

# Am

Memoria  
2009



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

índice

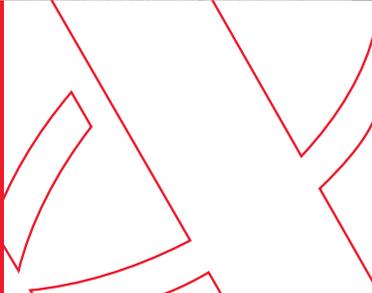
I	La Agencia Tributaria: cifras clave en 2009	5
II	Principales actuaciones durante 2009: Plan de Prevención del Fraude	17
III	La Agencia Tributaria y la sociedad	38
IV	Anexo Estadístico	47

## índice

I	<b>La Agencia Tributaria: cifras clave en 2009</b>	<b>5</b>
	1. Los datos básicos	6
	2. Recaudación tributaria líquida:	11
	2.1 Desglose por impuestos	11
	2.2 Especial referencia a la recaudación por actuaciones de control	15
II	<b>Principales actuaciones durante 2009:</b>	
	<b>Plan de Prevención del Fraude</b>	<b>17</b>
	1. Control del cumplimiento tributario	18
	1.1 Control extensivo	19
	1.1.a) Control extensivo de los principales impuestos (IRPF, Sociedades e IVA)	19
	1.1.b) Declaraciones de INTRASTAT	21
	1.1.c) Intervención y gestión de Impuestos Especiales	21
	1.2 Control selectivo	22
	1.2.a) Control selectivo general	22
	1.2.b) Actuaciones específicas de investigación. Principales líneas de investigación	23
	1.2.c) Delito Fiscal	26
	1.3 Vigilancia Aduanera	26
	1.4 Gestión recaudatoria	27
	2. Calidad de servicio al ciudadano	28
	2.1 Información al ciudadano	28
	2.2 Servicios de ayuda al cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales	29
	2.2.a) Envío del borrador de declaración de IRPF	29
	2.2.b) Programas informáticos de ayuda	31

## índice

	2.2.c) Servicio de cita previa para la elaboración de declaraciones	31
	2.2.d) Servicio de atención telefónica	31
	2.2.e) Presentación telemática de declaraciones	33
	2.2.f) Abono anticipado de la deducción por nacimiento o adopción de hijos	34
	2.2.g) Agilización del despacho aduanero	35
	2.2.h) Recaudación a través de entidades de crédito autorizadas	36
	2.2.i) Aplazamientos y fraccionamientos de pago	36
	2.2.j) Acuerdos Previos de Valoración	37
<b>III</b>	<b>La Agencia Tributaria y la sociedad</b>	<b>38</b>
	1. Opinión y participación de los ciudadanos	39
	1.1 Opinión pública y política fiscal (CIS)	39
	1.2 Encuesta sobre presentación telemática de la Campaña de Renta 2008	41
	2. Quejas y sugerencias	42
	Consejo para la defensa del contribuyente. Quejas y sugerencias en el ámbito de la Agencia	42
	3. Responsabilidad social de la Agencia Tributaria.	43
	3.1 Programa de educación cívico-tributaria	43
	3.2 Seguridad en las aduanas	44
	3.3 Control de especies protegidas	45
	3.4 Colectivos que precisan atención especial: personas con discapacidad, inmigrantes, etc.	46
<b>IV</b>	<b>Anexo Estadístico</b>	<b>47</b>



La Agencia Tributaria: cifras clave en 2009



Así mejoramos todos

## 1.- LOS DATOS BÁSICOS

La Agencia Estatal de Administración Tributaria (en adelante, Agencia Tributaria) se creó por la Ley de Presupuestos Generales del Estado para 1991 como una entidad de derecho público adscrita al Ministerio de Economía y Hacienda a través de la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos. Se constituyó de manera efectiva el 1 de enero de 1992 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.

El fomento del cumplimiento voluntario por los ciudadanos de sus obligaciones fiscales y la prevención y la lucha contra el fraude constituyen el objetivo esencial de la Agencia Tributaria, que para su consecución desarrolla una doble actuación:

- A través de los servicios de información y asistencia necesarios para minimizar los costes indirectos asociados al cumplimiento de las obligaciones fiscales.
  - Mediante las actuaciones de investigación y control encaminadas a localizar y regularizar los incumplimientos tributarios.
- La Agencia Tributaria desarrolla igualmente otras funciones complementarias de gran importancia, como el auxilio a los órganos jurisdiccionales o la colaboración con otras Administraciones Públicas.
- La aplicación efectiva del sistema tributario estatal y aduanero, se realiza a través de una serie de actividades, tales como:
- 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).
  - Funciones relacionadas con los ingresos de las Comunidades Autónomas y Ciudades con Estatuto de Autonomía, tanto lo relacionado con la gestión del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, como con 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, fundamentalmente los relacionados con los delitos contra la Hacienda Pública y los delitos de contrabando.

Como resultado de las actividades realizadas por la Agencia Tributaria durante 2009, se destacan las siguientes magnitudes:

<b>RECAUDACIÓN TRIBUTARIA LÍQUIDA</b>	<b>144.023 millones de euros</b>
<b>RECAUDACIÓN TRIBUTARIA BRUTA</b>	<b>205.320 millones de euros</b>
<b>RECAUDACIÓN DIRECTA POR ACTUACIONES DE CONTROL (1)</b>	<b>7.008 millones de euros</b>
<b>PRESUPUESTO 2009</b>	<b>1.414,3 millones de euros</b>
<b>PLANTILLA TOTAL</b>	<b>27.755 personas</b>
<i>Hombres</i>	12.971
<i>Mujeres</i>	14.784
<b>CENSO GENERAL DE OBLIGADOS TRIBUTARIOS</b>	<b>47.999.499</b>
<i>Censo de contribuyentes en módulos</i>	1.682.509
<i>Censo de empresarios, profesionales y retenedores</i>	5.154.706
<i>Censo de Grandes Empresas</i>	41.477
<i>Censo de Operadores de Impuestos Especiales</i>	84.214
<i>Censo de Operadores de Aduanas</i>	1.052
<b>NÚMERO DE ACCESOS A <a href="http://www.agenciatributaria.es">www.agenciatributaria.es</a></b>	<b>338.909.354</b>
<b>NÚMERO DE DECLARACIONES DE IRPF PRESENTADAS POR INTERNET</b>	<b>6.931.036</b>
<b>NÚMERO DE BORRADORES Y DATOS FISCALES ENVIADOS</b>	<b>20.654.657</b>

#### PRINCIPALES DECLARACIONES GESTIONADAS

<b>IRPF</b>	<b>19.467.138</b>
<b>IMPUESTO SOCIEDADES</b>	<b>1.389.514</b>
<b>IVA</b>	<b>3.525.821</b>
<b>IIEE</b>	<b>9.130.549</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.

Por lo que se refiere a su estructura orgánica, la Agencia Tributaria cuenta, como órganos rectores, con el Presidente, que es el Secretario de Estado de Hacienda y Presupuestos, el Director General, el Consejo Superior para la Dirección y Coordinación de la Gestión Tributaria, el Comité Permanente de Dirección y el Comité de Coordinación de la Dirección Territorial. Sus funciones las desarrolla a través de los Servicios Centrales y de los Servicios Territoriales.

El artículo 65 de la Ley 22/2009, de 18 de diciembre, por la que se regula el sistema de financiación de las Comunidades Autónomas de régimen común y Ciudades con Estatuto de Autonomía y se modifican determinadas normas tributarias, crea, con vigencia desde el 1 de enero de 2010, el Consejo Superior para la Dirección y Coordinación de la Gestión Tributaria y lo configura como el órgano colegiado, integrado por representantes de la Administración Tributaria del Estado y de las Comunidades Autónomas y Ciudades con Estatuto de Autonomía, que se encarga de coordinar la gestión de los tributos cedidos.

Está presidido por el Presidente de la Agencia Estatal de Administración Tributaria e integrado por los siguientes miembros: el Director General de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, que ostenta la Vicepresidencia primera, cinco representantes de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, los titulares de la Secretaria General de Hacienda, de la Secretaria General de Financiación Territorial y de la Inspección General del Ministerio de Economía y Hacienda, y por un representante de cada una de las Comunidades Autónomas de régimen común y de las Ciudades con Estatuto de Autonomía, uno de los cuales será designado por éstas cada año para ostentar la Vicepresidencia segunda.

### Miembros del Comité Permanente de Dirección a 31 de diciembre de 2009

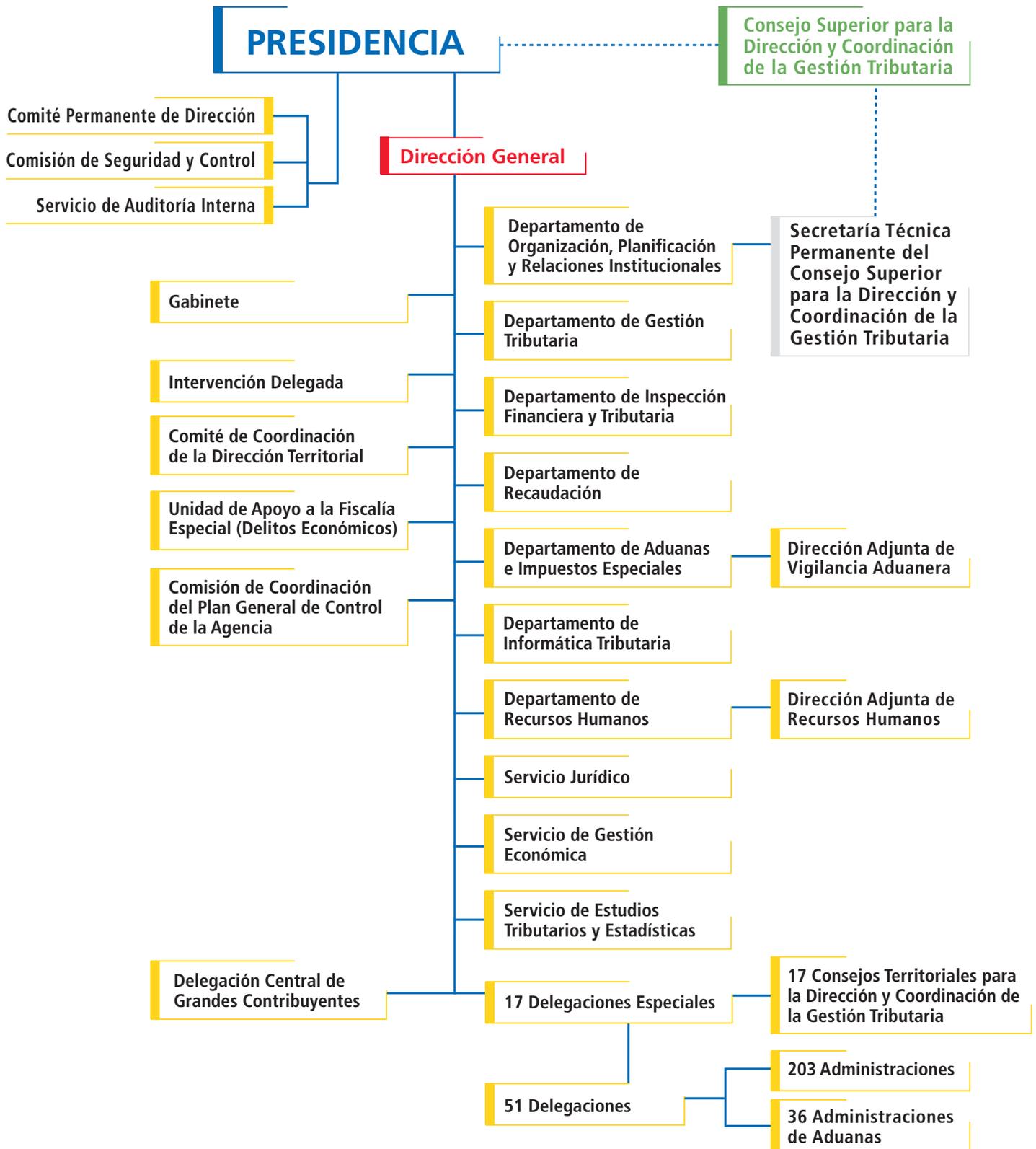
- Carlos Ocaña y Pérez de Tudela, Presidente
- Luis Pedroche y Rojo, Director General
- Fernando Díaz Yubero, Director del Departamento de Organización, Planificación y Relaciones Institucionales
- M<sup>a</sup> Dolores Bustamante Esquivias, Directora del Departamento de Gestión Tributaria
- Carlos Javier 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
- Manuel Trillo Álvarez, Delegado Especial de Madrid

Los Servicios centrales de la Agencia Tributaria 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 239 Administraciones, 36 de ellas de Aduanas.

Por último, desde 2006 existe la Delegación Central de Grandes Contribuyentes, que se configuró como un órgano con competencias en todo el territorio nacional, orientado al control coordinado de los grandes contribuyentes, y a la mejora de la atención y del servicio que se les ofrece.

El organigrama básico de la Agencia Tributaria a 31 de diciembre de 2009 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 2009 ha sido de 144.023 millones, 29.430 millones menos que la obtenida en el año anterior y 45.561 millones menos que la cifra presupuestada, lo que supone un

descenso del 17 por ciento que se sitúa por debajo del alcanzado en 2008 (-13,6 por ciento). En términos brutos desciende un 9,8 por ciento con una desviación negativa sobre el Presupuesto de 41.229 euros.

## RECAUDACIÓN TRIBUTARIA LÍQUIDA TOTAL

### PERÍODO ENERO-DICIEMBRE

CONCEPTOS	PRESUPUESTO 2009 (1)	RECAUDACIÓN 2009 (2)	RECAUDACIÓN 2008 (3)	DIF. CON PRESUPUESTO		DIF. CON RECAUDACIÓN	
				DIFERENCIA (4)=(2)-(1)	% CUMPLI. (5)=(2)/(1)	DIFERENCIA (6)=(2)-(3)	% Δ (7)=(2)/(3)
IRPF	77.444	63.857	71.341	-13.587	82,5	-7.484	-10,5
I. sobre Sociedades	30.085	20.188	27.301	-9.897	67,1	-7.113	-26,1
I. sobre la Renta de No Residentes	2.675	2.342	2.262	-333	87,6	80	3,5
Resto del Capítulo I	56	74	107	18	132,1	-33	-30,8
<b>Total Capítulo I</b>	<b>110.260</b>	<b>86.461</b>	<b>101.011</b>	<b>-23.799</b>	<b>78,4</b>	<b>-14.550</b>	<b>-14,4</b>
Impuesto sobre el Valor Añadido	53.323	33.567	48.021	-19.756	63,0	-14.454	-30,1
Impuestos Especiales	20.461	19.349	19.570	-1.112	94,6	-221	-1,1
Tráfico Exterior	1.737	1.318	1.566	-419	75,9	-248	-15,8
Impuesto sobre Primas de Seguro	1.662	1.406	1.502	-256	84,6	-96	-6,4
Resto del Capítulo II	19	15	18	-4	78,9	-3	-16,7
<b>Total Capítulo II</b>	<b>77.202</b>	<b>55.655</b>	<b>70.677</b>	<b>-21.547</b>	<b>72,1</b>	<b>-15.022</b>	<b>-21,3</b>
<b>Total Capítulo III</b>	<b>2.122</b>	<b>1.907</b>	<b>1.765</b>	<b>-215</b>	<b>89,9</b>	<b>142</b>	<b>8,0</b>
<b>TOTAL INGRESOS GESTIONADOS POR LA AGENCIA TRIBUTARIA</b>	<b>189.584</b>	<b>144.023</b>	<b>173.453</b>	<b>-45.561</b>	<b>76,0</b>	<b>-29.430</b>	<b>-17,0</b>

Importes en millones de euros

Las repercusiones sobre los ingresos tributarios de 2009 de la mayor contracción económica de la historia reciente y de las medidas de impulso fiscal adoptadas para paliar sus efectos e inyectar liquidez a familias y empresas se han manifestado con especial crudeza este año.

Los impulsos normativos y los apoyos a la liquidez con impacto diferencial respecto a 2008

minoran los ingresos tributarios en unos 7.145 millones en 2009 (que se añadirían a los 19.540 millones de coste de impulsos normativos y 1.200 de aplazamientos en 2008), cifra que representa el 0,68 por ciento del PIB y explican 4,1 puntos (el 24,3 por ciento) de los diecisiete puntos de la caída de la recaudación. Junto a los efectos residuales de las reformas fiscales de

(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)

IRPF y Sociedades y de la deducción de los 400 euros sobre las cuotas diferenciales del ejercicio 2008, el principal impulso fiscal en 2009 ha sido la extensión del derecho a solicitar devolución mensual de IVA, con un impacto estimado de 5.600 millones. La tasa de descenso ajustada del impacto de las políticas fiscales se sitúa en el 12,8 por ciento.

La recaudación de 2009 se ha visto afectada además por una serie de flujos negativos que corresponden a devengos de ejercicios anteriores. Los más importantes proceden de la liquidación este año de las cuotas diferenciales de IRPF, Sociedades y el pago de las devoluciones de IVA Anual del ejercicio 2008: la suma de estas tres partidas recaudatorias supone unos 10.700 millones de menores ingresos respecto al año anterior.

