



© Generalitat de Catalunya
Agència Tributària de Catalunya
Fontanella, 6-8, 5ª planta
08010 Barcelona
Primera edició: juliol 2010

Coberta i maquetació: Argus Disseny, SL.

Memòria de **l'Agència Tributària de Catalunya** 2009

Sumari

6	Introducció
7	Presentació
8	1. Identitat Creació de l'Agència Tributària de Catalunya Normativa
10	1.1. Missió
11	1.2. Orientació estratègica
12	2. Estructura, organització i mitjans
13	2.1. Estructura Organigrama Seus i adreces
15	2.2. Personal
18	2.3. Pressupost 2009
19	3. Actuacions i activitats realitzades
20	3.1. Àrea d'Estratègia i Relacions Externes
22	3.2. Àrea d'Aplicació dels Tributs i Procediments
24	3.3. Àrea d'Estudis i Assistència
26	3.4. Àrea de Tecnologies de la Informació
28	3.5. Àrea de Recursos Humans i Gestió Econòmica
33	3.6. Inspecció de Serveis
35	3.7. Servei Jurídic
37	3.8. Delegacions Territorials
39	4. Avaluació dels objectius de l'any 2009
40	4.1. Lluita contra el frau fiscal
42	4.2. Informació i assistència al contribuent
44	4.3. Augment de l'eficàcia i l'eficiència

47	4.4. Col·laboració tributària
48	4.5. Formació
49	5. Reptes de futur
51	5.1. Àrea d'Estratègia i Relacions Externes
52	5.2. Àrea d'Aplicació dels Tributs i Procediments
53	5.3. Àrea d'Estudis i Assistència
54	5.4. Àrea de Tecnologies de la Informació
55	5.5. Àrea de Recursos Humans i Gestió Econòmica
57	5.6. Inspecció de Serveis
58	5.7. Servei Jurídic
59	5.8. Delegacions Territorials
60	Annexos
68	Resum executiu

Introducció

L'any 2009 ha estat el de la consolidació en el funcionament de l'Agència Tributària de Catalunya, creada en el marc de l'Estatut d'autonomia com a un dels principals eixos del sistema de finançament de la Generalitat de Catalunya.

Durant el seu segon any de treball l'Agència, amb una nova visió estratègica orientada a l'assoliment d'objectius, comença a mostrar ja dades estadístiques comparatives que evidencien una clara tendència a la millora en l'eficàcia i l'eficiència en l'acompliment de les seves funcions, tant pel que fa a l'aplicació dels tributs com al servei que presta a la ciutadania.

Per aquest motiu es pot afirmar que la Generalitat de Catalunya disposa per mitjà de l'Agència d'una administració tributària amb autonomia de gestió, organitzada de forma moderna i eficient per a administrar els tributs propis i els cedits totalment per l'Estat, de manera que està en disposició d'avançar decididament en el repte d'assolir les futures funcions que li siguin encomanades.

Martí Carnicer i Vidal

President de l'Agència Tributària de Catalunya

Presentació

L'Agència Tributària de Catalunya es consolida enguany en el procés ençetat de millora en l'aplicació dels tributs, tot assolint un major grau de qualitat en la prestació dels serveis.

La Memòria de l'any 2009 que es presenta, a més d'explicar el funcionament de l'Agència i oferir dades sobre la seva organització, recull la part més significativa de les activitats realitzades per les seves àrees i delegacions, que s'han orientat a l'acompliment amb criteris d'eficàcia i eficiència de les funcions que li són pròpies.

Si bé el 2009 ha estat un any difícil, en què la crisi econòmica ha fet notar el seu impacte en la recaptació tributària, s'han pogut assolir els objectius que es va fixar l'Agència, tal com es posa de manifest en la informació sobre els resultats dels principals indicadors que, en aquest segon any de funcionament del nou ens, permeten disposar de dades comparatives. Per mitjà d'annexos, es presenta informació estadística sobre les xifres més rellevants de la gestió, la liquidació, la inspecció i la recaptació tributària.

Han estat objecte d'atenció preferent la millora en la tramitació dels expedients, l'augment de les actuacions de comprovació amb resultats evidents en la lluita contra el frau fiscal, la potenciació del nivells d'assistència als contribuents mitjançant la generalització de la cita prèvia i una atenció específica a la informació presencial i telefònica, així com l'agilitat en la tramitació dels ajornaments.

L'aprovació de la Carta de drets dels contribuents esperona l'Agència a esforçar-se en la prestació dels serveis a la ciutadania i a millorar la qualitat de les seves actuacions, que són ateses amb autèntica vocació de servei públic per part del seu personal.

La necessitat de continuar avançant en els objectius de l'Administració tributària fa que s'esmenti la previsió de reptes de futur, que donin continuïtat a les línies d'actuació iniciades a fi d'assolir millors nivells d'eficàcia i eficiència en l'aplicació dels tributs.

Josep Costa i Solà

Director de l'Agència Tributària de Catalunya

1

Identitat

1.1. Missió

1.2. Orientació estratègica

L'Agència Tributària de Catalunya (ATC) és un ens amb personalitat jurídica pròpia, plena capacitat i atribucions per a organitzar i exercir les funcions que té encomanades, per la qual cosa actua amb autonomia funcional, financera i de gestió. Està adscrita al Departament d'Economia i Finances, que estableix les directrius i exerceix el control d'eficàcia i eficiència de l'Agència.

Els actes de l'Agència Tributària de Catalunya dictats en l'exercici de les seves funcions com a poder públic són actes administratius, així, les funcions d'aplicació dels tributs i la potestat sancionadora que li són atribuïdes es regeixen per la Llei general tributària i les seves normes de desenvolupament, les normes dictades per la Generalitat en exercici de la seva competència en matèria tributària i les disposicions en matèria de procediment administratiu aplicables a l'àmbit de la Generalitat de Catalunya. Pel que fa a les funcions que impliquen exercir potestats públiques, l'Agència es regeix per la normativa reguladora del procediment administratiu en l'àmbit de la Generalitat.

Els òrgans de govern de l'ATC són: el president o presidenta, la Junta de Govern, el director o directora i el Comitè Executiu.

Els òrgans de govern de l'ATC són: el president o presidenta, la Junta de Govern, el director o directora i el Comitè Executiu

L'Agència Tributària de Catalunya va ser creada per la Llei 7/2007, de 17 de juliol, en desenvolupament del mandat estatutari contingut a l'article 204 de la Llei orgànica 6/2006, de reforma de l'Estatut d'autonomia de Catalunya.

L'Agència va iniciar les seves activitats l'1 de gener de 2008.

Normativa

La normativa bàsica que regula l'Agència Tributària de Catalunya és la següent:

- **Llei orgànica 6/2006**, de 19 de juliol, de reforma de l'Estatut d'autonomia de Catalunya (DOGC núm. 4680, de 20 de juliol). Títol VI, Del finançament de la Generalitat: article 204, i disposició final segona.
- **Llei 7/2007**, de 17 de juliol, de l'Agència Tributària de Catalunya (DOGC núm. 4931, de 23 de juliol).
- **Decret 279/2007**, de 24 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de l'Agència Tributària de Catalunya (DOGC núm. 5037, de 28 de desembre).
- **Ordre ECF/496/2007**, de 21 de desembre, d'inici de les activitats de l'Agència Tributària de Catalunya (DOGC núm. 5037, de 28 de desembre).
- **Ordre ECF/497/2007**, de 21 de desembre, per la qual es desenvolupa l'estructura organitzativa de l'Agència Tributària de Catalunya (DOGC núm. 5037, de 28 de desembre).
- **Ordre ECF/498/2007**, de 21 de desembre, per la qual es regula el règim d'adscripció del personal a l'Agència Tributària de Catalunya (DOGC núm. 5037, de 28 de desembre).

- **Decret 283/2007**, de 24 de desembre, de nomenament del senyor Josep Costa i Solà com a director de l'Agència Tributària de Catalunya (DOGC núm. 5037, de 28 de desembre).
- **Ordre ECF/157/2008**, de 3 d'abril, per la qual s'aprova el règim jurídic a seguir en l'establiment i el desenvolupament del control financer en l'àmbit de l'Agència Tributària de Catalunya (DOGC núm. 5115, de 21 d'abril).
- **Resolució ECF/69/2009**, de 19 de gener, per la qual diversos funcionaris s'integren a l'escala tècnica tributària del cos superior d'inspecció i tècnica tributària de la Generalitat de Catalunya (DOGC 5306, de 28 de gener).
- **Resolució ECF/461/2009**, de 26 de febrer, per la qual es dóna publicitat als criteris generals del Pla de control tributari de l'Agència Tributària de Catalunya per a l'any 2009 (DOGC núm. 5328, de 27 de febrer).
- **Ordre ECF/218/2009**, de 16 d'abril, per la qual s'aproven els honoraris dels/de les perits/es tercers/es en les taxacions pericials contradictòries (DOGC 5372, de 5 de maig).
- **Resolució ECF/2627/2009**, de 13 de juliol, per la qual s'aprova i es dóna publicitat a la Carta de drets dels contribuents (DOGC núm. 5474, de 30 de setembre).

Missió

D'acord amb la normativa reguladora, constituïda fonamentalment per l'Estatut d'autonomia de Catalunya i la Llei 7/2007, de 17 de juliol, la missió de l'Agència Tributària de Catalunya consisteix a donar compliment a les funcions següents:

- Gestionar, liquidar, inspeccionar i recaptar els tributs propis de la Generalitat i els tributs estatals cedits totalment a la Generalitat;
- Gestionar la recaptació per la via executiva dels ingressos de dret públic no tributaris de l'Administració de la Generalitat i dels ens que conformen el sector públic de la Generalitat;
- Formar part del consorci o ens equivalent a què fa referència l'article 204.2 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya; i
- Exercir qualsevol altra funció que li sigui atribuïda per llei o per conveni administratiu.

Gestió, liquidació, inspecció i recaptació

ConSORCI Tributari

Finestreta Única Tributària

Així mateix, l'Agència Tributària de Catalunya està facultada per establir, juntament amb l'Agència Estatal d'Administració Tributària, una finestreta única que permeti presentar i rebre a les oficines pròpies o estatals les declaracions i la resta de documentació amb transcendència tributària que hagi de produir efectes davant de l'altra administració.

Per altra banda, també queda facultada l'Agència Tributària de Catalunya per assumir, per delegació, la gestió, la liquidació, la inspecció i la recaptació de tota la resta d'impostos de l'Estat recaptats a Catalunya; així com per exercir, per mitjà de delegació o per encàrrec de gestió, funcions d'aplicació dels tributs amb relació a la tributació local.

Orientació estratègica

En compliment d'aquestes funcions, l'Agència Tributària de Catalunya orienta la seva actuació a les línies estratègiques següents:

Incrementar l'eficàcia en l'aplicació dels tributs

La lluita contra el frau fiscal constitueix un dels objectius fonamentals de l'Agència Tributària de Catalunya, dirigit a millorar quantitativament i qualitativament l'eficàcia de les actuacions administratives desenvolupades en l'aplicació dels tributs competència de l'Agència. Per assolir el compliment correcte d'aquestes funcions, es desenvolupen un conjunt d'actuacions tant en l'àmbit de la gestió tributària com en el de la inspecció tributària i la recaptació.

Orientar l'actuació administrativa al servei dels ciutadans i a la transparència

Dins d'aquesta estratègia l'objectiu principal és millorar els serveis d'informació i assistència als contribuents aprofitant els diversos mitjans existents: presencial a les oficines de l'ATC oferint la possibilitat de cita prèvia; escrit en format paper o en format electrònic; telefònic mitjançant un servei específic en matèria tributària, per Internet mitjançant el portal www.e-tributs.cat especialitzat en matèria tributària i www.atc.gencat.cat pel que fa a qüestions institucionals. Això, potenciant alhora l'ús dels programes d'ajuda per a la confecció de declaracions.

Incrementar l'eficiència en l'actuació administrativa per reduir els costos de tramitació

D'acord amb els principis constitucionals d'eficàcia, jerarquia, descentralització, desconcentració i coordinació, amb sotmetiment ple a la llei i al Dret, l'objectiu és la minoració substantiva del termini mitjà necessari per tramitar els expedients de comprovació, a fi de determinar la correcció del compliment de les obligacions tributàries o efectuar la corresponent regularització.

Impulsar la cooperació amb la resta d'administracions i operadors tributaris

En relació amb aquesta línia estratègica, destaca l'objectiu d'impulsar la col·laboració tributària. En aquest sentit cal aprofitar l'ús de les noves tecnologies i incrementar el nombre de tramitacions telemàtiques mitjançant la promoció i el seguiment de convenis de col·laboració amb els diferents col·legis i associacions professionals de l'àmbit tributari i altres agents socials.

Promoure l'alta qualificació del personal

La formació, la productivitat i el servei constitueixen un objectiu fonamental, per aquest motiu es valora el treball desenvolupat pel personal i es dóna gran importància a la formació. El Comitè de Formació vetlla per la qualitat dels diferents cursos programats i per l'accés dels funcionaris a l'oferta formativa.

2

Estructura, organització i mitjans

- 2.1. Estructura de l'Agència Tributària de Catalunya**
- 2.2. Personal**
- 2.3. Pressupost 2009**

Estructura de l'Agència Tributària de Catalunya

Organigrama

President

Martí Carnicer i Vidal

Director

Josep Costa i Solà

Àrea d'Estratègia i Relacions
Externes

Eudald Vigo Tarrés

Àrea d'Aplicació dels Tributs i
Procediments

Sílvia Cano Arteseros

Àrea d'Estudis i Assistència

Ricard Beltran Bernabé

Coordinador de Valoracions

Jesús Marín Martínez

Àrea de Tecnologies de la
Informació

Ramon Roy Torras

Àrea de Recursos Humans i
Gestió Econòmica

Jordi Jacas i Fleix

Adjunta al cap de l'Àrea en
matèria de Recursos Humans

M. Assumpció Pont i Llorens

Adjunt al cap de l'Àrea en
matèria de Gestió Econòmica

Carles Prats i Doménech

Inspecció de Serveis

Eduard Vilà Marhuenda

Servei Jurídic

Gabriel Freixas Gutiérrez

Delegat Territorial a Barcelona

Fernando Jarne Berges

Inspecció Territorial

Miquel Masdeu Toffoli

Inspecció Territorial Adjunta

Josep Bosque Esteve

Dependència de Recaptació

M. Teresa Ribas Algueró

Delegat Territorial a Girona

Lluís Busquet Ruhí

Delegada Territorial a Lleida

Dolors Gigó Fernández

Delegat Territorial a Tarragona

Fernando Fargas Moreno

Seus i adreces

Delegació Territorial a Barcelona

C. Fontanella, 6-8
08010 Barcelona
Tel. 93 551 50 00

Delegació Territorial a Girona

Ctra. de Barcelona, 54
17002 Girona
Tel. 972 94 28 28

Delegació Territorial a Lleida

C. Lluís Companys, 1
25003 Lleida
Tel. 973 03 23 00

Delegació Territorial a Tarragona

C. Monestir de Poblet, 3
43002 Tarragona
Tel. 977 92 22 00

Personal

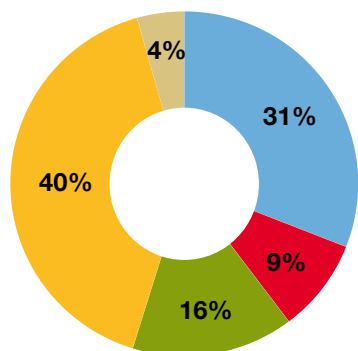
Distribució del personal per unitats

Unitat	Grup A	Grup B	Grup C	Grup D	Grup E	TOTAL
Comandament	1	-	1	-	-	2
Àrea d'Estudis i Assistència	5	1	1	1	-	8
Àrea d'Estratègia i Relacions Externes	2	-	-	1	-	3
Àrea d'Aplicació dels Tributs i Procediments	4	-	-	4	-	8
Àrea de TI	3	4	3	1	-	11
Àrea de RRHH i Gestió Econòmica	14	2	2	8	1	27
Inspecció de Serveis	2	-	-	1	-	3
Servei Jurídic	1	-	-	2	-	3
Subtotal	32	7	7	18	1	65
DT a Barcelona	52	16	28	92	11	199
DT a Girona	10	4	5	12	2	33
DT a Lleida	12	4	8	9	1	34
DT a Tarragona	8	3	9	13	1	34
TOTAL	114	34	57	144	16	365

Distribució del personal a la Delegació Territorial a Barcelona

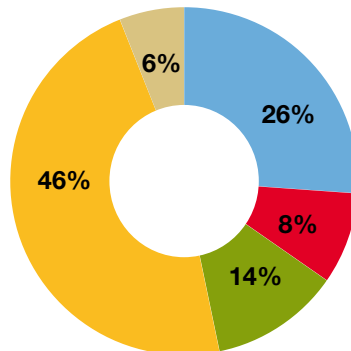
Unitat	Grup A	Grup B	Grup C	Grup D	Grup E	TOTAL
Comandament	1	1	-	2	-	4
Inspecció Territorial	14	5	2	5	-	26
Dependència de Recaptació	11	-	5	19	-	35
Servei de Valoracions	1	9	1	2	-	13
Servei de Gestió Tributària	22	-	11	31	-	64
Servei d'Atenció als Contribuents	1	-	6	17	-	24
Servei d'Oficines Liquidadores	1	-	-	3	-	4
Servei d'Asseriments Administratius	1	1	3	13	11	29
TOTAL	52	16	28	92	11	199

