



Memòria de **l'Agència Tributària de Catalunya** 2010





© Generalitat de Catalunya
Agència Tributària de Catalunya
Fontanella, 6-8, 5a planta
08010 Barcelona

Primera edició: setembre 2011

Coberta i maquetació: Argus Disseny, SL.

Memòria de **l'Agència Tributària de Catalunya** 2010

Sumari

6	Introducció
7	Presentació
8	1. Identitat 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 2010
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
25	3.4. Àrea de Tecnologies de la Informació
27	3.5. Àrea de Recursos Humans i Gestió Econòmica
34	3.6. Inspecció de Serveis
36	3.7. Servei Jurídic
38	3.8. Delegacions territorials
40	4. Avaluació dels objectius de l'any 2010
41	4.1. Lluita contra el frau fiscal
43	4.2. Informació i assistència al contribuent
45	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
53	5.2. Àrea d'Aplicació dels Tributs i Procediments
54	5.3. Àrea d'Estudis i Assistència
55	5.4. Àrea de Tecnologies de la Informació
56	5.5. Àrea de Recursos Humans i Gestió Econòmica
58	5.6. Inspecció de Serveis
59	5.7. Servei Jurídic
60	5.8. Delegacions territorials
61	Annexos
69	Resum executiu

Introducció

Han passat tres anys des que l'Agència Tributària de Catalunya va iniciar el seu camí l'u de gener de 2008, en compliment de les previsions de l'Estatut d'autonomia de Catalunya. Durant aquest temps, l'Agència s'ha consolidat com una administració tributària al servei dels ciutadans, basada en els principis d'autoorganització i autonomia funcional, financera i de gestió, en l'exercici de les funcions que li són pròpies.

L'any 2010, malgrat el descens de la recaptació i les restriccions pressupostàries degudes a la crisi econòmica, l'Agència ha assolit els seus objectius. Les dades que conté aquesta memòria, especialment les relatives a la lluita contra el frau i l'apropament i l'assistència al contribuent, en són una bona prova.

En aquest últim exercici són destacables els avenços realitzats per tal de facilitar als contribuents el compliment de les seves obligacions tributàries. En aquest àmbit cal destacar la creació de l'Oficina del Contribuent, i el nou "e-tributs" i la seva oficina virtual.

Superada aquesta primera etapa, l'Agència Tributària de Catalunya, a més de la millora permanent de l'eficiència en les seves actuacions, ha d'esdevenir una eina clau per a contribuir a l'assoliment de les legítimes aspiracions de Catalunya de gaudir d'autonomia fiscal i financera plenes.

Georgina Arderiu i Munill

Presidenta de l'Agència Tributària de Catalunya

Presentació

L'Agència Tributària de Catalunya s'ha consolidat durant l'any en el procés continu de millora en l'aplicació dels tributs, tot assolint un major grau de qualitat en la prestació dels serveis.

La Memòria de l'any 2010 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 2010 ha estat un any difícil, en què la crisi econòmica novament 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 tercer 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. D'altra banda, per tal d'aconseguir l'accés electrònic de la ciutadania als serveis públics, s'ha produït la reconceptualització del portal tributari "e-tributs" i la consolidació de la tramitació telemàtica.

La Carta de drets dels contribuents, així com l'entrada en funcionament de l'Oficina del contribuent, contribueixen a augmentar el grau d'exigència del ciutadà a l'Agència en la prestació dels serveis i a millorar la qualitat de les actuacions d'aquesta, 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 es veu reflectida en la previsió dels reptes de futur, que donen continuïtat a les línies d'actuació iniciades a fi d'assolir millors nivells qualitat en l'aplicació dels tributs.

Lluís Franco i Sala

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.

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.

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

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).
- **Resolució ECF/1841/2010**, de 4 de juny, per la qual es dóna publicitat a la refosa de la relació de llocs de treball del personal funcionari de l'Agència Tributària de Catalunya (DOGC núm. 5648, d'11 de juny).

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 i impulsar, 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 els portals 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 2010**

Estructura de l'Agència Tributària de Catalunya

Organigrama

President/a

Martí Carnicer i Vidal
(fins el 29.12.2010)

Georgina Arderiu i Munill
(des del 30.12.2010)

Director

Josep Costa i Solà

Àrea d'Estratègia i Relacions
Externes

Eudald Vigo i Tarrés

Àrea d'Aplicació dels Tributs i
Procediments

Sílvia Cano i Arteseros

Àrea d'Estudis i Assistència

Ricard Beltran i Bernabé

Coordinador de Valoracions

Jesús Marín Martínez

Àrea de Tecnologies de la
Informació

Ramon Roy i 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 i Marhuenda

Servei Jurídic

Gabriel Freixas Gutiérrez

Delegat Territorial a Barcelona

Fernando Jarne i Berges

Inspecció Territorial

Miquel Masdeu i Toffoli

Inspecció Territorial Adjunta

Josep Bosque i Esteve

Dependència de Recaptació

M. Teresa Ribas i Algueró

Delegat Territorial a Girona

Lluís Busquet i Ruhí

Delegada Territorial a Lleida

Dolors Gigó i 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

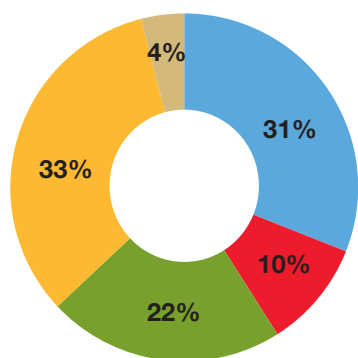
Distribució del personal per unitats

Unitat	Grup A	Grup B	Grup C	Grup D	Grup E	TOTAL
Comandament	1	-	1	-	-	2
Àrea d'Estudis i Assistència	4	1	1	1	-	7
Àrea d'Estratègia i Relacions Externes	2	-	-	2	-	4
Àrea d'Aplicació dels Tributs i Procediments	5	-	1	3	-	9
Àrea TIC	2	4	3	1	-	10
Àrea de RRHH i Gestió Econòmica	14	3	3	3	1	24
Inspecció de Serveis	2	-	-	1	-	3
Servei Jurídic	1	-	-	2	-	3
Subtotal	31	8	9	13	1	62
DT a Barcelona	52	16	45	73	11	197
DT a Girona	10	4	7	11	2	34
DT a Lleida	12	4	8	10	1	35
DT a Tarragona	9	3	10	12	1	35
TOTAL	114	35	79	119	16	363

Distribució del personal a la Delegació Territorial a Barcelona

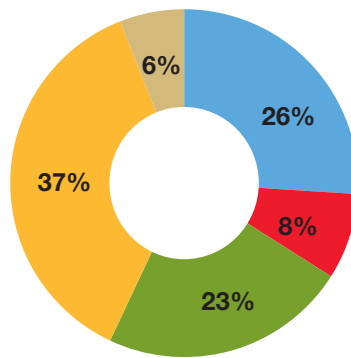
Unitat	Grup A	Grup B	Grup C	Grup D	Grup E	TOTAL
Comandament	1	1	1	1	-	4
Inspecció Territorial	15	5	2	4	-	26
Dependència de Recaptació	12	-	10	16	-	38
Servei de Valoracions	1	9	2	2	-	14
Servei de Gestió Tributària	20	-	16	21	-	57
Servei d'Atenció als Contribuents	1	-	9	14	-	24
Servei d'Oficines Liquidadores	1	-	1	2	-	4
Servei d'Asseriments Administratius	1	1	4	13	11	30
TOTAL	52	16	45	73	11	197

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	2	4	-	12
Servei d'Atenció als Contribuents	-	-	2	4	-	6
Servei d'Afers Administratius	-	1	2	-	2	5
TOTAL	10	4	7	11	2	34

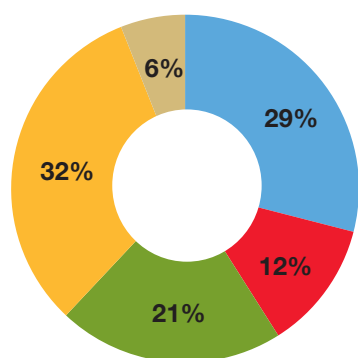
Distribució del personal a la Delegació Territorial a Lleida

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	-	4	-	11
Servei d'Atenció als Contribuents	-	-	4	-	-	4
Servei d'Afers Administratius	1	1	2	4	1	9
TOTAL	12	4	8	10	1	35

Distribució del personal a la Delegació Territorial a Tarragona

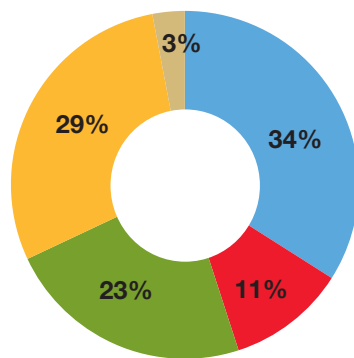
Unitat	Grup A	Grup B	Grup C	Grup D	Grup E	TOTAL
Comandament	1	-	-	1	-	2
Servei d'Inspecció	1	-	-	1	-	2
Servei de Recaptació	2	-	1	-	-	3
Servei de Valoracions	1	2	1	-	-	4
Servei de Gestió Tributària	3	-	4	1	-	8
Servei d'Atenció als Contribuents	1	-	2	6	-	9
Servei d'Afers Administratius	-	1	2	3	1	7
TOTAL	9	3	10	12	1	35

Distribució del personal per grups a la DT a Girona



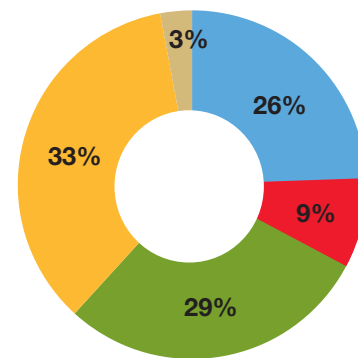
● Grup A ● Grup C ● Grup E
● Grup B ● Grup D

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



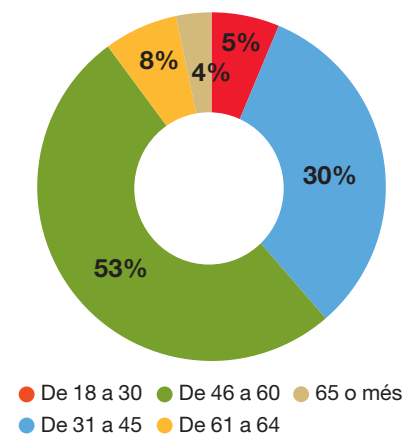
● Grup A ● Grup C ● Grup E
● Grup B ● Grup D

Estructura, organització i mitjans
Personal

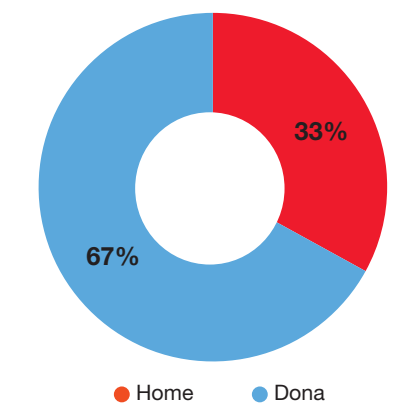
Distribució del personal per edat i sexe. Dades a 31.12.2010

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	3	4	0	1	0	1	1	8	1	0	5	14	19
De 31 a 45	18	26	6	6	1	15	7	24	3	4	35	75	110
De 46 a 60	30	21	11	7	12	42	10	53	1	4	64	127	191
De 61 a 64	2	3	3	0	1	5	2	11	1	2	9	21	30
65 o més	4	3	1	0	0	2	0	3	0	0	5	8	13
TOTAL	57	57	21	14	14	65	20	99	6	10	118	245	363

Distribució del personal per edat



Distribució del personal per sexe



Pressupost 2010

Crèdits definitius i obligacions reconegudes. Exercici 2010

Despeses

		Pressupost definitiu	Obligacions reconegudes
CAP. I	Remuneracions personal	15.893.865,50	15.132.840,87
CAP. II	Operacions corrents	13.722.256,54	12.716.327,71
CAP. VI	Operacions de capital	4.191.639,53	3.759.583,78
CAP. VIII	Actius financers	26.875,98	13.996,24
TOTAL		33.834.637,55	31.622.748,60

Ingressos

		Pressupost definitiu	Drets liquidats
CAP. III	Taxes, venda de béns i serveis	0	103.798,54
CAP. IV	Operacions corrents	29.315.877,67	27.949.058,55
CAP. V	Ingressos patrimonials	0	0,4
CAP. VIII	Operacions de capital	4.019.911,13	4.039.362,40
TOTAL		33.335.788,80	32.092.219,89

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 2010 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 2010, 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), en el Consell Territorial per a la Direcció i Coordinació de la Gestió Tributària i especialment pel que fa a la campanya anual de l'IRPF i la Finestreta Única Tributària.

