

## Servicios de asistencia a los ciudadanos

La Agencia Tributaria realiza un esfuerzo permanente por ofrecer a todos los ciudadanos un amplio conjunto de servicios con objeto de facilitar el cumplimiento de sus obligaciones tributarias; así se refleja en la **Carta de Servicios**, aprobada por Resolución de 26 de julio de 2001, del Director General de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, con la finalidad de informar a los ciudadanos de los servicios que la Agencia Tributaria pone a su disposición, de los compromisos de calidad asumidos en su prestación y de los derechos que tienen reconocidos en sus relaciones con la Administración tributaria.

### □ Servicios de información

#### Información no personalizada

Esta información se suministra a los ciudadanos con carácter general y sin mediar petición expresa de éstos. Destaca la información transmitida mediante campañas de publicidad a través de los diferentes medios de comunicación, prensa, radio y televisión, así como el envío de cartas informativas y la edición de guías, manuales prácticos y publicaciones informativas cuyo objetivo es ofrecer a los contribuyentes información específica sobre los tributos que les pueden afectar.

#### 1. Cartas informativas

Se han enviado un total de 27.829.503 cartas informativas que, aunque se emiten de forma masiva, son personalizadas. Así, a principios de año se envió una carta a todos los empresarios y profesionales, junto con el calendario del contribuyente y un juego de etiquetas identificativas; durante el mes de febrero se remitió a los posibles contribuyentes no obligados a declarar por el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas la documentación necesaria para solicitar la devolución que

en su caso les corresponda; y antes de la Campaña de Renta, se envió a todos los posibles declarantes una carta recordándoles la apertura del plazo de declaración y las principales novedades de la Campaña, junto con un juego de etiquetas identificativas para utilizar en las declaraciones de Renta y Patrimonio.

#### 2. Publicaciones informativas

Estas publicaciones, en unos casos son de información general, enviándose a un amplio colectivo de contribuyentes, en otros contienen información más específica, enviándose solamente a los contribuyentes a los que les puede afectar de forma directa. Las publicaciones también están a disposición de todos los contribuyentes en las Administraciones y Delegaciones de la Agencia Tributaria.

Durante el año 2002 el número de publicaciones informativas fue de 21.255.000 ejemplares, que se distribuyeron en envíos individualizados y en las propias oficinas de la Agencia Tributaria.

#### 3. Manuales prácticos

Durante el año 2002 se han editado y distribuido 570.600 manuales prácticos para la confección de las declaraciones de diferentes impuestos, básicamente Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, Impuesto sobre Sociedades, Impuesto sobre el Valor Añadido y cumplimiento de otras obligaciones formales.

#### Información individual

En este epígrafe se engloban los servicios de información que la Agencia Tributaria suministra previa petición de los ciudadanos.

En todas las Delegaciones y Administraciones de la Agencia Tributaria existen servicios de información. Las encuestas realizadas por el Centro de Investigaciones Sociológicas ponen de

manifiesto en los últimos años el elevado grado de satisfacción de quienes acuden a las oficinas de la Agencia Tributaria (CUADRO N° 22).

CUADRO N° 22  
ENCUESTAS SERVICIOS DE INFORMACIÓN

	1997	1998	1999	2000	2001	2002
Calidad del servicio	68%	72%	71%	70%	69%	71%
Satisfacción trato recibido	80%	84%	81%	83%	81%	83%
Mejora respecto al año anterior	63%	63%	60%	55%	52%	56%

Fuente: Encuestas del Centro de Investigaciones Sociológicas sobre "Opinión Pública y Política Fiscal"

Además de los servicios de información presencial se ofrecen los siguientes servicios de información por otras vías que evitan desplazamientos a los ciudadanos.

### 1. Información telefónica general

A través del servicio de información telefónica 901 33 55 33 centralizado en un único número de teléfono para todo el territorio nacional e independiente de los Servicios de Información de las Delegaciones y Administraciones, se han atendido 5.039.327 llamadas, lo que supone un 1 por ciento más de llamadas

que en 2001, con un nivel de cobertura respecto a las llamadas recibidas del 94 por ciento.

En 2002, se ha mantenido el número de llamadas atendidas, aunque se ha reducido el número de llamadas recibidas. Esto supone un mejor nivel de atención: 1,07 intentos por llamada. Un 48,36 por ciento de las llamadas atendidas lo fueron durante la Campaña de declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas físicas, periodo durante el cual se potencia el servicio.

CUADRO N° 23  
LLAMADAS TELÉFONO DE INFORMACIÓN

	2001	2002	Δ 2002/2001
Llamadas recibidas (1)	5.618.379	5.373.559	-4%
Llamadas atendidas (2)	5.003.317	5.039.327	1%
Cobertura (2) / (1)	89%	94%	6%
Intentos (1) / (2)	1,12	1,07	-5%

Fuente: Departamento de Gestión Tributaria.

### 2. Programa INFORMA de asistencia al contribuyente

El Programa Informa es el cauce principal para ofrecer a los ciudadanos información escrita en materia tributaria, así como un instrumento técnico esencial de apoyo a los

servicios de Información. Consiste en una base de datos informática de preguntas y respuestas sobre los diferentes conceptos impositivos y los procedimientos tributarios, que permite a la Agencia Tributaria una rápida y correcta contestación a los ciudadanos, garantizando la uniformidad de

critérios entre las distintas Delegaciones y Administraciones.

Durante este año se ha continuado dando acceso al programa a distintas asociaciones de gestores y asesores fiscales, entidades financieras, universidades, entes públicos, así como a los ciudadanos en general a través de Internet.

En 2002 las consultas realizadas fueron 3.169.421, de las cuales 948.723 han sido a través de Internet, destacando un año más el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas con un 33 por ciento del total de consultas. Se han introducido 906 nuevas preguntas, con lo que el total de preguntas introducidas en la base de datos asciende a 15.818.

### □ **Servicios de ayuda para el cumplimiento de obligaciones tributarias**

Los servicios de ayuda tienen por objetivo facilitar al contribuyente el cumplimiento de sus obligaciones, principalmente mediante la asistencia en la realización de las comunicaciones, declaraciones o liquidaciones tributarias que debe presentar.

#### **1. Centro de Atención Telefónica: servicio telefónico de asistencia integral para los ciudadanos no obligados a presentar declaración por el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas**

Este servicio nació con la misión de agilizar al máximo las devoluciones tributarias a no declarantes del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, y se ha consolidado como un centro de implantación permanente.

Mediante este servicio no sólo se informa sobre el procedimiento de devolución rápida y se calcula el importe de la devolución, sino que incluso se atiende

cualquier duda o discrepancia que se produzca, se informa sobre el estado de tramitación de estas devoluciones y se permite realizar otras gestiones sin desplazamiento a las oficinas de la Agencia.

Durante el 2002 se han realizado en este ámbito las siguientes actuaciones:

- Gestión de devolución rápida (modelos 104 y 105): se presentaron 1.218.084 solicitudes, realizándose 852.116 devoluciones.

- De las 843.938 llamadas atendidas, en orden al tipo de gestión realizada, podemos destacar: 285.034 de información sobre solicitudes de devolución, 245.192 de cita previa, 133.891 de información relativas al Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, 92.899 de confirmación de anexos de carta personalizada y 86.922 de otras gestiones.

- Llamadas salientes 209.698, de las cuales 153.701 corresponden a los contactos realizados y 55.997 a llamadas directas, además, las llamadas salientes realizadas por el Centro de Atención Telefónica en la Campaña Euroinformativa fueron de: 57.518.