Distribució del personal per grups



● Grup A ● Grup C ● Grup E
● Grup B ● Grup D

Distribució del personal per grups a la DT a Barcelona



● Grup A ● Grup C ● Grup E
● Grup B ● Grup D

Distribució del personal a la Delegació Territorial a Girona

Unitat	Grup A	Grup B	Grup C	Grup D	Grup E	TOTAL
Comandament	1	-	-	1	-	2
Servei d'Inspecció	2	-	-	-	-	2
Servei de Recaptació	1	-	1	1	-	3
Servei de Valoracions	1	2	-	1	-	4
Servei de Gestió Tributària	5	1	1	4	-	11
Servei d'Atenció als Contribuents	-	-	2	4	-	6
Servei d'Asser Administratius	-	1	1	1	2	5
TOTAL	10	4	5	12	2	33

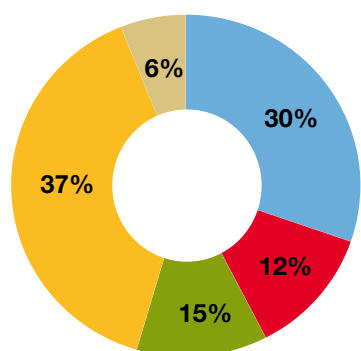
Distribució del personal a la Delegació Territorial a Lleida

Unitat	Grup A	Grup B	Grup C	Grup D	Grup E	TOTAL
Comandament	1	-	-	1	-	2
Servei d'Inspecció	1	-	1	-	-	2
Servei de Recaptació	1	2	-	1	-	4
Servei de Valoracions	2	-	1	-	-	3
Servei de Gestió Tributària	6	1	-	3	-	10
Servei d'Atenció als Contribuents	-	-	4	-	-	4
Servei d'Asser Administratius	1	1	2	4	1	9
TOTAL	12	4	8	9	1	34

Distribució del personal a la Delegació Territorial a Tarragona

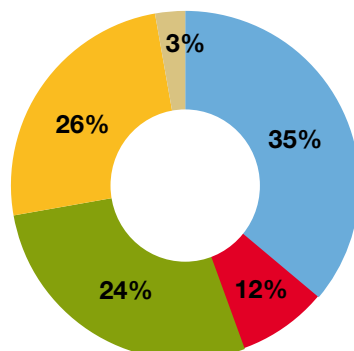
Unitat	Grup A	Grup B	Grup C	Grup D	Grup E	TOTAL
Comandament	1	-	-	1	-	2
Servei d'Inspecció	1	-	-	1	-	2
Servei de Recaptació	2	-	1	-	-	3
Servei de Valoracions	1	2	1	-	-	4
Servei de Gestió Tributària	2	-	4	1	-	7
Servei d'Atenció als Contribuents	1	-	1	7	-	9
Servei d'Asser Administratius	-	1	2	3	1	7
TOTAL	8	3	9	13	1	34

Distribució del personal per grups a la DT a Girona



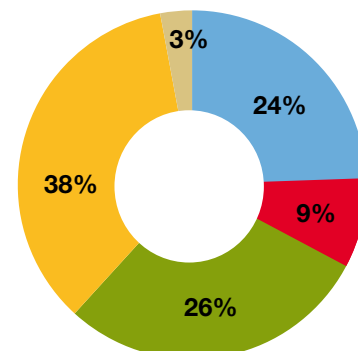
● Grup A ● Grup C ● Grup E
● Grup B ● Grup D

Distribució del personal per grups a la DT a Lleida



● Grup A ● Grup C ● Grup E
● Grup B ● Grup D

Distribució del personal per grups a la DT a Tarragona



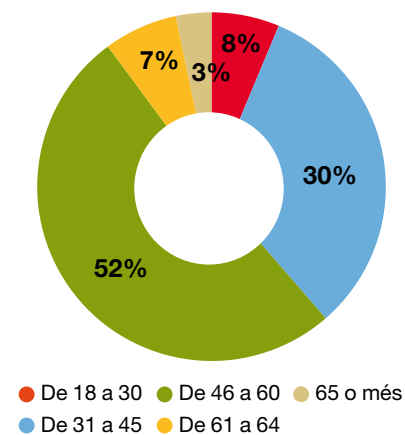
● Grup A ● Grup C ● Grup E
● Grup B ● Grup D

Estructura, organització i mitjans
Personal

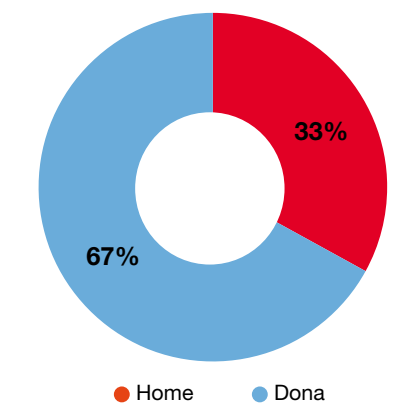
Distribució del personal per edat i sexe a 31.12.2009

Edat	Grup A		Grup B		Grup C		Grup D		Grup E		TOTAL		TOTAL
	Home	Dona	Home	Dona	Home	Dona	Home	Dona	Home	Dona	Home	Dona	
De 18 a 30	2	6	0	2	0	2	3	12	1	0	6	22	28
De 31 a 45	19	24	6	6	5	7	5	32	3	4	38	73	111
De 46 a 60	31	21	12	6	9	28	10	64	1	5	63	124	187
De 61 a 64	2	2	1	0	1	5	2	12	1	1	7	20	27
65 o més	4	3	1	0	0	0	0	4	0	0	5	7	12
TOTAL	58	56	20	14	15	42	20	124	6	10	119	246	365

Distribució del personal per edat



Distribució del personal per sexe



Pressupost 2009

Crèdits definitius i obligacions reconegudes. Exercici 2009

Despeses

		Pressupost definitiu	Obligacions reconegudes
CAP. I	Remuneracions personal	15.868.774,23	15.078.989,83
CAP. II	Operacions corrents	16.131.031,71	14.227.813,05
CAP. VI	Operacions de capital	6.906.091,42	3.108.270,44
CAP. VIII	Actius financers	23.851,67	22.751,91
TOTAL		38.929.749,03	32.437.825,23

Ingressos

		Pressupost definitiu	Drets liquidats
CAP. III	Taxes, venda de béns i serveis	0	12.636,93
CAP. IV	Operacions corrents	26.444.593,99	23.086.225,99
CAP. V	Ingressos patrimonials	0	0,06
CAP. VIII	Operacions de capital	7.254.178,28	3.668.778,13
TOTAL		33.698.772,27	26.767.641,11

Actuacions i activitats realitzades

- 3.1. Àrea d'Estratègia i Relacions Externes**
- 3.2. Àrea d'Aplicació dels Tributs i Procediments**
- 3.3. Àrea d'Estudis i Assistència**
- 3.4. Àrea de Tecnologies de la Informació**
- 3.5. Àrea de Recursos Humans i Gestió Econòmica**
- 3.6. Inspecció de Serveis**
- 3.7. Servei Jurídic**
- 3.8. Delegacions Territorials**

Àrea d'Estratègia i Relacions Externes

L'Àrea d'Estratègia i Relacions Externes és l'encarregada d'estudiar i proposar les línies estratègiques generals i els plans d'actuació de l'Agència Tributària de Catalunya (ATC).

L'any 2009 l'Àrea d'Estratègia i Relacions Externes ha desenvolupat les actuacions següents:

Coordinació del Programa anual d'actuacions

Durant aquest exercici ha coordinat el Programa anual d'actuacions 2009, on es recullen les línies estratègiques de l'Agència; els objectius; la previsió de resultats; els instruments de seguiment, control i avaluació; les línies de treball prioritàries de cada una de les àrees i delegacions, i els quadres de comandament.

Relacions institucionals

Aquesta Àrea ha participat en reunions i projectes de coordinació i col·laboració amb l'Agència Estatal d'Administració Tributària (AEAT), especialment pel que fa a la campanya anual de l'IRPF i la Finestreta Única Tributària.

Coordinació del Pla d'innovació i qualitat

Centrat principalment en l'aprovació de la Carta de Drets dels Contribuents, la coordinació d'enquestes d'opinió adreçades als contribuents sobre el grau de satisfacció amb l'atenció presencial rebuda, enquestes adreçades al personal de l'ATC com a usuaris de serveis de l'àrea de les tecnologies de la informació, i l'homogeneïtzació de la cartelleria i senyalètica de l'ATC. Igualment s'ha endegat un procediment de recepció i tractament dels suggeriments interns de millora de l'organització en relació amb el personal de l'ATC.

Seguiment i impuls de convenis de col·laboració

L'Àrea d'Estratègia i Relacions Externes ha dut a terme les tasques preparatòries i de coordinació que han portat a la signatura de convenis de col·laboració per a la presentació i el pagament telemàtics amb el Col·legi Oficial de Titulats Mercantils i Empresaris de Girona, la societat mercantil Soluciones y Servicios de Gestión para Corporaciones, Empresas y Particulares SL (anomenada comercialment Gestor150) i la Asociación Española de Asesores Fiscales (AEDAF), i resten pendents de signatura a 31 de desembre els convenis amb l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de Barcelona, Caixa Terrassa i la Direcció General de Trànsit.

Igualment, ha participat en les reunions de seguiment i impuls dels convenis anteriorment signats per la mateixa Agència Tributària de Catalunya o pel Departament d'Economia i Finances, d'acord amb la clàusula de subrogació establerta a la disposició final primera de la Llei 7/2007, de 17 de juliol, de creació de l'Agència Tributària de Catalunya, relatiu a la col·laboració institucional amb el Deganat Autonòmic del Col·legi de Registradors de la Propietat, Mercantil i de Béns Mobles i la presentació telemàtica

Enguany s'ha endegat un procediment de recepció i tractament dels suggeriments interns de millora de l'organització en relació amb el personal de l'ATC

Signats sengles convenis de col·laboració amb els Empresistes de Girona, Gestor150 i AEDAF

per compte de tercers amb el Col·legi de Notaris, el Col·legi de Gestors Administratius de Catalunya i GIATS, SA.

Coordinació de delegacions i oficines liquidadores

L'Àrea ha participat en presentacions a les delegacions territorials i en reunions conjuntes amb les oficines liquidadores, i ha col·laborat igualment en l'establiment de protocols d'actuació pel que fa a queixes i suggeriments o la realització d'enquestes en delegacions i oficines.

Coordinació amb el Departament d'Economia i Finances

Principalment pel que fa als treballs preparatoris de l'esborrany de la norma reguladora de l'Oficina del Contribuent, l'adequació al programa de govern i a la programació anual del Departament, així com la resposta coordinada de les diferents àrees de l'ATC davant la consulta de la Direcció General de Tributs en relació amb projectes normatius de l'àmbit tributari.

Difusió per fer conèixer l'Agència Tributària de Catalunya

L'Àrea ha participat en actes i jornades de presentació institucional de l'ATC i dels procediments telemàtics de presentació i pagament realitzats a les seus de diferents col·legis i associacions professionals, com ara l'Associació Professional de Tècnics Tributaris de Catalunya i Balears o l'Asociación Española de Asesores Fiscales (AEDAF), o actes acadèmics com l'organitzat per la Universitat Pompeu Fabra. Igualment s'han realitzat sessions formatives per a professionals en l'àmbit de la presentació telemàtica, i també tasques de promoció en relació amb cartells, díptics i material de difusió dins i fora de campanya.

Àrea d'Aplicació dels Tributs i Procediments

L'Àrea d'Aplicació dels Tributs i Procediments de l'Agència Tributària de Catalunya té com a funcions impulsar, dirigir i coordinar els estudis i les anàlisis relatius a l'aplicació dels tributs i als procediments de gestió, inspecció i recaptació d'aquests, així com proposar millores en aquests àmbits, promoure les actuacions encaminades a implementar-les i harmonitzar els criteris d'aplicació tributària.

S'ha complert l'exigència legal de dotar l'Agència Tributària de Catalunya del Pla de control tributari que regeix les seves actuacions i objectius anuals

Planificació d'actuacions i coordinació de procediments

Durant l'any 2009 l'Àrea d'Aplicació dels Tributs i Procediments de l'Agència Tributària de Catalunya ha elaborat, igual que en l'exercici anterior, el Pla de control tributari, que estableix les actuacions que han de desenvolupar els òrgans de gestió, inspecció i recaptació en la comprovació i verificació de l'adequat compliment de les obligacions tributàries dels contribuents.

Coordinació d'actuacions entre els òrgans d'aplicació dels tributs de l'Agència

Una de les prioritats de l'Àrea durant l'exercici 2009 ha estat la millora de la coordinació de les actuacions dels òrgans de gestió, d'inspecció i de recaptació de l'Agència, que ha estat duta a terme mitjançant la preparació de circulars i instruccions adreçades a establir una línia comuna en la utilització dels diferents procediments tributaris i en la unificació dels criteris d'aplicació tributària. D'igual manera, s'han elaborat diverses notes informatives i informes relatius a la consulta i resolució d'aspectes puntuals i concrets de l'aplicació dels tributs.

Consolidació dels criteris i organització de la tramitació dels expedients incompetents per punts de connexió

L'Àrea ha intensificat la seva activitat durant l'any 2009 per tal de consolidar la implementació dels criteris i el circuit de tramitació dels expedients incompetents per punts de connexió. Així doncs, s'ha finalitzat la tramitació de les devolucions a altres comunitats autònomes dels imports corresponents als expedients presentats davant l'Administració tributària catalana sense que aquesta fos competent per a percebre'n el rendiment, d'acord amb el que estableix la Llei de cessió de tributs.

S'han consolidat tant els criteris d'actuació que de manera conjunta i amb caràcter periòdic han d'adoptar l'Agència Tributària de Catalunya i l'AEAT per lluitar contra el frau, com el sistema d'intercanvi d'informació tributària

Participació de l'Agència en actuacions conjuntament amb altres administracions i comunicació d'informació als òrgans judicials

L'Àrea ha representat l'Agència en la Comissió IVA-ITP i ha participat en l'elaboració de les propostes relatives a les consultes de tributació indirecta que posteriorment han de ser aprovades pel Consell Territorial de Direcció per a la Gestió Tributària, òrgan del qual també forma part. En aquest sentit, s'han consolidat les relacions de col·laboració entre l'Agència i l'Agència Estatal d'Administració Tributària amb el treball realitzat pel grup de treball de les inspeccions tributàries d'ambdues administracions que ha permès millorar de manera indiscutible les actuacions pròpies de cada una, en el desenvolupament de tasques d'investigació comunes, i en l'accés a informació relativa als tributs en què cada agència és competent

per actuar. D'altra banda, s'ha establert un procediment d'intercanvi de la informació tributària que ha permès minorar els terminis i millorar la qualitat de la informació, la qual cosa permet actuar d'una manera més eficaç davant la lluita contra el frau. Així mateix, correspon a l'Àrea atendre les diverses peticions d'informació tributària formulades pels òrgans judicials en relació amb els assumptes que formen part del seu àmbit de decisió.

Ampliació de les actuacions de recaptació i millora del funcionament de la plataforma de pagaments

S'ha treballat en la redacció de convenis de col·laboració entre l'ATC i altres entitats públiques en relació amb les tasques de recaptació dels deutes no tributaris que seran signats durant l'exercici 2010. També s'ha continuat la línia de l'exercici anterior de millorar l'àmbit d'actuació de la plataforma de pagaments, havent implementat la funcionalitat del pagament mitjançant targeta de dèbit i de crèdit, per tal de permetre tant la incorporació de noves entitats financeres i posar a l'abast dels ciutadans un millor servei.

S'ha incorporat el pagament amb targeta de dèbit i de crèdit a la plataforma de pagaments el que implica una millora substancial en el seu funcionament

Àrea d'Estudis i Assistència

L'Àrea d'Estudis i Assistència s'encarrega de la realització d'estudis sobre els valors immobiliaris i la recaptació, i també de la programació i coordinació de les actuacions d'assistència i informació a les persones contribuents.

Estudis de valoracions immobiliàries

En l'àmbit dels estudis de valoracions immobiliàries, durant l'any 2009 s'ha continuat la tasca de seguiment permanent del mercat immobiliari, en particular, amb la supervisió dels treballs que s'han dut a terme per a l'elaboració d'una base de dades sobre les característiques i els preus d'oferta de l'obra nova de les promocions d'habitatge a diferents municipis de Catalunya, i la redacció d'un conveni amb la Universitat de Barcelona per fer un estudi sobre les urbanitzacions de Catalunya.