### IMPACTO DE CAMBIOS NORMATIVOS Y DE GESTIÓN EN 2009\*

	2009				
	IRPF	SOC	IVA	IIEE	TOTAL
<b>CAMBIOS NORMATIVOS</b>	<b>2.645</b>	<b>-1.600</b>	<b>5.600</b>	<b>-850</b>	<b>5.795</b>
Rebaja 400 euros	1.650	–	–	–	1.650
• Retención trabajo	800	–	–	–	800
• Pago fraccionados	130	–	–	–	130
• Cuota diferencial	720	–	–	–	720
Anticipo deducción vivienda	500	–	–	–	500
Deducción alquiler vivienda habitual	350	–	–	–	350
Ampliación plazo ctas. Ahorro-vivienda	32	–	–	–	32
Ampliación plazo reinversión vivienda	113	–	–	–	113
Impuesto de Sociedades	–	-1.600	–	–	-1.600
• Libertad opción pago frac. 18% cuota	–	-2.600	–	–	-2.600
• Cuota diferencial (2ª fase reforma)	–	1.000	–	–	1.000
Extensión devolución mensual IVA	–	–	5.600	–	5.600
Subida de tipos Impuestos Especiales	–	–	–	-850	-850
<b>CAMBIOS PROCESOS DE GESTIÓN</b>	<b>400</b>	<b>–</b>	<b>950</b>	<b>–</b>	<b>1.350</b>
Impacto diferencial aplazamiento	400	–	950	–	1.350
• IVA	–	–	950	–	950
• Retenciones trabajo	400	–	–	–	400
<b>TOTAL CAMBIOS NORMATIVOS + GESTIÓN</b>	<b>3.045</b>	<b>-1.600</b>	<b>6.550</b>	<b>-850</b>	<b>7.145</b>

\* Las cifras positivas suponen minoración de los ingresos.

Finalmente, el otro elemento fundamental que justifica el deterioro que experimentan los ingresos tributarios en 2009 es que la actividad económica ha evolucionado a ritmos mucho más desfavorables que en 2008. Las fuertes contracciones del empleo y el PIB real se añaden a las que han registrado los precios por la atonía de la demanda, y se traducen en descensos de beneficios y rentas que se trasladan a las bases imponibles. Como indicadores de la contracción del crecimiento nominal en 2009 basta con señalar los deterioros de la demanda interna (cae un 6,9 por ciento, más de nueve puntos por debajo del ritmo en 2008), o de las ventas interiores de grandes empresas (-14,0 por ciento), o de las importaciones (-26,2 por ciento). También destaca el impacto recaudatorio de los menores resultados extraordinarios y ganancias patrimoniales en familias y sociedades.

Todos los grandes conceptos tributarios menos el IRNR y los II.EE. sobre Tabaco y Electricidad presentan tasas negativas, en particular el IVA (-30,1 por ciento) y el Impuesto sobre Sociedades (-26,1 por ciento), si bien hay que señalar que el comportamiento de los ingresos en el último trimestre del año apunta una moderación de su ritmo de caída.

De los 29.430 millones de descenso de los ingresos netos en 2009 respecto de 2008, 7.484 millones se concentran en el IRPF. A la contracción que experimenta en el año la renta bruta de los hogares, se añade, por una parte, la aportación negativa de la cuota diferencial del IRPF 2008, que se reduce por segundo año consecutivo, en unos 3.700 millones por los efectos normativos (-1.215 millones) y la caída de las ganancias patrimoniales (-2.550 millones); y, por otra, la repercusión recaudatoria de los

impactos normativos y mayores aplazamientos (valorada en conjunto en unos 3.045 millones), de forma que los ingresos totales por IRPF registran un descenso del 10,5 por ciento en 2009.

El Impuesto sobre Sociedades desciende un 26,1 por ciento respecto a 2008, con una pérdida de ingresos de 7.113 millones, de los que casi 5.000 millones se concentran en la cuota diferencial bruta del ejercicio 2008 (afectada por la segunda fase de la reforma y por el importante descenso de la base imponible). Por su parte, el impacto de la libertad de opción en el cálculo de los pagos fraccionados en 2008 distorsiona la evolución de este concepto recaudatorio en 2009; añadiendo en 2008 el coste normativo de esta medida (2.600 millones), la tasa ajustada de los pagos (-19,0 por ciento) se aproxima a la estimada para la base imponible en 2009.

De los componentes del gasto final sujeto a IVA el único que muestra dinamismo en 2009 es el gasto de las AA.PP. (especialmente, el gasto de inversión impulsado por el Fondo Estatal de Inversión Local y por el Fondo especial del Estado para el estímulo de la economía y el empleo), mientras que tanto el gasto en compra de vivienda de los hogares como el gasto en consumo privado experimentan caídas adicionales y más severas a las que ya registraron en 2008, lo que se traduce en un descenso del gasto final sujeto. Por subconceptos, el descenso de la importación de terceros no energética por la debilidad de la demanda interna se refleja en el IVA Importación (-32,6 por ciento). Los fuertes descensos de las ventas interiores y las importaciones comunitarias se compensan en parte con una reducción de similar magnitud en las compras totales, lo que se traduce en

un nuevo deterioro de los ingresos brutos por IVA de grandes empresas y exportadores (-9,7 por ciento) y PYMES (-15,2 por ciento). Por el contrario, los ingresos de contraído previo procedentes de aplazamientos solicitados en periodos anteriores y de actas realizan una aportación positiva, con un aumento acumulado del 30,2 por ciento.

Los impuestos especiales cierran 2009 con un ligero descenso del 1,1 por ciento, y todos sus conceptos registran tasas negativas excepto Labores del Tabaco (1,5 por ciento, ya que la subida de tipos en torno a un 11 por ciento de media anual se compensa en su mayor parte con una caída de la venta de cigarrillos en torno a un 10,0 por ciento) y Electricidad (7,1 por ciento, atribuible a los precios ya que el consumo eléctrico desciende un 4,6 por ciento). Por su parte, el Impuesto Especial sobre Hidrocarburos sitúa su ritmo en 2009 en el -3,0 por ciento, caída de la que se atribuyen unos 6 puntos al menor consumo de carburantes y más de medio

punto a las mayores devoluciones de gasóleo agrícola y profesional realizadas este año (45 millones más que en 2008), que se compensan en parte con una subida del tipo medio efectivo anual en torno a 4 puntos tras la elevación de los tipos legales vigente desde julio de 2009. Por último, los ingresos por los impuestos especiales sobre el Alcohol y la Cerveza se reducen en 2009 un 11,2 por ciento y el 2,8 por ciento, respectivamente.

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 II.EE) asciende en 2009 a 60.422 millones, un 1,8 por ciento más que en 2008. La combinación del aumento en las participaciones con el descenso en los ingresos totales explica que los ingresos del Estado registren un año más una tasa muy negativa (-26,7 por ciento).

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

CONCEPTOS	PRESUPUESTO 2009			RECAUDACIÓN ENERO-DICIEMBRE 2009			RECAUDACIÓN ENERO-DICIEMBRE 2008		
	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>	43.167	34.277	77.444	30.432	33.425	63.857	43.413	27.928	71.341
<i>I. sobre Sociedades</i>	30.085	0	30.085	20.188	0	20.188	27.301	0	27.301
<i>I. sobre la Renta de No Residentes</i>	2.675	0	2.675	2.342	0	2.342	2.262	0	2.262
<i>Resto del Capítulo I</i>	56	0	56	74	0	74	107	0	107
<b>Total Capítulo I</b>	<b>75.983</b>	<b>34.277</b>	<b>110.260</b>	<b>53.036</b>	<b>33.425</b>	<b>86.461</b>	<b>73.083</b>	<b>27.928</b>	<b>101.011</b>
<i>Impuesto sobre el Valor Añadido</i>	35.531	17.792	53.323	15.778	17.789	33.567	24.929	23.092	48.021
<i>Impuestos Especiales</i>	11.253	9.208	20.461	10.141	9.208	19.349	11.220	8.350	19.570
<i>Tráfico Exterior</i>	1.737	0	1.737	1.318	0	1.318	1.566	0	1.566
<i>Impuesto sobre Primas de Seguros</i>	1.662	0	1.662	1.406	0	1.406	1.502	0	1.502
<i>Resto del Capítulo II</i>	19	0	19	15	0	15	18	0	18
<b>Total Capítulo II</b>	<b>50.202</b>	<b>27.000</b>	<b>77.202</b>	<b>28.658</b>	<b>26.997</b>	<b>55.655</b>	<b>39.235</b>	<b>31.442</b>	<b>70.677</b>
<b>Total Capítulo III</b>	<b>2.122</b>	<b>0</b>	<b>2.122</b>	<b>1.907</b>	<b>0</b>	<b>1.907</b>	<b>1.765</b>	<b>0</b>	<b>1.765</b>
<b>TOTAL INGRESOS GESTIONADOS POR LA AGENCIA TRIBUTARIA</b>	<b>128.307</b>	<b>61.277</b>	<b>189.584</b>	<b>83.601</b>	<b>60.422</b>	<b>144.023</b>	<b>114.083</b>	<b>59.370</b>	<b>173.453</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 recaudatorio directo comprende los ingresos derivados de las actuaciones de control de la Agencia Tributaria y, el importe de las minoraciones sobre las devoluciones efectuadas.

En términos acumulados, durante 2009 se han obtenido 7.008 millones de euros, lo que supone un incremento de un 7,5 por ciento sobre el año 2008, ejercicio en el que la recaudación directa por actuaciones de control fue de 6.518 millones de euros.

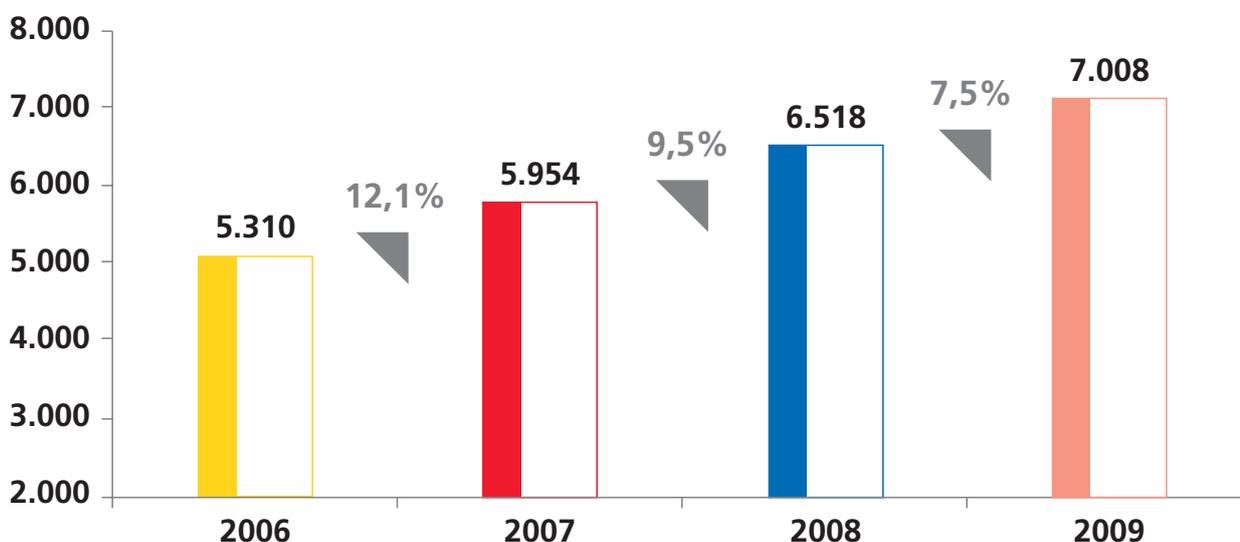
**En 2009 ha aumentado un 7,5% la recaudación directa por actuaciones de control.**

El importe total de la recaudación directa por actuaciones de control obtenido en 2009 se desglosa, a su vez, en:

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

sobre el realizado en 2008 (4.825 millones de euros) un aumento del 11,4 por ciento.

■ 1.631 millones de euros correspondientes a las minoraciones de devoluciones, que suponen, sobre el realizado en 2008 (1.693 millones de euros) un descenso del 3,6 por ciento.

**RECAUDACIÓN DIRECTA POR ACTUACIONES DE CONTROL\***

\* Comprende tanto los ingresos derivados de las actuaciones de control como de las minoraciones de devoluciones. Importes en millones de euros

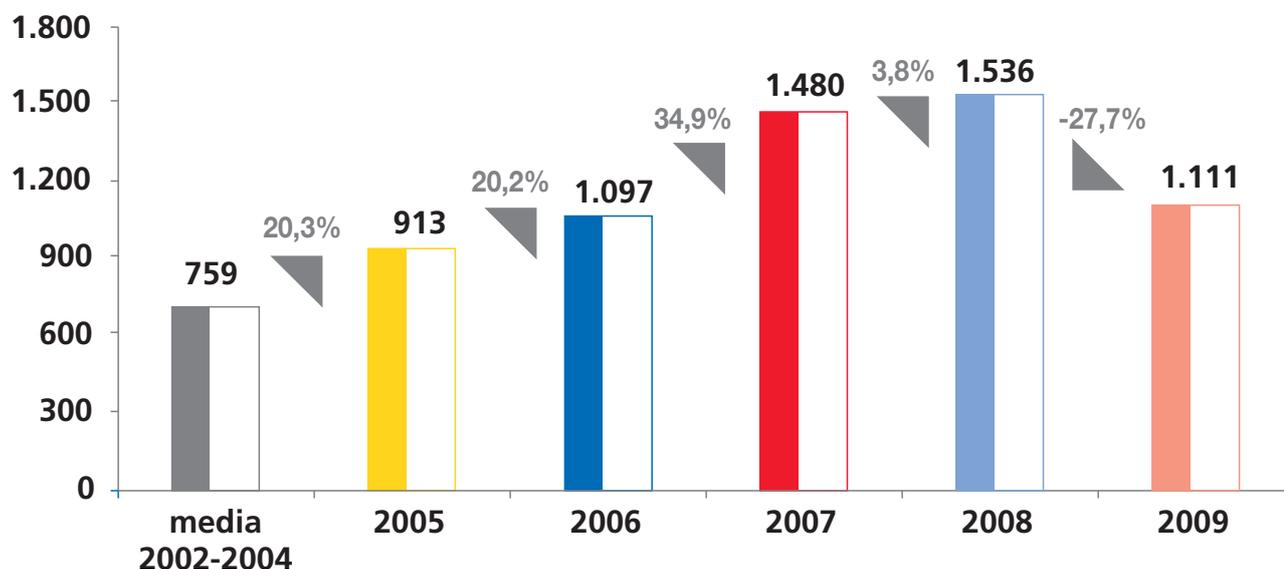
## ■ Declaraciones extemporáneas

Afectadas por el aumento de las peticiones de aplazamiento, la recaudación derivada de las declaraciones extemporáneas realizadas como consecuencia de las nuevas actuaciones de in-

vestigación ha sufrido un descenso del 27,7 por ciento en relación con la recaudación obtenida en 2008.

**En los años en los que se ha aplicado el Plan de Prevención del Fraude Fiscal y su reciente actualización (2005 – 2009) se ha incrementado el importe medio anual ingresado por declaraciones extemporáneas en un 62 por ciento respecto al período anterior (2002 – 2004).**

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



Importes en millones de euros

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

**En total, desde que entró en vigor en 2005 el Plan de Prevención del Fraude Fiscal se han recaudado 35.540 millones de euros por actuaciones de control y prevención del fraude.**



Principales actuaciones durante 2009:  
Plan de Prevención del Fraude



## 1.- CONTROL DEL CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO

En 2005 se puso en marcha el Plan de Prevención del Fraude Fiscal para mejorar el cumplimiento fiscal mediante el reforzamiento de las actuaciones de control –tanto extensivo como selectivo- y mejorando los servicios de ayuda para facilitar a los ciudadanos el cumplimiento voluntario de sus obligaciones fiscales.

En 2009, la recaudación directa por actuaciones de control, incluyendo la minoración de devoluciones, ascendió a 7.008 millones de euros, un 7,5 por ciento más que en 2008. La recaudación por el efecto inducido, las regularizaciones voluntarias, fue de 1.111 millones de euros, un 27,7 por ciento menos que en 2008, afectadas por el aumento de las peticiones de aplazamiento.

### Las actuaciones de control tienen una doble finalidad:

- El descubrimiento y regularización de deudas no declaradas por los contribuyentes, y,
- el cobro de deudas no ingresadas voluntariamente en los plazos establecidos.

### Las actuaciones de control pueden ser:

- **Extensivas:** son las que tienen un carácter general y se realizan partiendo de la información de que dispone la Agencia Tributaria sobre todas las declaraciones, y, particularmente, durante las campañas anuales de las diferentes modalidades impositivas.
- **Selectivas y de investigación:** se trata de controles sobre grupos de contribuyentes que, en aplicación de criterios objetivos, presentan un mayor riesgo de incumplimiento de sus obligaciones fiscales.
- **Recaudatorias:** son las actuaciones encaminadas a conseguir el ingreso efectivo de los créditos tributarios y demás cobros 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)**

Como se ha indicado en el apartado anterior, en la campaña de comprobación del IRPF y contando con un potente apoyo informático, se realiza un control extensivo de declaraciones (verificaciones) con el fin de corregir errores y de comprobar la correcta aplicación de la normativa y detectar discrepancias entre la información contenida en las bases de datos de la Agencia Tributaria y las declaraciones.

