

# Am

Memoria  
2008



Agencia Tributaria  

---

ASÍ MEJORAMOS TODOS

En el momento de hacer el balance anual de las actuaciones de la Agencia Tributaria es preciso manifestar nuestro agradecimiento a todas las personas que trabajan en la organización, a todos los colaboradores sociales que nos apoyan y a los ciudadanos que han hecho posible, un año más, el cumplimiento de la misión que nuestra sociedad tiene encomendada a la administración tributaria.



La aplicación efectiva del sistema tributario estatal y del aduanero exige mantener una alta calidad en la prestación de servicios al ciudadano para facilitar el cumplimiento voluntario de sus obligaciones y el despliegue de actuaciones de control especialmente dirigidas a perseguir las formas más complejas de fraude fiscal.

Esta memoria es el resumen de todas las actuaciones realizadas por la Agencia Tributaria en 2008 en cumplimiento de dicha misión.

Carlos Ocaña y Pérez de Tudela

Desde el año 2005 la Agencia Tributaria desarrolla sus actuaciones en la línea marcada por el Plan de Prevención del Fraude Fiscal, recientemente actualizado.

Dos líneas estratégicas han marcado un año más los objetivos de la Agencia: 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.



Un año más se han dedicado importantes recursos a mejorar la información y asistencia como instrumento de prevención del fraude en la medida en que sirve para fomentar el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales.

En lo que a las actuaciones de control se refiere, se ha realizado un especial esfuerzo en la investigación de las formas de fraude más complejas y en los sectores de mayor riesgo de fraude fiscal.

La profesionalidad, preparación y esfuerzo de las personas que integran la Agencia Tributaria, un año más, han sido la clave del logro de los objetivos de la Organización y de su aportación a la mejora de nuestra sociedad.

Luis Pedroche y Rojo

## índice

I	La Agencia Tributaria: cifras clave en 2008	11
II	Principales actuaciones durante 2008: Plan de Prevención del Fraude	23
III	La Agencia Tributaria y la sociedad	49
IV	Anexo Estadístico	61

## índice

<b>I</b>	<b>La Agencia Tributaria: cifras clave en 2008</b>	<b>11</b>
	1. Los datos básicos	12
	2. Recaudación tributaria líquida:	16
	2.1 Desglose por impuestos	16
	2.2 Especial referencia a la recaudación por actuaciones de control	20
<b>II</b>	<b>Principales actuaciones durante 2008: Plan de Prevención del Fraude</b>	<b>23</b>
	1. Control del cumplimiento tributario	24
	1.1 Control extensivo	25
	1.1.a) Control extensivo de los principales impuestos (IRPF, Sociedades e IVA)	25
	1.1.b) Declaraciones de INTRASTAT	27
	1.1.c) Intervención y gestión de Impuestos Especiales	27
	1.2 Control selectivo	28
	1.2.a) Control selectivo tradicional	28
	1.2.b) Nuevas actuaciones de investigación. Principales líneas de investigación	29
	1.2.c) Delito Fiscal	32
	1.3 Vigilancia Aduanera	33
	1.4 Gestión recaudatoria	34
	2. Calidad de servicio al ciudadano	34
	2.1 Información al ciudadano	34
	2.2 Servicios de ayuda al cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales	36
	2.2.a) Envío del borrador de declaración de IRPF	36
	2.2.b) Programas informáticos de ayuda	38
	2.2.c) Servicio de cita previa para la elaboración de declaraciones	38
	2.2.d) Servicio de atención telefónica	38

## índice

	2.2.e) Presentación telemática de declaraciones	40
	2.2.f) Abono anticipado de la deducción por nacimiento o adopción de hijos	42
	2.2.g) Agilización del despacho aduanero	42
	2.2.h) Facilidades para el pago de deudas	44
	2.2.i) Acuerdos Previos de Valoración	46
<b>III</b>	<b>La Agencia Tributaria y la sociedad</b>	<b>49</b>
	1. Opinión y participación de los ciudadanos	50
	1.1 Opinión pública y política fiscal (CIS)	50
	1.2 Opinión pública y fiscalidad (IEF)	52
	1.3 Encuesta sobre presentación telemática de la Campaña de Renta 2007	54
	2. Quejas y sugerencias	55
	Consejo para la defensa del contribuyente. Quejas y sugerencias en el ámbito de la Agencia	55
	3. Responsabilidad social de la Agencia Tributaria. Carta de Servicios	56
	3.1 Principales compromisos de la Carta de Servicios	56
	3.2 Programa de educación cívico-tributaria	57
	3.3 Seguridad en las aduanas	57
	3.4 Control de especies protegidas	58
	3.5 Colectivos que precisan atención especial: personas con discapacidad.	59
<b>IV</b>	<b>Anexo Estadístico</b>	<b>61</b>



La Agencia Tributaria: cifras clave en 2008

|



## 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 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 destacan las siguientes:

- 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 2008:

<b>RECAUDACIÓN TRIBUTARIA LÍQUIDA</b>	<b>173.453 millones de euros</b>
<b>RECAUDACIÓN TRIBUTARIA BRUTA</b>	<b>227.589 millones de euros</b>
<b>RECAUDACIÓN DIRECTA POR ACTUACIONES DE CONTROL (1)</b>	<b>6.518 millones de euros</b>
<b>PRESUPUESTO 2008</b>	<b>1.419,7 millones de euros</b>
<b>PLANTILLA TOTAL</b>	<b>27.951 personas</b>
<i>Hombres</i>	13.049
<i>Mujeres</i>	14.902
<b>CENSO GENERAL DE OBLIGADOS TRIBUTARIOS</b>	<b>44.628.469</b>
<i>Censo de contribuyentes en módulos</i>	1.740.331
<i>Censo de empresarios, profesionales y retenedores</i>	5.185.417
<i>Censo de Grandes Empresas</i>	43.457
<i>Censo de Operadores de Impuestos Especiales</i>	64.540
<i>Censo de Operadores de Aduanas</i>	1.036
<b>NÚMERO DE ACCESOS A <a href="http://www.agenciatributaria.es">www.agenciatributaria.es</a></b>	<b>265.827.451</b>
<b>NÚMERO DE DECLARACIONES DE IRPF PRESENTADAS POR INTERNET</b>	<b>5.630.896</b>
<b>NÚMERO DE BORRADORES Y DATOS FISCALES ENVIADOS</b>	<b>19.256.662</b>

### PRINCIPALES DECLARACIONES GESTIONADAS

<b>IRPF</b>	<b>18.783.953</b>
<b>IMPUESTO SOCIEDADES</b>	<b>1.378.179</b>
<b>IVA</b>	<b>3.548.340</b>
<b>IIEE</b>	<b>7.547.807</b>

(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

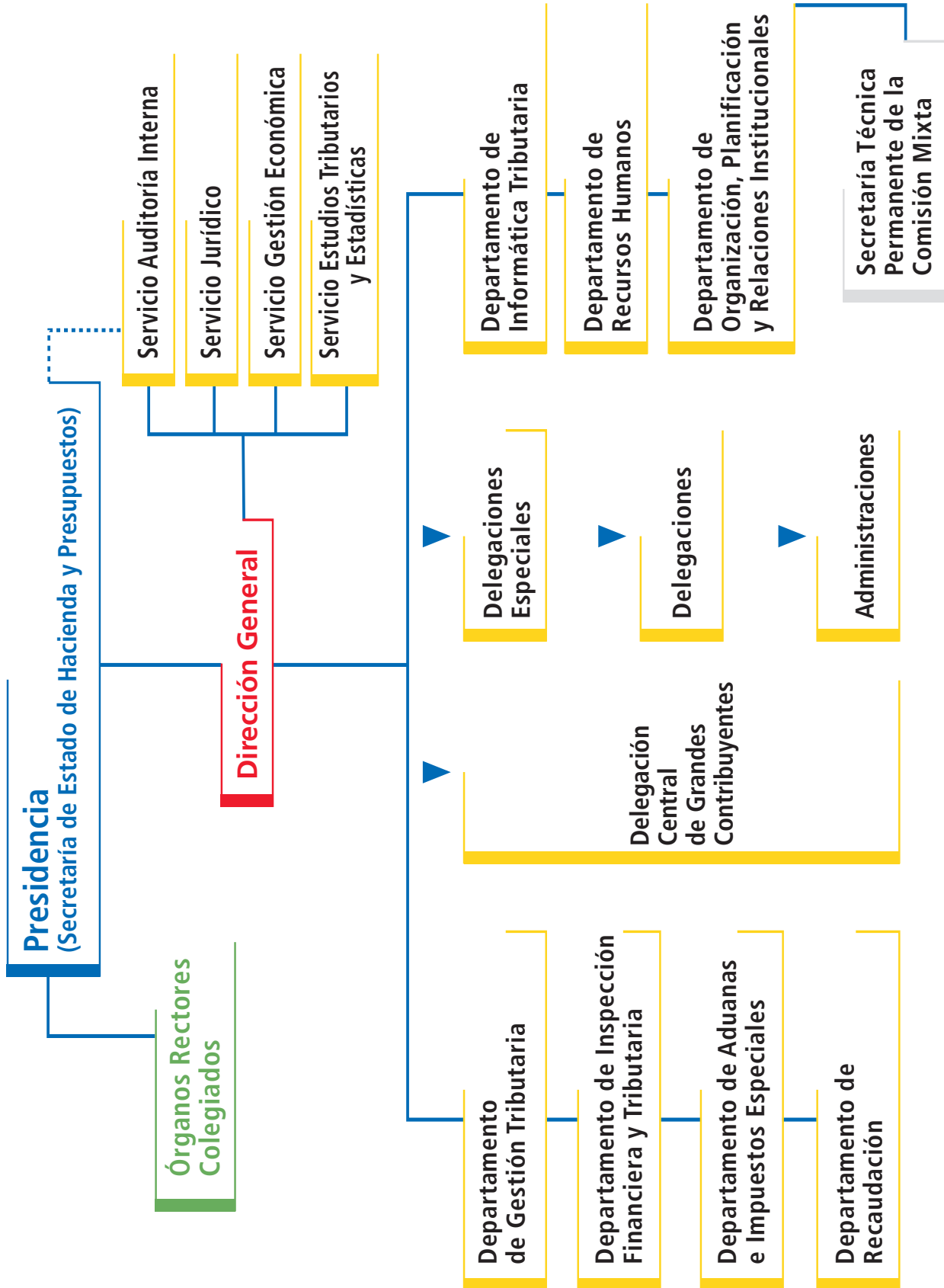
- Carlos Ocaña y Pérez de Tudela, Presidente
- Luis Pedroche y Rojo, Director General
- Fernando Díaz Yubero, Director del Departamento de Organización, Planificación y Relaciones Institucionales
- M<sup>a</sup> Dolores Bustamante Esquivias, Directora del Departamento de Gestión Tributaria
- Carlos Javier 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
- Ignacio Miguel González García, Director del Departamento de Informática Tributaria
- Sara Ugarte Alonso-Vega, Directora del Departamento de Recursos Humanos.
- Maximino Linares Gil, Director del Servicio Jurídico
- Tomás Merola Macanás, Director del Servicio de Auditoría Interna
- Pedro Gómez Hernández, Director del Servicio de Gestión Económica
- Carlos Alfonso Herrera Álvarez, Director del Servicio de Estudios Tributarios y Estadísticas
- 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 del 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 LÍQUIDA (1)

### 2.1 DESGLOSE POR IMPUESTOS

La recaudación líquida total gestionada por la Agencia Tributaria en 2008 ha sido de 173.453 millones, 27.223 millones menos que la obtenida en el año anterior y 30.082 millones menos que la cifra presupuestada, lo que supone un descenso del 13,6 por ciento, después de tres

años consecutivos con ritmos de crecimiento superiores al 11 por ciento. En términos brutos desciende un 9 por ciento con una desviación negativa sobre el Presupuesto de 28.174 millones de euros.

## RECAUDACIÓN TRIBUTARIA LÍQUIDA TOTAL

### PERÍODO ENERO-DICIEMBRE

CONCEPTOS	PRESUPUESTO 2008 (1)	RECAUDACIÓN 2008 (2)	RECAUDACIÓN 2007 (3)	DIF. CON PRESUPUESTO		DIF. CON RECAUDACIÓN	
				DIFERENCIA (4)=(2)-(1)	% CUMPLI. (5)=(2)/(1)	DIFERENCIA (6)=(2)-(3)	% Δ (7)=(2)/(3)
<i>IRPF</i>	70.579	71.341	72.614	762	101,1	-1.273	-1,8
<i>I. sobre Sociedades</i>	44.420	27.301	44.823	-17.119	61,5	-17.522	-39,1
<i>I. sobre la Renta de No Residentes</i>	2.001	2.262	2.427	261	113,0	-165	-6,8
<i>Resto del Capítulo I</i>	85	107	115	22	125,9	-8	-7,0
<b>Total Capítulo I</b>	<b>117.085</b>	<b>101.011</b>	<b>119.979</b>	<b>-16.074</b>	<b>86,3</b>	<b>-18.968</b>	<b>-15,8</b>
<i>Impuesto sobre el Valor Añadido</i>	61.279	48.021	55.851	-13.258	78,4	-7.830	-14,0
<i>Impuestos Especiales</i>	20.008	19.570	19.786	-438	97,8	-216	-1,1
<i>Tráfico Exterior</i>	1.896	1.566	1.720	-330	82,6	-154	-9,0
<i>Impuesto sobre Primas de Seguro</i>	1.577	1.502	1.491	-75	95,2	11	0,7
<i>Resto del Capítulo II</i>	24	18	13	-6	75,0	5	38,5
<b>Total Capítulo II</b>	<b>84.784</b>	<b>70.677</b>	<b>78.861</b>	<b>-14.107</b>	<b>83,4</b>	<b>-8.184</b>	<b>-10,4</b>
<b>Total Capítulo III</b>	<b>1.666</b>	<b>1.765</b>	<b>1.836</b>	<b>99</b>	<b>105,9</b>	<b>-71</b>	<b>-3,9</b>
<b>TOTAL INGRESOS GESTIONADOS POR LA AGENCIA TRIBUTARIA</b>	<b>203.535</b>	<b>173.453</b>	<b>200.676</b>	<b>-30.082</b>	<b>85,2</b>	<b>-27.223</b>	<b>-13,6</b>

Importes en millones de euros

El intenso deterioro de la coyuntura económica y la activa política fiscal diseñada para combatir la negativa situación económica son los dos factores que explican esta reducción de los ingresos tributarios de 2008:

a) La política fiscal abarca toda una batería de medidas normativas aprobadas en 2007 y 2008 para estimular la actividad e inyectar liquidez a familias y empresas. La estimación de la incidencia de los cambios normativos sobre los ingresos de 2008 se recoge en el siguiente cuadro:

(1) Los informes mensuales y el informe anual de recaudación de la Agencia Tributaria contienen información detallada sobre la evolución de la recaudación. Los informes están disponibles en el portal de estadísticas de la Agencia Tributaria en el sitio web [www.agenciatributaria.es](http://www.agenciatributaria.es)

## ESTIMACIÓN DE LOS IMPACTOS NORMATIVOS EN 2008

<b>A) EN EL IRPF*</b>	<b>8.620</b>
<i>A.1 Actualización mínimos y deflactación tarifa 2%</i>	<i>1.030</i>
<i>A.2 Reforma fiscal sobre cuota diferencial 2007</i>	<i>2.400</i>
<i>A.3 Deducción por maternidad o adopción</i>	<i>1.090</i>
<i>A.4 Rebaja 400 euros en retenciones</i>	<i>3.790</i>
<i>A.5 Rebaja 400 euros en pagos fraccionados</i>	<i>310</i>
<b>B) EN SOCIEDADES</b>	<b>8.120</b>
<i>B.1 Reforma fiscal sobre pagos fraccionados GE 2008</i>	<i>1.220</i>
<i>B.2 Reforma fiscal sobre cuota diferencial 2007</i>	<i>4.300</i>
<i>B.3 Opción cálculo pago fraccionado GE al 18% cuota</i>	<i>2.600</i>
<b>C) EN EL IVA</b>	<b>2.800</b>
<i>C.1 Régimen de consolidación fiscal de grupos</i>	<i>2.800</i>
<b>TOTAL IMPACTOS NORMATIVOS 2008</b>	<b>19.540</b>

Importes en millones de euros

\* En los PGE 2008 también se incluía la deducción por alquiler de la vivienda habitual para jóvenes (350 millones), que no se considera porque afecta a la cuota diferencial 2008 (a liquidar en 2009).