#### **2. Programas informáticos de ayuda**

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

Con estos programas se genera aproximadamente el 85 por ciento de las declaraciones recibidas, tanto en papel con código P.D.F. (*Portable Data File*) como en soporte magnético o por Internet, lo cual denota la creciente confianza y difusión de estos productos entre los contribuyentes.

### 2.1. Programa de ayuda para declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (PADRE)

El Programa de Ayuda para Declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (Programa PADRE) tiene como finalidad ayudar a los contribuyentes a realizar sus declaraciones por este impuesto, ofreciendo sencillez, seguridad y credibilidad, al estar confeccionado por la propia Agencia Tributaria.

Este año, como novedad, se ha incorporado al programa la posibilidad de compensación entre cónyuges, en caso de declaraciones separadas, cuando una resulta a ingresar y la otra a devolver; y el enlace automático con la opción de presentación de declaraciones de la página web de la Agencia Tributaria.

Durante la Campaña de Renta 2001, desarrollada en 2002, se confeccionaron declaraciones con este programa de ayuda en las propias oficinas de la Agencia Tributaria, en equipos móviles y también en otras entidades. Asimismo el programa se puso a disposición de los contribuyentes en disquetes informáticos y CD-Rom individuales, software de impresión para gestores y asesores, y a través de Internet.

En 2002 se efectuaron e incorporaron a las bases de datos de la Agencia Tributaria 12.677.401 declaraciones con el programa PADRE. El porcentaje de declaraciones realizadas e incorporadas a las bases de datos con el programa PADRE se sitúa en el 90,52 por ciento del total de declaraciones presentadas grabadas.

**A) Declaraciones en las oficinas de la Agencia Tributaria.** El número de declaraciones efectuadas con el programa PADRE por la propia Agencia Tributaria, tanto en sus oficinas y otros locales como por medio de equipos móviles desplazados a centros de interés, ascendió a 2.781.918. Esta cifra supone un aumento del 11 por ciento frente a las realizadas en la campaña anterior. De éstas se recuperaron

y fueron efectivamente grabadas 2.187.131 declaraciones.

Durante la Campaña de Renta 2001, desarrollada en 2002, el servicio sólo se ha prestado a petición de los interesados y mediante cita previa. La cita se ha podido solicitar a través del teléfono centralizado que se viene utilizando desde 1994 con muy buenos resultados y se apoya en una aplicación informática de gran versatilidad, habiéndose concertado 2.696.652 citas, un 12 por ciento superior al de la campaña anterior, y confeccionado una media de 1,14 declaraciones por cita.

**B) Declaraciones en otras entidades.** En el año 2002 colaboraron 227 entidades, con 28.144 puntos de prestación del servicio y 18.150 personas formadas por la Agencia Tributaria, habiendo realizado 2.502.370 declaraciones, que supone el 47,35 por ciento de la suma de las realizadas por la Agencia Tributaria y por las entidades colaboradoras.

Se recuperaron y grabaron 2.075.261 declaraciones de las realizadas por las entidades colaboradoras, lo que supone un 83 por ciento de éstas.

**C) Declaraciones por teléfono.** En 2002 se ha continuado prestando el servicio de confección telefónica de declaraciones con el programa PADRE. En concreto, se han realizado 261.924 declaraciones, un 4 por ciento menos que el año anterior, habiéndose recuperado 173.816 declaraciones, un 6 por ciento más que en la Campaña anterior, lo que supone un mejor aprovechamiento de los recursos destinados a este servicio.

**D) Declaraciones mediante disquete o CD Rom.** Para aquellos contribuyentes que disponen de ordenadores personales compatibles, se comercializaron disquetes que contienen el Programa PADRE en Windows, que permiten al contribuyente hacer los cálculos pertinentes y elegir la opción más ventajosa entre la tributación conjunta y la individual, imprimiendo las declaraciones correspondientes sin

necesidad de desplazarse a las oficinas de la Agencia o de las entidades colaboradoras. También se ha comercializado el Programa en CD Rom. Las dos versiones permiten imprimir completamente las declaraciones resultantes en papel blanco con código PDF (*Portable Data File*), y recuperarlas mediante lectura óptica. Además, se facilitó a los gestores y asesores el módulo de impresión del Programa para poder imprimir también sobre papel blanco y con código PDF.

Las declaraciones recuperadas que corresponden a estas modalidades de ayuda ascienden a 7.863.513.

**E) Declaraciones telemáticas.** Desde 1999 es posible la presentación de la declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas por Internet, mediante la utilización del certificado de identificación de la Fábrica Nacional de la Moneda y Timbre, que garantiza plenamente la seguridad y confidencialidad de la información. Este sistema permite simplificar y agilizar la tramitación posterior de las declaraciones, anticipando la devolución que se hubiera podido solicitar.

En 2002 se presentaron 1.151.313 declaraciones. Buena parte de estas declaraciones se presentaron a través de entidades colaboradoras y profesionales de la gestión tributaria.

## 2.2. Otros programas de ayuda para la confección de declaraciones

En todas las Delegaciones y Administraciones de la Agencia Tributaria se pueden confeccionar informáticamente las declaraciones del Impuesto sobre Actividades Económicas y, a los empresarios en Estimación Objetiva por Módulos, las declaraciones de pagos fraccionados del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y trimestrales del Impuesto sobre el Valor Añadido.

Igualmente, existen disquetes informáticos con programas de ayuda a disposición de los interesados para la confección de otras declaraciones que pueden adquirirse en las Administraciones o Delegaciones de la Agencia Tributaria o descargarse de Internet –resumen anual de retenciones del trabajo y del capital mobiliario, declaración anual de operaciones con terceros, declaración recapitulativa de operaciones intracomunitarias, declaración-resumen anual del Impuesto sobre el Valor Añadido, declaración del Impuesto sobre Sociedades (simplificada), declaración anual de aportaciones a planes de pensiones, resumen anual de retenciones de arrendamientos de inmuebles urbanos, etc.-

En el CUADRO N° 24 se reflejan algunas de estas declaraciones efectuadas con los programas de ayuda.

CUADRO N° 24  
**DECLARACIONES CON OTROS PROGRAMAS DE AYUDA**

Concepto	Número de declaraciones	% s/total
Retenciones del trabajo personal	1.547.899	84,13
Retenciones del capital mobiliario	51.272	64,67
Operaciones con terceros	1.320.624	87,07
Operaciones intracomunitarias	125.775	42,03
Impuesto de Actividades Económicas	69.884	8,31
Estimación Objetiva (Módulos)	2.739.250	66,74
Impuesto sobre Sociedades	833.160	88,70
Impuesto sobre el Valor Añadido	1991.815	71,06

Fuente: Departamentos de Gestión Tributaria e Informática Tributaria

### 3. Envío de datos fiscales

Teniendo en cuenta los excelentes resultados de este servicio en años anteriores, que cumplió sus objetivos tanto de ayuda al contribuyente como preventivos, así como su buena acogida por los ciudadanos, se ha potenciado al máximo el mismo a través de los medios de comunicación y se ha ampliado la información que se facilita, incluyendo la correspondiente a arrendamientos de inmuebles sujetos a retención, activos financieros en general, aportaciones a planes y fondos de pensiones, subvenciones agrícolas salvo las exentas, y rendimientos procedentes de operaciones de seguros.

