones con la Administración General del Estado. Se rige, en cuanto a su competencia, composición y funcionamiento, por sus normas específicas. Aparece, por tanto, como garante de los derechos de los ciudadanos en sus relaciones

tributarias, dando cabida a todos los sectores sociales relacionados con el ámbito tributario, con el fin de garantizar un mayor acercamiento de la Administración a los ciudadanos.

En 2007, se han presentado ante el Consejo para la defensa del contribuyente 9.523 quejas o sugerencias, en el ámbito de la Agencia Tributaria.

QUEJAS Y SUGERENCIAS (COMPARATIVA 2006 - 2007)

DESGLOSE POR MATERIAS	TOTAL 2006		TOTAL 2007		Variación % 2006-2007
	Suma	% S/Total	Suma	% S/Total	
Información y atención	5.075	59,69	5.649	59,32	11,31
Tiempo de tramitación y ejecución resoluciones	918	10,80	1.384	14,54	50,76
Aplicación de normas	415	4,88	526	5,52	26,75
Procedimiento de gestión	1.744	20,51	1.539	16,16	-11,75
Procedimiento de inspección	77	0,91	45	0,47	-41,56
Procedimiento de recaudación	273	3,21	380	3,99	39,19
TOTAL	8.502	100	9.523	100	12,00

2.2 BUZÓN DE SUGERENCIAS DEL PLAN DE PREVENCIÓN DEL FRAUDE FISCAL

Para favorecer la participación directa de los ciudadanos y de las asociaciones representativas de los distintos operadores económicos en la definición de la estrategia de la Agencia, para prevenir y, en su caso, corregir el fraude fiscal, se abrió el buzón de sugerencias del Plan de Prevención del Fraude Fiscal.

En 2004 los ciudadanos, profesionales de la gestión tributaria, asociaciones empresariales,

etc. pudieron participar en el proceso de elaboración del Plan de Prevención del Fraude, cuyo borrador se publicó en Internet habilitando un buzón de sugerencias. Las sugerencias que se recibieron (más de 500) y la valoración que de las mismas realizó la Agencia Tributaria, pueden consultarse en la página web (clasificadas por materias y ordenadas cronológicamente).

Desde la aprobación del Plan de Prevención del Fraude, se ha mantenido un buzón permanente de sugerencias en Internet (www.agenciatributaria.es) a disposición de todos los ciudadanos.

El buzón de sugerencias se ha mantenido tras la aprobación del Plan de Prevención del Fraude Fiscal. En este buzón se han recibido más de

2.500 sugerencias. Durante el año 2007 se han presentado 675 sugerencias, de las que el 46 por ciento corresponden a denuncias.

PLAN DE PREVENCIÓN DEL FRAUDE SUGERENCIAS RECIBIDAS EN EL BUZÓN PERMANENTE

ÁMBITOS	2005 (De febrero a diciembre)		2006		2007	
	Número	% S/Total	Número	% S/Total	Número	% S/Total
Denuncias	143	22,27	281	38,38	310	45,93
Preguntas e información, en general, sobre cómo denunciar	105	16,36	230	31,42	244	36,15
Sector inmobiliario	103	16,04	45	6,14	24	3,55
Fraude en el trabajo e IRPF	58	9,03	14	1,91	12	1,77
Fraude en el ámbito de las actividades profesionales y de las Pyme's	50	7,79	24	3,27	11	1,63
Propuestas adicionales	48	7,48	41	5,60	25	3,70
Quejas	45	7,01	31	4,23	5	0,74
Comentarios generales	38	5,92	23	3,14	34	5,04
Fraude en el IVA	29	4,52	10	1,36	5	0,74
Fraude en el ámbito de actividades económicas	15	2,34	4	0,54	1	0,15
Funcionarios	8	1,25	29	3,96	4	0,6
TOTAL	642	100%	732	100%	675	100%

3.- RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA AGENCIA TRIBUTARIA - CARTA DE SERVICIOS

3.1 PRINCIPALES COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Agencia Tributaria ha puesto de manifiesto en su Carta de Servicios –actualizada en el año 2006- su compromiso por ofrecer a los contribuyentes un amplio conjunto de servicios para facilitar el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

A continuación se refleja el grado de cumplimiento, en 2007, de los principales compromisos asumidos por la Agencia en su Carta de Servicios:

Servicio / compromiso**Grado de cumplimiento AÑO 2007**

Cita previa concertada para la elaboración de la declaración de IRPF	3.591.536 citas
Suscriptores al servicio de "novedades tributarias por correo electrónico"	Suscriptores acumulados: 58.174 Periodicidad del envío: semanal
Publicación en la web de normas tributarias	El mismo día de su publicación en el BOE
Servicios en Internet 365 días - 7 días a la semana 24 horas al día	Horas de no disponibilidad: 1,5 horas semanales para mantenimiento de la web
Obtención de certificados en plazo máximo de 5 días	El 99,9% de los certificados se obtienen en menos de 5 días
Servicios de gestión de tiempos de espera en las oficinas	La AEAT ha desarrollado un sistema de gestión de tiempos de espera propio (ATENEO) instalado en 251 plataformas de atención en Campaña de Renta
Nuevos modelos que permiten la presentación telemática	Modelos 294, 295 y 220
Nuevos tipos de certificados tributarios que pueden solicitarse y obtenerse por Internet	Certificado de Operador Intracomunitario
Obtención de las devoluciones tributarias en un plazo medio de 30 días	Devolución IRPF: 27 días Devolución IVA exportadores: 41 días
Acuerdos con Administraciones Públicas para evitar a los ciudadanos la solicitud de certificados	Número de Acuerdos: 116 Número de Certificados enviados: 7.300.246
Subastas en Internet de bienes embargados	Número de enajenaciones: 1.029

3.2 PROGRAMA DE EDUCACIÓN CÍVICO-TRIBUTARIA

El Programa de Educación Cívico-Tributaria de la Agencia Tributaria ha seguido durante el curso 2006/2007 su desarrollo, integrado en las

medidas contenidas en el Plan de Prevención del Fraude Fiscal, que retoma e impulsa el proyecto iniciado en el curso escolar 2002/2003.

Además de las actuaciones tradicionalmente desarrolladas en el Programa -Jornadas de Puertas Abiertas y Visitas a los Centros Escolares-, durante 2007 se han abordado también, por los equipos voluntarios de formadores y personal colaborador en todas las Delegaciones, nuevas tareas como la imparti-

ción de cursos a profesores de Educación Primaria y de Educación Secundaria Obligatoria. Todas estas actividades han contribuido a concienciar a los niños y jóvenes en edad escolar sobre la importancia de los valores cívico-tributarios y a incidir en su futura conducta como contribuyentes solidarios.

RESUMEN GLOBAL DE ACTUACIONES

	<i>Jornadas de Puertas Abiertas</i>	<i>Visitas a Centros Escolares</i>	<i>TOTAL ALUMNOS</i>
<i>CURSO 2005 / 2006</i>	740	410	34.864
<i>CURSO 2006 / 2007</i>	765	631	41.010
<i>TOTAL 2002 A 2007</i>	2.461	1.424	119.009

3.3 SEGURIDAD EN LAS ADUANAS

Junto con las tradicionales actuaciones aduaneras encaminadas a la consecución de un objetivo fiscal, las Aduanas deben ejercer un papel activo en la protección de los consumidores y ciudadanos y en materia de seguridad de la cadena de suministros internacionales.

De esta manera, la Agencia Tributaria, en colaboración con otros organismos (dependientes del Ministerio de Sanidad y Consumo, del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo y del Ministerio del Interior) debe realizar un esfuerzo adicional por evitar que, junto con las mercancías de lícito comercio, se introduzcan

productos que puedan afectar a la salud de los consumidores y usuarios o que puedan suponer un riesgo para su seguridad.

Para la consecución de estos objetivos las herramientas con las que cuenta la aduana son los instrumentos de análisis de riesgos, con una nueva orientación no fiscal, pero sobre todo la generalización de alianzas entre la aduana y los operadores, que permiten garantizar la seguridad en las cadenas logísticas desde el origen de las mercancías objeto de tráfico exterior hasta su destino final.

Además, esta nueva exigencia de controles en materia de seguridad, no ha de suponer un abandono de las exigencias de facilitación, y así las herramientas de análisis de riesgos, y la aparición de los operadores económicos autorizados, permitirán que los recursos de la Aduana se concentren en el control de las operaciones comerciales menos seguras.

3.4 CONTROL DE ESPECIES PROTEGIDAS

Tradicionalmente las Aduanas han controlado la circulación de animales en peligro de extinción o productos de ellos derivados. El Convenio CITES (Convenio Internacional de Especies Amenazadas de Flora y Fauna Silvestres) establece unos requisitos de control en la circulación de este tipo de productos e impide la entrada o salida del territorio nacional de productos sin que cuenten con la preceptiva autorización administrativa.

El papel de la Agencia Tributaria en este tipo de controles es doble. Por un lado colabora con las autoridades expedidoras de los documentos de circulación (en España el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo) verificando la identidad de las especies amparadas en dichos

En 2007, en relación con la protección de marcas, comprobación de homologaciones y detección de productos prohibidos se han realizado 55.124 controles documentales y 10.238 con reconocimiento físico. También se han controlado documentalmente 198.662 partidas de importación y se han realizado 2.424 controles físicos de mercancías importadas para garantizar el cumplimiento de la normativa sanitaria.

documentos, y por otro lado, detectando, mediante técnicas de análisis de riesgos, la eventual circulación de estas especies protegidas fuera de los circuitos lícitos.

La detección de este tipo de tráfico irregular implica la inmovilización de los animales o de sus productos y la comunicación al organismo competente, sin perjuicio de la eventual aplicación de la normativa sobre contrabando.

En concreto, en 2007 se han realizado 54.122 controles documentales y 6.611 controles con reconocimiento físico de la mercancía. Como consecuencia de los controles realizados se han iniciado 291 expedientes de contrabando por infracción a la normativa CITES.

En 2007 se intervinieron 904 animales vivos correspondientes a especies protegidas, fundamentalmente reptiles y tortugas. El número de unidades intervenidas en total, incluyendo productos derivados de especies protegidas fue de 21.829.

3.5 COLECTIVOS QUE PRECISAN DE ATENCIÓN ESPECIAL: PERSONAS CON DISCAPACIDAD, INMIGRANTES, ETC

La Agencia Tributaria tiene suscrito desde el año 2003 un Convenio de Colaboración con la Asociación de Representantes de Personas con Discapacidad y con la Fundación ONCE. En el marco de ese convenio se aprueba, de acuerdo con dichas entidades un Plan Anual de Asistencia a las Personas con Discapacidad en el ámbito de la Agencia Tributaria. En dicho plan se incluyen actuaciones de información y asistencia, accesibilidad en la web y en las oficinas, acciones de formación tendentes a sensibilizar a los funcionarios de la Agencia Tributaria con las necesidades de este colectivo, etc.

En aplicación del Plan de Asistencia a las personas con discapacidad correspondiente al año 2007 se han realizado varias obras de mejora

de la accesibilidad de los edificios e instalaciones de la Agencia Tributaria. En concreto, se han finalizado 3 nuevos inmuebles (2 edificios y 1 local) adaptados a la normativa vigente; se han realizado obras de mejora general de la accesibilidad en 5 edificios; 6 obras para la adecuación del acceso principal; 4 obras de adecuación de ascensores; 12 de aseos y se han instalado 11 rampas.

En cuanto a la accesibilidad de la página web, todos los contenidos alcanzan el nivel A de Conformidad con las Directrices de Accesibilidad para el Contenido Web 1.0 (WCAG 1.0) del W3C/WAI (Web Accessibility Initiative). Durante 2007 han continuado los trabajos planificados para lograr a 31 de diciembre de 2008 el nivel AA de accesibilidad.