Dentro de los 19.540 millones de coste normativo que afectan a la recaudación de este año se encuentran los asociados a las rebajas del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (en adelante, IRPF) y Sociedades introducidas en 2007 (con impactos en el periodo 2007-09), que han supuesto una inyección de renta disponible a familias y empresas de 7.920 millones. Añadiendo la actualización de mínimos y tarifa del IRPF y la deducción de 2.500 euros por hijo, la rebaja fiscal asciende a 10.040 millones (4.520 millones a familias y 5.520 en Sociedades). A las anteriores se añaden

las medidas adicionales de impulso introducidas en 2008 (9.500 millones), que incluyen la nueva deducción de hasta 400 euros en retenciones de trabajo y pagos fraccionados (4.100 millones), la opción de cálculo del pago fraccionado de Grandes Empresas (en adelante, GE) como 18 por ciento de la cuota líquida del último ejercicio declarado (2.600 millones) y el nuevo régimen de consolidación fiscal de grupos en el Impuesto sobre el Valor Añadido (en adelante, IVA) (2.800 millones). La inyección de rentas por rebajas fiscales explica 9,8 puntos de la caída de los ingresos.

b) El inesperado, rápido e intenso deterioro de la coyuntura económica en 2008 tras más de una década de crecimiento sostenido de la actividad. La contracción económica se manifiesta de múltiples formas: descenso del empleo, atonía de ventas e importaciones, mayores costes energéticos y financieros, volatilidad y desconfianza en el sector bancario y financiero, restricciones crediticias,... y se traduce en una fuerte desaceleración de beneficios y rentas que se traslada a las bases imponibles. El deterioro económico incide sobre los ingresos desde distintos ángulos y, en particular, la necesidad de liquidez y las dificultades financieras de las empresas han provocado un fuerte incremento de aplazamientos de deudas tributarias, que superan en unos 1.200 millones su nivel habitual.

Eliminando la influencia de los impactos normativos y los mayores aplazamientos (en total, 20.740 millones), los ingresos tributarios totales habrían caído en 2008 un 3,2 por ciento.

De los 27.223 millones de descenso de los ingresos netos en 2008 respecto de 2007, 17.522 millones se concentran en el Impuesto sobre Sociedades. La negativa evolución de los beneficios y la incidencia de los cambios normativos (valorados en total en unos 8.100 millones) se traducen en fuertes descensos de los ingresos por pagos fraccionados en 2008 (un 41,3 por ciento) y por cuota diferencial neta (un 46,8 por ciento), a pesar del buen comportamiento de los ingresos por retenciones de capital mobiliario, arrendamientos y fondos de inversión (aumentan un 20,4 por ciento en conjunto).

Como resultado, el Impuesto sobre Sociedades se reduce en 2008 un 39,1 por ciento.

En cuanto al Impuesto sobre el Valor Añadido, la debilidad de la demanda interna se refleja en el descenso de la importación de terceros no energética (que se traslada al IVA Importación) y en el estancamiento de las ventas interiores. A ello se añade la incidencia de la consolidación fiscal y los aplazamientos, lo que explica el deterioro de los ingresos brutos por IVA de Grandes Empresas y Exportadores (disminuyen un 5,5 por ciento) y PYMES (disminuyen un 16 por ciento, comparativamente más afectadas al concentrar la mayor parte del sector de la construcción y promoción inmobiliaria, el más castigado por la actual coyuntura). Además, las devoluciones registran un ligero incremento, de forma que el IVA neto baja un 14 por ciento en 2008; es decir, 7.830 millones menos que en 2007.

La recaudación neta por IRPF desciende 1.273 millones en 2008 (un 1,8 por ciento), debido a los menores ingresos por cuota diferencial neta (por los efectos inducidos con la reforma, la caída de las ganancias patrimoniales y el mayor impacto de la deducción por maternidad) y por pagos fraccionados (por los menores resultados empresariales y la doble incidencia normativa de la retención del 1 por ciento sobre ventas de empresarios en módulos y la deducción de los 400 euros), compensados sólo en parte por los mayores ingresos en retenciones.

Finalmente, en los Impuestos Especiales (en adelante, IIEE) destaca la caída que registra el Impuesto Especial sobre Hidrocarburos (del 5,3 por ciento), en línea con el descenso del consumo de carburantes ligado a la menor demanda por el alto precio del petróleo durante la mayor parte del año y la disminución de las matriculaciones. En sentido contrario, el Impuesto Especial sobre las Labores del Tabaco crece un 3,8 por ciento debido sobre todo a la subida del precio medio de la cajetilla en 2008 (3,3 por ciento). En esta misma línea, el Impuesto Especial sobre la Electricidad eleva sus ingresos este año un 11,4 por ciento por la subida de la tarifa eléctrica y por el incremento del consumo.

El siguiente cuadro muestra el desglose de los ingresos netos entre el Estado y las Administraciones Territoriales (Comunidades Autónomas y Corporaciones Locales). La participación territorial en los tributos compartidos (IRPF, IVA e IIEE) asciende en 2008 a 59.370 millones, un 9,1 por ciento más que en 2007. La combinación del aumento en las participaciones con el descenso en los ingresos totales (-13,6 por ciento) explica que los ingresos del Estado evolucionen en 2008 a una tasa muy negativa (-22 por ciento).

## RECAUDACIÓN TRIBUTARIA LÍQUIDA TOTAL DESGLOSADA ENTRE ESTADO Y AA.TT.

CONCEPTOS	PRESUPUESTO 2008			RECAUDACIÓN ENERO-DICIEMBRE 2008			RECAUDACIÓN ENERO-DICIEMBRE 2007		
	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 (4)=(1)+(2)+(3)
<i>IRPF</i>	43.260	27.319	70.579	43.413	27.928	71.341	48.625	23.989	72.614
<i>I. sobre Sociedades</i>	44.420	0	44.420	27.301	0	27.301	44.823	0	44.823
<i>I. sobre la Renta de No Residentes</i>	2.001	0	2.001	2.262	0	2.262	2.427	0	2.427
<i>Resto del Capítulo I</i>	85	0	85	107	0	107	115	0	115
<b>Total Capítulo I</b>	<b>89.766</b>	<b>27.319</b>	<b>117.085</b>	<b>73.083</b>	<b>27.928</b>	<b>101.011</b>	<b>95.990</b>	<b>23.989</b>	<b>119.979</b>
<i>Impuesto sobre el Valor Añadido</i>	38.205	23.074	61.279	24.929	23.092	48.021	33.753	22.098	55.851
<i>Impuestos Especiales</i>	11.661	8.347	20.008	11.220	8.350	19.570	11.467	8.319	19.786
<i>Tráfico Exterior</i>	1.896	0	1.896	1.566	0	1.566	1.720	0	1.720
<i>Impuesto sobre Primas de Seguros</i>	1.577	0	1.577	1.502	0	1.502	1.491	0	1.491
<i>Resto del Capítulo II</i>	24	0	24	18	0	18	13	0	13
<b>Total Capítulo II</b>	<b>53.363</b>	<b>31.421</b>	<b>84.784</b>	<b>39.235</b>	<b>31.442</b>	<b>70.677</b>	<b>48.444</b>	<b>30.417</b>	<b>78.861</b>
<b>Total Capítulo III</b>	<b>1.666</b>	<b>0</b>	<b>1.666</b>	<b>1.765</b>	<b>0</b>	<b>1.765</b>	<b>1.836</b>	<b>0</b>	<b>1.836</b>
<b>TOTAL INGRESOS GESTIONADOS POR LA AGENCIA TRIBUTARIA</b>	<b>144.795</b>	<b>58.740</b>	<b>203.535</b>	<b>114.083</b>	<b>59.370</b>	<b>173.453</b>	<b>146.270</b>	<b>54.406</b>	<b>200.676</b>

Importes en millones de euros

## 2.2 ESPECIAL REFERENCIA A LA RECAUDACIÓN POR ACTUACIONES DE CONTROL

### Recaudación directa por actuaciones de control

La "Recaudación directa por actuaciones de control", mide 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 devoluciones efectuadas.

En términos acumulados, durante 2008 se han obtenido 6.518 millones de euros, lo que supone en total un incremento de un 9,5 por ciento sobre el año 2007, ejercicio en el que la recaudación directa por actuaciones de control fue de 5.954 millones de euros.

**En 2008 ha aumentado un 9,5% la recaudación directa por actuaciones de control.**

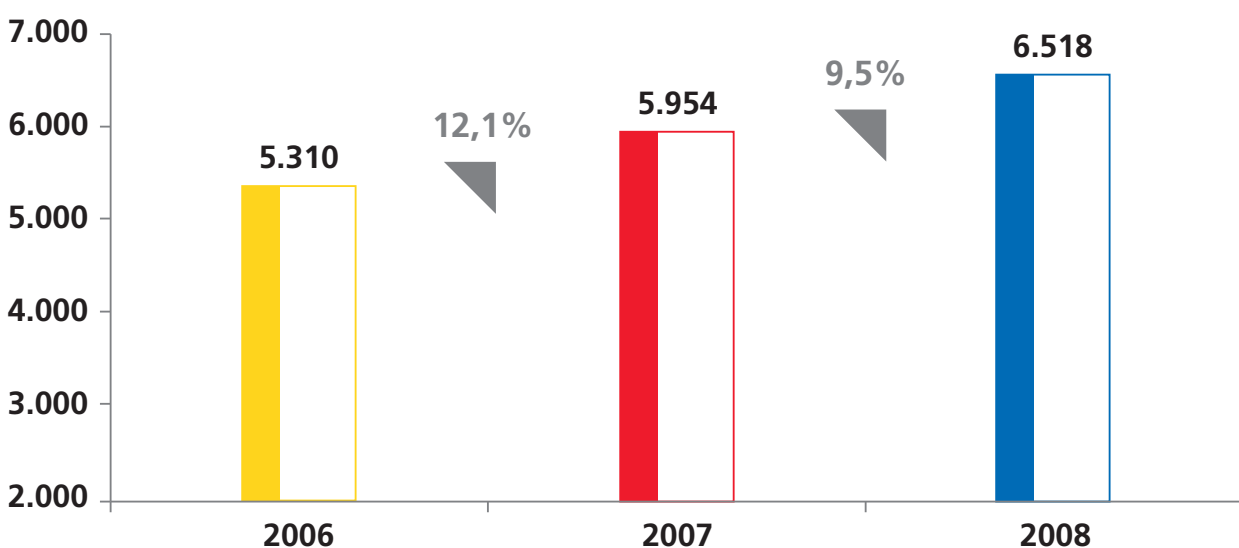
El importe total de la recaudación directa por actuaciones de control obtenido en 2008 se desglosa, a su vez, en:

- 4.825 millones de euros correspondientes a los ingresos derivados de las actuaciones de control de la Agencia Tributaria, que supone

sobre el realizado en 2007 (4.715 millones de euros) un aumento del 2,3%.

- 1.693 millones de euros correspondientes a las minoraciones de devoluciones, que supone, sobre el realizado en 2007 (1.239 millones de euros), un aumento del 36,6%.

### RECAUDACIÓN DIRECTA POR ACTUACIONES DE CONTROL\*



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

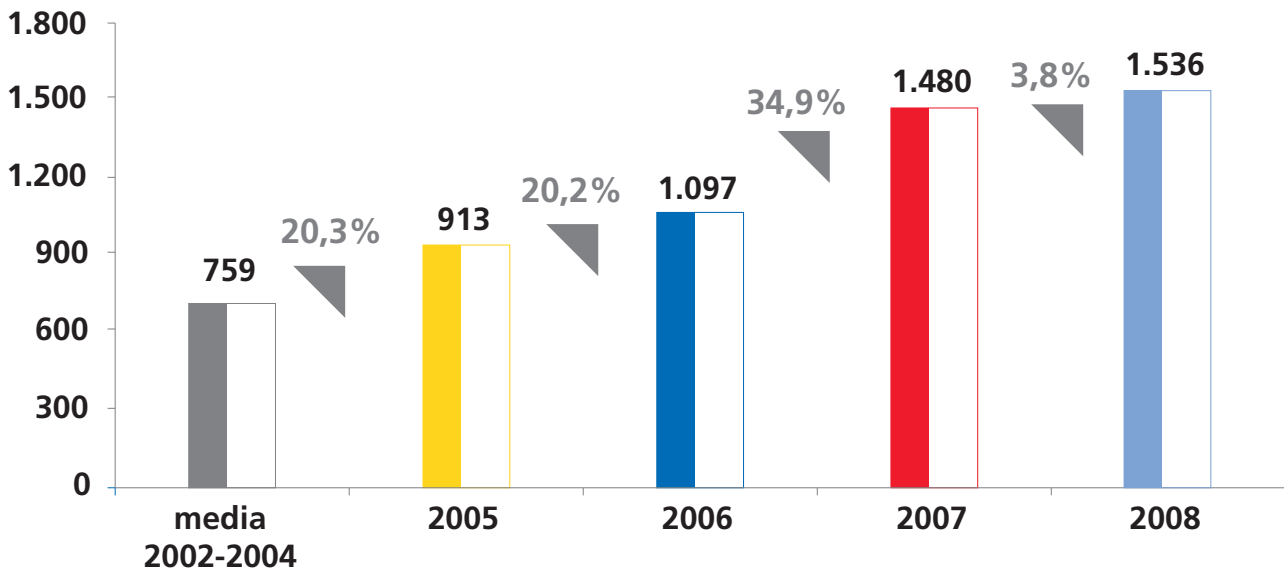


### Declaraciones extemporáneas

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

los ingresos derivados de las declaraciones presentadas fuera de plazo por los contribuyentes, tal y como se refleja en el siguiente gráfico:

### RECAUDACIÓN INDUCIDA\* (regularizaciones voluntarias por importe ingresado)



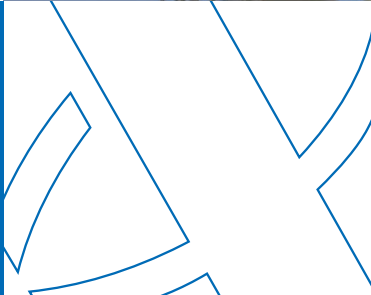
Importes en millones de euros

\* Ingresos procedentes de declaraciones presentadas fuera de plazo por los contribuyentes.

Se ha producido un incremento continuado del importe ingresado en las declaraciones extemporáneas desde la puesta en marcha del Plan

de Prevención del Fraude Fiscal. En concreto, en 2008 se ha producido un aumento del 3,8%.

**En los años en que se ha aplicado el Plan de Prevención del Fraude Fiscal (2005-2008) se ha incrementado el importe ingresado por declaraciones voluntarias extemporáneas en un 65,5% respecto al periodo anterior (2002-2004). En 2008 se han ingresado extemporáneamente 1.536 millones de euros.**



Principales actuaciones durante 2008:  
Plan de Prevención del Fraude

II



## 1.- CONTROL DEL CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO

Desde el año 2005, la puesta en marcha del Plan de Prevención del Fraude Fiscal de la Agencia Tributaria y su actualización en 2008 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.

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).

**La recaudación directa procedente de actuaciones para regularizar los incumplimientos tributarios durante 2008, que incluye los ingresos derivados de las actuaciones de control y el importe de la minoración de devoluciones, aumentó un 9,5 por ciento respecto a 2007. Además, el importe ingresado por declaraciones extemporáneas aumentó el 3,8 por ciento respecto a 2007, alcanzando los 1.536 millones de euros.**

## 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-2006 se reflejan en el siguiente cuadro:

	<b>Número liquidaciones</b>	<b>% Variación año anterior</b>	<b>Importe</b>	<b>% Variación año anterior</b>
<b>TOTAL</b>	<b>565.044</b>	<b>5,1</b>	<b>564,1</b>	<b>14,6</b>

*Importe en millones de euros*

Por otra parte, en 2008 se inició la campaña de control de IRPF 2007, que se extenderá durante 2009 y cuyos datos se ofrecerán en la Memoria de la Agencia Tributaria correspondientes al año 2009.

#### Impuesto sobre Sociedades

En 2008, las actuaciones de control extensivo realizadas en relación con el Impuesto sobre Sociedades, tanto referido a Grandes Contribuyentes como al resto de obligados tributarios, han alcanzado unos resultados liquidatorios de 337,512 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.

#### Impuesto sobre el Valor Añadido

En 2008, 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 1.317,507 millones de euros. Esta cifra incluye los resultados de las actuaciones de control que tienen como resultado la minoración de devoluciones y compensaciones de bases imponibles negativas.

#### ■ 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: control sobre contribuyentes acogidos al régimen de estimación objetiva en IRPF (tercer y cuarto trimestre de 2007 y primer y segundo trimestre de 2008); control de la presentación 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); y 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 2007 y primer y segundo trimestre de 2008).

#### ■ 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 que son revisadas de forma continuada a lo largo del año.

En 2008 el número de liquidaciones practicadas ha sido de 4.341, por un importe de 198,256 millones de euros.