Así, las declaraciones se analizan de acuerdo con una serie de filtros establecidos que controlan la existencia de posibles errores, la correcta aplicación de criterios interpretativos en los da-

tos declarados, detectan discrepancias entre los datos declarados y las imputaciones procedentes de declaraciones informativas y se revisan determinadas partidas de la declaración, que superan ciertos límites o importes.

Con posterioridad, 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-2007 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>567.819</b>	<b>0,5</b>	<b>608,0</b>	<b>7,8</b>

*Importe en millones de euros*

Por otra parte, en 2009 se inició la campaña de control de IRPF 2008, que se extenderá durante 2010 y cuyos datos se ofrecerán en la Memoria de la Agencia Tributaria correspondiente al año 2010.

**Impuesto sobre Sociedades**

En 2009, las actuaciones de control extensivo realizadas en relación con el Impuesto sobre

Sociedades y el IVA, tanto referido a Grandes Contribuyentes como al resto de obligados tributarios, han alcanzado unos resultados liquidatorios de 273,303 y de 1.156,636 millones de euros respectivamente. 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.

### ■ Comprobación de declaraciones periódicas

Partiendo del censo de empresarios, profesionales y retenedores, se realiza un control automatizado del cumplimiento de las obligaciones de presentación de determinados modelos, y cuando se detecta un incumplimiento, se dirige al obligado una carta de aviso o un requerimiento para que presente la autoliquidación.

Las actuaciones a realizar difieren en función de la modalidad impositiva de que se trate:

- Control sobre contribuyentes acogidos al régimen de estimación objetiva en IRPF (tercer y cuarto trimestre de 2008 y primer y segundo trimestre de 2009);

### ■ Registro de Devoluciones Mensuales

El antiguo Registro de Exportadores y otros Operadores Económicos (REOE) ha sido sustituido por el Registro de Devoluciones Mensua-

- 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 2008 y primer y segundo trimestre de 2009).

les (REDEME) en el que, durante 2009, se han contabilizado 8.814 liquidaciones por importe de 447,7 millones de euros.

## REGISTRO DE DEVOLUCIONES MENSUALES NÚMERO DE EXPEDIENTES EJERCICIO 2009

	<i>Solicitudes de alta</i>	<i>Solicitudes de baja</i>
<i>Acordadas</i>	12.200	2.556
<i>Denegadas</i>	3.962	915
<i>Desistidas</i>	680	37
<i>Resto* (en tramitación y otros conceptos)</i>	1.108	399
<b>TOTAL</b>	<b>17.950</b>	<b>3.907</b>

\* Se incluyen, además de los expedientes en tramitación, los anulados, los finalizados por cierre del REOE y los caducados.

### ■ Actuaciones sobre contribuyentes en Módulos

Los resultados de las actuaciones de regularización de la situación tributaria de los contribuyentes en Módulos se traducen en la incoación

de actas de inspección y en la emisión de liquidaciones provisionales:

	<b>Número</b>	<b>Importe</b>
<i>Liquidaciones Provisionales Emitidas</i>	6.488	1,9
<i>Actas de Inspección</i>	35.136	44,9
<b>TOTALES</b>	<b>41.624</b>	<b>46,8</b>

*Importes en millones de euros*

### 1.1.b) Declaraciones de INTRASTAT

Durante el año 2009 las Oficinas Provinciales Intrastat han centrado su tarea en el control del cumplimiento de la obligación estadística Intrastat mediante la emisión de 33.269 requerimientos por incumplimientos en declaraciones de introducción y 22.171 requerimientos por incumplimientos en declaraciones de expedición, habiéndose resuelto más del 56 por ciento en introducción y más del 55 por ciento en expedición.

Por otro lado, se han emitido 8.077 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.

### 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 concurren, 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 2008 y 2009 se refleja en el siguiente cuadro:

#### ACTIVIDAD INTERVENTORA

	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>% Variación 09/08</b>
<i>Diligencias</i>	10.606	10.595	-0,1%
<i>Actas formuladas</i>	94	120	27,7%
<i>Otras actuaciones</i>	165.639	155.369	-6%
<b>TOTAL</b>	<b>176.339</b>	<b>166.084</b>	<b>-5,8%</b>

## 1.2 CONTROL SELECTIVO

Se han continuado durante 2009 las directrices marcadas por el Plan de Prevención del Fraude, mediante la dedicación de más recursos y el impulso de 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.

Igualmente, se ha continuado actuando con la finalidad de impedir la utilización de estructu-

ras opacas, normalmente de carácter fiduciario, para la ocultación de rentas o riqueza, y que actúan mediante su localización en territorios al margen de los estándares internacionales de transparencia.

Además de los expedientes administrativos finalizados por la Agencia Tributaria, muchas de las investigaciones realizadas pusieron de manifiesto la posible comisión de un delito fiscal. En estos casos la actuación se remitió a la fiscalía.

### 1.2.a) Control selectivo general

Es el que tiene por objeto la selección, de acuerdo a criterios objetivos, de contribuyentes que se considera presentan un mayor riesgo de elusión de sus obligaciones tributarias. Estas actuaciones, desde que se puso en marcha el Plan de Prevención del Fraude Fiscal, han visto mejora-

da su calidad, mediante un reforzamiento en la profundidad de la actividad inspectora.

Los resultados obtenidos en relación con los tributos internos, los Impuestos Especiales y los tributos que gravan las operaciones de Comercio exterior respecto al año 2008 son:

	2008	2009	%Var. 2009/2008
Nº contribuyentes inspeccionados	25.046	25.926	3,5
Nº actas instruidas	56.758	61.137	7,7
Deuda liquidada*	3.719,76	4.518	21,4

\*Importes en millones de euros

**Desde que se implantó el Plan de Prevención del Fraude (año 2005) hasta 2009 la deuda media liquidada por contribuyente inspeccionado ha pasado de 116.712,5 euros a 174.245 euros.**

### 1.2.b) Actuaciones específicas de investigación. Principales líneas de investigación

En la planificación de las tareas a desarrollar y los objetivos a cumplir en la inspección, existen determinados sectores con un mayor peso específico, y así, se destacan las actuaciones realizadas tanto en relación con las tramas de fraude y facturas falsas, como las relativas al sector inmobiliario. Se han mantenido en 2009 las actuaciones emprendidas en 2008 y se ha seguido investigando 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.

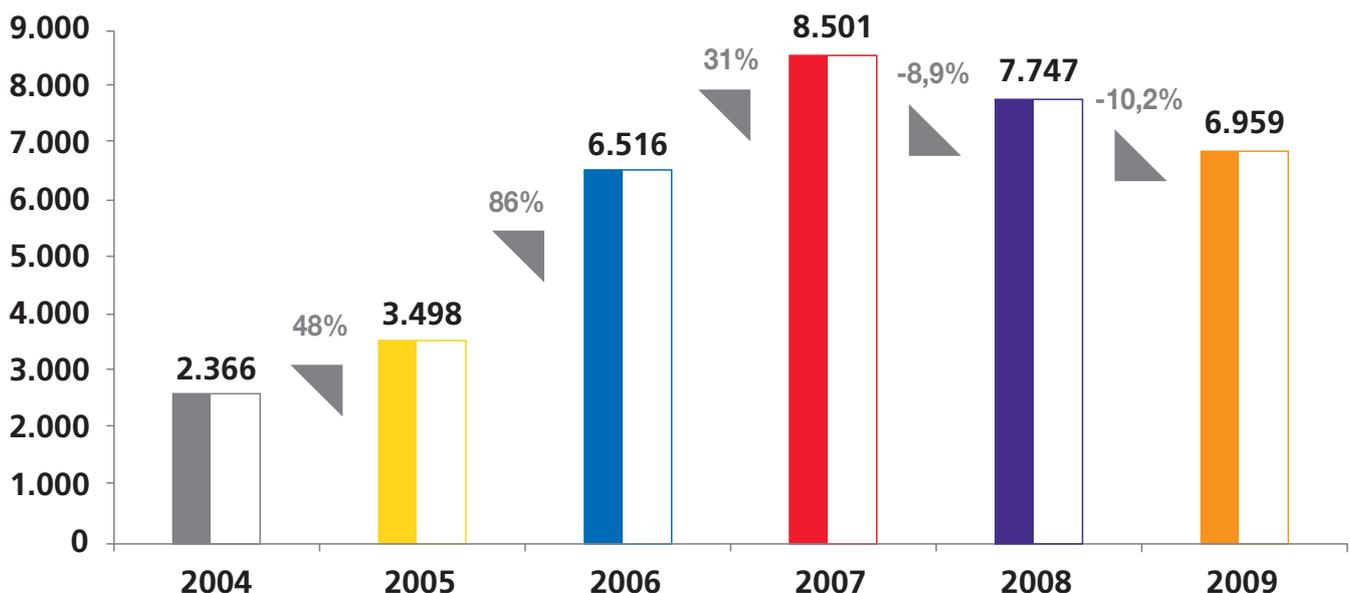
#### Sector inmobiliario

Este control se realiza sobre las posibles actividades que puede abarcar el sector: desde la

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

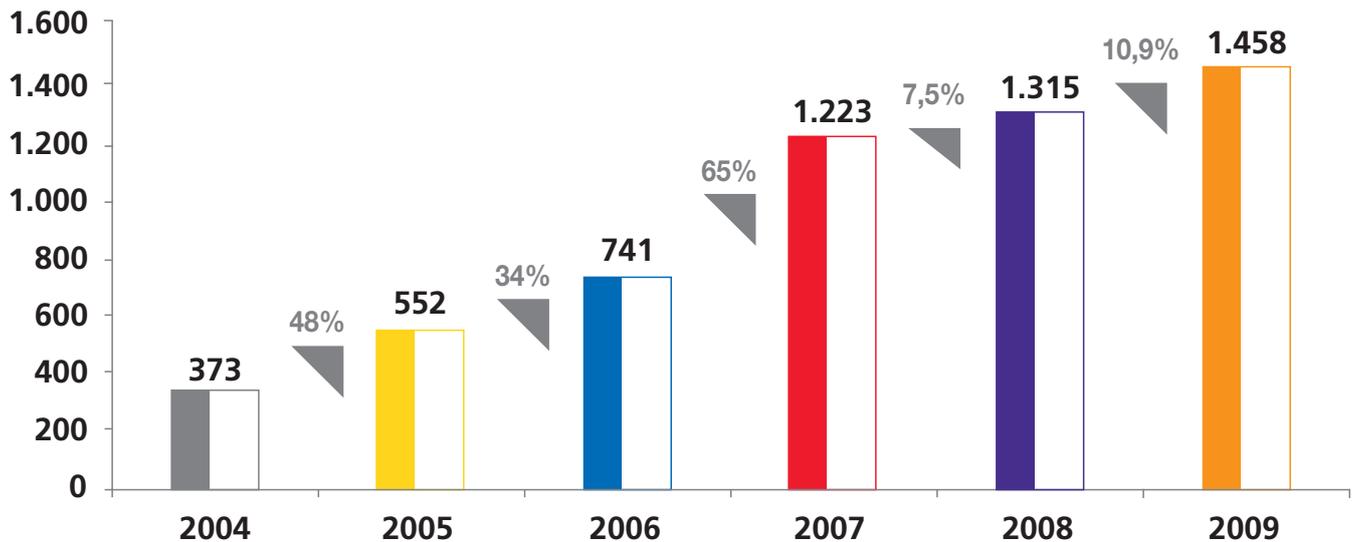
En 2009, se ha inspeccionado a 6.959 contribuyentes del sector, lo que supone un 10,2 por ciento menos que en 2008. Igualmente, se realizaron 99.912 actuaciones en el sector inmobiliario, un 7 por ciento menos que en el ejercicio anterior, aunque la deuda descubierta se incrementó un 10,9 por ciento respecto al año anterior con 1.458 millones de euros. Se han realizado menos actuaciones pero más importe liquidado gracias a una mejor información y planificación.

### 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)

**Las actuaciones de comprobación e investigación en el sector inmobiliario han generado en 2009 una deuda liquidada que ascendió a 1.458,427 millones de euros, un 10,9 por ciento más que en 2008.**

### Tramas de fraude en el IVA

Con estas actuaciones la Agencia Tributaria pretende reducir el riesgo en las operaciones intracomunitarias y la detección precoz del fraude, evitando así el gran daño que este tipo de tramas causa a la Hacienda Pública teniendo en

cuenta la rápida desaparición de los infractores, una vez consumado el fraude.

Se han realizado en 2009, 35.205 actuaciones, lo que representa un aumento del 16 por ciento respecto a 2008.

### Control de acceso al ROI

En la lucha contra las tramas de fraude es fundamental la detección precoz del fraude, para lo que es imprescindible potenciar las actuaciones de control de carácter preventivo -acceso a los Registros de Operadores Intracomunitarios (ROI) y de Devoluciones Mensuales (REDEME)-.

En este sentido se han realizado 13.428 actuaciones preventivas de control de acceso al ROI y REDEME, lo que supone un 27 por ciento más que en 2008, en el que se realizaron 10.566 actuaciones. Esta especial atención a la depuración del ROI se refleja en el número de operadores dados de alta, como se puede comprobar en el siguiente cuadro.

## NÚMERO DE OPERADORES DADOS DE ALTA EN EL ROI

**ENERO 2005**

421.181

**DICIEMBRE 2009**

275.608

### Otras actuaciones específicas relevantes

- Investigación de operaciones en las que se utilizan junto a grandes cantidades de efectivo, billetes de alta denominación, para conocer tanto el origen y destino de dichos fondos como la correcta tributación de las operaciones en las que hayan podido ser utilizados como medios de pago. Estas investigaciones han dado como resultado, hasta 2009, unas cuotas liquidadas por un total de 742 millones de euros; de éstos, 346,5 millones son por declaraciones extemporáneas, 281,8 millones por deuda incoada y 113,7 millones por delitos denunciados.

- Colaboración entre los distintos órganos de la Agencia con responsabilidades de control, con el apoyo de Vigilancia Aduanera, y con otros órganos administrativos, para luchar contra las formas más graves y complejas de fraude (estructuras fiduciarias).
- Actuaciones de detección y regularización de emisores y receptores de facturas falsas: en este apartado se han potenciado las actuaciones de control en materia de Fiscalidad Internacional, especialmente en materia de precios de transferencias, y se han desarrollado nuevas líneas de control de profesionales, de actividades económicas en general y de los beneficios fiscales declarados por los obligados tributarios.

### 1.2.c) Delito fiscal

En ocasiones, las actuaciones de investigación realizadas por la Agencia Tributaria ponen al descubierto actividades o hechos que implican un fraude fiscal que requiere una denuncia al Ministerio Fiscal para que ya intervengan los órganos judiciales y se autorice el desarrollo de actuaciones de averiguación específicas.

Durante 2009 se han denunciado 738 casos de delito fiscal, de los que 364 expedientes se re-

fieren 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 casi 784 millones de euros, de los cuales 253,8 millones corresponden a tramas de defraudación en el IVA. Esto supone un 56,7 por ciento más que en 2008.

Los resultados son los siguientes:

	2008	2009	% Incremento
Número de expedientes	679	738	8,7%
Importe de cuota defraudada*	500,28	783,92	56,7%

\*Importes en millones de euros

## 1.3 VIGILANCIA ADUANERA

Vigilancia Aduanera tiene encomendadas funciones encaminadas a la prevención y represión de los tráficó ilícitos de mercancías sometidas a restricciones o prohibiciones derivadas tanto de leyes nacionales y directivas comunitarias, como de la aplicación de convenios internacionales y a la investigación de delitos de blanqueo de capitales, fraude fiscal y economía sumergida. Para el desarrollo de estas funciones realiza tanto actuaciones de prevención, como de control:

- **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 colabo-

ración 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.

- **Actuaciones de prevención del fraude y protección de fronteras**, en las que se incluyen las realizadas 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; y 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.

#### Algunos de los resultados obtenidos por estas actuaciones son:

- El valor total de las mercancías aprehendidas, descubiertas e intervenidas por los órganos de Vigilancia Aduanera en 2009 ha ascendido a 2.741,8 millones de euros mediante la presentación de 4.473 atestados.
- En la lucha contra el contrabando de estupefacientes se han aprehendido 137 toneladas de hachís y 16,7 toneladas de cocaína.
- En materia de actuaciones contra el contrabando de tabaco, se han aprehendido 12,3 millones de cajetillas de tabaco y se han realizado diligencias de descubrimiento por un total de 457.660 cajetillas.
- En blanqueo de capitales se han denunciado delitos en 2009 por valor de 370,3 millones de euros y se han desarrollado 5.293 actuaciones.
- En el resto de delitos económicos se han denunciado delitos por valor de 444,6 millones de euros, y se han desarrollado 7.402 actuaciones.
- En lo que respecta a actuaciones en materia de delitos contra la propiedad intelectual e industrial se han intervenido 3,9 millones de unidades (sin tener en cuenta los cigarrillos falsificados) con un valor de 128,5 millones en 2.398 actuaciones de las que 1.818 acabaron en denuncias por presuntos delitos.

### 1.4 GESTIÓN RECAUDATORIA

La Agencia Tributaria tiene encomendadas tanto la recaudación de las deudas y sanciones tributarias propias que no hayan sido ingresadas voluntariamente, como la de los recursos públi-

cos de otros entes que le haya sido encomendada por Ley o por Convenio.