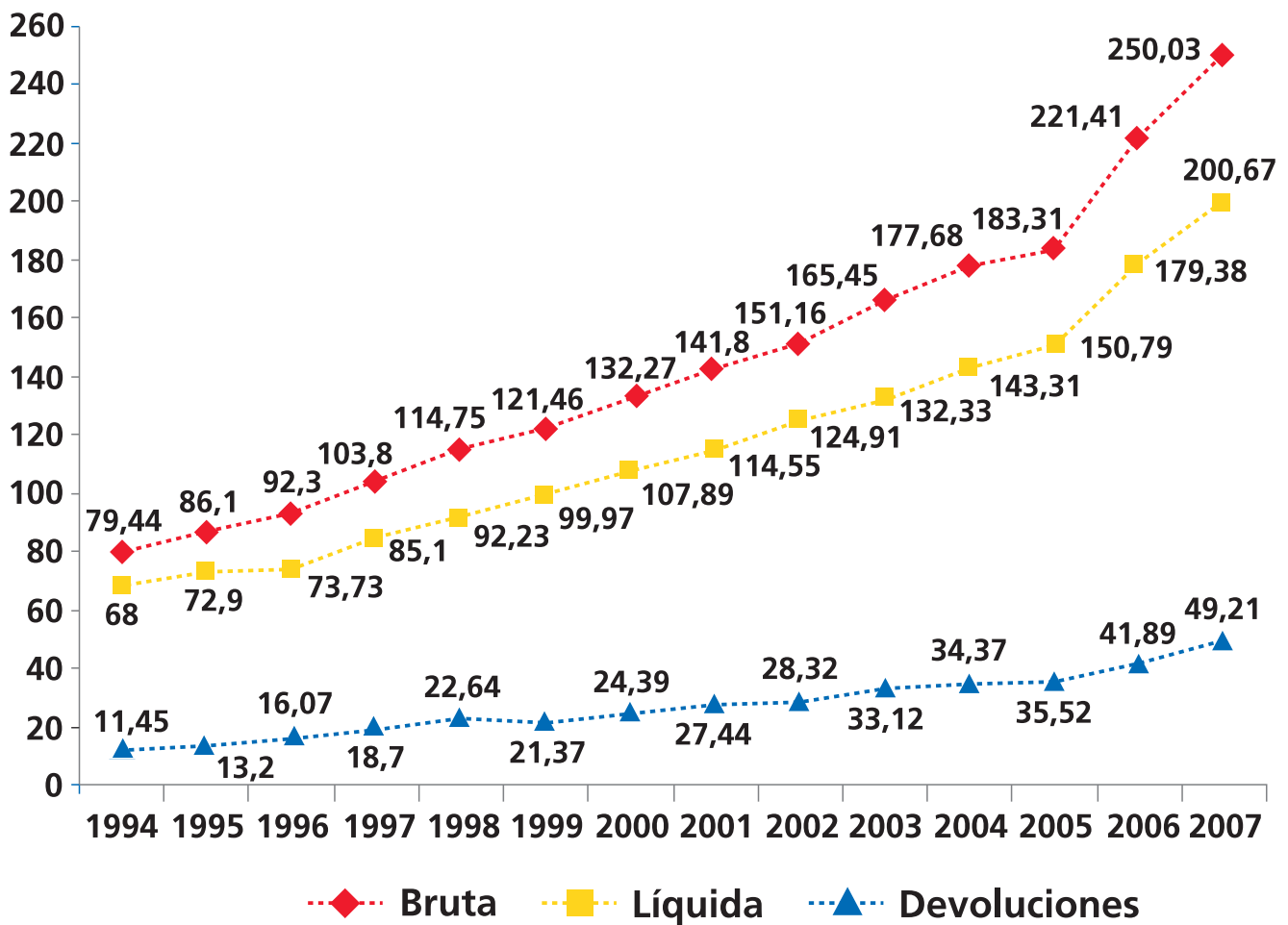


Anexo Estadístico



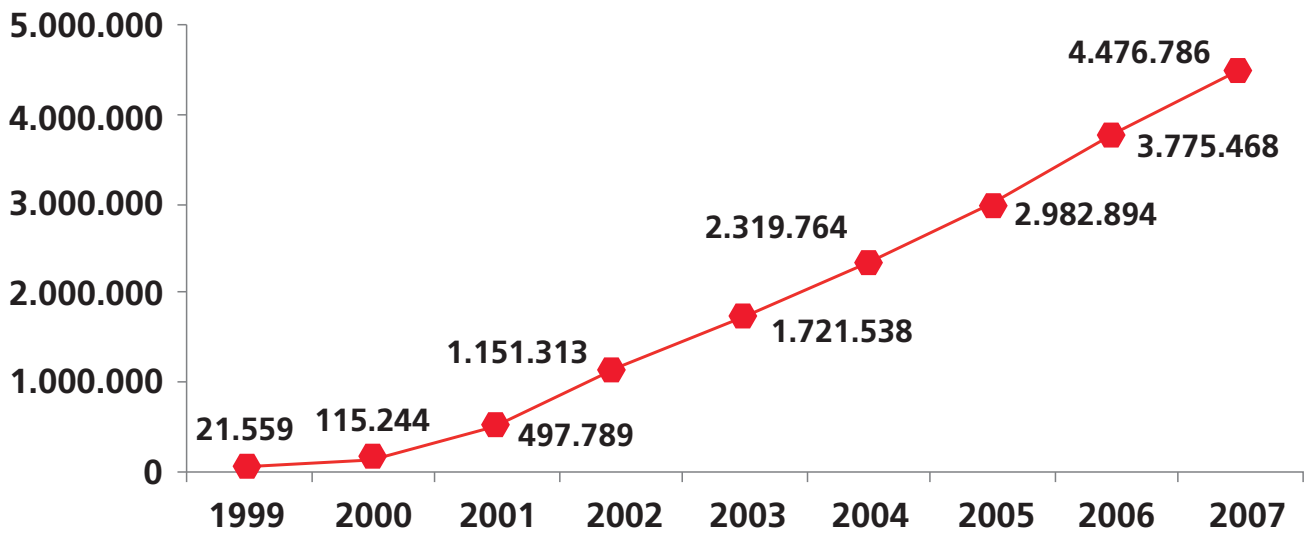
1.- RECAUDACIÓN

RECAUDACIÓN TRIBUTARIA GESTIONADA POR LA AGENCIA TRIBUTARIA

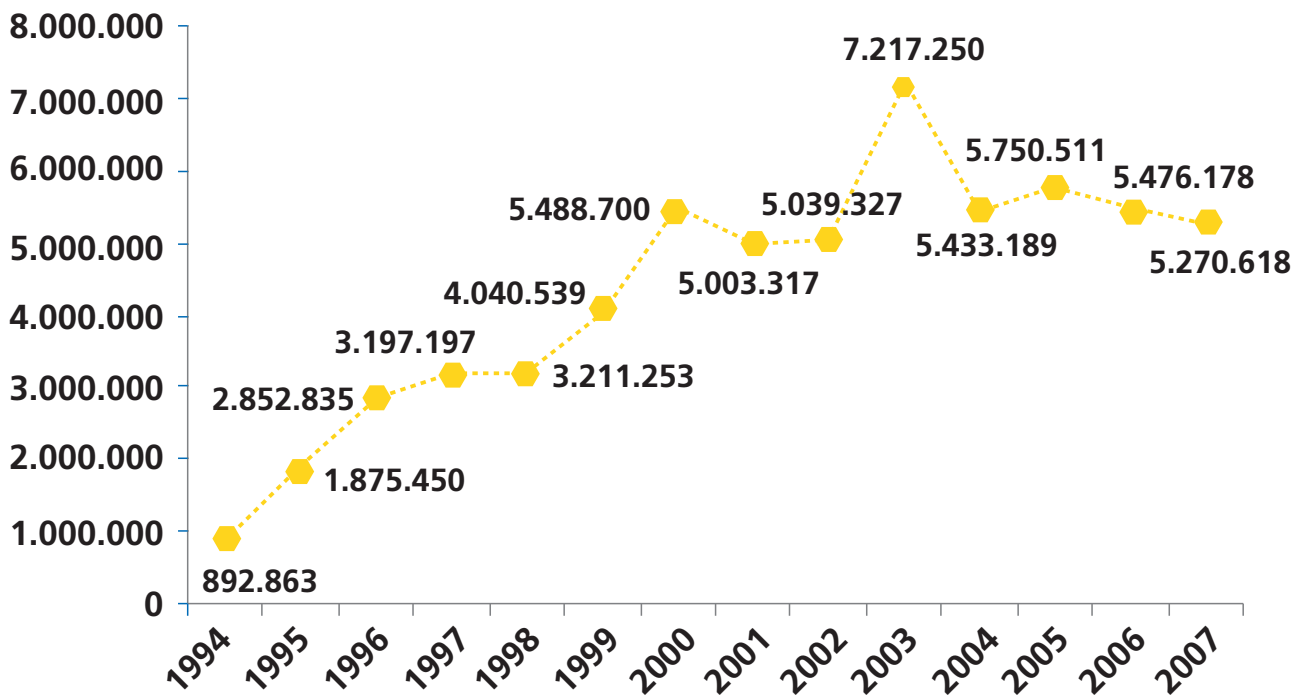


2.- INFORMACIÓN Y ASISTENCIA

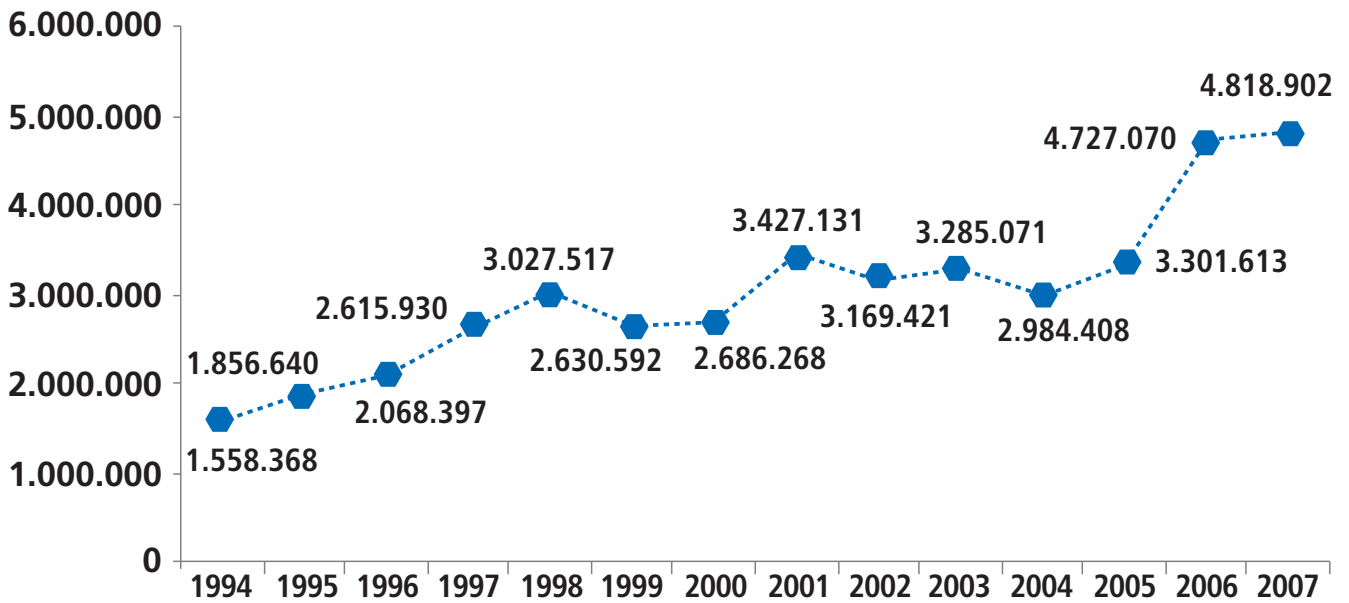
DECLARACIONES IRPF POR INTERNET



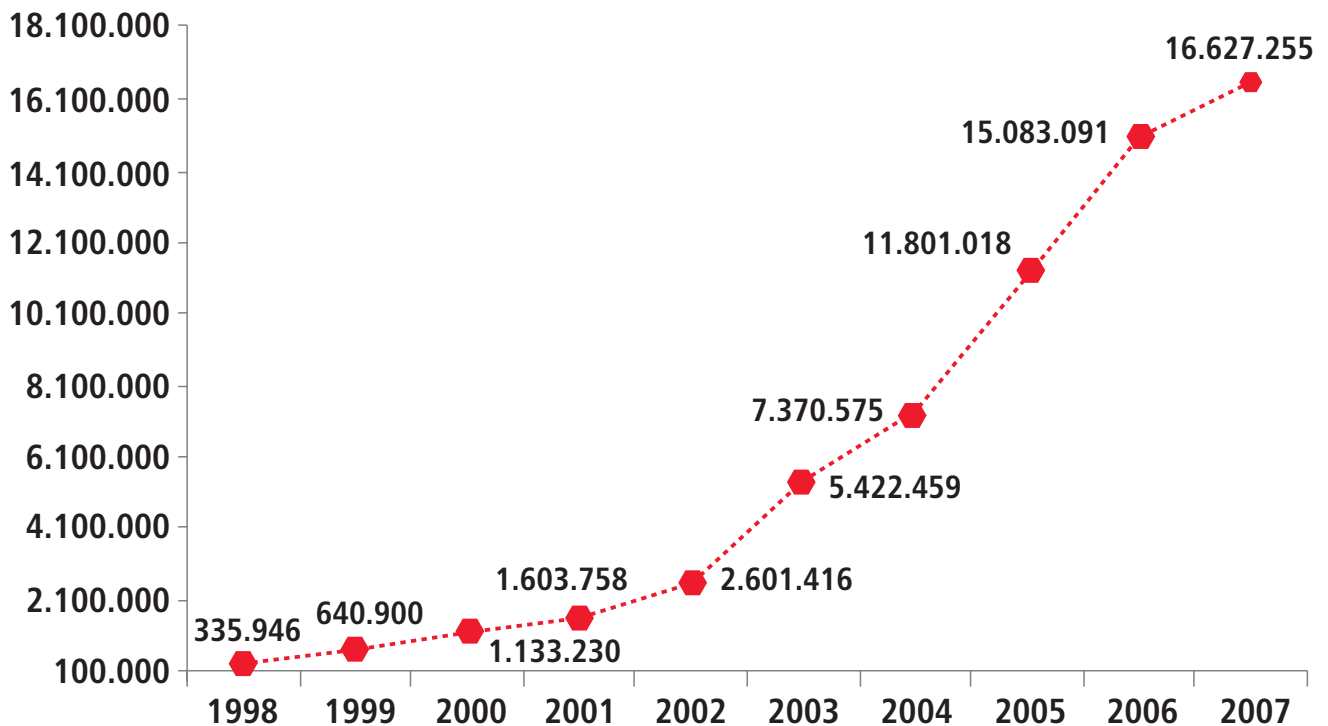
LLAMADAS ATENDIDAS POR EL TELÉFONO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA BÁSICA



