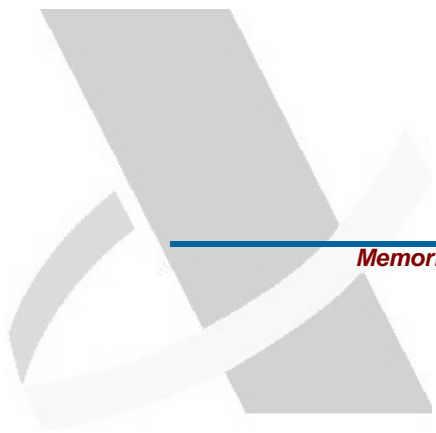

II.3. Servicios de asistencia a los ciudadanos



La Agencia Tributaria realiza un esfuerzo permanente por ofrecer a todos los ciudadanos un amplio conjunto de servicios de información y ayuda con objeto de facilitar el cumplimiento voluntario de sus obligaciones tributarias. La gran mayoría de estos servicios se prestan utilizando, en beneficio del interés general, las más modernas tecnologías de la información y comunicación. En ese sentido, la página web de la Agencia Tributaria, www.agenciatributaria.es, es una vía alternativa, cómoda y eficaz, de relación de los ciudadanos con la Agencia Tributaria que, además, cuenta con absoluta garantía de seguridad y confidencialidad.

La página web de la Agencia Tributaria dispone de una Oficina Virtual, de manera que prácticamente el contribuyente no tiene que desplazarse a una oficina de la Agencia Tributaria si no lo desea. En 2004, se han recibido 131.977.638 visitas a la página web de la Agencia Tributaria en Internet, lo que supone un incremento del 68,15 por cien respecto del año anterior.

El servicio más significativo de esta Oficina Virtual es la presentación telemática de declaraciones, que está basado en el uso de un certificado de identificación, que garantiza la plena seguridad y confidencialidad de las relaciones del contribuyente con la Agencia Tributaria. Igualmente, asociado al certificado de identificación se ofrecen, entre otros, servicios de ayuda como la consulta "on line" de los propios datos fiscales, información detallada del estado de la devolución, la solicitud y obtención de determinadas certificaciones tributarias, la consulta del censo de operadores intracomunitarios establecidos en los diversos Estados de la Unión Europea 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 poder participar "on line" en las subastas de bienes embargados (en 2004, se realizaron 1162 enajenaciones -subastas y adjudicaciones directas- en Internet en las que participaron 3248 internautas). En 2004, las enajenaciones efectuadas a través de Internet representan el 99 por ciento de la totalidad de enajenaciones realizadas en el año.

En 2004 se han incluido en la Oficina Virtual de la Agencia Tributaria entre otros nuevos servicios, los siguientes:

El simulador de Renta 2004, que permite a los contribuyentes conocer cuál será el resultado de la Declaración de Renta que tendrán que presentar en 2005. De esta forma, se facilita la adopción de decisiones antes de acabar el año.

La expedición de certificaciones de contratistas y subcontratistas.

Los servicios de ayuda en Renta 2004, incluyendo la rectificación del borrador.

La tramitación de quejas y sugerencias dirigidas al Consejo de Defensa del Contribuyente.

La interposición de denuncias tributarias públicas.

La validación del Número de Referencia Completo (NRC) de tasas.

La actualización de CRLs (Listas de Certificados Revocados).

A) Servicios de información

1. Información no personalizada

Esta información se suministra a los ciudadanos, con carácter general y sin mediar petición expresa de éstos. Destaca la 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.

Cartas Informativas

Se han enviado un total de 17.434.177 cartas informativas que, aunque se emiten de forma masiva, son personalizadas. Y 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.

A los contribuyentes no obligados a declarar por el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, se les remiten cartas anexo con datos identificativos que permiten a la Agencia Tributaria, una vez confirmados, enviar posteriormente distintos productos devolución rápida, borrador). En la campaña de renta se procede al envío de las cartas y folletos informativos; durante la pasada campaña se remitieron más de 7,3 millones de cartas conteniendo borrador y / o datos fiscales junto con una carta explicativa del contenido del envío.

Publicaciones Informativas

La información proporcionada puede referirse a cuestiones de carácter general, o tratar sobre aspectos específicos de la tributación por algún impuesto, por ejemplo: la normativa del Impuesto sobre la Renta para personas con discapacidad (folleto en versión accesible), la tributación de no residentes (editado en castellano, inglés, francés y alemán), etc.

Estas publicaciones se encuentran a disposición de todos los contribuyentes en la página web de la Agencia y en las Delegaciones y Administraciones de la Agencia Tributaria, sin perjuicio de que, en algunas ocasiones, se remitan directamente al colectivo de destina-

tarios, por ejemplo, el calendario del contribuyente remitido a personas jurídicas y empresarios y profesionales.

Durante el año 2004 el número de publicaciones informativas fue de 13.600.000 ejemplares, que se distribuyeron en envíos individualizados y en las propias oficinas de la Agencia Tributaria.

Respecto a los servicios de información prestados a los operadores obligados a la presentación de la declaración Intrastat, se ha continuado distribuyendo de manera gratuita folletos sobre la aplicación del sistema Intrastat.

Manuales Prácticos

Durante el año 2004 se editan y distribuyen manuales y guías prácticas con información divulgativa sobre los siguientes tributos: IRPF 2003, Impuesto sobre Sociedades 2003 e IVA 2004, así como, un manual práctico de facturación y libros de registro de IVA.

2. Información Individual

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

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

En abril de 2004 se amplió la tipología de preguntas atendidas, incluyendo aquellas relacionadas con las estadísticas de comercio intracomunitario (INTRASTAT). En ese periodo se han respondido 10.241 llamadas referidas a esta materia.

Con motivo de la campaña de Renta se reforzaron las plataformas de información Tributaria durante los meses de mayo y junio, con 500 puestos y 1.100 personas, atendándose en dichos meses 2.217.780 llamadas.

El número de llamadas atendidas ha disminuido con respecto a la campaña anterior debido, en parte, a que las llamadas de información relativas al borrador fueron re-

sueltas durante el período de marzo a junio de 2004 por la plataforma telefónica específica del borrador (Centro de Atención Telefónica).