Altres línies de treball prioritàries en aquest àmbit han estat les següents:

- La redacció del projecte d'ordre pel qual s'han aprovat els honoraris dels/ de les pèrits/tes tercers/es en les taxacions pericials contradictòries;
- Les reunions de coordinació que s'han tingut al llarg de l'exercici; el treball d'actualització dels mòduls i índexs de valoració per al 2010; i
- L'elaboració de les propostes d'instrucció sobre la comprovació dels valors dels béns immobles aplicables, respectivament, a partir de l'1 de juliol de 2009 i de l'1 de gener de 2010.

Estudis de recaptació

En l'àmbit dels estudis de recaptació, les actuacions més remarcables han estat l'anàlisi i explotació del *datawarehouse* per millorar el sistema d'informació per a la Direcció en matèria de recaptació tributària, i el seguiment de l'evolució de la recaptació dels tributs gestionats per l'Agència Tributària de Catalunya.

Informació i assistència

En l'àmbit de la informació i l'assistència, les línies de treball prioritàries han estat les següents:

- La col·laboració en els treballs de redacció del conveni de col·laboració per a la implantació de la finestra única tributària;
- El desplegament de la segona fase de la cita prèvia en transmissions d'immobles, que ha ampliat el nombre d'operacions sobre les quals es pot sol·licitar cita prèvia;
- La coordinació de la campanya de renda 2008, que ha tingut lloc durant els mesos de maig i juny de 2009;
- L'actualització dels programes d'ajut als contribuents, per tal d'adaptar-los als canvis normatius que s'han produït durant l'últim any;
- L'elaboració del protocol d'actuacions sobre la informació que ha de donar el servei d'informació telefònica 012 als ciutadans, això amb la col·laboració de la Delegació Territorial de Barcelona; i
- Conjuntament amb l'Àrea de Tecnologies de la Informació, l'elaboració de les especificacions funcionals del contracte per configurar el nou portal tributari d'informació tributària.

S'ha publicat l'ordre que estableix els honoraris màxims dels pèrits i les pèrites en les taxacions pericials contradictòries

S'ha elaborat un protocol d'actuacions sobre la informació que ha de donar el servei d'informació telefònica 012 als ciutadans

Campanya de la renda, exercici 2008

Pel que fa a la campanya de la renda realitzada durant l'any 2009, cal destacar que hi han participat 106 persones de l'Agència Tributària de Catalunya i personal contractat per les oficines liquidadores que depenen d'aquest ens, que han confeccionat un total de 37.030 declaracions de l'impost sobre la renda de les persones físiques i 11.646 esborranys de renda. Cal assenyalar que el nombre de declaracions de l'impost sobre la renda de les persones físiques confeccionades ha estat un 15,91% superior a l'any precedent; i que el nombre d'esborranys confirmats ha estat un 34,23% superior.

En aquest àmbit de la informació i l'assistència, durant l'any 2009 també s'ha posat en funcionament la intranet de l'Agència Tributària de Catalunya.

Finestreta Única Tributària

Han finalitzat els treballs de coordinació entre l'ATC i l'AEAT que han permès la signatura en data 17.12.2009 del conveni de col·laboració entre ambdós ens per a la implantació de la Finestreta Única Tributària i la realització de determinats tràmits en matèria tributària, amb la previsió d'entrada en funcionament en data primer de febrer de 2010.

Més declaracions confeccionades i més esborranys confirmats de l'impost sobre la renda de les persones físiques

Enllestits els treballs per a la implantació de la Finestreta Única Tributària

Àrea de Tecnologies de la Informació

L'Àrea de Tecnologies de la Informació té com a missió fer que l'Agència Tributària de Catalunya disposi de les tecnologies de la informació, les comunicacions i els sistemes d'informació de més alt nivell per facilitar l'aplicació dels tributs i donar el millor servei al ciutadà, als professionals i a les entitats externes que s'hi relacionen. Per tal d'acomplir aquesta missió, l'Àrea vol dotar l'organització de l'Agència de les eines i les aplicacions necessàries per gestionar integralment els tributs propis i cedits, maximitzant l'automatització de procediments de manera electrònica, alhora que facilitar un entorn de treball amb alta seguretat, escalabilitat, disponibilitat, estabilitat i flexibilitat, i que addicionalment permeti qualsevol escenari d'interoperabilitat amb l'Agència Estatal d'Administració Tributària i les altres administracions públiques. Així, treballa en objectius concrets d'evolució dels diferents àmbits de les tecnologies de la informació que, tots junts, fan que l'organització disposi de les millors eines tecnològiques: infraestructures de telecomunicacions, infraestructures de servidors i equipaments, sistemes d'informació, sistemes de planificació i control, i sistemes de suport a sistemes i a usuaris.

Millora de les telecomunicacions a l'ATC

Desplegament de l'estació de treball lleugera, que es configura a partir de la virtualització de servidors on resideixen tot el programari i les dades dels usuaris, i que permet donar més integritat i seguretat a les plataformes client de l'ATC

S'ha adjudicat el concurs de G@udi 2.0, per mantenir, millorar i evolucionar el sistema integral d'aplicació dels tributs de l'ATC

Infraestructura de telecomunicacions

Continuant amb la implantació d'una infraestructura de veu basada en la tecnologia de veu sobre IP, s'ha fet l'evolució de la telefonia a les delegacions a Tarragona, Lleida i Girona, tal com estava planificat.

Infraestructura de servidors i equipaments

S'ha continuat el procés de virtualització dels servidors, a la vegada que hi ha hagut un increment natural de la capacitat de procés i de millora de les capacitats d'emmagatzematge del sistema G@udi.

S'han dotat de sistemes de videoconferència les delegacions a Tarragona, Lleida i Girona.

S'ha instal·lat i configurat la plataforma de servidors virtualitzats que permetran configurar les estacions de treball de l'ATC com a estacions lleugeres, que es caracteritzen per tenir tot el programari i les dades a la xarxa, i per poder disposar del mateix entorn de treball que es té a l'ATC, inclús quan es treballa de manera remota.

S'ha fet la instal·lació pilot de l'estació lleugera, i se n'ha iniciat paulatinament el desplegament a tots els usuaris, amb un total de 48 usuaris configurats al final del 2009.

Sistemes d'informació

S'ha publicat i adjudicat el concurs del programa G@udi 2.0 per mantenir, millorar i evolucionar el sistema a 3 anys vista.

S'han fet quatre pujades de versions de G@udi, una de les quals ha inclòs una renovació tecnològica important de l'arquitectura del programa amb la incorporació d'elements Ajax.

S'ha desenvolupat la primera versió del nou sistema d'anàlisi d'informació de l'ATC, que es posarà en producció el primer trimestre del 2010.

Suport als usuaris

S'ha avançat en els procediments que marca ITIL per a la millora del suport de sistemes a les plataformes de l'Agència i també per donar un millor suport als usuaris.

Gestió interna de l'Àrea de TI

S'ha definit el catàleg de serveis de l'Àrea de TI i el model de processos, que s'anirà desplegant progressivament. S'ha implementat el quadre de control de projectes de l'Àrea de TI i s'han definit el quadre de comandament de l'Àrea i el quadre de control dels nivells de servei (SLA), que s'implementaran el 2010.

L'ATC té una estructura de suport a sistemes, de suport a usuaris i eines de gestió internes que avancen progressivament, i paral·lelament al funcionament de l'Àrea de TI, cap als estàndards de bones pràctiques que marca ITIL

Àrea de Recursos Humans i Gestió Econòmica

Àmbit de Recursos Humans

El Servei de Recursos Humans gestiona i administra els assumptes relatius al personal funcionari i laboral de l'Agència, d'acord amb les funcions que li atribueix l'Ordre ECF/497/2007, de 21 de desembre, per la qual es desenvolupa l'estructura organitzativa de l'Agència Tributària de Catalunya.

Així, i com a consolidació de la feina assumida per primer cop durant el 2008 amb la creació de l'Agència, el Servei confecciona la nòmina i du a terme les tasques que se'n deriven, elabora i tramita els documents de cotització dels diferents règims de previsió social, elabora i tramita els expedients relatius a les situacions administratives, condicions de treball i àmbit retributiu del personal, elabora l'Avantprojecte de pressupost del capítol 1 i exerceix el control pressupostari corresponent. La coordinació i gestió d'aquests assumptes implica la realització d'una sèrie d'activitats, el volum de les quals queda reflectit al quadre següent:

Documentació gestionada per l'àmbit de recursos humans. Any 2009

Nomenaments de personal interí	29
Nomenaments per encàrrec de funcions	3
Comissions de servei a llocs singulars	9
Comissions de servei a departaments o organismes autònoms	2
Expedients de reconeixement de serveis prestats	13
Expedients de reconeixement de triennis	123
Expedients de reconeixement de grau	39
Expedients de jubilació i incapacitat	7
Tramitació de llicències o permisos que impliquen justificació	684
Expedients de compatibilitat	6
Expedients disciplinaris	2
Expedients de modificació de la relació de llocs de treball	11
Expedients de modificacions de crèdit	25
Expedients de concessió de bestretes al personal	14
Tramitació d'expedients d'incapacitat temporal	221
Tramitació d'expedients per recursos contenciosos interposats	15

Resolució per a la integració a l'escala de tècnica tributària del cos superior d'inspecció i tècnica tributària de la Generalitat de Catalunya

Com a activitats extraordinàries cal citar l'elaboració de la Resolució per a la integració a l'escala de tècnica tributària del cos superior d'inspecció i tècnica tributària de la Generalitat de Catalunya dels aspirants que van superar el curs selectiu de formació organitzat el 2008 i la tramitació de l'expedient relatiu a la proposta de decret sobre el règim de personal i dels processos de selecció i provisió en l'àmbit de l'Agència.

D'altra banda, durant el 2009 s'ha posat en marxa la nova intranet de l'Agència Tributària de Catalunya i des de l'àmbit de Recursos Humans s'han dissenyat i editat els continguts relatius a assumptes d'interès del personal (manual d'acollida, condicions de treball, retribucions i ajuts, tràmits i formularis, formació, etc). En línia amb aquesta nova eina de comunicació, s'han redissenyat impresos i formularis d'ús intern, per tal de simplificar-los i adaptar-los a les normes d'imatge gràfica corporativa.

Actuacions i activitats realitzades

Àrea de Recursos Humans i Gestió Econòmica

Quant a la gestió dels llocs de treball, a més dels qüestionaris corresponents a llocs de treball de nova creació, s'han hagut de revisar altres descripcions de lloc de treball per adaptar-ne el contingut a les funcions i les activitats específiques de cada lloc. També s'han començat a elaborar els manuals d'organització dels llocs de treball que està previst proveir mitjançant convocatòria pública al començament del 2010.

Formació

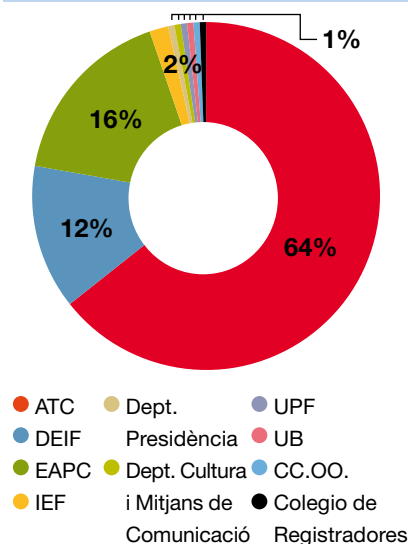
D'acord amb la detecció de necessitats de formació desenvolupada a les darreries del 2008, es va aprovar el Pla de formació per al personal de l'Agència Tributària de Catalunya per al 2009.

Així doncs, l'oferta formativa a la qual ha tingut accés el personal de l'ATC ha estat bàsicament formada per les activitats incloses en el Pla de formació propi, juntament amb les dels plans de formació del Departament d'Economia i Finances i de l'Escola d'Administració Pública de Catalunya. No obstant això, també cal esmentar l'assistència en menor nombre a activitats formatives organitzades per altres entitats.

El quadre següent mostra el nombre d'activitats desenvolupades durant el 2009, classificades en funció de les diferents entitats organitzadores.

Nombre d'activitats i entitats organitzadores durant el 2009

Entitats organitzadores	Activitats
ATC	110
DEIF	23
EAPC	29
IEF	3
Departament Presidència	1
Departament Cultura i Mitjans de Comunicació	1
UPF	1
UB	1
CC.OO.	1
Colegio de Registradores	1



Pel que fa al Pla de formació de l'ATC, durant el 2009 s'han desenvolupat un total de 110 activitats, distribuïdes territorialment tal i com es detalla tot seguit.

Barcelona		Tarragona		Lleida		Girona	
Activitats	G@udi	Activitats	G@udi	Activitats	G@udi	Activitats	G@udi
47	34	9	2	6	3	7	2
81		11		9		9	

S'observa durant el 2009 una descentralització de les activitats formatives pròpies; així, s'ha incrementat el nombre d'activitats desenvolupades a les delegacions territorials de l'Agència Tributària de Catalunya a Girona, Lleida i Tarragona.

S'ha posat en marxa el servei de vigilància de la salut

Àmbit de Règim Interior i Seguretat

Durant l'any 2009 s'ha posat en marxa el servei de vigilància de la salut, i s'han organitzant per primera vegada els reconeixements mèdics del personal de l'ATC. En total s'ha realitzat el reconeixement mèdic a 115 persones, el qual ha estat valorat satisfactòriament per la majoria dels usuaris i usuàries, en una enquesta de satisfacció realitzada posteriorment.

El mes d'abril del 2009 s'ha cobert la plaça de tècnic/a superior en planificació lingüística de l'Agència Tributària de Catalunya, amb la qual cosa han començat les activitats del servei lingüístic de l'ATC.

Les àrees que més han sol·licitat assessorament lingüístic durant l'any 2009 han estat la Direcció de l'ATC, l'Àrea d'Aplicació dels Tributs i Procediments, l'Àrea d'Estratègia i Relacions Externes i el Servei Jurídic.

L'Arxiu Central de l'Agència Tributària de Catalunya ha rebut 755,9 metres lineals de documentació transferida per unitats adscrites a l'Agència i, en aplicació de les taules d'avaluació documental, s'ha tramitat la destrucció de 906,8 metres lineals de documentació corresponents a expedients de gestió dels impostos sobre el patrimoni i sobre transmissions patrimonials i actes jurídic documentats.

A l'igual que el 2008, durant l'any 2009, el Servei de Règim Interior i Seguretat ha col·laborat amb el Departament d'Economia i Finances en l'organització de la plataforma conjunta amb l'Agència Estatal de l'Administració Tributària (AEAT) en la campanya de la Renda 2008.

Actuacions a les delegacions

Amb motiu de les diferents actuacions realitzades l'any anterior, com ara la supressió de taulells a les delegacions territorials a Lleida i Tarragona, s'ha dut a terme la col·locació de la senyalització interna, d'acord amb la nova imatge corporativa.

També s'han substituït les màquines de climatització de la Delegació Territorial a Tarragona, pel poc rendiment que oferien atesa la seva antiguitat.

S'han instal·lat marcadors electrònics a la resta de delegacions territorials, per tal de facilitar l'atenció al contribuent

En col·laboració amb l'Àrea de Tecnologies de la Informació s'han instal·lat marcadors electrònics a la resta de les delegacions territorials, per tal de facilitar l'atenció al contribuent.

Àmbit de Gestió Econòmica

En l'àmbit de la gestió comptable, l'ATC ha d'aplicar el Pla de comptabilitat pública de la Generalitat de Catalunya, tal com preveu l'article 18 de la Llei 7/2007, de 17 de juliol, de l'Agència Tributària de Catalunya.

La unitat encarregada de la gestió comptable i pressupostària de l'ATC és el Servei de Gestió Econòmica i Comptabilitat.

Actuacions i activitats realitzades

Àrea de Recursos Humans i Gestió Econòmica

El control de les operacions economicofinanceres de l'ATC correspon a la Intervenció General mitjançant la modalitat de control financer permanent i d'acord amb el pla anual aprovat pel conseller o per la consellera d'Economia i Finances. L'Agència Tributària de Catalunya està dins el sistema de gestió de Tresoreria Corporativa de la Generalitat de Catalunya (*cash-pooling*).

Execució del pressupost

D'acord amb els estats de modificació i execució del pressupost de despeses, els crèdits definitius i les obligacions reconegudes durant l'exercici 2009 han estat els següents:

Crèdits definitius i obligacions reconegudes 2009

		Pressupost definitiu	Obligacions reconegudes
CAP. I	Remuneracions personal	15.868.774,23	15.078.989,83
CAP. II	Operacions corrents	16.131.031,71	14.227.813,05
CAP. VI	Operacions de capital	6.906.091,42	3.108.270,44
CAP. VIII	Actius financers	23.851,67	22.751,91
TOTAL		38.929.749,03	32.437.825,23

Ingressos que financen aquestes operacions

		Pressupost definitiu	Drets liquidats
CAP. III	Taxes, venda de béns i serveis	0	12.636,93
CAP. IV	Operacions corrents	26.444.593,99	23.086.225,99
CAP. V	Ingressos patrimonials	0	0,06
CAP. VIII	Operacions de capital	7.254.178,28	3.668.778,13
TOTAL		33.698.772,27	26.767.641,11

Pressupost de despeses

Per tant el pressupost definitiu és:

Crèdit inicial	33.698.772,27
Altes.....	10.345.976,76
Baixes.....	-5.115.000,00
Total	38.929.749,03

Execució d'ingressos

El pressupost d'ingressos de l'ATC per a l'exercici 2009 ha estat de 33.698.772,27 €. En l'execució del pressupost s'han reconegut drets per un import de 26.767.065,12 €. S'ha recaptat durant l'exercici 23.159.843,30 €, la resta, 3.607.221,82 €, s'han recaptat el mes de gener de 2010. La diferència entre els drets reconeguts i el pressupost inicial correspon al compliment de l'Acord de Govern de 07/07/2009 d'ajust de despeses del pressupost de la Generalitat per a l'exercici 2009.