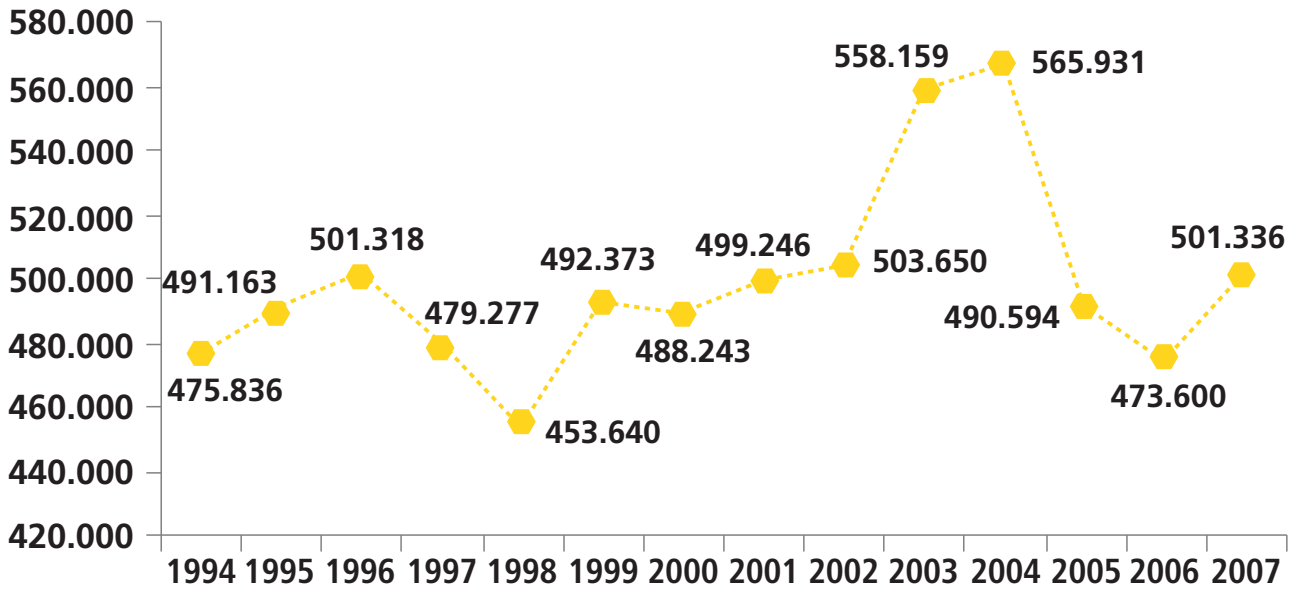
ACCESOS AL PROGRAMA INFORMA



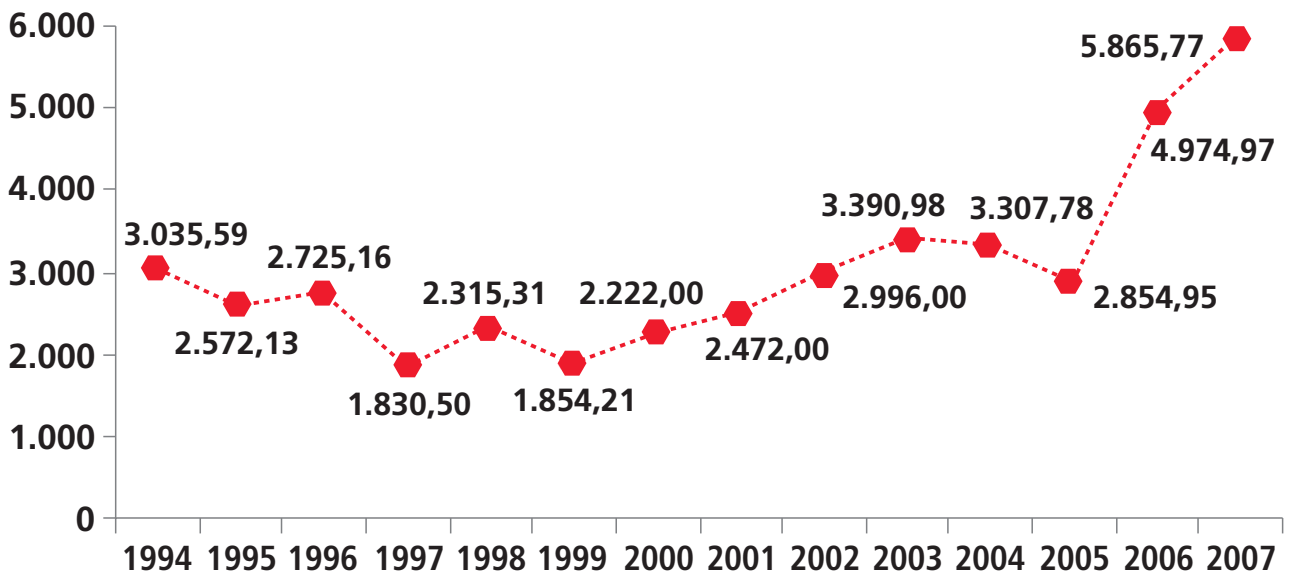
ENVÍO DE DATOS FISCALES IRPF Y BORRADOR



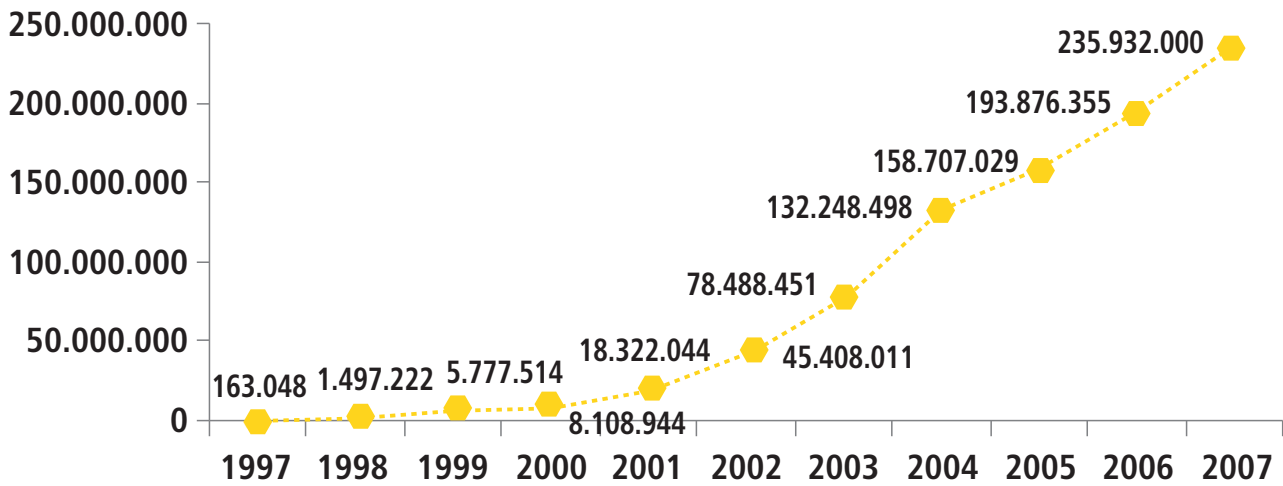
NÚMERO DE APLAZAMIENTOS SOLICITADOS



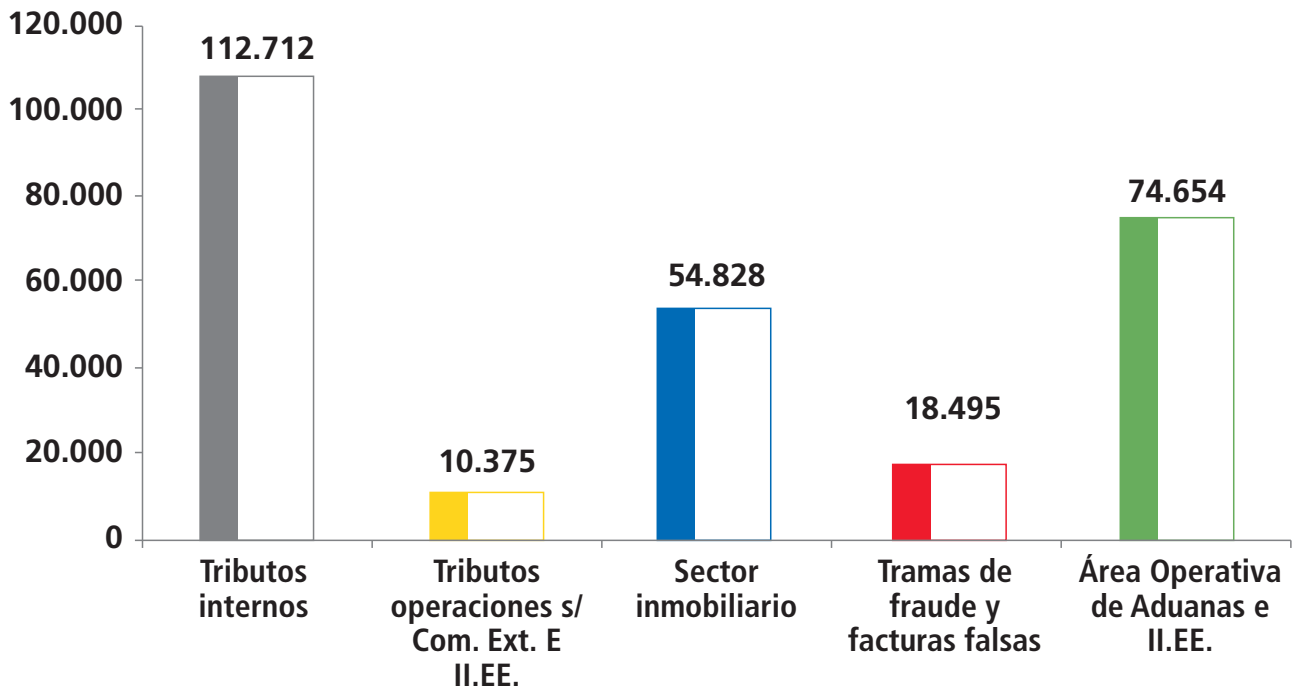
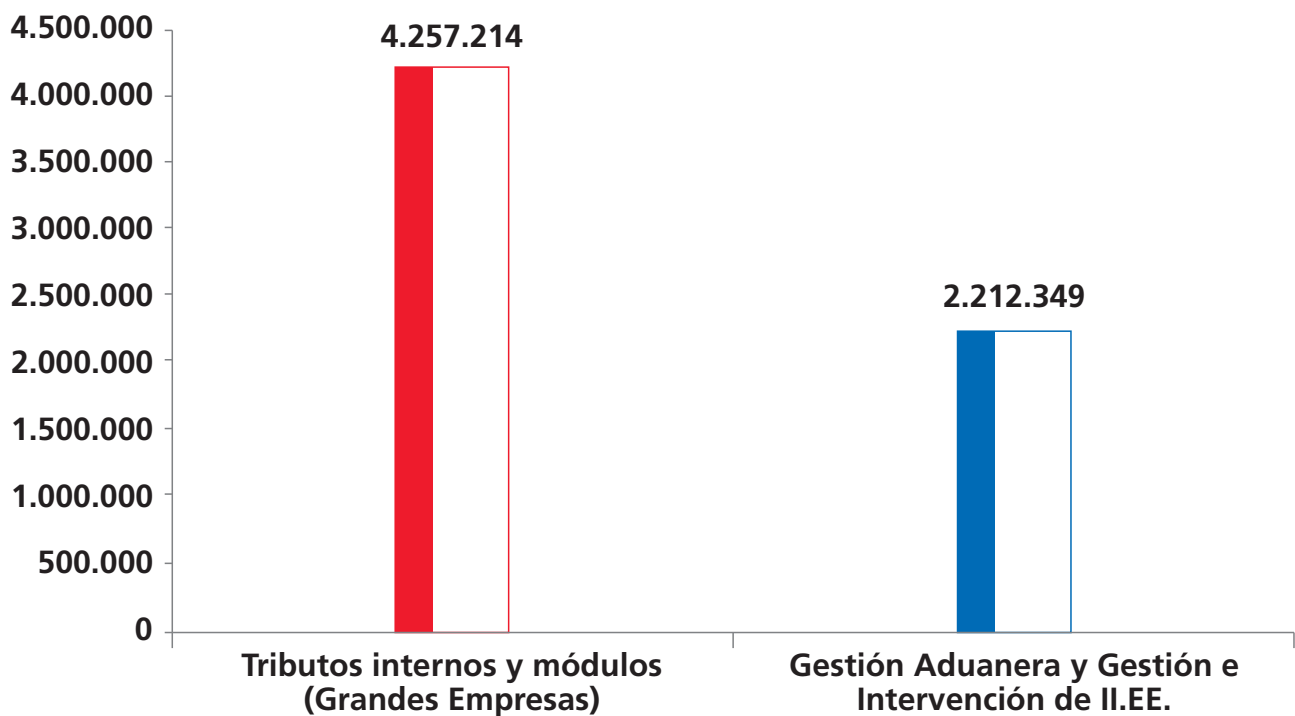
IMPORTE DE APLAZAMIENTOS SOLICITADOS



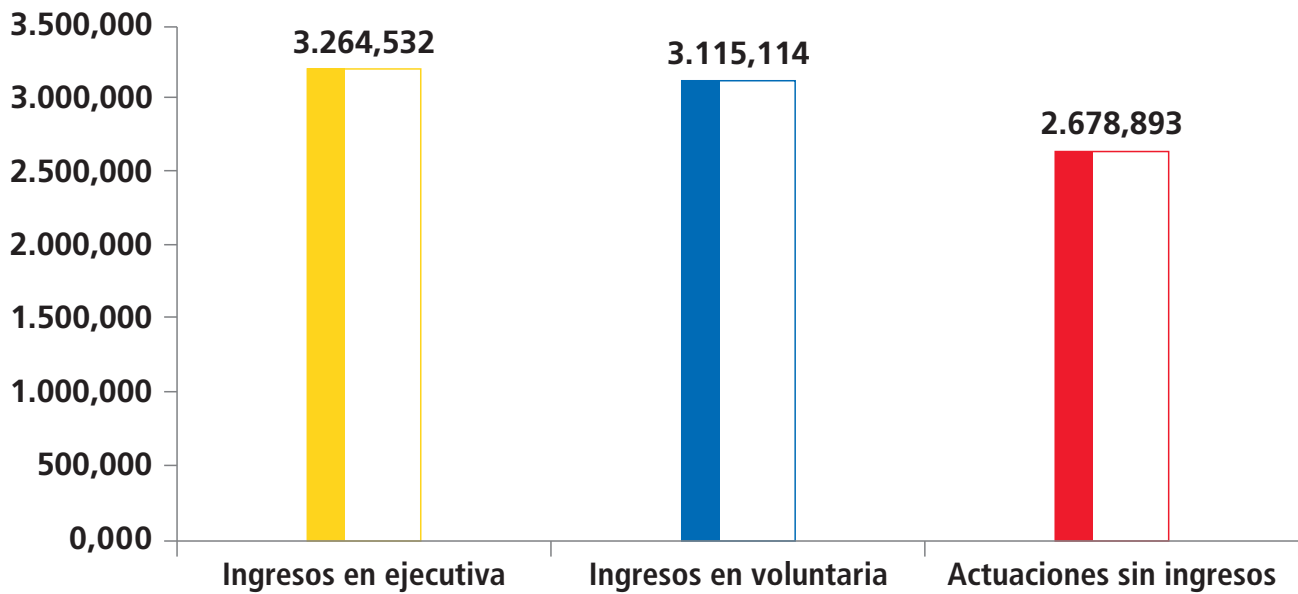
Importes en millones de euros

VISITAS A LA PÁGINA WEB www.agenciatributaria.es

3.- CONTROL TRIBUTARIO Y ADUANERO

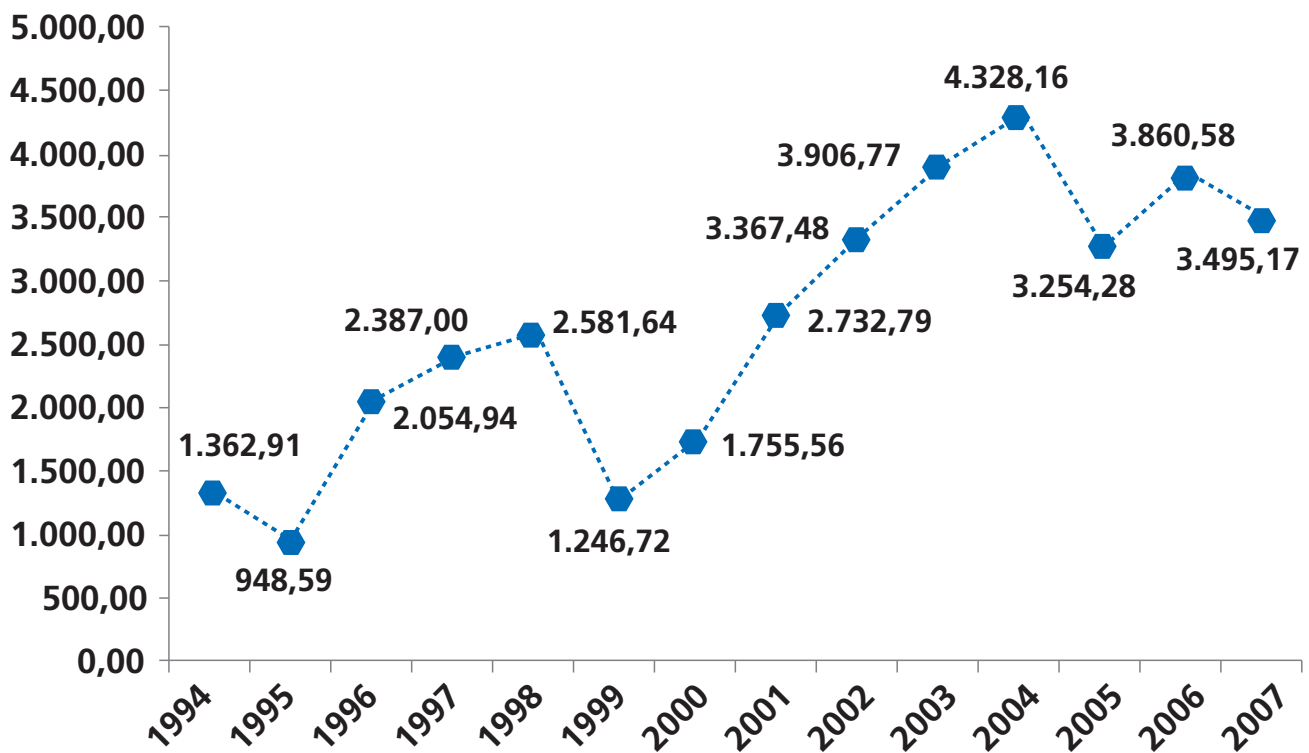
**NÚMERO DE ACTUACIONES HOMOGÉNEAS.
CONTROL SELECTIVO E INVESTIGACIÓN 2007**

ACTUACIONES HOMOGÉNEAS. CONTROL EXTENSIVO 2007


GESTIÓN RECAUDATORIA DE DEUDA 2007



Importes en millones de euros

REPRESIÓN DEL CONTRABANDO: VALOR DE LAS MERCANCÍAS



Importes en millones de euros

4.- ALIANZAS EXTERNAS

4.1 CONVENIOS DE COLABORACIÓN SOCIAL

Para la aplicación de los tributos (mediante recursos y otros documentos en representación de terceros).
la presentación telemática de declaraciones,

**3.771 Convenios
y Protocolos de
Adhesión**



- Profesionales de la gestión tributaria
- Asociaciones empresariales y Colegios profesionales
- Entidades Financieras
- CC.AA y CC.LL
- Empresas (para las declaraciones de sus empleados)
- Concesionarios de automóviles (para IEDMT)
- Organizaciones de transportistas y agrarias
- Grupos de sociedades
- Empresas (para presentación de IRPF de sus trabajadores)

Para la prevención del fraude fiscal fomentando la competencia leal en la economía (las asociaciones profesionales se comprometen a ofrecer información relevante para la lucha contra el fraude).

