



# Memòria de l'Agència Tributària de Catalunya 2011



● ● Agència Tributària  
● de Catalunya



Generalitat  
de Catalunya



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

Primera edició: desembre 2012

Coberta i maquetació: Argus Disseny, SL.

---

# Memòria de **l'Agència Tributària de Catalunya** 2011

---

# Sumari

6	<b>Introducció</b>
7	<b>Presentació</b>
8	<b>1. Identitat</b> L'Agència Tributària de Catalunya Normativa
10	<b>1.1. Missió</b>
11	<b>1.2. Orientació estratègica</b>
13	<b>2. Estructura, organització i mitjans</b>
14	<b>2.1. Estructura de l'Agència Tributària de Catalunya</b> Organigrama Seus i adreces
16	<b>2.2. Personal</b>
18	<b>2.3. Pressupost 2011</b>
19	<b>3. Actuacions i activitats realitzades</b>
20	<b>3.1. Àrea d'Estratègia i Relacions Externes</b>
22	<b>3.2. Àrea d'Aplicació dels Tributs i Procediments</b>
24	<b>3.3. Àrea d'Estudis i Assistència</b>
26	<b>3.4. Àrea de Tecnologies de la Informació</b>
28	<b>3.5. Àrea de Recursos Humans i Gestió Econòmica</b>
36	<b>3.6. Inspecció de Serveis</b>
38	<b>3.7. Servei Jurídic</b>
40	<b>3.8. Delegacions territorials</b>
42	<b>4. Avaluació dels principals objectius de l'any 2011</b>
43	<b>4.1. Lluita contra el frau fiscal</b>
45	<b>4.2. Informació i assistència al contribuent</b>
47	<b>4.3. Augment de l'eficàcia i l'eficiència</b>

---

49	<b>4.4. Col·laboració tributària</b>
50	<b>4.5. Formació i qualitat en el servei</b>
51	<b>5. Reptes de futur</b>
54	<b>5.1. Àrea d'Estratègia i Relacions Externes</b>
55	<b>5.2. Àrea d'Aplicació dels Tributs i Procediments</b>
56	<b>5.3. Àrea d'Estudis i Assistència</b>
57	<b>5.4. Àrea de Tecnologies de la Informació</b>
58	<b>5.5. Àrea de Recursos Humans i Gestió Econòmica</b>
60	<b>5.6. Inspecció de Serveis</b>
61	<b>5.7. Servei Jurídic</b>
62	<b>5.8. Delegacions territorials</b>
63	<b>Annexos</b>
71	<b>Resum executiu</b>

---

## Introducció

L'Agència Tributària de Catalunya, a l'igual que el conjunt de Departaments, Entitats i Organismes que configuren l'Administració de la Generalitat i el seu Sector Públic Empresarial, ha realitzat durant l'any 2011 veritables avenços en la racionalització i optimització de la seva organització, disminuint de forma important els seus costos operatius i millorant alhora la seva eficàcia i la qualitat de les seves actuacions i serveis. És d'agrair, en aquest sentit, la dedicació i professionalitat del seu personal.

L'activitat general de l'Agència queda reflectida en les dades estadístiques contingudes en aquesta memòria, que espero serveixin per conèixer la realitat tributària del nostre país i la seva evolució, encara que sigui des del prisma d'un marc competencial clarament insuficient i injust, que entre tots hem de superar més d'hora que tard. Malgrat aquestes limitacions esmentades cal destacar els importants resultats obtinguts per l'Agència en la lluita contra el frau fiscal i en la seva interrelació amb els contribuents i amb la societat.

L'any 2012, l'Agència Tributària de Catalunya ha d'avançar, de forma significativa, en el procés de transformació que li permeti esdevenir l'eina clau de la futura Administració Tributària Única de Catalunya.

**Georgina Arderiu i Munill**

Presidenta de l'Agència Tributària de Catalunya

---

## Presentació

La Memòria de l'any 2011 que aquí es presenta recull informació detallada sobre l'organització i funcionament de l'Agència, i mostra les principals activitats realitzades per les seves àrees i delegacions en exercici de les funcions atribuïdes.

Els objectius de l'Agència –més enllà de la recaptació tributària, que reflecteix la persistent crisi econòmica i el marcat descens del consum– s'assoleixen, i no sense dificultat, tal com palesa l'avaluació dels resultats dels principals indicadors recollits. Aquestes dades, i les contingudes en els annexos estadístics, mostren les xifres més rellevants quant a la gestió, la liquidació, la inspecció i la recaptació tributària.