Los principales resultados de esta gestión recaudatoria son los siguientes:

#### RESUMEN GENERAL DE LA GESTIÓN REALIZADA DURANTE 2009 TOTAL NACIONAL

Entes emisores	Pendiente 01/01/2009	Cargadas durante 2009	Total a gestionar	Total gestión	Pendiente de gestión a 31/12/09
Deudas AEAT	10.242,4	8.918,2	19.160,6	5.581,5	13.579,1
Deudas otros entes	1.665,7	2.305,3	3.971,0	1.843,2	2.127,9
<b>Total</b>	<b>11.908,1</b>	<b>11.223,5</b>	<b>23.131,6</b>	<b>7.424,7</b>	<b>15.707,0</b>

Importes en millones de euros

## 2.- CALIDAD DE SERVICIO AL CIUDADANO

### 2.1 INFORMACIÓN AL CIUDADANO

Los canales de comunicación a través de los que la Agencia Tributaria ofrece información al ciudadano son: Internet ([www.agenciatributaria.es](http://www.agenciatributaria.es)), teléfono, por escrito (cartas, folletos, manuales, etc.) y de forma personal en toda su red de oficinas. Además, se realizan tanto campañas de sensibilización fiscal contra el fraude fiscal, como de información al contribuyente, a

través de los principales medios de comunicación (prensa, radio y televisión), especialmente en relación con la Campaña anual del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.

Algunos de los datos representativos de estos servicios de información al ciudadano son los siguientes:

#### INFORMACIÓN ESCRITA NO PERSONALIZADA

	2008	2009	% Variación 2009/2008
<i>Cartas informativas</i>	49.077.114	50.467.442	2,8
<i>Manuales prácticos</i>	382.500	338.500	-11,5
<i>Publicaciones informativas</i>	17.048.000	60.500*	-99,6

Número de ejemplares enviados

\*Todos los folletos informativos se han publicado en Internet

Además, en la página web de la Agencia Tributaria se publican los folletos y principales publicaciones informativas.

La demanda de información telefónica ha roto el ritmo descendente de años anteriores merced a las mejoras introducidas para la rápida atención de las llamadas recibidas.

#### INFORMACIÓN TELEFÓNICA GENERAL

	2008	2009	% Variación 2009/2008
<i>Llamadas recibidas (1)</i>	5.512.585	5.829.461	5,7
<i>Llamadas atendidas (2)</i>	5.013.807	5.405.365	7,8
<i>Cobertura (2) / (1)</i>	91%	92,7%	1,9
<i>Intentos (1) / (2)</i>	1,09	1,07	-1,9

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"

	2008	2009	% Variación 2009/2008
<i>Consultas a través de la aplicación corporativa</i>	5.087.171	5.282.877	3,8

## 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

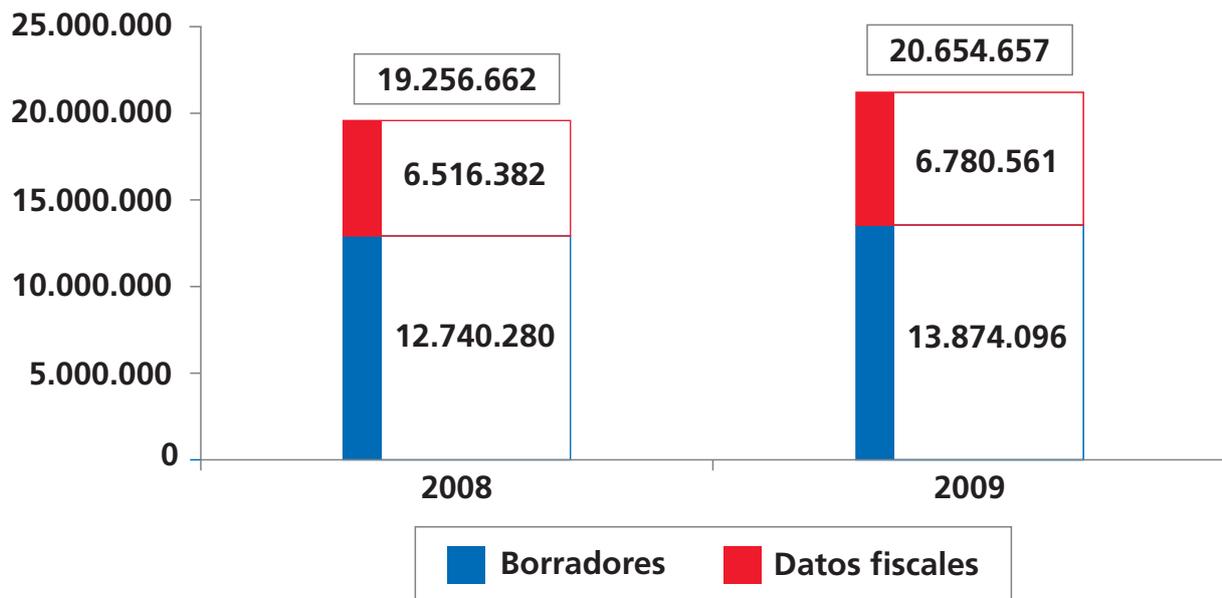
Encuadrado en los servicios de ayuda –cuya finalidad es facilitar al contribuyente el cumplimiento voluntario de sus obligaciones-, la Agencia Tributaria proporciona programas informáticos para que el contribuyente pueda realizar él mismo su declaración y, además, le ayuda directamente a confeccionar la declaración, bien en sus propias oficinas, bien a través de entidades colaboradoras.

Igualmente, la Agencia Tributaria facilita al contribuyente los datos fiscales para confeccionar la declaración de la Renta y envía, en aquellos casos en que procede, y así se solicita, el borrador de declaración de la Renta al domicilio.

La confirmación y modificación del borrador recibido puede realizarse por distintas vías (teléfono, Internet, SMS, etc).

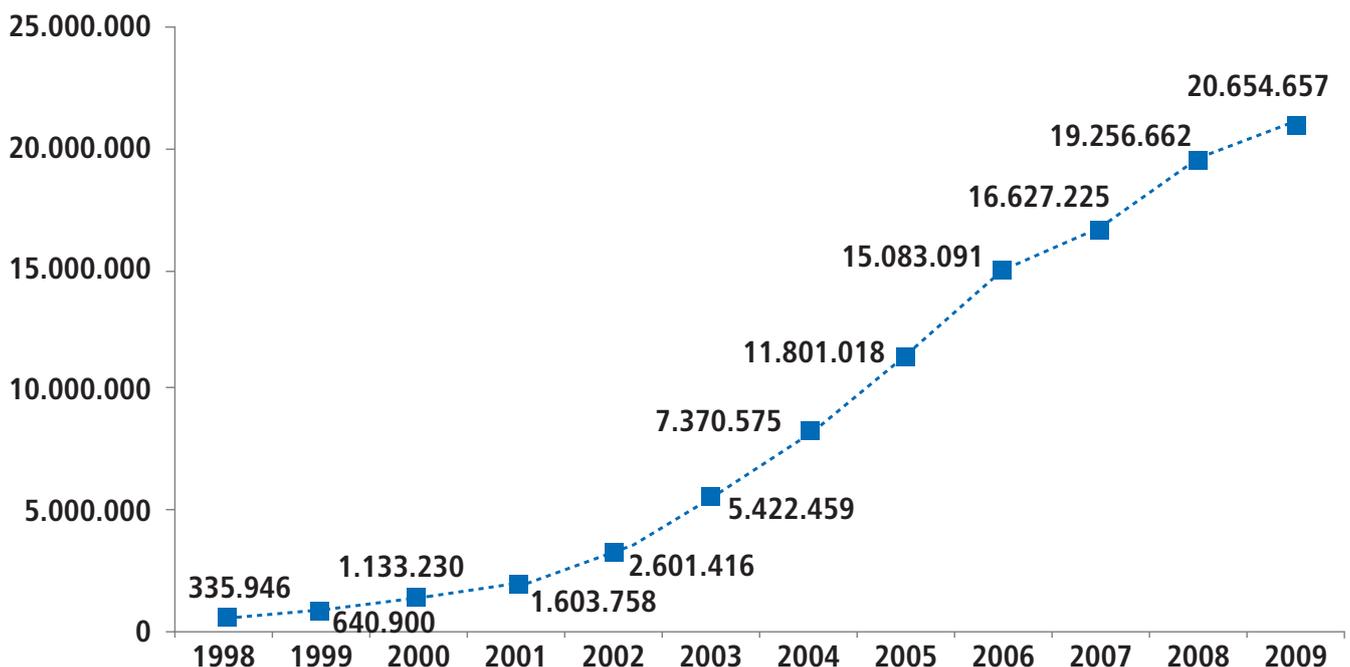
**En 2009 el número de borradores y datos fiscales enviados a los contribuyentes para facilitarles su declaración del IRPF ha sido de 20.654.657.**

Los datos del año 2009 ponen de manifiesto una consolidación definitiva de ambos servicios, como 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

La declaración de los principales impuestos puede hacerse actualmente con la ayuda de programas informáticos. Con ellos, se generan 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 2009</b>
<i>Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (IRPF) *</i>	<b>99,0%</b>
<i>Impuesto sobre el Valor Añadido</i>	<b>90,7%</b>
<i>Impuesto sobre Sociedades</i>	<b>99,7%</b>

\* Incluye todos los programas de ayuda y el borrador

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

Durante el año 2009 se han concertado para todos los programas de ayuda y requerimientos 3.461.137 citas previas, cifra que continúa en leve descenso motivado por el crecimiento

del número de borradores enviados respecto a años anteriores, que evitan a los contribuyentes desplazarse 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 2009:

**CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT)**

	<b>Año 2008*</b>	<b>Año 2009*</b>	<b>% Variación 2009/2008</b>
<i>Gestión del borrador de declaración (1)</i>	1.945.735	1.890.715	-2,8
<i>Gestión de la deducción por maternidad</i>	281.179	249.183	-11,4
<i>Gestión del cobro único por nacimiento o adopción CUNA</i>	172.339	160.581	-6,8
<i>Cambio de domicilio</i>	226.609	271.313	19,7
<i>Recaudación (2)</i>	131.717	162.843	23,6
<i>Llamadas recibidas de Información de no residentes</i>	14.438	15.596	8,0
<i>Transferencias de la VRU (Información sobre devoluciones, petición de certificados...)</i>	115.657	155.657	34,6
<i>Llamadas Salientes</i>	196.340	157.655	-19,7

\*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 principales servicios demandados a la Unidad de Reconocimiento de Voz (VRU) son los siguientes:

**UNIDADES DE RECONOCIMIENTO DE VOZ (VRU)  
(TELÉFONO 901 12 12 24)**

<b>Unidades de reconocimiento de voz</b>	<b>Año 2008</b>	<b>Año 2009</b>	<b>% Variación 2009/2008</b>
<i>Solicitud de etiquetas identificativas</i>	70.658	43.231	-38,8
<i>Información automática sobre devoluciones de Renta / IVA / Sociedades</i>	1.538.511	1.561.710	1,5
<i>Solicitud de borrador / datos fiscales</i>	2.067.953	1.478.820	-28,5
<i>Petición de certificados de renta</i>	134.947	131.557	-2,5
<i>Solicitud de cita previa</i>	1.386.119	1.027.191	-25,9
<b>TOTAL</b>	<b>5.198.188</b>	<b>4.242.509</b>	<b>-18,4</b>

### 2.2.e) Presentación telemática de declaraciones

La Agencia Tributaria destina gran parte de sus esfuerzos a fomentar, como herramienta de prevención, que los contribuyentes presenten sus declaraciones a través de la Oficina Virtual (a partir del 1 de enero de 2010: Sede Electrónica)

de la Agencia mediante el uso de algunos de los sistemas de identificación y autenticación (firma electrónica) previstos en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

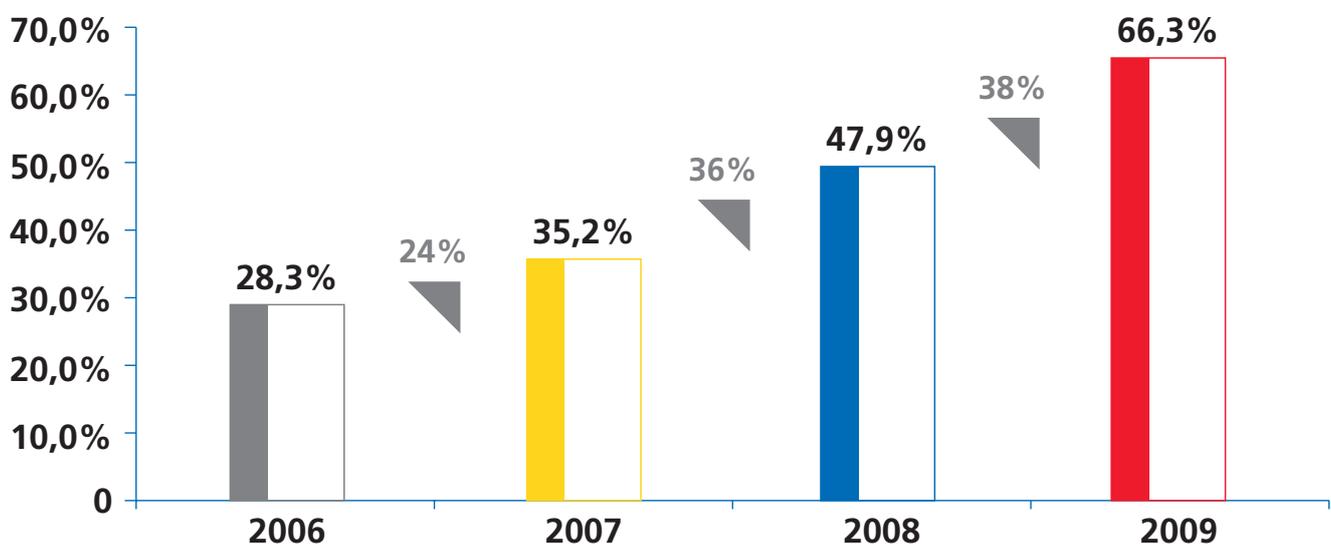
**En 2009, se han presentado por vía telemática el 66,3% del total de declaraciones.**

Por otra parte, 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 3.928 Convenios o Protocolos de Adhesión autorizando a los colaboradores sociales a presentar declaraciones en representación de terceros. En 2009 se han

suscrito, en concreto, 47 Convenios y 23 Protocolos de Adhesión.

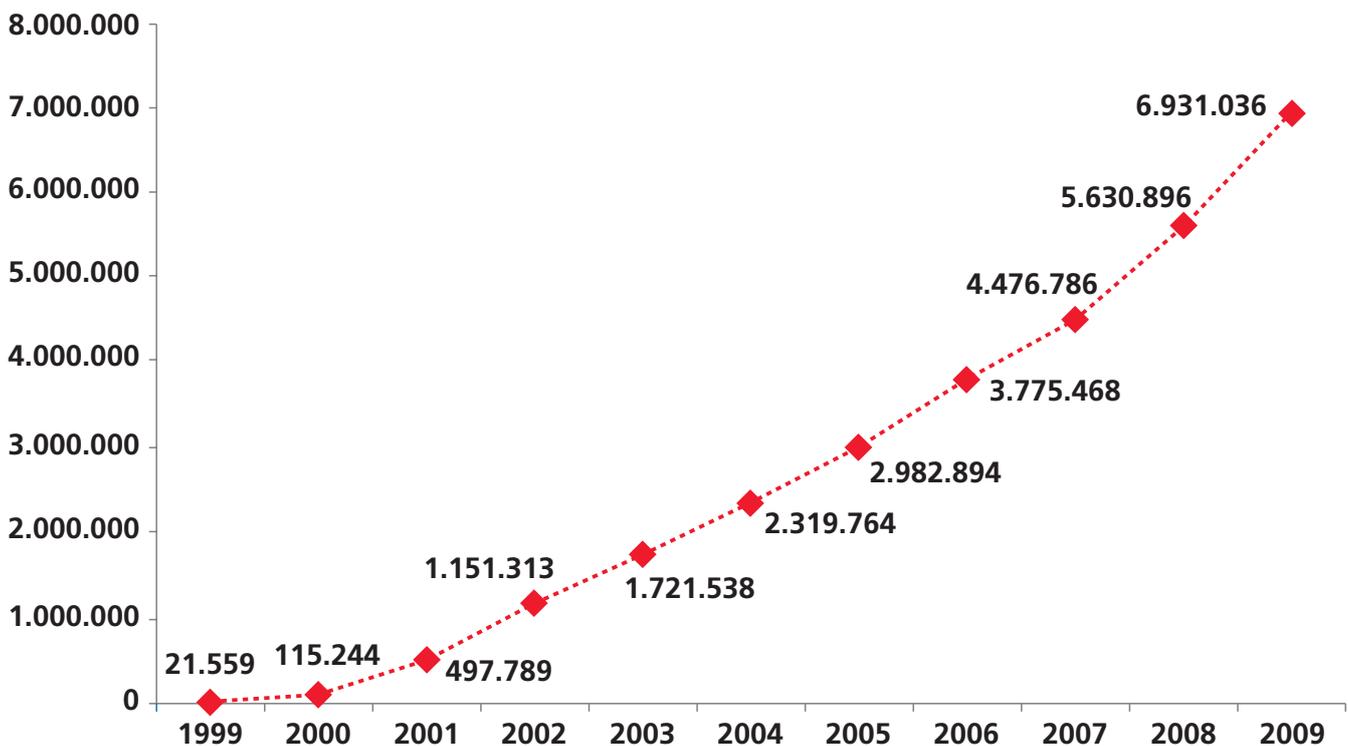
Fruto de los esfuerzos de la Agencia Tributaria por extender el uso de Internet para la presentación de declaraciones, junto con su política de alianzas para el fomento de la Sociedad de la Información y las Comunicaciones, en 2009 ha continuado el incremento de las declaraciones presentadas telemáticamente, 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 2009, 454.400 familias han recibido el pago único anticipado de 2.500 euros por nacimiento o adopción de hijo, que se traduce en un importe total de 1.133,2 millones de euros.**

### 2.2.g) Agilización del despacho aduanero

La eficacia de una aduana moderna viene determinada por la combinación de dos factores: agilidad en el despacho y seguridad. Estos son los principios orientadores marcados por la Agencia Tributaria para el trabajo de las aduanas en el momento del despacho.