9 sectores



- Telefonía móvil
- Automoción
- Consumidores y usuarios
- Centros de negocio
- Bebidas espirituosas
- Software informático
- Defensa de la marca
- Alquiler Náutico
- Derechos de Autor

CONVENIOS DE COLABORACIÓN SOCIAL

	<i>Hasta 2007</i>	<i>2007</i>	<i>TOTAL</i>
<i>Protocolos de Adhesión al Convenio con la FEMP sobre intercambio de información</i>	1.396	116	1.512
<i>Convenios de Presentación Telemática</i>	762	125	887
<i>Protocolos de Adhesión</i>	350	2.518	2.868
<i>Total</i>	<i>1.112</i>	<i>2.643</i>	<i>3.755</i>

OTROS CONVENIOS 2007

- Convenio con el Consejo General de la Abogacía Española
- Convenio con el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio
- Convenio con el Consejo General del Notariado

5.- PLAN DE OBJETIVOS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA PARA EL AÑO 2007

PLAN DE OBJETIVOS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA PARA EL AÑO 2007

OBJETIVO	Referencia	Realizado	% cumplimiento
I. RESULTADOS (1)			
1. Recaudación bruta	234.642,000	250.039,000	106,56
2. Recaudación líquida	187.178,300	200.676,000	107,21
3. Efecto recaudatorio directo	5.143,453	5.953,898	115,76
3.1. Ingresos actuaciones de control de la Agencia	4.059,678	4.714,530	116,13
3.2. Minoración de devoluciones	1.803,776	1.239,368	114,36
II. ACTUACIONES			
II.1. ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE			
4.1. Tiempo medio tramitación recursos y reclamaciones (días)	40	30	133,33
4.2. Presentación de declaraciones por vía electrónica, informática y telemática	31,21	35,27	113,01
4.3. % de Certificados que evitan desplazamientos	78,73	82,55	104,85
II.2. ACTUACIONES DE LUCHA CONTRA EL FRAUDE (2)			
ACTUACIONES CONTROL SELECTIVO E INVESTIGACIÓN			
5. Act. inspectoras sobre tributos internos	93.631	112.712	120,38
6. Actuaciones de Inspección de Aduanas e II.EE.	9.927	10.375	104,52
7. Act. inspectoras sobre sector inmobiliario	47.009	54.828	116,63
8. Act. sobre tramas de fraude y facturas falsas	16.762	18.495	110,34
9. Actuaciones de vigilancia aduanera y fiscal	48.671	74.654	153,38
ACTUACIONES DE CONTROL EXTENSIVO			
10. Act. control extensivo tributos internos y módulos	3.484.619	4.132.218	118,58
11. Act. control extensivo sobre grandes empresas	107.288	124.996	116,50
12. Act. control gestión aduanera, gestión e intervención de IIEE	2.030.031	2.212.349	108,90
ACTUACIONES DE GESTIÓN RECAUDATORIA			
13. Gestión recaudatoria de deuda (1)	8.150,999	9.058,538	111,13

(1) Importes en millones de Euros.

(2) Los importes se expresan en términos de actuaciones homogéneas.

6.- RECURSOS

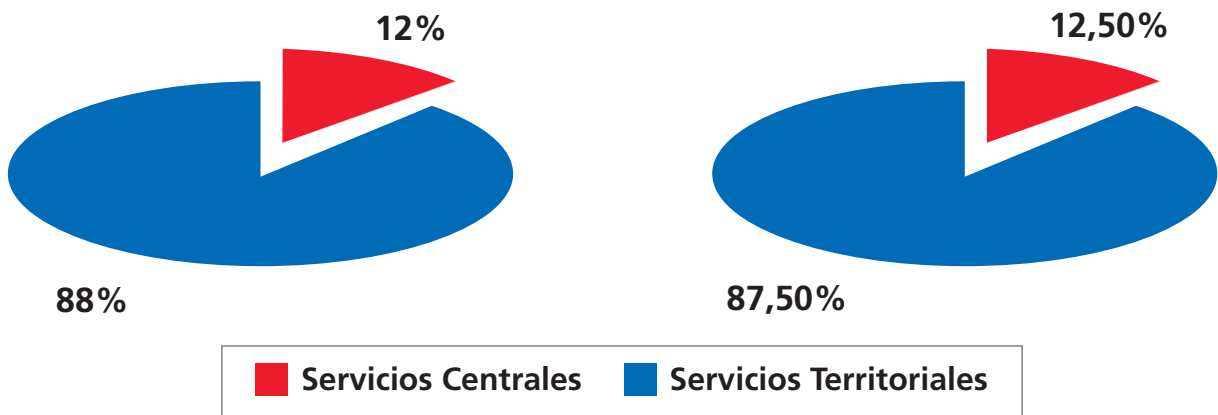
TOTAL RECURSOS HUMANOS

Total personas a 31-12-2006
27.247

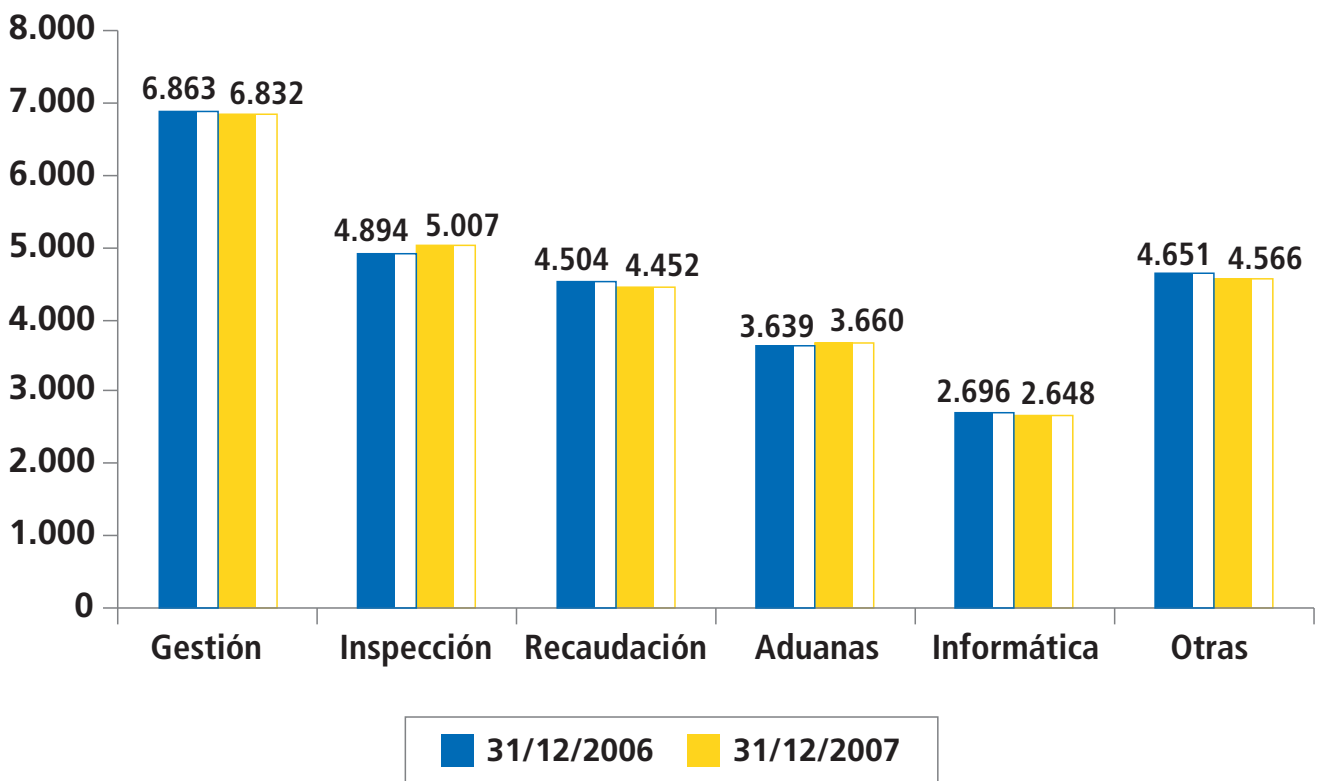
0,30%
▼

Total personas a 31-12-2007
27.165

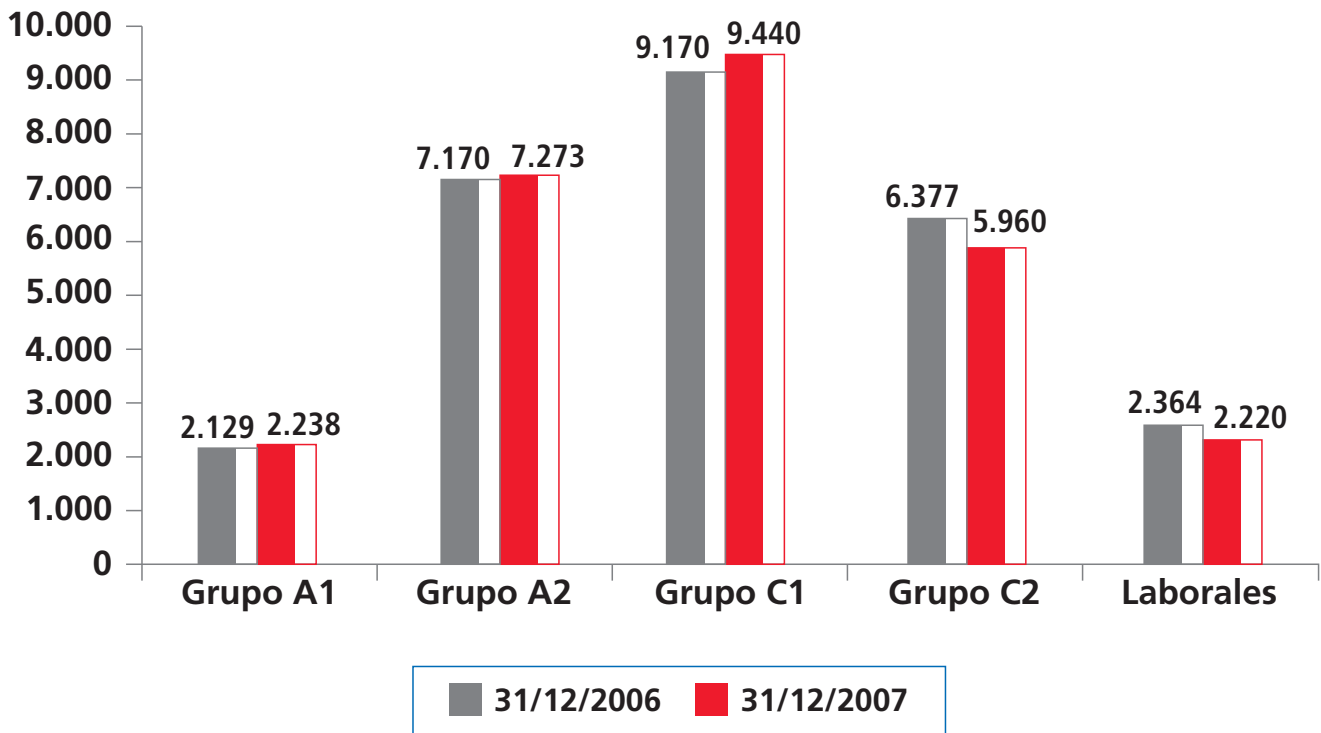
Distribución Servicios Centrales – Servicios Territoriales 2006-2007



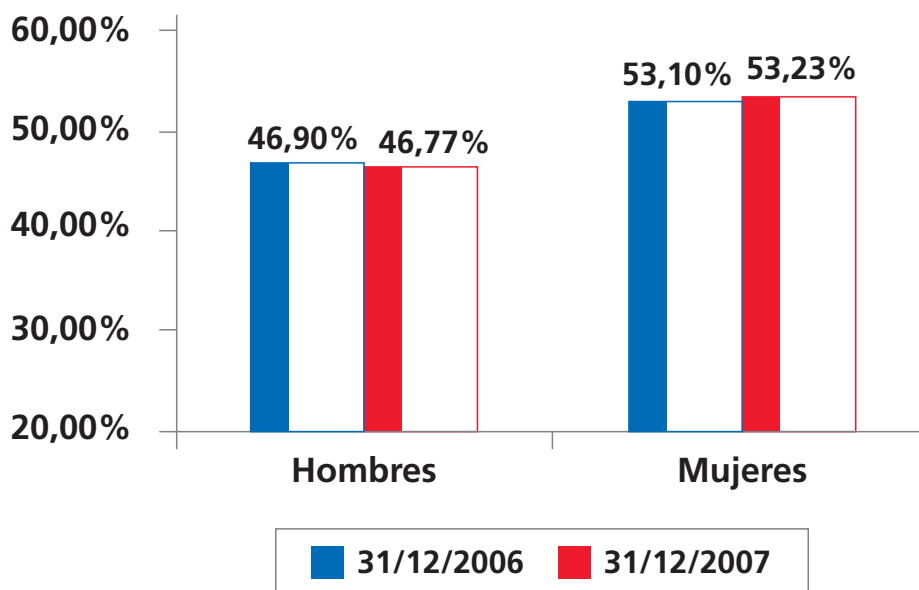
DISTRIBUCIÓN POR ÁREAS 2006-2007



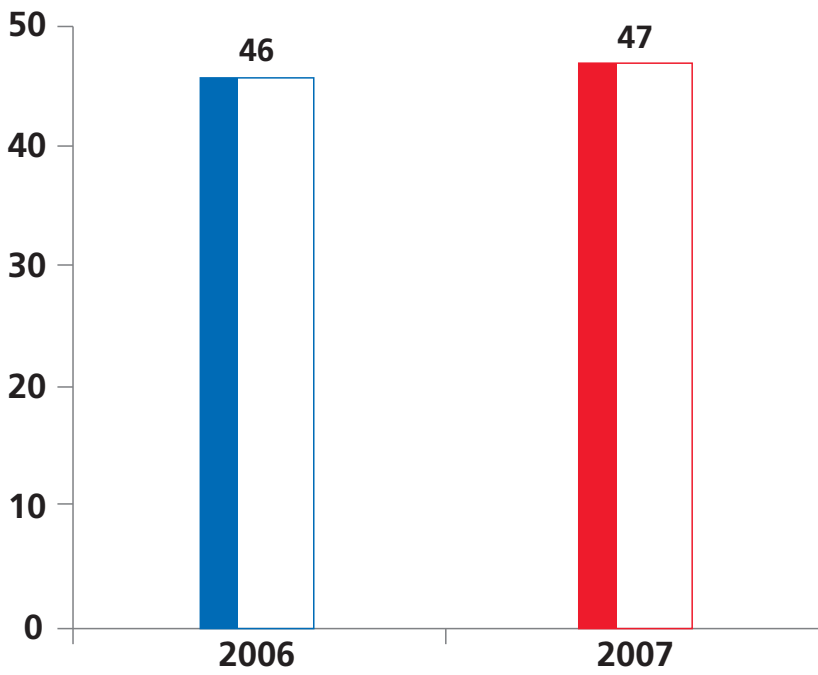
DISTRIBUCIÓN POR GRUPOS DE TITULACIÓN 2006-2007