Los resultados obtenidos durante 2004 y su comparación con los habidos en el año anterior, son los recogidos en el siguiente cuadro:

LLAMADAS TELÉFONO DE INFORMACIÓN			
	2003	2004	VARIACIÓN 2004/2003
Llamadas recibidas (1)	7.597.148	5.763.755	-24%
Llamadas atendidas (2)	7.217.250	5.433.189	-25%
Cobertura (2) / (1)	95%	94%	-1%
Intentos (1) / (2)	1,05	1,06	1%

Programa Informa

El Programa Informa es el cauce principal para obtener información escrita de la Agencia Tributaria, así como el instrumento técnico esencial de apoyo a los servicios de información.

Este programa consiste en una base de datos informática de preguntas y respuestas tributarias a las que pueden acceder tanto usuarios internos de la Agencia, como externos. Se encuentra estructurado en Títulos (Impuestos), Capítulos (principales conceptos dentro de cada Impuesto) y Cuestiones (preguntas concretas identificadas por una referencia o reseña breve), estas últimas ordenadas alfabéticamente dentro de cada Capítulo.

A lo largo del año 2004, se ha incluido en el programa Informa un importante número de consultas sobre la gestión de los Impuestos Especiales de Fabricación, ampliando el número de consultas incorporadas y añadiéndose a las existentes sobre el sistema Intrastat.

En 2004 los accesos al consultorio fueron 2.984.408, cifra que sigue la línea descendente respecto a los de años anteriores. En

2004 se plantearon 3.893 preguntas, se contestaron 4.001 (parte corresponden a preguntas planteadas en 2003).

Asimismo, durante 2004 se ha continuado dando acceso al Programa a distintas asociaciones de gestores y asesores fiscales, entidades financieras, universidades, entes públicos etc. y ciudadanos en general, a través de la página web de la Agencia Tributaria.

Información arancelaria vinculante

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 2004 se han atendido un total de 927 consultas, que han sido reglamentariamente informatizadas. 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.

B) Servicios de ayuda

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. Envío de datos fiscales y borrador de declaración

En 2004, el servicio de datos fiscales para envío a domicilio ha desaparecido como tal, pasando a integrarse con el resto de los documentos emitidos durante la precampaña de Renta (devolución rápida, borrador, ...).

En la última campaña de Renta el envío de datos fiscales ha estado solapado con el borrador de declaración, de forma que un contribuyente solicitaba borrador/datos fiscales y, dependiendo de su perfil, obtenía un borrador de declaración o los datos fiscales (no obstante, pudo haber obtenido la devolución rápida si presentó la comunicación de datos en el Modelo 104/105).

Los datos fiscales que se han puesto a disposición de los interesados son, entre otros: rendimientos del trabajo, del capital mobiliario, arrendamiento de inmuebles sometidos a retención, activos financieros en general, aportaciones a planes y fondos de pensiones, pagos fraccionados, préstamos hipotecarios, subvenciones o indemnizaciones agrícolas y actividades económicas sometidas a retención donaciones e información catastral de inmuebles.

Además de haberse enviado los datos fiscales por correo al domicilio fiscal del interesado, el Programa PADRE ha permitido en 2004 la descarga de estos datos de forma automática en la declaración del IRPF, sin necesidad de disponer de certificado de firma electrónica. El sistema de cumplimentación mediante descarga del fichero de datos fiscales ha permitido aumentar el número de citas atendidas en las oficinas de la Agencia Tributaria.

Las posibles vías de solicitud del borrador de declaración para el ejercicio 2003 fueron las siguientes:

- Marcando la casilla 94 de la renta 2002 o confirmando el borrador de renta 2002.

- Dentro del plazo de solicitud del 1 al 31 de marzo a través de la presentación del modelo 104/105 o confirmando la carta anexo. En ambos casos se podía presentar a través de Internet, pudiendo dar lugar a una devolución rápida (si no se estaba obligado a presentar declaración), o al borrador de declaración o datos fiscales si estuviera obligado.
- Hasta el 15 de junio a través de las unidades de reconocimiento de voz (VRU), Oficina telefónica de borrador, oficinas de la Agencia Tributaria o Internet. En este último caso, si se disponía de certificado, el plazo finalizaba el 1 de julio.

El total de solicitudes de borrador/datos fiscales de Renta 2003 realizadas durante el año 2004 fue de 7.370.757, confirmando un total de 1.536.801 borradores.

Una vez recibido el borrador, el contribuyente debía revisarlo y proceder a confirmarlo, o, si hubiera encontrado algún error, imprecisión u omisión de datos, instar su modificación.

Si el contribuyente quería modificar el borrador podía hacerlo bien llamando a la Oficina telefónica del Borrador (desde el 23 de abril al 15 de junio), bien acudiendo a las Oficinas de la Agencia Tributaria o bien a través de Internet (desde el 23 de abril al 1 de julio).

Si el contribuyente quería confirmar el borrador podía hacerlo, en el caso de que el resultado fuera a ingresar, a través de Entidades Financieras autorizadas, cajeros automáticos, oficina telefónica del borrador, a través de Internet y en oficinas de la Agencia, iniciándose el plazo de confirmación el 3 de mayo. Cuando el resultado fuera a devolver o negativo, se podía confirmar a partir del 13 de abril en los lugares antes mencionados y, además, a través de mensajes de móviles SMS.

Una de las principales novedades en relación con las entidades colaboradoras radicó en la eliminación de la remisión de los sobres anuales correspondientes a los borradores que venían haciendo las Entidades Financieras a la Agencia Tributaria, lo que ha permitido la eliminación progresiva

del papel para facilitar la colaboración de dichas entidades, y la apertura de la confirmación (presentación) del borrador de declaración a los canales no presenciales de banca a distancia (banca electrónica, banca telefónica, cajeros automáticos, etc.).

2. Abono anticipado de la deducción por maternidad

El artículo 83 del Real Decreto Legislativo 3/2004 de 5 de marzo, regula la deducción por maternidad a las mujeres con hijos menores de tres años que realicen una actividad por cuenta propia o ajena por la cual estén dadas de alta en el régimen correspondiente de la Seguridad Social o mutualidad, las cuales han podido minorar la cuota diferencial de este impuesto hasta en 1.200 euros anuales por cada hijo menor de tres años.