El esquema de funcionamiento se ha mantenido básicamente como el año anterior. El ofrecimiento del servicio a todos los ciudadanos se produjo a través de una campaña de publicidad específica, realizada a lo largo del mes de abril y hasta el 30 de mayo. En estas fechas, los interesados realizaron sus peticiones por teléfono a través de unidades automatizadas de reconocimiento de voz y por Internet, manteniéndose también la posibilidad de petición directa en las oficinas de la Agencia Tributaria. Se exige el Documento Nacional de Identidad y la cuota íntegra de la declaración del año anterior, enviándose al domicilio fiscal del interesado, nunca del peticionario, para asegurar la confidencialidad.

El envío de la información se efectuó durante el mes de mayo, por correo, junto con una carta explicativa acompañada de una hoja para posibles rectificaciones y aclaraciones, que se podía incluir en el sobre de declaración o enviarse por Internet para quienes presentasen la

declaración por este medio, al objeto de ser tenidas en cuenta en posteriores actuaciones de comprobación.

Asimismo, quienes dispusieran de un certificado de usuario de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre pudieron a través de Internet consultar e imprimir directamente sus datos fiscales.

El servicio fue utilizado por 2.601.416 ciudadanos, un 62 por ciento más que el año anterior.

### 4. Unidades de reconocimiento de voz (901 12 12 24)

Mediante estas unidades telefónicas automáticas de reconocimiento de voz se prestaron durante el año 2002 tres servicios diferentes: solicitud de datos fiscales para la declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, solicitud de etiquetas identificativas e información sobre el estado de tramitación de las devoluciones de Renta, Impuesto sobre el Valor Añadido y Sociedades.

Al tratarse de servicios automatizados, su horario de funcionamiento puede llegar a 24 horas diarias, evita desplazamientos innecesarios a los contribuyentes y no conlleva detracción de recursos humanos de otros servicios.

El número de llamadas atendidas en el servicio de información automática sobre devoluciones de Renta en el año 2002 fue de 1.756.969, mientras que las dirigidas al servicio automático de solicitud de etiquetas identificativas fueron 303.998. Las llamadas atendidas para solicitar datos fiscales, ascendieron a 1.004.149.



CUADRO N ° 25  
UNIDADES DE RECONOCIMIENTO DE VOZ

MES	DEVOLUCIONES		ETIQUETAS		DATOS FISCALES	
	2002	2001	2002	2001	2002	2001
ENERO	25.847	49.740	24.220	14.066		
FEBRERO	12.818	15.226	4.746	5.078		
MARZO	16.463	17.820	9.989	17.431		
ABRIL	30.629		60.784	69.904	619.290	623.827
MAYO	136.407	107.678	97.414	74.896	334.379	211.665
JUNIO	292.518	290.323	32.351	26.676	50.480	
JULIO	448.185	436.908	22.328	29.496		
AGOSTO	249.302	270.045	6.030	7.868		
SEPTIEMBRE	253.094	270.070	9.367	10.851		
OCTUBRE	167.551	207.187	22.687	30.023		
NOVIEMBRE	83.680	59.215	7.075	7.198		
DICIEMBRE	40.475	39.331	7.007	7.928		
<b>TOTAL</b>	<b>1.756.969</b>	<b>1.763.543</b>	<b>303.998</b>	<b>301.415</b>	<b>1.004.149</b>	<b>835.492</b>

Fuente: Departamento de Gestión Tributaria.

En total los servicios telefónicos automatizados alcanzaron 3.065.118 llamadas, superior en 5,7 por ciento respecto al año anterior, producido fundamentalmente por el incremento en las peticiones del servicio de datos fiscales.

## 5. Apartado de correos 993

El servicio de este apartado de correos, desarrollado y gestionado por el Departamento de Gestión Tributaria, realiza las siguientes funciones: resolución de dudas tributarias, facilitando al contribuyente la información solicitada; tramitación de quejas sobre el funcionamiento de los distintos servicios de la Administración Tributaria; información sobre el estado de cualquier expediente administrativo en el que sea parte interesada; recepción y tramitación oportuna de escritos relativos a cualquier sugerencia o problema en la aplicación e interpretación de las normas tributarias; y distribución de determinadas publicaciones de la Agencia Tributaria.

### □ Servicios en Internet ([www.agenciatributaria.es](http://www.agenciatributaria.es))

Desde el mes de mayo de 1996 es posible conectarse a la Agencia Tributaria por Internet. A través de este sistema se ofrece un conjunto variado de servicios a los ciudadanos, que se van ampliando progresivamente, como servicios de información general (información sobre la estructura y funciones de la Agencia Tributaria, memorias anuales de la misma, teléfonos, carta de servicios, direcciones y e-mails de las distintas oficinas, etc.) y servicios de información tributaria (calendario del contribuyente, programa INFORMA, legislación tributaria, consultas efectuadas a la Dirección General de Tributos, etc.). Asimismo se proporciona información estadística de comercio exterior, sobre el Arancel de Aduanas Comunitario (TARIC), expediciones autorizadas en Impuestos Especiales, situación de declaraciones, y sobre bienes enajenados y pendientes de enajenar por el Departamento de Recaudación de la Agencia Tributaria.

Por otro lado, se pone a disposición de los contribuyentes la posibilidad de realizar la descarga por Internet de los programas de ayuda para la confección de declaraciones y cálculo de retenciones, y de los programas de prevalidación de las declaraciones informativas que se presentan en soporte informático. Se ha continuado incrementando en los programas de ayuda la interacción con el servidor web de la Agencia de manera que, directamente desde el programa, se puede acceder a la normativa específica, páginas FAQ e incluso a la actualización automática del programa.

También se ofrecen los servicios de consulta de devoluciones tributarias, petición de datos fiscales y de etiquetas identificativas, y obtención de modelos tributarios para realizar las declaraciones.

Dentro de la **Oficina Virtual** de la página web de la Agencia Tributaria, el servicio más significativo es la presentación telemática de declaraciones. Este sistema, iniciado con carácter voluntario en 1998, se estableció de forma obligatoria en 1999 para las grandes empresas. Además, en ese mismo año se desarrolló un nuevo procedimiento de presentación telemática de declaraciones basado en la identificación del contribuyente mediante el uso de un certificado de identificación expedido por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre, que garantiza la plena seguridad y confidencialidad de las relaciones del contribuyente con la Agencia Tributaria. Así fue posible presentar por esta vía la declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y determinadas declaraciones periódicas por parte de las pequeñas y medianas empresas. Este servicio se viene reforzando y ampliando de manera continua desde su creación, y actualmente la mayoría de las declaraciones se pueden presentar por Internet.

En 2002 se ha extendido este sistema a los siguientes modelos:

- Declaración censal (modelo 036/037)

- Declaración anual del Impuesto sobre Sociedades (modelo 200)  
- Pagos fraccionados de grandes empresas por el Impuesto sobre Sociedades (modelo 218),  
- Declaración de Operaciones Intracomunitarias (modelo 349)  
- Solicitud de devolución de IVA no residentes (modelo 361)  
- Impuesto Especial sobre Ventas Minoristas de determinados hidrocarburos (modelo 569).