DISTRIBUCIÓN POR SEXOS 2007



MEDIA DE EDAD 2006 - 2007



6.1 RECURSOS INFORMÁTICOS: ESTADÍSTICAS

HARDWARE INSTALADO A 31 DE DICIEMBRE DE 2007

	SERVICIOS CENTRALES	SERVICIOS PERIFÉRICOS	TOTAL
<i>Unidades Centrales de Proceso</i>	2	1	3
<i>Velocidad Proceso (MIPS)</i>	26.308	2.633	28.941
<i>Almacenamiento Online (GB)</i>	788.995	7.251	796.246

Fuente: Departamento de Informática Tributaria

LÍNEAS DE TELEPROCESO 2007

TIPO LÍNEA	NÚMERO DE LÍNEAS			VELOCIDAD (Kbps)		
	PRINCIPALES	BACKUP	TOTAL	PRINCIPALES	BACKUP	TOTAL
<i>MACROLAN</i>	315	295	610	5.208.064	6.000.576	11.208.640
<i>INTERLAN</i>	10	10	20	3.263.693	17.933	3.281.626
<i>X-25</i>	8	0	8	770	0	770
<i>INTERNET</i>	1	2	3	20.480	2.097.152	2.117.632
<i>Punto a Punto</i>	2	0	2	192	0	192
TOTAL	336	307	643	8.493.199	8.115.661	16.608.860

Fuente: Departamento de Informática Tributaria



Agencia Tributaria
www.agenciatributaria.es

Anexo VIII

**Resumen estadístico de quejas y
sugerencias formuladas ante el
Consejo para la Defensa del
Contribuyente**

CONSEJO PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE

***Tramitación de quejas
y sugerencias***

Estadística del año 2007

ÍNDICE

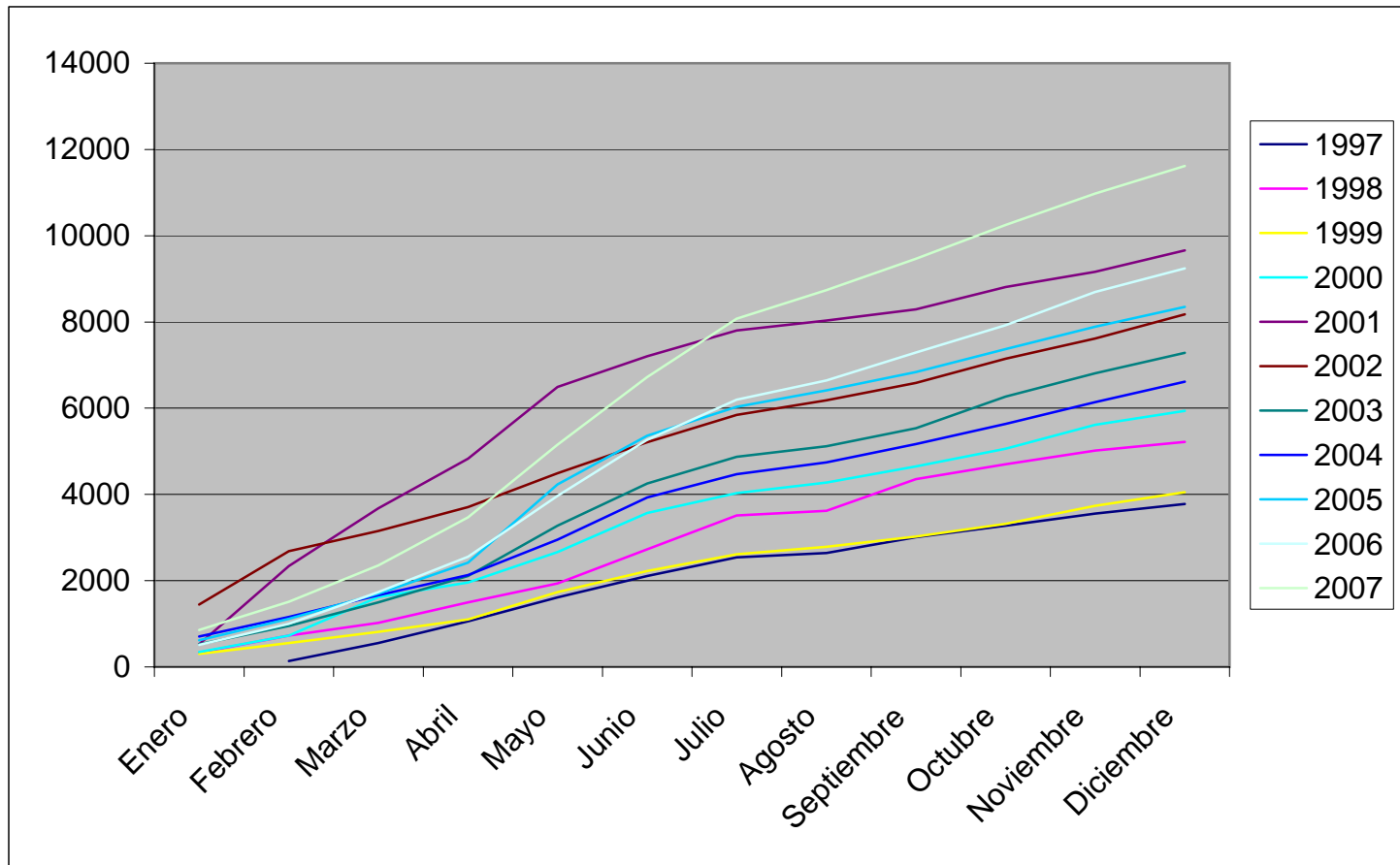
	<u>Páginas</u>
<u>Tramitación de quejas y sugerencias</u>	
Entrada acumulativa de quejas y sugerencias	1
Áreas de procedencia (Gráfico general)	2
Áreas de procedencia: comparativa 2006 - 2007	3
Áreas de procedencia y Oficinas receptoras	4
Áreas de procedencia y Servicios responsables	5
Oficinas receptoras y Servicios responsables	6
Áreas de procedencia: desglose de quejas y sugerencias	7
Quejas: códigos y áreas de procedencia	8
Sugerencias: códigos y áreas de procedencia	9
Disconformidades en quejas	10
Claves de conclusión en 1ª fase	11
Quejas y sugerencias por unidades tramitadoras	12
Situación revocaciones planteadas	13

ENTRADA ACUMULADA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Años 1997 a 2007

Año	Entrada por meses											
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
1997		135	420	502	558	494	435	99	363	270	282	220
1998	332	394	299	475	434	795	780	111	736	341	323	199
1999	302	252	260	288	632	490	391	173	237	294	418	303
2000	345	380	893	337	705	912	457	250	372	412	548	328
2001	522	1819	1340	1146	1664	712	601	228	258	522	348	498
2002	1445	1241	466	558	783	715	639	333	409	555	475	557
2003	523	430	545	608	1167	980	621	246	412	740	534	478
2004	704	457	499	472	820	979	537	276	423	473	501	477
2005	618	497	585	719	1815	1132	666	378	427	535	517	460
2006	511	493	732	821	1408	1302	928	448	649	630	775	547
2007	856	654	844	1118	1679	1575	1349	665	728	780	728	639
Año	Acumulado por meses											
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
1997		135	555	1057	1615	2109	2544	2643	3006	3276	3558	3778
1998	332	726	1025	1500	1934	2729	3509	3620	4356	4697	5020	5219
1999	302	554	814	1102	1734	2224	2615	2788	3025	3319	3737	4050
2000	345	725	1618	1955	2660	3572	4029	4279	4651	5063	5611	5941
2001	522	2341	3681	4827	6491	7203	7804	8032	8290	8812	9160	9658
2002	1445	2686	3152	3710	4493	5208	5847	6180	6589	7144	7619	8176
2003	523	953	1498	2106	3273	4253	4874	5120	5532	6272	6806	7284
2004	704	1161	1660	2132	2952	3931	4468	4744	5166	5638	6139	6617
2005	618	1115	1700	2419	4234	5366	6032	6410	6837	7372	7889	8349
2006	511	1004	1736	2557	3965	5267	6195	6643	7292	7922	8697	9244
2007	856	1510	2354	3472	5151	6726	8075	8740	9468	10248	10976	11615

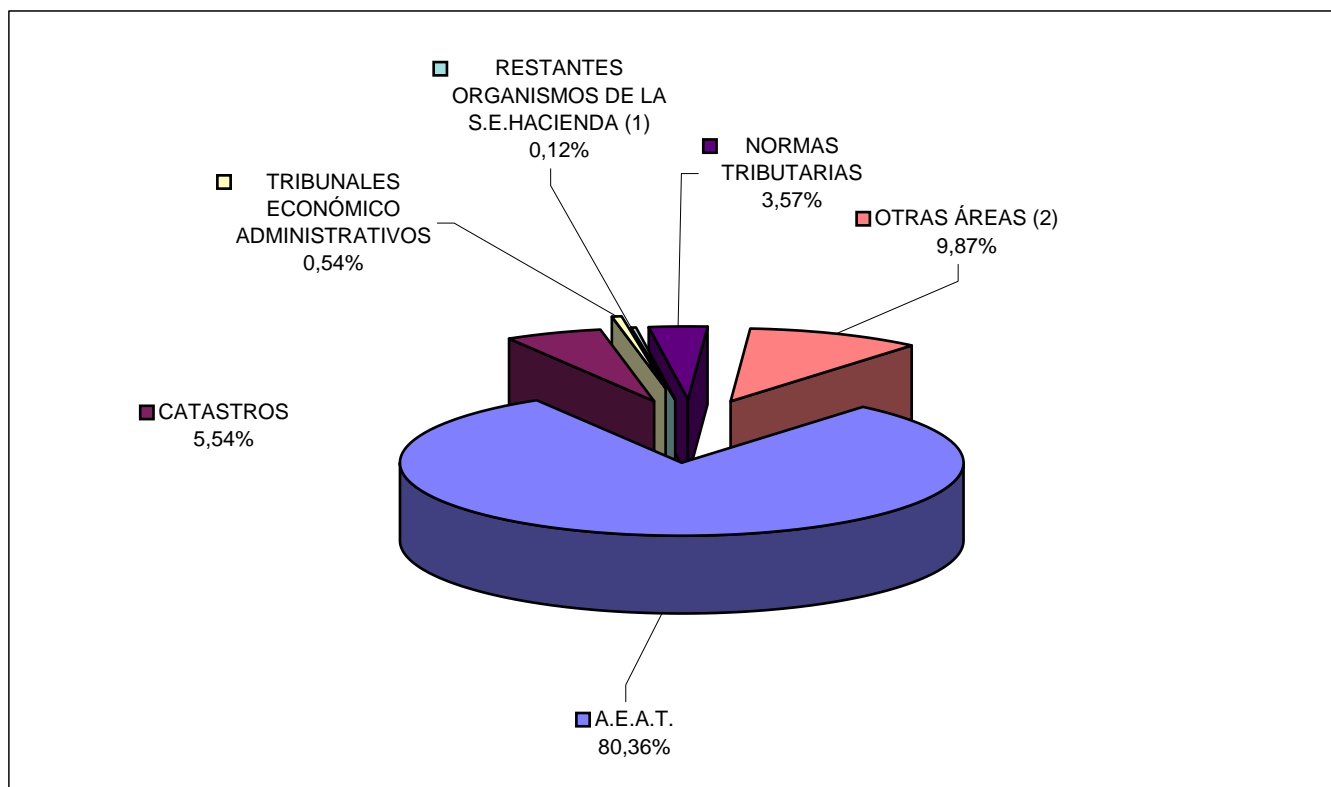
ENTRADA ACUMULADA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS
Años 1997 a 2007



QUEJAS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS POR ÁREAS DE PROCEDENCIA