Coordinació del Pla d'innovació i qualitat

Centrada principalment en el manteniment i seguiment del compliment 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 senyalística de l'ATC. Igualment s'ha coordinat la recepció i el 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 l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de Barcelona, l'Asociación Española de Sociedades de Externalización de Procesos y Servicios para Entidades Financieras y Corporaciones (AEPROSER) i el Gremi d'Assessors Fiscals, Comptables i de Gestió Empresarial de Catalunya (GAFCGEC); s'ha produït la subrogació de la Caixa d'Estalvis Unió de Caixes de Manlleu, Sabadell i Terrassa en el conveni signat amb Caixa Terrassa, la signatura del conveni de col·laboració amb la Direcció General de Trànsit depenent del Ministeri de l'Interior en matèria d'intercanvi i cessió d'informació a efectes tributaris i resten pendents de signatura a 31 de desembre els convenis amb el Consell d'Advocats de Catalunya, amb la Direcció General de Patrimoni i amb el Govern Canari en matèria d'informàtica tributària.

Igualment, ha participat en les reunions de seguiment i impuls dels convenis anteriorment signats per l'Agència Tributària de Catalunya o bé pel Departament d'Economia i Finances, d'acord amb la clàusula de subroga-

Enguany s'ha realitzat una enquesta externa d'opinió sobre el grau de satisfacció del ciutadà, per tal de contrastar el resultat de les anteriors enquestes internes realitzades

Signats sengles convenis de col·laboració amb el Col·legi d'Advocats de Catalunya, AEPROSER, GAFCGEC i la Direcció General de Trànsit depenent del Ministeri de l'Interior

ció 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 Autònom del Col·legi de Registradors de la Propietat, Mercantil i de Béns Mobles i la presentació telemàtica 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 de coordinació amb l'Oficina del Contribuent, l'adequació al programa de govern i a la programació anual del Departament, la coordinació amb el Gabinet del Conseller en relació amb la tramitació de preguntes parlamentàries, 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 el Consell d'Advocats de Catalunya. Igualment s'han realitzat sessions formatives per a professionals en l'àmbit de la presentació telemàtica i de promoció de la web e-tributs, 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 2010 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

S'ha mantingut com a prioritat de l'Àrea durant l'exercici 2010 la millora de la coordinació de les actuacions dels òrgans de gestió, d'inspecció i de recaptació de l'Agència, materialitzada en la preparació de circulars i instruccions adreçades les delegacions territorials i a les oficines liquidadores de districte hipotecari per 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 consolidat durant l'any 2010 el circuit de tramitació dels expedients incompetents per punts de connexió, així com la implementació dels principis i criteris pràctics d'actuació. S'ha continuat gestionant 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, així com la recepció dels expedients presentats davant les administracions tributàries de les altres comunitats autònomes, la competència dels quals correspon a Catalunya d'acord amb el que estableix la Llei de cessió de tributs.

S'han consolidat els criteris d'actuació que de manera conjunta i amb caràcter periòdic han d'adoptar l'ATC i l'AEAT per lluitar contra el frau, així 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 per a la Direcció i Coordinació de 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 Adminis-

tracions que ha permès la millora continuada de 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 consolidat el procediment d'intercanvi de la informació tributària que comporta la minoració efectiva dels terminis i l'increment de 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 i administratius 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'han formalitzat convenis de col·laboració entre l'ATC i altres entitats públiques en relació amb les tasques de recaptació dels deutes no tributaris i s'ha continuat la preparació d'altres que seran signats durant l'exercici 2011. També s'ha continuat la línia de l'exercici anterior de millorar l'àmbit d'actuació de la plataforma de pagaments, així s'ha consolidat el 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.

Consolidació del pagament amb targeta de dèbit i de crèdit cosa que implica una millora substancial en el funcionament de la plataforma de pagament

Àrea d'Estudis i Assistència

Estudis de valoracions immobiliàries

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

S'ha efectuat un treball de camp que ha servit per elaborar, per primera vegada, els mòduls que seran aplicables durant l'any 2011 en la transmissió d'amarradors.

S'han fixat, per primera vegada, mòduls de valoració aplicables a amarradors

D'altra banda, ha continuat 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.

S'ha elaborat el catàleg de requeriments de simulacions de l'ATC

Estudis de recaptació

En l'àmbit dels estudis de recaptació, s'ha elaborat el catàleg de requeriments de simulacions de l'Agència Tributària de Catalunya en *el Data Warehouse*, i s'ha fet també un seguiment de l'evolució de la recaptació dels tributs cedits a la Generalitat de Catalunya.

Informació i assistència

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

S'ha posat en funcionament la finestreta única tributària

- S'ha posat en funcionament la finestreta única tributària, en desenvolupament del que disposa l'article 204.3 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya;
- S'ha coordinat 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'ha ajudat a definir i implantar el protocol de tramitació de les queixes amb l'Oficina del Contribuent, tot això en col·laboració amb l'Àrea d'Estratègia i Relacions Externes, i amb la Direcció de Serveis del Departament d'Economia i Finances;
- S'han actualitzat 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;
- S'han elaborat les fitxes que manca completar en matèria tributària per al portal Gencat Serveis i Tràmits (OVT);
- S'han coordinat els treballs de migració del nou portal e-tributs;
- S'han posat en funcionament noves funcionalitats per a la intranet;
- S'ha actualitzat el protocol d'actuacions sobre la informació que ha de donar als ciutadans els serveis d'informació telefònica 012;
- S'ha obert la cita prèvia perquè les persones usuàries puguin efectuar la sol·licitud a través del portal tributari; i
- S'han supervisat els criteris de delegacions i oficines liquidadores, quant a la informació i l'assistència que s'ha de prestar als contribuents.

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 a la ciutadania, als professionals i a les entitats externes que s'hi relacionen.

Infraestructura de telecomunicacions

Les infraestructures de telecomunicacions entre seus s'han millorat dins del programa d'evolució vegetativa de la xarxa. S'han realitzat les accions necessàries per tal de millorar la connexió amb l'AEAT i poder eliminar la connexió antiga (*frame relay*).

Millora de la connexió amb l'AEAT

Infraestructura de servidors i equipaments

La virtualització de servidors ha estat una de les activitats més importants d'aquest any, i s'ha dut a terme amb la finalitat d'assolir els avantatges d'aïllament, integritat, seguretat, flexibilitat, agilitat i portabilitat que comporta.

La virtualització del lloc de treball (substitució del PC per l'estació client) permet a l'usuari de l'ATC accedir al seu escriptori des de diferents localitzacions, mantenint els avantatges d'aïllament, integritat, seguretat, flexibilitat, agilitat i portabilitat

La virtualització de l'estació de treball del personal de l'ATC (client lleuger) s'ha aplicat a més de 280 treballadors de l'Agència, que han passat a tenir un entorn de treball sense programari ni dades, atès que tots els programes i dades estan allotjats als servidors. Aquest client lleuger es configura de manera que l'usuari des de qualsevol ubicació física, a través d'Internet, pot tenir exactament el mateix entorn de treball que l'inicialment assignat a l'ATC. Ha estat un gran projecte que ha necessitat de la revisió de tota la tecnologia que hi intervé (cablejat, electrònica de xarxa i configuració del software de virtualització dels servidors), ja que un error en qualsevol d'aquest elements és suficient per impossibilitar el desplegament de l'estació de client lleuger. El desplegament ha estat també un projecte en ell mateix, a causa del fet que l'evolució del PC tradicional a l'estació lleugera ha comportat una gestió del canvi i una anàlisi de les necessitats de cada usuari. També s'ha assolit una depuració important d'informació no rellevant per a l'activitat tributària en els sistemes informàtics de l'ATC.

S'ha implementat noves mesures de seguretat biomètrica a les sales de servidors de l'ATC.

Sistemes d'informació

Atès el canvi de proveïdor informàtic, per tal de garantir un relleu amb garanties en el manteniment del sistema G@udi, a l'abril es va finalitzar una fase clau i imprescindible que és la de transferència de coneixement entre el proveïdor sortint i el proveïdor entrant.

El 2010 els pagaments telemàtics han superat els 220 milions d'euros rebuts per l'ATC a través de la plataforma de pagaments G@udi i la seva oficina virtual

S'ha assolit la comunicació entre les aplicacions de l'ATC (G@udi) i el Col·legi de Gestors (A9) via servidors, objectiu històric que facilita el treball d'aquest col·lectiu ja que no s'ha de connectar via portal, sinó que la comunicació amb l'ATC s'integra en les seves aplicacions.

El 2010 l'import de les autoliquidacions ingressades telemàticament a l'Agència Tributària de Catalunya a través de la plataforma de pagaments G@udi i la seva oficina virtual ha superat els 220 milions d'euros.

S'ha implantat el sistema de gestió de la seguretat de la informació

Seguretat

S'ha finalitzat el Pla director de seguretat i també la implantació del sistema de gestió de seguretat de la informació, aplicació que centralitza tota la informació relativa a la seguretat física i de la informació per tenir en línia l'estat de situació de cada un dels paràmetres de seguretat definits als estàndards internacionals.

La gestió del canvi esdevé clau per a un millor coneixement de G@udi per part dels usuaris

Suport als usuaris

S'ha dut a terme una anàlisi sobre els casos que han motivat l'obertura de tiquets de petició de suport sobre G@udi, i s'han detectat importants percentatges d'incidències impròpies causades per un mal ús o desconeixement de l'aplicació, que s'han pogut tancar sense necessitat de modificar dades ni programari. Això fa pensar en la conveniència d'engegar accions de gestió del canvi, formació i altres mesures que incrementin el grau de coneixement del sistema per part dels usuaris.

Àrea de Recursos Humans i Gestió Econòmica

Àmbit de Recursos Humans

El Servei de Recursos Humans té com a funcions principals la gestió i administració dels assumptes relatius al personal funcionari i laboral de l'Agència, d'acord amb el que estableix l'Ordre ECF/497/2007, de 21 de desembre, per la qual es desenvolupa l'estructura organitzativa de l'Agència Tributària de Catalunya.