Igualmente, asociados al certificado de identificación se ofrecen servicios como la consulta *on-line* de los propios datos fiscales, impresión de etiquetas identificativas, información detallada del estado de la devolución y notificación del cambio de domicilio fiscal. También es posible la solicitud y obtención de determinadas certificaciones tributarias, la consulta del censo de operadores intracomunitarios establecidos en los diversos Estados de la Unión Europea, la consulta de movimientos y saldo de la cuenta corriente tributaria, y la recepción por correo electrónico de las novedades de la página web de la Agencia. También se ofrece al ciudadano la posibilidad de efectuar el pago de autoliquidaciones por Internet, solicitar aplazamientos y fraccionamientos de deudas, y presentar recursos de reposición y otras solicitudes de carácter tributario.

En 2002 se han puesto a disposición de los ciudadanos nuevos servicios a través de Internet, entre los que destacan la posibilidad de participar "*on line*" en las subastas de bienes embargados, la consulta y pago de deudas notificadas -con visualización de la notificación-, la posibilidad de solicitar cita previa para la confección personalizada de autoliquidaciones y declaraciones, la consulta de comprobación del segundo pago del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas por Internet, y el otorgamiento y revocación de la representación para interponer recursos de reposición o presentar otras solicitudes tributarias por Internet.



En total se han recibido 45.408.011 visitas a la página *web* de la Agencia Tributaria en Internet, lo que supone un incremento del 147,8 por ciento respecto al año anterior.

### □ **Servicios de asistencia en la gestión aduanera**

#### 1. Despacho aduanero de las mercancías

Con el fin de favorecer y facilitar a los contribuyentes el pago que resulta del nacimiento de la deuda aduanera, en 2001 se incorporaron como medios de pago de este tipo de deudas la transferencia, cuando la entidad de origen sea la que presta el servicio de Caja, y las tarjetas de crédito y de débito, en las mismas condiciones que para el resto de la Administración Tributaria. Esta iniciativa ha sido muy bien acogida por los operadores de comercio exterior, efectuándose, en el año 2002, 873.415 pagos por los nuevos sistemas mencionados, de los que el 20,25 por ciento se realizaron a través de Internet.

La Resolución del Departamento de Aduanas e Impuestos Especiales de 31 de julio de 2002 implantó la obligatoriedad de presentación de declaraciones aduaneras por Internet, para aquellos operadores que realizaran su presentación por medios telemáticos, a partir del 1 de abril de 2003. Este hecho ha provocado que a lo largo del año 2002 se haya ido reduciendo el porcentaje de operadores que empleaban las redes de valor añadido para la presentación de la documentación aduanera, aumentando de forma notable el número de estas presentaciones a través de Internet.

En el marco de los procedimientos aduaneros, durante el año 2002 se ha puesto en funcionamiento un nuevo modelo de gestión informatizada para las mercancías incluidas en el régimen de Depósito Aduanero. Este nuevo modelo de gestión permite un mayor control sobre el funcionamiento del régimen por parte de

las autoridades aduaneras, al tiempo que redonda en una mayor simplificación y celeridad para los operadores.

Dentro del régimen de tránsito, en 2001 se implantó en el ámbito nacional el Nuevo Sistema de Tránsito Informatizado (NCTS), procedimiento que permite la conexión en tiempo real de las Aduanas implicadas en una operación de tránsito (Aduana de partida – Aduana de paso – Aduana de destino), que permite al operador realizar todos los trámites de forma electrónica desde su propio domicilio. En 2002 se ha continuado trabajando como Estado pionero en este sistema, y si en el año 2001 fueron gestionados algo menos de 4.000 movimientos NCTS con países europeos, en 2002 esta cifra se ha elevado hasta 50.000, lo que sitúa a la Agencia Tributaria al frente de la Unión Europea en lo que a la gestión de este sistema se refiere.

El uso de Internet para la presentación de la documentación aduanera, los nuevos medios para el pago de la deuda aduanera, así como la aplicación de las técnicas de análisis de riesgo, han permitido que durante el año 2002 el tiempo medio de despacho de las mercancías haya experimentado una nueva reducción en proporción al ejercicio 2001. El tiempo medio que se ha empleado en el ejercicio 2002 para el despacho aduanero de las mercancías ha sido de 1,13 horas.

#### 2. Información arancelaria vinculante y otros expedientes de gestión

En lo que respecta a la tramitación de expedientes de información arancelaria vinculante, procedimiento previsto por el Código Aduanero Comunitario que permite obtener una clasificación arancelaria que vincula a las autoridades aduaneras de todos los Estados miembros para las operaciones de importación y exportación, en 2002 se han atendido un total de 680 consultas. Los interesados en plantear una consulta de este tipo pueden descargar de

la página web de la Agencia Tributaria el modelo establecido al efecto por el Reglamento comunitario.

Además de éstos, también se han tramitado otros expedientes referidos a la

concesión de regímenes aduaneros económicos y regímenes simplificados, franquicias, contingentes, y otras tareas de gestión de aduanera que se reflejan en el CUADRO N° 26

CUADRO N° 26

**OTROS EXPEDIENTES DE GESTIÓN TRAMITADOS POR EL ÁREA DE ADUANAS E IMPUESTOS ESPECIALES**

<b>REGÍMENES ADUANEROS ECONÓMICOS Y SIMPLIFICADOS</b>	<b>NÚMERO</b>
<b>Autorizaciones almacenes depósito temporal y locales mercancías de exportación</b>	26
<b>Autorizaciones procedimiento simplificado de domiciliación</b>	3
<b>Depósitos aduaneros y distintos de los aduaneros</b>	120
<b>Perfeccionamiento activo</b>	
Autorizaciones Procedimiento Normal y Simplificado	363
Autorizaciones Perfeccionamiento Activo Fiscal	153
<b>Perfeccionamiento pasivo y transformación bajo control aduana</b>	
Solicitudes y autorizaciones	145
<b>Tránsito comunitario/común</b>	
Autorizaciones procedimiento Tránsito Comunitario Común (*)	129
Autorizaciones procedimientos simplificados (Tránsito marítimo y aéreo)	38
Autorizaciones Servicio Marítimo Regular (**)	28
<b>Solicitudes de franquicias</b>	3.447
<b>Contingentes</b>	
Solicitudes	18.554
<b>Origen</b>	
Solicitudes Exportadores Autorizados	500
Solicitudes comprobación EUR-1 "a posteriori"	185
<b>Información arancelaria vinculante</b>	
Consultas resueltas e informatizadas	680
<b>Política agrícola comunitaria</b>	
Comunicaciones F.E.G.A.	130
Expedientes reparos F.E.G.A.	2.031
Expedientes de control producción azúcar e isoglucosa	158

(\*) Incluye las autorizaciones de expedidor y destinatario autorizado, así como las de destinatario autorizado exclusivamente

(\*\*) Incluye autorizaciones posteriores a la original debidas a la modificación de variables de ésta

**3. Declaración estadística Intrastat**

Dentro del ámbito de las declaraciones Intrastat, en el año 2002 se ha consolidado Internet como la principal vía para la presentación de estas declaraciones estadísticas. Para la difusión de los sistemas de presentación de la declaración Intrastat a través de Internet (tanto en su

versión de envío de ficheros, como mediante la utilización de formulario electrónico), así como para la difusión del modo de obtener la información sobre las estadísticas de comercio exterior a través de Internet, en 2002 se han distribuido a través de las Delegaciones de la Agencia Tributaria 50.000 cuatrípticos de gran formato.

Como novedad en 2002, ampliando nuevamente la aplicación de la tecnología Internet en el ámbito de las comunicaciones entre la Agencia Tributaria y los contribuyentes, se ha puesto en marcha la posibilidad de que los operadores obligados a la presentación de la declaración estadística Intrastat puedan comunicar por este sistema la concesión y revocación de la autorización de "Tercero Declarante" para la presentación de dicha declaración.