Malgrat les limitacions pressupostàries, el 2011 s'ha continuat la revisió de circuits i procediments per millorar les actuacions de comprovació, atesa la repercussió en la lluita contra el frau, i per reduir els terminis de tramitació dels expedients, mantenint alhora els nivells d'assistència als contribuents mitjançant el servei de cita prèvia i d'informació.

L'Agència manté un compromís de qualitat i servei per mitjà de la Carta de drets dels contribuents, que és revisada internament amb caràcter periòdic per contribuir a la millora continuada dels serveis prestats a la ciutadania.

Finalment, la Memòria recull la previsió dels reptes de futur de les diferents àrees i delegacions de l'Agència, com a línies d'actuació preferents per al 2012 en relació amb 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 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 Coneixement, 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.

## 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).

**L'Agència Tributària de Catalunya, adscrita al Departament d'Economia i Coneixement, actua amb autonomia funcional, financera i de gestió**

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

**Llei 7/2007, de 17 de juliol, de l'Agència Tributària de Catalunya**

- **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 núm. 5306, de 28 de gener).
- **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 núm. 5372, de 5 de maig).
- **Resolució ECF/2627/2009**, de 13 de juliol, per la qual s'aprova i es dona 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 dona 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).
- **Decret 270/2011**, de 15 de febrer, pel qual es nomena el senyor Lluís Franco i Sala director de l'Agència Tributària de Catalunya (DOGC núm. 5822, de 21 de febrer).
- **Resolució ECO/821/2011**, de 21 de març, per la qual es dona publicitat als criteris generals del Pla de control tributari de l'Agència Tributària de Catalunya per a l'any 2011 (DOGC núm. 5853, de 6 d'abril).
- **Resolució ECO/1500/2011**, de 10 de juny, per la qual s'estableixen els òrgans competents en matèria d'ajornaments, fraccionaments i en el supòsit de pagament de deutes tributaris en espècie (DOGC núm. 5906, de 23 de juny).
- **Decret 410/2011**, de 29 de novembre, pel qual es deixa de prestar el servei de caixa a les delegacions territorials de l'Agència Tributària de Catalunya i a les oficines liquidadores (DOGC núm. 6016, de 30 de novembre).

## 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:

### Gestió, liquidació, inspecció i recaptació

- 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.

Així mateix, l'Agència Tributària de Catalunya està facultada per establir i impulsar, juntament amb l'Agència Estatal d'Administració Tributària, una finestra 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.

D'altra banda, l'Agència Tributària de Catalunya també queda facultada 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](http://www.e-tributs.cat), especialitzat en matèria tributària, i [www.atc.gencat.cat](http://www.atc.gencat.cat) pel que fa a qüestions institucionals. Tot això, potenciant alhora l'ús dels programes d'ajuda per a la confecció de declaracions.

**Els objectius de l'ATC són: la lluita contra el frau fiscal, la informació i assistència al contribuent, l'augment de l'eficiència, la col·laboració tributària, la formació del personal i la qualitat del servei**

### **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 submissió plena 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 regularització corresponent.

### **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 i l'assoliment de la qualitat en el servei**

L'adequada formació del personal i la qualitat en el servei estan interrelacionades i es consideren 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 és qui vetlla per la qualitat dels diferents cursos programats i per l'accés del personal a l'oferta formativa. D'altra banda, i per garantir el dret dels ciutadans d'accedir a uns serveis públics de qualitat, l'Agència fa un seguiment constant i actualitza de forma permanent el contingut de la Carta de drets dels contribuents.

---

# Estructura, organització i mitjans

- 2.1. Estructura de l'Agència Tributària de Catalunya**
- 2.2. Personal**
- 2.3. Pressupost 2011**

# Estructura de l'Agència Tributària de Catalunya

## Organigrama

Presidenta

**Georgina Arderiu i Munill**

Director

**Josep Costa i Solà**  
(fins al 20.02.2011)

**Lluís Franco i Sala**  
(des del 21.02.2011)

Àrea d'Estratègia i Relacions Externes  
**Eudald Vigo i Tarrés**

Àrea d'Aplicació dels Tributs i Procediments  
**Sílvia Cano i Arteseros**  
(fins al 14.10.2011)