Así, 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. Por ello, de una manera progresiva se ha podido ir reduciendo el tiempo medio de despacho aduanero, concepto que define el tiempo de demora en la circulación de mercancías como consecuencia de la intervención de la aduana y que se mide entre la admisión de la declaración y el momento del despacho. Así, de los 63 minutos en 2008 se ha pasado en 2009 a 36,49 minutos.

Igualmente, y como consecuencia del esfuerzo de control realizado por la Agencia Tributaria, se ha incrementado el número de declaraciones controladas, incluso mediante la realización de análisis de laboratorio, como consecuencia de la asunción de nuevos retos y 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.

En consecuencia, 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.

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

	<b>Año 2009</b>
<b><i>Declaraciones importación</i></b>	<b>3.567.872</b>
<i>EDI</i>	3.548.622
<i>Papel</i>	19.250
<b><i>Declaraciones exportación</i></b>	<b>3.885.609</b>
<i>EDI</i>	3.867.238
<i>Papel</i>	18.371
<b><i>Documentos tránsito entrada (nº cabeceras)</i></b>	<b>386.151</b>
<i>EDI</i>	385.253
<i>Papel</i>	898
<b><i>Documentos tránsito salida (nº cabeceras)</i></b>	<b>408.204</b>
<i>EDI</i>	407.549
<i>Papel</i>	655
<b><i>Declaraciones de vinculación a depósito aduanero</i></b>	<b>223.553</b>
<i>EDI</i>	223.127
<i>Papel</i>	426

### 2.2.h) Recaudación a través de entidades de crédito autorizadas

En el transcurso del ejercicio 2009, se ha concedido autorización a tres nuevas entidades de crédito para actuar como colaboradoras en la gestión recaudatoria. A 31 de diciembre de 2009 tenían autorización para actuar como colaboradoras en la gestión recaudatoria 183 entidades.

En este ejercicio, el importe de la recaudación a través de las Entidades colaboradoras ha alcanzado 202.782 millones de euros, lo que supone una disminución respecto al ejercicio 2008 del 10,8%.

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

	2008	2009	Variación 2009/2008	Porcentaje sobre el total recaudación
<b>BANCA PRIVADA</b>	147.906	131.102	-11,36%	64,65%
<b>CAJAS DE AHORRO</b>	73.627	66.225	-10,05%	32,66%
<b>COOP. CAJAS RURALES</b>	5.892	5.455	-7,42%	2,69%
<b>TOTAL</b>	<b>227.425</b>	<b>202.782</b>	<b>-10,84%</b>	<b>100,00%</b>

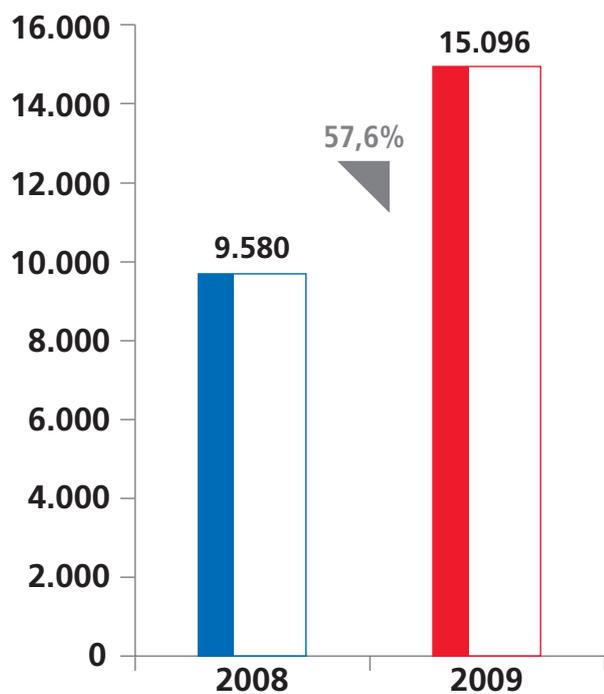
Importes en millones de euros

### 2.2.i) Aplazamientos y fraccionamientos de pago

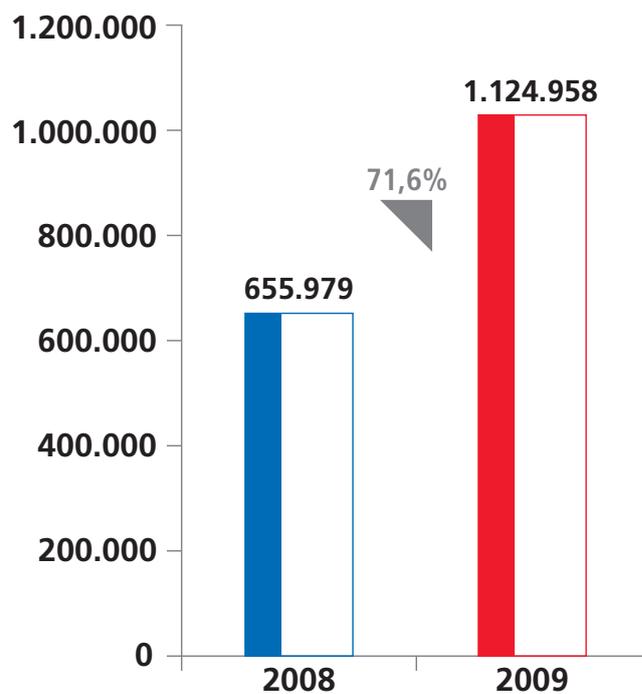
Para facilitar a los contribuyentes el cumplimiento de sus obligaciones, se les ofrece la posibilidad de solicitar aplazamientos y fraccionamientos de pago respecto de las deudas en período voluntario o de las que se encuentran en período ejecutivo.

Debido a la coyuntura económica, en el último ejercicio se ha producido un incremento significativo tanto en número de los aplazamientos solicitados -un 71,6 por ciento más-, como en el importe a que ascienden, cuyo incremento ha sido del 57,6 por ciento.

## APLAZAMIENTOS SOLICITADOS 2008 Y 2009



Importes solicitados en millones de euros

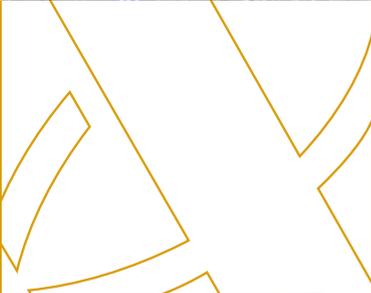


Número de solicitudes

### 2.2.j) Acuerdos Previos de Valoración

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

A lo largo del ejercicio 2009 se han resuelto 24 acuerdos previos de operaciones vinculadas, de los cuales 19 fueron estimados, 4 fueron desestimados y en 1 caso se produjo el desistimiento por parte de los solicitantes.



La Agencia Tributaria y la sociedad



## 1.- OPINIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS

Dado que los ciudadanos son los destinatarios de los servicios que presta la Agencia Tributaria, la percepción y opinión que estos tienen sobre la manera en que se les prestan es importante para la toma de decisiones. Para que dicha per-

cepción y opinión puedan ser conocidos por la Agencia Tributaria, se realizan diversos estudios que se elaboran por entidades públicas ajenas a la propia Agencia, como el Centro de Investigaciones Sociológicas.

### 1.1 OPINIÓN PÚBLICA Y POLÍTICA FISCAL (CENTRO DE INVESTIGACIONES SOCIOLÓGICAS)

El Ministerio de la Presidencia a través del Centro de Investigaciones Sociológicas realiza anualmente un estudio demoscópico denominado Opinión Pública y Política Fiscal, y contiene algunas preguntas relacionadas con la actividad de 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 en relación con el trato y la atención recibida en las oficinas de la Agencia Tributaria.

**En 2009, un 81,8 por ciento 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 2004 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

	2004	2005	2006	2007	2008	2009
<i>Muy satisfecho / satisfecho</i>	82,8	82,5	84,8	83,5	81,2	81,8
<i>Regular</i>	9,2	8,4	6,7	8,5	9,2	8,8
<i>Insatisfecho / muy insatisfecho</i>	8,0	8,6	8,1	8,0	9,4	9,0
<i>Ns / Nc</i>	0,0	0,5	0,3	0,0	0,2	0,4

A lo largo de los últimos años, la opinión de los ciudadanos sobre el trato y la atención en las oficinas de la Agencia ha sido siempre muy buena, por lo que se ha consolidado una opinión positiva sobre la tendencia de mejora.

Como puede observarse en el cuadro siguiente, aproximadamente el 50 por ciento de los encuestados consideran que los servicios ofrecidos siguen mejorando, mientras que tan sólo el 3,7 por ciento opinan que han empeorado.

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

	2004	2005	2006	2007	2008	2009
<i>Ha mejorado</i>	51,1	54,8	51,3	49,3	50,2	47,5
<i>Sigue igual</i>	33,7	31,6	37,2	40,1	36,0	38,9
<i>Ha empeorado</i>	3,3	1,9	2,0	2,4	4,8	3,7
<i>No saben</i>	10,9	10,5	9,2	7,8	8,8	9,2
<i>No contestan</i>	1,0	1,2	0,3	0,3	0,2	0,7

El 68,3 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

	2004	2005	2006	2007	2008	2009
<i>Bueno</i>	69,3	69,3	70,1	67,2	66,3	68,3
<i>Regular</i>	24,1	22,8	24,2	25,2	25,1	23,9
<i>Malo</i>	5,0	6,0	5,0	6,8	8,0	6,3
<i>Ns / Nc</i>	1,6	1,9	0,6	0,9	0,6	1,5

## 1.2 ENCUESTA SOBRE PRESENTACIÓN TELEMÁTICA DE LA CAMPAÑA DE RENTA 2008

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 2008, desarrollada durante el año 2009, 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 2008 %</i>
<i>Satisfecho o Muy satisfecho</i>	<i>56,79</i>
<i>Poco o Nada satisfecho</i>	<i>16,04</i>
<i>Ns / Nc</i>	<i>27,16</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 77,96 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 comunicación de datos disponibles relativos al IRPF, la solicitud, rectificación y confirmación del Borrador de Renta, 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 es un órgano asesor de la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos cuya misión es proteger la efectividad de los derechos de los obligados tributarios, atender las quejas que se realicen con motivo de la aplicación del sistema tributario realizado por los diferentes órganos del Estado y efectuar las sugerencias y propuestas que se consideren procedentes. Su normativa de creación remite a normas específicas para la delimitación de su ámbito competencial, composición y funcionamiento.

Así pues, se configura como garante de los derechos de los ciudadanos en sus relaciones tributarias, en el que se encuadran todos los sectores sociales relacionados con el ámbito tributario, a fin de garantizar un mayor acercamiento de la Administración a los ciudadanos.

En 2009, se han presentado ante el Consejo para la Defensa del Contribuyente 7.419 quejas y sugerencias, en el ámbito de la Agencia Tributaria.

### QUEJAS Y SUGERENCIAS (COMPARATIVA 2008 - 2009)

DESGLOSE POR MATERIAS	TOTAL 2008		TOTAL 2009		Variación % 2008-2009
	Suma	% S/Total	Suma	% S/Total	
Información y atención	5.227	56,75	4.290	57,82	-17,93
Tiempo de tramitación y ejecución resoluciones	1.145	12,43	1.063	14,33	-7,16
Aplicación de normas	101	1,09	66	0,89	-34,65
Procedimiento de gestión	1.503	16,32	1.204	16,23	-19,89
Procedimiento de inspección	40	0,44	33	0,44	-17,50
Procedimiento de recaudación	511	5,55	521	7,02	1,96
Otras materias	683	7,42	242	3,36	-64,57
<b>TOTAL</b>	<b>9.210</b>	<b>100</b>	<b>7.419</b>	<b>100</b>	<b>-19,45</b>

### 3.- RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA AGENCIA TRIBUTARIA

#### 3.1 PROGRAMA DE EDUCACIÓN CÍVICO-TRIBUTARIA

El programa de educación cívico-tributaria, dirigido especialmente a niños y adolescentes residentes en todo el territorio nacional, está integrado en las medidas contenidas en el Plan de Prevención del Fraude Fiscal. Con esta iniciativa la Agencia Tributaria pretende crear una conciencia fiscal en los futuros contribuyentes, de tal manera que asimilen la responsabilidad fiscal como uno de los valores sobre los que se organiza la convivencia en una sociedad democrática, identificando el cumplimiento de las obligaciones tributarias como un deber cívico.

El programa ha cumplido durante el curso 2008/2009 su sexto año de desarrollo, ampliando sus actividades tradicionales -Jornadas de Puertas Abiertas y Visitas a los Centros Escolares-, abordadas por equipos voluntarios de formadores y personal colaborador en todas las Delegaciones de la Agencia Tributaria, con nuevas tareas como la impartición de cursos y realización de actividades diversas con profesores de Educación Primaria y de Educación Secundaria Obligatoria, así como impartición de cursos a alumnos de Escuelas de formación del profesorado y Facultades universitarias.

#### RESUMEN GLOBAL DE ACTUACIONES

<i>3 Últimos cursos</i>	<i>JORNADAS DE Puertas Abiertas</i>	<i>VISITAS A Centros Escolares</i>	<i>TOTAL ALUMNOS</i>	<i>TOTAL PROFESORES</i>
<i>CURSO 2006 / 2007</i>	765	631	41.010	2.792
<i>CURSO 2007 / 2008</i>	851	855	47.580	3.172
<i>CURSO 2008 / 2009</i>	612	577	35.670	2.378
<b>TOTAL 2002 A 2009</b>	<b>3.939</b>	<b>2.916</b>	<b>202.259</b>	<b>15.462</b>

### 3.2 SEGURIDAD EN LAS ADUANAS

A fin de lograr una mayor protección de los consumidores, la normativa aduanera europea busca que, además de las tradicionales actuaciones aduaneras encaminadas a la consecución de un objetivo fiscal, las aduanas ejerzan un papel activo en materia de seguridad de la cadena de suministros internacional.

Así, 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) realiza 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 lograr 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 debe suponer un abandono de las exigencias de facilitación, pues las herramientas 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.

Los datos correspondientes a los controles realizados durante el año 2009 son los siguientes:

	MOTIVO DEL CONTROL	
	<i>Documental</i>	<i>Físico</i>
<i>Bienes culturales</i>	2.113	255
<i>Material de defensa de doble uso</i>	6.838	468
<i>Homologaciones</i>	9.224	552
<i>Prohibiciones y embargos</i>	7.213	2.469
<i>Precursores de drogas</i>	450	–
<i>Medidas sanitarias / Calidad industrial</i>	348.402	11.543

### 3.3 CONTROL DE ESPECIES PROTEGIDAS

Tradicionalmente, las aduanas han controlado la circulación de animales en peligro de extinción o productos de ellos derivados. El Convenio sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestre (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 docu-

mentos 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, detecta, 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 2009 se han intervenido 539 animales vivos pertenecientes a especies protegidas, fundamentalmente reptiles y aves.**

### 3.4 COLECTIVOS QUE PRECISAN DE ATENCIÓN ESPECIAL: PERSONAS CON DISCAPACIDAD, INMIGRANTES, ETC.

La Agencia Tributaria tiene suscrito desde el año 2004 un Convenio de colaboración con la Asociación de Representantes de Personas con Discapacidad y con la Fundación ONCE. En el marco de este 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 2009, se han realizado cuatro nuevos edificios totalmente adaptados y se han ejecutado diversas obras de mejora de la accesibilidad en tres edificios e instalaciones de la Agencia Tributaria. En concreto, se han realizado actuaciones de mejora general de la accesibilidad en seis edificios, una adecuación de aseos y una construcción nueva de aseos adaptados; un cambio para adecuación de ascensores y se ha instalado una plataforma elevadora y una rampa.

En cuanto al Portal de la Agencia Tributaria, en relación con el cumplimiento de la exigencia legal de alcanzar la accesibilidad en doble A de la página web, se han pasado satisfactoriamente la totalidad de los controles realizados por Technosite, empresa perteneciente al Grupo Fundación ONCE, y se ha obtenido la certificación de accesibilidad de nivel Doble-A- Technosite + Euracert en mayo de 2009. Para garantizar que la Agencia Tributaria mantiene los requisitos de accesibilidad incorporados, Technosite realiza auditorias con carácter semestral y revisiones automáticas cada tres meses.