Transferències rebudes

La pràctica totalitat dels ingressos de l'ATC procedeixen de transferències rebudes del Departament d'Economia i Finances, tant per despeses corrents com per despeses de capital. A les partides 410000700 i 410001900, transferències corrents, hi ha hagut un total de drets liquidats per import

de 23.086.225,99 € i a la partida 830000700, Aportacions al fons patrimonial, hi ha hagut un total de drets liquidats per import de 3.654.178,28 €. La finalitat d'aquests ingressos és costejar les despeses de funcionament de l'ATC, capítols 1 i 2 del pressupost de despeses, i les inversions realitzades a l'ATC, capítol 6.

Contractació administrativa

El total d'expedients de contractació tramitats per l'ATC durant l'exercici 2009 ha estat de 117, dels quals 90 corresponen a contractes menors i 27, a la resta de contractes.

L'import total de la contractació de l'exercici 2009 ha estat de 14.658.897,02 €, dels quals 583.561,87 € han correspost a contractes menors i 14.075.335,15 €, a la resta de contractes.

L'import total de la contractació de l'exercici 2009 que correspon a despesa corrent ha estat de 6.256.611,87 €, i el que correspon a inversió, de 8.402.285,15 €.

El 90,79% de l'import de la contractació de l'ATC, de licitacions adjudicades durant l'any 2009, ha correspost a l'Àrea de TI i el 8,77%, al Servei de Règim Interior.

Inspecció de Serveis

La Inspecció de Serveis té assignat el control intern dels serveis de l'Agència Tributària de Catalunya per tal d'avaluar l'eficàcia i eficiència dels circuits organitzatius així com el grau d'acompliment de les normes i instruccions, amb la finalitat de formular propostes o recomanacions.

Durant l'any 2009 la Inspecció de Serveis, d'acord amb els objectius establerts, tant al Programa anual d'actuacions com al Pla de la Inspecció de Serveis, ha dut a terme les actuacions següents:

Elaboració d'informes amb anàlisi i avaluació del compliment dels objectius

Durant l'any 2009, la Inspecció de Serveis ha elaborat informes d'avaluació del compliment d'objectius i del seguiment de l'evolució i la tendència dels diferents indicadors dels quadres de comandament.

El control del compliment d'objectius fixats al Programa anual d'actuacions, s'ha efectuat des d'una doble vessant del control d'eficàcia i d'eficiència.

Visita a les delegacions de l'Agència i a les oficines liquidadores

Aquestes visites tenen la finalitat de verificar les dades, el funcionament correcte de les diferents àrees, la supervisió de la unificació de criteris en les liquidacions i en l'assistència la persona contribuent i el grau de compliment de les directrius organitzatives rebudes.

Durant l'any 2009, s'han efectuat visites a nou oficines liquidadores (Cerdanyola, Cervera, Olot, El Vendrell, Sant Feliu de Llobregat, Sant Feliu de Guíxols, Ripoll, Sort i Vic) i a la Delegació de Barcelona.

Impuls per unificar els procediments de comprovació aplicats per les delegacions i les oficines liquidadores

Elaboració d'informes de les visites realitzades a les diferents delegacions i oficines liquidadores

Com a resultat de les visites realitzades, s'han elaborat 10 informes amb conclusions i propostes d'accions per millorar el funcionament de cada una de les oficines i de la delegació visitades, la coordinació entre les diferents àrees funcionals i el servei als ciutadans.

Supervisió de la implantació del sistema informàtic integrat G@udi i del *datawarehouse*

Aquesta supervisió ha abastat tant els mòduls que ja estan en marxa, així com el desenvolupament del *datawarehouse*.

Control de la seguretat. Implantació del Pla de seguretat

La Inspecció de Serveis ha de vetllar per la correcta aplicació de la política de seguretat. Durant l'any 2009, s'ha començat a desenvolupar el Pla director de seguretat de l'Agència Tributària de Catalunya, que abastarà la seguretat tant física com tecnològica.

S'ha començat a desenvolupar el Pla director de seguretat propi de l'Agència Tributària de Catalunya

Control de la seguretat de la informació

La Inspecció de Serveis ha de vetllar per la correcta aplicació de la política de seguretat de la informació i pel compliment de la normativa reguladora

S'han començat els treballs per a la redacció de l'ordre que ha de regular els fitxers que contenen dades de caràcter personal de l'Agència Tributària de Catalunya

de la protecció de dades que exigeix el control d'accessos a les dades per part dels usuaris.

Durant l'any 2009, s'han iniciat els treballs previs per a la redacció de l'ordre que ha de regular els fitxers que contenen dades de caràcter personal que estan sota la responsabilitat de l'Agència Tributària de Catalunya.

Durant l'any 2009, s'han practicat les corresponents sol·licituds de justificació d'accés a les dades de G@udi realitzades pels usuaris, i s'han tramitat les justificacions aportades per mitjà dels seus responsables. Cal destacar la col·laboració encetada amb l'Agència Estatal d'Administració Tributària per tal que pugui accedir a realitzar consultes a l'aplicatiu G@udi.

D'altra banda, s'han tramitat una sèrie de controls d'accessos a la base de dades del Departament d'Informàtica Tributària de l'Agència Estatal d'Administració Tributària per part dels usuaris de l'ATC.

Servei Jurídic

El Servei Jurídic de l'Agència Tributària de Catalunya té com a funcions assessorar-la en dret i efectuar-ne la representació, en els termes establerts per la Llei 7/1996, de 5 de juliol, d'organització dels Serveis Jurídics de l'Administració de la Generalitat de Catalunya.

Elaboració d'informes jurídics

Durant l'any 2009 el Servei Jurídic de l'Agència Tributària de Catalunya ha elaborat 136 informes jurídics a petició dels diversos òrgans de l'Agència Tributària de Catalunya i de les oficines liquidadores, que s'han contestat dins del termini màxim de 15 dies, excepte aquells supòsits que, per la seva complexitat jurídica, han requerit un termini més llarg. Així mateix, ha informat jurídicament sobre la suficiència d'aval bancari i garanties hipotecàries presentats en 147 expedients d'ajornaments, fraccionaments i suspensions instats pels contribuents.

S'han elaborat un total de 136 informes jurídics, reduint al màxim els terminis d'emissió a fi d'agilitzar la tramitació dels procediments

Seguiment de les resolucions del Tribunal Econòmic Administratiu Regional de Catalunya i de les sentències dels tribunals

Durant l'any 2009, s'han analitzat i revisat 691 resolucions dictades pel Tribunal Econòmic Administratiu Regional de Catalunya, i s'ha instat la interposició de 16 recursos contenciosos administratius contra les resolucions que s'han considerat no ajustades a dret.

Pel que fa a la jurisdicció contenciosa administrativa, a més de la consulta al programa informàtic de la Direcció General d'Assumptes Contenciosos del Gabinet Jurídic de la Generalitat de Catalunya per tal de donar resposta a les peticions que, sobre l'estat de tramitació dels recursos contenciosos, han efectuat els diversos òrgans de l'Agència Tributària de Catalunya, el Servei Jurídic ha tramitat durant l'any 2009 la personació en 27 recursos contenciosos administratius interposats pels interessats contra actes dictats pels òrgans competents de l'Agència. També ha tramitat la personació en 56 procediments concursals i en 2 procediments penals.

S'ha mantingut l'activació de les bases de dades de resolucions del TEARC i de sentències dels tribunals, i s'han elaborat quadres periòdics de seguiment estadístic

A més, el Servei Jurídic de l'Agència ha mantingut l'activació durant l'any 2009 de les bases de dades corresponents a les reclamacions econòmicoadministratives i a les sentències judicials, amb detall estadístic del resultat, quant a les estimades, estimades parcialment i desestimades.

Seguiment i control dels documents d'adhesió als convenis de col·laboració de presentació i pagament de declaracions i autoliquidacions per via telemàtica

Així mateix, el Servei Jurídic de l'Agència ha revisat 103 adhesions de col·legiats, professionals i societats professionals als convenis de col·laboració signats entre el Departament d'Economia i Finances i els que ha signat la mateixa Agència amb col·legis professionals i entitats per a la presentació i el pagament de declaracions i autoliquidacions per via telemàtica en nom de terceres persones, i ha participat en la redacció de 3 convenis que, en aquesta matèria, s'han signat l'any 2009.

Elaboració d'un recull normatiu setmanal

Durant l'any 2009, el Servei Jurídic ha elaborat un recull normatiu set-

S'ha sistematitzat i ressenyat la normativa d'interès per als òrgans de l'Agència

manal, que s'envia als caps d'àrea i delegats de l'Agència Tributària de Catalunya, on es recull la normativa d'interès publicada al DOGC, al BOE i al DOUE.

Actuacions en matèria de contractació i validacions de poders

Finalment, en matèria de contractació, durant l'any 2009, el Servei Jurídic ha participat en 7 mesos de contractació i ha efectuat 9 validacions de poders i, pel que fa a les sol·licituds per efectuar el pagament de la taxa del joc mitjançant suport magnètic, s'han validat 4 acreditacions de poder.

Delegacions Territorials

Actuacions realitzades

A cada una de les demarcacions de Barcelona, Girona, Lleida i Tarragona hi ha una delegació territorial de l'Agència Tributària de Catalunya (ATC) que té com a funcions principals la gestió, la inspecció i la recaptació dels tributs propis i dels tributs estatals cedits totalment, així com funcions d'informació i assistència al contribuent.

Com a conseqüència de la creació de l'ATC es va produir un important canvi organitzatiu en les delegacions territorials. La incorporació de la Dependència de Recaptació, així com el desenvolupament de la nova organització i les noves funcions de la Inspecció Tributària i del Servei de Valoracions han estat un repte important.

Dependència i Serveis de Recaptació

La integració de la Dependència i els Serveis de Recaptació ha comportat l'aplicació dels canvis necessaris per al desenvolupament ordinari de l'activitat, així com l'assumpció de les noves funcions. Com a desenvolupament ordinari destaca la revisió dels processos de resolució dels recursos contra la provisió de constrenyiment, tant de deutes tributaris com de dret públic, amb una important millora del temps de tramitació, la implementació de l'aplicació informàtica G@udi en l'àmbit dels ajornaments i els fraccionaments, i per últim la consolidació de la gestió d'embargaments per deutes de l'Ajuntament de Barcelona. Pel que fa a l'assumpció de noves funcions destaca, la depuració d'expedients de suspensió dels diferents deutes, competència assumida a partir de 2008 millorant la informació i introduint les dades corresponents en el sistema informàtic.

Dependència d'Inspecció Tributària

En l'estructura de l'ATC la Inspecció Tributària Territorial és l'encarregada d'exercir les funcions inspectores executives, i correspon a l'Àrea d'Aplicació dels Tributs i Procediments el disseny i la planificació dels diferents plans d'inspecció. La Dependència d'Inspecció Tributària ha implementat les actuacions de coordinació de control d'expedients així com la coordinació entre els diferents serveis de Gestió Tributària de les delegacions i oficines liquidadores de districte hipotecari. D'altra banda s'ha impulsat la millora del temps de tramitació dels expedients a l'Oficina Tècnica d'Inspecció. També s'ha impulsat la millora en les sistemes de selecció d'expedients aplicant eines informàtiques en el tractament de la informació.

Servei de Valoracions

El Servei de Valoracions elabora tots els informes de valoració, i l'Àrea d'Estudis i Assistència és l'encarregada de la coordinació i direcció dels estudis tècnics corresponents. Durant aquest exercici s'ha incrementat de manera notable el nombre de valoracions, i s'han assolit una reducció en el temps de tramitació de les valoracions immobiliàries així com una millora de la qualitat dels informes de valoració. També s'ha finalitzat la migració de la informació dels anteriors sistemes informàtics a l'aplicació informàtica G@udi.

S'ha consolidat la integració de les diferents dependències i serveis així com la coordinació de les seves funcions

Implementació de l'aplicació G@udi en l'àmbit de Recaptació

Nova organització i nous mètodes de treball en la Inspecció Tributària de l'ATC

Reducció del temps de tramitació de les valoracions immobiliàries

Serveis de Gestió Tributària

Els Serveis de Gestió Tributària de les delegacions han impulsat la millora en la tramitació dels expedients de revisió i comprovació. En el cas dels expedients de revisió, com ara recursos de reposició, rectificació d'autoliquidacions o devolució d'ingressos indeguts, aquesta millora en la tramitació s'ha traduït en una important reducció del temps de tramitació. En el cas dels expedients de comprovació corresponents a l'impost de successions i donacions i també de l'impost de transmissions patrimonials i actes jurídics documentats, aquest impuls s'ha traduït principalment en la reducció del temps de tramitació dels expedients de comprovació així com en la millora de la qualitat en la seva tramitació, especialment en els aspectes de motivacions de les liquidacions.

Reducció del temps de tramitació dels expedients de revisió i de comprovació, i consolidació de l'aplicació informàtica G@udi

Quant a l'impost de transmissions patrimonials i actes jurídics documentats, ha finalitzat la migració de la informació dels anteriors sistemes informàtics a l'aplicació informàtica G@udi, cosa que permet que totes les actuacions en aquest impost, tant de les delegacions com de les oficines liquidadores de districte hipotecari, es realitzin mitjançant aquesta aplicació informàtica.

Increment i millora dels serveis d'assistència al contribuent

Servei d'Atenció al Contribuent

El servei d'atenció al públic ha centrat els seus esforços en la millora de l'assistència al contribuent. Aquesta millora s'ha aconseguit, d'una banda, mitjançant l'impuls de l'atenció personalitzada amb la confecció d'autoliquidacions de l'impost de successions i donacions i també de l'impost de transmissions patrimonials i actes jurídics documentats, i d'una altra, amb la millora en la informació telefònica mitjançant el recolzament del servei d'atenció telefònica que presta el servei 012, amb una millora de l'atenció telefònica especialitzada.

Avaluació dels objectius de l'any 2009

- 4.1. Lluita contra el frau fiscal**
- 4.2. Informació i assistència al contribuent**
- 4.3. Augment de l'eficàcia i l'eficiència**
- 4.4. Col·laboració tributària**
- 4.5. Formació**

Els objectius anuals per al 2009, que es troben recollits al Pla anual d'actuacions, han estat els següents:

- Lluita contra el frau fiscal
- Informació i assistència al contribuent
- Augment de l'eficàcia i l'eficiència
- Col·laboració tributària
- Formació

Per avaluar l'assoliment de cada un dels objectius fixats s'ha dut a terme el seguiment d'una sèrie d'indicadors principals, que exposem a continuació.

Lluita contra el frau fiscal

En aquest apartat s'ha prestat especial atenció als indicadors principals següents:

Nombre de liquidacions complementàries de l'ITPAJD dels òrgans de gestió tributària

Nombre	Import (milers €)	Objectiu	% compliment objectiu
31.271	105.151,73 €	25.000	125,08%

Un element fonamental per comprovar la incidència de la lluita contra el frau desenvolupada per l'ATC durant l'exercici 2009 és el nombre de liquidacions complementàries girades pels òrgans de gestió, tant de les delegacions territorials com de les oficines liquidadores de districte hipotecari, en relació amb l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats.

Al llarg de l'exercici s'ha acomplert l'objectiu fixat amb suficiència (101,53% de compliment per les delegacions territorials; 130,47% de compliment per les oficines liquidadores i 125,08% a escala global).

Actes d'inspecció ordinàries: import

Nombre	Import (milers €)	Objectiu	% compliment objectiu
435	26.473 €	20.000	132,37%

La Inspecció Tributària ha acomplert de manera satisfactòria l'objectiu fixat per a l'exercici 2009, en la línia iniciada durant l'exercici anterior, fet que demostra l'encert i adequació dels procediments i la selecció dels expedients que s'han d'incorporar al Pla d'inspecció, en compliment de les premisses fixades pel Pla de control tributari de l'ATC. D'altra banda, els resultats obtinguts a nivell territorial confirmen la definitiva implantació dels òrgans d'inspecció en l'estructura de cada delegació territorial de l'ATC.

En aquest quadre no es recullen les 23 actes realitzades durant el 2009, amb un import superior a 500.000 €, atès que es consideren extraordinàries, i únicament computen els primers 132.000 € com a ordinàries. En canvi,

sí que s'hi inclouen les 26 actuacions desenvolupades per la Inspecció de Tributs en els procediments de comprovació limitada.

Del nombre total d'actes practicades durant l'exercici, únicament el 19,00% ha estat de disconformitat.

Per impostos, cal destacar que tant el nombre com l'import mitjà de les actes d'inspecció més elevat corresponen a l'impost sobre successions i donacions.