Año 2007
Cuadro General

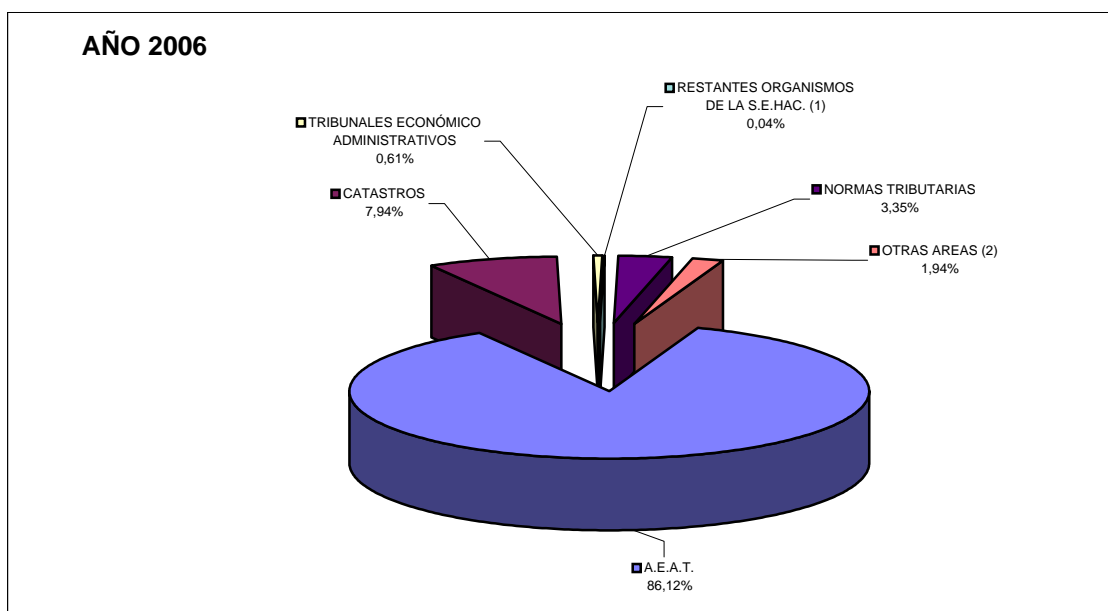
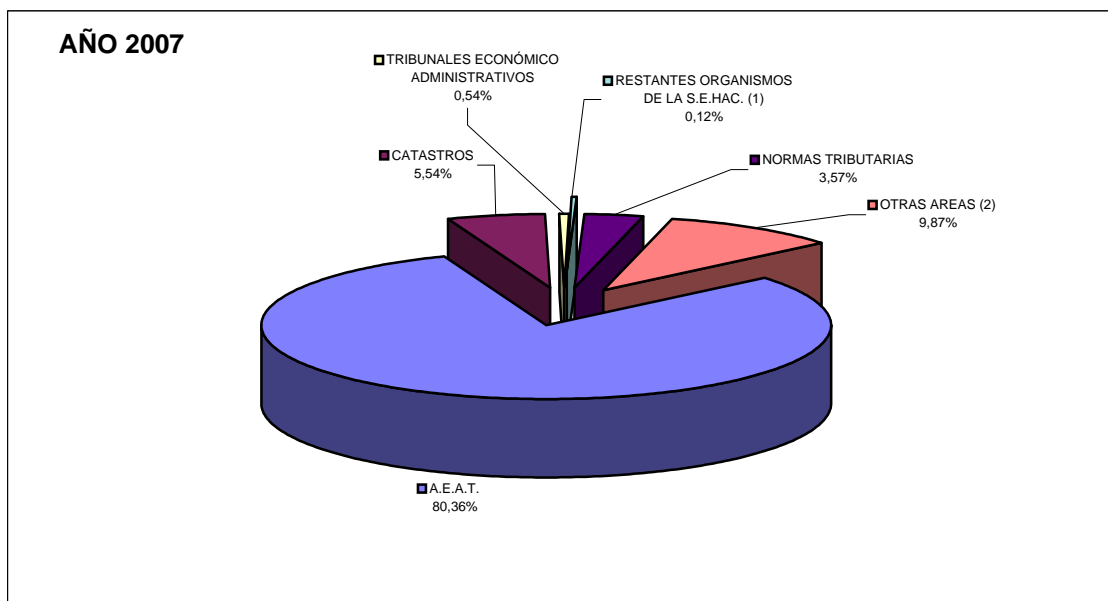
Área de Procedencia de Quejas y Sugerencias	TOTAL	
	NÚMERO	% S/TOTAL
A.E.A.T.	9334	80,36
CATASTROS	643	5,54
TRIBUNALES ECONÓMICO ADMINISTRATIVOS	63	0,54
RESTANTES ORGANISMOS DE LA S.E.HACIENDA (1)	14	0,12
NORMAS TRIBUTARIAS	415	3,57
OTRAS ÁREAS (2)	1146	9,87
TOTAL	11615	100,00



- (1) Incluye las quejas y sugerencias relativas a la Dirección General de Tributos
 (2) Incluye, entre otros, aquellos expedientes que, por no referirse a los procedimientos a que se ciñe la actuación del CDC, han concluido como inadmisiones

**Quejas y Sugerencias presentadas por Áreas de procedencia
Años 2006-2007**

Área de Procedencia	2006	%	2007	%	Variación
A.E.A.T.	7961	86,12	9334	80,36	17,25%
CATASTROS	734	7,94	643	5,54	-12,40%
TRIBUNALES ECONÓMICO ADMINISTRATIVOS	56	0,61	63	0,54	12,50%
RESTANTES ORGANISMOS DE LA S.E.HAC. (1)	4	0,04	14	0,12	250,00%
NORMAS TRIBUTARIAS	310	3,35	415	3,57	33,87%
OTRAS AREAS (2)	179	1,94	1146	9,87	540,22%
TOTAL	9244	100	11615	100	25,65%



- (1) Incluye las quejas y sugerencias relativas a la Dirección General de Tributos
(2) Incluye, entre otros, aquellos expedientes que, por no referirse a los procedimientos a que se ciñe la actuación del CDC, han concluido como inadmisiones

QUEJAS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS POR ÁREAS DE PROCEDENCIA
Año 2007
Por Oficinas Receptoras

Entrada de Quejas y Sugerencias		Áreas de procedencia							TOTAL	
	Delegaciones	AEAT	TE Ad	GT Catastro	Resto Or SEH	Normas tributarias	Otras Áreas	SUMA	%	
1	ALAVA	1						1	0,01	
2	ALBACETE	19		4			2	25	0,22	
3	ALICANTE	177	1	30		1	26	235	2,02	
4	ALMERIA	36		3		3		42	0,36	
5	AVILA	7		1		4		12	0,10	
6	BADAJOS	28	1	3		5		37	0,32	
7	BALEARES	138		23		3	5	169	1,46	
8	BARCELONA	884	11	28	1	10	49	983	8,46	
9	BURGOS	34		14		5		53	0,46	
10	CACERES	16		2				18	0,15	
11	CADIZ	108		2		3	2	115	0,99	
12	CASTELLON	16		5		1	1	23	0,20	
13	CIUDAD REAL	20	1	5				26	0,22	
14	CORDOBA	32		4				36	0,31	
15	LA CORUNA	190	1	13		5	4	213	1,83	
16	CUENCA	12		9				21	0,18	
17	GIRONA	34		12		1	2	49	0,42	
18	GRANADA	98		15		4		117	1,01	
19	GUADALAJARA	82		37				119	1,02	
20	GUIPUZCOA	6						6	0,05	
21	HUELVA	44				2		46	0,40	
22	HUESCA	5		1				6	0,05	
23	JAEN	30		6				36	0,31	
24	LEON	52		2			1	55	0,47	
25	LLEIDA	29		1		1	1	32	0,28	
26	LA RIOJA	18	1	7			4	30	0,26	
27	LUGO	5		5				10	0,09	
28	MADRID	1980	15	161	3	71	33	2263	19,48	
29	MALAGA	172	1	12		5		190	1,64	
30	MURCIA	95	1	9			18	123	1,06	
31	NAVARRA	27	7				14	48	0,41	
32	ORENSE	11		10		1		22	0,19	
33	ASTURIAS	41		11		2		54	0,46	
34	PALENCIA	5		1		1		7	0,06	
35	LAS PALMAS	195	1	16			7	219	1,89	
36	PONTEVEDRA	35		28		1		64	0,55	
37	SALAMANCA	39		1			1	41	0,35	
38	S.C. DE TENERIFE	127	1	31			4	163	1,40	
39	CANTABRIA	30		7			2	39	0,34	
40	SEGOVIA	8		5				13	0,11	
41	SEVILLA	346	1	4		14		365	3,14	
42	SORIA	3		4				7	0,06	
43	TARRAGONA	53		3			2	58	0,50	
44	TERUEL	6		1				7	0,06	
45	TOLEDO	50	1	20			1	72	0,62	
46	VALENCIA	334		6		4	122	466	4,01	
47	VALLADOLID	50	1	4		3	1	59	0,51	
48	VIZCAYA	11						11	0,09	
49	ZAMORA	2		1				3	0,03	
50	ZARAGOZA	75	1	5	1	2	13	97	0,84	
51	CARTAGENA	6		1			2	9	0,08	
52	GIJON	11		4		1	1	17	0,15	
53	JEREZ DE LA FRONTERA	51				2		53	0,46	
54	VIGO	94		5		3	2	104	0,90	
55	CEUTA	1						1	0,01	
56	MELILLA	4						4	0,03	
99	INTERNET	3351	17	61	9	257	826	4521	38,92	
	TOTAL	9334	63	643	14	415	1146	11615	100,00	

QUEJAS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS POR ÁREAS DE PROCEDENCIA
Año 2007
Por servicio responsable

Entrada de Quejas y Sugerencias		Áreas de procedencia							
Número	Datos por Delegaciones	AEAT	TE Ad	GT Catastro	Resto Or SEH	Normas tributarias	Otras Áreas	TOTAL	
								SUMA	%
1	ALAVA	4						4	0,03
2	ALBACETE	28		3				31	0,27
3	ALICANTE	224		28			1	253	2,18
4	ALMERIA	45		4				49	0,42
5	AVILA	10		12				22	0,19
6	BADAJOS	28	1	5				34	0,29
7	BALEARES	166	2	24				192	1,65
8	BARCELONA	1099	13	19		1	3	1135	9,77
9	BURGOS	35		15				50	0,43
10	CACERES	25		8				33	0,28
11	CADIZ	132		6				138	1,19
12	CASTELLON	28		6				34	0,29
13	CIUDAD REAL	31		7				38	0,33
14	CORDOBA	41		5				46	0,40
15	LA CORUNA	204	4	14		1	1	224	1,93
16	CUENCA	12		11				23	0,20
17	GIRONA	58		14				72	0,62
18	GRANADA	105		27				132	1,14
19	GUADALAJARA	94		39				133	1,15
20	GUIPUZCOA	7						7	0,06
21	HUELVA	52		2				54	0,46
22	HUESCA	6		1				7	0,06
23	JAEN	40		10				50	0,43
24	LEON	46		3			1	50	0,43
25	LLEIDA	39		1				40	0,34
26	LA RIOJA	27	1	9				37	0,32
27	LUGO	14		16				30	0,26
28	MADRID	1958	18	86			2	2064	17,77
29	MALAGA	203		12				215	1,85
30	MURCIA	127		9				136	1,17
31	NAVARRA	31	7				2	40	0,34
32	ORENSE	15		16				31	0,27
33	ASTURIAS	46		16				62	0,53
34	PALENCIA	3		1				4	0,03
35	LAS PALMAS	228	1	19				248	2,14
36	PONTEVEDRA	33		32				65	0,56
37	SALAMANCA	31		1				32	0,28
38	S.C. DE TENERIFE	144		30		1		175	1,51
39	CANTABRIA	35		8				43	0,37
40	SEGOVIA	10		11				21	0,18
41	SEVILLA	351	4	7				362	3,12
42	SORIA	2		6				8	0,07
43	TARRAGONA	71		5				76	0,65
44	TERUEL	8		1				9	0,08
45	TOLEDO	78	2	24			1	105	0,90
46	VALENCIA	393	2	7				402	3,46
47	VALLADOLID	59	3	9				71	0,61
48	VIZCAYA	15						15	0,13
49	ZAMORA	6		3				9	0,08
50	ZARAGOZA	91	2	4			1	98	0,84
51	CARTAGENA	14		1			1	16	0,14
52	GIJON	16		4				20	0,17
53	JEREZ DE LA FRONTERA	48						48	0,41
54	VIGO	87		6				93	0,80
55	CEUTA	2						2	0,02
56	MELILLA	7						7	0,06
90	SERVICIOS CENTRALES	1851	2	34	9	396	281	2573	22,15
0	SIN SERV. RESPONSABLE	771	1	2	5	16	852	1647	14,18
	TOTAL	9334	63	643	14	415	1146	11615	100,00

ta.- Los datos de "SIN SERV. RESPONSABLE" corresponden a quejas y sugerencias en las que no hay asignado servicio responsable tratarse de inadmisiones y sugerencias anónimas.

QUEJAS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS POR ÁREAS DE PROCEDENCIA Año 2007

	Delegaciones	AEAT		TE Ad		GT Catastro		Resto Or SEH		Normas Tribut.		Otras Áreas	
		Recept.	S Resp.	Recept.	S Resp.	Recept.	S Resp.	Recept.	S Resp.	Recept.	S Resp.	Recept.	S Resp.
1	ÁLAVA	1	4										
2	ALBACETE	19	28			4	3					2	
3	ALICANTE	177	224	1		30	28			1		26	1
4	ALMERIA	36	45			3	4			3			
5	AVILA	7	10			1	12			4			
6	BADAJOS	28	28	1	1	3	5			5			
7	BALEARES	138	166		2	23	24			3		5	
8	BARCELONA	884	1099	11	13	28	19	1		10	1	49	3
9	BURGOS	34	35			14	15			5			
10	CACERES	16	25			2	8						
11	CADIZ	108	132			2	6			3		2	
12	CASTELLON	16	28			5	6			1		1	
13	CIUDAD REAL	20	31	1		5	7						
14	CORDOBA	32	41			4	5						
15	LA CORUÑA	190	204	1	4	13	14			5	1	4	1
16	CUENCA	12	12			9	11						
17	GIRONA	34	58			12	14			1		2	
18	GRANADA	98	105			15	27			4			
19	GUADALAJARA	82	94			37	39						
20	GUIPUZCOA	6	7										
21	HUELVA	44	52				2			2			
22	HUESCA	5	6			1	1						
23	JAEN	30	40			6	10						
24	LEON	52	46			2	3					1	1
25	LLEIDA	29	39			1	1			1		1	
26	LA RIOJA	18	27	1	1	7	9					4	
27	LUGO	5	14			5	16						
28	MADRID	1980	1958	15	18	161	86	3		71		33	2
29	MALAGA	172	203	1		12	12			5			

QUEJAS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS POR ÁREAS DE PROCEDENCIA Año 2007

	Delegaciones	AEAT		TE Ad		GT Catastro		Resto Or SEH		Normas Tribut.		Otras Áreas	
		Recept.	S Resp.	Recept.	S Resp.	Recept.	S Resp.	Recept.	S Resp.	Recept.	S Resp.	Recept.	S Resp.
30	MURCIA	95	127	1		9	9					18	
31	NAVARRA	27	31	7	7							14	2
32	ORENSE	11	15			10	16			1			
33	ASTURIAS	41	46			11	16			2			
34	PALENCIA	5	3			1	1			1			
35	LAS PALMAS	195	228	1	1	16	19					7	
36	PONTEVEDRA	35	33			28	32			1			
37	SALAMANCA	39	31			1	1					1	
38	S.C. DE TENERIFE	127	144	1		31	30			1		4	
39	CANTABRIA	30	35			7	8					2	
40	SEGOVIA	8	10			5	11						
41	SEVILLA	346	351	1	4	4	7			14			
42	SORIA	3	2			4	6						
43	TARRAGONA	53	71			3	5					2	
44	TERUEL	6	8			1	1						
45	TOLEDO	50	78	1	2	20	24					1	1
46	VALENCIA	334	393		2	6	7			4		122	
47	VALLADOLID	50	59	1	3	4	9			3		1	
48	VIZCAYA	11	15										
49	ZAMORA	2	6			1	3						
50	ZARAGOZA	75	91	1	2	5	4	1		2		13	1
51	CARTAGENA	6	14			1	1					2	1
52	GIJON	11	16			4	4			1		1	
53	JEREZ DE LA FRONTERA	51	48							2			
54	VIGO	94	87			5	6			3		2	
55	CEUTA	1	2										
56	MELILLA	4	7										
99	INTERNET	3351		17		61		9		257		826	
90	SERVICIOS CENTRALES		1851		2		34		9		396		281
0	SIN SERV. RESPONSABLE		771		1		2		5		16		852
	TOTAL = 11615	9334	9334	63	63	643	643	14	14	415	415	1146	1146

Área de procedencia de quejas y sugerencias Año 2007

NÚMERO TOTAL	11615	
QUEJAS	11183	96,28%
SUGERENCIAS	432	3,72%

Área de Procedencia de las QUEJAS	TOTAL	
	NÚMERO	% S/TOTAL
<i>A.E.A.T.</i>	9113	81,49
<i>CATASTROS</i>	634	5,67
<i>TRIBUNALES ECONÓMICO ADMINISTRATIVOS</i>	62	0,55
<i>RESTANTES ORGANISMOS DE LA S.E.HACIENDA (1)</i>	14	0,13
<i>NORMAS TRIBUTARIAS</i>	362	3,24
<i>OTRAS ÁREAS (2)</i>	998	8,92
TOTAL	11183	100,00