#### ■ 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>	7.664	2,3
<i>Actas de Inspección</i>	34.407	43,3
<b>TOTALES</b>	<b>42.071</b>	<b>45,6</b>

*Importes en millones de euros*

### 1.1.b) Declaraciones de INTRASTAT

Durante el año 2008 las Oficinas Provinciales Intrastat han centrado su tarea en el control del cumplimiento de la obligación estadística Intrastat mediante la emisión de 36.700 requerimientos por incumplimientos en declaraciones de introducción y 22.977 requerimientos por incumplimientos en declaraciones de expedición por incumplimiento, habiéndose resuelto más del 62% en introducción y más del 60% en expedición.

Por otro lado, se han emitido 12.796 requerimientos por errores en las declaraciones y comunicaciones de comprobación de precios medios con el fin de corregirlos, agilizándose por parte de los operadores intracomunitarios la corrección de errores e incongruencias.

**El incremento de los requerimientos por incumplimiento de las obligaciones estadísticas -en expedición- ha sido de un 22,03%, pasando de 18.828 en 2007 a 22.977 realizados en 2008. Los requerimientos por errores formales y diferencias de precios han experimentado también un fuerte incremento de un 207,67%, pasando de 4.159 en 2007, a 12.796 en 2008.**

### 1.1.c) Intervención y gestión de Impuestos Especiales

Las actuaciones de gestión e intervención de Impuestos Especiales implican tanto controles previos como simultáneos al momento de realización del hecho imponible ya que en estos casos confluyen, 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 los ejercicios 2007 y 2008 se refleja en el siguiente cuadro:

#### ACTIVIDAD INTERVENTORA

	2007	2008	% Variación 08/07
<i>Diligencias</i>	10.318	10.606	2,79%
<i>Actas formuladas</i>	123	94	-23,58%
<i>Otras actuaciones</i>	142.663	165.639	16,10%
<b>TOTAL</b>	<b>153.104</b>	<b>176.339</b>	<b>15,17 %</b>

## 1.2 CONTROL SELECTIVO

En el año 2008 se ha mantenido 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 realizando funciones de auxilio a los Juzgados y Tribunales de Justicia y al Ministerio Fiscal para la investigación, enjuiciamiento y represión de delitos contra la Hacienda Pública.

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 calidad de las actuaciones inspectoras que se pone de manifiesto en un notable incremento de la deuda media liquidada por contribuyente inspeccionado en los últimos años.

Además, la Agencia Tributaria ha desarrollado en 2008 actuaciones para el esclarecimiento de riesgos relacionados con la utilización de estructuras opacas, normalmente de carácter

fiduciario, para la ocultación de riqueza, utilizándose en su desarrollo localizaciones en territorios al margen de los estándares internacionales de transparencia.

Junto a las actuaciones administrativas de investigación cuyos resultados se exponen en este capítulo, se ha prestado auxilio judicial en el marco de los procedimientos instruidos en la Audiencia Nacional y en Juzgados como los de Barcelona, Baleares y Marbella, relativos a centros "comercializadores" de dichas estructuras opacas.

Asimismo, en el año 2008 se han intensificado las actuaciones de colaboración con otras Administraciones para la lucha contra estos instrumentos de fraude.

El conocimiento acumulado en esta materia ha permitido prestar una especial atención a contribuyentes que han aparentado residir fiscalmente en el extranjero ocultando su patrimonio en España tras estructuras de naturaleza fiduciaria. A lo largo del 2008 se ha avanzado significativamente en los protocolos de trabajo para el esclarecimiento de dichos riesgos.

### 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.

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 2008, los siguientes:



	2007	2008
Nº contribuyentes inspeccionados	25.677	25.046
Nº actas instruidas	65.016	56.758
Deuda liquidada*	4.142,05	3.719,76

\*Importes en millones de euros

**Desde que se implantó el Plan de Prevención del Fraude (año 2005) hasta 2008 la deuda media liquidada por contribuyente inspeccionado pasa de 116.712,5 euros a 148.517,1 euros.**

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

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. Igualmente, como novedad, en el año 2008 se impulsaron definitivamente las actuaciones de investigación sobre entramados en los que se había detectado el uso de magnitudes muy relevantes de dinero en efectivo y, en especial, de billetes de alta denominación.

#### Sector inmobiliario

El control del sector inmobiliario se entiende en sentido amplio, incluyendo actividad de promo-

ción inmobiliaria, transmisiones patrimoniales de inmuebles, subcontratación y operaciones inmobiliarias de adquisición, tenencia y transmisión de inmuebles por no residentes, etc.

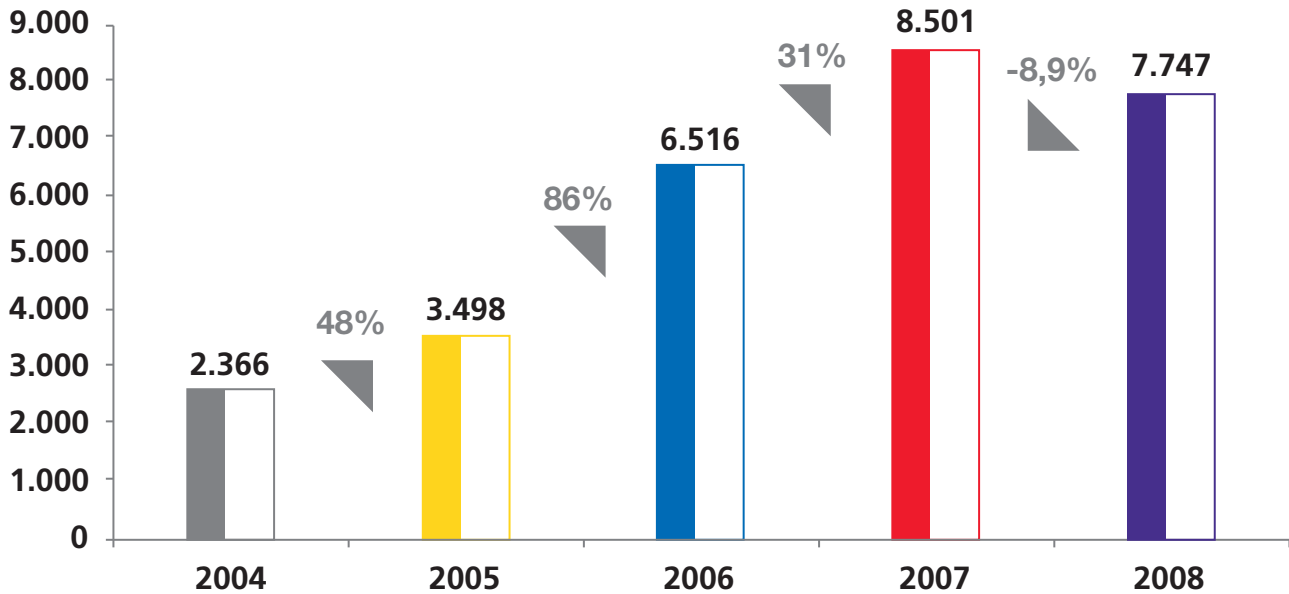
Con el objetivo principal de investigar los principales desarrollos urbanísticos, se han impulsado Unidades de Investigación en las distintas Dependencias de Inspección.

En 2008 los órganos inspectores realizaron 107.224 actuaciones en el sector inmobiliario, un 2,39 por ciento más que en el ejercicio anterior.

**Las actuaciones de comprobación e investigación en el sector inmobiliario han generado en 2008 una deuda liquidada que ascendió a 1.315,03 millones de euros, un 7,5% más que en 2007.**

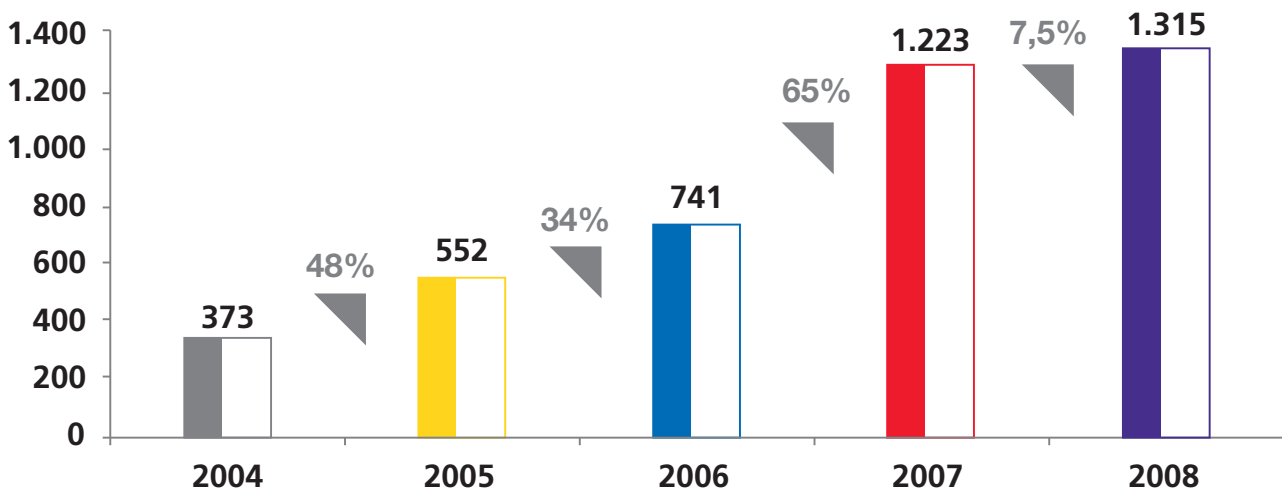


### Control sobre el sector inmobiliario NÚMERO DE CONTRIBUYENTES INSPECCIONADOS



Número de contribuyentes inspeccionados (fundamentalmente sociedades)

### Control sobre el sector inmobiliario DEUDA LIQUIDADADA



Deuda liquidada (millones de euros)

### Tramas de fraude en el IVA

Se incluyen en este apartado las actuaciones inspectoras encaminadas a combatir las tramas de fraude en el ámbito del IVA que grava las operaciones intracomunitarias.

El objetivo es la detección precoz del fraude, evitando así el gran daño que este tipo de fraude causa a las Haciendas comunitarias y la rápida desaparición de los infractores, una vez consumado el fraude.

Se han realizado en 2008, 30.106 actuaciones, lo que representa un aumento del 5,06 por ciento respecto a 2007.

### Control de acceso al ROI

Como ha quedado dicho anteriormente, en la lucha contra las tramas de fraude es funda-

mental la detección precoz del fraude. Para lograr esta detección precoz 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 incidido en los llamados nidos de sociedades y sociedades buzón.

En este sentido se han realizado 10.566 actuaciones preventivas (nominales) de control de acceso al ROI, lo que supone un número similar al del año anterior (11.044 actuaciones en 2007); otras actuaciones de la Inspección en relación con las tramas, tales como requerimientos de información, informes y elaboración de fichas han alcanzado el número de 1.782.

## NÚMERO DE OPERADORES DADOS DE ALTA EN EL ROI

### ENERO 2005

421.181

### ENERO 2009

278.426

### Otras actuaciones relevantes de la Inspección Tributaria

■ Investigación de operaciones en las que se ha detectado un uso relevante de billetes de alta denominación, al objeto de conocer el origen y destino de dichos fondos y la correcta tributación de las operaciones en las que hayan podido ser utilizados como medios de pago. El número de expedientes de análisis de movimientos de billetes finalizados en 2008 ascendió a 7.320. El número de autoliquidaciones extemporáneas pre-

sentadas que tuvieron su origen en actuaciones de análisis y control de billetes fue de 2.822, por un importe de 175,2 millones de euros.

■ Investigación de operaciones de ingeniería fiscal y de interposición de sociedades sin nivel relevante de actividad económica, con la finalidad de detectar formas de fraude basadas en la utilización de figuras negociales anómalas o en el uso abusivo de determinados beneficios fiscales. Durante 2008 se iniciaron 75 expedientes.

- Colaboración de funcionarios de investigación del Servicio de Vigilancia Aduanera y de otros órganos administrativos, para luchar contra las formas más graves y complejas de fraude (estructuras fiduciarias).

Por último, es preciso señalar que en 2008 se ha incidido en las actuaciones de detección y

regularización de emisores y receptores de facturas falsas, se han potenciado las actuaciones de control en materia de Fiscalidad Internacional y se han desarrollado nuevas líneas de control de profesionales y de los beneficios fiscales declarados por los obligados tributarios.

### 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.

Durante 2008 se han realizado 679 actuaciones en materia de delito fiscal, de las que 425

expedientes se refieren a tramas de defraudación en el IVA.

Las cuotas efectivas de los expedientes de delito fiscal (sin incluir delitos contables, concurrencia y otros ilícitos) ascienden a 500,28 millones de euros, de los cuales 219,21 millones corresponden a tramas de defraudación en el IVA.

Los resultados son los siguientes:

	2007	2008	% Decremento
Número de expedientes	726	679	-6,48%
Importe de cuota defraudada (1)	863,68	500,28	-42,08%

(1) Importes en millones de euros

### 1.3 VIGILANCIA ADUANERA

Las actuaciones realizadas por las Unidades de Vigilancia Aduanera tienen su objeto fundamental en la prevención y represión de los tráficó ilícitos 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 en la investigación de delitos de blanqueo de capitales, colaboración contra la investigación del fraude fiscal y la economía sumergida.

Las actuaciones que se desarrollan 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, ya sea a través de recintos aduaneros o por vía marítima, 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 actuaciones de prevención del fraude y protección de fronteras que incluyen: actuaciones en los recintos aduaneros, para la detección del contrabando y otros fraudes; actuaciones de vigilancia aeronaval y otras en el interior encaminadas a prevenir el contrabando y otras actividades fraudulentas o a evitar que las mismas resurjan allí donde han sido erradicadas; actuaciones en frontera para evitar la entrada en el interior del territorio de mercancías peligrosas y asegurar la integridad 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 2008 ha ascendido a 4.771,9 millones de euros mediante la presentación de 3.247 atestados.
  - En la lucha contra el contrabando de estupefacientes se han aprehendido 212,8 toneladas de hachís y 21,7 toneladas de cocaína.
  - En materia de actuaciones contra el contrabando de tabaco, se han aprehendido 11.107.749 cajetillas de tabaco y se han realizado diligencias de descubrimiento por un total de 7.780 cajetillas.
  - En blanqueo de capitales se han denunciado delitos en 2008 por valor de 299 millones de euros y se han desarrollado 4.724 actuaciones.
  - En el resto de delitos económicos, en 2008 ha habido denuncias por valor de 185 millones de euros, y se han desarrollado 4.946 actuaciones.
  - En lo que respecta a actuaciones en materia de delitos contra la propiedad intelectual e industrial se han intervenido 8.256.441 unidades (sin tener en cuenta los cigarrillos falsificados) con un valor de 864 millones de euros en 1.837 actuaciones de las que 1.325 acabaron en denuncias por presuntos 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 2008 TOTAL NACIONAL

<i>Entes emisores</i>	<i>Pendiente 01/01/2008</i>	<i>Cargadas durante 2008</i>	<i>Total a gestionar</i>	<i>Total gestión</i>	<i>Pendiente de gestión a 31/12/08</i>
<i>Deudas AEAT</i>	8.825,7	6.111,0	14.936,7	4.694,3	10.242,4
<i>Deudas otros entes</i>	1.529,2	1.514,4	3.043,6	1.377,9	1.665,7
<b>Total</b>	<b>10.354,9</b>	<b>7.625,4</b>	<b>17.980,3</b>	<b>6.072,2</b>	<b>11.908,1</b>

*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](http://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

	2007	2008	% Variación 2008/2007
<i>Cartas informativas</i>	40.541.810	49.077.114	21,1
<i>Manuales prácticos</i>	387.500	382.500	-1,3
<i>Publicaciones informativas</i>	18.697.400	17.048.000	-8,8

*Número de ejemplares enviados*

La demanda de información telefónica continúa su ritmo descendente, por el mayor uso de

Internet, tal y como se refleja en el siguiente cuadro:

## INFORMACIÓN TELEFÓNICA GENERAL

	2007	2008	% Variación 2008/2007
<i>Llamadas recibidas (1)</i>	5.778.127	5.512.585	-4,6
<i>Llamadas atendidas (2)</i>	5.270.618	5.013.807	-4,9
<i>Cobertura (2) / (1)</i>	91,2%	91%	-0,3
<i>Intentos (1) / (2)</i>	1,1	1,1	0,3

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

([www.agenciatributaria.es](http://www.agenciatributaria.es)). Su utilización se recoge en el siguiente cuadro:

## PROGRAMA "INFORMA"

	2007	2008	% Variación 2008/2007
<i>Consultas a través de la aplicación corporativa</i>	4.818.902	5.087.171	1,05