En aquest sentit, com a activitats ordinàries 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 en el quadre següent:

Documentació gestionada per l'àmbit de recursos humans. Any 2010

Nomenaments de personal interí	9
Nomenaments per encàrrec de funcions	1
Llocs proveïts mitjançant convocatòria pública	44
Comissions de servei a llocs singulars	9
Comissions de servei a departaments o organismes autònoms	6
Expedients de reconeixement de serveis prestats	4
Expedients de reconeixement de triennis	78
Expedients de reconeixement de grau resolt	29
Expedients de jubilació i incapacitat	7
Tramitació de llicències o permisos que impliquen justificació	617
Expedient de compatibilitat	1
Expedients disciplinaris	2
Expedients de modificació de la relació de llocs de treball	13
Expedients de modificacions de crèdit	36
Expedients de concessió de bestretes al personal	9
Tramitació d'expedients d'incapacitat temporal	236
Tramitació d'expedients per recursos contenciosos interposats	14

Entre el final del 2009 i el començament del 2010 es van impulsar els tràmits necessaris per a l'elaboració i aprovació del Decret 2/2010, de 12 de gener, pel qual es regula el règim de personal i dels processos de selecció i provisió en l'àmbit de l'Agència Tributària de Catalunya.

Durant l'any 2010 una de les activitats principals ha estat la provisió de llocs de treball

Arran de la publicació de l'esmentat Decret, un dels objectius principals del Servei de Recursos Humans ha estat la consecució d'un major nivell d'estabilitat de la plantilla mitjançant la provisió de llocs de treball que estaven ocupats provisionalment. Així, durant el 2010 s'han convocat i resolt dos processos de provisió per lliure designació (que inclouen 14 llocs de treball) i set processos de provisió per concurs específic (corresponents a 30 llocs de treball de les diferents unitats orgàniques de l'Agència).

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 elaborat els manuals d'organització dels llocs de treball que s'han proveït mitjançant convocatòria pública durant el 2010 i d'alguns que està previst proveir el 2011.

Com a activitat extraordinària cal citar la participació en l'elaboració de diverses disposicions relacionades amb el procés selectiu per a l'accés a l'escala de tècnica tributària del cos superior d'inspecció i tècnica tributària de la Generalitat de Catalunya, que està previst convocar durant el 2011. En primer lloc, des del Servei de Recursos Humans s'ha col·laborat amb altres àrees de l'Agència en l'elaboració de la Resolució ECF/2606/2010, de 27 de juliol, per la qual s'aprova el temari de l'oposició de l'escala tècnica tributària. En segon lloc, s'han impulsat els diferents tràmits conduents a l'aprovació de l'Acord de Govern/199/2010, de 9 de novembre, pel qual s'aprova l'oferta parcial d'ocupació pública de la Generalitat de Catalunya per a l'any 2010 de 20 places de l'escala tècnica tributària del cos superior d'inspecció i tècnica tributària de la Generalitat de Catalunya. Per últim, i en aquest cas també en col·laboració amb altres àrees de l'ATC, s'ha participat en l'expedient d'elaboració de la Resolució ECF/3969/2010, de 2 de desembre, per la qual es regulen i es fan públics diversos aspectes relatius als processos selectius per a l'accés a l'escala tècnica tributària del cos superior d'inspecció i tècnica tributària de la Generalitat de Catalunya.

S'han elaborat diverses disposicions normatives relatives al procés selectiu de l'escala tècnica tributària

D'altra banda, durant el 2010 s'ha continuat fent el seguiment i l'actualització dels continguts de la intranet de l'Agència Tributària de Catalunya dins de l'àmbit de recursos humans; així, 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). Així mateix, s'han redissenyat impresos i formularis d'ús intern, per tal de simplificar-los i adaptar-los a les normes d'imatge gràfica corporativa.

Formació

D'acord amb la detecció de necessitats de formació desenvolupada a les darreries del 2009, es va aprovar el Pla de formació per al personal de l'Agència Tributària de Catalunya per al 2010.

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

Pel que fa al Pla de formació de l'ATC, durant el 2010, s'han desenvolupat un total de 110 activitats, distribuïdes territorialment tal com es detalla tot seguit.

Barcelona		Tarragona	Lleida	Girona
Activitats	G@udi	Activitats	Activitats	Activitats
71	16	13	14	17
Total Barcelona 87				

Actuacions i activitats realitzades

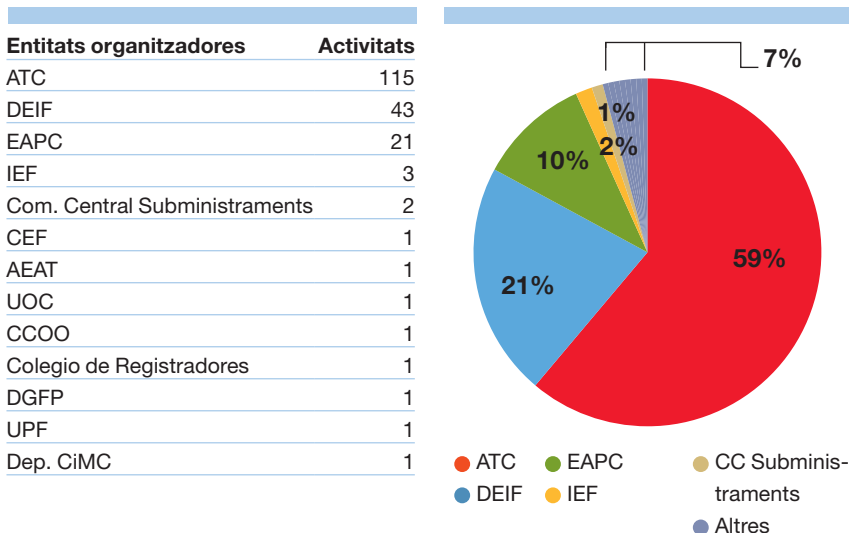
Àrea de Recursos Humans i Gestió Econòmica

Cal destacar que durant el 2010 s'han portat a terme diverses activitats de formació sobre prevenció de riscos laborals. D'altra banda, s'ha fet un esforç significatiu per tal de formar tot el personal en relació amb el Pla director de seguretat de l'ATC i l'adequació a la normativa de protecció de dades de caràcter personal, per a la qual cosa s'han organitzat un total de 31 edicions del curs programat.

També s'ha continuat potenciant la formació descentralitzada, organitzant activitats de formació a les diferents delegacions, amb un increment relatiu d'activitats realitzades a Girona, Lleida i Tarragona.

El quadre següent mostra el nombre d'activitats desenvolupades durant el 2010, classificades en funció de les diferents entitats organitzadores.

Nombre d'activitats i entitats organitzadores durant el 2010



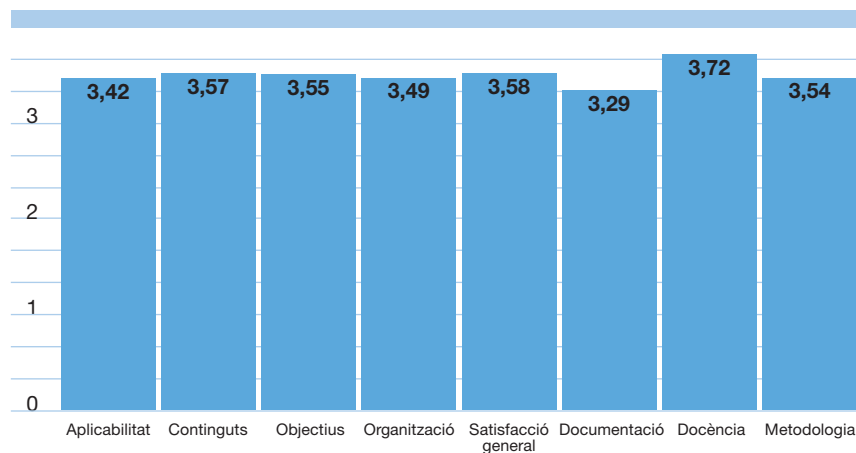
En relació amb el nombre d'hores de formació per empleat/ada, la mitjana de cada una de les unitats directives ha estat la següent:

Nombre d'hores de formació per empleat/ada

Unitat	Mitjana d'hores de formació
Serveis Centrals	30,71
DT a Barcelona	50,18
DT a Tarragona	43,16
DT a Lleida	23,84
DT a Girona	37,27

Pel que fa al grau de satisfacció quant a les activitats organitzades i executades per l'ATC, la mitjana dels indicadors i les ràtios d'avaluació ha estat d'un 3,52 (valoració d'1 a 4). La valoració obtinguda per a cada un dels apartats que s'avaluen, lleugerament superior en tots els casos respecte als de l'any 2009, ha estat la següent:

Grau de satisfacció: apartats avaluats



Àmbit de Gestió Econòmica. Organització comptable

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. Quant a la gestió pressupostària, l'article 16 de la mateixa llei estableix que el pressupost de l'ATC es regeix pel que disposa la normativa reguladora de les entitats que conformen el sector públic de la Generalitat, la normativa reguladora de les seves finances públiques i les successives lleis de pressupostos.

En l'àmbit organitzatiu i d'atribució de competències, la Junta de Govern de l'ATC va aprovar en data 17 de juny de 2008 els criteris d'execució del pressupost de l'ATC. La unitat encarregada de la gestió comptable i pressupostària de l'ATC és el Servei de Gestió Econòmica i Comptabilitat. 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 Coneixement.

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 2010 han estat els següents:

Crèdits definitius i obligacions reconegudes 2010

		Pressupost definitiu	Obligacions reconegudes
CAP. I	Remuneracions personal	15.893.865,50	15.132.840,87
CAP. II	Operacions corrents	13.722.256,54	12.716.327,71
CAP. VI	Operacions de capital	4.191.639,53	3.759.583,78
CAP. VIII	Actius financers	26.875,98	13.996,24
TOTAL		33.834.637,55	31.622.748,60

Actuacions i activitats realitzades
Àrea de Recursos Humans i Gestió Econòmica

Aquestes operacions han estat finançades amb els ingressos següents:

Ingressos que financen aquestes operacions

		Pressupost definitiu	Drets liquidats
CAP. III	Taxes, venda de béns i serveis	0	103.798,54
CAP. IV	Operacions corrents	29.315.877,67	27.949.058,55
CAP. V	Ingressos patrimonials	0	0,4
CAP. VIII	Operacions de capital	4.019.911,13	4.039.362,40
TOTAL		33.335.788,80	32.092.219,89

Romanent de tresoreria

Conceptes	Imports
1. Drets pendents de cobrament	
Del pressupost corrent	2.635.125,64
Dels pressupostos tancats	0,00
De les operacions no pressupostàries	3.527.811,88
Total	6.162.937,52
2. Obligacions pendents de pagament	
Del pressupost corrent	3.845.391,67
Dels pressupostos tancats	0,00
De les operacions no pressupostàries	397.763,30
Total	4.243.154,97
3. Fons líquid	0,00
Romanent de la Tresoreria	1.919.782,55

El romanent és en la seva totalitat no afectat i només recull drets prèviament liquidats i operacions prèviament reconegudes.

Execució del pressupost de despeses

El pressupost de l'ATC aprovat per a l'exercici 2010 ha estat inicialment de 33.335.788,80 €, el qual ha estat modificat mitjançant els expedients de modificació pressupostària que es detallen a continuació:

Modificacions del pressupost inicial per a l'exercici 2010

Núm. exp	Tipus de modificació pressupostària	Ampliació	Minoració
01/2010	Traspàs Programa Cap. I	15.893.865,50	15.893.865,50
01/2010	Incorporació de romanents	485.072,53	-
02/2010	Partida nova	-	-
03/2010	Partida nova	-	-
04/2010	Generació de crèdit	13.776,22	-
Totals		16.392.714,25	15.893.865,50

Per tant, el pressupost definitiu és:

Crèdit inicial	33.335.788,80
Ampliacions	16.392.714,25
Minoracions	-15.893.865,50
Total	33.834.637,55

Execució d'ingressos

El pressupost d'ingressos de l'ATC per a l'exercici 2010 ha estat de 33.335.788,80 €. En l'execució del pressupost s'han reconegut drets per un import de 32.092.219,89 €. S'han recaptat durant l'exercici 29.457.094,25 €; la resta, 2.635.125,64 €, s'han recaptat el mes de gener de 2010. La diferència entre els drets reconeguts i el pressupost inicial correspon al compliment del Decret llei 3/2010, de 29 de maig, de mesures urgents de contenció de la despesa i en matèria fiscal per a la reducció del dèficit públic i de l'Acord de Govern d'1 de juny de 2010 pel qual s'adopten mesures complementàries a les previstes en el Decret 3/2010, de 29 de maig.