Área de Procedencia de las SUGERENCIAS	TOTAL	
	NÚMERO	% S/TOTAL
<i>A.E.A.T.</i>	221	51,16
<i>CATASTROS</i>	9	2,08
<i>TRIBUNALES ECONÓMICO ADMINISTRATIVOS</i>	1	0,23
<i>RESTANTES ORGANISMOS DE LA S.E.HACIENDA (1)</i>	0	0,00
<i>NORMAS TRIBUTARIAS</i>	53	12,27
<i>OTRAS ÁREAS (2)</i>	148	34,26
TOTAL	432	100,00

- (1) Incluye las quejas y sugerencias relativas a la Dirección General de Tributos
- (2) Incluye, entre otros, aquellos expedientes que, por no referirse a los procedimientos a que se ciñe la actuación del CDC, han concluido como inadmisiones

Quejas recibidas en el año 2007
Agrupación por códigos y áreas de procedencia

Códigos de Quejas (Q)									
Código Q	Significado de los códigos	AEAT	TEA	Catastro	Tributos	Normas Tributarias	Otras Áreas	TOTAL	
								SUMA	% S/Total
Información y Atención		5050	22	221	0	152	36	5481	49,01
Q010	ATENCIÓN DEL FUNCIONARIO	450		62				512	4,58
Q020	COLAS EXCESIVAS EN EL SERVICIO	494		34				528	4,72
Q140	INADECUACIÓN DEL INMUEBLE	176		3				179	1,60
Q190	INFORMACION Y ASISTENCIA	1686	2	79		2	32	1801	16,10
Q220	DIFICULTAD CUMPLIMENTACION DE IMPRESOS	52		1		150		203	1,82
Q300	ESCRITOS OFICIALES EN LENGUA DE LA CC.AA.	56		1				57	0,51
Q320	TELEFONO INFORMACIÓN TRIBUTARIA	121						121	1,08
Q330	TELEFONO CITA PREVIA IRPF	504	1	13				518	4,63
Q340	SOPORTE INFORMATICO PROGRAMA PADRE	326					3	329	2,94
Q341	PRESENTACIÓN TELEMÁTICA	188						188	1,68
Q350	PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS	156	14	7				177	1,58
Q351	ESTIMACIÓN OBJETIVA MÓDULOS	3						3	0,03
Q360	TELEFONO PETICIÓN DATOS TRIBUTARIOS	39						39	0,35
Q370	IRPF MODELO 104-105	26						26	0,23
Q371	IRPF MODELO 140	51						51	0,46
Q372	BORRADOR DECLARACIÓN	407	1					408	3,65
Q380	ASUNTOS GENERALES	315	4	21			1	341	3,05
Tiempo de tramitación y ejecución resoluciones		1148	36	174	9	0	1	1368	12,23
Q030	RETRASOS DE TRAMITACIÓN	528	36	173	9			746	6,67
Q050	DEVOLUCIONES SIN TRAMITAR EN PLAZO	606					1	607	5,43
Q080	EJECUCIÓN DE RESOLUCIONES	14		1				15	0,13
Aplicación de normas		262	1	1	0	205	0	469	4,19
Q040	SOBRE APLICACIÓN DE NORMAS	262	1	1		205		469	4,19
Q160	EXCLUSIÓN POR EXTEMPORANEIDAD							0	0,00
Procedimiento de gestión		1493	2	21	0	3	0	1519	13,58
Q081	DECLARACIONES	127						127	1,14
Q082	LIQUIDACIONES	242						242	2,16
Q120	SANCIONES Y RECARGOS	170						170	1,52
Q170	NOTIFICACIONES	122	2	8				132	1,18
Q180	CERTIFICADOS	409		9		1		419	3,75
Q270	INTERESES DE DEMORA	20				1		21	0,19
Q280	REQUERIMIENTOS	117						117	1,05
Q290	CENSOS	257		2		1		260	2,32
Q291	REPRESENTACIÓN	29		2				31	0,28
Procedimiento de inspección		44	0	0	0	0	1	45	0,40
Q090	ACTAS DE INSPECCIÓN	39						39	0,35
Q310	DENUNCIAS ART. 103 L.G.T.	5					1	6	0,05
Procedimiento de recaudación		373	0	0	0	0	2	375	3,35
Q060	APLAZAMIENTOS/FRACCIONAMIENTOS	34						34	0,30
Q070	EMBARGOS	180						180	1,61
Q100	DEUDAS TRIBUTARIAS (RECAUDACION)	80					1	81	0,72
Q110	DEUDAS NO TRIBUTARIAS (RECAUDACION)	30					1	31	0,28
Q130	COMPENSACIONES DE OFICIO	46						46	0,41
Q131	COMPENSACIONES A INSTANCIA DE PARTE	3						3	0,03
Procedimiento específicos del Catastro		13	0	210	0	0	1	224	2,00
Q150	VALORACIONES	1		1				2	0,02
Q230	REVISIONES CATASTRALES	4		32				36	0,32
Q240	TASAS REGISTRO CATASTRAL			14				14	0,13
Q250	TITULARIDAD CATASTRAL	8		163			1	172	1,54
Venta de impresos		65	0	1	0	0	1	67	0,60
Q210	VENTA DE IMPRESOS	65		1			1	67	0,60
Cajas		14	0	0	0	0	1	15	0,13
Q200	CAJAS	14					1	15	0,13
Resto		651	1	6	5	2	955	1620	14,49
Q260	OTROS	651	1	6	5	2	955	1620	14,49
TOTAL		9113	62	634	14	362	998	11183	100

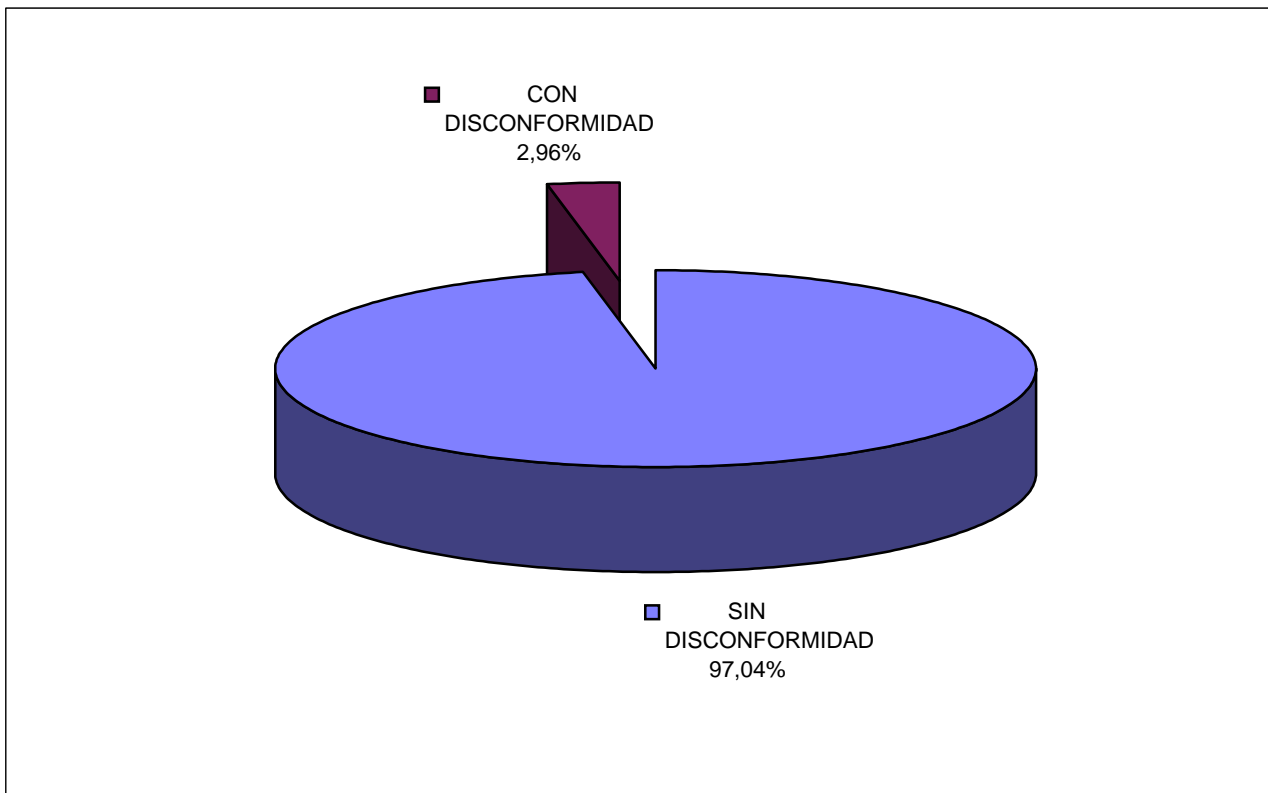
Sugerencias recibidas en el año 2007
Agrupación por códigos y áreas de procedencia

Códigos de Sugerencias (S)								
Código S	Significado de los códigos	AEAT	TEA	Catastro	Normas Tributarias	Otras Áreas	TOTAL	
							SUMA	% S/Total
Información y Atención		152	1	2	9	14	178	41,20
S020	COLAS EXCESIVAS EN EL SERVICIO	2	1				3	0,69
S140	INADECUACIÓN DEL INMUEBLE	7					7	1,62
S190	INFORMACION Y ASISTENCIA	74		2		11	87	20,14
S220	DIFICULTAD CUMPLIMENTACION DE IMPRESOS				8		8	1,85
S300	ESCRITOS OFICIALES EN LENGUA DE LA CC.AA.	2					2	0,46
S320	TELEFONO INFORMACIÓN TRIBUTARIA	9					9	2,08
S330	TELEFONO CITA PREVIA IRPF	2					2	0,46
S340	SOPORTE INFORMATICO PROGRAMA PADRE	12					12	2,78
S341	PRESENTACIÓN TELEMÁTICA	12			1		13	3,01
S360	TELEFONO PETICIÓN DATOS TRIBUTARIOS	3					3	0,69
S370	IRPF MODELO 104-105	1					1	0,23
S371	IRPF MODELO 140	2					2	0,46
S372	BORRADOR DECLARACIÓN	13				1	14	3,24
S380	ASUNTOS GENERALES	13				2	15	3,47
Tiempo de tramitación y ejecución resoluciones		16	0	4	0	1	21	4,86
S030	RETRASOS DE TRAMITACIÓN	7		4			11	2,55
S050	DEVOLUCIONES SIN TRAMITAR EN PLAZO	9				1	10	2,31
Aplicación de normas		14	0	0	42	1	57	13,19
S040	SOBRE APLICACION DE NORMAS	14			42	1	57	13,19
Procedimiento de gestión		17	0	0	1	3	21	4,86
S 120	SANCCIONES Y RECARGOS	5					5	1,16
S170	NOTIFICACIONES	2					2	0,46
S180	CERTIFICADOS	2					2	0,46
S280	REQUERIMIENTOS	2					2	0,46
S290	CENSOS	6			1	3	10	2,31
Procedimiento de recaudación		7	0	0	0	0	7	1,62
S060	APLAZAMIENTOS/FRACCIONAMIENTOS	2					2	0,46
S100	DEUDAS TRIBUTARIAS (RECAUDACION)	4					4	0,93
S110	DEUDAS NO TRIBUTARIAS (RECAUDACION)	1					1	0,23
Procedimiento específicos del Catastro		0	0	3	0	0	3	0,69
S230	REVISIONES CATASTRALES			2			2	0,46
S240	TASA REGISTRO CATASTRAL			1			1	0,23
Venta de impresos		4	0	0	0	0	4	0,93
S210	VENTA DE IMPRESOS	4					4	0,93
Resto		11	0	0	1	129	141	32,64
S260	OTROS	11			1	129	141	32,64
TOTAL		221	1	9	53	148	432	100

QUEJAS TRAMITADAS
Año 2007
Datos a 17/03/08

TOTAL DE QUEJAS TRAMITADAS	11183	
QUEJAS CONTESTADAS	10917	
SIN DISCONFORMIDAD (1)	10594	97,04%
CON DISCONFORMIDAD (2)	323	2,96%

- (1) Quejas en las que el contribuyente no ha manifestado disconformidad con la contestación recibida.
(2) Quejas en las que el contribuyente ha manifestado disconformidad con la contestación recibida.



**Quejas y sugerencias tramitadas durante el año 2007
Por claves de cierre (a fecha 17/03/08)**

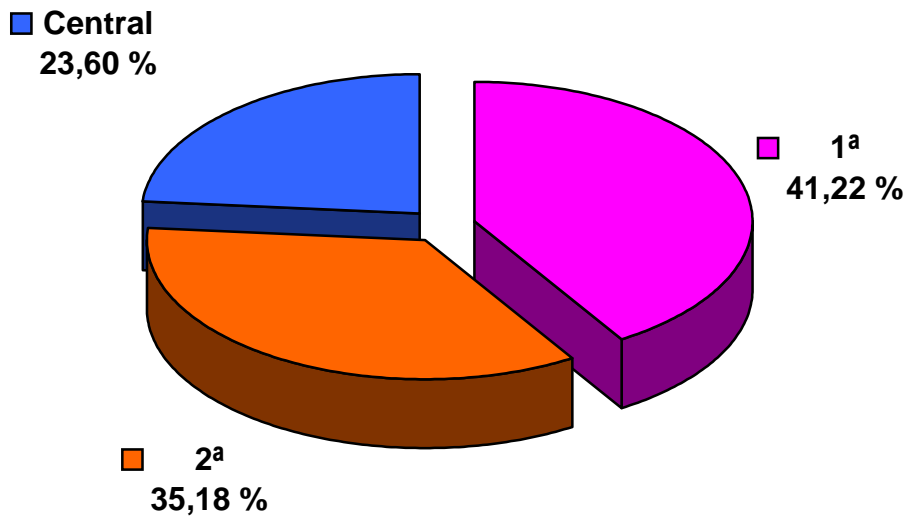
CLAVE DE CIERRE		Q/S	
Código	Literal	Número	Porcentaje
	SIN VALOR	314	2,77
DA	DUPLICIDAD DE ALTAS	21	0,19
DE	DESISTIMIENTO O RENUNCIA DEL RECLAMANTE	11	0,10
FS	FINAL SUGERENCIA	156	1,38
IN	INADMISION POR FALTA DE COMPETENCIA	1355	11,95
NE	DESESTIMACION DE LA QUEJA	5024	44,29
OI	OTRAS INADMISIONES	238	2,10
OT	OTRAS CAUSAS	333	2,94
PE	ESTIMACION DE LA QUEJA	3891	34,30
TOTAL		11343	100

El literal "SIN VALOR" se refiere a aquellas Q/S que no tienen aún asignada clave de cierre.

QUEJAS Y SUGERENCIAS POR UNIDADES TRAMITADORAS Año 2007

Unidad Tramitadora	1ª	2ª	Central	SUMA
Número de quejas y sugerencias	4788	4087	2740	11615

Porcentajes



Ámbito de la UR 1ª : Madrid, Andalucía, Extremadura, Galicia, Castilla-León y Asturias.

Ámbito de la UR 2ª : Cataluña, Valencia, Baleares, Canarias, Murcia, Castilla La Mancha, Aragón, Cantabria, País Vasco, Navarra y La Rioja.