Se puso en marcha la nueva **Sede Electrónica de la Agencia Tributaria**, que constituirá en adelante el punto de acceso electrónico de contacto de los contribuyentes con la Agencia Tributaria, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 11/2007, de Acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. En ella se cumplen también los requisitos de accesibilidad establecidos.

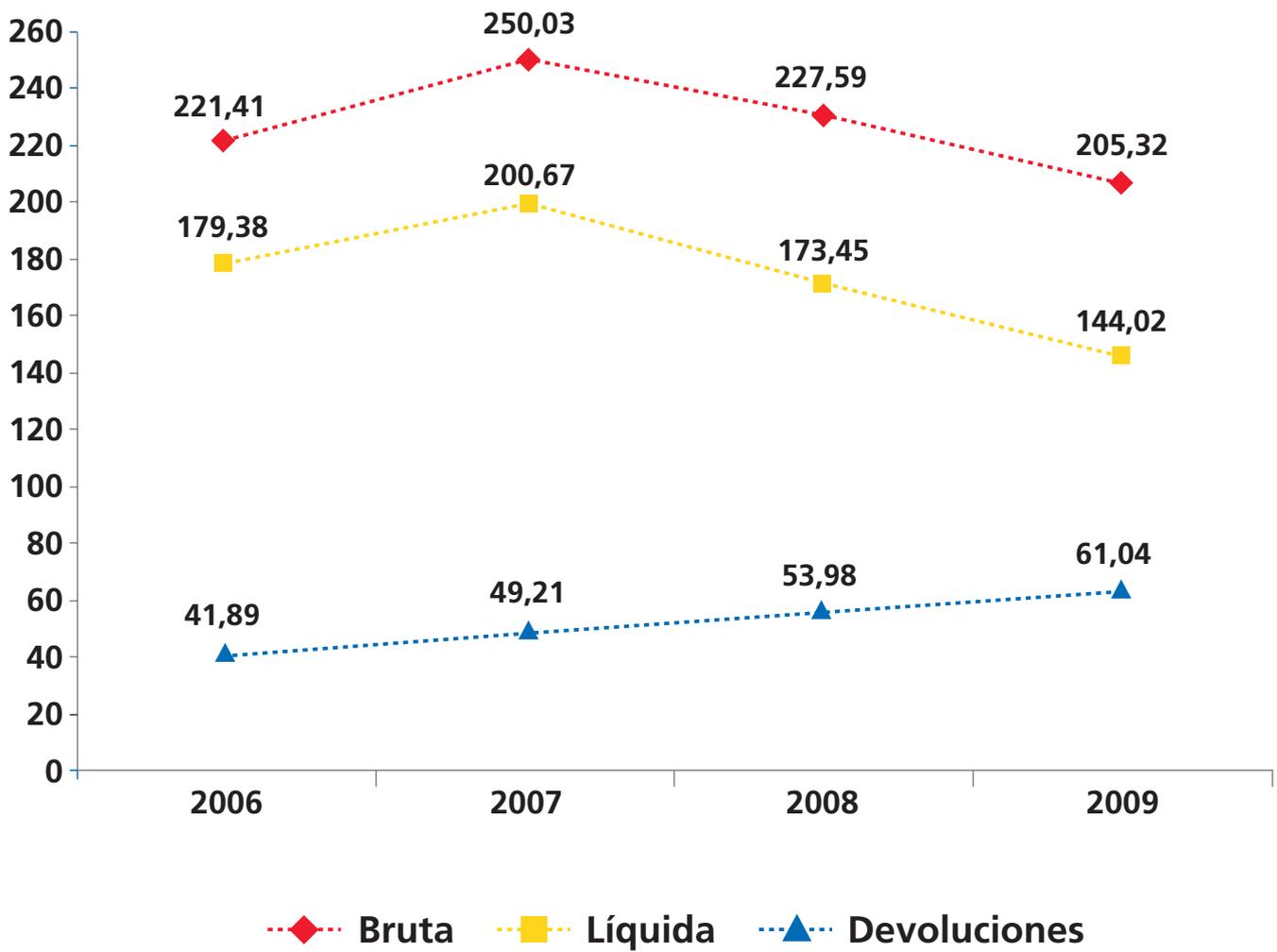
La Agencia Tributaria, con el objetivo de eliminar plenamente cualquier barrera de accesibilidad en su sitio Web, pone a disposición de los usuarios la dirección de correo electrónico [sugerencias@correo.aeat.es](mailto:sugerencias@correo.aeat.es), a través de la cual cualquier persona puede ponerse en contacto con la Agencia Tributaria e informar de cualquier eventualidad detectada.

Por último, y por lo que se refiere a la población inmigrante, es preciso destacar que durante 2009 se diseñó, dentro del Plan Estratégico de Comunicación de la Agencia Tributaria, un Plan Específico de Comunicación dirigido a este colectivo, con la finalidad de acercar a las asociaciones de inmigrantes con representatividad a nivel nacional la información y los servicios que actualmente la Agencia Tributaria pone a disposición de los contribuyentes para facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales. Así, en la Campaña de Renta correspondiente al ejercicio 2008, que se presentó durante 2009, FEDROM (Federación de Asociaciones de Rumanos) tradujo al rumano dos de los folletos divulgativos de la Campaña de Renta que se encuentran en la página web de la Agencia Tributaria.



## 1.- RECAUDACIÓN

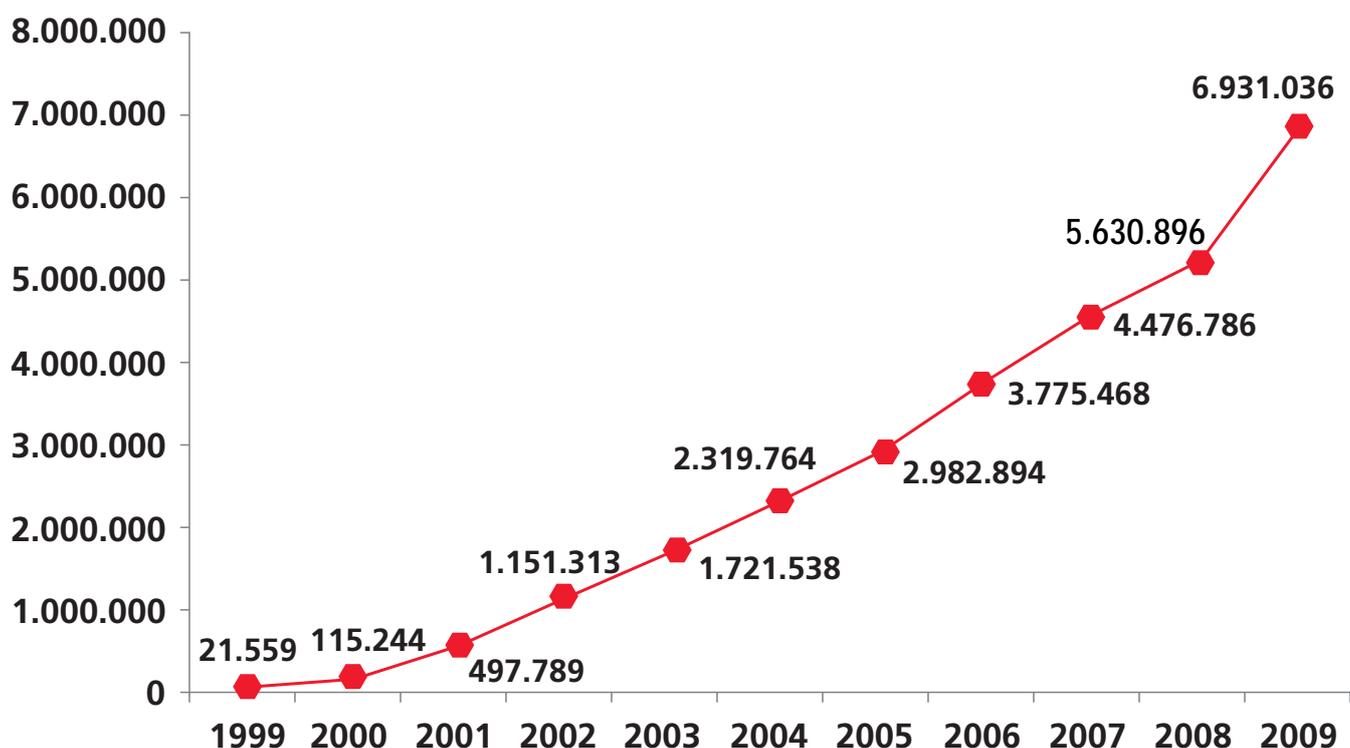
## RECAUDACIÓN TRIBUTARIA GESTIONADA POR LA AGENCIA TRIBUTARIA



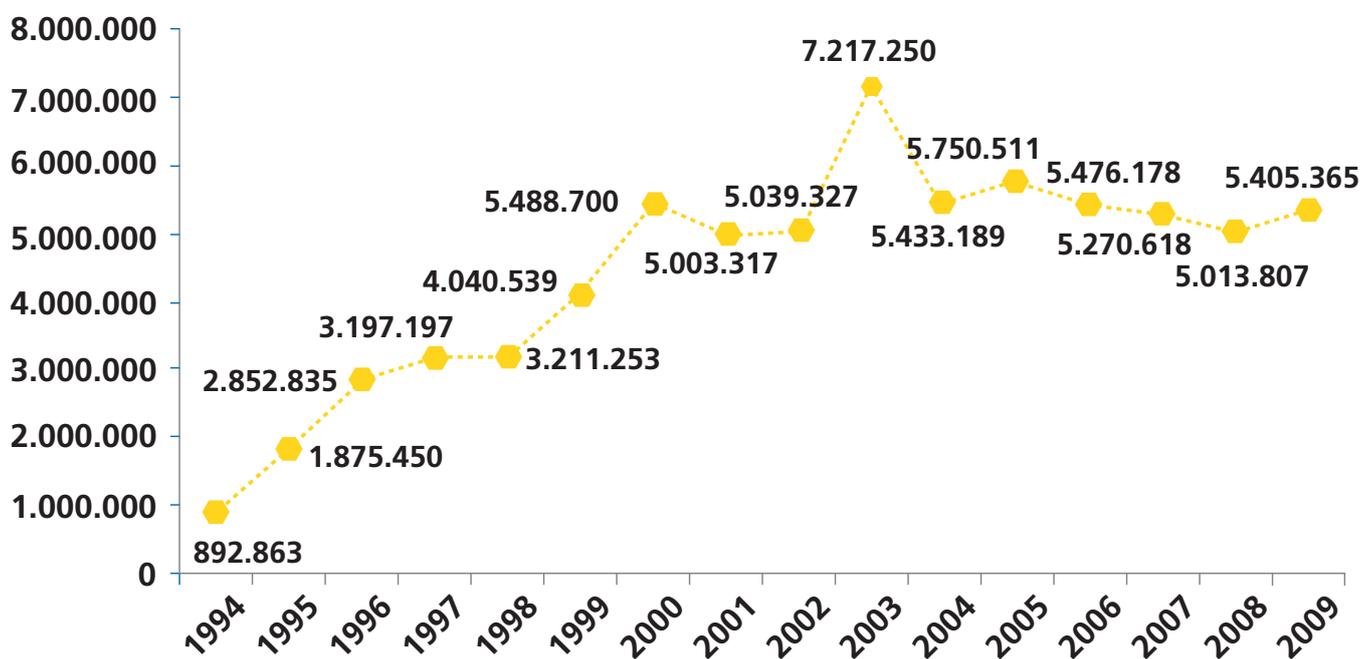
Importes en miles de millones de euros

## 2.- INFORMACIÓN Y ASISTENCIA

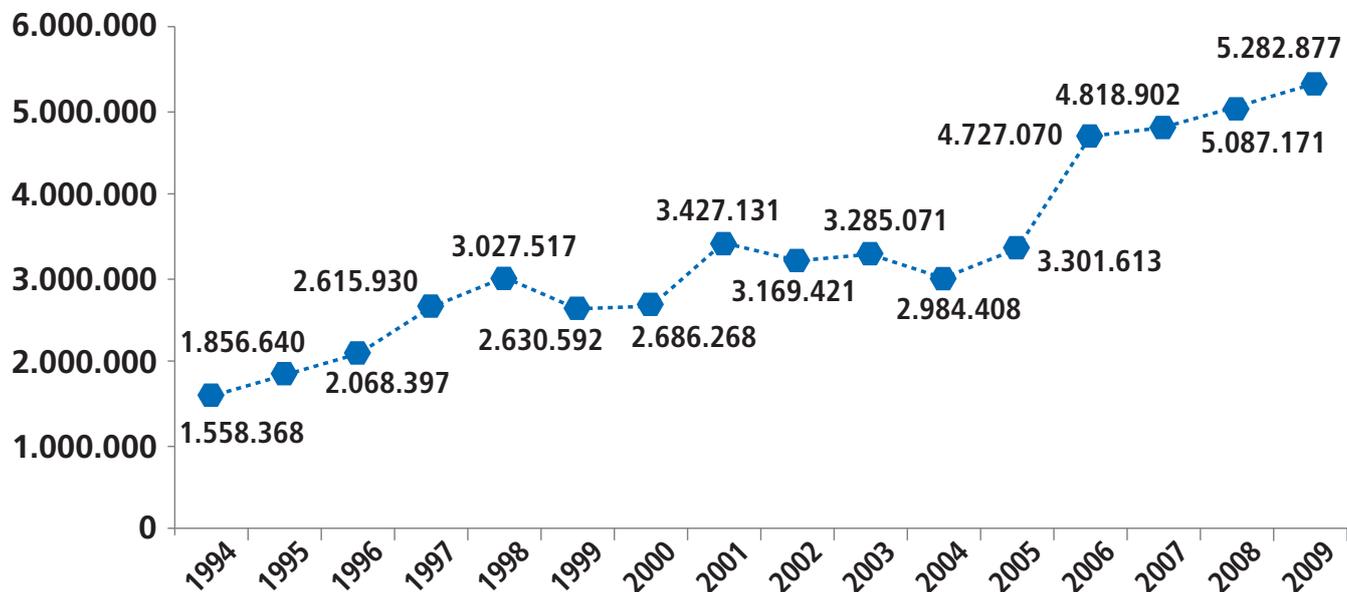
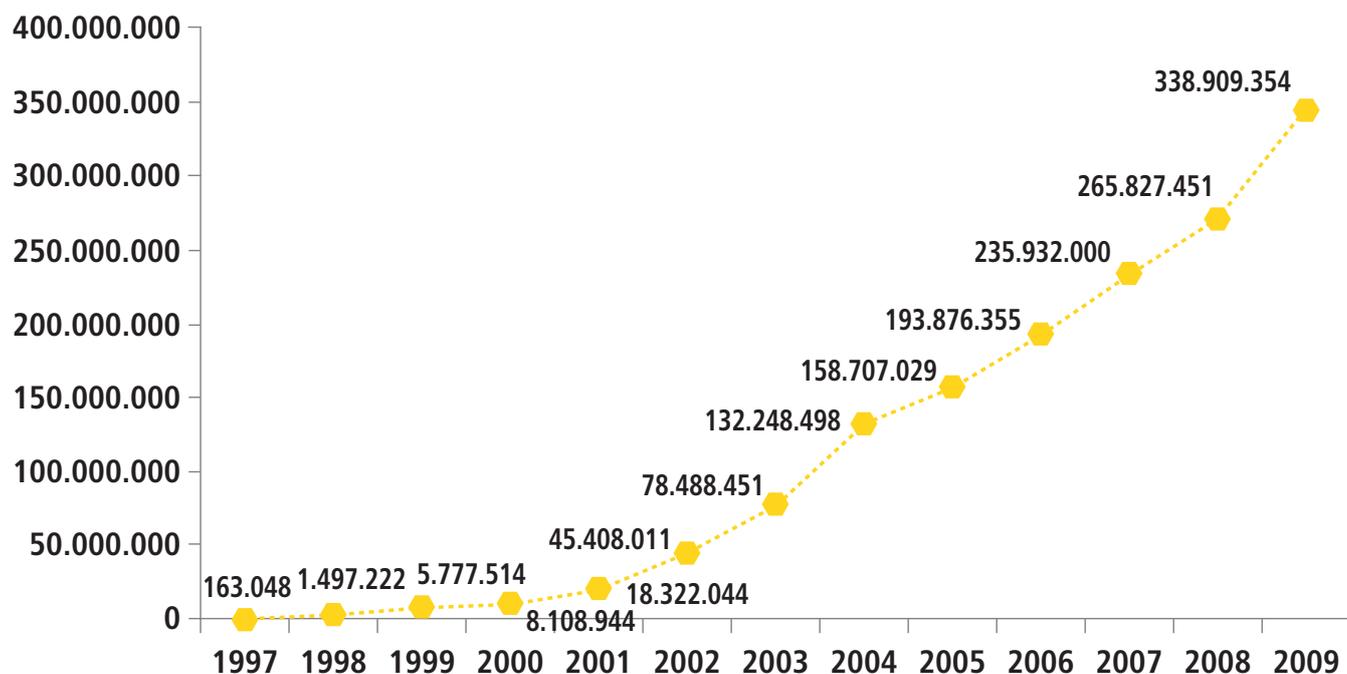
## DECLARACIONES IRPF POR INTERNET