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 27.949.058,55 € i a la partida 830000700 "Aportacions al fons patrimonial" hi ha hagut un total de drets liquidats per import de 4.019.911,13 €. 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.

Altres ingressos

La resta d'ingressos (123.250,21 €) corresponen a reintegraments d'anuncis de contractació publicats al diari oficial corresponent, ingressos per venda d'impresos tributaris, venda de reprografia, prestació de serveis i reintegrament de bestretes.

Contractació administrativa

El total d'expedients de contractació tramitats per l'ATC durant l'exercici 2010 és de 110, dels quals 82 corresponen a contractes menors i 28 a la resta de contractes.

L'import total de la contractació de l'exercici 2010 és de 5.159.941,70 €, dels quals 568.763,08 € corresponen a contractes menors i 4.591.178,62 € corresponen a la resta de contractes. L'import total de la contractació de l'exercici 2010 que correspon a despesa corrent és de 4.447.070,80 €, i el que correspon a inversió és de 712.870,90 €.

El 71,70% de l'import de la contractació de l'ATC, de licitacions adjudicades durant l'any 2010, correspon a l'Àrea de TI i el 26,94% al Servei de Règim Interior i Seguretat. El 59,83% de l'import de la contractació menor de l'ATC de l'exercici 2010, correspon al Servei de Règim Interior i Seguretat i el 27,35% a l'Àrea de TI.

L'11,36% de l'import de la contractació de l'ATC, de licitacions adjudicades i executades durant l'any 2010, correspon a inversions de l'ATC i el 88,64% a despesa corrent.

El 33,67% de l'import de la contractació menor de l'ATC de l'exercici 2010 correspon a inversions i el 66,33% a despesa corrent.

Inversions financeres i endeutament

Tal com expressen el balanç i el compte de resultats, l'ATC no ha fet cap tipus d'inversió financera ni té passius financers ni avals concedits ni a curt ni a llarg termini, i els únics crèdits que ha concedit es corresponen a bestretes al personal.

Àmbit de Règim Interior i Seguretat

Entre els mesos de febrer i octubre s'han realitzat obres de remodelació a la seu de l'Agència Tributària de Catalunya (ATC) a Barcelona, que han implicat importants canvis en la ubicació del personal dins l'edifici.

Atès que el projecte ha implicat la reforma de l'edifici planta per planta, s'ha hagut de recol·locar els treballadors temporalment en altres zones de l'edifici, i l'Àrea de Tecnologies de la Informació i el Servei de Valoracions han estat traslladats provisionalment a un altre edifici per tal de permetre els moviments interns, ja que no tots els treballadors tornaven al seu lloc d'origen.

La dimensió de les obres ha suposat la necessària implicació de tot el personal adscrit al Servei de Règim Interior i Seguretat: quant a la prevenció de riscos, valorant els requisits normatius dels nous llocs de treball; des de la perspectiva lingüística, en relació amb la correcció de la documentació generada; la mateixa supervisió i coordinació de les obres, i la gestió de l'arxiu.

En aquest darrer sentit, per tal de facilitar el trasllat es va considerar important reduir el volum de documentació a les zones de treball. A partir d'aquest moment, i en paral·lel al calendari d'obres, es van realitzar visites a les diferents plantes de l'edifici per informar el personal dels criteris bàsics de conservació i eliminació de documentació i es va explicar el procediment per transferir documentació a l'Arxiu Central de l'ATC.

D'altra banda, durant el darrer trimestre es van preparar els plecs de prescripcions tècniques corresponents a diferents contractes de serveis generals per al conjunt d'edificis de l'Agència, que s'havien de licitar per al 2011, com ara el de manteniment, el de neteja, seguretat i vigilància, custòdia de documentació, etc.

Quant a l'àmbit de la prevenció de riscos, cal destacar l'aprovació del Pla de prevenció de riscos laborals de l'ATC, que estableix l'organització i funcionament en l'àmbit de prevenció de riscos a l'Agència. Així mateix, durant l'any 2010 s'han continuat organitzant els reconeixements mèdics del personal de l'ATC. En total s'ha realitzat el reconeixement mèdic a 103 persones.

Finalment, i a l'igual que el 2009, durant l'any 2010 el Servei de Règim Interior i Seguretat ha col·laborat en l'organització de la plataforma conjunta amb l'Agència Estatal de l'Administració Tributària (AEAT) en la campanya de renda de l'exercici 2009.

S'ha aprovat el Pla de prevenció de riscos laborals de l'ATC

Inspecció de Serveis

La Inspecció de Serveis té assignada la supervisió del funcionament intern dels serveis de l'Agència Tributària de Catalunya per tal d'avaluar l'eficàcia en el compliment dels objectius i l'eficiència i economia en el desenvolupament de la gestió, així com el grau d'acompliment de les normes i instruccions.

Durant l'any 2010 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 2010, 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, amb conclusions i propostes d'accions tendents a millorar els resultats.

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

Aquestes visites tenen la finalitat de verificar el funcionament correcte de les delegacions i oficines liquidadores de districte hipotecari, el compliment de les directrius organitzatives rebudes, 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 2010, les visites a les oficines liquidadores de districte hipotecari també han permès el seguiment del procés de tancament dels sistemes propis d'aquestes oficines i la migració al sistema G@udi.

Durant l'any 2010, s'han efectuat visites a vuit oficines liquidadores (Granollers, Martorell, Palafrugell, Pineda de Mar, Registre Mercantil de Barcelona, Santa Coloma de Farners, Valls i Vielha) i a les delegacions a Girona, Lleida i Tarragona.

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

Com a resultat de les visites realitzades, s'han elaborat 11 informes amb conclusions i propostes d'accions per millorar el funcionament de cadascuna de les delegacions i oficines visitades.

Elaboració d'informes del grau de compliment del pla de control tributari per part de les delegacions

Aquesta Inspecció ha elaborat informes sobre el grau de compliment dels diversos plans de comprovació de les delegacions que desenvolupen el pla de control tributari.

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

Les visites a les oficines liquidadores de districte hipotecari també han servit per obtenir informació i supervisar el funcionament de la finestra única i la cita prèvia.

Supervisió i seguiment del procés de tancament dels sistemes propis de les oficines liquidadores de districte hipotecari i la migració d'aquests a G@udi

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 2010, s'ha desenvolupat el Pla director de seguretat de l'Agència Tributària de Catalunya, que abasta la seguretat tant física com tecnològica.

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

Durant l'any 2010, la Inspecció de Serveis ha impulsat l'aprovació i publicació de l'ordre de la declaració de fitxers que contenen dades de caràcter personal que estan sota la responsabilitat de l'Agència Tributària de Catalunya.

S'ha publicat l'Ordre que regula els fitxers que contenen dades de caràcter personal de l'Agència Tributària de Catalunya

Durant l'any 2010, s'han practicat les corresponents sol·licituds de justificació d'accés a les dades de G@udi realitzades pels usuaris propis així com pels usuaris de l'Agència Estatal d'Administració Tributària en el marc de la col·laboració encetada l'any 2009.

D'altra banda, s'han tramitat els 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.

S'han elaborat un total de 119 informes jurídics, reduint al màxim els terminis d'emissió a fi d'agilitar la tramitació dels procediments

Elaboració d'informes jurídics

Durant l'any 2010 el Servei Jurídic de l'Agència Tributària de Catalunya ha elaborat 119 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'avalis bancaris i garanties hipotecàries presentats en 190 expedients d'ajornaments, fraccionaments i suspensions instats pels contribuents.

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

Durant l'any 2010, s'han analitzat i revisat 596 resolucions dictades pel Tribunal Econòmic Administratiu Regional de Catalunya, i s'ha instat la interposició de 26 recursos contenciosos administratius contra les resolucions que s'han considerat no ajustades a dret.

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

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 2010 la personació en 19 recursos contenciosos administratius interposats pels interessats contra actes dictats pels òrgans competents de l'Agència. També ha tramitat la personació en 109 procediments concursals, en 15 procediments en matèria de personal i en 2 procediments penals.

A més, el Servei Jurídic de l'Agència ha mantingut l'activació durant l'any 2010 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 192 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 l'elaboració de la documentació preceptiva i redacció de 4 convenis que, en aquesta matèria, s'han signat l'any 2010.

Elaboració d'un recull normatiu setmanal

Durant l'any 2010, el Servei Jurídic ha elaborat un recull normatiu setmanal, 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.

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

Actuacions en matèria de contractació i validacions de poders

Finalment, en matèria de contractació, durant l'any 2010, el Servei Jurídic ha participat en 8 mesos de contractació i ha efectuat 9 validacions de poders, s'han elaborat 9 informes de plecs tipus i, pel que fa a les sol·licituds per efectuar el pagament de la taxa del joc mitjançant suport magnètic, s'han validat 12 acreditacions de poder.

Delegacions territorials

Actuacions realitzades

Les delegacions territorials de l'Agència Tributària de Catalunya (ATC), situades a Barcelona, Girona, Lleida i Tarragona, tenen com a funcions principals la gestió, la inspecció i la recaptació dels tributs propis i dels tributs estatals cedits totalment, així com la informació i assistència al contribuent.

Millora en la coordinació de les diferents dependències i serveis de les delegacions

Des de la creació de l'ATC les delegacions territorials incorporen en la seva estructura la Dependència i els Serveis de Recaptació, la Dependència d'Inspecció Tributària, el Servei de Valoracions i el Servei de Gestió Tributària.

Consolidació de l'aplicació G@udi en l'àmbit de recaptació

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 consolidació de l'aplicació informàtica G@udi en l'àmbit dels ajornaments i els fraccionaments, que ha permès una millora en els temps de tramitació així com una millora en la coordinació dels criteris d'actuació en les diferents oficines liquidadores de districte hipotecari. Pel que fa a l'assumpció de noves funcions destaca, el manteniment de 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.

Reducció dels terminis de tramitació i millora del sistema de selecció d'expedients a Inspecció

Dependència d'Inspecció Tributària

A 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.

Millora en la qualitat dels informes de valoració

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 assolit una reducció en el temps de tramitació de les valoracions immobiliàries així com una millora de la qualitat dels informes de valoració.

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.

Quant a l'impost de successions i donacions, 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 liquidadors de districte hipotecari, es realitzin mitjançant aquesta aplicació informàtica.

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.

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

Increment i millora dels serveis d'assistència al contribuent

Avaluació dels principals objectius de l'any 2010

- 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 2010, 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
32.500	104.020,74 €	28.000	116,07%

Un element fonamental per comprovar la incidència de la lluita contra el frau desenvolupada per l'ATC durant l'exercici 2010 és el nombre de liquidacions complementàries girades pels òrgans de gestió, tant de les delegacions territorials com de les oficines liquidadores de districte hipotecari.

Al llarg de l'exercici s'ha acomplert l'objectiu fixat amb suficiència pel que fa a les liquidacions de l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats (116,07% a escala global, amb una distribució del 104,00% de compliment per les delegacions territorials i del 118,63% de compliment per les oficines liquidadores).

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

Nombre	Import (milers €)	Objectiu	% compliment objectiu
10.483	60.598,54 €	8.800	119,13%

Pel que fa al nombre de liquidacions de l'impost sobre successions i donacions, l'objectiu fixat s'ha assolit igualment amb suficiència (119,13% a escala global, amb una distribució del 106,04% de compliment per les delegacions territorials i del 124,32% de compliment per les oficines liquidadores).