## 2.2 SERVICIOS DE AYUDA AL CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO DE LAS OBLIGACIONES FISCALES

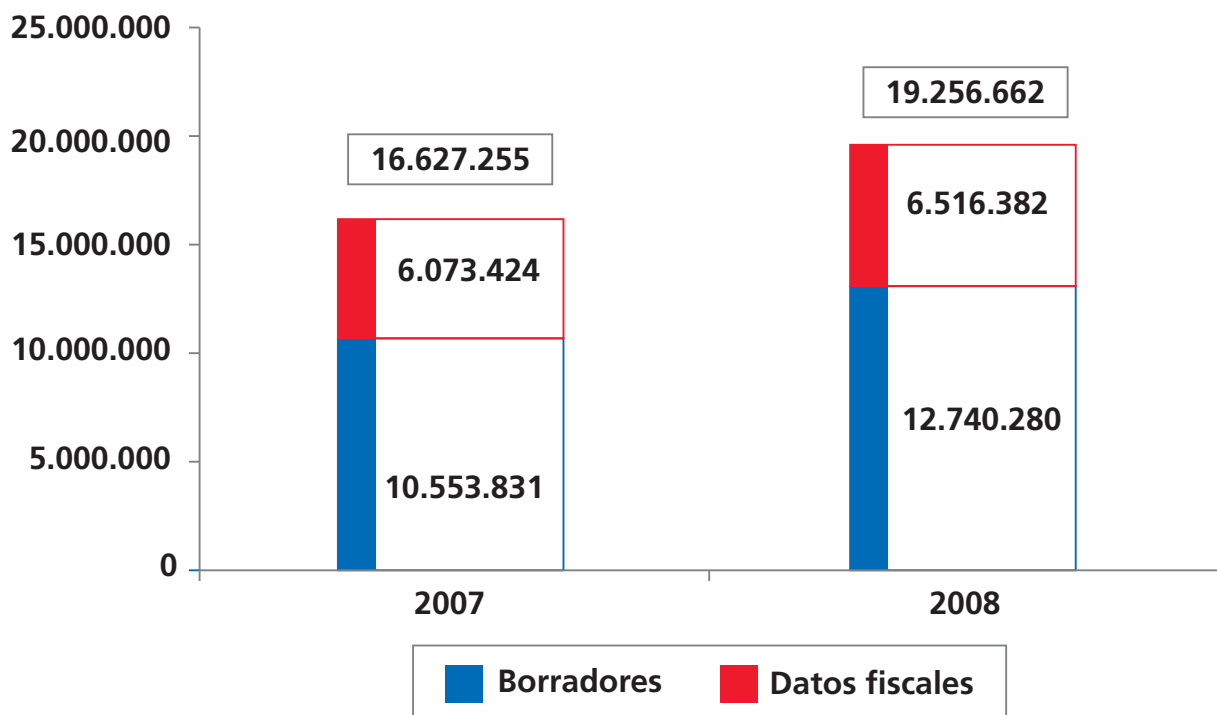
### 2.2.a) Envío del borrador de declaración del IRPF. Envío de los datos fiscales relevantes para la declaración del IRPF

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 Tributaria facilita también al contribuyente los datos fiscales para confeccionar la declaración de la Renta y envía, en aquellos casos en que procede, 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.

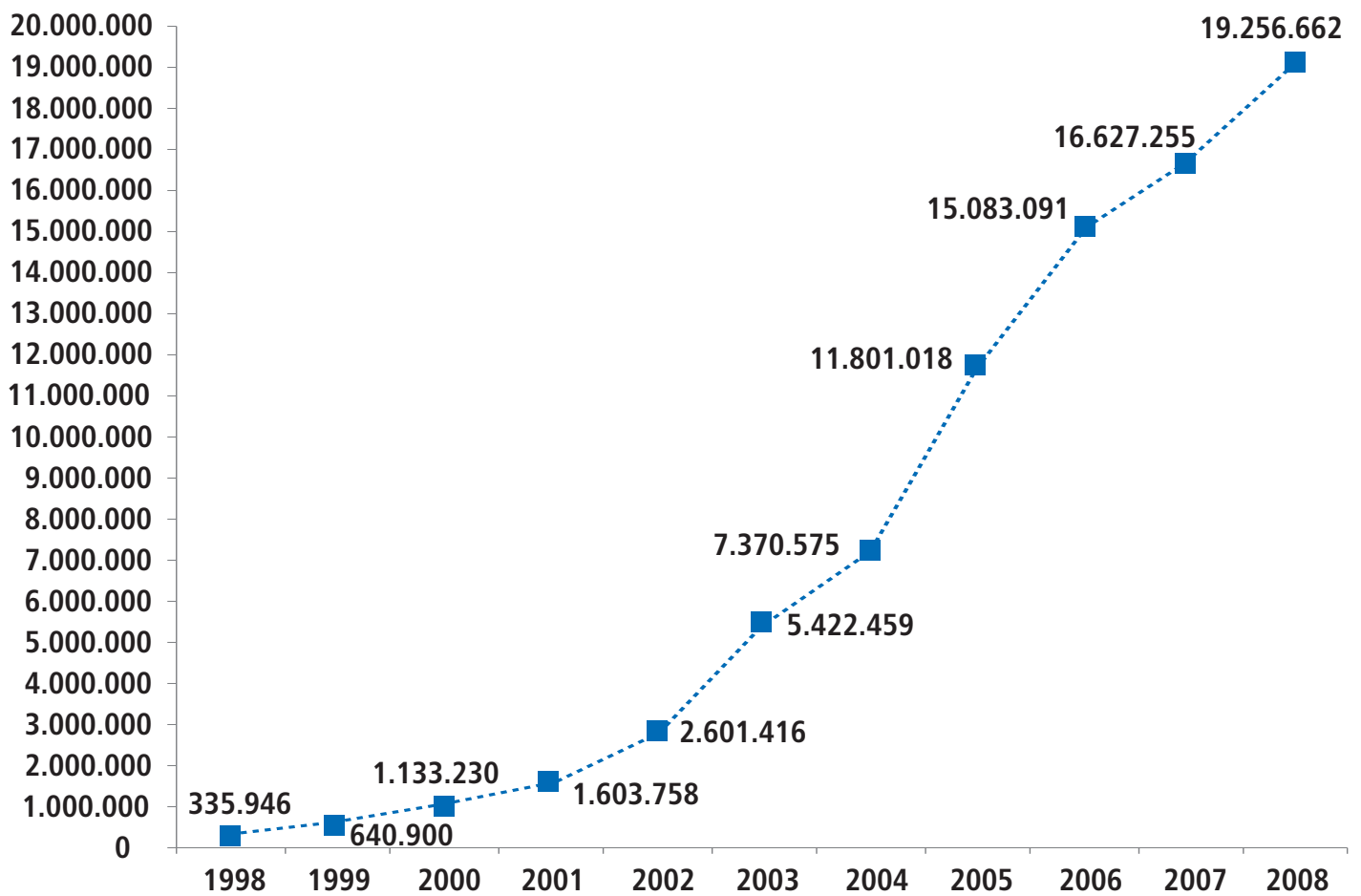
**En 2008 el número de borradores o datos fiscales enviados a los contribuyentes para facilitarles su declaración del IRPF ha sido de 19.256.662.**

Los datos del año 2008 ponen de manifiesto una consolidación definitiva de ambos servicios, como se refleja 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

En la actualidad, existen programas informáticos de ayuda para la confección de las principales declaraciones.

Con estos programas se genera la mayor parte de las declaraciones recibidas, tanto en papel con código PDF (Portable 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

<b>DECLARACIÓN</b>	<b>Año 2008</b>
<i>Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (IRPF) *</i>	<b>98,8%</b>
<i>Impuesto sobre el Valor Añadido</i>	<b>89,7%</b>
<i>Impuesto sobre Sociedades</i>	<b>99,3%</b>

\* Incluye todos los programas de ayuda y el borrador

### 2.2.c) Servicio de cita previa para la 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 2008 se han concertado para todos los programas de ayuda y requerimientos

3.476.339 citas previas, cifra que supone un leve descenso lógico por el crecimiento en el número de borradores enviados respecto a años anteriores, que evitan 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 Tributaria 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 2008:

## CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT)

	Año 2007*	Año 2008*	% Variación 2008/2007
Gestión del borrador de declaración (1)	1.585.182	1.945.735	22,7
Gestión de la deducción por maternidad	316.988	281.179	-11,3
Gestión del cobro único por nacimiento o adopción CUNA	31.645	172.339	444,6
Cambio de domicilio	201.667	226.609	12,4
Recaudación (2)	136.418	131.717	-3,4
Llamadas recibidas de Información de no residentes	14.726	14.438	-2,0
Transferencias de la VRU (Información sobre devoluciones, petición de certificados...)	71.489	115.657	61,8
Llamadas Salientes	221.400	196.340	-11,3

\*Número de llamadas atendidas.

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

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

Los servicios demandados a la Unidad de Reconocimiento de Voz (URV) son los siguientes:

## UNIDADES DE RECONOCIMIENTO DE VOZ (VRU) - 901 12 12 24

UNIDADES DE RECONOCIMIENTO DE VOZ	2007	2008	% Variación 2008/2007
Solicitud de etiquetas identificativas	82.600	70.658	-14,5
Información automática sobre devoluciones de Renta / IVA / Sociedades	1.017.755	1.538.511	51,2
Solicitud de borrador / datos fiscales	1.180.507	2.067.953	75,2
Petición de certificados de renta	107.900	134.947	25,1
Solicitud de cita previa	900.760	1.386.119	53,9
<b>TOTAL</b>	<b>3.289.522</b>	<b>5.198.188</b>	<b>58</b>

## Los resultados obtenidos muestran la consolidación de este servicio y el mayor uso que de él se efectúa

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

ción 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 fomenta que los contribuyentes presenten sus declaraciones a través de la Oficina Virtual de la Agencia Tributaria en

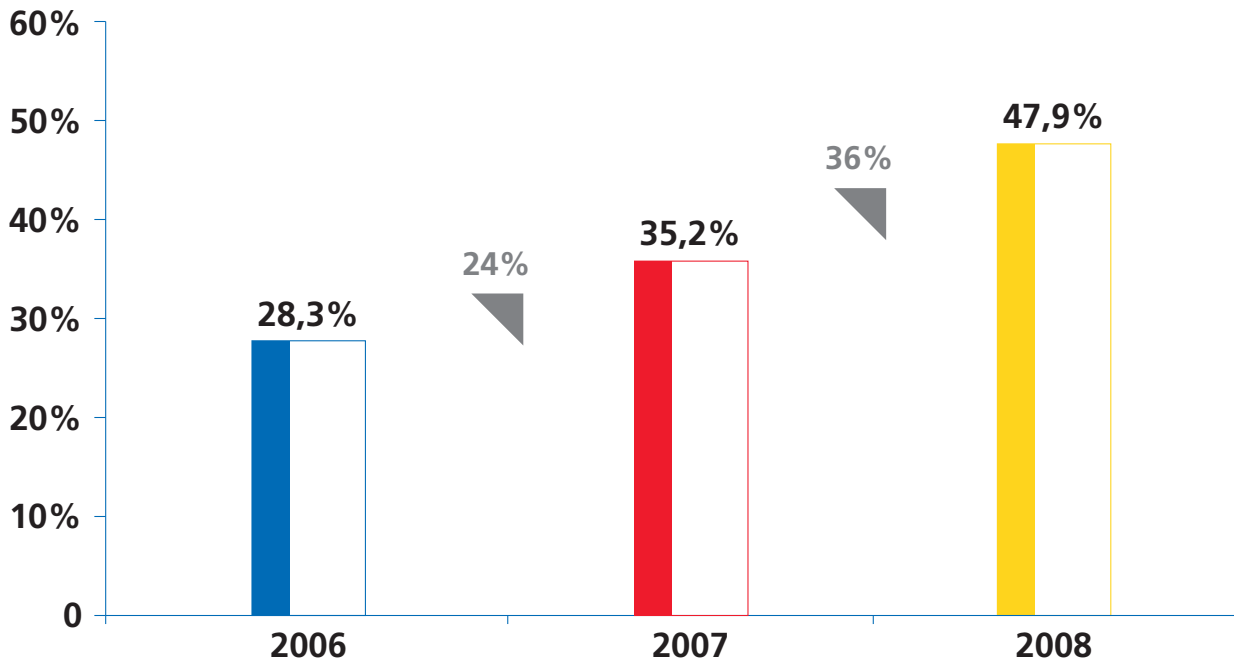
Internet ([www.agenciatributaria.es](http://www.agenciatributaria.es)) utilizando un certificado de firma electrónica reconocido por la Agencia Tributaria.

## En 2008, se han presentado por vía telemática el 47,9% 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 Tributaria para que presente en su nombre las declaraciones de los diferentes impuestos. La Agencia Tributaria tiene suscritos un total de 3.857 Convenios o Protocolos de Adhesión autorizando a los colaboradores sociales a presentar declaraciones en representación de terceros. En 2008 se han suscrito, en concreto, 73 Convenios y 27 Protocolos de Adhesión.

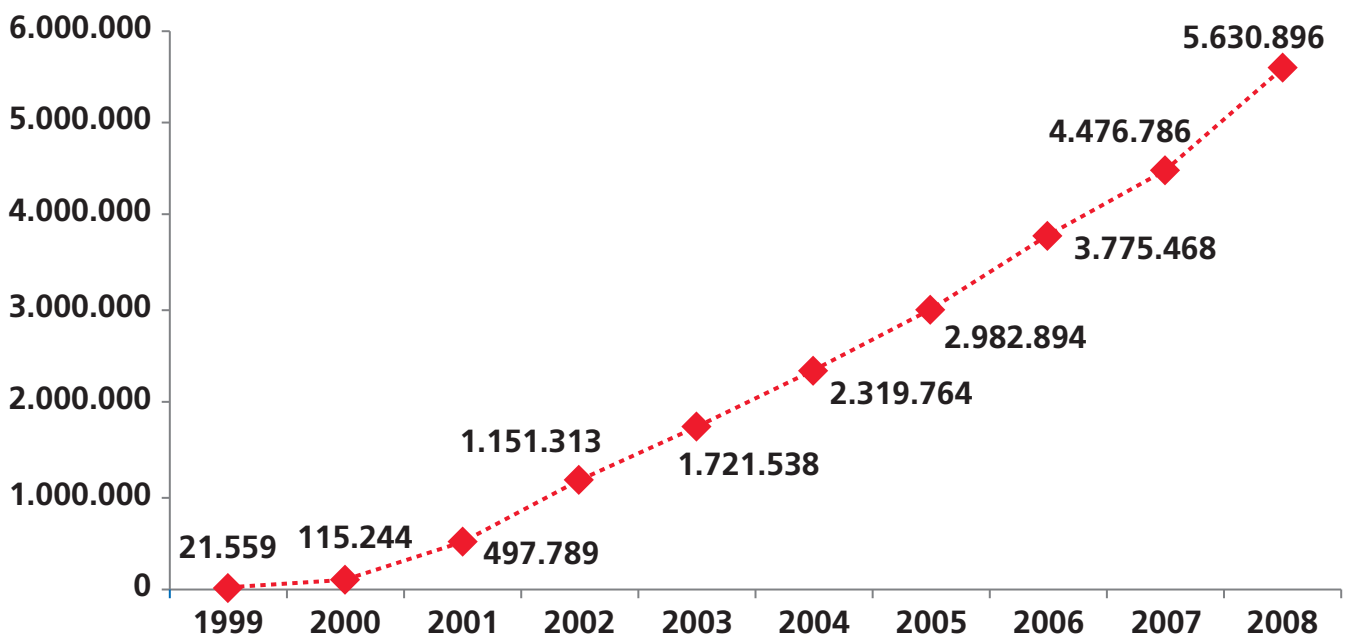
Fruto del impulso dado por la Agencia Tributaria al servicio de presentación de declaraciones por Internet y a su política de alianzas para el fomento de la Sociedad de la Información, en 2008 ha continuado el incremento de las declaraciones presentadas telemáticamente, tal como se aprecia en los dos 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.

**En 2008 un total de 491.557 familias han recibido el pago único anticipado de 2.500 euros por nacimiento o adopción de hijo, lo que supone un importe total de 1.228,9 millones de euros.**

### 2.2.g) Agilización del despacho aduanero

Una de las principales características del trabajo en una aduana moderna es hacer compatible la agilidad en el despacho con el control y la seguridad; una aduana será eficaz en la medida en que pueda ofrecer un servicio con ambas características: ágil y seguro.