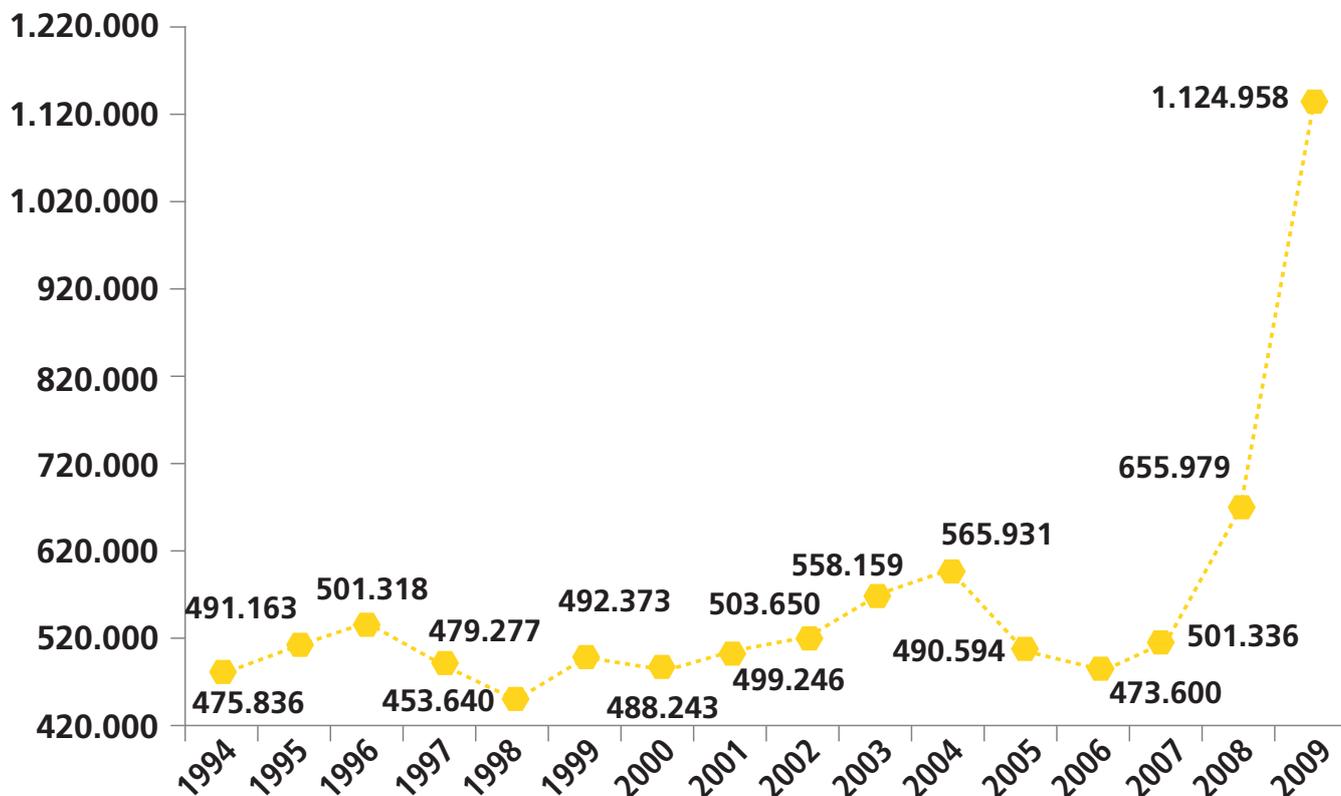
## LLAMADAS ATENDIDAS POR EL TELÉFONO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA BÁSICA



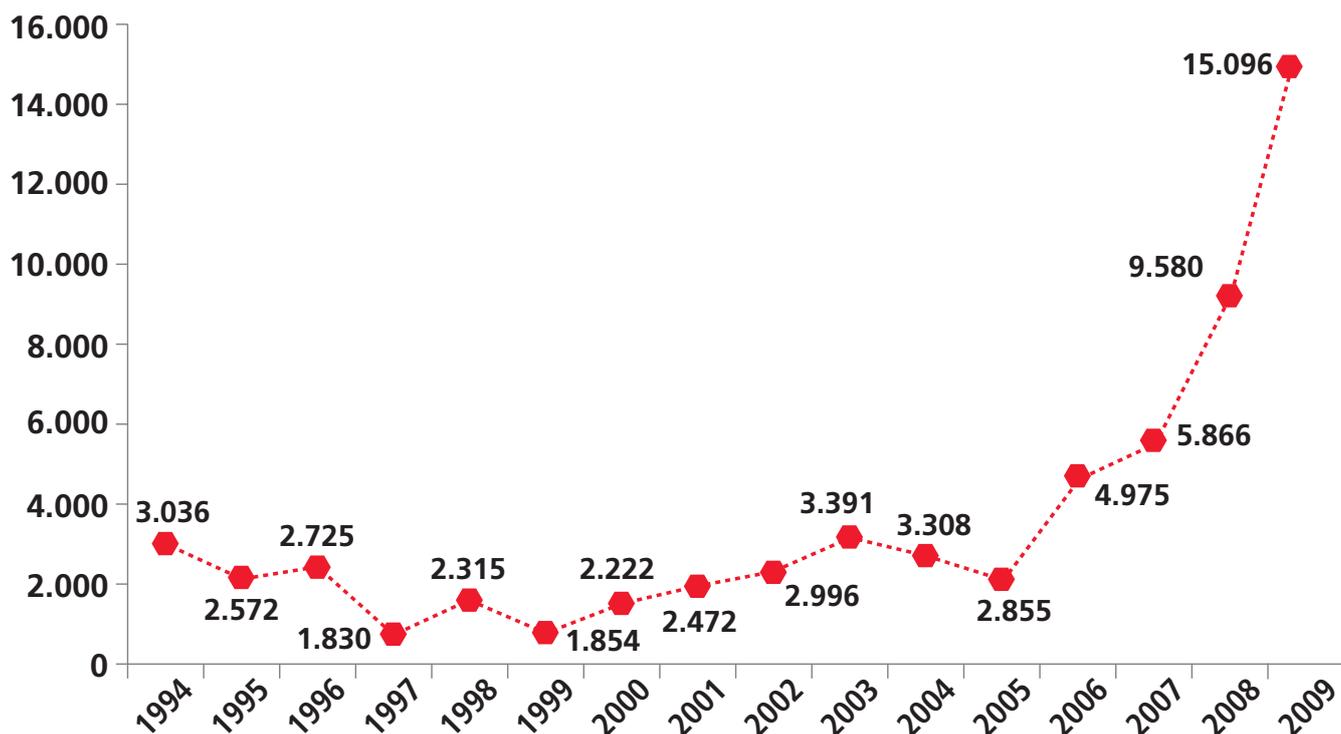
## ACCESOS AL PROGRAMA INFORMA

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

## NÚMERO DE APLAZAMIENTOS SOLICITADOS

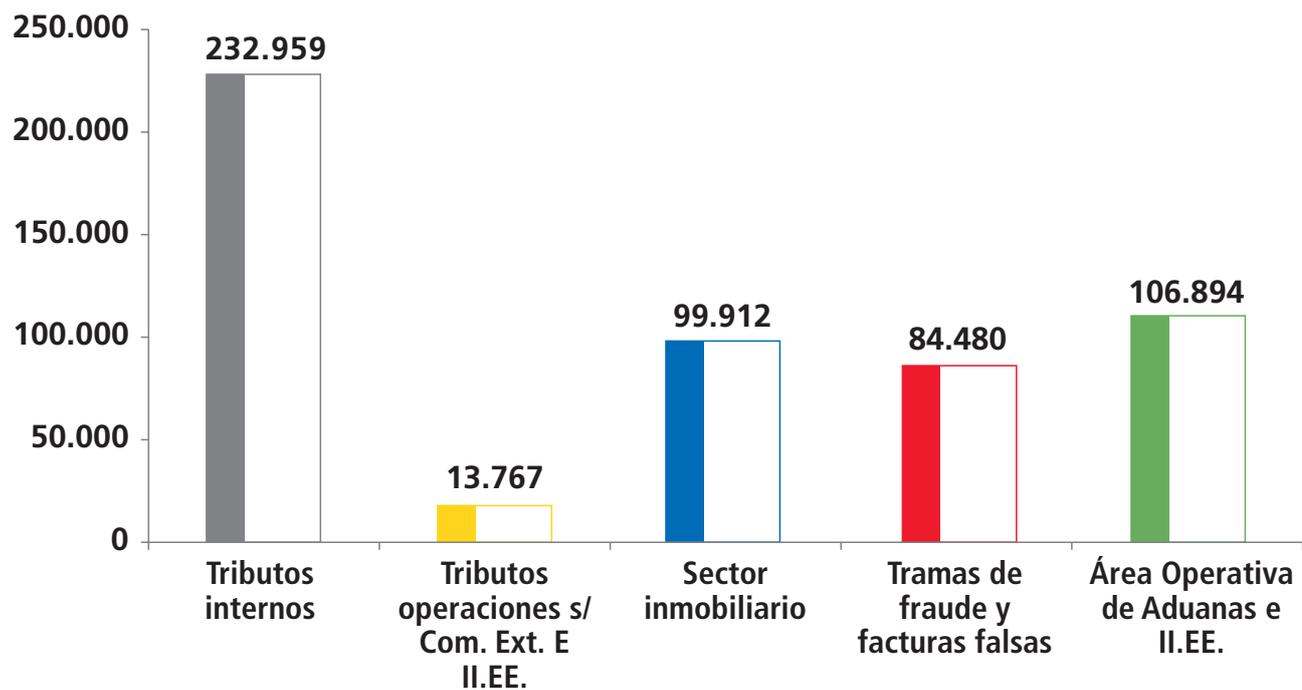


## IMPORTE DE APLAZAMIENTOS SOLICITADOS

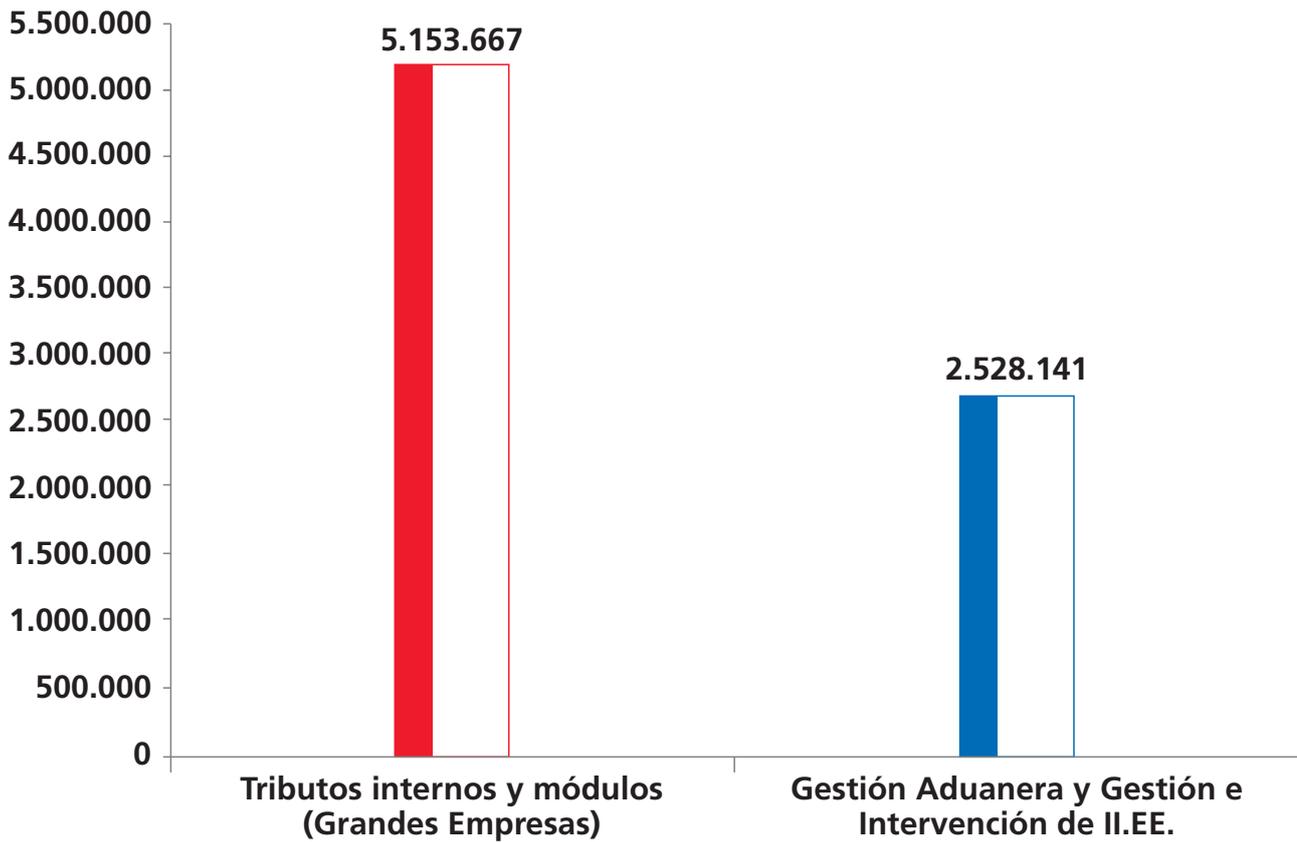


Importes en millones de euros

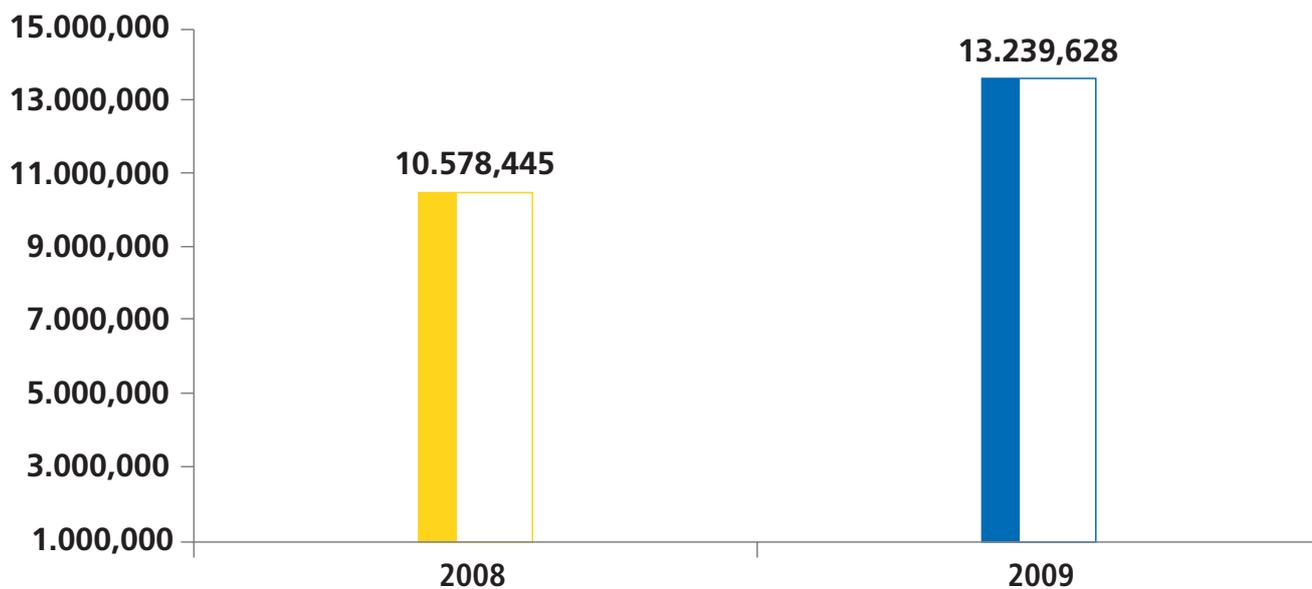
## 3.- CONTROL TRIBUTARIO Y ADUANERO

**NÚMERO DE ACTUACIONES HOMOGÉNEAS.  
CONTROL SELECTIVO E INVESTIGACIÓN 2009**

## ACTUACIONES HOMOGÉNEAS. CONTROL EXTENSIVO 2009

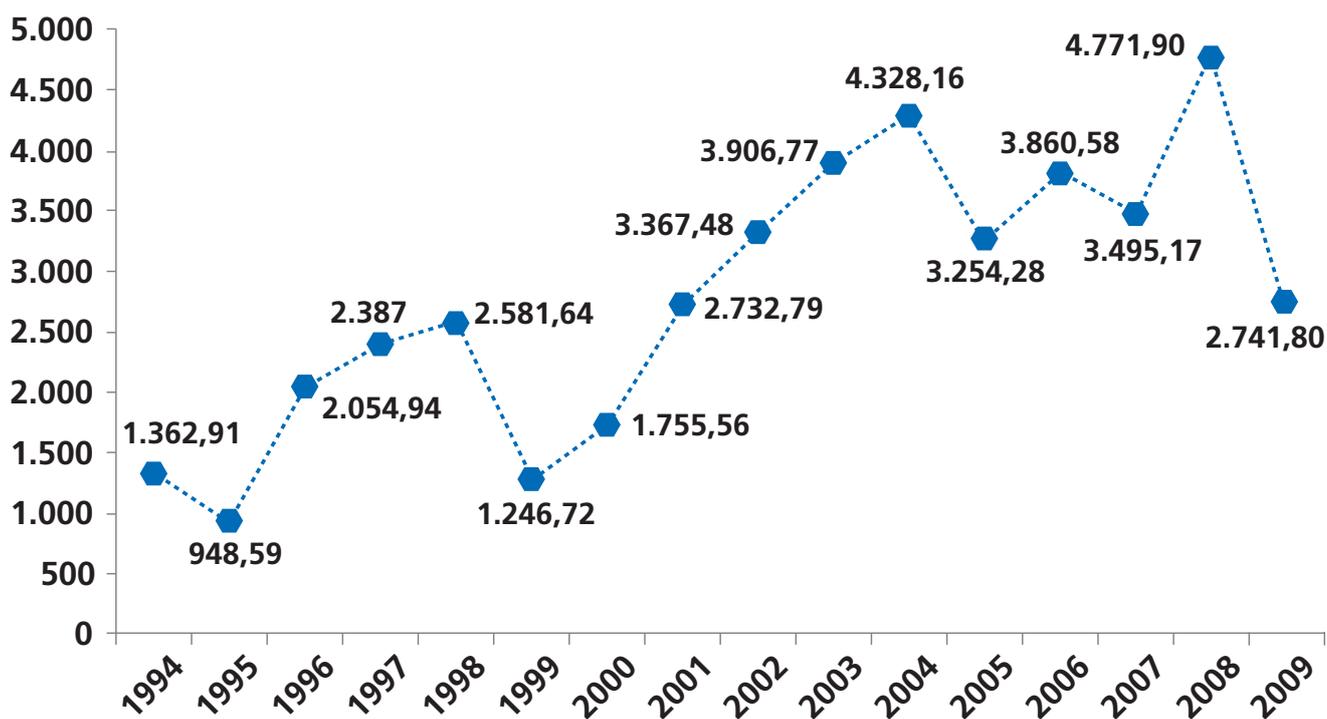


## GESTIÓN RECAUDATORIA DE DEUDA



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 la presentación telemática de declaraciones, recursos y otros documentos en representación de terceros).