La Agencia Tributaria durante el año 2004 ha acordado el pago por este concepto de un importe de 586,64 millones de euros, que procedían de 664.953 solicitudes presentadas por los contribuyentes a los que era de aplicación el artículo 83 antes indicado.

La Agencia Tributaria ha recibido el Premio Tecnimap 2004 que distingue proyectos de servicios electrónicos desarrollado por las diferentes administraciones públicas, precisamente por el proyecto "Abono mensual anticipado de 100 euros de la deducción por maternidad".

3. Programas informáticos de ayuda

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

Con estos programas se generan la mayor parte de las declaraciones recibidas, tanto en papel con código PDF (Portable Data File) como en soporte magnético o por Internet, lo cual denota la creciente confianza y difusión de estos productos entre los contribuyentes. En campañas como la del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas se utilizan los programas de ayuda para realizar el 96,01 por ciento de las declaraciones incorporadas a las bases de datos de la Agencia.

Como novedad, en el año 2004 se inicia la

Nueva Arquitectura de Programas de Ayuda, que ha empezado a utilizarse en los siguientes programas:

- * IVA 2004. En el que se unifica, además, la captura de la información sobre un modelo único, propio del programa de ayuda, que refunde distintos modelos del mismo impuesto, experiencia ya aplicada en Renta con muy buenos resultados.
- * Cálculo de Retenciones IRPF 2005, programa que también se distribuyó en versión componente multiplataforma para poder ser ejecutado por aplicaciones de terceros y en distintos sistemas operativos, incluso como "web-service".

Asimismo, se continuó incrementando en los Programas de Ayuda de la Agencia Tributaria la interacción con el servidor web de la propia Agencia, de modo que es posible acceder directamente desde el programa a la normativa específica, páginas de pregunta más frecuentes (FAQ), actualización del programa automática y control de integridad sobre los módulos descargados desde Internet.

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.

Durante la última Campaña de Renta, el servicio de confección de declaraciones 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, confeccionándose una media de 1,05 declaraciones por cita.

Este Programa puede adquirirse en CD

Rom o descargarse de la página de Internet de la Agencia Tributaria (www.agenciatributaria.es), para que cada contribuyente se confeccione su declaración. Además, los contribuyentes que no dispongan de ordenador personal o lo prefieran, pueden acudir a las oficinas de la Agencia Tributaria o a las de determinadas entidades colaboradoras para que se les confeccione la declaración por personal especializado que utiliza el Programa PADRE. Este servicio

también se presta a través de entidades colaboradoras, y mediante módulos de impresión para gestores y asesores.

En 2004 se efectuaron e incorporaron a las bases de datos de la Agencia Tributaria 12.871.600 declaraciones con el programa PADRE.

DECLARACIONES REALIZADAS CON EL PROGRAMA PADRE - RENTA 2003		
MODALIDAD	NÚMERO DE DECLARACIONES	% variación 03/04
Declaraciones efectuadas en la Agencia y por teléfono	2.874.002	-8,12
Declaraciones efectuadas en Entidades Colaboradoras	2.100.000	-21,59
Declaraciones efectuadas con el disquete y Módulo de Impres	7.897.598	-4,34
TOTAL	12.871.600	-8,46

a) Declaraciones en las oficinas de la Agencia Tributaria. El número de declaraciones efectuadas con el programa PADRE por la propia Agencia Tributaria en la Campaña de Renta 2003, tanto en sus oficinas y otros locales como por medio de equipos móviles desplazados a centros de interés, ascendió a 2.792.036. Esta cifra supone una disminución del 2 por ciento frente a las realizadas en la campaña anterior. De éstas se recuperaron y fueron efectivamente grabadas 2.423.974 declaraciones.

En la Campaña de Renta de 2003 se mantuvo el sistema de cita previa a través de un único número de teléfono centralizado, con cobertura sobre todo el territorio nacional. El teléfono utilizado fue de coste compartido entre la Administración y el ciudadano, habiéndose concertado 3.051.797 citas, un 7,86 por ciento superior al de la campaña anterior.

b) Declaraciones en otras entidades. En el año 2004, Campaña de renta 2003, se mantiene la colaboración de entidades sin apenas alteración a la de años anteriores, estableciéndose más de 28.000 locales que prestaron el servicio del programa PADRE y además el servicio de rectificación y confirmación del borrador de declaración, habien-

do realizado 2.100.000 declaraciones, que supone el 42,93 por ciento del total de las realizadas por la Agencia Tributaria y por las entidades colaboradoras.

El 96 por ciento de las declaraciones realizadas por las entidades colaboradoras se recuperaron y grabaron (2.013.184 declaraciones) con el siguiente desglose: 710.182 fueron recuperadas a través de Internet, 1.237.890 por PDF y 65.112 por Intranet.

c) Declaraciones por teléfono. En 2004 se ha continuado prestando el servicio de confección telefónica de declaraciones con el programa PADRE. En concreto, se han realizado 81.966 declaraciones.

d) Declaraciones mediante disquete o CD Rom. Para aquellos contribuyentes que disponen de ordenadores personales compatibles, también en 2004 se comercializó en CD Rom el Programa de Ayuda. Este programa permite 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 Tributaria o de las entidades colaboradoras.

El programa permite imprimir completamente las declaraciones resultantes en papel blanco con código PDF, el cual posibilita 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 7.897.598, con el siguiente desglose: 496.693 a través de Internet, 7.400.896 por PDF y 9 por Intranet.

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, respecto de los empresarios en Estimación Objetiva por Módulos, las declaraciones de pagos fraccionados del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y pagos trimestrales del Impuesto sobre el Valor Añadido.

Igualmente, existen otros programas informáticos de ayuda, a disposición de los interesados para la presentación de otras declaraciones que pueden adquirirse en las Administraciones o Delegaciones de la Agencia Tributaria, o descargarse de Internet, entre los que podemos destacar los siguientes: Declaración simplificada modelo 201 del Impuesto sobre Sociedades, resumen anual de IVA modelo 390, cálculo de retenciones IRPF, resumen anual de retenciones de rendimientos de trabajo modelo 190 y declaración anual de operaciones con terceros modelo 347.