**David Canada i Zapater**  
(des del 15.10.2011)

Àrea d'Estudis i Assistència  
**Ricard Beltran i Bernabé**

Àrea de Tecnologies de la Informació  
**Ramon Roy i Torras**

Àrea de Recursos Humans i Gestió Econòmica  
**Jordi Jacas i Fleix**  
(fins al 14.10.2011)  
**M. Assumpció Pont i Llorens**  
(des del 15.10.2011)

Inspecció de Serveis  
**Eduard Vilà i Marhuenda**  
(fins al 14.10.2011)  
**Claudi Cervelló i Roset**  
(des del 15.10.2011)

Servei Jurídic  
**Gabriel Freixas Gutiérrez**

Delegació Territorial a Barcelona  
**Fernando Jarne i Berges**  
(fins al 17.05.2011)  
**M. Teresa Ribas i Algueró**  
(des del 18.05.2011)

Delegació Territorial a Girona  
**Lluís Busquet i Ruhí**

Delegació Territorial a Lleida  
**Dolors Gigó i Fernández**

Delegació Territorial a Tarragona  
**Fernando Fargas Moreno**

Coordinador de Valoracions  
**Jesús Marín Martínez** (fins a l'1.04.2011)

Adjunta en matèria de recursos humans  
**M. Assumpció Pont i Llorens**  
(fins al 14.10.2011)

Adjunt en matèria de gestió econòmica  
**Carles Prats i Doménech** (fins al 31.03.2011)

Inspecció Territorial  
**Miquel Masdeu i Toffoli** (fins al 31.05.2011)  
**Josep Bosque i Esteve** (des de l'1.06.2011)

Inspecció Territorial Adjunta  
**Josep Bosque i Esteve** (fins al 31.05.2011)  
**Laura Carrasco Pera** (des de l'1.06.2011)

Dependència de Recaptació  
**M. Teresa Ribas i Algueró**  
(fins al 17.05.2011)  
**Montserrat Fabregat i Estragués**  
(des del 19.05.2011)

## 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

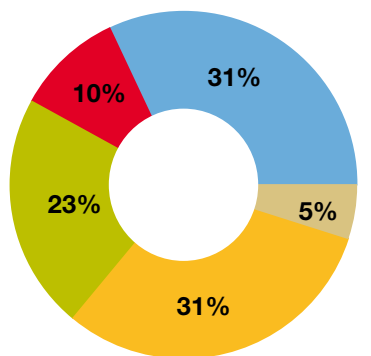
### Distribució del personal per unitats

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	-	-	1	-	3
Àrea d'Aplicació dels Tributs i Procediments	6	-	1	3	-	10
Àrea de Tecnologies de la Informació	2	4	2	1	-	9
Àrea de RH i Gestió Econòmica	11	3	4	2	1	21
Inspecció de Serveis	2	-	-	-	-	2
Servei Jurídic	1	-	-	2	-	3
<b>Subtotal</b>	<b>29</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>57</b>
Delegació Territorial a Barcelona	53	14	43	66	11	187
Delegació Territorial a Girona	10	4	7	10	2	33
Delegació Territorial a Lleida	9	4	8	9	1	31
Delegació Territorial a Tarragona	9	3	10	11	1	34
<b>TOTAL</b>	<b>110</b>	<b>33</b>	<b>77</b>	<b>106</b>	<b>16</b>	<b>342</b>

### Distribució del personal a la Delegació Territorial a Barcelona

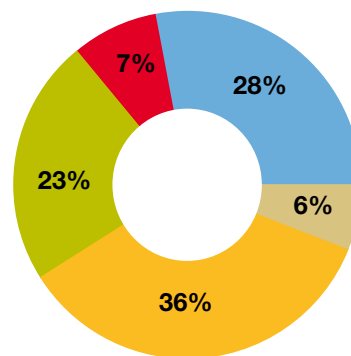
Unitat	Grup A	Grup B	Grup C	Grup D	Grup E	TOTAL
Comandament	1	1	-	2	-	4
Inspecció Territorial	16	5	3	3	-	27
Dependència de Recaptació	11	-	10	15	-	36
Servei de Valoracions	1	7	2	2	-	12
Servei de Gestió Tributària	19	-	16	18	-	53
Servei d'Atenció als Contribuents	2	-	8	11	-	21
Servei d'Oficines Liquidadores	2	-	-	2	-	4
Servei d'Affers Administratius	1	1	4	13	11	30
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>14</b>	<b>43</b>	<b>66</b>	<b>11</b>	<b>187</b>