En lo relativo a los servicios de asistencia prestados a los operadores obligados a la presentación de esta declaración, se ha continuado distribuyendo de manera gratuita tanto los formularios, como el programa de ayuda para su elaboración (Programa IDEP). Asimismo, se ha mantenido el servicio de atención de consultas sobre la aplicación del sistema Intrastat, que se realiza a través del teléfono de información gratuita 900.200.497.

El número de copias del programa IDEP distribuidas en el año 2002 ascendió a 5.000, sin perjuicio de la descarga que puede realizarse desde la página de la Agencia Tributaria de este programa. En el teléfono de información gratuita de Intrastat se atendieron en 2002 un total de 21.659 consultas.

Por otra parte, en 2002 la Agencia Tributaria, dentro del Convenio de Colaboración que tiene suscrito con el

Consejo Superior de Cámaras de Comercio, puso en marcha la elaboración del Directorio de Empresas de Comercio Exterior, para lo que se ha realizado una campaña entre las 10.107 empresas que son operadores de comercio exterior con el objeto de determinar aquellas que manifiestan su acuerdo para su inclusión en dicho Directorio.

#### □ Facilidades para el pago de deudas

##### 1. Colaboración de las entidades de depósito

A 31 de diciembre de 2002 tenían autorización para actuar como colaboradoras en la gestión recaudatoria 198 entidades.

En este ejercicio, el importe de la recaudación a través de las entidades colaboradoras ha sobrepasado los 134.000 millones de euros, lo que pone de manifiesto la importancia de este canal de ingreso, ya que a través del mismo afluyeron más del 87 por ciento de los ingresos del Tesoro Público. Asimismo, a través de dichas entidades se han gestionado cerca de 33 millones de documentos de ingreso.

La distribución entre los distintos tipos de entidades de crédito se recoge en el CUADRO N° 27.

CUADRO N° 27  
RECAUDACIÓN DE ENTIDADES DE DEPÓSITO

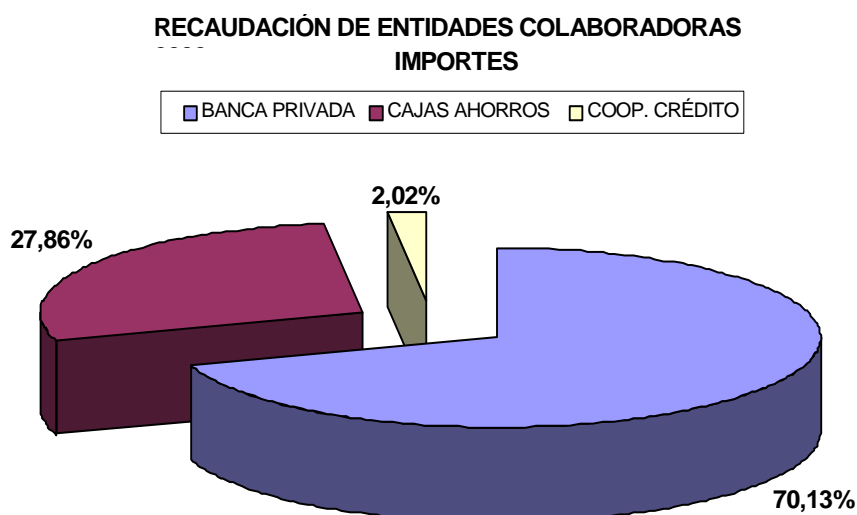
	En número	En euros
<b>BANCA PRIVADA</b>	13.762.147	94.004.684.737
<b>CAJAS DE AHORRO</b>	16.941.532	37.343.621.857
<b>COOP. CAJAS RURALES</b>	2.241.357	2.703.318.228
<b>TOTAL</b>	<b>32.945.036</b>	<b>134.051.624.821</b>

Fuente: Departamento de Recaudación

Esta distribución viene a confirmar que un año más la banca privada es la que más recaudación capta en importe, con un 70,1 por ciento del total, mientras que las cajas

de ahorro recaudan el 27,9 por ciento y las cooperativas de crédito tan solo el 2 por ciento (GRÁFICO IV).

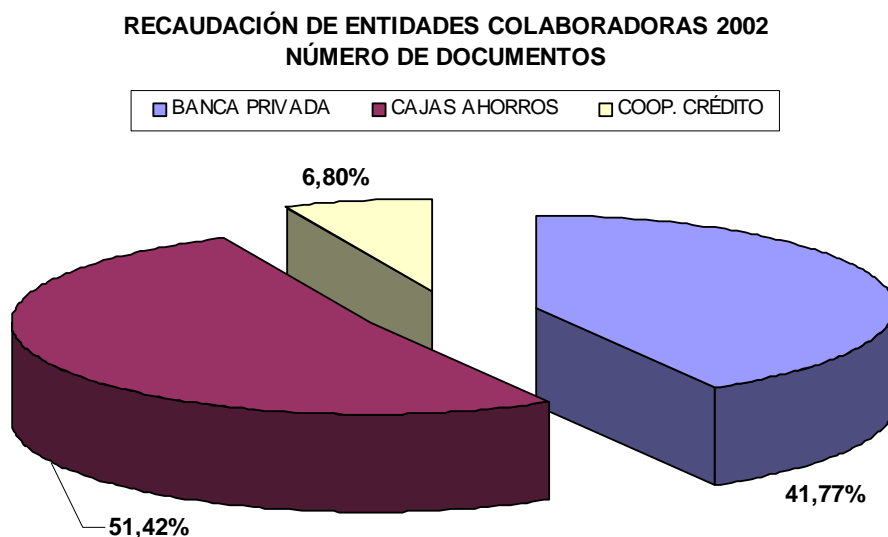
GRÁFICO IV



En relación con el volumen de documentos gestionados, la banca privada representa un porcentaje del 41,8 por ciento, las cajas de ahorro alcanzan el 51,4 por ciento, mientras las cooperativas de crédito llegan

al 6,8 por ciento. El siguiente gráfico refleja la información relativa a los documentos tratados a través de dichas entidades durante 2002.

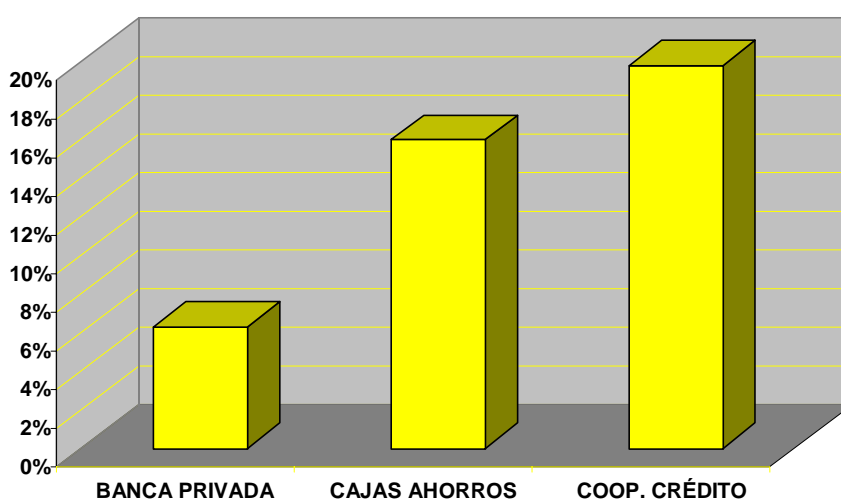
GRÁFICO V



En cuanto a la variación interanual, se ha producido un incremento de un 8,2 por ciento en el total recaudado a través de entidades colaboradoras respecto al año 2001. Dicha variación interanual muestra un mayor incremento en la recaudación realizada a través de cooperativas de

crédito como se puede apreciar en el siguiente gráfico.