Como novedad, durante el ejercicio 2004 se han elaborado programas de ayuda referentes a: Declaración de Sociedades Patrimoniales del Impuesto sobre Sociedades, modelo 225 y Declaración Informativa de Entidades en Régimen de Atribución de Rentas, modelo 184.

4. Cita Previa

El servicio de Ayuda de Cita Previa está diseñado para que las citas se concierten mediante Internet (sin certificado de usuario) o

bien telefónicamente en el número 901 22 33 44, aunque también se pueden concertar directamente en las oficinas de la Agencia Tributaria.

La prestación de este servicio se efectúa a través de un número de teléfono único y centralizado, que viene siendo utilizado desde 1994 por los contribuyentes, entre otros motivos, por la unificación del horario de funcionamiento que a la vez facilita la gestión del trabajo en nuestras oficinas.

Durante el año 2004 se concertaron 3.383.605 citas para la solicitud de confección de declaraciones o para rectificación del borrador de declaración.

5. 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 para 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 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 2004 se han realizado las siguientes actuaciones:

* Gestión de devolución rápida (modelos 104 y 105): se presentaron 989.886 solicitudes, realizándose 779.784 devoluciones.

Las gestiones realizadas sobre las devoluciones de no declarantes fueron de 252.402, de las que 94.709 fueron sobre recuperación de solicitudes de devolución mediante unidades de reconocimiento de voz y recuperación telefónica de los modelos 104 y 100; 55.970 de cita previa del modelo 104 y 101.723 de resolución de solicitudes con error y de filtros.

* Por otra parte se atendieron 1.917.134 llamadas en la oficina telefónica del borrador de declaración de renta, correspondiendo éstas a los siguientes conceptos: 582.849 solicitudes de borrador; 55.079 de cita previa; 84.111 rectificación de borrador; 158.358 confirmación de borrador y el resto confección de declaraciones, información general y otras consultas.

* Deducción por maternidad (DAMA): se atendieron 204.402 llamadas. Las gestiones realizadas para resolver las distintas situaciones que se presentaron en la aplicación de la deducción por maternidad ascendieron a 270.876 distribuidas de la siguiente manera: 77.811 correspondieron a grabación de modelos; 64.771 resolución de incidencias; 48.047 resolución de errores y 80.247 bajas por distintos conceptos.

* Novedades producidas durante el año 2004:

Gestión del Impuesto sobre Sucesiones de No Residentes, se presentaron 2.765 expedientes, emitiéndose 277 liquidaciones de contraído previo por un importe total de 1,57 millones de euros.

Gestión de exenciones y devoluciones de IVA de representaciones Diplomáticas y Consulares y Organismos Internacionales, se tramitaron 1.461 exenciones, y 2.245 devoluciones estas últimas por un importe de 2,14 millones de euros.

Gestión de las devoluciones de IVA, a empresarios y profesionales no establecidos, se presentaron un total de 29.545 solicitudes de devolución por un importe de 290,38 millones de euros. Resultando un total de 26.296 devoluciones acordadas y 1.532 devoluciones denegadas, por unos importes de 135,27 y 38,02 millones de euros respectivamente.

6. Unidades de Reconocimiento de Voz - 901 12 12 24

Mediante las unidades telefónicas automáticas de reconocimiento de voz se prestaron durante el año 2004 cinco servicios diferentes:

- Servicio automático de solicitud de etiquetas identificativas.
- Información automática sobre devoluciones de Renta, IVA y Sociedades.
- Solicitud de datos fiscales para la declaración de la Renta.
- Confirmación de cartas anexos enviadas a contribuyentes que el año anterior fueron no declarantes.
- Petición de certificados de renta.

Al tratarse de servicios automatizados, su horario de funcionamiento puede llegar a 24 horas diarias; evitan desplazamientos innecesarios a los contribuyentes y no conllevan 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 2004, fue de 1.536.617, mientras que las dirigidas al servicio automático de solicitud de etiquetas identificativas, fueron de 143.561; las llamadas recibidas para solicitar datos fiscales, ascendieron a 1.204.148. También a través de estas unidades se recibieron 95.874 llamadas para confirmación de cartas anexo a no declarantes del año anterior, y 4.445 petición de certificados de renta.

En total, los servicios telefónicos automatizados alcanzaron 2.984.655 llamadas, inferior en un 5,28 por ciento respecto al año anterior, producido fundamentalmente por la disminución en las solicitudes de etiquetas.

7. Agilización del despacho aduanero

El despacho aduanero se agilizó reduciendo el tiempo medio de despacho de 69 minutos (en 2003) a 44 minutos en 2004.

En el marco de los procedimientos aduaneros, en el año 2004 se han llevado a cabo un conjunto de proyectos encaminados a agilizar el despacho aduanero y favorecer el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los sujetos pasivos, todo ello sin menoscabo del control aduanero que corresponde efectuar sobre las operaciones de comercio exterior. Entre otros, cabe destacar los siguientes:

- Se han introducido en 2004 nuevas facilidades en la Oficina Virtual de la página web como la posibilidad de solicitar telemáticamente actuaciones previas al despacho y consultar el estado de tramitación de dicha solicitud (“autorizado” o “pendiente de autorización”). También se ofrece al operador de comercio exterior, en determinadas Aduanas, consultar el actuario asignado a cada despacho.
- Tras la entrada en vigor de la Ley 58/2003 de 17 de Diciembre, General Tributaria, se ha mejorado la aplicación informática de expedientes sancionadores incorporando un catálogo de infracciones y sanciones.
- Tras la entrada en vigor del Reglamento CE 1381/2003 del Consejo de 22 de julio y del Reglamento CE 1891/2004 de la Comisión, de 21 de octubre de 2004, relativos a la intervención de las autoridades aduaneras en los casos de mercancías sospechosas de vulnerar determinados derechos de propiedad intelectual, se ha agilizado el procedimiento de retención de dichas mercancías, implementando una nueva aplicación informática.
- Se ha actualizado el sistema de controles en las exportaciones con restitución, con el fin de adaptarlo a la normativa comunitaria más reciente. Para ello, se ha regulado los principios y modalidades de controles físicos de mercancías, la toma de muestras y las actuaciones de despacho.
- Con motivo de la celebración de la Copa de América 2007, la Agencia Tributaria mediante la Instrucción 2/2004, de 8 de octubre de 2004 (Boletín Oficial del Estado de 9 de diciembre), en adaptación de la normativa interna a la normativa comunitaria (que básicamente se encuentra contenida en el Código Aduanero [Reglamento (CEE) nº 2913/92] y en el Reglamento de Aplicación [Reglamento (CEE) nº 2454/93]), ha buscado una regulación que, de un lado, sintetizara las normas y posibles supuestos de vinculación al régimen de importación temporal de las numerosas introducciones de mercancías que, directa o indirectamente, estén relacionadas con la celebración del mencionado evento y, de otro lado, que evitara la carga financiera que supone la prestación de fianzas, habida cuenta que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 581 del Reglamento (CEE) nº 2454/93, es obligatorio, en la mayoría de los casos, la prestación de una garantía cuando se vinculan las mercancías al régimen.
- Para el Tratamiento Arancelario Favorable que permite que las mercancías se despaquen a libre práctica, con derechos arancelarios nulos o reducidos, en razón de sus dos modalidades, por su “naturaleza” o por su “destino especial”, durante el ejercicio 2004, la Agencia Tributaria ha trabajado en la actualización de la normativa interna y en la agilización del procedimiento de solicitud y concesión de la autorización del “destino especial” y su posterior control.
- En el entorno NCTS (aplicación informática comunitaria de control de tránsitos) se ha procedido a la implantación de su segunda fase, consistente en el control internacional de las garantías de tránsito comunitario/común a la expedición de las declaraciones.
- En el actual marco en el que están generalizadas la admisión de declaraciones mediante sistemas telemáticos, se ha procedido al desarrollo de un procedimiento de emergencia, en el ámbito de declaraciones de tránsito, para los supuestos de caída de línea de la Administración Tributaria. En estos casos, los operadores cuentan con un procedimiento alternativo reglado e igual para todos los países integrantes del tránsito comunitario/común que evitará la paralización en el comercio exterior.

- Se ha desarrollado un nuevo procedimiento telemático para la declaración y despacho de la paquetería sin valor comercial, en recintos aéreos, que incluye la respuesta electrónica de la Aduana al declarante con el tipo de despacho que va a realizar, lo que implica un alto porcentaje de levantes automáticos.
- Se ha sustituido el procedimiento en papel para el control de la introducción de mercancía nacional en las Islas Canarias por un procedimiento telemático, lo que agiliza la tramitación y mejora el control por parte de la administración aduanera. Esta medida facilitará la puesta en marcha del proyecto de "ventanilla única" entre la Administración de la Comunidad Autónoma y la Administración Aduanera en el que ambas Administraciones están trabajando.
- Se ha implementado, con la colaboración del Servicio de Inspección Fitosanitaria, la utilización del NRC (número de referencia completo) para los certificados emitidos por dicho Servicio. Mediante este sistema, el declarante incluye el correspondiente NRC en la declaración aduanera en lugar de tener que presentar el certificado en papel.
- Por último, se han introducido nuevas medidas en el Arancel Integrado de Aplicación (TARIC) que facilitan el cumplimiento de los controles exigidos por acuerdos internacionales respecto al tipo de captura de ciertas especies marinas (atún rojo, pez espada, patudo y dissostichus), así como ciertos controles fitosanitarios específicos para la introducción de mercancías en las Islas Canarias.

En este ejercicio, el importe de la recaudación a través de las Entidades colaboradoras ha sobrepasado los 173.000 millones de euros, lo que pone de manifiesto la importancia de este canal de ingreso.

La distribución de la recaudación entre los distintos tipos de Entidades de crédito se recoge en la tabla siguiente:

	<i>En euros</i>	<i>% Var. 03/04</i>
Banca Privada	118.972.059.368,72	18,12
Cajas de Ahorro	50.671.062.727,70	19,72
Coop.Cajas Rurales	3.723.703.645,99	21,57
TOTAL	173.366.825.742,41	18,65

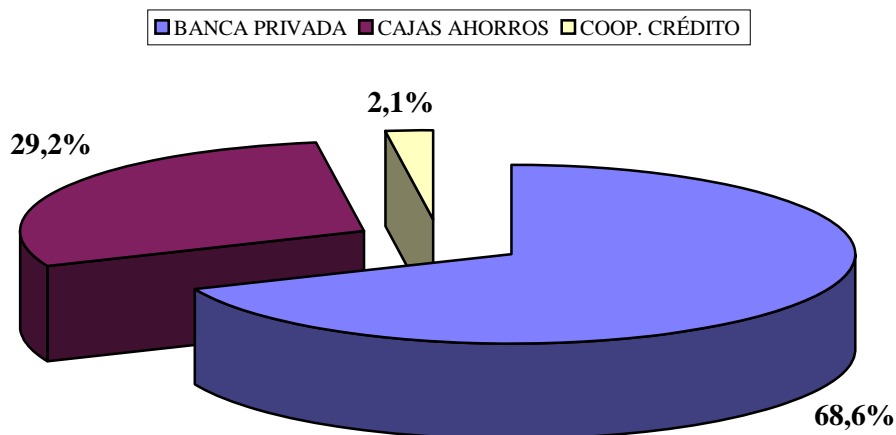
Esta distribución viene a confirmar que el sector "banca privada" es el que más recaudación capta en importe, con un 68,62 por ciento del total, mientras que el sector "cajas de ahorro" capta el 29,23 por ciento del importe y las "cooperativas de crédito", el 2,15 por ciento. El gráfico siguiente refleja dicha distribución:

C) Facilidades para el pago de deudas.