Esta es la línea de trabajo que se ha marcado la Agencia Tributaria a través del trabajo desarrollado por las aduanas en el momento del despacho. La presentación informática de las declaraciones aduaneras posibilita que el tráfico comercial no sufra retrasos o demoras debidos a los horarios de atención al público. El sistema está diseñado para funcionar 24 horas al día los 365 días del año.

De esta manera, paulatinamente, se han ido produciendo fuertes disminuciones en el tiempo medio de despacho aduanero, esto es, el tiempo de demora en la circulación de mercancías como consecuencia de la intervención de la aduana.

Sin embargo, este año, como consecuencia del esfuerzo de control realizado por la Agencia Tributaria en el ámbito aduanero, se ha incrementado el número de declaraciones controladas, incluso mediante la realización de análisis de laboratorio, como consecuencia de la asunción de nuevos retos o de nuevas obligaciones, en materia de seguridad y protección a los consumidores, por parte de las aduanas de la Unión Europea, de las que España forma parte activa.

Por ello, el tiempo medio de despacho de las declaraciones de importación ha aumentado ligeramente respecto a 2007, situándose en 63 minutos.

Pese a lo anterior, sigue siendo una línea estratégica para la Agencia Tributaria, la reducción de los controles documentales, para verificar exclusivamente la existencia de certificados o autorizaciones emitidos por organismos de inspección en frontera, distintos de la propia

aduana, que han sido sustituidos por comunicaciones informáticas entre administraciones.

En consecuencia, es a través de la potenciación de este tipo de procedimientos coordinados

con lo que se podrá, en el futuro, continuar disminuyendo los tiempos de despacho sin menoscabo de las actuaciones de control.

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

	<i>Año 2008</i>
<b><i>Declaraciones importación</i></b>	<b>4.168.889</b>
<i>EDI</i>	4.145.053
<i>Papel</i>	23.836
<b><i>Declaraciones exportación</i></b>	<b>4.362.131</b>
<i>EDI</i>	4.332.526
<i>Papel</i>	29.605
<b><i>Documentos tránsito entrada (nº cabeceras)</i></b>	<b>411.628</b>
<i>EDI</i>	409.490
<i>Papel</i>	2.138
<b><i>Documentos tránsito salida (nº cabeceras)</i></b>	<b>421.300</b>
<i>EDI</i>	419.886
<i>Papel</i>	1.414
<b><i>Declaraciones de vinculación a depósito aduanero</i></b>	<b>214.377</b>
<i>EDI</i>	213.918
<i>Papel</i>	459

### 2.2.h) Facilidades para el pago de deudas

La Agencia Tributaria realiza el cobro de las deudas a través de entidades de crédito autorizadas (entidades colaboradoras en la gestión recaudatoria).

A 31 de diciembre de 2008, la Agencia Tributaria tenía autorizadas para actuar como colaboradoras en la gestión recaudatoria a 184 entidades.

#### 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 ha alcanzado 227.425 millones de euros, lo que pone de manifiesto, un año más, la importancia de este canal de ingreso.

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

	2007	2008	Variación 2008/2007	Porcentaje sobre el total recaudación
<b>BANCA PRIVADA</b>	159.643	147.906	-7,35%	65,03%
<b>CAJAS DE AHORRO</b>	83.963	73.627	-12,31%	32,37%
<b>COOP. CAJAS RURALES</b>	6.450	5.892	-8,65%	2,60%
<b>TOTAL</b>	<b>250.056</b>	<b>227.425</b>	<b>-9,06%</b>	<b>100%</b>

Importes en millones de euros

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

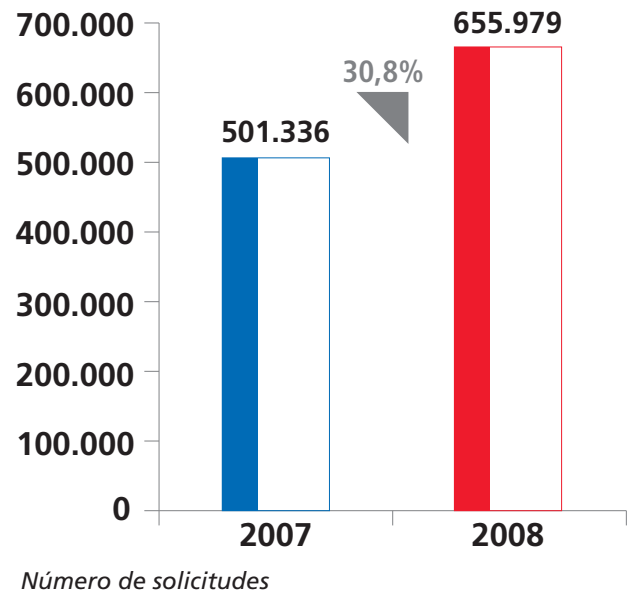
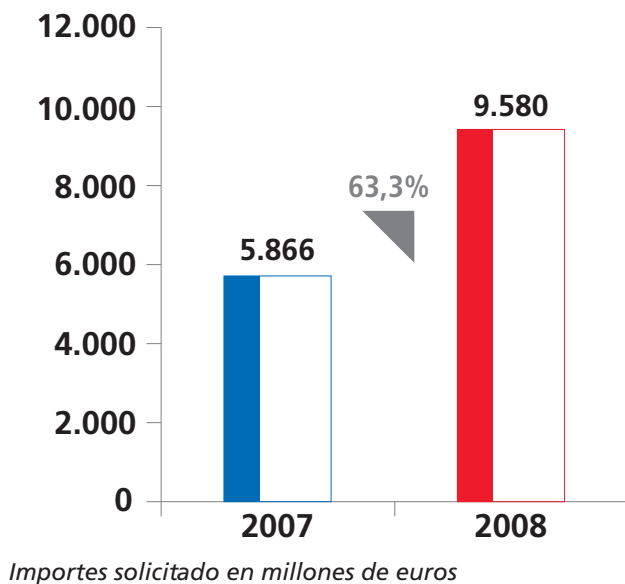
Los aplazamientos y fraccionamientos de pago constituyen una forma eficaz de facilitar el cumplimiento de las obligaciones. Esta posibili-

dad afecta tanto a las deudas en período voluntario como a las que se encuentran en período ejecutivo.

En el último ejercicio, se ha producido un incremento significativo de un 63,3 por ciento en el importe de los aplazamientos solicitados,

pasando de 5.866 millones de euros en el año 2007 a 9.580 millones de euros en el 2008.

## APLAZAMIENTOS SOLICITADOS 2007 Y 2008





### 2.2.i) Acuerdos Previos de Valoración

Los contribuyentes, con anterioridad a la declaración o autoliquidación correspondiente, pueden en determinados supuestos, solicitar a la Agencia Tributaria la valoración -a efectos fiscales- de rentas, productos, bienes, gastos y demás elementos determinantes de la deuda tributaria.

Esta valoración previa tiene carácter vinculante.

A lo largo del ejercicio 2008 se han resuelto 12 acuerdos previos de operaciones vinculadas, de los cuales 9 fueron estimados y en 3 casos se produjo el desistimiento por parte de los solicitantes.

A 31 de diciembre de 2007 había 22 solicitudes pendientes de resolución, a las que se unieron 29 nuevas solicitudes presentadas a lo largo del ejercicio 2008. Al finalizar el año 2008 son 36 las solicitudes pendientes de resolución en las que se sigue trabajando.

Además, en el transcurso de 2008 se recibieron 9 nuevas solicitudes de acuerdos previos de I+D, a las que hay que sumar las 2 que permanecían pendientes de resolver a la finalización de 2007; han sido 7 las solicitudes de acuerdos previos resueltas en 2008 (5 estimados, uno desestimado y en otro, se produjo el desistimiento por parte del solicitante).

Al final del ejercicio son 4 las solicitudes de acuerdo sin resolver.

Asimismo se registraron 27 nuevas solicitudes de criterios de imputación temporal distinto al devengo, que se unían a las 15 pendientes de 2007; en el ejercicio se resolvieron 31 solicitudes de acuerdos previos con los siguientes resultados:

- 21 estimados,
- 9 desestimados y un desistimiento.

Al finalizar el ejercicio son 10 las solicitudes pendientes de resolver.

Por último, se han finalizado en 2008 un total de 369 expedientes en los diferentes programas relativos a informes emitidos por los órganos de Inspección a propuesta del contribuyente, de los cuales 269 corresponden a las Dependencias Regionales y 100 a la Delegación Central de Grandes Contribuyentes.





## La Agencia Tributaria y la sociedad



## 1.- OPINIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos son los destinatarios de los servicios que presta 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 2008, un 81,2% de los encuestados declaró estar satisfecho o muy satisfecho con el trato y atención recibida en las oficinas de la Agencia Tributaria.**

A continuación se muestra la evolución desde el año 2003 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

	2003	2004	2005	2006	2007	2008
<i>Muy satisfecho / Satisfecho</i>	85,5	82,8	82,5	84,8	83,5	81,2
<i>Regular</i>	6,9	9,2	8,4	6,7	8,5	9,2
<i>Insatisfecho / Muy insatisfecho</i>	7,3	8,0	8,6	8,1	8,0	9,4
<i>Ns / Nc</i>	0,3	0,0	0,5	0,3	0,0	0,2

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.

Como 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, el 50 por ciento de los encuestados consideran que los servicios ofrecidos siguen mejorando, mientras que tan sólo el 4,8 por ciento opinan que han empeorado.

### EVOLUCIÓN DE LA OPINIÓN SOBRE EL TRATO Y LA ATENCIÓN

	2003	2004	2005	2006	2007	2008
<i>Ha mejorado</i>	56,4	51,1	54,8	51,3	49,3	50,2
<i>Sigue igual</i>	33,3	33,7	31,6	37,2	40,1	36,0
<i>Ha empeorado</i>	1,5	3,3	1,9	2,0	2,4	4,8
<i>Ns</i>	8,4	10,9	10,5	9,2	7,8	8,8
<i>Nc</i>	0,4	1,0	1,2	0,3	0,3	0,2

El 66,3 por ciento de los encuestados manifestó que el servicio de información y asistencia de la Agencia Tributaria es bueno.

### OPINIÓN QUE MERECE EL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE

	2003	2004	2005	2006	2007	2008
<i>Bueno</i>	73,0	69,3	69,3	70,1	67,2	66,3
<i>Regular</i>	19,6	24,1	22,8	24,2	25,2	25,1
<i>Malo</i>	6,1	5,0	6,0	5,0	6,8	8,0
<i>Ns / Nc</i>	1,3	1,6	1,9	0,6	0,9	0,6

## 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 el estudio demoscópico anual conocido como "Barómetro Fiscal". El avance de los datos disponibles más recientes muestran la evolución de las opiniones hasta 2008.

El estudio se realiza partiendo de una muestra de mil quinientos ciudadanos, distribuidos en cinco segmentos (empresarios, agricultores, profesionales, asalariados e inactivos) y selec-

cionados 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 74 por ciento, y su grado de utilización se sitúa en un 47 por ciento, aumentando este año la valoración –ya tradicionalmente alta– de los servicios de la Agencia Tributaria.

**En 2008 un 78 por ciento de los ciudadanos valora positivamente los servicios que presta la Agencia Tributaria.**

Se muestran a continuación los datos disponibles desde 2003 relacionados con los servicios prestados por la Agencia Tributaria.

### CONOCIMIENTO Y UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA

%	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Conocimiento	61	65	65	67	61	74
Utilización	31	35	35	37	33	47

## OPINIÓN RELATIVA A LOS SERVICIOS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA

	2003	2004	2005	2006	2007	2008
<i>Positiva (%)</i>	82	82	82	85	87	78
<i>Negativa (%)</i>	18	16	18	15	12	21
<i>Valoración media escala 1-4</i>	2,9	2,9	3,0	2,9	3,0	2,9

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

<i>Valoración media escala 1-7</i>	2003	2004	2005	2006	2007	2008
<i>Imparcialidad</i>	4,7	4,6	4,6	4,7	4,9	4,7
<i>Preparación técnica</i>	4,9	5,0	5,0	4,9	5,0	4,9
<i>Trato correcto</i>	4,8	4,7	4,7	4,7	5,0	4,8
<i>Preocupación por los problemas del contribuyente</i>	3,7	3,7	3,9	3,7	4,2	4,0

En este último cuadro se aprecia que en 2008 se mantiene una opinión muy positiva sobre los

estándares de calidad que ofrecen los funcionarios en la prestación de los servicios.

**En 2008 los ciudadanos mantienen una valoración muy positiva de los funcionarios de la Agencia Tributaria**

### 1.3 ENCUESTA SOBRE PRESENTACIÓN TELEMÁTICA DE LA CAMPAÑA DE RENTA 2007

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

2007, desarrollada durante el año 2008, 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

	<i>Renta 2007 %</i>
<i>Satisfecho o Muy satisfecho</i>	<i>51,52</i>
<i>Poco o Nada satisfecho</i>	<i>19,07</i>
<i>Ns / Nc</i>	<i>29,41</i>

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 72,98 por ciento.

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



## 2.- QUEJAS Y SUGERENCIAS

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

El Consejo para la Defensa del Contribuyente, órgano asesor de la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos, vela por la efectividad de los derechos de los obligados tributarios, atendiendo las quejas que se producen por la aplicación del sistema tributario que realizan los órganos del Estado y efectúa las sugerencias y propuestas pertinentes en la forma que reglamentariamente se determinen. 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 2008, se han presentado ante el Consejo para la Defensa del Contribuyente 9.210 quejas y sugerencias, en el ámbito de la Agencia Tributaria.

### QUEJAS Y SUGERENCIAS (COMPARATIVA 2007 - 2008)

DESGLOSE POR MATERIAS	TOTAL 2007		TOTAL 2008		Variación % 2007-2008
	SUMA	% S/Total	SUMA	% S/Total	
Información y atención	5.202	55,73	5.227	56,75	0,48
Tiempo de tramitación y ejecución de resoluciones	1.164	12,47	1.145	12,43	-1,63
Aplicación de normas	276	2,96	101	1,09	-63,41
Procedimiento de gestión	1.510	16,18	1.503	16,32	-0,46
Procedimiento de inspección	44	0,47	40	0,44	-9,09
Procedimiento de recaudación	380	4,07	511	5,55	34,47
Otras materias	758	8,12	683	7,42	-9,90
<b>TOTAL</b>	<b>9.334</b>	<b>100</b>	<b>9.210</b>	<b>100</b>	<b>-1,33</b>

### 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 facilitarles el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

A continuación se refleja el grado de cumplimiento, en 2008, de los principales compromisos asumidos por la Agencia en su carta de servicios:

Servicio / compromiso	Grado de cumplimiento AÑO 2008
Cita previa concertada para la elaboración de la declaración de IRPF	3.200.639 citas
Suscriptores al servicio de "novedades tributarias por correo electrónico"	Suscriptores acumulados: 63.884 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 Agencia Tributaria 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 039, 322, 353 (IVA) y 037
Nuevos tipos de certificados tributarios que pueden solicitarse y obtenerse por Internet	Certificado de la condición de Sujeto Pasivo de IVA Certificado de Exención del Impuesto de Sociedades
Obtención de las devoluciones tributarias en un plazo medio de 30 días	Devolución IRPF: 28 días Devolución IVA exportadores: 37 días
Acuerdos con Administraciones Públicas para evitar a los ciudadanos la solicitud de certificados	Número de Acuerdos: 257 Número de Certificados enviados: 9.961.910
Subastas en Internet de bienes embargados	Número de enajenaciones: 1.747

### 3.2 PROGRAMA DE EDUCACIÓN CÍVICO-TRIBUTARIA

El Programa de Educación Cívico-Tributaria de la Agencia Tributaria ha seguido durante el curso 2007/2008 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.

A las actuaciones tradicionalmente desarrolladas en el Programa -Jornadas de Puertas Abiertas y Visitas a los Centros Escolares-, durante 2008 se han seguido abordando

también, por los equipos voluntarios de formadores y personal colaborador en todas las Delegaciones, nuevas tareas como la impartición 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 sus futuras conductas 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>CURSO 2007 / 2008</i>	851	855	47.580
<b><i>TOTAL 2002 A 2008</i></b>	<b>3.312</b>	<b>2.279</b>	<b>166.859</b>

### 3.3 SEGURIDAD EN LAS ADUANAS

La normativa aduanera europea pretende que junto con las tradicionales actuaciones aduaneras encaminadas a la consecución de un objetivo fiscal, las Aduanas ejerzan un papel más activo en la protección de los consumidores y ciudadanos y en materias de seguridad de la cadena de suministros internacional.

De esta manera, la aduana española, 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 gran esfuerzo para 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, la Aduana aplica un riguroso sistema de análisis de riesgos, con una nueva orientación no fiscal,

y ha extendido las alianzas con los operadores, para generalizar las cadenas logísticas seguras, esto es, circulación de mercancías a través de canales seguros, puesto que todos los participantes en dicha circulación podrán garantizar la seguridad de la misma.