Actes d'inspecció ordinàries: import (milers €)

Nombre	Import	Objectiu	% compliment objectiu
474	29.064 €	24.000	121,10%

La inspecció tributària ha acomplert de manera satisfactòria l'objectiu fixat per a l'exercici 2010, en la línia iniciada durant els exercicis anteriors, fet que demostra l'encert i adequació dels procediments de comprovació realitzats d'acord amb 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 escala territorial confirmen l'operativitat i efectivitat de la implantació dels òrgans d'inspecció en l'estructura de cada delegació territorial de l'ATC.

Per tal de poder fer un seguiment interanual deslliurat de resultats extraordinaris, no s'han considerat com a ordinàries les actes realitzades durant el 2010 amb un import superior a 500.000 €, i s'han computat com a ordinaris únicament els primers 132.000 € de cada una d'elles. En canvi, sí que s'hi inclouen les actuacions efectuades per la Inspecció de Tributs en els procediments de comprovació limitada.

Per impostos, cal destacar que el nombre d'actes d'inspecció més elevat correspon a l'impost sobre successions i donacions mentre que l'import mitjà més elevat correspon a l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats.

Informació i assistència al contribuent

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

Presentació d'autoliquidacions mitjançant preimprès i generador d'impresos (vehicles)

Concepte	Nombre de presentacions	% sobre total presentació	Objectiu	Compliment objectiu
Vehicles	27.925	15,05%	15%	99,7%

Cal esmentar que aquest indicador, a diferència del que passa amb la resta d'indicadors d'aquest mateix apartat, té fixat com a objectiu un percentatge màxim que no s'hauria de superar, i mesura el percentatge d'autoliquidacions presentades mitjançant preimprès i generador d'impresos de vehicles, atès que són els que generen uns costos més elevats de gravació. La realitat s'ha comportat força en línia amb l'objectiu, ja que el percentatge final tan sols ha superat l'objectiu màxim en un 0,05%. Pel que fa a la resta de presentacions s'han realitzat, gairebé a parts iguals, utilitzant els nostres programes d'ajuda o els serveis d'atenció personalitzada d'ajuda per a la confecció d'autoliquidacions.

Presentació d'autoliquidacions mitjançant programes d'ajuda

Concepte	Nombre de presentacions	% sobre total presentació	Objectiu	Compliment objectiu
ITPAJD	315.137	58,88%	60%	98,13%
ISD	167.543	71,64%	65%	110,21%

En relació amb les autoliquidacions presentades mitjançant programa d'ajuda de la resta de les transmissions patrimonials i actes jurídics documentats (model 600), l'objectiu no s'ha acomplert aquest any, ja que s'han presentat un 58,88% del total, mentre que l'objectiu estava fixat en el 60%. Cal assenyalar que la utilització del programa d'ajuda del model 600 ha disminuït durant el 2010 respecte de l'any precedent, tant en termes absoluts (315.137 contra 336.195), com en termes percentuals (58,88% contra 59,93%).

Per contra, quant a les autoliquidacions presentades mitjançant el programa d'ajuda de l'impost sobre successions i donacions, l'objectiu s'ha acomplert amb escreix, perquè per aquesta modalitat s'han presentat el 71,64% d'autoliquidacions, mentre que l'objectiu era assolir-ne si més no un 65%. En aquest cas, es produeix també un augment en termes absoluts, ja que si l'any 2009 hi van haver 154.641 presentacions, el 2010 n'hi ha hagut 167.543.

Tramitació de cites prèvies mitjançant l'aplicatiu G@udi

Concepte	Nombre	Objectiu	Assoliment objectiu
ISD	8.534	-	-
Assegurances	1.415	-	-
ITPAJD	9.879	-	-
Total	19.828	15.000	132%

El nombre de cites prèvies per ajudar a emplenar declaracions ha estat de 19.828, xifra que supera sobradament tant el nombre de cites prèvies que es van donar durant l'any 2009 com l'objectiu previst per al 2010. Cal destacar que s'ha implantat definitivament la cita prèvia de l'impost de transmissions, amb uns resultats que ja superen els de l'impost sobre successions i donacions.

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: 2 mesos

Pendents 31/12/2009	Presentats	Despatxats	Índex de demora
142	1.117	1.169	0,9

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, ja iniciades en els exercicis anteriors, han permès una millora indiscutible de l'objectiu fixat (amb una previsió de 2 mesos i un resultat de 0,9 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: 3 mesos

Pendents 31/12/2009	Presentats	Despatxats	Índex de demora
534	1.827	2.088	1,6

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, d'igual manera que en els exercicis anteriors, 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 notori el compliment de l'objectiu fixat per l'ATC, que establia en 3 mesos el període mitjà de tramitació, i que finalment ha resultat d'1,6 mesos a escala global de totes les delegacions territorials i àmbits de tributs gestionats.

Ajornaments: índex demora (en mesos). Objectiu: 4 mesos

Pendents 31/12/2009	Sol·licitats	Resultats	Índex de demora
565	2.140	2.293	2,2

Seguint la línia dels resultats obtinguts durant l'exercici 2009, constitueix una fita destacable el treball i esforç realitzat per l'ATC al llarg de l'any, ja que durant l'exercici 2010 s'ha assolit completament i de manera molt no-

tòria un objectiu molt exigent com és el de 4 mesos, i s'ha tancat l'exercici amb un índex de demora de només 2,2 mesos.

S'ha constatat també que l'important augment del nombre de peticions que va tenir lloc durant l'exercici 2009 s'ha consolidat el 2010, amb un moderat increment tant pel que fa al nombre de sol·licituds (5,99%) com a l'import de les sol·licituds (15,19%).

De la mateixa manera que en altres exercicis, destaca l'elevat nombre d'ajornaments sol·licitats per raó de l'impost sobre successions i donacions, amb un import que representa el 45% del total instat en voluntària.

Termini mitjà de tramitació. Índex de demora (en mesos)

Concepte	Entrats	Despatxats	Índex de demora	Objectiu
ISD	76.576	85.127	15,4	15
ITPAJD	486.570	702.355	8,8	11

Respecte al quadre anterior, cal fer les precisions següents: el nombre de documents entrats i despatxats tant per ITPAJD com per ISD únicament fan referència a expedients amb autoliquidacions del sistema G@udi, i en l'impost sobre transmissions patrimonials no s'han tingut en compte les tramitacions referides a 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 contribuent d'una declaració tributària.

Tal com es desprèn de les dades de l'indicador, si bé el termini de la tramitació dels expedients referents a l'ISD (15,4 mesos) no ha pogut complir exactament l'objectiu previst de 15 mesos, constitueix un notable resultat tenint en consideració la millora global de l'índex de demora respecte a exercicis anteriors. Pel que fa a l'ITPAJD (8,8 mesos) constitueix un resultat notori atès que s'ha assolit perfectament l'objectiu previst.

A més a més, correspon valorar molt favorablement el fet que el nombre d'expedients pendents de tramitació al final de l'exercici 2010 hagi estat sensiblement inferior al nombre d'expedients pendents de tramitació al final de l'exercici 2009, fet que constitueix un element diriment en la minorració dels terminis de tramitació previstos.

Col·laboració tributària

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

Pagaments telemàtics: % de pagaments realitzats telemàticament

Concepte	Nombre de pagaments	% sobre pagaments	Objectiu	Assoliment objectiu
Vehicles	4.182	4,45%	5,20%	86%
Transmissions	45.958	16,24%	10,00%	162%

La plataforma de pagaments G@udi ha estat adoptada com a plataforma corporativa per la Generalitat de Catalunya, i el nombre d'entitats financeres autoritzades com a col·laboradores en el pagament telemàtic va en augment.

El percentatge de pagaments telemàtics per Internet presenta una evolució molt positiva en relació amb les transmissions patrimonials, amb un creixement evident en els darrers anys. Respecte dels vehicles, s'ha arribat a un 86% de l'objectiu marcat amb una evolució positiva, però no en la mida dels pagaments de transmissions.

Presentacions telemàtiques: % de presentacions realitzades telemàticament

Concepte	Nombre de presentacions	% sobre presentacions	Objectiu	Assoliment objectiu
Vehicles	33.269	17,94%	22,00%	82%
Transmissions	67.920	31,71%	20,00%	159%

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 no s'ha arribat a assolir. El conveni amb la Direcció General de Trànsit dependent del Ministeri de l'Interior signat al final d'any, que permet una major automatització de les tramitacions, hauria de revertir aquesta situació el 2011.

Durant aquest any s'han signat diversos convenis de col·laboració per a l'actuació en nom de terceres persones, la qual cosa suposa una generalització cada cop més important de la presentació telemàtica.

Formació

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

Formació del personal: nombre d'hores any

Personal	Total nombre d'hores	Mitjana d'hores	Objectiu	Compliment
363	15.332	42,24	30	141%

La formació del personal és un dels objectius prioritaris de l'Agència. La mitjana d'hores de formació realitzades enguany pel personal de l'ATC ha superat sobradament l'objectiu previst, amb una especial cura pel que fa a la seva distribució tant territorial, entre els serveis centrals i les delegacions; com funcional, entre els diferents grups i matèries.

Formació del personal: qualitat en la formació

Assistents a cursos	Valoració de la qualitat	Objectiu	Compliment
358	89,54%	75%	119%

Si bé destaquen les hores realitzades, també cal fer esment de la qualitat en la formació, ja que en la mitjana dels diferents apartats valorats s'ha assolit un 89,54%, mentre que l'objectiu fixat era superar el 75%. L'apartat amb la millor puntuació ha estat el de la valoració dels formadors que ha assolit un 93%, mentre que com a puntuació més baixa hi ha el 82,25% assolit en la valoració de la documentació que es troba integrada en la intranet de l'Agència.

Finalment, cal remarcar que el 98,62% del personal ha assistit, si més no, a un curs de formació durant l'any 2010. Aquest valor permet seguir afirmant que la formació ha estat realitzada d'una manera uniforme i general, i que tot el personal n'ha gaudit realitzant-la.

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 2011, 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, si bé s'incorpora per a 2011 un nou element, consistent en l'assoliment de la qualitat en el servei.

Revisats els resultats dels objectius fixats per a l'any anterior, s'han mantingut aquells que havien de ser millorats o reforçats. Els objectius que han deixat de ser prioritaris, perquè el 2010 s'han assolit de manera satisfactòria, malgrat que se'n continuarà fent un seguiment, han estat substituïts per nous objectius, sempre relacionats amb les línies estratègiques esmentades.

Incrementar l'eficiència en l'aplicació dels tributs i 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 la informació telefònica especialitzada, que deixa de referir-se al nombre de trucades fetes pels contribuents i passa a establir un objectiu més proactiu, relacionat amb el fet de contactar directament amb el contribuent el mateix dia en què el 012 eleva de nivell la consulta i transfereix el servei; atesa la progressiva disminució experimentada pels índexs de demora de recursos, devolucions i ajornaments, l'objectiu ha deixat de mesurar-se en mesos per començar a fer-ho en dies; en relació amb el nou àmbit de la qualitat, s'ha incorporat un nou objectiu referit a l'índex de conflictivitat per raó de recursos sobre liquidacions de les delegacions; d'altra banda, s'ha produït 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 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 2011 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.
- El seguiment i l'impuls 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.

Reptes de futur

Àrea d'Estratègia i Relacions Externes

- 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 i al seu desenvolupament reglamentari.
- 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 2011 l'aprovació mitjançant decret i la posterior implantació del Consell Assessor de l'ATC.