**3.928 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
- Empresa (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).

**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 2009	2009	TOTAL
<i>Protocolos de Adhesión al Convenio con la FEMP sobre intercambio de información</i>	1.769	217	1.986
<i>Convenios de Presentación Telemática</i>	961	47	1.008
<i>Protocolos de Adhesión</i>	2.897	23	2.920
<b>Total</b>	<b>3.858</b>	<b>70</b>	<b>3.928</b>

### OTROS CONVENIOS 2009

- Convenio con el Consejo General de Gestores Administrativos de España
- Convenio con la Tesorería General de la Seguridad Social y la Dirección General de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social
- Convenios con las Universidades Autónoma, Complutense, Carlos III y Politécnica, de Madrid, León, Miguel Hernández de Elche, Salamanca, Rovira i Virgili y Cádiz

## 5.- PLAN DE OBJETIVOS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA PARA EL AÑO 2009

## PLAN DE OBJETIVOS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA PARA EL AÑO 2009

OBJETIVO	Referencia	Realizado	% cumplimiento
<b>I. RESULTADOS (1)</b>			
1. Recaudación bruta	246.549	205.320	83,30
2. Recaudación líquida	189.584	144.023	76,00
3. Efecto recaudatorio directo	5.937,160	7.007,920	118,03
3.1. Ingresos actuaciones de control de la Agencia	4.648,617	5.376,861	115,67
3.2. Minoración de devoluciones	1.288,548	1.631,061	126,58
<b>II. ACTUACIONES</b>			
<b>II.1. ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE</b>			
4.1. Tiempo medio tramitación recursos y reclamaciones (días)	35	31	112,9
4.2. Presentación de declaraciones por vía electrónica, informática y telemática	43	66,30	154,2
4.3. % de Certificados que evitan desplazamientos	30	27	111,1
<b>II.2. ACTUACIONES DE LUCHA CONTRA EL FRAUDE (2)</b>			
<b>ACTUACIONES CONTROL SELECTIVO E INVESTIGACIÓN</b>			
5. Act. inspectoras sobre tributos internos	195.963	232.959	118,88
6. Actuaciones de Inspección de Aduanas e II.EE.	12.224	13.767	112,62
7. Act. inspectoras sobre sector inmobiliario	92.770	99.912	107,70
8. Act. sobre tramas de fraude y facturas falsas	75.095	84.480	112,50
9. Actuaciones de vigilancia aduanera y fiscal	93.741	106.894	114,03
<b>ACTUACIONES DE CONTROL EXTENSIVO</b>			
10. Act. control extensivo tributos internos y módulos	4.154.495	5.153.667	124,05
11. Act. control extensivo sobre grandes empresas	136.869	161.555	118,04
12. Act. control gestión aduanera, gestión e intervención de II.EE.	2.148.475	2.528.141	117,67
<b>ACTUACIONES DE GESTIÓN RECAUDATORIA</b>			
13. Gestión recaudatoria de deuda (1)	11.280,072	13.239,629	117,37

(1) Importes en millones de Euros.

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

6.- RECURSOS

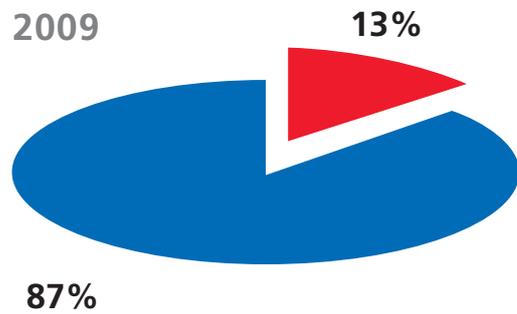
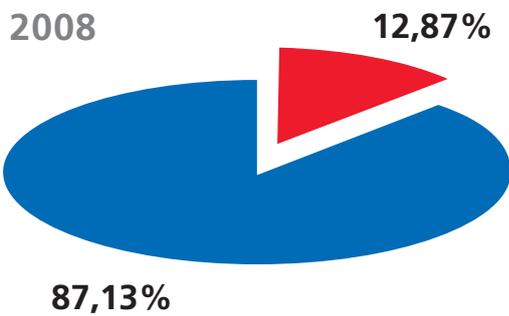
TOTAL RECURSOS HUMANOS

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

0,7%  
▼

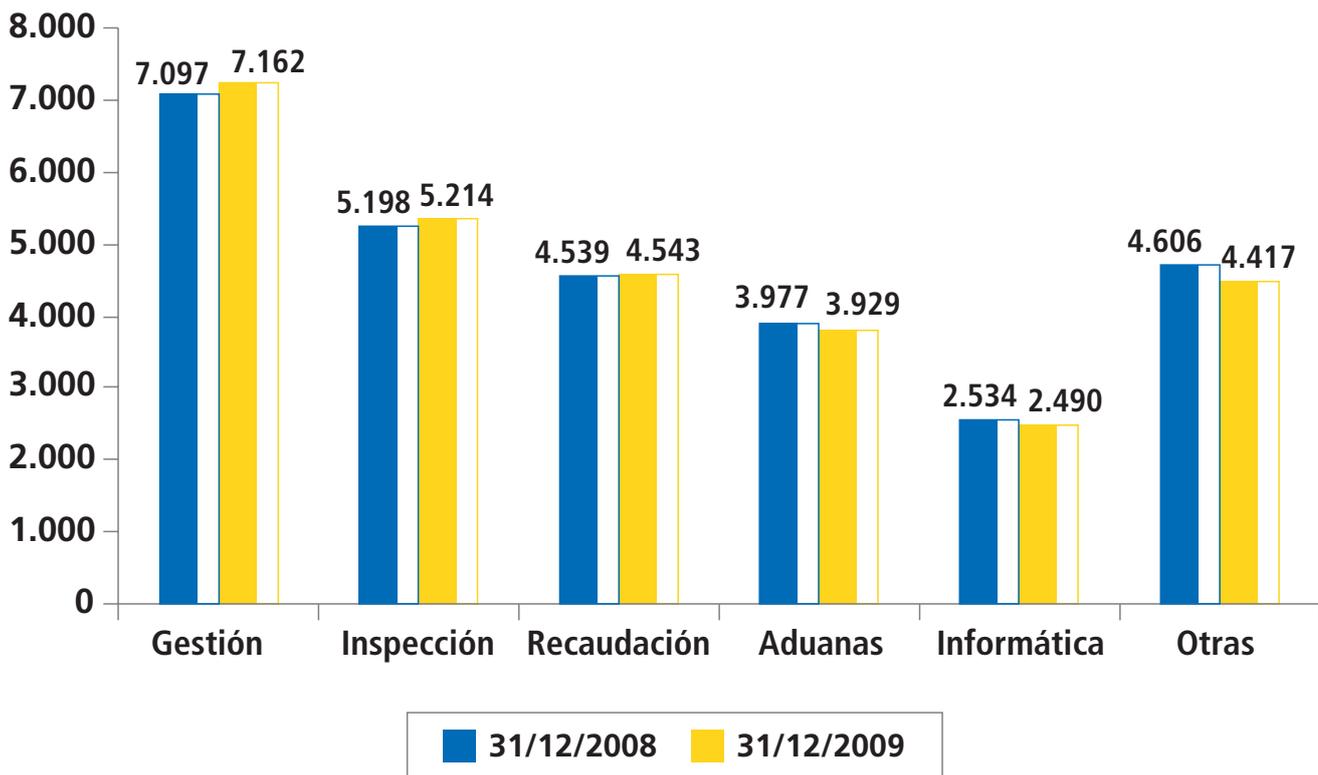
Total personas a 31-12-2009  
**27.755**

Distribución Servicios Centrales – Servicios Territoriales

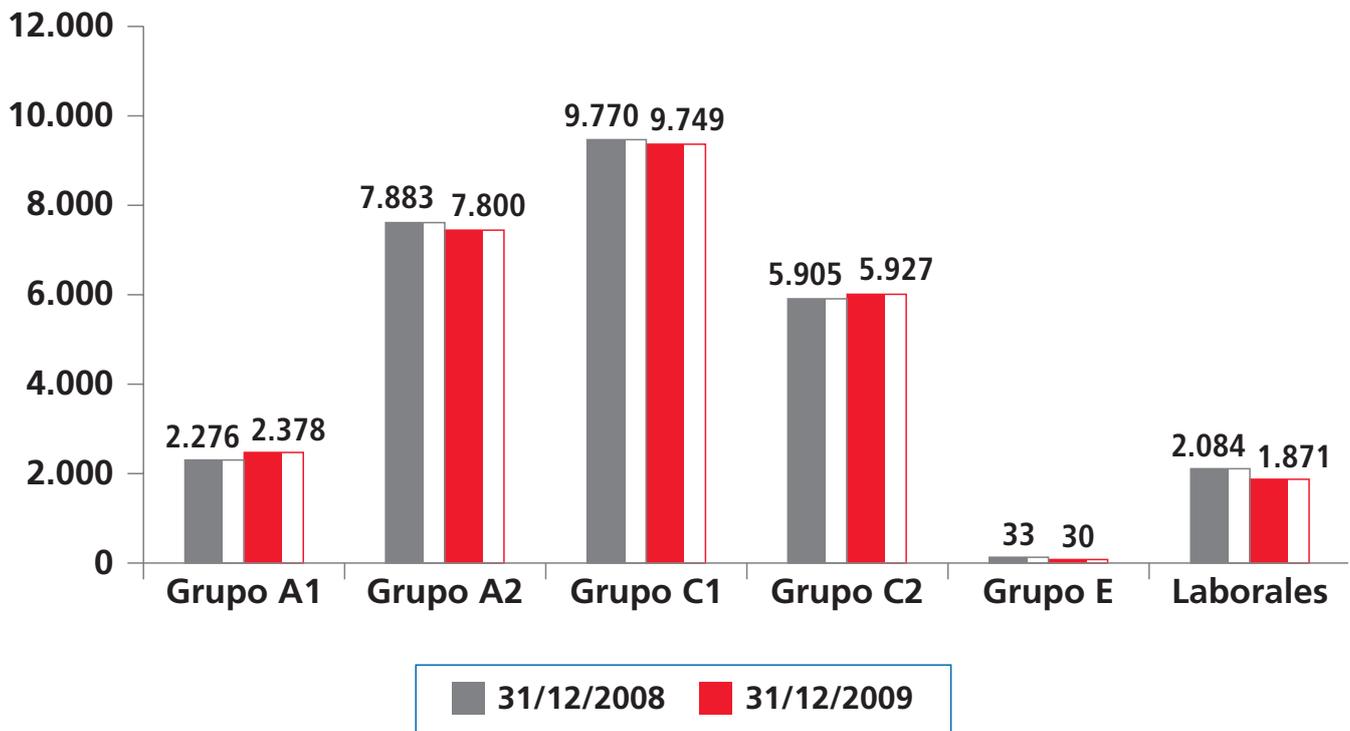


■ Servicios Centrales ■ Servicios Territoriales

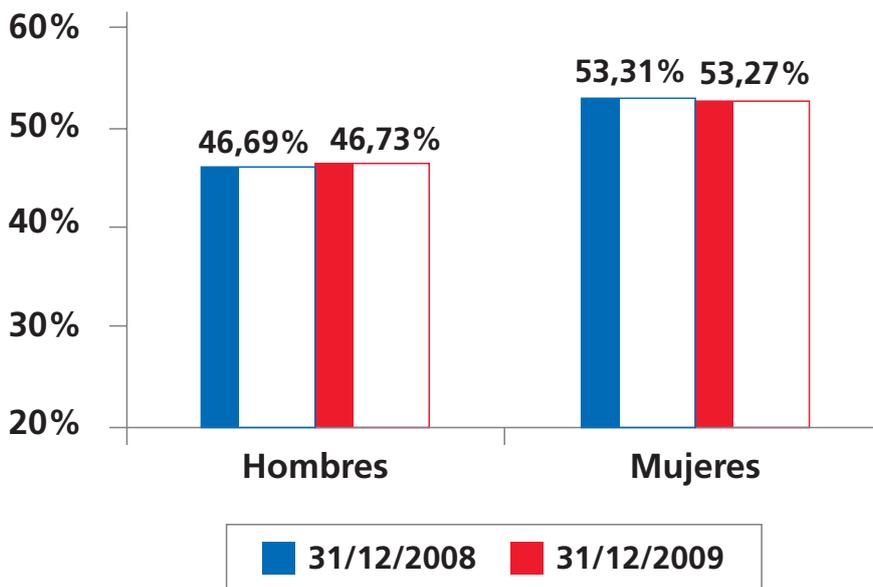
DISTRIBUCIÓN POR ÁREAS 2008-2009



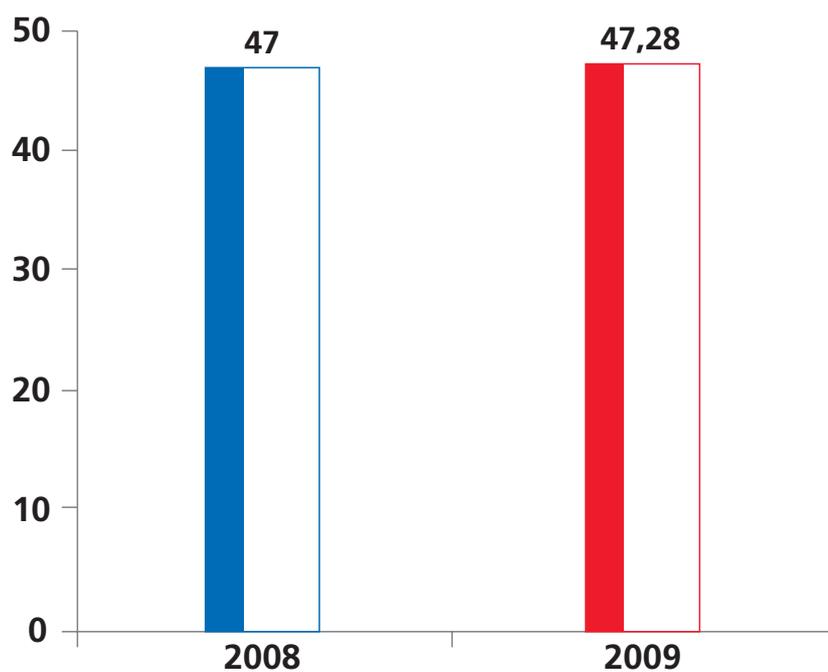
## DISTRIBUCIÓN POR GRUPOS 2008-2009



## DISTRIBUCIÓN POR SEXOS 2008 - 2009



## MEDIA DE EDAD 2008 - 2009



## 6.1 RECURSOS INFORMÁTICOS: ESTADÍSTICAS

**HARDWARE INSTALADO A 31 DE DICIEMBRE DE 2009**

	<b>SERVICIOS CENTRALES</b>	<b>SERVICIOS PERIFÉRICOS</b>	<b>TOTAL</b>
<i>Unidades Centrales de Proceso</i>	2	1	3
<i>Velocidad Proceso (MIPS)</i>	27.572	3.226	30.798
<i>Almacenamiento Online (GB)</i>	1.151.934	7.251	1.159.185



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