Tramitació de valoracions immobiliàries: índex de demora

Índex demora (mesos)	Objectiu	% compliment objectiu
3,66	6	164%

L'índex de demora en la tramitació de les valoracions immobiliàries ha estat de 3,66 mesos, cosa que el situa sensiblement per sota del termini màxim establert com a objectiu de 6 mesos. Per demarcacions territorials, l'índex de demora a Barcelona ha estat de 4,46 mesos; a Girona, de 3,88 mesos; a Lleida, de 2,26 mesos, i a Tarragona, d'1,51 mesos.

El nombre de valoracions realitzades durant l'any 2009 ha estat de 48.450, un 32,05% més que les realitzades durant l'any precedent, que van ser 36.691. Per àmbits territorials, a Barcelona es van fer 25.545 valoracions; a Girona, 11.080; a Lleida, 3.255; i a Tarragona, 8.570.

Pel que fa al percentatge d'increment del valor comprovat respecte del valor declarat, ha estat d'un 31,30%.

Informació i assistència al contribuent

En aquest apartat s'ha prestat especial atenció als indicadors següents:

Presentació d'autoliquidacions de vehicles mitjançant preimpres i generador d'impresos (vehicles)

Nombre de presentacions	% sobre total presentació	Objectiu	Compliment objectiu
24.328	12,75%	20%	136%

Presentació d'autoliquidacions de l'impost de transmissions mitjançant programes d'ajut

Nombre de presentacions	% sobre total presentació	Objectiu	Compliment objectiu
336.195	59,93%	55%	108,96%

Presentació d'autoliquidacions de l'impost sobre successions i donacions mitjançant programes d'ajut

Nombre de presentacions	% sobre total presentació	Objectiu	Compliment objectiu
154.641	68,17%	60%	113,62%

L'any 2009, i a diferència del que passa amb la resta d'indicadors d'aquest mateix apartat, l'indicador de vehicles mesura el percentatge d'autoliquidacions presentades mitjançant preimpres i generador d'impresos (vehicles), ja que l'objectiu no ha estat tant fer el major nombre possible de presentacions mitjançant programa d'ajut, com que aquestes no es presentin en paper. Per això, l'objectiu està fixat com un percentatge màxim, i no mínim, de documents presentats mitjançant preimpres i generador d'impresos, que són els que generen uns costos de gravació més grans. En aquest sentit, l'evolució ha estat molt positiva, ja que, malgrat que ens havíem fixat com a objectiu que no més del 20% de les autoliquidacions presentades utilitzessin alguna d'aquestes dues modalitats, el percentatge final ha estat tan sols d'un 12,75%.

Cal completar aquesta informació indicant que la resta de presentacions s'ha realitzat, bé utilitzant els programes d'ajut, bé mitjançant els serveis d'atenció personalitzada d'ajuda per a la confecció d'autoliquidacions de l'ATC, gairebé a parts iguals.

En relació amb les autoliquidacions de la resta de les transmissions patrimonials i actes jurídics documentats (model 600) presentades mitjançant programa d'ajuda, l'objectiu s'ha acomplert amb escreix, ja que s'han presentat un 59,93% del total, quan l'objectiu estava fixat en el 55%. Cal assenyalar que la utilització del programa d'ajuda del model 600 ha augmentat durant el 2009 respecte de l'any precedent, tant en termes absoluts (336.195 enfront de 331.367), com en termes percentuals (59,93% enfront de 55,09%).

Avaluació dels objectius de l'any 2009
Informació i assistència al contribuent

Quant a les autoliquidacions presentades mitjançant programa d'ajuda respecte de l'impost sobre successions i donacions, l'objectiu també s'ha acomplert amb escreix, perquè per a aquesta modalitat s'han presentat un 69,40% d'autoliquidacions, quan l'objectiu era assolir almenys un 60%. En aquest cas, l'augment en termes absoluts i percentuals respecte de l'any precedent encara és més notori, ja que mentre que l'any 2008 es van presentar 123.370 autoliquidacions mitjançant programa d'ajuda, que representaven el 59,81% del total, durant l'any 2009 s'han presentat 154.641, que han representat el ja dit 69,40% d'autoliquidacions.

Informació telefònica nivell 3 (trucades ateses)

Concepte	Nombre	Percentatge	Objectiu	Assoliment objectiu
ITPAJD	9.266	47,20%	-	-
ISD	9.316	47,45%	-	-
Recaptació	490	2,50%	-	-
Altres	561	2,86%	-	-
Total	19.633	-	7.500	261,77%

Durant l'any 2009, han estat ateses 19.633 trucades pel servei d'informació telefònica de nivell 3 de la Delegació a Barcelona de l'Agència Tributària de Catalunya, moltes més que l'objectiu establert, que era de 7.500 trucades.

Per temes, gairebé un 95% de les trucades realitzades han correspost als impostos sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats i successions i donacions, gairebé a parts iguals. També han estat significatives les qüestions plantejades sobre temes de recaptació.

Tramitació de cites prèvies mitjançant l'aplicatiu G@udi

Concepte	Nombre	Objectiu	Assoliment objectiu
ISD	8.007	-	-
Assegurances	1.110	-	-
Patrimoni	0	-	-
ITPAJD	6.733	-	-
Total	15.850	9.000	176%

El nombre de cites prèvies per ajudar a complimentar declaracions ha estat de 15.850, xifra que supera amb escreix l'objectiu previst de 9.000 i el nombre de cites prèvies que es van donar durant l'any precedent, que va ser de 8.650, amb tot el 2009 no s'ha donat cap cita per a l'impost sobre el patrimoni com a conseqüència de la supressió d'aquest impost.

L'explicació fonamental es troba en la bona acollida que ha tingut el desplegament de la cita prèvia en l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats, però també s'ha produït un augment significatiu en les cites donades per a l'impost sobre successions.

Augment de l'eficàcia i l'eficiència

En aquest apartat s'ha prestat especial atenció als indicadors següents:

Recursos de reposició: índex de demora (en mesos). Objectiu: 3 mesos

Pendants 31/12/2008	Presentats	Despatxats	Índex de demora
156	926	940	1,8

Les dades referides al quadre anterior corresponen únicament als recursos de reposició tramitats a les delegacions.

Les actuacions tendents a minorar l'índex de demora en la tramitació de recursos de reposició han permès complir de manera molt notable l'objectiu fixat (previsió de 3 mesos i s'ha establert en 1,8 mesos), reduint els terminis de resolució dels recursos administratius presentats en l'àmbit de totes les delegacions territorials de l'ATC i en l'àmbit pràcticament de tots els tributs gestionats.

Devolucions d'ingressos indeguts: índex de demora (en mesos). Objectiu: 4 mesos

Pendants 31/12/2008	Presentats	Despatxats	Índex de demora
445	2.781	2.692	2,4

Les dades referides al quadre anterior corresponen únicament a les devolucions d'ingressos indeguts tramitades a les delegacions.

La minoraçió de l'índex de demora en la tramitació de les devolucions d'ingressos indeguts constitueix un element de valoració de l'augment del nivell d'eficàcia i eficiència de l'actuació de l'ATC significatiu, ja que representa una optimització dels mitjans materials i personals que repercuteix en avantatges per al contribuent, que veu resolta la seva sol·licitud de devolució d'ingressos indeguts en un període de temps menor, i per a l'Administració tributària, que ha de fer front a una minoraçió dels interessos de demora que ha de fer efectius al contribuent com a rescabament per la percepció d'un ingrés tributari que no corresponia.

En aquesta línia de millora, resulta destacable el compliment de l'objectiu fixat per l'ATC que establí en 4 mesos el període mitjà de tramitació, que finalment ha quedat fixat en 2,4 mesos a nivell global de totes les delegacions territorials i àmbits de tributs gestionats.

Ajornaments: índex demora (en mesos). Objectiu: 5 mesos

Pendants 31/12/2008	Sol·licitats	Resultats	Índex de demora
635	2.019	2.089	3,2

Resulta destacable el treball i esforç realitzat per l'ATC al llarg de l'any, ja que si bé durant el 2008 no va assolir completament l'objectiu fixat per aquell exercici en 6 mesos i va acabar l'any amb un índex de demora de 6,5 mesos, pel que fa a l'exercici 2009, s'ha assolit completament i de

manera molt notòria, atès que es va determinar un objectiu més exigent encara de 5 mesos, i s'ha tancat l'exercici amb un índex de demora de només 3,2 mesos.

Correspon destacar, a més a més, un element que ha incrementat la dificultat dels òrgans competents en el moment d'assolir l'objectiu, i que ha estat l'increment de peticions formulades al llarg de l'any, que s'ha fixat en un augment del nombre de peticions del 33,44% i en un augment de l'import sol·licitat d'un 22,07% més que durant l'exercici 2008.

En aquest sentit, destaca l'elevat nombre d'ajornaments sol·licitats en concepte de l'impost sobre successions i donacions, així com l'import d'aquest, que representa el 52,73% de l'import total sol·licitat.

Termini mitjà de tramitació. Índex de demora (en mesos). Objectiu: 13 mesos

Concepte	Entrats	Despatxats	Índex de demora
ISD	74.855	85.328	16,5
ITPAJD	503.303	748.966	11,7
Total	578.158	834.294	12,2

Respecte al quadre anterior, cal fer dues precisions: el nombre de documents entrats i despatxats de l'ISD únicament fa referència a expedients amb autoliquidacions del sistema G@udi; i el nombre de documents entrats i despatxats de l'ITPAJD únicament fa referència a expedients amb autoliquidacions del sistema G@udi, excloent les referides a transmissió de vehicles.

La reducció del termini mitjà de tramitació dels expedients de comprovació, tant en l'àmbit de l'impost sobre successions i donacions com en l'àmbit de l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats, representa una eina de valoració global del funcionament de l'Administració tributària, sobre tot si es considera que per tramitació cal entendre totes les activitats de recaptació, gravació, digitalització, gestió d'incompetències, verificació de beneficis fiscals condicionats o no en el temps, tasques de requeriment, elaboració d'informes, comprovació i finalització dels expedients que correspon efectuar davant la presentació per part del contribuïent d'una declaració tributària.

Per això, resulta molt positiu que, havent fixat l'objectiu prèviament en 13 mesos, amb una més que evident minoració del termini en relació amb l'exercici 2008, en què s'havia establert en 18 mesos, no solament aquest hagi estat assolit, sinó que s'hagi aconseguit fixar el termini mitjà de tramitació en 12,2 mesos.

Tal com es desprèn de les dades de l'indicador, el termini de la tramitació dels expedients referents a l'ITPAJD (11,7 mesos) ha permès assolir l'objectiu global, sobretot si tenim en compte que hi ha un major nombre d'expedients tant entrats com despatxats respecte de l'ISD.

A més a més, correspon valorar molt favorablement el fet que el nombre d'expedients pendents de tramitació al final de l'exercici 2009 sigui sensiblement inferior al nombre d'expedients pendents de tramitació al final de l'exercici 2008, fet que constitueix un element diriment en la minoració dels terminis de tramitació parcials i global.

Col·laboració tributària

En aquest apartat s'ha prestat especial atenció als indicadors següents:

Presentacions telemàtiques: % de presentacions realitzades telemàticament

Concepte	Nombre de presentacions	% sobre presentació	Objectiu	Assoliment objectiu
Vehicles	38.590	20,22%	20,00%	101%
Trans. patrimonials	31.289	16,99%	12,50%	136%

Pel que fa al percentatge de presentacions telemàtiques, la valoració és molt positiva respecte de les transmissions patrimonials, calculades en funció dels fets documents notariais amb declaració informativa telemàtica presentada dins de termini per part dels fedataris públics, ja que s'ha assolit l'objectiu amb escreix i l'evolució temporal dels darrers anys també és de creixement notable. Respecte dels vehicles, l'objectiu s'ha assolit amb un marge molt just i l'evolució temporal dels darrers anys no és tan positiva com en el cas de transmissions, però les presentacions telemàtiques han continuat creixent.

Durant aquest any s'han signat convenis de col·laboració per a l'actuació en nom de terceres persones amb el Col·legi d'Administradors de Finques de Barcelona-Lleida, el Reial Automòbil Club de Catalunya (RACC) i el Col·legi Oficial de Titulats Mercantils i Empresarials de Girona, que han de donar un impuls al nombre de presentacions telemàtiques.

Per col·lectius, el Col·legi de Gestors Administratius és el que fa més presentacions telemàtiques, tant de transmissions patrimonials com de vehicles.

Formació

En aquest apartat s'ha prestat especial atenció a l'indicador següent:

Formació del personal: nombre d'hores any

Personal	Total nombre d'hores	Mitjana d'hores	Objectiu
365	10.634	29,13	40

La formació del personal és un dels objectius prioritaris de l'Agència, així i tot no s'ha arribat a assolir objectiu de 40 hores de formació de mitjana, atès que durant l'any 2009 no s'ha realitzat cap de les convocatòries de cursos selectius que van fer possible que l'any anterior se superés el nombre d'hores fixades com a objectiu.

Cal, no obstant això, destacar les enquestes sobre la qualitat en la formació, en les quals, amb un objectiu del 75%, s'ha assolit el 87,90%, superant el 80% en cadascun dels diferents apartats.

Respecte de l'assistència a cursos, el 100% del personal ha assistit com a mínim a un curs, i s'ha superat l'objectiu del 80%, de manera que les diferències d'oportunitats entre delegacions s'han reduït sensiblement.

Reptes de futur

- 5.1. Àrea d'Estratègia i Relacions Externes
- 5.2. Àrea d'Aplicació dels Tributs i Procediments
- 5.3. Àrea d'Estudis i Assistència
- 5.4. Àrea de Tecnologies de la Informació
- 5.5. Àrea de Recursos Humans i Gestió Econòmica
- 5.6. Inspecció de Serveis
- 5.7. Servei Jurídic
- 5.8. Delegacions Territorials

L'Agència Tributària de Catalunya, en el Programa anual d'actuacions per al 2010, manté i consolida les seves línies estratègiques basades en:

- Incrementar l'eficàcia en l'aplicació dels tributs.
- Orientar l'actuació administrativa al servei de la ciutadania i a la transparència, per millorar els serveis d'informació i assistència a les persones contribuents.
- Incrementar l'eficiència en l'actuació administrativa per reduir els costos de tramitació.
- Impulsar la cooperació amb la resta de les administracions i operadors tributaris.
- Promoure l'alta qualificació del personal.

Atès el grau d'assoliment dels objectius fixats per a l'any anterior, s'han mantingut els objectius que van presentar uns resultats que havien de ser millorats o sostinguts; quant als objectius que han deixat de ser prioritaris perquè es van assolir de manera satisfactòria, si bé se n'ha continuat fent un seguiment, han estat substituïts per nous objectius que s'han d'assolir, sempre relacionats amb les línies estratègiques esmentades.

Incrementar l'eficàcia en l'aplicació dels tributs i l'eficiència en l'actuació administrativa, orientant-les al servei de la ciutadania i a la transparència

En aquest sentit, destaquen com a novetats respecte del Programa anual d'actuacions de l'any anterior el seguiment de les liquidacions de l'impost sobre successions i donacions, la desagregació del control del termini mitjà de tramitació dels impostos de l'ITPAJD i l'ISD i la revisió dels objectius pel que fa a nombre d'actuacions de control, índex de demora en tramitació de recursos, devolucions, comprovació de valors immobiliaris i ajornament, control dels requeriments a no declarants, actuació coordinada dels sistemes atenció presencial i dels programes d'ajuda per confeccionar declaracions, extensió i consolidació de la plataforma de pagaments telemàtics, i nivell d'aprofitament de la formació oferta al personal de l'ATC.

D'altra banda, l'Agència Tributària de Catalunya i les seves diferents àrees directives presenten les línies de treball prioritàries per al 2010 següents:

- La signatura de nous convenis de col·laboració per a la tramitació telemàtica de declaracions i l'ampliació del ventall d'operacions susceptibles de ser tramitades per aquest sistema.
- El manteniment i seguiment del compliment de la Carta de drets del contribuent.
- L'entrada en funcionament i el seguiment de la Finestreta Única Tributària implantada conjuntament amb l'AEAT.
- La realització d'enquestes de satisfacció adreçades a ciutadans, col·laboradors socials i treballadors de l'ATC.
- La coordinació de les actuacions de control tributari realitzades pels diferents òrgans de gestió i inspecció.
- El reforç del sistema de recaptació de les entitats locals mitjançant la implantació d'una aplicació informàtica pròpia de l'ATC (SIREL) que doni suport a les actuacions d'embarament que aquestes hagin de dur a terme fora del seu àmbit territorial.
- La consolidació i l'ampliació dels serveis de cita prèvia i l'especialització de l'atenció telefònica.
- L'adequació dels procediments a la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics.

- La millora de la infraestructura informàtica i de telecomunicacions.
- La implantació del Pla de seguretat física i tecnològica de l'ATC.
- La preparació del Consorci Tributari amb l'Agència Estatal d'Administració Tributària.