Esta nueva exigencia de controles en materia de seguridad, no ha de suponer un abandono de las exigencias de facilitación, pues las herra-

mientas de análisis de riesgos, y la aparición de los operadores económicos autorizados, determinarán que los recursos de la aduana se concentren en el control de las operaciones comerciales menos seguras.

En concreto, en 2008 se han realizado los siguientes controles documentales y con reconocimiento físico de la mercancía:

#### MOTIVO DEL CONTROL

	<i>Documental</i>	<i>Física</i>
<i>Bienes culturales</i>	710	60
<i>Material de defensa y doble uso</i>	668	49
<i>Homologaciones</i>	4.854	1.077
<i>Prohibiciones y embargos</i>	13.338	4.919
<i>Precusores de drogas</i>	311.522	31.231
<i>Medidas sanitarias / Calidad industrial</i>	247.520	18.917

### 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 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 documentos, pero por otro lado, adicionalmente, 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 2008 se han intervenido 605 animales vivos pertenecientes a especies protegidas, fundamentalmente reptiles y aves.**

### 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 2008 se han realizado varias obras de

mejora de la accesibilidad de los edificios e instalaciones de la Agencia Tributaria. En concreto, se han realizado actuaciones de mejora general de la accesibilidad en 6 edificios; 6 obras para la adecuación del acceso principal; 6 obras de adecuación de ascensores; 9 de aseos y se han instalado 6 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 2008 han continuado los trabajos planificados para lograr a 31 de diciembre de 2009 el nivel AA de accesibilidad.



Anexo Estadístico

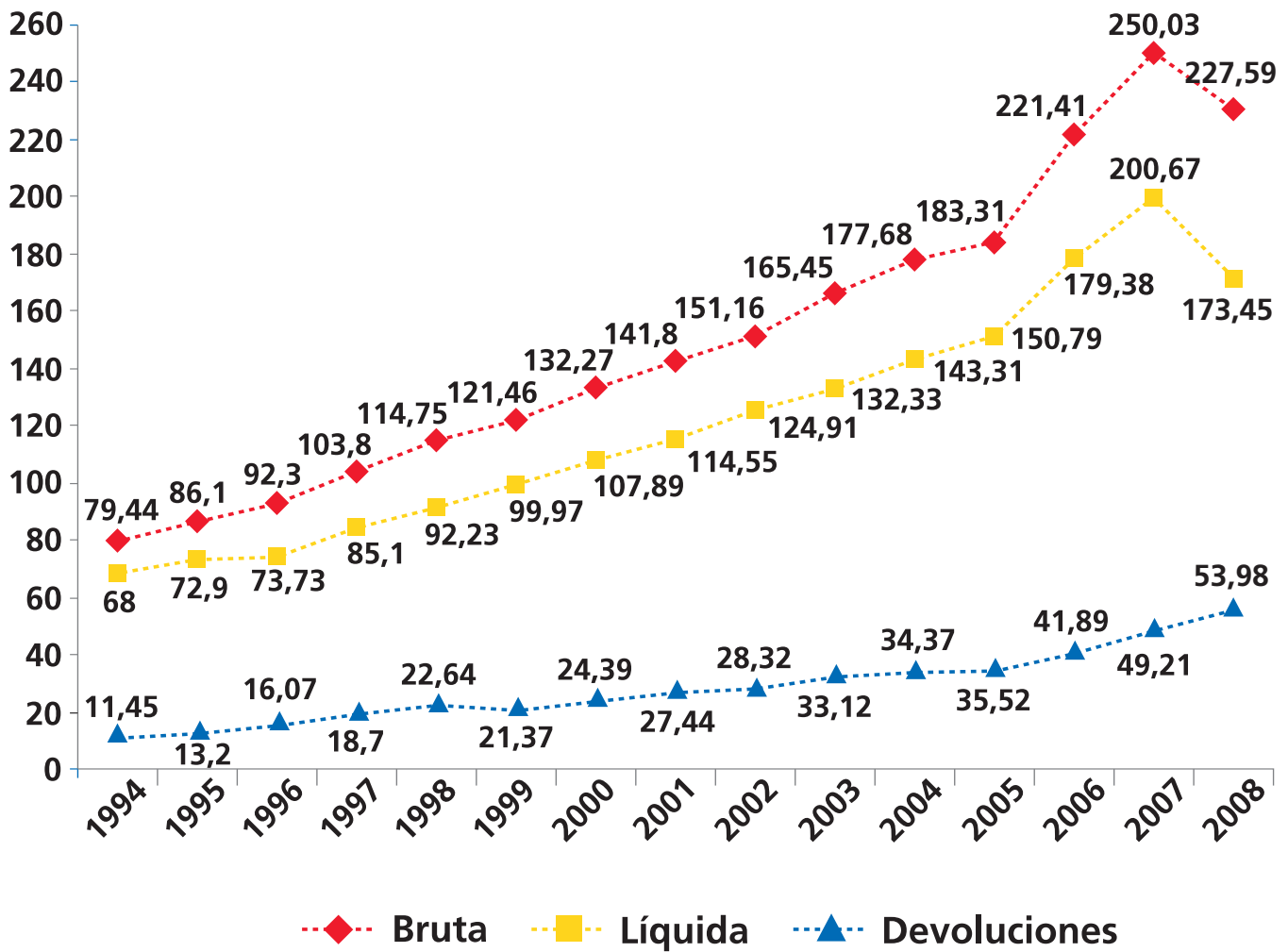
IV



Así mejoramos todos

## 1.- RECAUDACIÓN

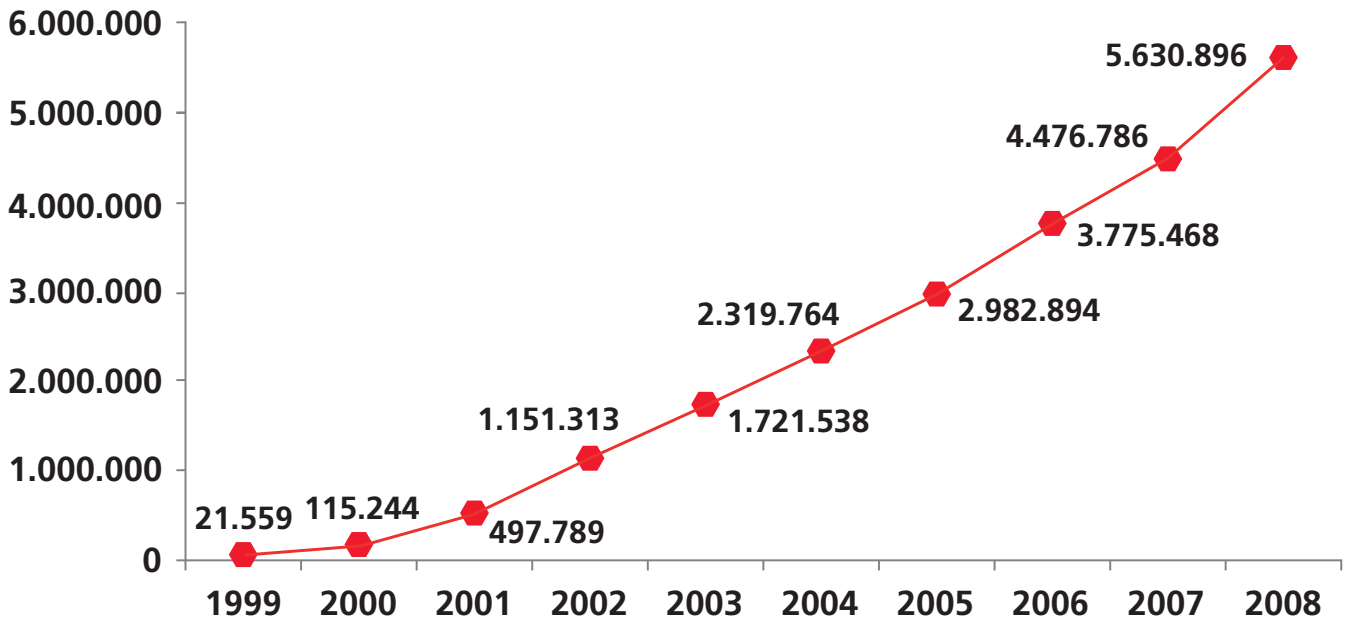
## RECAUDACIÓN TRIBUTARIA GESTIONADA POR LA AGENCIA TRIBUTARIA



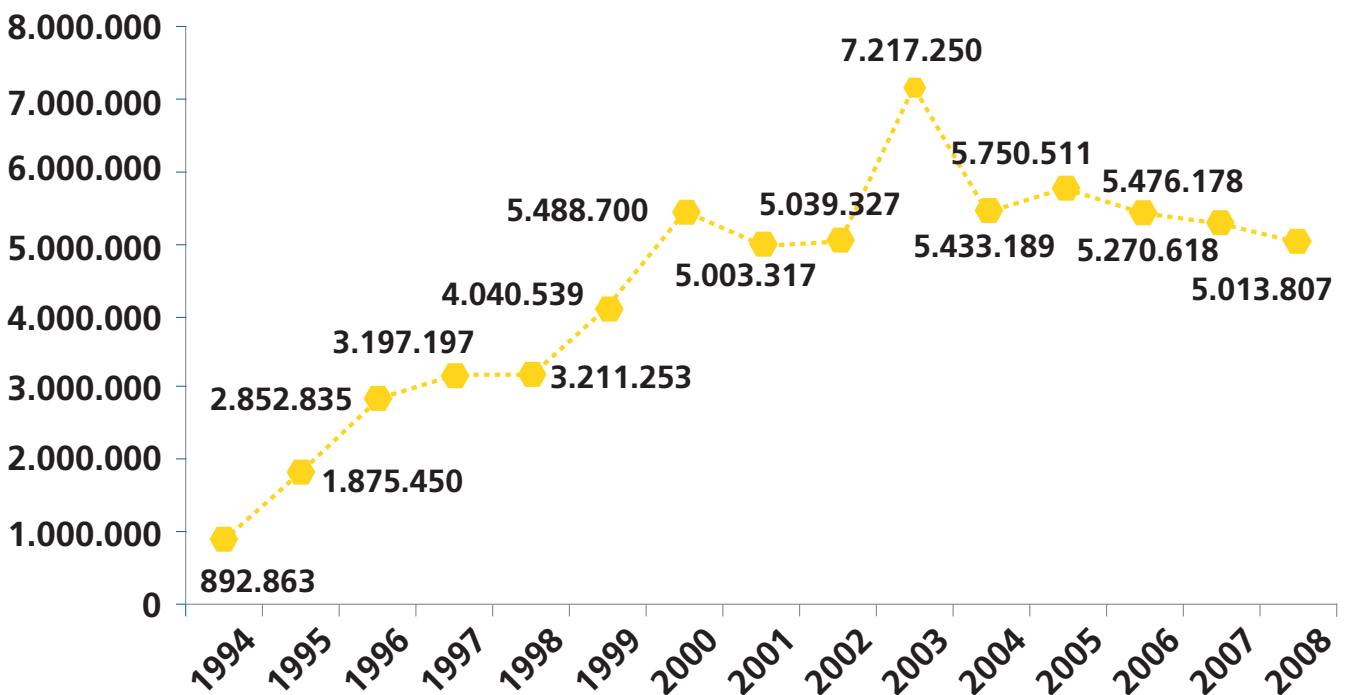
Importes en miles de millones de euros

## 2.- INFORMACIÓN Y ASISTENCIA

## DECLARACIONES IRPF POR INTERNET

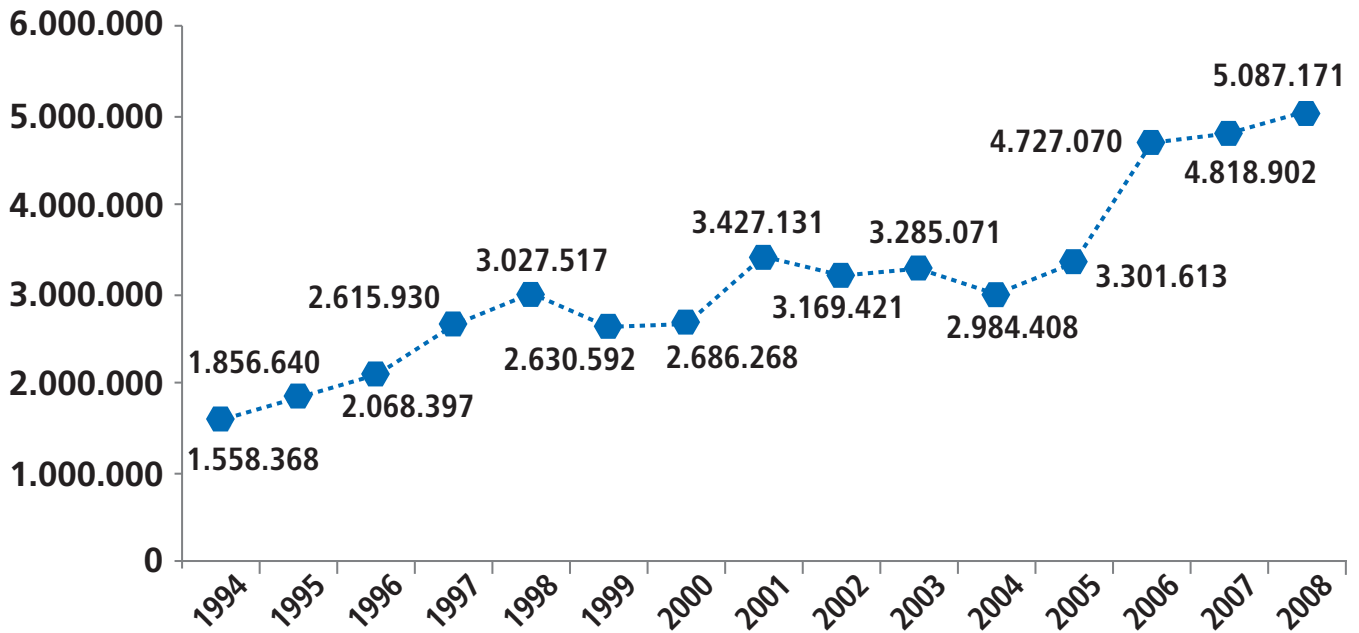
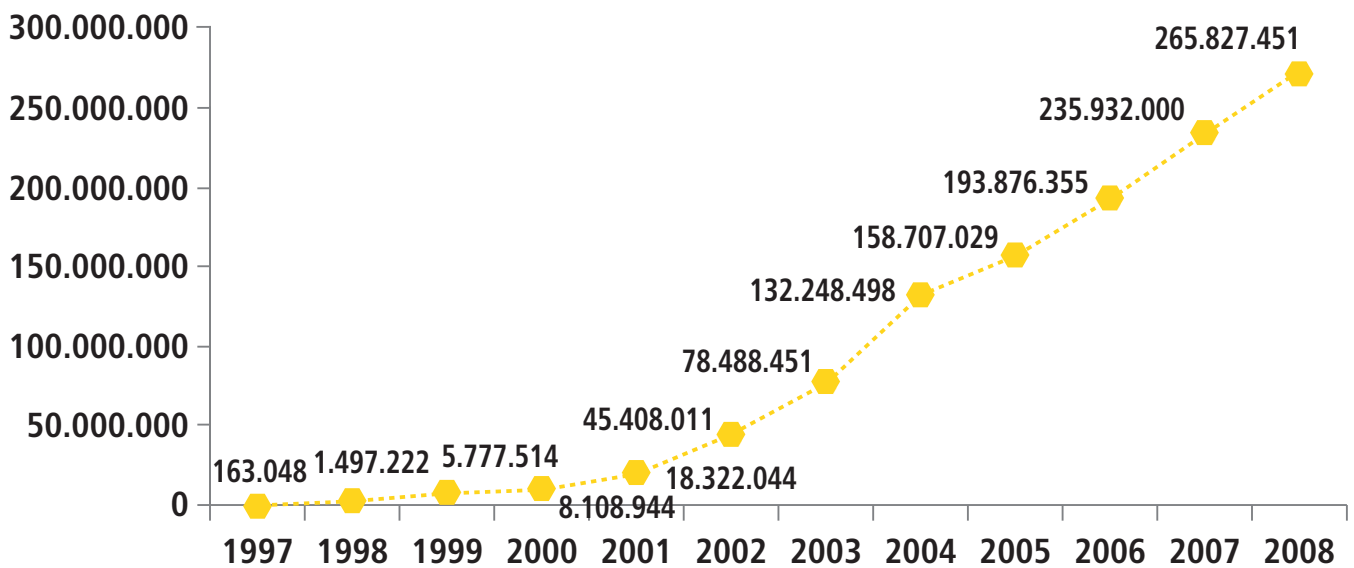