El desplegament d'aquestes línies de treball prioritàries i dels altres reptes de l'ATC per al 2011, en el marc d'una forta contenció de la despesa derivada de les restriccions pressupostàries imposades pel Govern de la Generalitat en temps de crisi, 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 2011 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 la definitiva 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 2011 es facin diferents enquestes: entre els ciutadans, tant pel que fa al grau de satisfacció dels serveis d'informació i assistència presencial rebuts a les delegacions de l'ATC, com pel que fa a l'ús del

web e-tributs; i 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).

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

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, caldrà coordinar-ne la tramitació amb l'Oficina del Contribuent.

Àrea d'Aplicació dels Tributs i Procediments

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

Des de l'exercici 2008 en què l'Agència va iniciar la seva activitat, s'ha desenvolupat la planificació del control tributari que es reflecteix en l'elaboració del Pla de control tributari de l'exercici 2011 i la publicació al DOGC dels criteris generals que l'informen, incorporant-hi amb caràcter extensiu tots els àmbits de competència de control del compliment de les obligacions tributàries per part dels contribuents, que han de permetre progressar en la millora de l'assoliment dels objectius principals fixats per l'Agència en el Pla anual d'actuacions.

Millorar els instruments efectius de la lluita contra el frau fiscal

Consolidar l'establiment de circuits de tramitació dels diferents òrgans de l'Agència

S'ha fixat com a prioritat per a l'exercici 2011 la definitiva consolidació de 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.

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

Partint de la base els treballs efectuats en els exercicis anteriors, durant l'any 2010 s'ha treballat intensament 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 procediments tributaris i unificar criteris d'aplicació tributària

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

Una cop finalitzat el disseny dels 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 2011 aquests aplicatius s'implementin i es posin en funcionament.

Assolir la recaptació executiva dels deutes tributaris liquidats pels municipis fora del seu àmbit territorial

Àrea d'Estudis i Assistència

Estudis de valoracions immobiliàries

En l'àmbit de les valoracions immobiliàries, durant el 2011 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.

Amb la informació dels estudis encarregats per l'Agència Tributària, i amb dades recollides de diverses fonts per l'Àrea d'Estudis i Assistència, s'elaboraran estudis de síntesi de preus dels diferents segments immobiliaris (ús residencial, industrial, comercial, etc.), d'àmbit comarcal o municipal, així com estudis referits als costos de construcció i els valors del sòl.

D'altra banda:

- s'actualitzaran els mòduls i índexs de valoració per al 2012;
- es prepararà la proposta d'instrucció del director de l'Agència Tributària de Catalunya, sobre la comprovació dels valors dels béns immobles per al 2012; i
- continuarà la tasca de coordinació de les actuacions de valoració immobiliària de les oficines tributàries de l'ATC.

Estudis de recaptació

En l'àmbit dels estudis de recaptació, es continuarà la tasca de seguiment de l'evolució de la recaptació dels tributs cedits, i, en col·laboració amb l'Àrea d'Estratègia i Relacions Externes es completaran i actualitzaran les taules de preus de referència mínims d'aquells vehicles que no apareixen en l'Ordre ministerial que fixa els preus mitjans de venda de vehicles.

Informació i assistència

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

- es coordinarà la campanya de l'impost sobre la renda de les persones físiques;
- s'actualitzaran els programes d'ajuda al contribuent, per tal d'adaptar-los als canvis normatius que s'han produït durant l'últim any, i també a la nova reforma de l'impost sobre successions i donacions;
- s'estudiaran els requisits necessaris per adaptar el portal tributari a un entorn de seu electrònica, en previsió de la seva futura implantació;
- es posaran en funcionament noves funcionalitats per a la Intranet, que permetrà integrar les oficines liquidadores;
- es revisaran tots els models tributaris;
- es redissenarà el model 652 (assegurances de vida) per convertir-lo també en un model simplificat de declaració de l'impost sobre successions i donacions, que beneficiï determinades herències;
- s'actualitzarà el protocol d'actuacions sobre la informació que ha de donar als ciutadans els serveis d'informació telefònica 012, i es formarà el seu personal;
- s'unificaran els criteris de delegacions i oficines liquidadores, quant a la informació i assistència que s'ha de prestar als contribuents; i
- es participarà en la gestió del canvi en el procés d'implantació del projecte G@udi 2.0.

Comptarem amb un estudi complet sobre les urbanitzacions de Catalunya

Comptarem amb taules de preus de referència mínims d'aquells vehicles que no apareixen en l'Ordre ministerial que fixa els preus mitjans de venda de vehicles

Es treballarà per simplificar la declaració de les herències

Àrea de Tecnologies de la Informació

Millora de la infraestructura de telecomunicacions

Un objectiu que cal analitzar i impulsar és la incorporació de les oficines liquidadores a 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

S'ha de garantir l'evolució de la infraestructura de telecomunicacions i dels servidors de l'ATC. Cal posar en marxa el sistema redundat de l'estació client lleugera a l'edifici del Departament d'Economia i Coneixement, per tal d'augmentar la seguretat pel que fa a la continuïtat del servei de l'ATC.

Millora de les aplicacions

L'increment de les capacitats telemàtiques ha estat notable en els darrers 3 anys, i cal assegurar aquesta evolució en el futur, pel seu efecte directe en la reducció de costos de tramitació i millora en la qualitat de la informació, la qual cosa repercuteix en la millora del servei prestat a la ciutadania. La connexió entre el sistema informàtic G@udi i l'aplicació del Col·legi de Notaris, per mitjà de servidors, és una prioritat en l'evolució de la Oficina Virtual de G@udi.

Cal potenciar les actuals possibilitats d'anàlisi de la informació, incorporant noves funcionalitats als sistema de *Data Warehouse* i insistint en la formació dels usuaris, ja que l'explotació de la informació per mitjà d'aquesta eina augmenta la capacitat de lluita contra el frau.

La posada en funcionament del mòdul d'inspecció de G@udi és la prope-
ra gran fita que s'ha de posar en producció.

Increment de les capacitats telemàtiques, potenciació de la capacitat d'anàlisi de la informació i posada en funcionament del mòdul d'inspecció són les prioritats principals de l'Àrea de TI

Àrea de Recursos Humans i Gestió Econòmica

Convocatòries de provisió de llocs de treball

Continuant en la línia marcada al 2010, i dins de les limitacions corporatives en aquest sentit, un dels objectius principals és convocar el màxim nombre de processos de provisió de 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 més alt d'estabilitat a la plantilla de l'Agència.

Adaptació a restriccions en matèria de personal

En el marc de l'actual context de contenció de la despesa pública i de racionalització de les estructures administratives, des del Servei de Recursos Humans de l'Agència es duren a terme els estudis i propostes necessaris per a l'adequació a les directrius corporatives en aquest sentit dins l'àmbit de la gestió de recursos humans.

Procés selectiu escala tècnica tributària

D'acord amb el que estableix l'Acord de Govern/199/2010, de 9 de novembre, pel qual s'aprova l'oferta parcial d'ocupació pública de la Generalitat de Catalunya per a l'any 2010 de 20 places de l'escala tècnica tributària del cos superior d'inspecció i tècnica tributària de la Generalitat de Catalunya, durant el 2011 es preveu convocar el procés selectiu per a l'accés a l'esmentada escala. Caldrà doncs, participar en l'elaboració de la Resolució de convocatòria i donar suport als òrgans de selecció des del Servei de Recursos Humans.

Fitxatge biomètric i compliment horari

Està previst que durant el 2011 se substitueixi la targeta magnètica de marcatge horari per un nou sistema de fitxatge biomètric, que permeti guanyar en fiabilitat i eficiència, alhora que esdevingui un element més per reforçar el control del compliment de la jornada laboral. En aquesta mateixa línia, des del Servei de Recursos Humans es pretén incidir en l'anàlisi i seguiment dels quadres de control de l'absentisme i de compliment horari.

Gestió de processos

Com un element de millora de la gestió de personal de l'Agència, durant el 2010 s'han iniciat els estudis necessaris per a la implantació de la metodologia de gestió de processos en l'àmbit del Servei de Recursos Humans. Durant el 2011 cal avançar en aquest sentit amb l'elaboració de les corresponents fitxes de procediment i l'anàlisi de possibles eines o aplicatius de suport a aquest enfocament basat en processos.

Gestió electrònica d'expedients de contractació (GEEC)

La implantació corporativa del GEEC ha de permetre agilitzar la tramitació i l'accés a la informació dels procediments de contractació i licitació posant-ho a l'abast de tothom. Un cop finalitzades les proves dels diferents organismes que han participat en la fase pilot, entre ells l'Agència Tributària de Catalunya, el repte ara és posar en funcionament íntegrament el sistema i dur a terme la formació del personal.

Finalitzades les proves en les quals també ha participat l'ATC, es posarà en funcionament íntegrament el sistema corporatiu de gestió electrònica d'expedients de contractació (GEEC)

Implantació de l'inventari de l'ATC

Una vegada traspassats els actius del Departament d'Economia i Co-neixement a l'Agència Tributària, cal establir els mecanismes de control i gestió de tots aquests elements. En primer lloc, s'ha de definir el millor sistema de treball i determinar el programa informàtic que ha de permetre incorporar tota la informació física, econòmica i visual de cada element. Un cop fet això, el segon pas consisteix a realitzar el treball de camp i introduir al sistema totes les característiques de cada element per després poder-ne fer el seguiment i control.

Actualització de l'avaluació de riscos a les delegacions

Actuacions del Pla de prevenció de riscos laborals

D'acord amb les prioritats establertes en el Pla de prevenció de riscos laborals, les principals actuacions a desenvolupar en aquest àmbit són, en primer lloc, l'actualització de les avaluacions de riscos de les delegacions territorials de l'Agència a Girona, Lleida i Tarragona, així com l'avaluació inicial de riscos a Barcelona, una vegada acabades les obres de reforma i condicionament de l'edifici que alberga els Serveis Centrals i la Delegació Territorial a Barcelona.

En segon lloc, està previst elaborar la documentació relativa als manuals d'autoprotecció i els plans d'emergència i, un cop aprovats, organitzar un simulacre d'evacuació en cas d'emergència a la seu de Fontanella.

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 2011, 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-ne els resultats.

Verificar el correcte funcionament de les delegacions i oficines liquidadores de districte hipotecari i compliment de les directrius organitzatives rebudes

El control del funcionament de les delegacions i oficines liquidadores de districte hipotecari s'articularà mitjançant les visites i l'obtenció d'informació addicional i abastarà el control d'eficàcia, eficiència i legalitat.

Les visites a les delegacions i oficines liquidadores de districte hipotecari hauran de servir per obtenir informació i supervisar el funcionament de la finestra única.

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

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

Control de la seguretat. Aprovació del Pla director de seguretat

La Inspecció de Serveis, que encapçala el Comitè de Seguretat de l'ATC, supervisarà el desenvolupament del Pla director de seguretat de l'Agència Tributària de Catalunya i haurà d'impulsar la difusió de la circular 1/2010 per la qual es dicten les mesures per a preservar la seguretat de la informació de l'Agència Tributària de Catalunya.

Control de la seguretat de la informació

La Inspecció de Serveis, com a unitat administrativa que té assignada la funció de garantir l'exercici dels drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició (ARCO) respecte els fitxers que contenen dades de caràcter personal que estan sota la responsabilitat de l'ATC, supervisarà l'adopció de les mesures adients per tal de garantir-ne l'exercici.

Desenvolupament del Pla director de seguretat propi de l'Agència Tributària de Catalunya

Implantació de les mesures per garantir l'exercici dels drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició respecte dels fitxers de l'ATC

Servei Jurídic

Recopilació i comentari de sentències i resolucions del TEARC

Un dels objectius per al 2011 és, a més de 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, mantenir i actualitzar el registre de reclamacions economicoadministratives i elaborar notes informatives sobre aquestes adreçades als òrgans competents en les quals es plasmin els arguments jurídics i els motius sobre la base dels quals s'estimen les reclamacions economicoadministratives.