1. Entidades colaboradoras.

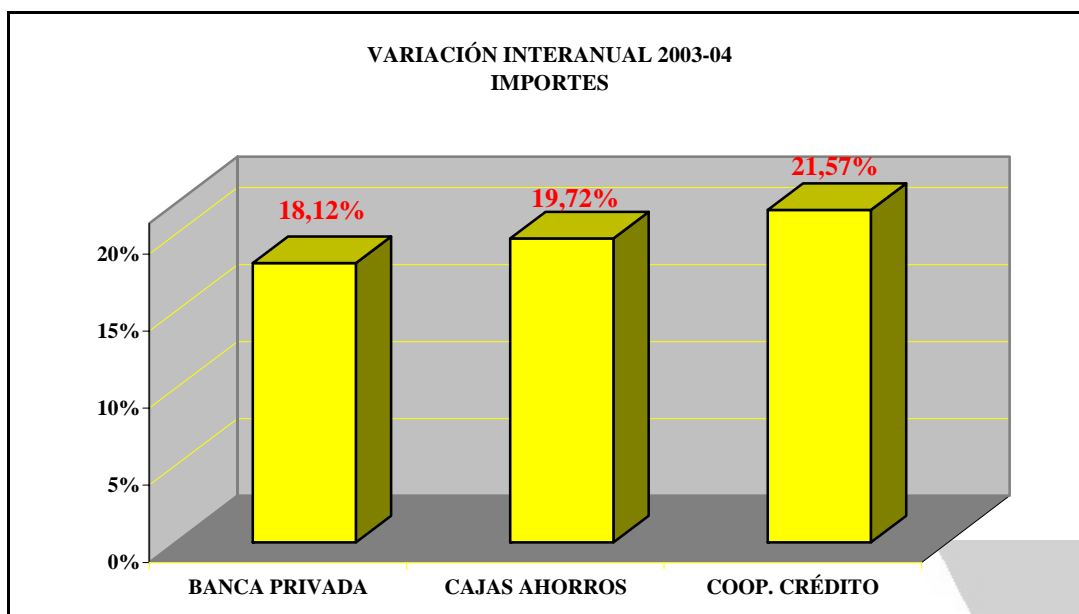
A 31 de diciembre de 2004 tenían autorización para actuar como colaboradoras en la gestión recaudatoria 190 Entidades.

RECAUDACIÓN DE ENTIDADES COLABORADORAS 2004
IMPORTES



En cuanto a la variación interanual, se ha producido un incremento de un 18,65 por ciento en el total recaudado a través de Entidades colaboradoras, respecto al año 2003. Por sectores, dicha variación interanual muestra un mayor incremento en la recaudación realizada a través de

"cooperativas de crédito", (21,57 por ciento), como se puede apreciar en el siguiente gráfico. Los sectores "banca privada" y "cajas de ahorro" han incrementado la recaudación un 18,12 por ciento y 19,72 por ciento respectivamente.



Finalmente, durante el año 2004, se han fortalecido los sistemas de seguimiento y control de las Entidades colaboradoras. En este sentido, se practicaron actuaciones de comprobación sobre veintisiete de ellas, seis de las cuales fueron controladas desde un punto de vista integral. Asimismo, se han llevado a cabo comprobaciones en relación con novecientas setenta actuaciones de embargo de cuentas correspondientes a nueve Entidades adicionales, con el objeto de verificar los resultados de trabas comunicados por las mismas en el procedimiento de embargo de cuentas abiertas en ellas. En el marco de estas actuaciones, bien debido a irregularidades detectadas o bien por hechos puntuales puestos en conocimiento por los órganos territoriales de la Agencia Tributaria, se ha procedido a la apertura de dos expedientes sancionadores a Entidades colaboradoras.

A lo largo del ejercicio 2004 se resolvieron tres expedientes, con el resultado de la adopción de medidas restrictivas (suspensión temporal) de la autorización concedida a las Entidades expedientadas para actuar como colaboradoras en la gestión recaudatoria, y se practicaron 167 liquidaciones de intereses de demora a 106 Entidades por ingresos fuera de plazo. El importe de los intereses de demora liquidados ascendió a 332.387,07 euros.

2. Entidades de depósito que prestan el servicio de caja en las Delegaciones y Administraciones de la Agencia Tributaria

Junto con las Entidades colaboradoras, 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.

El día 31 de diciembre de 2003 finalizó el contrato suscrito por la Agencia Tributaria con la entidad financiera que realizaba dicha prestación en los locales de la Agencia, por lo cual desde el día 5 de enero de 2004 dejaron de producirse ingresos por esta vía.

Sin perjuicio de lo anterior, se acordó con la Entidad financiera que hasta marzo de 2004

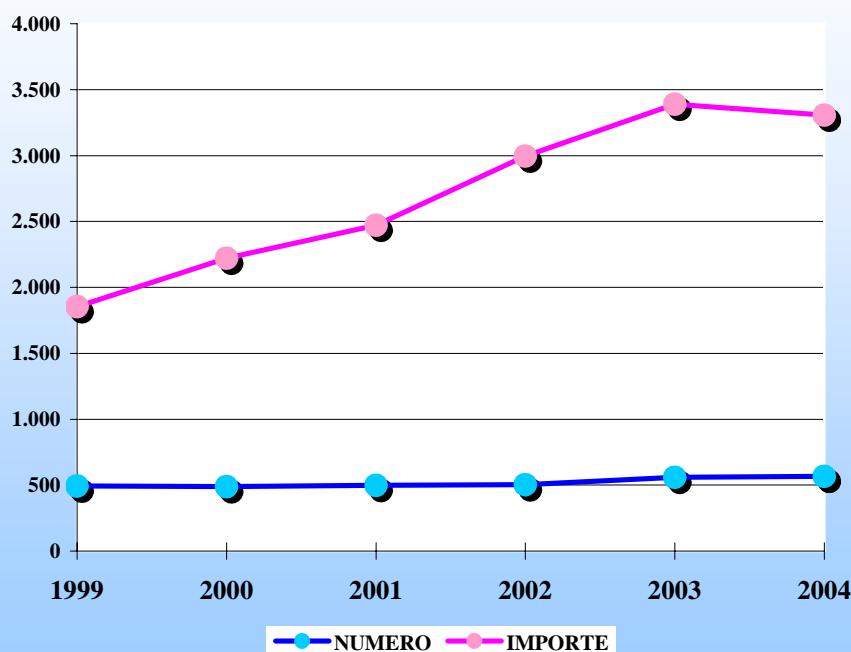
las cuentas de caja siguieran admitiendo transferencias procedentes de embargo, ascendiendo los ingresos efectuados hasta esa fecha a través de las cuentas restringidas abiertas en la Entidad que prestaba el servicio de caja en Delegaciones y Administraciones de la Agencia Tributaria a 52,74 millones de euros, correspondiendo a auto-liquidaciones 6,89 millones de euros y a liquidaciones practicadas por la Agencia 45,85 millones de euros.