### 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



Estructura, organització i mitjans  
Personal

**Distribució del personal a la Delegació Territorial a Girona**

Unitat	Grup A	Grup B	Grup C	Grup D	Grup E	TOTAL
Comandament	1	-	-	-	-	1
Servei d'Inspecció	3	-	-	-	-	3
Servei de Recaptació	1	-	1	1	-	3
Servei de Valoracions	1	2	-	1	-	4
Servei de Gestió Tributària	4	1	2	4	-	11
Servei d'Atenció als Contribuents	-	-	2	4	-	6
Servei d'Asser Administratius	-	1	2	-	2	5
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>33</b>

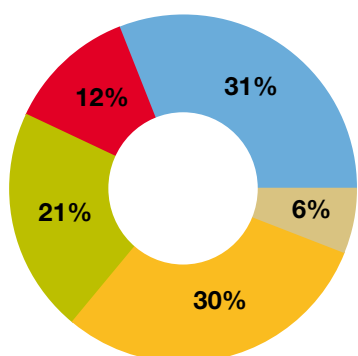
**Distribució del personal a la Delegació Territorial a Lleida**

Unitat	Grup A	Grup B	Grup C	Grup D	Grup E	TOTAL
Comandament	1	-	-	1	-	2
Servei d'Inspecció	-	-	1	-	-	1
Servei de Recaptació	1	2	-	1	-	4
Servei de Valoracions	2	-	1	-	-	3
Servei de Gestió Tributària	4	1	-	4	-	9
Servei d'Atenció als Contribuents	-	-	4	-	-	4
Servei d'Asser Administratius	1	1	2	3	1	8
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>31</b>

**Distribució del personal a la Delegació Territorial a Tarragona**

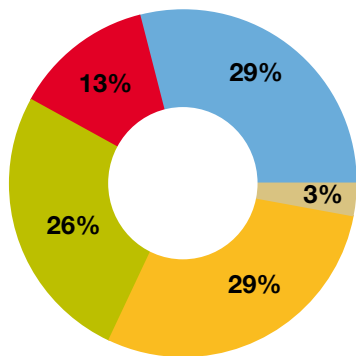
Unitat	Grup A	Grup B	Grup C	Grup D	Grup E	TOTAL
Comandament	1	-	-	1	-	2
Servei d'Inspecció	1	-	-	1	-	2
Servei de Recaptació	2	-	1	-	-	3
Servei de Valoracions	1	2	1	-	-	4
Servei de Gestió Tributària	3	-	4	1	-	8
Servei d'Atenció als Contribuents	1	-	2	6	-	9
Servei d'Asser Administratius	-	1	2	2	1	6
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>34</b>

**Distribució del personal per grups a la DT a Girona**



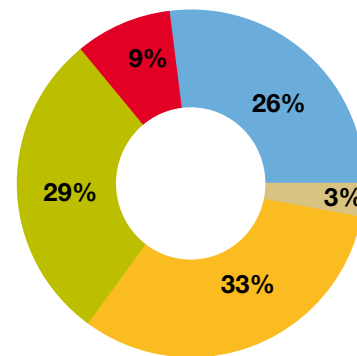
● Grup A ● Grup C ● Grup E  
● Grup B ● Grup D

**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

## Pressupost 2011

### Crèdits definitius i obligacions reconegudes. Exercici 2011

#### Despeses

		Pressupost definitiu	Obligacions reconegudes
CAP. I	Remuneracions personal	14.382.862,05	13.921.902,98
CAP. II	Operacions corrents	10.084.815,23	9.920.938,62
CAP. VI	Operacions de capital	2.401.258,87	2.392.223,60
CAP. VIII	Actius financers	16.144,90	10.415,25
<b>TOTAL</b>		<b>26.885.081,05</b>	<b>26.245.480,45</b>

#### Ingressos

		Pressupost definitiu	Drets liquidats
CAP. III	Taxes, venda de béns i serveis	100.000,00	147.036,26
CAP. IV	Operacions corrents	23.827.236,15	23.827.236,15
CAP. V	Ingressos patrimonials	0	1.586,32
CAP. VIII	Operacions de capital	2.947.600,00	2.959.665,26
<b>TOTAL</b>		<b>26.874.836,15</b>	<b>26.935.523,99</b>