GRÁFICO VI VARIACIÓN INTERANUAL 2001-2002 IMPORTES



Por otra parte, el Reglamento General de Recaudación prevé la posibilidad de que el servicio de caja en las Delegaciones y Administraciones de la Agencia Tributaria sea prestado por entidades de depósito, que a su vez pueden actuar como colaboradoras en la recaudación.

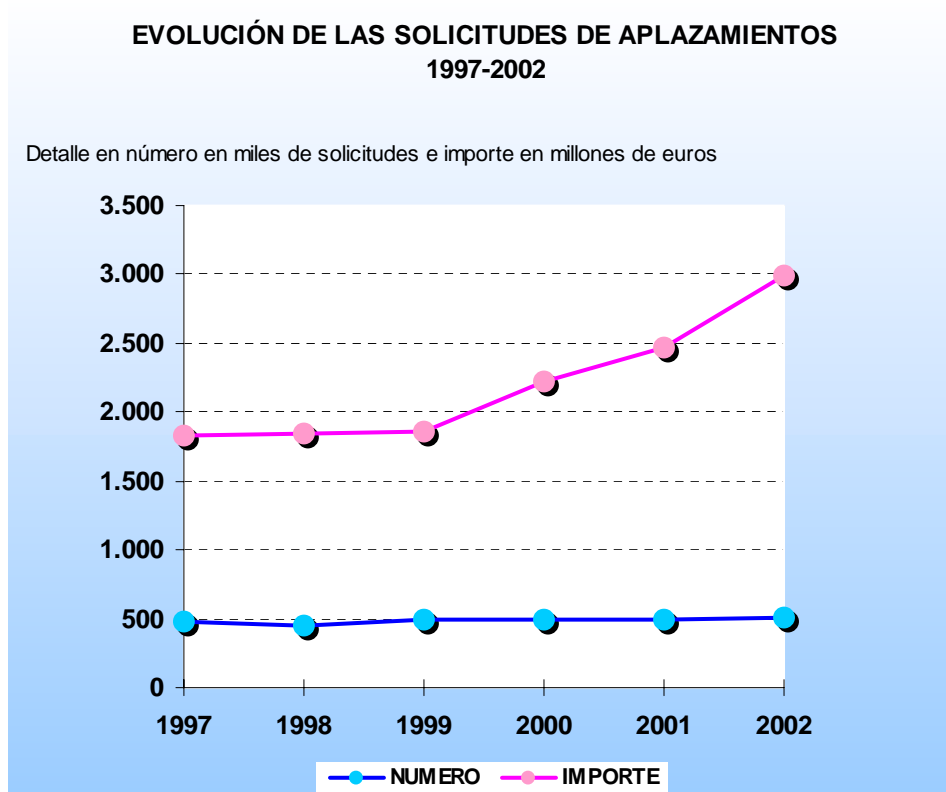
Durante el año 2002 los ingresos a través de las entidades que prestan el servicio de caja en Delegaciones y Administraciones de la Agencia Tributaria han ascendido a, 12.579 millones de euros. De estos ingresos corresponden a autoliquidaciones 1.936 millones de euros y a liquidaciones practicadas por la Administración 10.644 millones de euros.

Finalmente, durante el año 2002, el 0,75 por ciento de los ingresos a realizar a través de las entidades que prestan el servicio de caja se hizo mediante tarjeta de crédito o débito.

## 2. Aplazamientos y fraccionamientos de pago

Los aplazamientos y fraccionamientos de pago constituyen una forma eficaz de facilitar el cumplimiento de las obligaciones. Esta posibilidad afecta tanto a las deudas en período voluntario como a las que se encuentran en período ejecutivo. El gráfico muestra la evolución en número e importe de los aplazamientos solicitados, desde 1997 hasta 2002.

GRÁFICO VII



Durante el año 2002 se han presentado 503.650 solicitudes de aplazamiento por un importe de 2.996 millones de euros. En período voluntario el número de solicitudes presentadas asciende a 393.548, y en período ejecutivo el resto, 110.102. En importe, 2.596 millones de euros corresponden a deudas en período voluntario y 400 millones de euros a deudas en período ejecutivo.

Las solicitudes de aplazamiento de pago han aumentado ligeramente en número, 0,88 por ciento, y de forma considerable en importe, un 21,21 por ciento, respecto al ejercicio anterior. La información sobre las solicitudes de aplazamientos/ fraccionamientos de pago del ejercicio 2002 se recoge en el CUADRO Nº 28.



CUADRO N ° 28  
**APLAZAMIENTOS SOLICITADOS 2001-2002**  
**DESGLOSE POR SITUACION DE LA DEUDA**

	EN NÚMERO			EN IMPORTE MILL. DE EUROS		
	2001	2002	% Δ	2.001	2.002	% Δ.
<b>VOLUNTARIA</b>	386.614	393.548	<b>1,79</b>	2.081,31	2.596,25	<b>24,74</b>
<b>EJECUTIVA</b>	112.632	110.102	<b>-2,25</b>	390,63	400,00	<b>2,40</b>
<b>TOTAL</b>	499.246	503.650	<b>0,88</b>	2.471,94	2.996,25	<b>21,21</b>

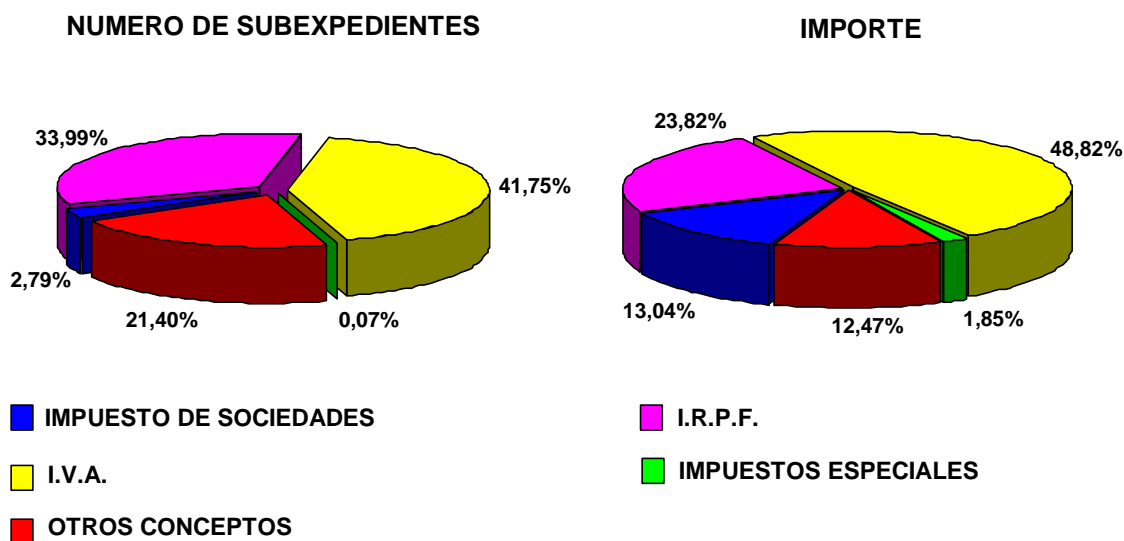
Fuente: Departamento de Recaudación

Por lo que respecta a la distribución de las solicitudes de aplazamientos por conceptos tributarios, los mayores porcentajes en número e importe de solicitudes

corresponden al Impuesto sobre el Valor Añadido y al Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.