També es plantegen per al 2010 continuar l'estudi realitzat del contracte programa de l'Agència i l'avaluació del compliment del seu personal, l'aprovació mitjançant decret i la posterior implantació del Consell Assessor de l'ATC, la nova relació de llocs de treball de l'Agència, i l'aplicació del decret que aprova el règim de personal i dels processos de selecció i provisió en l'àmbit de l'ATC.

El desplegament d'aquestes línies de treball prioritàries i dels altres reptes de l'ATC per al 2010 correspon a les diferents àrees i delegacions, tal com es detalla a continuació:

Àrea d'Estratègia i Relacions Externes

Impulsar la signatura de nous convenis de col·laboració

Per a l'any 2010 està prevista la signatura de nous convenis de col·laboració amb diferents col·lectius per a la presentació i el pagament telemàtics de declaracions, que es troben en fase de prova; així com l'expansió d'aquest sistema a altres col·lectius mitjançant l'adaptació del sistema de declaracions informatives notariales a altres tipus de documents, com els administratius, els judicials o els privats.

Manteniment i seguiment de la Carta de drets del contribuent

Un cop aprovada la Carta de drets del contribuent, mitjançant la Resolució ECF/2627/2009, de 13 de juliol, atès que es tracta d'un document viu, caldrà mantenir-la constantment actualitzada i controlar-ne el compliment.

Manteniment i seguiment de la Carta de drets del contribuent

L'adequació dels procediments a la Llei 11/2007

La Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics té l'objectiu d'acostar el ciutadà a l'Administració electrònica. Actualment hi ha un desenvolupament reglamentari tant a escala estatal com en l'àmbit autonòmic que estableix requisits, garanties i condicions que, un cop analitzats, impliquen l'adopció de mesures que s'implantaràn progressivament per tal d'adaptar-hi els procediments de l'ATC.

Realitzar enquestes de satisfacció

Està previst que el 2010 es facin diferents enquestes, tant entre els ciutadans, pel que fa al grau de satisfacció dels serveis d'informació i assistència presencial rebuts a les delegacions de l'ATC, com entre els mateixos treballadors de l'Agència, pel que fa al grau de satisfacció en relació amb les aplicacions informàtiques i el Servei d'Assistència a l'Usuari (SAU).

Tractament específic de queixes i suggeriments

Implantada la bústia de suggeriments interns per a la millora de l'organització, com a canal de comunicació a disposició del personal de l'ATC, caldrà coordinar l'informe i estudi de la possible implantació de les propostes rebudes. D'altra banda, pel que fa a la tramitació de queixes i suggeriments, es preveu que l'actual tramitació es realitzi en el futur en coordinació amb l'Oficina del Contribuent.

Coordinació del tractament de les queixes i els suggeriments amb l'Oficina del Contribuent

Àrea d'Aplicació dels Tributs i Procediments

Continuar la planificació de les actuacions de control tributari per mantenir la millora constant i continuada dels objectius principals de l'Agència

Com a continuació de la línia iniciada ja en l'exercici 2008 mitjançant la publicació dels criteris generals del Pla de control tributari, s'han de dur a terme l'elaboració del Pla de control tributari de l'exercici 2010 i la publicació al DOGC dels criteris generals que l'informen, incorporant amb caràcter extensiu tots els àmbits de competència de control del compliment de les obligacions tributàries per part dels contribuents, que permetran continuar la millora de l'assoliment dels objectius principals fixats per l'Agència en el Pla anual d'actuacions.

Millorar els procediments tributaris i unificar criteris d'aplicació tributària

Consolidar l'homogeneïtzació dels procediments tributaris i continuar la unificació dels criteris d'aplicació tributària

Havent treballat intensament durant l'exercici 2009 en l'establiment de línies comunes en l'aplicació dels procediments utilitzats en l'aplicació dels tributs competència de l'Agència en els àmbits de gestió, inspecció i recaptació i en la unificació dels criteris d'actuació, tramitació i resolució dels diferents elements de l'aplicació tributària, es preveu consolidar de manera definitiva el tractament comú dels supòsits competència de l'Administració tributària de Catalunya.

Millorar els circuits de tramitació dels diferents òrgans de l'Agència

S'ha fixat com a prioritat per a l'exercici 2010 la millora i racionalització dels circuits de tramitació dels procediments de gestió, d'inspecció i de recaptació tributàries, per tal d'augmentar el grau d'eficàcia i d'eficiència derivats d'aquests circuits reduint terminis i augmentant la qualitat de la tramitació mateixa.

Dur a terme l'embargament dels deutes tributaris liquidats pels municipis fora del seu àmbit territorial

Posar en funcionament el Sistema de Recaptació de les Entitats Locals (SIREL)

Una cop dissenyats durant l'exercici 2009 els aplicatius informàtics propis de l'Agència Tributària de Catalunya, que han de permetre satisfer les peticions formulades per les entitats locals en relació amb el desenvolupament de les actuacions d'embargament dels deutes tributaris liquidats pels municipis fora del seu àmbit territorial, es preveu que durant l'exercici 2010 aquests aplicatius s'implementin i es posin en funcionament.

Àrea d'Estudis i Assistència

Estudis de valoracions immobiliàries

En l'àmbit de les valoracions immobiliàries, durant el 2010, es continuarà la tasca de seguiment permanent del mercat immobiliari i, en particular, la supervisió dels treballs que realitzin els equips de treball encarregats sobre les urbanitzacions i sobre els valors dels immobles.

D'altra banda, continuarà també la tasca de coordinació de les actuacions de valoració immobiliària de les oficines tributàries de l'ATC, en especial, proporcionant als serveis de valoració informació i instruments que agilitzin i objectivin les taxacions.

Estudis de recaptació

En l'àmbit dels estudis de recaptació, s'elaborarà el catàleg de requeriments de simulacions de l'Agència Tributària de Catalunya en *datawarehouse*, i es farà també un seguiment de l'evolució de la recaptació dels tributs gestionats per l'Agència Tributària de Catalunya.

Informació i assistència

En l'àmbit de la informació i l'assistència, les principals actuacions seran les següents:

- Es posarà en funcionament la Finestreta Única Tributària, en desenvolupament del que disposa l'article 204.3 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya;
- Es coordinarà la campanya de l'impost sobre la renda de les persones físiques, tot assumint les noves competències previstes en el conveni amb l'Agència Estatal d'Administració Tributària;
- S'actualitzaran els programes d'ajut al contribuent i els models de declaració, per tal d'adaptar-los als canvis normatius que s'han produït durant l'últim any i, molt en particular, als derivats de la reforma impositiva en l'impost sobre successions;
- Es posaran en funcionament noves aplicacions de l'oficina virtual (Llei 11/2007, en col·laboració amb l'Àrea de Tecnologies de la Informació);
- S'elaboraran les fitxes que manca completar en matèria tributària per al portal Gencat Serveis i Tràmits (OVT);
- Es coordinaran els treballs de migració del portal e-tributs;
- Es posaran en funcionament noves funcionalitats per a la intranet i el web de l'Agència Tributària de Catalunya;
- S'actualitzarà el protocol d'actuacions sobre la informació que ha de donar als ciutadans els serveis d'informació telefònica 012;
- S'obrirà la cita prèvia perquè les persones usuàries puguin efectuar la sol·licitud a través del portal tributari; i
- Se supervisaran els criteris de delegacions i oficines liquidadores, quant a la informació i l'assistència que s'ha de prestar als contribuents.

Elaboració del catàleg de requeriments de simulacions de l'ATC

Posada en funcionament de la Finestreta Única Tributària

Àrea de Tecnologies de la Informació

Millora de la infraestructura de telecomunicacions

L'objectiu que actualment és prioritari és el d'incorporar a les oficines liquidadores un entorn de telecomunicacions de dades que garanteixi els estàndards de qualitat i seguretat que marqui l'ATC.

Millora de la infraestructura de servidors i equipaments

La granja de servidors propis de l'ATC haurà d'evolucionar a causa del fet que progressivament es van configurant nous projectes, noves aplicacions i nous serveis dins de l'organització: l'estació client lleugera (363 PC dels usuaris dins del RAC de servidors virtualitzats), el sistema d'anàlisi d'informació de l'ATC, la intranet, el web corporatiu, i els programes JIRA (eina de gestió d'incidències) i Proteus (sistema de gestió de la seguretat). Es continuarà perseguint incrementar les capacitats telemàtiques i les possibilitats d'anàlisi d'informació que té l'actual plataforma de gestió integral dels tributs G@udi.

Evolucionar la infraestructura TIC, servidors d'informàtica i telecomunicacions, i obtenir evolucions importants de mòduls de G@udi dins el marc del nou contracte

G@udi 2.0, ha de proveir del manteniment i millora necessaris a tot gran sistema, a la vegada que es desenvolupen els mòduls Inspecció i Executiva d'acord amb els criteris actuals de l'ATC.

Configuració de sistemes de planificació i control interns

L'Àrea de TI continuarà implementant els sistemes de gestió interns definits des de l'oficina de projectes (quadre de comandament de l'Àrea de TI, quadre de controls de SLA), a la vegada que continua amb el gran objectiu d'assegurar la qualitat i el seguiment dels procediments de la totalitat d'actuacions i projectes que s'estan desenvolupant.

Àrea de Recursos Humans i Gestió Econòmica

Convocatòries de provisió de llocs de treball

Un cop establert el marc normatiu aplicable, mitjançant la publicació del Decret que regula el règim de personal i dels processos de selecció i provisió en l'àmbit de l'Agència, prevista per a començaments de 2010, un dels objectius principals és convocar els processos de provisió dels llocs de treball ocupats actualment en funcions o en comissió de serveis, per tal de donar compliment al que estableix la normativa i alhora assolir un nivell alt d'estabilitat en la plantilla de l'Agència.

Adaptació a nous sistemes de gestió de personal

Durant els últims anys la Generalitat de Catalunya ha estat treballant en el desenvolupament d'una nova plataforma corporativa en l'àmbit dels recursos humans, que ha de traduir-se durant el 2010 en el llançament d'ATRI, el nou portal dels empleats que ha de substituir EPOCA, i la implantació d'ARHPA, el nou sistema informàtic de gestió de personal que substitueix el GIP/SIP. Aquest canvi tecnològic implica un necessari procés de formació i adaptació del personal de l'àmbit de recursos humans de l'Agència en els nous aplicatius.

Gestió de processos

Amb l'objectiu d'avançar en la millora de la gestió de personal de l'Agència, està previst realitzar durant el 2010 els estudis necessaris per a la implantació de la metodologia de gestió de processos en l'àmbit del Servei de Recursos Humans. Els primers passos en aquest sentit implicarien la realització d'una auditoria interna per a la identificació i definició dels processos desenvolupats, la confecció del mapa de processos del Servei, l'elaboració de les corresponents fitxes de procediment i l'anàlisi de possibles eines o aplicatius de suport a aquest enfocament basat en processos, tenint com a horitzó final la consecució d'un sistema de gestió de la qualitat d'acord amb el model EFQM d'excel·lència empresarial.

Tecnificació de la plantilla

D'acord amb les directrius corporatives en matèria de funció pública, cal tendir cap a una tecnificació de les plantilles de personal. En el cas de l'Agència, la línia a seguir és la d'impulsar l'increment de dotacions dels cossos d'adscripció exclusiva a l'Agència. Així, per al 2010, es preveu treballar en aquest sentit mitjançant la preparació de l'oferta pública de places de l'escala tècnica tributària, la qual assumeix les funcions d'aplicació dels tributs en els àmbits de gestió i recaptació tal com preveu la Llei de creació de l'Agència.

Formació

Amb l'objectiu de fer més participar el personal de l'Agència en l'elaboració del Pla de formació propi, durant el 2010 s'implantarà un nou sistema de detecció de necessitats formatives a través d'un formulari electrònic que estarà disponible a la intranet de l'Agència. Així mateix, està previst instrumentalitzar el procediment de sol·licitud d'assistència a activitats formatives a través del portal ATRI.

El 2010 s'executarà un projecte d'arranjament de la seu de l'ATC a Barcelona

Gestió electrònica d'expedients de contractació (GEEC)

La implantació corporativa del GEEC permetrà agilitzar els procediments i l'accés a la informació dels procediments de contractació i licitació posant-los a l'abast de tothom mitjançant els mitjans electrònics. Aquest any ens incorporem al projecte com a ens pilot en la seva implantació.

Projecte d'arranjament de la seu de l'ATC

Un cop finalitzat l'estudi del projecte d'arranjament de la seu de Barcelona de l'ATC tant pel que fa als Serveis Centrals com a la Delegació, es planteja l'execució de les obres durant l'any 2010.

Adequació d'un local per a successives campanyes de la renda

Atès que les darreres campanyes de la renda s'han realitzat en diferents locals cedits per la Direcció General de Patrimoni i que cada un s'ha hagut d'adequar a les infraestructures necessàries per a la realització de la campanya de renda, durant l'any 2010 es preveu l'estudi de l'adequació d'un local que es pugui utilitzar en les successives campanyes.

Reorganització de l'Arxiu Central de l'ATC

L'Arxiu Central de l'ATC, aprofitant l'execució de les obres a l'edifici del carrer Fontanella, elaborarà les pautes per reorganitzar l'arxiu i així reduir el volum de documentació als espais de treball, cosa que ha de facilitar a més a més els moviments provocats per les obres.

Inspecció de Serveis

Control de l'eficàcia i l'eficiència en l'aplicació dels tributs i l'avaluació sobre el compliment dels objectius fixats en el Programa anual d'actuacions

Aquesta Inspecció, entre les actuacions que ha de dur a terme el 2010, té l'objectiu de continuar amb el seguiment i el control dels objectius fixats per les diferents àrees de l'Agència Tributària de Catalunya mitjançant l'anàlisi dels indicadors i d'informació addicional, i també d'elaborar posteriorment informes sobre l'evolució i el compliment d'aquests objectius, amb conclusions i propostes d'accions per millorar els resultats.

Supervisió del tancament dels sistemes i aplicatius propis de les oficines liquidadores de districte hipotecari

La supervisió abastarà l'efectiu tancament dels sistemes i aplicatius propis de les oficines liquidadores, tant pel que fa a l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats com a l'impost sobre successions i donacions.

Seguiment i control de la implantació del sistema informàtic integrat G@udi 2.0 i el datawarehouse

Aquesta supervisió abastarà tant la transferència del coneixement com la posada en marxa de nous mòduls del G@udi 2.0, així com el desenvolupament i la implantació del nou *datawarehouse*.

Control de l'assistència al contribuent en el compliment de les seves obligacions i la qualitat d'atenció presencial. Ampliació de la cita prèvia

Aquest control abastarà la disposició i el funcionament correcte dels diferents programes d'ajuda, i el funcionament i l'ampliació de la cita prèvia.

Seguiment de la implantació de la finestreta única

El control del funcionament de la finestreta única s'articularà mitjançant la supervisió en les diferents visites i l'obtenció d'informació addicional.

Control de la seguretat. Aprovació del Pla director de seguretat

Aquest control abastarà l'aplicació de la política de seguretat, tant física com tecnològica, la seguretat de la informació i el compliment de la normativa reguladora de la protecció de dades. Durant l'any 2010, es desenvoluparà el Pla director de seguretat propi de l'Agència Tributària de Catalunya que s'haurà d'aprovar durant l'exercici.

Desenvolupament del Pla director de seguretat propi de l'ATC

Control de la seguretat de la informació

Durant l'any 2010, s'haurà d'impulsar l'ordre que regularà els fitxers que contenen dades de caràcter personal que estan sota la responsabilitat de l'Agència Tributària de Catalunya.

Servei Jurídic

S'elaboraran comentaris a les sentències dictades pel TSJ de Catalunya que afectin els procediments de gestió tramitats per l'Agència

Recopilació i comentari de sentències

Un dels objectius per al 2010 és recopilar i fer un breu comentari de les sentències amb més contingut dictades pel Tribunal Superior de Justícia de Catalunya que afectin els procediments de gestió tramitats per l'Agència Tributària de Catalunya.

Coordinació de l'edició d'articles en publicacions i revistes especialitzades

Es coordinarà la publicació d'articles de caràcter jurídic elaborats pel personal corresponent de l'Agència Tributària de Catalunya en revistes especialitzades.

Actualització a la intranet de l'Agència Tributària de Catalunya de les bases de dades de jurisprudència i de resolucions econòmico-administratives

L'actualització d'aquestes dades permetrà l'accés al personal dels diversos òrgans de l'Agència amb la finalitat de comprovar quins són els criteris jurisprudencials i dels òrgans econòmicoadministratius a fi de millorar l'adequació jurídica als expedients d'aplicació dels tributs.

Elaboració de fitxes del fons bibliogràfic

Amb l'elaboració de fitxers del fons bibliogràfic es facilitaran les tasques de consulta per part del personal corresponent de l'Agència.

Delegacions Territorials

Els reptes de futur de les delegacions territorials s'orienten a donar continuïtat a totes les línies d'actuació iniciades l'any anterior, especialment, a la consolidació de l'estructura organitzativa amb una millora en la coordinació de les diferents dependències i serveis, sense perjudici dels reptes de les diferents unitats que s'exposen a continuació.