---

# 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 2011 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 2011, 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 quadrimestral del compliment de la Carta de drets dels contribuents, ha coordinat enquestes d'opinió –realitzades amb mitjans propis– adreçades al personal de l'ATC com a usuari dels serveis de l'Àrea de Tecnologies de la Informació, als contribuents sobre el grau de satisfacció respecte a l'atenció presencial rebuda, i als usuaris del portal e-tributs per conèixer la seva opinió i satisfacció. També s'ha coordinat la recepció i el tractament dels suggeriments interns de millora de l'organització en relació amb el personal de l'ATC, i s'ha treballat en l'homogeneïtzació de la cartelleria i senyalística 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 del conveni de col·laboració per a la presentació i el pagament telemàtics amb l'Il·lustre Col·legi Oficial de Gestors Administratius de Tarragona, i a la signatura del conveni de col·laboració entre la Generalitat de Catalunya, a través del Departament d'Economia i Coneixement, i el Govern de Canàries en matèria d'informàtica tributària. Queden pendents de signatura a 31 de desembre, un cop finalitzada la fase de proves, els convenis amb el Consell d'Advocats de Catalunya i amb la Direcció General de Patrimoni.

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 Coneixement, d'acord amb la clàusula de subrogació establerta a la disposició final primera de la Llei 7/2007, de 17 de juliol, de l'Agència Tributària de Catalunya, relatiu a la col·laboració

**Realitzada una enquesta d'opinió, amb mitjans propis de l'ATC, sobre la satisfacció dels usuaris del portal e-tributs**

**Signats convenis de col·laboració amb el Col·legi Oficial de Gestors Administratius de Tarragona i el Govern de Canàries**

institucional amb el Deganat Autonòmic 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 i el Col·legi de Gestors Administratius de Catalunya.

#### **Coordinació de les àrees i delegacions de l'ATC**

L'Àrea ha coordinat les reunions del Comitè Executiu, recollint les propostes i la documentació lliurada pels responsables de les diferents àrees i delegacions, amb la finalitat de facilitar el debat en les seves reunions i l'execució posterior dels acords adoptats. Igualment, ha realitzat tasques de suport permanent a la secretaria de la Junta de Govern de l'ATC.

#### **Coordinació amb el Departament d'Economia i Coneixement**

Principalment ha actuat pel que fa a l'adequació al programa de govern i a la programació anual del Departament, la coordinació amb el Gabinet del Conseller per a la tramitació de preguntes i les propostes parlamentàries, així com en la resposta coordinada de les diferents àrees de l'ATC davant la consulta de la Direcció General de Tributs i Joc en relació amb projectes normatius de l'àmbit tributari.

**Coordinació interna i externa de l'ATC**

#### **Coordinació amb l'Oficina del Contribuent**

L'Àrea ha coordinat amb l'Oficina del Contribuent l'emissió d'informes destinats a donar resposta a les queixes plantejades davant el Síndic de Greuges, el Defensor del Poble o el conseller d'Economia i Coneixement.

#### **Difusió per fer conèixer l'Agència Tributària de Catalunya**

L'Àrea ha participat en actes i jornades de presentació institucional de l'ATC i de les seves actuacions relacionades amb l'aplicació del tributs en coordinació amb diferents col·legis i associacions professionals. En destaquen la recepció d'una delegació de funcionaris de la República Popular de la Xina, la participació en el Fòrum Assessors Wolters Kluwer a Barcelona i les XVIII Jornades Tributàries organitzades per l'Associació Professional de Tècnics Tributaris de Catalunya i Balears. D'altra banda, s'han fet sessions formatives per a professionals en l'àmbit de la presentació telemàtica i de promoció del portal 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 per a la seva gestió, inspecció i recaptació, 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 2011 l'Àrea d'Aplicació dels Tributs i Procediments 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 del compliment adequat 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 2011 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 a 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 2011 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 quan no era competent per 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 administracions, cosa 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. 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 permetre la incorporació de noves entitats financeres i per posar a l'abast dels ciutadans un millor servei. S'ha iniciat la regularització jurídica de les entitats financeres arran de les fusions i reestructuracions produïdes en el mercat financer.