3. 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 siguiente muestra la evolución en número e importe de los aplazamientos solicitados, desde 1999 hasta 2004.

EVOLUCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE APLAZAMIENTOS 1999-2004

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



Durante el año 2004 se han presentado 565.931 solicitudes de aplazamiento por un importe de 3.307,78 millones de euros. En período voluntario el número de solicitudes presentadas asciende a 427.009, y el resto, 138.922, corresponden a deudas en ejecutiva. En importe, 2.716,95 millones de euros corresponden a deudas en período voluntario y 590,83 millones de euros a deudas en período ejecutivo.

Las solicitudes de aplazamiento de pago han aumentado ligeramente en número, 1,39 por ciento, y han descendido en importe, 2,45 por ciento, respecto al ejercicio anterior, siendo muy significativo el incremento producido en el importe de solicitudes presentadas en período ejecutivo de pago, 33,55 por ciento. La información sobre las solicitudes de aplazamientos/ fraccionamientos de pago del ejercicio 2004 se recoge en el cuadro siguiente:

APLAZAMIENTOS SOLICITADOS 2003-2004

DESGLOSE POR SITUACIÓN DE LA DEUDA

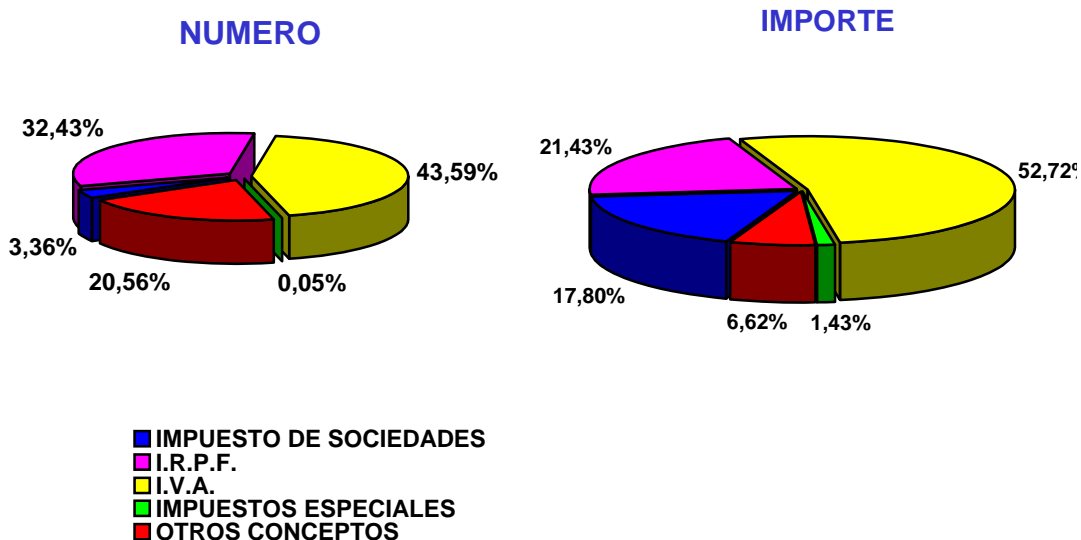
TOTAL NACIONAL

	En número			En importe mill. de euros		
	2003	2004	% VAR.	2003	2004	% VAR.
Voluntaria	428.776	427.009	-0,41	2.948,57	2.716,95	-7,86
Ejecutiva	129.383	138.922	7,37	442,41	590,83	33,55
TOTAL	558.159	565.931	1,39	3.390,98	3.307,78	-2,45

Por lo que respecta a la distribución de las solicitudes de aplazamientos por conceptos tributarios, los mayores porcentajes en número de solicitudes corresponden a IVA (43,59 por ciento) e IRPF (32,43 por ciento). En importe, los

porcentajes más elevados son, asimismo, los relativos a IVA (52,72 por ciento) e IRPF (21,43 por ciento).

APLAZAMIENTOS SOLICITADOS DURANTE 2004 DESGLOSE POR CONCEPTOS TRIBUTARIOS



Durante el ejercicio 2004, del total de solicitudes de aplazamientos se han resuelto, en número, el 96,7 por ciento y, en importe, el 87,6 por ciento; quedando en trámite

el 3,3 por ciento en número y el 12,4 por ciento en importe.

RESOLUCIONES ADOPTADAS DURANTE EL AÑO 2004 Y EN TRAMITE				
TOTAL NACIONAL				
Resoluciones	Número de Subexp.	Porcentaje	Importe mill. de euros	Porcentaje
Concedidos	410.612	70,67%	1.645,92	44,37%
Denegados	124.408	21,41%	794,06	21,41%
Anulados	27.056	4,66%	808,37	21,79%
En trámite	18.971	3,26%	461,30	12,44%
TOTAL RESOLUCIONES	581.047	100,00%	3.709,65	100,00%

Finalmente se ofrece el resumen de la gestión de aplazamientos correspondien-

te al ejercicio 2004, con desglose de la situación de la deuda:

RESUMEN DE LA GESTIÓN DE APLAZAMIENTOS CORRESPONDIENTE AL AÑO 2004					
TOTAL NACIONAL					
SITUACION DE LA DEUDA	TOTAL SOLICITUDES	CONCEDIDOS	DENEGADOS	ANULADOS	TOTAL RESUELTOS
VOLUNTARIA					
Número	434.320	301.358	101.861	20.995	424.214
Importe	3.047,23	1.234,97	711,43	731,18	2.677,58
EJECUTIVA					
Número	146.727	109.254	22.547	6.061	137.862
Importe	662,42	410,95	82,63	77,19	570,77
TOTAL					
Número	581.047	410.612	124.408	27.056	562.076
Importe	3.709,65	1.645,92	794,06	808,37	3.248,35

Detalle en número e importe en millones de euros

* El total solicitudes incluye las pendientes a inicio de 2004, las efectuadas durante 2004 y las incidencias que regularizan el "pendiente al inicio" que se arrastra del "pendiente fin de periodo" del año inmediato anterior.