GRÁFICO VIII

**APLAZAMIENTOS SOLICITADOS DURANTE EL AÑO 2002**  
**DESGLOSE POR CONCEPTOS TRIBUTARIOS**



Durante el ejercicio 2002, del total de solicitudes de aplazamientos se han resuelto

el 96,2 por ciento -que corresponde al 84,4 por ciento de los importes solicitados-.

CUADRO Nº 29

**RESOLUCIONES ADOPTADAS DURANTE EL AÑO 2002 Y EN TRÁMITE**

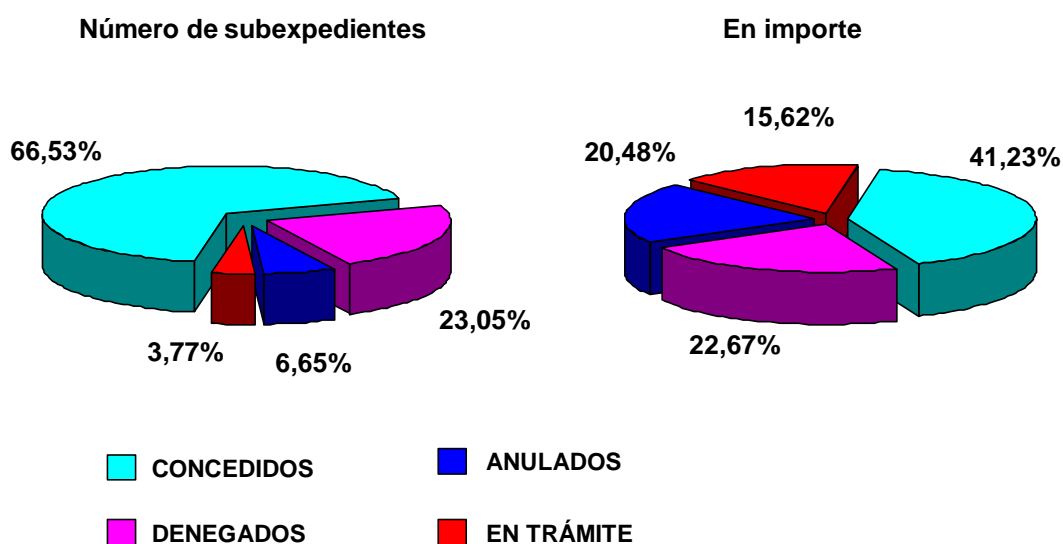
RESOLUCIONES	NÚMERO	PORCENTAJE	IMPORTE	PORCENTAJE
CONCEDIDOS	345.854	66,53%	1.344,44	41,23%
DENEGADOS	119.825	23,05%	739,02	22,67%
ANULADOS	34.574	6,65%	667,67	20,48%
EN TRAMITE	19.572	3,77%	509,43	15,62%
<b>TOTAL RESOLUCIONES</b>	<b>519.825</b>	<b>100,00%</b>	<b>3.260,56</b>	<b>100,00%</b>

Importe en millones de euros

Fuente: Departamento de Recaudación

GRÁFICO IX

**RESOLUCIONES ADOPTADAS DURANTE EL AÑO 2002**



Finalmente, el CUADRO Nº 30 ofrece el resumen de la gestión de aplazamientos

correspondiente al ejercicio 2002, con desglose de la situación de la deuda.

CUADRO N º 30

RESUMEN DE LA GESTIÓN DE APLAZAMIENTOS CORRESPONDIENTE AL AÑO 2002

SITUACIÓN DE LA DEUDA	PENDIENTES A 1-1-2002	SOLICITADOS 2002	INCIDENCIAS *	TOTAL SOLICITUDES	CONCEDIDOS
<b>VOLUNTARIA</b>					
Número	7.475	393.548	1.050	402.073	260.844
Importe	185,50	2.596,25	20,62	2.802,37	1.087,54
<b>EJECUTIVA</b>					
Número	6.971	110.102	679	117.752	85.010
Importe	48,64	400,00	9,55	458,19	256,91
<b>TOTAL</b>					
<b>Número</b>	<b>14.446</b>	<b>503.650</b>	<b>1.729</b>	<b>519.825</b>	<b>345.854</b>
<b>Importe</b>	<b>234,14</b>	<b>2.996,25</b>	<b>30,18</b>	<b>3.260,56</b>	<b>1.344,44</b>
SITUACION DE LA DEUDA	DENEGADOS	ANULADOS	TOTAL RESUELTOS	PENDIENTES A 31-12-02	
<b>VOLUNTARIA</b>					
Número	101.729	28.078	390.651	11.422	
Importe	656,81	619,75	2.364,09	438,28	
<b>EJECUTIVA</b>					
Número	18.096	6.496	109.602	8.150	
Importe	82,21	47,92	387,04	71,15	
<b>TOTAL</b>					
<b>Número</b>	<b>119.825</b>	<b>34.574</b>	<b>500.253</b>	<b>19.572</b>	
<b>Importe</b>	<b>739,02</b>	<b>667,67</b>	<b>2.751,13</b>	<b>509,43</b>	

Detalle en número e importe en millones de euros

\* Se aplica un nuevo programa de cálculo de Estadísticas de Aplazamientos en la que se incluye incidencias que regularizan el "pendiente al inicio" que se arrastra del "pendiente fin de periodo" del año inmediato anterior.

Fuente: Departamento de Recaudación

### 3. Compensación de deudas

Con respecto al procedimiento de la recaudación de deudas de Entidades Públicas mediante compensación regulado en el artículo 65 del Reglamento General de Recaudación, en 2002 ha disminuido el importe de las propuestas recibidas, situándose en 16,7 millones de euros. No obstante, un año más, este procedimiento de recaudación se ha mostrado eficaz en relación con los créditos cuya titularidad ostentan los Organismos Autónomos del Ministerio de Medio Ambiente, fundamentalmente Confederaciones

Hidrográficas y Mancomunidades de los Canales del Taibilla, principales acreedores de este procedimiento.

Por otra parte, los expedientes de compensación a instancia del obligado al pago a la Hacienda Pública, previstos en el artículo 67 del Reglamento General de Recaudación, en los que el propio deudor ofrece en contraprestación créditos frente al Estado cuya gestión no corresponde a la Agencia Tributaria, han experimentado un descenso tanto en número como en importe, respecto del ejercicio anterior (CUADRO N º 31).

CUADRO N ° 31

### ACUERDOS DE COMPENSACION A INSTANCIA DEL OBLIGADO AL PAGO GESTIONADOS CENTRALIZADAMENTE DURANTE EL AÑO 2002

	Número	Importe
<b>Pendiente de ejercicios anteriores</b>	61	28,01
<b>Solicitudes recibidas 2002</b>	694	179,31
<b>Acuerdos de compensación</b>		
- Concedidos	516	175,90
- Denegados	77	19,90
<b>Pendiente fin de ejercicio</b>	162	11,53

Fuente: Departamento de Recaudación  
Importe en millones

#### 4. Pago de deudas con bienes integrantes del Patrimonio Histórico Español

El procedimiento de pago de deudas tributarias con bienes integrantes del Patrimonio Histórico Español, regulado en el artículo 29 del Reglamento General de Recaudación, ha experimentado en el ejercicio 2002 un descenso en el número de peticiones -13 frente a las 21 peticiones del año anterior-, si bien el importe de las mismas ha aumentado en un 10 por ciento -alcanzando la cifra de 31,4 millones de euros-, lo que consolida la tendencia experimentada en el ejercicio anterior.