Dependència i Serveis de Recaptació

La Dependència de Recaptació té com a reptes per al 2010, d'una banda, la reducció del temps de tramitació dels expedients d'ajornaments i fraccionaments, i, de l'altra, continuar amb la millora de la informació sobre la suspensió de les diferents deutes, introduint les dades en el sistema informàtic.

Dependència d'Inspecció Tributària

Un dels reptes més importants de la Dependència d'Inspecció és millorar el sistema de selecció dels expedients mitjançant l'aplicació d'eines informàtiques en el tractament de la informació. També continua com a objectiu prioritari la millora en el control dels expedients d'inspecció, la reducció del temps de tramitació dels expedients a l'Oficina Tècnica d'Inspecció, així com en els sistemes de coordinació entre la Inspecció i els Serveis de Gestió Tributària.

Servei de Valoracions

Pel que fa al Servei de Valoracions, l'objectiu és consolidar la seva capacitat de generació de valoracions immobiliàries així com millorar la qualitat de les valoracions.

Servei de Gestió Tributària

En el cas del Servei de Gestió Tributària, l'objectiu prioritari és la reducció del temps de tramitació en la comprovació dels expedients, amb l'objectiu d'apropar les actuacions de comprovació a la meritació de l'impost. D'altra banda s'estableix com a objectiu millorar els sistemes de selecció d'expedients que s'han de comprovar, amb l'objectiu d'augmentar l'eficiència dels recursos disponibles.

Servei d'Atenció al Contribuent

En el cas del Servei d'Atenció al Públic, el repte fonamental serà millorar l'assistència al contribuent consolidant els diferents serveis d'atenció presencials i telefònics. En particular caldrà tenir cura de la informació tributària derivada de la reforma de l'impost sobre successions i donacions.

Reducció del temps de tramitació dels expedients d'ajornaments i fraccionaments

Millora de la selecció d'expedients mitjançant la utilització d'eines informàtiques

Reducció del temps de tramitació dels expedients de comprovació i millora de la selecció d'expedients que cal comprovar

Annexos

1. **Impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats. Gestió d'autoliquidacions per conceptes**
2. **Impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats. Gestió total d'autoliquidacions**
3. **Impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats "excepte vehicles". Gestió total de liquidacions complementàries**
4. **Impost sobre successions i donacions. Gestió total d'expedients**
5. **Impost sobre successions i donacions. Gestió total d'expedients autoliquidats amb liquidacions complementàries**
6. **Gestió de les taxes sobre el joc. Casinos i bingos**
7. **Actes d'inspecció instruïdes per la Comunitat Autònoma**
8. **Tramitació d'expedients de valoració immobiliària**
9. **Comprovació de valors. Percentatge d'increment**
10. **Taxacions pericials contradictòries. Total**
11. **Gestió de les taxes sobre el joc. Màquines o aparells automàtics**
12. **Sol·licituds d'informació de caràcter previ a l'adquisició o transmissió de béns immobles (Art. 90 LGT)**
13. **Provisions de constrenyiment expedides. Total**
14. **Recursos de gestió tributària de delegacions i oficines liquidadores**
15. **Recursos contra actes de gestió recaptatòria**
16. **Reclamacions econòmicoadministratives per tributs cedits. Distribució i situació per conceptes**
17. **Impost sobre grans establiments comercials. Liquidacions girades**
18. **Gravamen de protecció civil**
19. **Gestió d'ajornaments sol·licitats durant l'exercici 2009 - Nombre d'expedients**
20. **Gestió d'ajornaments sol·licitats durant l'exercici 2009 - Import en milers d'euros**
21. **Recaptació líquida dels ingressos tributaris de la Generalitat de Catalunya**

Annexos

1. Impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats. Gestió d'autoliquidacions per conceptes

Oficina	Autoliquidacions			Pendants al final de l'exercici
	Pendants al final de l'any anterior	Moviment		
		Entrades en l'any	Despatxades en l'any	
Oficina gestora	784.193	307.843	408.554	683.482
CV vehs. usats (exemptes)	12.450	46.845	42.358	16.937
CV vehs. usats (amb liq.)	4.418	58.699	58.021	5.096
Altres trans. ajd (exemptes)	182.014	98.710	134.913	145.811
Altres trans. ajd (amb liq.)	585.311	103.589	173.262	515.638
Oficines liquidadores	725.565	437.189	682.898	479.856
CV vehs. usats (exemptes)	15.224	45.178	49.486	10.916
CV vehs. usats (amb liq.)	1.821	41.044	41.756	1.109
Altres trans. ajd (exemptes)	222.417	141.717	230.640	133.494
Altres trans. ajd (amb liq.)	486.103	209.250	361.016	334.337
Total	1.509.758	745.032	1.091.452	1.163.338
CV vehs. usats (exemptes)	27.674	92.023	91.844	27.853
CV vehs. usats (amb liq.)	6.239	99.743	99.777	6.205
Altres trans. ajd (exemptes)	404.431	240.327	365.553	279.205
Altres trans. ajd (amb liq.)	1.071.414	312.839	534.278	849.975

2. Impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats. Gestió total d'autoliquidacions

Delegació Territorial	Autoliquidacions			Pendants al final de l'exercici
	Pendants al final de l'any anterior	Moviment		
		Entrades en l'any	Despatxades en l'any	
Barcelona	1.167.184	492.654	766.085	893.753
Exemptes	351.565	218.103	322.774	246.894
Amb liquidació	815.619	274.551	443.311	646.859
Girona	76.648	90.676	112.535	54.789
Exemptes	7.628	40.057	41.054	6.631
Amb liquidació	69.020	50.619	71.481	48.158
Lleida	60.951	62.263	79.484	43.730
Exemptes	22.176	29.092	35.576	15.692
Amb liquidació	38.775	33.171	43.908	28.038
Tarragona	204.975	99.339	133.348	170.966
Exemptes	50.736	45.098	57.993	37.841
Amb liquidació	154.239	54.241	75.355	133.125
Total	1.509.758	744.932	1.091.452	1.163.238
Exemptes	432.105	332.350	457.397	307.058
Amb liquidació	1.077.653	412.582	634.055	856.180

3. Impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats "excepte vehicles". Gestió total de liquidacions complementàries

Delegació Territorial	Altres transmissions i AJD			
	Autoliquidacions amb liquidació despatxades	Liquidacions complementàries		
		Nombre	Milers d'euros	% líquids. compls. / autoliqu. amb liquidació
Barcelona	371.621	18.163	67.582	4,9
Girona	59.600	5.563	18.162	9,3
Lleida	37.618	2.261	6.453	6,0
Tarragona	65.439	5.284	12.974	8,1
Total	534.278	31.271	105.151	5,9

4. Impost sobre successions i donacions. Gestió total d'expedients

Delegació Territorial	Expedients			
	Pendants al final de l'any anterior	Moviment		Pendants al final de l'exercici
		Entrats en l'any	Despatxats en l'any	
Barcelona	107.245	54.308	68.155	93.398
Girona	10.750	7.591	7.279	11.062
Lleida	9.254	5.486	6.527	8.213
Tarragona	12.823	7.645	5.687	14.781
Total	140.072	75.030	87.648	127.454

5. Impost sobre successions i donacions. Gestió total d'expedients autoliquidats amb liquidacions complementàries

Delegació Territorial	Expedients amb autoliquidació			Liquidacions complementàries	
	Presentats		Nombre d'expedients despatxats	Nombre d'expedients	Import en milers d'euros
	Nombre	Import en milers d'euros			
Barcelona	54.195	602.475	66.591	5.234	30.582
Girona	7.544	79.460	7.015	1.177	5.346
Lleida	5.475	31.618	6.209	522	2.336
Tarragona	7.641	49.192	5.513	723	2.602
Total	74.855	762.745	85.328	7.656	40.866

6. Gestió de les taxes sobre el joc. Casinos i bingos

Delegació Territorial	Casinos de joc			Bingo		
	Casinos autoritzats	Nombre declaracions	Autoritzades	Sales		Cartrons venuts Nombre en milers
				Operatives		
Barcelona	1	4	39	39	162.989	
Girona	2	8	5	5	13.680	
Lleida	0	0	2	2	6.838	
Tarragona	1	4	4	4	14.125	
Total	4	16	50	50	197.632	

Annexos

7. Actes d'inspecció instruïdes per la Comunitat Autònoma

Delegació Territorial	Classes d'actes							
	De conformitat		De disconformitat		Amb acord		Total d'actes	
	Nombre	Milers d'euros	Nombre	Milers d'euros	Nombre	Milers d'euros	Nombre	Milers d'euros
Barcelona	206	12.659	44	18.115	0	0	250	30.774
Patrimoni	9	45	0	0	0	0	9	45
Successions	187	12.450	38	13.907	0	0	225	26.357
TPAJD	10	164	6	4.208	0	0	16	4.372
Girona	68	7.454	23	1.849	0	0	91	9.303
Patrimoni	0	0	0	0	0	0	0	0
Successions	62	6.730	19	1.653	0	0	81	8.383
TPAJD	6	724	4	196	0	0	10	920
Lleida	25	1.321	4	560	0	0	29	1.881
Patrimoni	2	12	0	0	0	0	2	12
Successions	17	1.051	4	560	0	0	21	1.611
TPAJD	6	258	0	0	0	0	6	258
Tarragona	46	1.867	16	1.292	0	0	62	3.159
Patrimoni	2	9	4	102	0	0	6	111
Successions	31	1.309	7	1.129	0	0	38	2.438
TPAJD	13	549	5	61	0	0	18	610
Total	345	23.301	87	21.816	0	0	432	45.117
Patrimoni	13	66	4	102	0	0	17	168
Successions	297	21.540	68	17.249	0	0	365	38.789
TPAJD	35	1.695	15	4.465	0	0	50	6.160

8. Tramitació d'expedients de valoració immobiliària

Delegació Territorial	Expedients de valoració			
	Pendants al final de l'any anterior	Moviment		Pendants al final de l'exercici
		Entrats en l'any	Despatxats en l'any	
Barcelona	10.769	24.272	25.545	9.496
Girona	4.052	10.611	11.080	3.583
Lleida	245	3.624	3.255	614
Tarragona	1.676	7.975	8.570	1.081
Total	16.742	46.482	48.450	14.774

9. Comprovació de valors. Percentatge d'increment

Delegació Territorial	Percentatge d'increment en valoracions			
	De béns urbans	De béns rústics	D'altres béns i drets	Total
Barcelona	33,0	43,3	20,4	32,8
Girona	29,5	16,9	-	28,7
Lleida	30,8	116,7	1,3	33,6
Tarragona	26,5	29,5	27,1	26,5
Total	31,0	41,5	20,3	31,1

10. Taxacions pericials contradictòries. Total

Delegació Territorial	Nombre de taxacions			
	Pendants al final de l'any anterior	Moviment		Pendants al final de l'exercici
		Entrades en l'exercici	Despatxades en l'exercici	
Barcelona	57	30	54	33
Girona	4	3	2	5
Lleida	7	11	9	9
Tarragona	28	17	10	35
Total	96	61	75	82

11. Gestió de les taxes sobre el joc. Màquines o aparells automàtics

Delegació Territorial	Autoritzacions al final de l'any	Nombre d'autoliquidacions presentades									
		Primer trimestre		Segon trimestre		Tercer trimestre		Quart trimestre		Total	
		Nombre	Milers d'euros	Nombre	Milers d'euros	Nombre	Milers d'euros	Nombre	Milers d'euros	Nombre	Milers d'euros
Barcelona	30.094	29.787	27.316	28.189	25.857	27.703	25.413	21.168	19.440	106.847	98.026
Girona	3.893	3.888	3.624	3.861	3.654	3.879	3.676	3.864	3.663	15.492	14.617
Lleida	2.396	2.389	2.199	2.391	2.199	2.383	2.192	2.349	2.163	9.512	8.753
Tarragona	4.227	4.196	3.835	4.202	3.840	4.199	3.837	4.227	3.863	16.824	15.375
Total	40.610	40.260	36.974	38.643	35.550	38.164	35.118	31.608	29.129	148.675	136.771

12. Sol·licituds d'informació de caràcter previ a l'adquisició o transmissió de béns immobles (art. 90 LGT)

Delegació Territorial	Sol·licituds d'informació			
	Pendants al final de l'any anterior	Moviment		Pendants al final de l'exercici
		Entrades en l'any	Despatxades en l'any	
Barcelona	0	0	0	0
Girona	0	0	0	0
Lleida	0	0	0	0
Tarragona	0	0	0	0
Total	0	0	0	0

13. Provisions de constrenyiment expedides. Total

Delegació Territorial	Patrimoni		Successions i donacions		TPAJD		Taxes joc		Total	
	Nombre	Import	Nombre	Import	Nombre	Import	Nombre	Import	Nombre	Import
Barcelona	47	366	781	15.932	2.743	21.302	646	1.640	4.217	39.240
Girona	8	7	102	1.525	756	4.041	9	622	875	6.195
Lleida	2	0	53	412	314	1.284	0	0	369	1.696
Tarragona	0	0	73	350	577	1.612	1	10	651	1.972
Total	57	373	1.009	18.219	4.390	28.239	656	2.272	6.112	49.103

Annexos

14. Recursos de gestió tributària de delegacions i oficines liquidadores

Impost	Àmbit Territorial	Pendants al final de l'any anterior	Entrats en l'any	Resultats en l'any					Pendants al final de l'exercici
				Estimats en total	Estimats en part	Desestimats	Altres	Total	
ITPAJD	Barcelona	218	1.424	529	86	447	176	1.238	404
	Girona	24	284	105	35	140	5	285	23
	Lleida	108	202	68	24	26	4	122	188
	Tarragona	108	325	81	63	127	50	321	112
	Total	458	2.235	783	208	740	235	1.966	727
Successions i donacions	Barcelona	120	586	287	33	263	28	611	95
	Girona	2	92	31	15	39	2	87	7
	Lleida	25	72	17	10	12	7	46	51
	Tarragona	23	62	31	8	20	0	59	26
	Total	170	812	366	66	334	37	803	179
Patrimoni	Barcelona	3	40	23	0	10	0	33	10
	Girona	0	0	0	0	0	0	0	0
	Lleida	0	0	0	0	0	0	0	0
	Tarragona	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total	3	40	23	0	10	0	33	10
Taxes joc	Barcelona	1	19	18	0	2	0	20	0
	Girona	0	0	0	0	0	0	0	0
	Lleida	0	0	0	0	0	0	0	0
	Tarragona	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total	1	19	18	0	2	0	20	0
Total	632	3.106	1.190	274	1.086	272	2.822	916	

15. Recursos contra actes de gestió recaptatòria

Delegació Territorial	Pendants al final de l'any anterior	Entrats en l'any	Resultats en l'any					Pendants al final de l'exercici
			Estimats en total	Estimats en part	Desestimats	Altres	Total	
Barcelona	810	1.246	708	0	877	92	1.677	379
Girona	9	51	30	0	29	0	59	1
Lleida	4	20	11	0	8	4	23	1
Tarragona	10	31	17	0	18	2	37	4
Total	833	1.348	766	0	932	98	1.796	385

16. Reclamacions economicoadministratives per tributs cedits. Distribució i situació per conceptes

Conceptes	Pendants al final de l'any anterior	Entrades en l'any	Resoltes en l'any					Pendants al final de l'exercici
			Estimades en total	Estimades en part	Desestimades	Altres	Total	
1. Impost patrimoni	82	21	10	4	12	1	27	76
2. ISD	1.248	563	142	59	113	76	390	1.421
3. ITPAJD	1.767	950	398	104	239	149	890	1.827
4. Taxes sobre el joc	8	3	0	0	0	0	0	11
5. Actes proc. recaptatoris	73	76	6	0	31	14	51	98
6. Altres gestions tribs. cedts.	0	1	0	0	0	0	0	1
Total	3.178	1.614	556	167	395	240	1.358	3.434

17. Impost sobre grans establiments comercials. Liquidacions girades

Delegació Territorial	Nombre de liquidacions girades	Import de les liquidacions girades (en milers d'euros)
DT a Barcelona	65	11.847,91
DT a Girona	5	495,65
DT a Lleida	3	145,72
DT a Tarragona	6	714,26
Total	79	13.203,54

18. Gravamen de protecció civil

Delegació Territorial	Nombre d'autoliquidacions	Import ingressat (en milers d'euros)
DT a Barcelona	78	988,35
DT a Girona	4	2,89
DT a Lleida	2	0,86
DT a Tarragona	14	1.174,62
Total	98	2.166,72

19. Gestió d'ajornaments sol·licitats durant l'exercici 2009. Nombre d'expedients

Delegació Territorial	Pendants al final de l'any anterior	Entrats en l'any	Resolts en l'any				Pendants al final de l'exercici
			Estimats	Desestimats	Altres	Total	
DT a Barcelona	551	1.411	790	119	569	1.478	484
DT a Girona	23	260	140	30	75	245	38
DT a Lleida	25	192	123	15	51	189	28
DT a Tarragona	36	156	145	4	28	177	15
Total Delegacions	635	2.019	1.198	168	723	2.089	565