4. Procedimiento de exoneración de deudas

Este procedimiento tiene por objeto la exoneración, total o parcial, a determinados beneficiarios de subvenciones o ayudas públicas, del cumplimiento de la obligación de acreditar, con carácter previo al cobro, que se encuentran al corriente de sus obligaciones tributarias y frente a la Seguridad Social.

En 2004 se han adoptado 49 acuerdos de exoneración realizados para personas físicas o jurídicas que no pueden justificar estar al corriente con la Hacienda Pública y la Seguridad Social, al objeto de percibir subvenciones o ayudas públicas. De ellos, cuatro se realizaron con personas físicas, veinticuatro a Ayuntamientos, quince a Comunidades Autónomas y seis a otras personas jurídicas. El importe de las subvenciones para las que se solicitaron exoneraciones asciende a 226,95 millones de euros, correspondiendo 5,23 millones de euros a subvenciones afectadas al pago de deudas a la Hacienda Pública.

5. 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 disminuido en el ejercicio 2004 tanto en número como en el importe de las deudas pagadas por los acuerdos concedidos. Destacando respecto al ejercicio anterior que el número de expedientes denegados o archivados por otras causas ha sido mínimo, aunque el importe ha supuesto casi el 23 por ciento del importe concedido.

En cuanto al desglose por conceptos, se mantiene la tendencia de ejercicios anteriores al año 2002, siendo el Impuesto sobre Sociedades el concepto tributario de mayor relevancia en el ejercicio.

D) Otros Servicios

1. Expedición de Certificados Tributarios

Durante 2004 se expidieron 4.793.845 certificados tributarios (un 42 % más que en 2003) a solicitud de los contribuyentes, de los que más de un millón corresponden a contratistas, que empezaron a expedirse el 1 de julio de 2004.

Gracias al suministro de información tributaria por vía telemática a las distintas Administraciones Públicas, se enviaron 4.977.677 certificados que evitaron su aportación directa por parte de los ciudadanos. En este sentido, las Comunidades Autónomas, especialmente la de Andalucía, han incrementado la solicitud de información tributaria por vía telemática. Igualmente, cerca de 600 Entidades Locales se han adherido a alguno de los Convenios suscritos entre la Agencia Tributaria y la Federación Española de Municipios y de Provincias (FEMP) que les permiten solicitar información tributaria por esta vía evitando su aportación por los ciudadanos.

2. Acuerdos previos de valoración

Los contribuyentes pueden solicitar a la Agencia Tributaria, cuando las leyes y reglamentos de cada tributo lo prevean, que determine con carácter previo y vinculante la valoración a efectos fiscales de rentas, productos, bienes, gastos y demás elementos determinantes de la deuda tributaria.

Los datos correspondientes a 2004 y relativos a los informes sobre "Acuerdos Previos de Valoración" y solicitudes de criterios de imputación temporal de ingresos y gastos distintos al devengo emitidos por el la Agencia Tributaria, a propuesta del propio contribuyente, son los siguientes:

- a) Acuerdos Previos de operaciones vinculadas: se han presentado un total de 25 solicitudes de acuerdos, de los cuales 13 se han estimado, 3 se desestimaron y en 9 casos hubo desestimación por parte de los solicitantes. En 2004 no se han producido propuestas sobre retribuciones en especie del trabajo personal, ni de valoración de los gastos de dirección y generales de esta-

- blecimientos permanentes.
- b) Acuerdos Previos I+D+I: se tramitaron 8 solicitudes de acuerdo, de las cuales en 2 casos se produjo desestimación; de los restantes, 3 se estimaron y 3 se desestimaron.
- c) Solicitudes de criterios de imputación temporal distinto al devengo: de las 14 solicitudes tramitadas, 9 se desestimaron, 1 se estimó y se dieron 4 desestimaciones.

3. Tramitación de expedientes relativos a los Regímenes Aduaneros Económicos

Se han tramitado otros expedientes referidos a la concesión de regímenes aduaneros económicos y regímenes simplificados, franquicias, contingentes, y otras tareas de Gestión de Aduanas que se reflejan en el siguiente cuadro:

OTROS EXPEDIENTES DE GESTION TRAMITADOS POR EL AREA DE ADUANAS E IMPUESTOS ESPECIALES	
REGIMENES ADUANEROS ECONÓMICOS Y SIMPLIFICADOS	NÚMERO
AUTORIZACIONES ALMACENES DEPÓSITO TEMPORAL Y LOCAL MERCANCÍAS DE EXPORTACIÓN	44
AUTORIZACIONES PROCEDIMIENTO SIMPLIFICADO DE DOMICILIACIÓN	10
DEPÓSITOS ADUANEROS Y DISTINTOS DE LOS ADUANEROS	93
PERFECCIONAMIENTO ACTIVO	577
Autorizaciones Procedimiento Normal y Simplificado	491
Autorizaciones Perfeccionamiento Activo Fiscal	86
PERFECCIONAMIENTO PASIVO Y TRANSFORMACION BAJO CONTROL ADUANA	159
Solicitudes y autorizaciones	159
TRÁNSITO COMUNITARIO/COMÚN	138
Autorizaciones procedimiento Tránsito Comunitario Común (*)	69
Autorizaciones procedimientos simplificados (Tránsito marítimo y aéreo)	26
Autorizaciones Servicio Marítimo Regular (**)	43
SOLICITUDES DE FRANQUICIAS	5.922
Franquicias diplomáticas	3.266
Resto franquicias	2.656
CONTINGENTES	
Solicitudes	20.292
ORIGEN	602
Solicitudes Exportadores Autorizados	225
Solicitudes comprobación EUR-1 "a posteriori"	299
Consultas varias	78
INFORMACION ARANCELARIA VINCULANTE	927
Otras consultas en el área de Arancel	438
POLÍTICA AGRÍCOLA COMUNITARIA	1.950
Comunicaciones F.E.G.A.	66
Expedientes reparos F.E.G.A.	1.776
Expedientes de control producción azúcar e isoglucosa	108

(*) 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