En cuanto al desglose por conceptos, se invierte la tendencia de ejercicios anteriores y es ahora el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas el concepto tributario de mayor relevancia en el ejercicio, aunque el Impuesto sobre Sociedades mantiene su importancia relativa en el pago de impuestos con bienes integrantes del Patrimonio Histórico Español.

#### 5. Cuenta corriente tributaria

Este sistema, puesto en marcha en el año 2000 en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley de Derechos y Garantías de los

Contribuyentes, permite a los empresarios y profesionales que tengan créditos por devoluciones tributarias de cierta entidad en relación con el conjunto de las deudas tributarias acogidas al sistema, la compensación de los que sean objeto de anotación en cuenta. Con ello se facilita el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias y se consigue una mayor eficacia en la compensación de deudas y créditos tributarios.

Las devoluciones compensadas mediante el sistema de cuenta corriente tributaria han ascendido a 739,8 millones de euros, lo que supone una disminución del 5 por ciento respecto al año anterior.

#### □ Otros servicios

##### 1. Expedición de certificados tributarios

Durante 2002 se expidieron 3.137.264 certificados tributarios a solicitud de los contribuyentes. Se está rompiendo la tendencia de crecimiento de los últimos años como resultado de los convenios de colaboración que ha suscrito la Agencia Tributaria con otras entidades para evitar al ciudadano la solicitud de certificados. Así en 2002 se han suscrito convenios con 10 Comunidades Autónomas (se unen a los 5

convenios firmados en 2001) y con 5 organismos públicos centrales (que también se unen a los 5 firmados en 2001). De esta forma, en 2002, se han enviado a los organismos públicos por vía telemática más de un millón de certificados.

Además, en 2002 se ha realizado una prueba piloto de envío a más de 500.000 ciudadanos de certificados de cumplimiento en el IRPF. Estos certificados, que se generalizarán en este año 2003, tienen una doble finalidad. Por un lado, se pone a disposición de los ciudadanos un documento con el que acudir a otros entes públicos para solicitar ayudas, participar en procedimientos de contratación, etc.; por otro lado, el certificado informa al contribuyente de su aportación por IRPF al sostenimiento de los gastos públicos, diferenciando la parte que corresponde al Estado y la que corresponde a su Comunidad Autónoma.

## 2. Reconocimiento de beneficios fiscales

La Ley 30/1994 de 24 de noviembre, de Fundaciones y de Incentivos Fiscales a la Participación Privada en Actividades de Interés General, establece que las entidades sin fines lucrativos deben solicitar su acreditación ante la Delegación correspondiente a su domicilio fiscal a efectos de poder disfrutar de los beneficios fiscales previstos en el Título II de dicha norma, en particular, en relación con el Impuesto sobre Sociedades.

Durante 2002 iniciaron el procedimiento para su acreditación 387 entidades, frente a las 534 solicitudes presentadas en 2001, observándose una reducción del 27,52 por ciento respecto al número de solicitudes presentadas en el año anterior. De las 387 entidades mencionadas, 126 solicitaron el reconocimiento del derecho a la exención en el Impuesto sobre Sociedades, de los rendimientos obtenidos en el desarrollo de explotaciones económicas al amparo del artículo 48.2 de la Ley 30/1994, habiéndose dictado 140 resoluciones y otras 18 iniciaron el procedimiento para la

acreditación de participaciones mayoritarias en el capital de sociedades mercantiles. De las 4.685 acreditaciones resueltas hasta la fecha, 368 lo han sido en 2002.

Asimismo, en 2002 se han tramitado 55 expedientes relativos al procedimiento para la concesión de la exención del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas a determinados premios literarios, artísticos o científicos. En relación con estas 55 solicitudes se han dictado 47 resoluciones, 28 concedidas y 19 denegadas.

En el año 2002 se promulgó la Ley 49/2002 de 23 de diciembre (BOE 24 de diciembre), de régimen fiscal de las entidades sin fines lucrativos y de los incentivos fiscales al mecenazgo, que entró en vigor el 25 de diciembre, y que modifica a la Ley 30/1994. La nueva ley se adapta a la realidad actual y flexibiliza los requisitos para acogerse a los incentivos, dotando de seguridad jurídica suficiente a estas entidades en el desarrollo de las actividades que realizan en el cumplimiento de los fines de interés general. Además, la nueva ley amplía alguno de los incentivos previstos en la normativa anterior y establece otros nuevos más acordes con las nuevas formas de participación de la sociedad en la protección, el desarrollo y el estímulo del interés general.

### ❑ Registro especial de Uniones Temporales de Empresas

La Disposición Adicional decimosexta de la Ley 14/2000, de 29 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social, dispone la adscripción a la Agencia Estatal de Administración Tributaria de la gestión, mantenimiento y desarrollo del Registro Especial del Ministerio de Hacienda de Uniones Temporales de Empresas, establecido en la Ley 18/1982, de 26 de mayo.

En el año 2002 se han realizado un total de 4.451 trámites, de los cuales 1.958 corresponden a inscripciones concedidas, 1.130 a requerimientos de documentación y

## Servicios de asistencia a los ciudadanos

el resto a cancelaciones de inscripción, modificaciones, solicitudes caducadas, etc.

### □ Resolución de recursos

Durante el año 2002 se han resuelto 462.320 recursos correspondiendo 218.970 al Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, lo que representa el 88 por ciento del capítulo I del presupuesto y el 47,36 por ciento del total resueltos. En el capítulo II del presupuesto destaca el Impuesto sobre el Valor Añadido con 40.890 recursos

resueltos, un 89,34 por ciento del capítulo y un 8,84 por ciento del total resueltos (CUADRO N° 32).

En cuanto a la variación porcentual de los recursos resueltos respecto al año anterior, se observa que ha disminuido un 4,39 por ciento en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, así como en el resto de recursos cuya disminución fue del 5,57 por ciento, siendo la disminución global de un 5,01 por ciento, según se aprecia en el CUADRO N° 33.

CUADRO N° 32  
RECURSOS RESUELTOS POR CONCEPTOS IMPOSITIVOS

CONCEPTO IMPOSITIVO	NÚMERO
Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas	218.970
Impuesto sobre Sociedades	17.331
Resto Capítulo I Presupuesto	12.526
<b>TOTAL CAPITULO I PRESUPUESTO</b>	<b>248.827</b>
Impuesto sobre el Valor Añadido	40.890
Impuestos Especiales	3.532
Resto Capítulo II Presupuesto	1.349
<b>TOTAL CAPITULO II PRESUPUESTO</b>	<b>45.771</b>
Otros conceptos	167.722
<b>TOTAL</b>	<b>462.320</b>

Fuente: Departamento de Gestión Tributaria.

CUADRO N° 33  
RECURSOS RESUELTOS

	2002	2001	% Δ
Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas	218.970	229.018	-4,39
Resto	243.350	257.693	-5,57
<b>TOTAL</b>	<b>462.320</b>	<b>486.711</b>	<b>-5,01</b>

Fuente: Departamento de Gestión Tributaria.