## LLAMADAS ATENDIDAS POR EL TELÉFONO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA BÁSICA

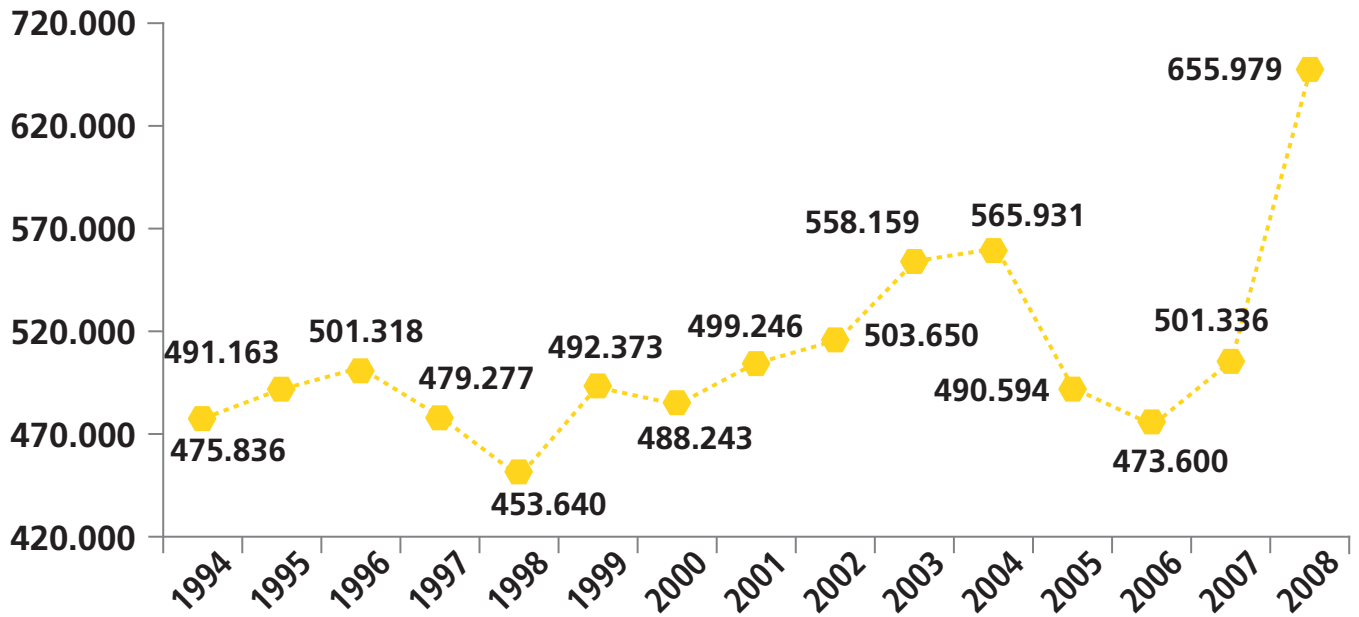




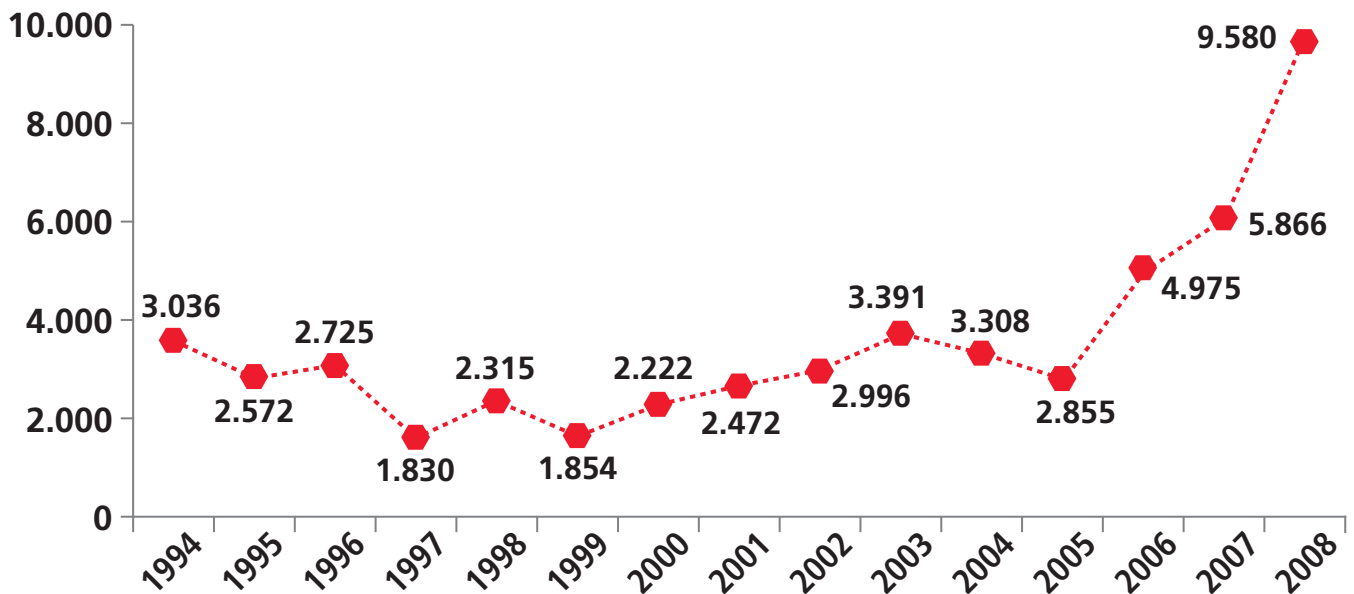
## ACCESOS AL PROGRAMA INFORMA

VISITAS A LA PÁGINA WEB [www.agenciatributaria.es](http://www.agenciatributaria.es)

### NÚMERO DE APLAZAMIENTOS SOLICITADOS

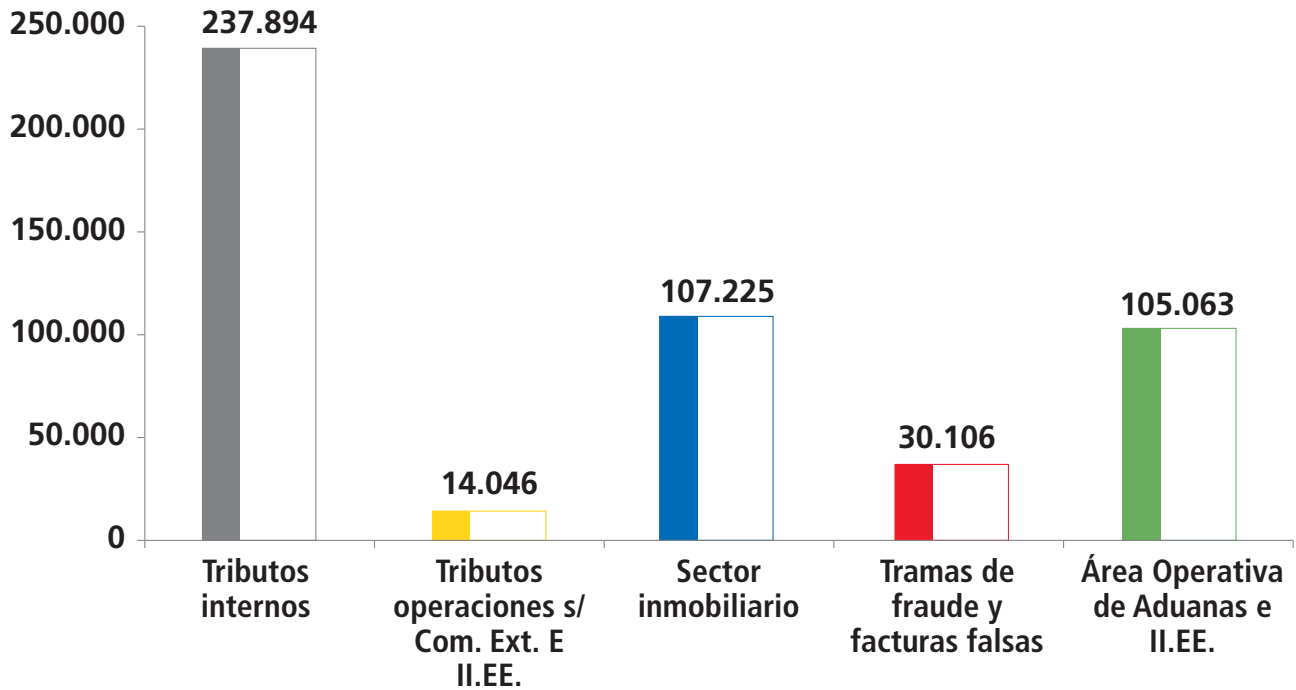


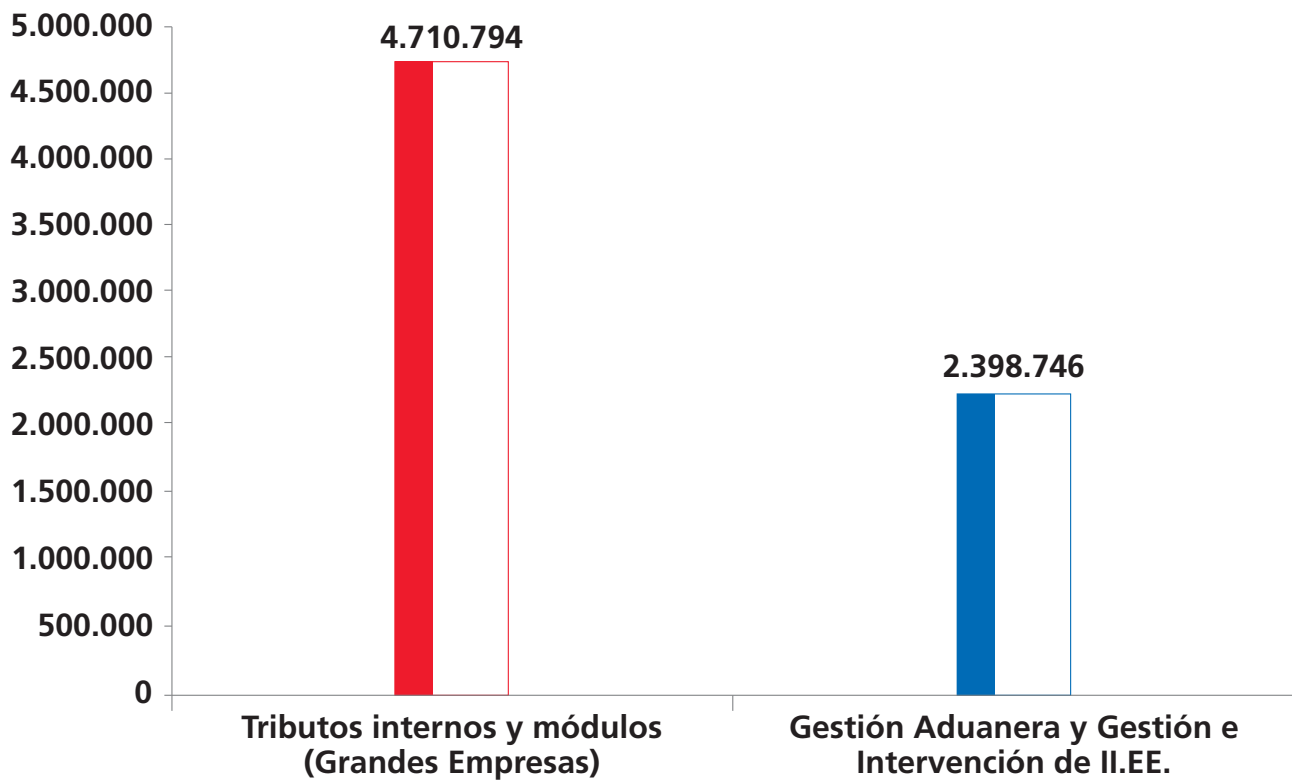
### IMPORTE DE APLAZAMIENTOS SOLICITADOS



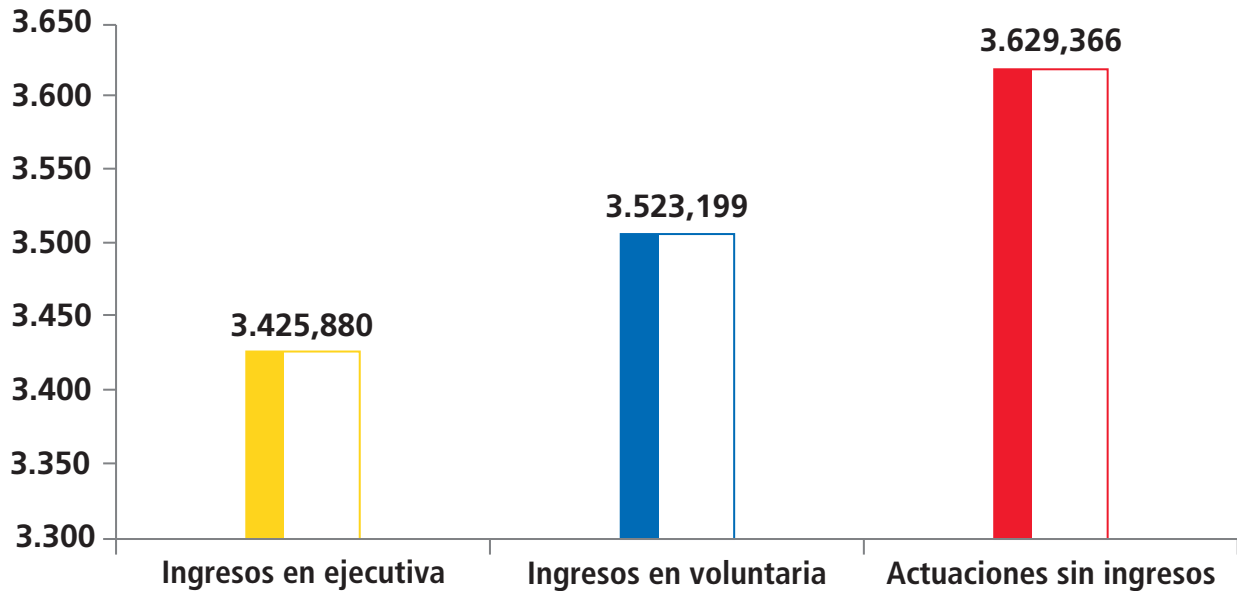
Importes en millones de euros

## 3.- CONTROL TRIBUTARIO Y ADUANERO

**NÚMERO DE ACTUACIONES HOMOGÉNEAS.  
CONTROL SELECTIVO E INVESTIGACIÓN 2008**

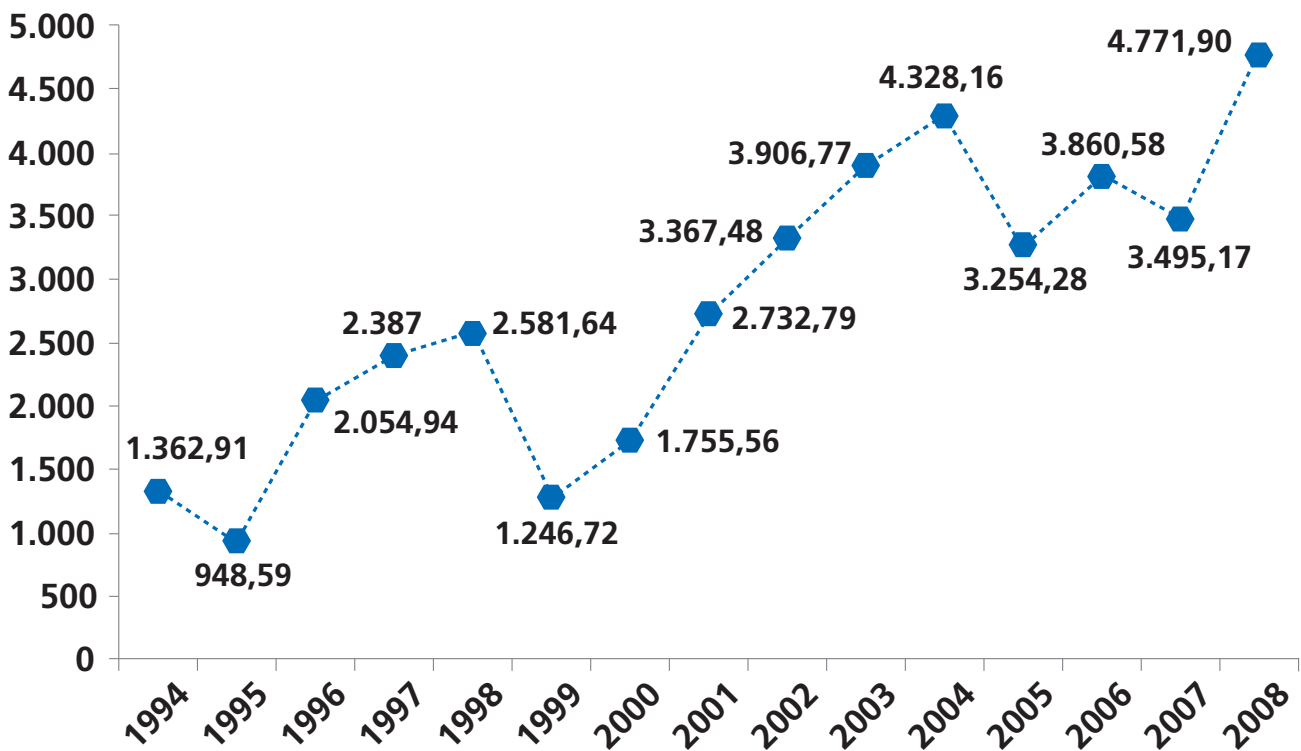
**ACTUACIONES HOMOGÉNEAS. CONTROL EXTENSIVO 2008**

## GESTIÓN RECAUDATORIA DE DEUDA 2008



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).