Coordinació d'actuacions amb el departament d'Economia i Coneixement en els procediments concursals

Es coordinarà amb el Departament d'Economia i Coneixement i amb l'Agència Estatal d'Administració Tributària les actuacions en relació amb els procediments concursals en què hi hagi deutes tributaris o no tributaris.

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

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 economicoadministratius a fi de millorar l'adequació jurídica als expedients d'aplicació dels tributs.

Recull setmanal de normativa i sentències del Tribunal Constitucional

Un dels objectius del 2011 serà la continuació de l'elaboració i tramesa d'un recull setmanal de la normativa d'interès per als diversos òrgans de l'Agència, publicada al DOGC, BOE i DOCE, incloent aquelles sentències del Tribunal Constitucional que, pel seu contingut, puguin ser d'interès.

Elaboració d'estadístiques

S'elaboraran estadístiques sobre les causes que plantegen controvèrsies en la jurisdicció contenciosa administrativa per a cada modalitat d'impost.

Publicació d'articles a la Intranet de l'Agència Tributària de Catalunya

Es coordinarà la publicació d'articles de caràcter jurídictributari elaborats pel personal adient de l'Agència en publicacions i revistes especialitzades, així com la posterior publicació d'aquests a la intranet de l'ATC.

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

Es publicaran articles de caràcter jurídictributari elaborats pel personal adient de l'Agència a la Intranet de l'Agència Tributària de Catalunya

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.

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

Dependència i Serveis de Recaptació

La Dependència de Recaptació té com a reptes per al 2011, 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.

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 "llevat 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. Nombre d'expedients**
20. **Gestió d'ajornaments. Import en milers d'euros**
21. **Recaptació líquida**

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 a l'any	Despatxades a l'any	
Oficina gestora	683.482	329.371	401.749	611.104
CV vehs. usats (exemptes)	16.937	58.296	55.419	19.814
CV vehs. usats (amb liq.)	5.096	56.055	43.105	18.046
Altres trans. ajd (exemptes)	145.811	105.758	139.960	111.609
Altres trans. ajd (amb liq.)	515.638	109.262	163.265	461.635
Oficines liquidadores	498.285	388.485	514.936	371.834
CV vehs. usats (exemptes)	10.916	31.259	37.838	4.337
CV vehs. usats (amb liq.)	1.109	39.999	23.627	17.481
Altres trans. ajd (exemptes)	139.157	133.441	163.911	108.687
Altres trans. ajd (amb liq.)	347.103	183.786	289.560	241.329
Total	1.181.767	717.856	916.685	982.938
CV vehs. usats (exemptes)	27.853	89.555	93.257	24.151
CV vehs. usats (amb liq.)	6.205	96.054	66.732	35.527
Altres trans. ajd (exemptes)	284.968	239.199	303.871	220.296
Altres trans. ajd (amb liq.)	862.741	293.048	452.825	702.964

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 a l'any	Despatxades a l'any	
Barcelona	912.282	486.272	632.363	766.191
Exemptes	252.657	218.155	277.601	193.211
Amb liquidació	659.625	268.117	354.762	572.980
Girona	54.789	84.493	106.178	33.104
Exemptes	6.631	38.030	40.944	3.717
Amb liquidació	48.158	46.463	65.234	29.387
Lleida	43.730	53.192	64.759	32.163
Exemptes	15.692	26.667	31.882	10.477
Amb liquidació	28.038	26.525	32.877	21.686
Tarragona	170.966	93.899	113.385	151.480
Exemptes	37.841	45.902	46.701	37.042
Amb liquidació	133.125	47.997	66.684	114.438
Total	1.181.767	717.856	916.685	982.938
Exemptes	312.821	328.754	397.128	244.447
Amb liquidació	868.946	389.102	519.557	738.491

Annexos

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

Delegació Territorial	Altres transmissions i AJD			
	Autoliquidacions amb liquidació despatxades		Liquidacions complementàries	
	Nombre	Import en milers d'euros	Nombre	% líquids. compls. / autoliqs. amb liquidació
Barcelona	311.549	18.741	66.215	6,0
Girona	53.700	5.995	15.772	11,2
Lleida	28.410	2.663	7.704	9,4
Tarragona	59.166	5.101	14.329	8,6
Total	452.825	32.500	104.020	7,2

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 a l'any	Despatxats a l'any	
Barcelona	93.398	55.267	62.545	86.120
Girona	11.062	7.499	7.329	11.232
Lleida	8.213	5.873	6.306	7.780
Tarragona	14.781	8.187	10.320	12.648
Total	127.454	76.826	86.500	117.780

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	55.265	467.912	61.958	6.966	47.492
Girona	7.499	57.702	7.311	1.492	5.120
Lleida	5.873	25.480	6.249	684	2.953
Tarragona	8.187	36.198	10.291	1.341	5.033
Total	76.824	587.292	85.809	10.483	60.598

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

Delegació Territorial	Casinos de joc		Bingo		
	Casinos autoritzats	Nombre declaracions	Sales		Cartrons venuts
			Autoritzades	Operatives	Nombre en milers
Barcelona	1	4	39	39	158.716
Girona	2	8	5	5	13.352
Lleida	0	0	2	2	6.489
Tarragona	1	4	4	4	12.509
Total	4	16	50	50	191.066

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	235	18.368	45	8.594	4	1.860	284	28.822
Patrimoni	21	145	1	28	0	0	22	173
Successions	195	17.624	38	7.063	4	1.860	237	26.547
ITPAJD	19	599	6	1.503	0	0	25	2.102
Girona	49	1.847	17	8.167	0	0	66	10.014
Patrimoni	3	16	0	0	0	0	3	16
Successions	44	1.822	14	4.335	0	0	58	6.157
ITPAJD	2	9	3	3.832	0	0	5	3.841
Lleida	29	2.149	7	1.628	0	0	36	3.777
Patrimoni	0	0	3	190	0	0	3	190
Successions	29	2.149	3	1.381	0	0	32	3.530
ITPAJD	0	0	1	57	0	0	1	57
Tarragona	33	1.647	16	1.068	0	0	49	2.715
Patrimoni	7	73	6	133	0	0	13	206
Successions	22	1.508	9	898	0	0	31	2.406
ITPAJD	4	66	1	37	0	0	5	103
Total*	346	24.011	85	19.457	4	1.860	435	45.328
Patrimoni	31	234	10	351	0	0	41	585
Successions	290	23.103	64	13.677	4	1.860	358	38.640
ITPAJD	25	674	11	5.429	0	0	36	6.103

(*) No s'hi inclouen les actes de comprovació limitada.

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 a l'any	Despatxats a l'any	
Barcelona	9.496	20.338	23.871	5.963
Girona	3.583	10.911	10.356	4.138
Lleida	614	5.292	4.900	1.006
Tarragona	1.081	10.538	10.390	1.229
Total	14.774	47.079	49.517	12.336

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	17,8	50,2	29,7	18,6
Girona	30,5	38,1	-	30,7
Lleida	24,9	215,6	37,5	28,2
Tarragona	36,1	17,2	30,7	35,5
Total	23,7	35,0	29,7	24,0

Annexos

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 a l'exercici	Despatxades a l'exercici	
Barcelona	33	176	153	56
Girona	5	10	7	8
Lleida	9	7	13	3
Tarragona	35	13	26	22
Total	82	206	199	89

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

Delegació Territorial	Autoritzacions al final de l'any	Nombre d'autoliquidacions presentades								Total	
		Primer trimestre		Segon trimestre		Tercer trimestre		Quart trimestre			
		Nombre	Milers d'euros	Nombre	Milers d'euros	Nombre	Milers d'euros	Nombre	Milers d'euros	Nombre	Milers d'euros
Barcelona	29.783	29.562	27.111	29.460	27.018	29.375	26.575	29.380	26.710	117.777	107.414
Girona	3.988	3.882	3.685	3.877	3.676	3.910	3.745	3.896	3.723	15.565	14.829
Lleida	2.299	2.349	2.160	2.342	2.156	2.286	2.105	2.284	2.103	9.261	8.524
Tarragona	4.212	4.183	3.823	4.194	3.833	4.214	3.851	4.212	3.849	16.803	15.356
Total	40.282	39.976	36.779	39.873	36.683	39.785	36.276	39.772	36.385	159.406	146.123

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 a l'any	Despatxades a l'any	
Barcelona	0	4	4	0
Girona	0	1	1	0
Lleida	0	0	0	0
Tarragona	0	2	2	0
Total	0	7	7	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	41	196	636	6.735	4.036	17.719	631	1.498	5.344	26.148
Girona	10	15	169	3.158	1.189	9.547	10	371	1.378	13.091
Lleida	3	7	61	187	430	2.259	0	0	494	2.453
Tarragona	4	8	27	912	1.160	4.123	0	0	1.191	5.043
Total	58	226	893	10.992	6.815	33.648	641	1.869	8.407	46.735

Annexos

14. Recursos de gestió tributària de delegacions i oficines liquidadores

Impost	Àmbit Territorial	Pendants al final de l'any anterior	Entrats a l'any	Resolts a l'any					Pendants al final de l'exercici
				Estimats en total	Estimats en part	Desestimats	Altres	Total	
ITPAJD	Barcelona	404	1.538	614	141	475	449	1.679	263
	Girona	23	562	175	33	278	7	493	92
	Lleida	343	619	151	62	162	103	478	484
	Tarragona	112	369	123	41	109	138	411	70
	Total	882	3.088	1.063	277	1.024	697	3.061	909
Successions i donacions	Barcelona	95	629	295	30	273	71	669	55
	Girona	7	85	29	12	40	1	82	10
	Lleida	65	158	83	27	28	13	151	72
	Tarragona	26	79	16	23	32	10	81	24
	Total	193	951	423	92	373	95	983	161
Patrimoni	Barcelona	10	3	0	0	13	0	13	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	10	3	0	0	13	0	13	0
Taxes joc	Barcelona	2	5	5	0	0	0	5	2
	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	2	5	5	0	0	0	5	2
Total	1.087	4.047	1.491	369	1.410	792	4.062	1.072	

15. Recursos contra actes de gestió recaptatòria

Delegació Territorial	Pendants al final de l'any anterior	Entrats a l'any	Resolts a l'any					Pendants al final de l'exercici
			Estimats en total	Estimats en part	Desestimats	Altres	Total	
Barcelona	128	236	91	7	99	0	197	167
Girona	1	24	10	0	14	1	25	0
Lleida	1	34	16	1	14	3	34	1
Tarragona	4	26	13	0	11	2	26	4
Total	134	320	130	8	138	6	282	172

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

Conceptes	Pendants al final de l'any anterior	Entrades a l'any	Resoltes a l'any					Pendants al final de l'exercici
			Estimades en total	Estimades en part	Desestimades	Altres	Total	
1. Impost patrimoni	81	16	11	5	22	3	41	56
2. ISD	1.417	530	164	39	116	96	415	1.532
3. ITPAJD	1.819	1.197	230	66	278	176	750	2.266
4. Taxes sobre el joc	11	0	0	0	1	0	1	10
5. Actes proc. recaptatori	101	47	11	9	33	16	69	79
6. Altres gestió tribs. cedts.	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	3.429	1.790	416	119	450	291	1.276	3.943

Annexos

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	63	11.824,46
DT a Girona	5	495,65
DT a Lleida	3	145,72
DT a Tarragona	6	714,26
Total	77	13.180,09