Ámbito de la UOC : Quejas contra asuntos competencia de los Servicios centrales
 Quejas contra asuntos competencia de los Delegados Especiales o Provinciales de la AEAT o del Ministerio de Hacienda, o contra los Presidentes de los TE Administrativos.
 Presentadas por entidades o instituciones que representan intereses colectivos.
 Acumulación de expedientes, ámbito de varias tramitadoras, sugerencias

SITUACIÓN DE REVOCACIONES PLANTEADAS POR EL CDC A LA AEAT

	AÑOS	
	2006	2007
SOLICITADAS	26	16
DISCONFORMIDAD INTERNA	3	1
DISCONFORMIDAD CONTRIBUYENTE	23	15
CONTESTADAS	23	7
PROCEDE	13	5
NO PROCEDE	7	2
SIN REVOCAR: Resuelto por oficina gestora	0	0
SIN REVOCAR: Fallo TEAR favorable, se ejecuta.	3	0
PENDIENTES	3	9
TRAMITE APROBACION PLENO	0	0

Datos a 27/02/2008

Anexo IX

**Resumen de actuaciones
estructuradas conforme al
esquema del marco general
de calidad de la AGE**

SISTEMA DE INFORMACION DE LOS PROGRAMAS DEL MARCO GENERAL DE CALIDAD DE LA AGE

FICHAS DE RECOGIDA DE DATOS

DEPARTAMENTO MINISTERIAL: MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA

NUMERO TOTAL DE UNIDADES 31/12/2007: 458

PROGRAMA DE ANALISIS DE LA DEMANDA Y LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS

SUBPROGRAMA DE ANALISIS DE LA DEMANDA

Número total de unidades afectadas por los estudios de análisis de demanda: 57

SUBPROGRAMA DE ANALISIS DE LA SATISFACCION

Número total de unidades afectadas por los estudios de análisis de la satisfacción: 204

PROGRAMA DE CARTAS DE SERVICIOS

Número total de unidades vinculadas a compromisos definidos en Cartas de Servicios: 311

PROGRAMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Número total de unidades respecto de cuya actuación los ciudadanos pueden presentar quejas o sugerencias: 458

PROGRAMA DE EVALUACION DE LA CALIDAD DE LAS ORGANIZACIONES

Número total de unidades que hayan iniciado procesos de autoevaluación o evaluación externa: 129

NOTAS:

1. Las presentes fichas, por las limitaciones inherentes a su estructura, reflejan sólo parcialmente las actuaciones llevadas a cabo en materia de calidad por el Ministerio de Economía y Hacienda en el ejercicio, existiendo bastantes aspectos que quedan sin recoger, como son el elevado número de ciudadanos sobre los que se proyectan los contenidos de las Cartas de Servicios; la existencia de indicadores de gestión, eficiencia, calidad y eficacia que permiten un seguimiento permanente de resultados y objetivos; las evaluaciones de gestión llevadas a cabo en ejercicio de las funciones de auditoría interna; los Premios a la Calidad e Innovación de la Dirección General del Catastro o las importantes mejoras en los accesos de los ciudadanos a la Administración Electrónica.
2. El conjunto de la información sobre las actividades de mejora en las unidades del Departamento está contenido en el Informe emitido en cumplimiento del artículo 3.4 del Real Decreto 951/2005, con sus correspondientes Anexos, entre los que se han incluido estas mismas fichas, y que trata de reflejar la imagen real de lo que en el ámbito de actuación de la Administración Económico-Financiera del Estado se viene haciendo para mejorar los servicios, no sólo en el aspecto de la gestión interna sino, fundamentalmente, en lo que afecta a la atención al ciudadano o usuario de los servicios.
3. Finalmente, hay que dejar constancia también de la dificultad que supone realizar un cálculo homogéneo del número de Unidades, dadas las diferencias de tamaño, competencias, etc. existentes, lo que hace que las cifras obtenidas no puedan considerarse auténticamente representativas a la hora de valorar las realizaciones.

PROGRAMA DE ANALISIS DE LA DEMANDA Y LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS

SUBPROGRAMA DE ANALISIS DE LA DEMANDA

Número de estudios de análisis de demanda realizados **HASTA** 31/12/2007

4

1. Metodología utilizada

	Nº DE ESTUDIOS REALIZADOS MEDIANTE:
Encuesta a usuarios	1
Encuesta a empleados de frontera	
Grupo nominal u otra técnica cualitativa similar con usuarios	3
Grupo nominal u otra técnica cualitativa similar empleados de frontera	
Reuniones de directivos	
Otros (especificar)	

2. Otros datos Generales

	Nº DE ESTUDIOS
Cuyos resultados se utilizan para definir atributos del servicio	3
Cuyos resultados se utilizan para definir contenidos de encuestas de satisfacción	1
Cuyos resultados se utilizan para definir compromisos de las Cartas de Servicios	

3. Resultados del estudio/s

Acompañar para cada estudio una ficha de resultados en la que se harán constar los atributos identificados y la puntuación alcanzada por cada uno de ellos.

SUBPROGRAMA DE ANÁLISIS DE SATISFACCION

Número de estudios de análisis de satisfacción realizados **en 2007**

8

1. Metodología utilizada (anotar un 1 en la opción que corresponda; dejar en blanco el resto)

	Nº DE ESTUDIOS REALIZADOS MEDIANTE:
Encuesta mediante entrevista personal	1
Encuesta telefónica	
Encuesta postal (enviada por correo al domicilio del entrevistado)	5
Encuesta web	
Encuesta autoadministrada presencial (rellenada por el usuario en el centro, servicio o unidad)	2
Otros (especificar)	

2. Otros datos Generales

	Nº DE ESTUDIOS
Cuyos resultados se utilizan para programas iniciativas de mejora	8

3. Resultados del estudio/s

Acompañar para cada estudio la ficha técnica de la encuesta (ámbito geográfico y poblacional, tamaño de la muestra, diseño de la muestra – aleatorio, cuotas, estratificado.....-)

Acompañar para cada estudio cuestionario

Acompañar para cada estudio los resultados obtenidos. Esta información incluirá también los resultados expresados en valores absolutos para posibilitar la elaboración de información agregada para el conjunto de la AGE

PROGRAMA DE CARTAS DE SERVICIOS

1. CARTAS DE SERVICIOS CONVENCIONALES

Número Total de Cartas de Servicios Convencionales en el Departamento a 31/12/2007	8
Número Total de Cartas de Servicios Convencionales en el Departamento con mas de 1 año en vigor a 31/12/2007	8
Número de Cartas que contemplan medidas de subsanación	8
Número de Cartas actualizadas en 2007	
Número de Cartas que han definido o revisado compromisos a partir de los resultados de estudios de análisis de demanda	
Número de Cartas que han definido o revisado compromisos a partir de los resultados de estudios de satisfacción de usuarios	1
Número de Cartas que han definido o revisado compromisos a partir de la información de quejas y sugerencias	1
Número de Cartas certificadas	
Número de Cartas en proyecto	4

Seguimiento de las Cartas de Servicios Convencionales (Solo para las que a 31/12/2007 lleven 1 año en vigor)

	Nº de Cartas con:
Metodología o procedimiento documentado de comprobación del grado de cumplimiento de los compromisos	8
Revisión de los indicadores, identificando posibles desviaciones respecto a los estándares establecidos	8

Relación entre rendimiento del servicio y estándares de calidad establecidos

	Grado de cumplimiento de estándares					
	100%	98-76%	75-51%	50-26%	Hasta el 25%	No se cumple ninguno
Número de cartas en las que se cumple el	1	7				

2. CARTAS DE SERVICIOS ELECTRONICAS

Número Total de Cartas de Servicios Electrónicas en el Departamento a 31/12/2007	2
Número Total de Cartas de Servicios Electrónicas en el Departamento con mas de 1 año en vigor a 31/12/2007	2
Número de Cartas que contemplan medidas de subsanación	2
Número de Cartas actualizadas en 2007	
Número de Cartas que han definido o revisado compromisos a partir de los resultados de estudios de análisis de demanda	
Número de Cartas que han definido o revisado compromisos a partir de los resultados de estudios de satisfacción de usuarios	
Número de Cartas que han definido o revisado compromisos a partir de la información de quejas y sugerencias	
Número de Cartas certificadas	
Número de Cartas en proyecto	

Seguimiento de las Cartas de Servicios Electrónicas (Solo para las que a 31/12/2007 lleven 1 año en vigor)

	Nº de Cartas con:
Metodología o procedimiento documentado de comprobación del grado de cumplimiento de los compromisos	2
Revisión de los indicadores, identificando posibles desviaciones respecto a los estándares establecidos	2

Relación entre rendimiento del servicio y estándares de calidad establecidos

	Grado de cumplimiento de estándares					
	100%	98-76%	75-51%	50-26%	Hasta el 25%	No se cumple ninguno
Número de cartas en las que se cumple el	1	1				

3. CARTAS DE SERVICIOS INTERADMINISTRATIVAS

Número Total de Cartas de Servicios Interadministrativas en el Departamento a 31/12/2007
 Número de Cartas que contemplan medidas de subsanación
 Número de Cartas que han definido o revisado compromisos a partir de los resultados de estudios de análisis de demanda
 Número de Cartas que han definido o revisado compromisos a partir de los resultados de estudios de satisfacción de usuarios
 Número de Cartas que han definido o revisado compromisos a partir de la información de quejas y sugerencias
 Número de Cartas en proyecto

Seguimiento de las Cartas de Servicios Interadministrativas (Solo para las que a 31/12/2007 lleven 1 año en vigor)

Metodología o procedimiento documentado de comprobación del grado de cumplimiento de los compromisos
 Revisión de los indicadores, identificando posibles desviaciones respecto a los estándares establecidos

N° de Cartas con:

Relación entre rendimiento del servicio y estándares de calidad establecidos

	Grado de cumplimiento de estándares					
	100%	98-76%	75-51%	50-26%	Hasta el 25%	No se cumple ninguno
Número de cartas en las que se cumple el						

Celdas A22, A45 y A67 Cálculo del Grado de cumplimiento de cumplimiento de estándares : se calculará el porcentaje medio de cumplimiento para cada Carta
 Por ejemplo el grado de cumplimiento de estándares en una Carta que recoge 5 compromisos es el siguiente:

- Compromiso 1: 75%
- Compromiso 2: 45%
- Compromiso 3: 100%
- Compromiso 4: 90%
- Compromiso 5: 60%

El Grado de cumplimiento de estándares de la carta se calcularía : $\frac{75+45+100+90+60}{5}$ El grado de cumplimiento de la Carta sería el 74%

PROGRAMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Número de puntos para la presentación de quejas y sugerencias a 31/12/07:

166

1. Forma de presentación:

Número de quejas presentadas de forma presencial en 2007
 Número de quejas presentadas por correo postal en 2007
 Número de quejas presentadas por medios telemáticos en 2007
 Número de sugerencias presentadas de forma presencial en 2007
 Número de sugerencias presentadas por correo postal en 2007
 Número de sugerencias presentadas por medios telemáticos en 2007

76
1
1
2

10

2. Tiempos de respuesta

Número de quejas contestadas dentro de plazo
 Número de quejas contestadas fuera de plazo: entre 21 y 40 días
 Número de quejas contestadas fuera de plazo: mas de 40 días
 Número de quejas no contestadas
 Número de sugerencias contestadas dentro de plazo
 Número de sugerencias contestadas fuera de plazo: entre 21 y 40 días
 Número de sugerencias contestadas fuera de plazo: mas de 40 días
 Número de sugerencias no contestadas

78

12

3. Otros datos Generales

Nº de UQS cuya información se utiliza para revisar/definir atributos del servicio	
Nº de UQS cuya información se utiliza para identificar áreas de mejora	
Nº de UQS cuya información se utiliza para programar iniciativas de mejora	

NOTA: El análisis de las quejas y sugerencias presentadas en 2007 se encuentra contenido en el Informe emitido por el Ministerio de Economía y Hacienda en cumplimiento del Real Decreto 951/2005. En dicho informe se incluye, asimismo, como anexo, el resumen estadístico de quejas y sugerencias formuladas ante el Consejo para la Defensa del Contribuyente.

4. Causas de quejas y sugerencias: expresadas en valores absolutos

	Número
1.- INFORMACIÓN	
11 Accesibilidad a los puntos de información	
111 Presencial	1
112 Telefónica	1
113 Telemática	1
12 Calidad de la información:	
121 Información deficiente o incompleta	2
122 Falta de capacidad o nivel de conocimientos del funcionario	
123 Nivel de definición de los requisitos previos	
2.- TRATO A LOS CIUDADANOS	
21 Falta de amabilidad, cortesía o educación	3
22 Falta de interés en ayudar al ciudadano	4
23 Autoritarismo	
24 Falta de equidad en el trato	
25 Conocimientos y ayuda de los funcionarios.	
26 Nivel de comprensión de los problemas planteados	
3.- CALIDAD DEL SERVICIO	
31 Falta de simplicidad del procedimiento administrativo	
32 Tiempos de espera excesivos	4
33 Problemas de coordinación entre unidades administrativas y/o Departamentos	5
34 Petición de documentación innecesaria	4
35 Falta de recursos humanos	1
36 Horarios	4
37 Falta de cumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano	
38 Defectuosa, incompleta o no prestación del servicio	55
4.- INSTALACIONES	
41 Accesibilidad de las instalaciones	
42 Barreras físicas o arquitectónicas	1
43 Condiciones ambientales y físicas	
44 Recursos tecnológicos	
45 Mobiliario	
46 Falta de espacios o inadecuación de los existentes	
5.- INCUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS DE CARTAS DE SERVICIOS	
6.- OTRAS	4

PROGRAMA DE EVALUACION DE LA CALIDAD DE LAS ORGANIZACIONES

1. Autoevaluación:

Número de autoevaluaciones realizadas **HASTA** 31/12/2007

Autoevaluaciones conforme al modelo EVAM
 Autoevaluaciones conforme al modelo EFQM
 Autoevaluaciones conforme al modelo CAF
 Autoevaluaciones conforme otros modelos
 Número de áreas de mejora identificadas
 Número de iniciativas de mejora implantadas como consecuencia de la autoevaluación
 Número de iniciativas de mejora implantándose como consecuencia de la autoevaluación

1
Realizadas en 2007
1
12
12

2. Evaluación externa:

Número de evaluaciones externas realizadas **HASTA** 31/12/2007

Evaluaciones externas conforme modelo EVAM
 Evaluaciones externas conforme modelo EFQM (Homologación de resultados)
 Evaluaciones externas conforme modelo CAF (Homologación de resultados)
 Evaluaciones externas conforme a otros modelos (Homologación de resultados)
 Número de Auditorias externas

4
Realizadas en 2007
4

3. Otras iniciativas de calidad distintas de las contempladas en el Marco General de Calidad:

Describir: Utilizar fichero WORD de Observaciones

4. Certificación del nivel de excelencia y Acreditación:

Número de solicitudes de certificación recibidas por la Inspección de Servicios Departamental
 Número de certificaciones o sellos obtenidos **NO VINCULADOS AL PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO DEL MAP**

En 2007
3

5. Premios (**no integrados en el Programa de Reconocimiento del MAP**):

Describir: Utilizar fichero WORD de Observaciones