

Actuaciones de coordinación interdepartamental

La Agencia Tributaria viene impulsando desde 1998 la creación de Grupos de Trabajo para el análisis y mejora de sus procesos, en los que participan representantes de las áreas implicadas.

□ **Grupo de Trabajo para el estudio de la distribución territorial de las oficinas de la Agencia Tributaria**

En 2002 se presentó el informe final de conclusiones y propuestas del Grupo de Trabajo para el estudio de la distribución territorial de oficinas de la Agencia, que fue creado por Resolución de 14 de noviembre de 2001 del Director General, con la finalidad de evaluar la adecuación de la actual distribución territorial de las oficinas de la Agencia a las necesidades de la organización, a la realidad socioeconómica de cada ámbito territorial, y a las demandas de la sociedad, y definir los criterios que de modo homogéneo y sistemático permitan adoptar las decisiones más eficientes sobre las propuestas de creación, modificación o supresión de administraciones tributarias que se planteen.

En el marco de las tareas encomendadas, y en relación con la totalidad de las Administraciones de la Agencia, el estudio se concentró en las siguientes materias:

- Evaluación de los recursos personales y materiales.
- Estimación de las cargas de trabajo de cada oficina y análisis comparativos con otras variables, como la dotación de recursos de personal, la categoría asignada normativamente a cada oficina o la categoría definida para el puesto de trabajo del Administrador.

- Análisis del grado de dispersión de los contribuyentes de cada Administración, medido en función de la distancia existente entre una Administración y los municipios que tiene adscritos.

- Estudio del efecto de las nuevas tecnologías en la organización territorial.

- Análisis de propuestas sobre centralización territorial de servicios y organización de Administraciones.

- Estudio sobre tendencias de organización territorial en otras Administraciones tributarias.

- Definición de posibles estrategias de actuación a corto y medio plazo, estableciendo pautas o criterios específicos para la apertura de nuevas Administraciones de la Agencia o la reestructuración, en su caso, de las ya existentes.

- Realización de una encuesta de opinión entre los ciudadanos sobre la distribución territorial de las Administraciones.

□ **Grupo de trabajo de Internet**

Con el fin de garantizar a los ciudadanos una página *web* dinámica, permanentemente actualizada y adaptada a sus necesidades, en febrero de 2002 se constituyó -por Instrucción del Director General de la Agencia, sobre gestión de la página web- el Grupo de Trabajo de Internet, presidido por el Director de Informática Tributaria y compuesto por un representante de cada uno de los Departamentos y Servicios de la Agencia, del Gabinete del Director General y de, al menos, una Delegación. Este Grupo de trabajo, aprueba la estructura y contenidos de la página *web*

de la Agencia y vela por su adaptación a las necesidades de los usuarios y por la calidad del servicio ofrecido a través de Internet.

□ Otras actuaciones

1. Elaboración de una relación y guía de los procedimientos administrativos de la Agencia Tributaria

En 2002 se efectuó una recopilación de los datos más característicos de los diferentes procedimientos que se desarrollan por la Agencia Tributaria con el fin de incorporarlos a una base de datos en la Intranet corporativa, a través de la cual se facilite la consulta y conocimiento de dichos datos y el acceso a los manuales e instrucciones que los desarrollan.

Se trata de disponer de una herramienta más que contribuya a lograr una mayor transparencia de la actuación administrativa y un mejor servicio a los ciudadanos, además de facilitar la difusión interna del conocimiento.

2. Colaboración de Vigilancia Aduanera con la Inspección de los Tributos y con Recaudación

Durante 2002 se implantó en todo el territorio nacional la aplicación informática de correo electrónico diseñada para facilitar y agilizar la tramitación de las solicitudes de colaboración del área operativa del Departamento de Aduanas e Impuestos Especiales, una vez realizadas las modificaciones propuestas a raíz de la prueba piloto que se llevó a cabo en las Delegaciones Especiales de Andalucía, Aragón, Asturias y Canarias, y en la Oficina Nacional de Recaudación. La puesta en explotación de esta aplicación se acompañó de un Manual que explicaba su funcionamiento, que se puso a disposición de todos los usuarios de la aplicación.

3. Ampliación al área de Gestión de las actuaciones de colaboración que presta Vigilancia Aduanera

Los resultados positivos obtenidos hasta la fecha de las colaboraciones de las unidades operativas de Aduanas e Impuestos Especiales con los órganos de inspección y recaudación, han aconsejado extender estos cauces de colaboración a las actuaciones de los órganos del área de gestión.

Para ello ha sido necesario iniciar la tramitación de las siguientes disposiciones normativas, mediante las cuales se instrumenta el procedimiento de colaboración: resolución del Presidente de la Agencia atribuyendo a Vigilancia Aduanera la competencia para colaborar con el área de Gestión Tributaria; resolución del Director General para delegar en los Delegados Especiales y en el Director del Departamento de Organización, Planificación y Relaciones Institucionales la competencia para autorizar la colaboración en los casos en los que el destinatario de la petición pertenezca a Delegación Especial distinta a la del peticionario o cuando la iniciativa parta de oficinas nacionales; y por último la elaboración de una instrucción sobre el procedimiento que debe seguirse para obtener la autorización a dichas solicitudes de colaboración. Estas disposiciones, han venido a sustituir a las que anteriormente regulaban la colaboración de Vigilancia Aduanera con las áreas de Inspección y Recaudación, de modo que en un único cuerpo normativo quede regulada esta colaboración cualquiera que sea el área desde la que se solicite.

4. Culminación del proceso de implantación del euro en la Agencia Tributaria

Si bien el tronco fundamental de la adaptación de la Agencia Tributaria al euro se desarrolló durante el periodo transitorio, entre 1999 y 2001, en los primeros días del año 2002 se realizaron las últimas

actuaciones derivadas de la implantación del euro en la Agencia Tributaria.

En el ámbito interno, estas últimas actuaciones afectaron fundamentalmente a determinados procedimientos de gestión recaudatoria y a la puesta en marcha de las aplicaciones informáticas y de las bases de datos corporativas adaptadas al euro; previamente se habían tomado las decisiones oportunas para la adaptación al euro de los modelos de declaraciones tributarias y se habían dado las instrucciones necesarias para dicha adaptación en todas las áreas de actuación de la Agencia.

En el ámbito externo, se intensificaron las actuaciones de asistencia al ciudadano para la formulación de las declaraciones tributarias, autoliquidaciones, y declaraciones informativas en euros, mediante fórmulas diversas: asistencia personal al contribuyente en las oficinas de la Agencia; asistencia telefónica a través del Servicio de Información Tributaria; información a través de la página *web* de la Agencia; por medio de campañas específicas de información (Renta y Patrimonio, Impuesto sobre el Valor Añadido, etc.); y por medio de los programas de ayuda para las declaraciones tributarias.