18. Gravamen de protecció civil

Delegació Territorial	Nombre d'autoliquidacions	Import ingressat (en milers d'euros)
DT a Barcelona	125	2.211,40
DT a Girona	4	9,30
DT a Lleida	2	8,95
DT a Tarragona	18	1.313,11
Total	149	3.542,76

19. Gestió d'ajornaments. Nombre d'expedients

Delegació Territorial	Pendants al final de l'any anterior	Entrats a l'any	Resultats a l'any				Pendants al final de l'exercici
			Estimats	Desestimats	Altres	Total	
DT a Barcelona	484	1.523	1.027	142	515	1.684	323
DT a Girona	38	247	150	43	68	261	24
DT a Lleida	28	233	169	18	43	230	31
DT a Tarragona	15	137	94	2	22	118	34
Total Delegacions	565	2.140	1.440	205	648	2.293	412

20. Gestió d'ajornaments. Import en milers d'euros

Imports ajornaments per conceptes	Pendants al final de l'any anterior	Entrats a l'any	Resultats a l'any				Pendants al final de l'exercici
			Estimats	Desestimats	Altres	Total	
Transmissions	4.658,62	29.434,36	9.828,74	2.837,38	17.298,97	29.965,10	4.127,88
Successions	37.504,96	79.797,71	59.518,22	4.251,88	24.255,68	88.025,79	29.276,88
Donacions	813,67	973,66	756,11	369,67	429,84	1.555,62	231,71
Patrimoni	63,20	703,98	95,93	60,47	417,12	573,52	193,66
Bingo	2.878,88	24.251,02	2.789,06	9.537,47	10.967,70	23.294,22	3.835,67
Joc	13.865,45	42.128,39	2.495,06	10.409,64	16.787,98	29.692,68	26.301,16
Total voluntària	59.784,78	177.289,12	75.483,13	27.466,51	70.157,29	173.106,93	63.966,96
En via executiva	13,60	861,69	800,80	0,00	74,48	875,28	0,00
Total vol. i exec.	59.798,38	178.150,81	76.283,93	27.466,51	70.231,77	173.982,21	63.966,97

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

Acumulat: gener - desembre 2010 (en unitats d'euro)

Designació dels ingressos	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	Tresor Central	Total Catalunya
CAPÍTOL I - IMPOSTOS DIRECTES						
Impost sobre grans establiments comercials						
	162.918,35	64.185,21	15.810,23	393,20	-	243.306,99
Total impost succ. i donac.	485.555.979,78	59.755.175,95	28.463.254,37	35.752.842,97	-	609.527.253,07
Impost general sobre successions						
	442.285.568,20	53.041.713,53	25.692.721,42	31.578.771,26	-	552.598.774,41
Impost general sobre donacions						
	43.270.411,58	6.713.462,42	2.770.532,95	4.174.071,71	-	56.928.478,66
Impost patrimoni de les persones físiques						
	11.216.618,25	225.353,44	512.603,38	242.260,58	-	12.196.835,65
TOTAL CAPÍTOL I	496.935.516,38	60.044.714,60	28.991.667,98	35.995.496,75	-	621.967.395,71
CAPÍTOL II - IMPOSTOS INDIRECTES						
Total ITPAJD	1.116.857.182,90	90.380.147,37	42.064.732,08	78.094.137,71	5.915.418,60	1.333.311.618,66
Impost sobre transm. Patrim.						
	619.151.478,77	55.614.340,04	22.613.302,94	46.238.300,14	396.193,90	744.013.615,79
TPO (efectes timbrats)	0,00	0,00	0,00	0,00	396.193,90	396.193,90
TPO (excepte vehicles i efectes timbrats)	607.699.758,29	53.504.497,35	21.659.710,23	44.503.584,01	-	727.367.549,88
TPO (vehicles)	11.451.720,48	2.109.842,69	953.592,71	1.734.716,13	-	16.249.872,01
Impost sobre actes jurídics documentats						
	414.229.091,88	32.432.774,57	17.829.821,42	28.931.497,74	5.519.224,70	498.942.410,31
AJD (exc. efectes timbrats)	414.229.091,88	32.432.774,57	17.829.821,42	28.931.497,74	-	493.423.185,61
AJD (efectes timbrats)	-	-	-	-	5.519.224,70	5.519.224,70
Impost oper. societàries	83.476.612,25	2.333.032,76	1.621.607,72	2.924.339,83	-	90.355.592,56
Impost oper. societàries	83.476.612,25	2.333.032,76	1.621.607,72	2.924.339,83	-	90.355.592,56
Impost bingo (extingit)	-1.671,89	0,00	0,00	0,00	-	-1.671,89
TOTAL CAPÍTOL II	1.116.855.511,01	90.380.147,37	42.064.732,08	78.094.137,71	5.915.418,60	1.333.309.946,77
CAPÍTOL III - TAXES I ALTRES INGRESSOS						
Total tributs sobre el joc	217.001.361,35	23.216.876,83	9.837.156,79	22.278.003,20	-	272.333.398,17
Tributs sobre el joc del bingo	83.388.038,92	7.436.254,34	2.217.101,10	7.376.826,35	-	100.418.220,71
Tributs sobre casinos	22.141.023,61	1.693.580,17	0,00	714.272,15	-	24.548.875,93
Tributs sobre màquines d'atzar	111.302.391,33	14.083.743,00	7.619.700,79	14.183.728,53	-	147.189.563,65
Tributs sobre rifes	169.965,04	3.299,32	354,90	3.176,17	-	176.795,43
Tributs sobre el joc derivats d'actes d'inspecció	-57,55	0,00	0,00	0,00	-	-57,55
Gravamen de protecció civil	2.211.403,82	9.303,51	8.945,00	1.313.108,30	-	3.542.760,63
Altres ingressos diversos	-3.061,06	0,00	0,00	0,00	-	-3.061,06
Recàrrec sobre la taxa de màquines recreatives	-3.061,06	0,00	0,00	0,00	-	-3.061,06
TOTAL CAPÍTOL III	219.209.704,11	23.226.180,34	9.846.101,79	23.591.111,50	-	275.873.097,74
TOTAL APLICAT	1.833.000.731,50	173.651.042,31	80.902.501,85	137.680.745,96	5.915.418,60	2.231.150.440,22
PENDENT D'APLICAR	19.641.461,41	231.618,02	1.224.743,30	927.286,56	-	22.025.109,29
TOTAL INGRESSAT	1.852.642.192,91	173.882.660,33	82.127.245,15	138.608.032,52	5.915.418,60	2.253.175.549,51

[← retorn a l'índex](#)

Resum executiu

Activitat de l'Agència Tributària de Catalunya

L'Agència Tributària de Catalunya reconceptualitza la web "e-tributs"

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 un cop consolidada el 2009 la seva estructura i organització així com el desenvolupament reglamentari, el 2010 ha finalitzat el Pla director de seguretat, ha remodelat la seva seu central de Barcelona i ha reconceptualitzat el portal tributari "e-tributs".

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 específics de l'ATC. En aquest marc, el 2010 s'ha aconseguit un major nivell d'estabilitat de la plantilla mitjançant la provisió de llocs de treball que estaven ocupats provisionalment, i s'han convocat i resolt dos processos de provisió per lliure designació (que inclouen 14 llocs de treball) i set processos de provisió per concurs específic (corresponents a 30 llocs de treball de les diferents unitats orgàniques de l'Agència).

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 2010, els instruments anuals necessaris per al correcte funcionament de l'Agència Tributària de Catalunya:

- El Programa anual d'actuacions de l'ATC per al 2010.
- El Pla de control tributari de l'ATC per al 2010.
- El Pla de la Inspecció de Serveis per al 2010.
- El Pla de formació de l'ATC per al 2010.

Ha entrat en funcionament l'Oficina del Contribuent, regulada pel Decret 162/2010, de 9 de novembre. El 2010 s'ha produït el seguiment i la revisió periòdica ordinària del compliment de la Carta de drets del contribuent.

Grau d'assoliment dels objectius fixats en el Programa anual d'actuacions de l'Agència Tributària de Catalunya per al 2010

En el Programa anual d'actuacions de l'Agència Tributària de Catalunya per al 2010, 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,

Resum executiu

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 22 indicadors, inclosos en quadres de comandament, que visualitzen el grau d'assoliment dels objectius. Durant el 2010 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 execució del Pla de control i en els diferents àmbits de l'ATC:

- **Gestió:** actuacions orientades a la verificació 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 quan s'escau d'aquesta obligació. S'ha millorat la qualitat de la tramitació, homogeneïtzant criteris i fent més comprensibles les motivacions de les liquidacions, i es continua reduint 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, amb una millora constant dels processos de selecció d'expedients per l'aplicació d'eines informàtiques.
- **Recaptació:** consolidació de la plataforma de pagaments.
- **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. Es continua incrementant el nombre de valoracions immobiliàries i la qualitat dels informes de valoració, així com la reducció del temps de tramitació.

En l'àmbit de la informació i assistència a les persones contribuents, els programes d'ajuda per a la confecció d'autoliquidacions s'han constituït en eines fonamentals. Aquests programes faciliten el compliment de les obligacions tributàries i, alhora, beneficien l'Administració, atès que es redueixen tasques de gravació, disminueixen les errades aritmètiques i milloren les tasques de control a fi de fer-hi les correccions pertinents. El servei de cita prèvia per ajudar a confeccionar declaracions té gran acceptació entre els ciutadans, que reclamen majoritàriament aquest servei en l'impost sobre successions i donacions, atès el caràcter obligatori del sistema d'autoliquidació, i s'ha generalitzat també pel que fa a l'ITPAJD.

Eines d'informació i assistència: programes d'ajuda, serveis presencials de cita prèvia per a la confecció de declaracions i serveis d'informació

A més de tots aquests avantatges, els programes d'ajuda permeten que les declaracions realitzades per aquest mitjà continuïn fidelment el criteri de l'Administració. Pel que fa a l'assistència telefònica, existeix 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, continua la reducció de terminis de tramitació dels diferents procediments tributaris i augmenta la presentació i el pagament d'auto-liquidacions per mitjans telemàtics, en consonància amb la signatura de nous convenis de col·laboració amb col·legis i associacions professionals dedicades a l'àmbit fiscal. Mitjançant una eina específica desenvolupada per l'ATC, s'ha assolit la presentació telemàtica de tot tipus de documents en l'ITPAJD, ja que fins ara es limitava a documents notarialis. D'altra banda, els programes de formació desenvolupats han contribuït a millorar la qualitat del personal de l'Agència Tributària de Catalunya.

Reptes de futur

L'Agència Tributària de Catalunya, en el Programa anual d'actuacions per a 2011, 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 la formació i la qualitat del servei.

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 vehicles, l'efecte recaptatori directe de les actuacions de l'ATC, el seguiment de l'atenció immediata en relació amb transferències de servei del 012, els índexs de demora en recursos i devolucions tramitades per les oficines liquidadores i l'índex de conflictivitat per raó de recursos sobre liquidacions de les delegacions, 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 a confeccionar declaracions, extensió i consolidació de la plataforma de pagaments telemàtics, i nivell d'aprofitament de la formació oferta al personal de l'ATC.

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

Resum executiu

D'altra banda, l'Agència Tributària de Catalunya i les seves diferents àrees directives presenten les línies de treball prioritàries, per al 2011, 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 seguiment i vigilància del compliment de la Carta de drets del contribuent.
- 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.

Es preveu com a fita per a 2011 la realització de les tasques i estudis necessaris, en l'àmbit de les seves competències, per a contribuir a l'assoliment d'un pacte fiscal amb l'Estat, en la línia del concert econòmic, que permeti la gestió, liquidació, inspecció i recaptació de la totalitat dels impostos a Catalunya.



Agència Tributària
de Catalunya



Generalitat
de Catalunya