20. Gestió d'ajornaments sol·licitats durant l'exercici 2009. Import en milers d'euros

Imports ajornaments per conceptes	Pendants al final de l'any anterior	Entrats en l'any	Resolts en l'any				Pendants al final de l'exercici
			Estimats	Desestimats	Altres	Total	
Transmissions	3.168,75	13.444,27	5.724,26	1.916,07	4.314,04	11.954,37	4.658,65
Successions	30.089,40	81.557,59	37.024,25	4.692,62	32.425,14	74.142,01	37.504,98
Donacions	1.252,72	1.805,49	259,16	158,89	1.180,63	1.598,68	1.459,53
Patrimoni	616,16	119,51	99,07	25,64	711,48	836,19	-100,52
Bingo	13.825,66	19.232,04	10.492,47	12.472,06	7.765,83	30.730,36	2.327,34
Joc	7.129,41	38.138,24	5.320,12	21.030,45	4.982,30	31.332,87	13.934,78
Total voluntària	56.082,10	154.297,14	58.919,33	40.295,73	51.379,42	150.594,48	59.784,76
En via executiva	15,29	365,85	219,27	13,97	134,31	367,55	13,59
Total vol. i exec.	56.097,39	154.662,99	59.138,60	40.309,70	51.513,73	150.962,03	59.798,35

Annexos

21. Recaptació líquida dels ingressos tributaris de la Generalitat de Catalunya

Acumulat: gener - desembre 2009 (en unitats d'euro)

Designació dels ingressos	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	Tresor Central	Total Catalunya
CAPÍTOL I - IMPOSTOS DIRECTES						
Impost sobre grans						
establiments comercials	310.699,52	6.620,98	15.810,23	15.018,07	-	348.148,80
Total impost succ. i donac.	674.425.124,48	84.536.355,95	36.393.628,50	49.483.861,40	-	844.838.970,33
Impost general successions	596.422.560,97	74.922.229,10	32.952.663,08	42.007.396,25	-	746.304.849,40
Impost general donacions	78.002.563,51	9.614.126,85	3.440.965,42	7.476.465,15	-	98.534.120,93
Impost patrimoni de les						
persones físiques	2.704.152,59	184.168,10	-77.434,11	-12.328,19	-	2.798.558,39
TOTAL CAPÍTOL I	677.439.976,59	84.727.145,03	36.332.004,62	49.486.551,28	-	847.985.677,52
CAPÍTOL II - IMPOSTOS INDIRECTES						
Total ITPAJD	1.148.552.153,44	90.750.420,43	43.575.612,27	75.133.216,42	7.169.956,30	1.365.181.358,86
Impost transm. patrim.	518.171.226,60	52.153.283,16	20.461.002,10	38.616.370,57	424.176,05	629.826.058,48
TPO (efectes timbrats)	0,00	0,00	0,00	0,00	424.176,05	424.176,05
TPO (excepte vehicles i efectes timbrats)	507.443.012,52	50.321.146,66	19.588.213,38	36.971.412,14	-	614.323.784,70
TPO (vehicles)	10.728.214,08	1.832.136,50	872.788,72	1.644.958,43	-	15.078.097,73
Impost sobre actes						
jurídics documentats	512.520.677,42	35.555.834,39	20.790.989,45	33.307.109,96	6.745.780,25	608.920.391,47
AJD (exc. efectes timbrats)	512.520.677,42	35.555.834,39	20.790.989,45	33.307.109,96	-	602.174.611,22
AJD (efectes timbrats)	-	-	-	-	6.745.780,25	6.745.780,25
Impost oper. societàries	117.860.249,42	3.041.302,88	2.323.620,72	3.209.735,89	-	126.434.908,91
Impost oper. societàries	117.860.249,42	3.041.302,88	2.323.620,72	3.209.735,89	-	126.434.908,91
Impost bingo (extingit)	-31.069,82	0,00	0,00	0,00	-	-31.069,82
TOTAL CAPÍTOL II	1.148.521.083,62	90.750.420,43	43.575.612,27	75.133.216,42	7.169.956,30	1.365.150.289,04
CAPÍTOL III - TAXES I ALTRES INGRESSOS						
Administració i cobrança	655.197,97	0,00	0,00	0,22	-	655.198,19
Total tributs sobre el joc	227.126.563,82	24.870.714,82	12.665.498,49	25.610.396,64	-	290.273.173,77
Tributs sobre el joc del bingo	94.487.178,24	8.320.226,55	3.793.628,57	8.069.684,90	-	114.670.718,26
Tributs sobre casinos	22.625.850,38	1.756.824,21	0,00	1.224.994,63	-	25.607.669,22
Tributs sobre màquines						
escurabutxaques	109.724.763,22	14.789.950,31	8.871.748,52	16.311.562,48	-	149.698.024,53
Tributs cinòdroms i frontons	0,00	0,00	0,00	0,00	-	0,00
Tributs sobre rifes	289.528,85	3.713,75	121,40	4.154,63	-	297.518,63
Tributs sobre el joc derivats d'actes d'inspecció	-756,87	0,00	0,00	0,00	-	-756,87
Gravamen de protecció civil	988.354,96	2.890,26	859,11	1.174.616,99	-	2.166.721,32
Altres ingressos diversos	6.686.933,70	1.048.656,65	537.470,58	612.361,53	-	8.885.422,46
Recàrrec de constrenyiment	1.808.870,00	295.181,87	119.527,86	140.677,61	-	2.364.257,34
Interessos de demora	2.631.011,27	748.031,94	314.105,14	429.138,66	-	4.122.287,01
Multes i sancions	2.247.271,25	5.401,21	104.250,20	472,50	-	2.357.395,16
Recàrrec taxa de màquines recreatives	-220,45	0,00	0,00	0,00	-	-220,45
Altres ingressos diversos	1,63	41,63	-412,62	42.072,76	-	41.703,40
TOTAL CAPÍTOL III	235.457.050,45	25.922.261,73	13.203.828,18	27.397.375,38	-	301.980.515,74
Interessos comptes corrents	110.446,54	42.233,94	31.288,65	52.199,01	-	236.168,14
TOTAL CAPÍTOL V	110.446,54	42.233,94	31.288,65	52.199,01	-	236.168,14
TOTAL APLICAT	2.061.528.557,20	201.442.061,13	93.142.733,72	152.069.342,09	7.169.956,30	2.515.352.650,44
PENDENT D'APLICAR	5.173.325,39	2.057.489,62	163.370,54	107.186,83	-	7.501.372,38
TOTAL INGRESSAT	2.066.701.882,59	203.499.550,75	93.306.104,26	152.176.528,92	7.169.956,30	2.522.854.022,82

Resum executiu

Resum executiu

Activitat de l'Agència Tributària de Catalunya

L'Agència Tributària de Catalunya (ATC), creada per la Llei 7/2007, de 17 de juliol, en desenvolupament del mandat estatutari contingut a l'article 204 de la Llei orgànica 6/2006, de reforma de l'Estatut d'autonomia de Catalunya, va iniciar les seves activitats l'1 de gener de 2008, i durant l'any 2009 ha consolidat la seva estructura i organització així com el seu desenvolupament reglamentari.

L'Agència Tributària de Catalunya consolida la seva estructura i organització així com el seu desenvolupament reglamentari

L'Agència està dotada d'òrgans propis de govern i d'instruments de seguiment i control de l'activitat que desenvolupa, en un àmbit competencial diferenciat de la Direcció General de Tributs, centrat en la gestió, la liquidació, la inspecció i la recaptació dels tributs propis de la Generalitat i dels tributs estatals cedits totalment a la Generalitat, per la qual cosa disposa de cossos i escales específiques de l'ATC. En aquest marc, el 2009 s'ha realitzat la integració de funcionaris a l'escala tècnica tributària del cos superior d'inspecció i tècnica tributària de la Generalitat de Catalunya.

L'Agència Tributària de Catalunya, d'acord amb l'article 204.2 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya i juntament amb l'Agència Estatal d'Administració Tributària, resulta imprescindible per constituir el Consorci Tributari.

Seguiment periòdic dels objectius de l'Agència per mitjà dels seus òrgans de govern

La Junta de Govern i el Comitè Executiu de l'ATC, en les seves sessions periòdiques de seguiment, han elaborat i aprovat, durant l'any 2009, els instruments anuals necessaris per al correcte funcionament de l'Agència Tributària de Catalunya:

- El Programa anual d'actuacions de l'ATC per al 2009.
- El Pla de control tributari de l'ATC per al 2009.
- El Pla de la Inspecció de Serveis per al 2009.
- El Pla de formació de l'ATC per al 2009.

També s'ha avançat en l'estudi del projecte de decret del Consell Assessor de l'ATC, i de l'Oficina del Contribuent, així com en la nova relació de llocs de treball de l'Agència. La Carta de drets del contribuent ha estat aprovada per Resolució del director de l'ATC, i s'ha enllestit el projecte de decret que estableix el règim de personal i dels processos de selecció i provisió en l'àmbit de l'ATC, el qual s'ha aprovat i finalment publicat la primera quinzena del 2010.

Grau d'assoliment dels objectius fixats en el Programa anual d'actuacions de l'Agència Tributària de Catalunya per al 2009

En el Programa anual d'actuacions de l'Agència Tributària de Catalunya per a 2009, s'han establert unes línies estratègiques que consisteixen a incrementar l'eficàcia en l'aplicació dels tributs, orientar l'actuació administrativa al servei de la ciutadania i de la transparència, incrementar l'eficiència en l'actuació administrativa per reduir els costos de tramitació, impulsar la cooperació amb la resta d'administracions i operadors tributaris, i promoure l'alta qualificació del personal.

Aquestes línies estratègiques s'han materialitzat en una sèrie d'objectius quantificats en diferents apartats, com són la lluita contra el frau fiscal, la informació i assistència a les persones contribuents, l'augment de l'eficàcia i l'eficiència, la col·laboració tributària i la formació, la productivitat i el servei.

El seguiment d'objectius emprat per l'ATC es basa en un sistema d'indicadors principals que segueixen l'evolució de cada objectiu principal, i d'indicadors d'informació addicional; ambdues sèries d'indicadors asseguren un control exhaustiu de l'activitat de l'Agència.

Pel que fa a l'evolució dels objectius fixats com a principals, s'han establert 21 indicadors, inclosos en quadres de comandament, que visualitzen el grau d'assoliment dels objectius. Durant el 2009 la consecució d'objectius ha resultat globalment satisfactòria en la majoria dels apartats.

Així, destaquen les actuacions realitzades en la lluita contra el frau en els diferents àmbits de l'ATC:

- Gestió: actuacions orientades a la comprovació immediata de les declaracions presentades i el requeriment de compliment respecte de les no presentades, i també la comprovació i quantificació dels elements de l'obligació tributària i la regularització d'aquesta obligació quan correspongui. S'ha millorat la qualitat de la tramitació, especialment en els aspectes de motivació de les liquidacions i s'ha reduït el temps de tramitació dels expedients de comprovació.
- Inspecció: actuacions orientades tant a la prevenció de possibles incompliments tributaris com a la correcció dels que ja s'han produït, millorant els processos de selecció d'expedients per l'aplicació d'eines informàtiques.
- Recaptació: consolidació de la gestió d'embaraments per deutes dels contribuents amb l'Ajuntament de Barcelona.
- Comprovació de valors: actuacions complementàries i bàsiques per a la consecució dels objectius de gestió i inspecció, tant pel que fa a valoracions immobiliàries com a valoracions mobiliàries, que permeten quantificar correctament el deute tributari. S'ha incrementat notablement el nombre de valoracions immobiliàries així com la qualitat dels informes de valoració, i s'ha reduït el temps de tramitació.

Consolidació de l'ús de programes d'ajuda, dels serveis presencials de cita prèvia per a la confecció de declaracions i dels serveis d'informació telefònica faciliten a les persones contribuents el compliment de les obligacions tributàries

En l'àmbit de la informació i assistència a les persones contribuents cal posar de manifest la consolidació de l'ús dels programes d'ajuda per a la confecció d'autoliquidacions. Aquests programes faciliten el compliment de les obligacions tributàries i, alhora, beneficien l'Administració, atès que es redueixen les tasques de gravació, disminueix el nombre d'errades aritmètiques i milloren les tasques de control a fi de fer-hi les correccions pertinents. Destaca de manera especial el grau assolit en el servei de cites prèvies per ajudar a confeccionar declaracions. Aquest servei és especialment necessari en l'impost sobre successions i donacions, un cop implantat amb caràcter obligatori el sistema d'autoliquidació, i s'ha generalitzat també pel que fa a l'ITPAJD. A més de tots aquests avantatges, els programes d'ajuda permeten que les declaracions realitzades per aquest mitjà segueixin fidelment el criteri de l'Administració. Pel que

Resum executiu

fa a l'assistència telefònica, s'ha elaborat un protocol d'actuació sobre la informació que ha de donar el servei d'informació telefònica del 012 amb la col·laboració de l'ATC.

Enguany, s'han reduït sensiblement els terminis de tramitació dels diferents procediments tributaris, com a fruit del seguiment i redisseny d'aquests procediments; ha augmentat la presentació i el pagament d'autoliquidacions per mitjans telemàtics, paral·lelament a la signatura de nous convenis de col·laboració amb col·legis i associacions professionals dedicades a l'assessoria fiscal; i han estat desenvolupats diferents programes de formació amb la finalitat de millorar la qualificació del personal de l'Agència Tributària de Catalunya.

Reptes de futur

L'Agència Tributària de Catalunya, en el Programa anual d'actuacions per al 2010, manté i consolida les seves línies estratègiques basades en els punts següents:

- Incrementar l'eficàcia en l'aplicació dels tributs.
- Orientar l'actuació administrativa al servei de la ciutadania i a la transparència, per millorar els serveis d'informació i assistència a les persones contribuents.
- Incrementar l'eficiència en l'actuació administrativa per reduir els costos de tramitació.
- Impulsar la cooperació amb la resta de les administracions i operadors tributaris.
- Promoure l'alta qualificació del personal.

D'altra banda, tenint en compte el grau d'assoliment dels objectius fixats l'any anterior, es mantenen els que presenten uns resultats que han de ser millorats o sostinguts. Malgrat que es continuarà fent un seguiment dels que s'han assolit, aquests se substituiran per objectius nous relacionats amb les línies estratègiques.

En aquest sentit, destaquen com a objectius revisats respecte del Programa anual d'actuacions de l'any anterior el control de liquidacions de l'impost sobre successions i donacions un cop suprimit el contret previ, la desagregació del control del termini mitjà de tramitació dels expedients de comprovació en ITPAJD i ISD, i la revisió dels objectius fixats pel que fa a: nombre d'actuacions de control, índex de demora en tramitació de recursos, devolucions, comprovació de valors immobiliaris i ajornaments, control dels requeriments a no declarants, actuació coordinada dels sistemes atenció presencial i dels programes d'ajuda per confeccionar declaracions, extensió i consolidació de la plataforma de pagaments telemàtics, i nivell d'aprofitament de la formació oferta al personal de l'ATC.

D'altra banda, l'Agència Tributària de Catalunya i les seves diferents àrees directives presenten les línies de treball prioritàries, per al 2010, següents:

- La signatura de nous convenis de col·laboració per a la tramitació tele-

Incrementar l'eficàcia en l'aplicació dels tributs i l'eficiència en l'actuació administrativa, que ha d'estar orientada al servei de la ciutadania i la transparència

màtica de declaracions i l'ampliació del ventall d'operacions susceptibles de ser tramitades per aquest sistema.

- El manteniment i cura del compliment de la Carta de drets del contribuent.
- L'entrada en funcionament i el seguiment de la Finestreta Única Tributària, implantada conjuntament amb l'AEAT.
- La realització d'enquestes de satisfacció adreçades a ciutadans, col·laboradors socials i treballadors de l'ATC.
- La coordinació de les actuacions de control tributari realitzades pels diferents òrgans de gestió i inspecció.
- El reforç del sistema de recaptació de les entitats locals mitjançant la implantació d'una aplicació informàtica pròpia de l'ATC (SIREL) que doni suport a les actuacions d'embargament que aquestes hagin de dur a terme fora del seu àmbit territorial.
- La consolidació i l'ampliació dels serveis de cita prèvia i l'especialització de l'atenció telefònica.
- L'adequació dels procediments a la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics.
- La millora de la infraestructura informàtica i de telecomunicacions.
- La implantació del Pla de seguretat física i tecnològica de l'ATC.
- La preparació del Consorci Tributari amb l'Agència Estatal d'Administració Tributària.

Finalment, es planteja, per al 2010, continuar l'estudi sobre l'avaluació del compliment per part del seu personal, l'aprovació mitjançant decret i la posterior implantació del Consell Assessor de l'ATC, la nova relació de llocs de treball de l'Agència, i l'aplicació del decret que aprova el règim de personal i dels processos de selecció i provisió en l'àmbit de l'ATC.

Es preveuen com a fites per al 2010: la finalització del desenvolupament reglamentari de l'Agència Tributària de Catalunya, amb la implantació del Consell Assessor de l'ATC i l'Oficina del Contribuent, el manteniment i seguiment de la Carta de drets del contribuent, i la implantació i el seguiment de la Finestreta Única Tributària.



Agència Tributària
de Catalunya



Generalitat
de Catalunya