**3.875 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

**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).

**11 sectores**



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

## CONVENIOS DE COLABORACIÓN SOCIAL

	Hasta 2008	2008	TOTAL
<i>Protocolos de Adhesión al Convenio con la FEMP sobre intercambio de información</i>	1.512	257	1.769
<i>Convenios de Presentación Telemática</i>	887	73	960
<i>Protocolos de Adhesión</i>	2.870	27	2.897
<i>Total</i>	3.757	100	3.857

### OTROS CONVENIOS 2008

- Convenio con la Dirección General de Tráfico del Ministerio del Interior
- Convenio con el Colegio de Registradores de la Propiedad y Mercantiles de España
- Convenio con las Universidades de Cantabria, Alicante, Burgos, Zaragoza, Huelva y Jaime I de Castellón

## 5.- PLAN DE OBJETIVOS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA PARA EL AÑO 2008

## PLAN DE OBJETIVOS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA PARA EL AÑO 2008

<b>OBJETIVO</b>	<b>Referencia</b>	<b>Realizado</b>	<b>% cumplimiento</b>
<b>I. RESULTADOS</b>			
<b>1. Recaudación bruta</b>	255.763	227.589	88,98
<b>2. Recaudación líquida</b>	203.535	173.453	85,22
<b>3. Efecto recaudatorio directo</b>	5.764,238	6.517,946	113,08
3.1. Ingresos actuaciones de control de la Agencia	4.645,697	4.825,134	103,86
3.2. Minoración de devoluciones	1.118,541	1.692,812	151,34
<b>II. ACTUACIONES</b>			
<b>II.1. ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE</b>			
4.1. Tiempo medio tramitación recursos y reclamaciones (días)	35	31	112,90
4.2. Presentación de declaraciones por vía electrónica, informática y telemática	35,92	47,89	133,32
<b>II.2. ACTUACIONES DE LUCHA CONTRA EL FRAUDE</b>			
<b>ACTUACIONES CONTROL SELECTIVO E INVESTIGACIÓN (1)</b>			
5. Act. inspectoras sobre tributos internos	211.564	237.894	112,45
6. Actuaciones de Inspección de Aduanas e II.EE.	11.690	14.046	120,16
7. Act. inspectoras sobre sector inmobiliario	92.379	107.225	116,07
8. Act. sobre tramas de fraude y facturas falsas	26.741	30.106	112,58
9. Actuaciones de vigilancia aduanera y fiscal	91.903	105.063	114,32
<b>ACTUACIONES DE CONTROL EXTENSIVO (1)</b>			
10. Act. control extensivo tributos internos y módulos	3.780.509	4.710.794	124,61
11. Act. control extensivo sobre grandes empresas	119.660	151.334	126,47
12. Act. control gestión aduanera, gestión e intervención de II.EE.	2.155.368	2.398.746	111,29
<b>ACTUACIONES DE GESTIÓN RECAUDATORIA</b>			
13. Gestión recaudatoria de deuda	9.387,812	10.578,445	112,68

**NOTA:** Importes en millones de Euros.

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



6.- RECURSOS

TOTAL RECURSOS HUMANOS

Total personas a 31-12-2007  
**27.165**

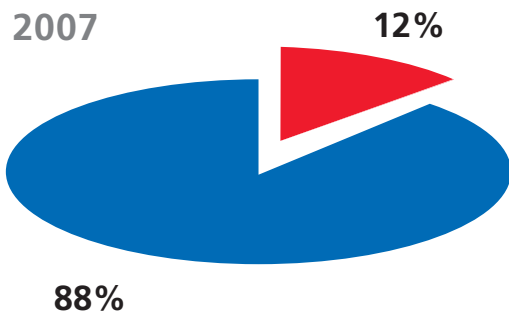
2,9%



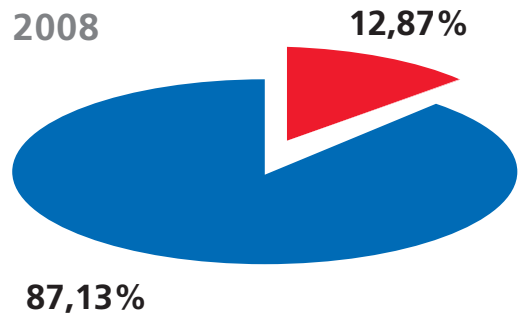
Total personas a 31-12-2008  
**27.951**

Distribución Servicios Centrales – Servicios Territoriales

2007

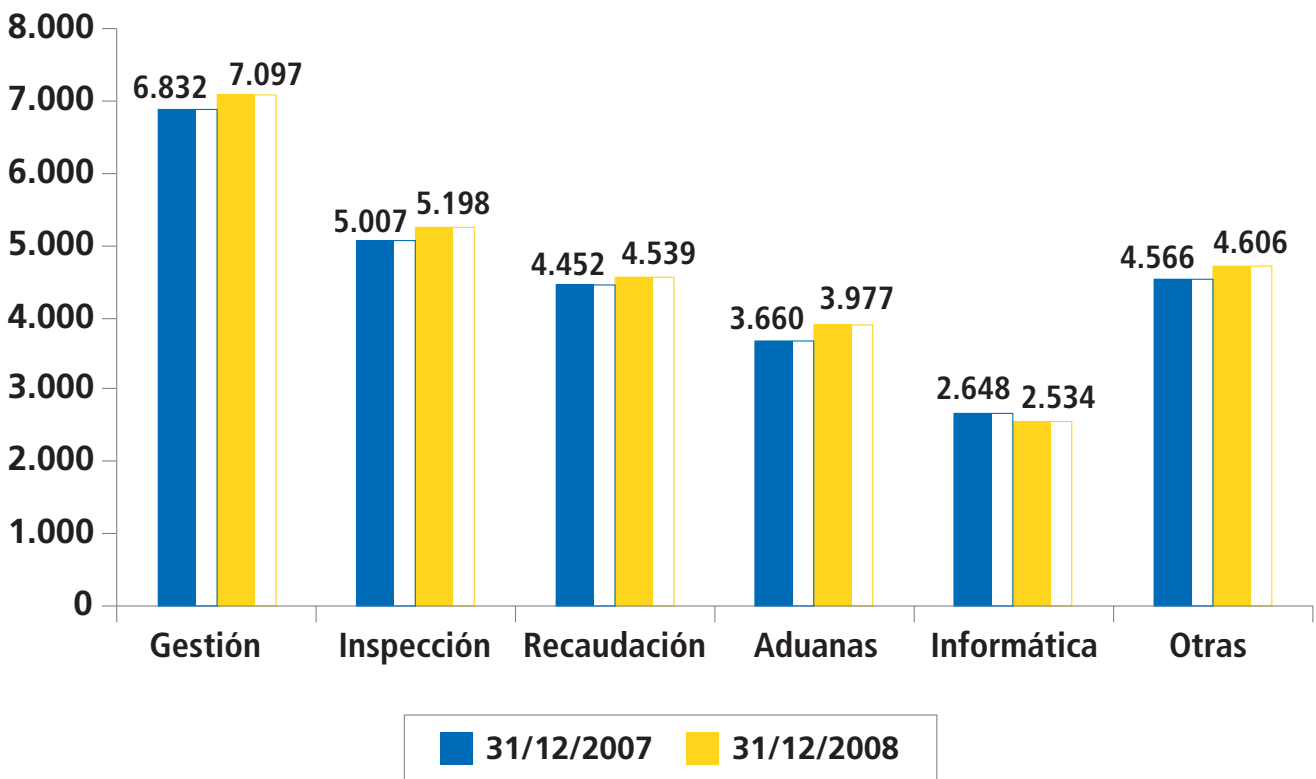


2008

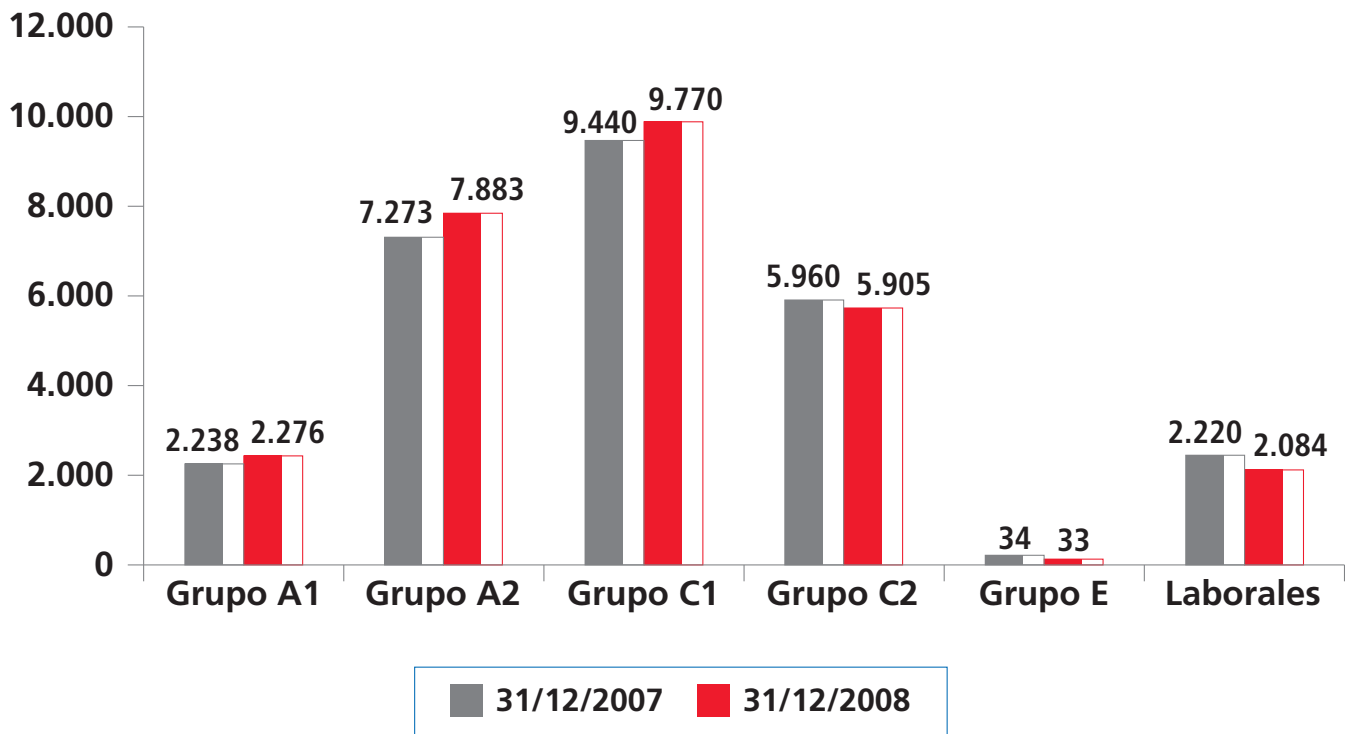


■ Servicios Centrales ■ Servicios Territoriales

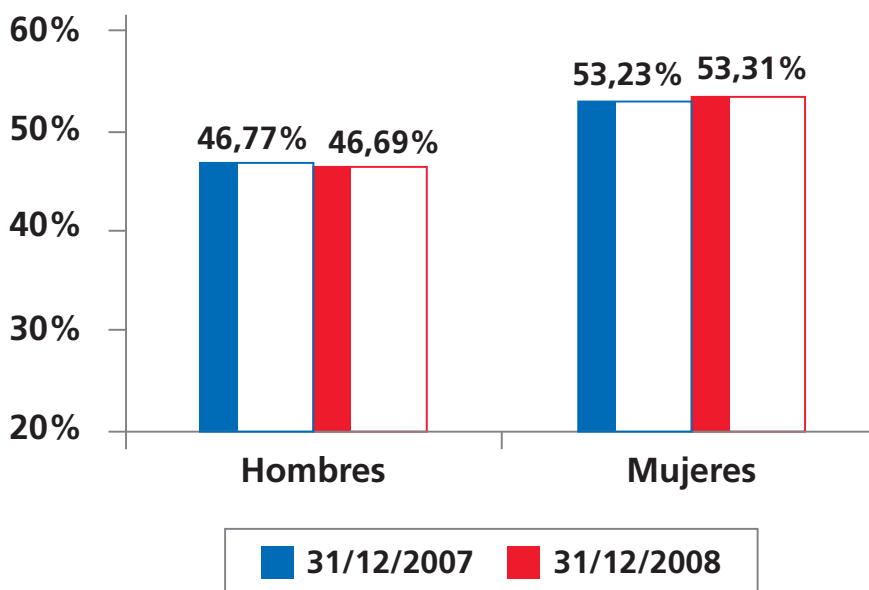
DISTRIBUCIÓN POR ÁREAS 2007-2008



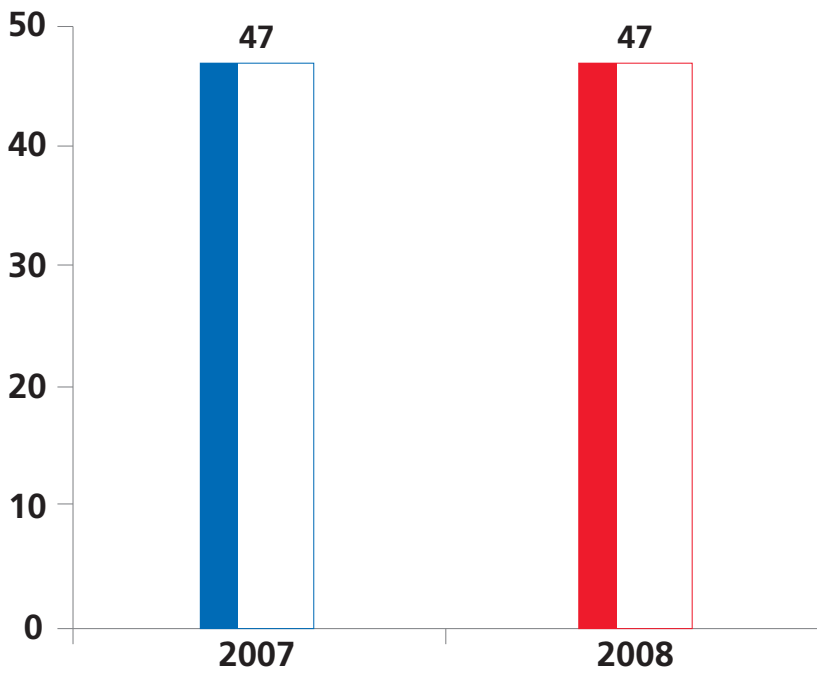
## DISTRIBUCIÓN POR GRUPOS 2007-2008



## DISTRIBUCIÓN POR SEXOS 2008



## MEDIA DE EDAD 2007 - 2008



## 6.1 RECURSOS INFORMÁTICOS: ESTADÍSTICAS

**HARDWARE INSTALADO A 31 DE DICIEMBRE DE 2008**

<i><b>TIPO EQUIPO</b></i>	<i><b>SERVICIOS CENTRALES</b></i>	<i><b>SERVICIOS PROVINCIALES</b></i>	<i><b>TOTAL</b></i>
<i>Unidades Centrales de Proceso</i>	2	1	3
<i>Velocidad Proceso (MIPS)</i>	26.612	3.226	29.838
<i>Almacenamiento Online (GB)</i>	854.659	7.251	861.910



Agencia Tributaria  
[www.agenciatributaria.es](http://www.agenciatributaria.es)