**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 dels estudis de les valoracions immobiliàries, durant el 2011 s'ha continuat la tasca de seguiment permanent del mercat immobiliari i, en particular, la supervisió dels treballs sobre les urbanitzacions que ha realitzat l'equip de treball encarregat, el qual ha finalitzat la seva tasca aquest any. Es disposa ja d'un estudi complet sobre l'inventari i anàlisi tipològica de la urbanització dispersa a Catalunya. Està previst incorporar en breu aquest estudi al Sistema d'Informació Geogràfica (GIS) de l'aplicació G@udi, la qual cosa permetrà disposar d'una base territorial per a la determinació dels valors del sòl dels immobles d'ús residencial i industrial ubicats en aquestes urbanitzacions.

Aprofitant les bases de dades pròpies, s'ha fet un estudi sobre el valor declarat entre els anys 2009 i 2011 dels béns immobles urbans per a usos residencials, que conté més de 50.000 testimonis, amb la intenció de georeferenciar-los en el Sistema d'Informació Geogràfica. Això permetrà elaborar mapes temàtics sobre els valors declarats per l'àmbit territorial que interressi: barri, districte, zona, municipi o conjunt de municipis, seleccionant la informació segons valors absoluts declarats per intervals, valors per metre quadrat, per antiguitat de la construcció, per any de meritació, etc. D'altra banda, aquesta informació mapificada esdevindrà un instrument de gran ajut per als valoradors, ja que permetrà conèixer els valors declarats dels immobles propers a l'immoble que s'estigui valorant.

S'ha seguit l'evolució dels costos de la construcció a Catalunya a partir de l'anàlisi de les diferents fonts d'informació.

Amb les dades recollides de diverses fonts per l'Àrea d'Estudis i Assistència, s'ha elaborat un estudi del mercat immobiliari de Catalunya de l'any 2011, referit a l'ús residencial, que presenta una síntesi dels valors mitjans per municipi i amb agregacions a escala comarcal.

També s'ha preparat la proposta d'instrucció del director de l'Agència Tributària de Catalunya sobre la comprovació dels valors dels béns immobles per al 2012, i s'ha continuat 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, s'ha fet un seguiment de l'evolució de la recaptació dels tributs propis i dels cedits totalment o parcialment 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 coordinat la campanya de l'impost sobre la renda de les persones físiques.

**Ja es disposa d'un estudi complet sobre les urbanitzacions de Catalunya**



- 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 posat en marxa noves funcionalitats per a la intranet, cosa que ha permès integrar-hi el personal de les oficines liquidadores.
- S'han adaptat els models tributaris perquè tots els tributs es puguin pagar en una entitat col·laboradora a partir de l'entrada en vigor la supressió del servei de caixa.
- S'ha actualitzat el protocol d'actuacions sobre la informació que han de donar als ciutadans els serveis d'informació telefònica 012.
- S'han unificat els criteris de delegacions i oficines liquidadores quant a la informació i l'assistència que s'ha de prestar als contribuents.
- S'han actualitzat les taules de preus de referència mínims dels vehicles que no apareixen a l'ordre ministerial que fixa els preus mitjans de venda de vehicles, tasca que s'ha fet en col·laboració amb l'Àrea d'Estratègia i Relacions Externes.

**S'han posat en marxa noves funcionalitats per a la intranet, cosa que ha permès integrar-hi les oficines liquidadores**

## 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.

Amb aquest objectiu es treballa en diversos àmbits: infraestructura tecnològica, sistemes d'informació, seguretat i suport als usuaris.

### **Infraestructura tecnològica**

Dins del programa d'evolució de la xarxa i en el marc de la implantació de la xarxa oberta a les delegacions, s'han millorat les infraestructures de telecomunicacions entre seus.

S'ha millorat el monitoratge de la infraestructura i els serveis amb la creació de noves sondes. També s'ha dissenyat la transformació al model de dos CPD redundants i s'han instal·lat les línies de comunicació entre els CPD de l'ATC i el Departament d'Economia i Coneixement. S'ha substituït l'antic servei de còpies de seguretat remotes de la Generalitat de Catalunya i s'ha realitzat una auditoria del servei d'emmagatzematge i l'ampliació de la cabina de dades.

Ha finalitzat la implantació de l'estació de treball virtual del personal de l'ATC (client lleuger). El client lleuger es configura de manera que l'usuari pot tenir, a través d'Internet i des de qualsevol ubicació física, exactament el mateix entorn de treball que li ha estat assignat a l'ATC.

S'ha realitzat la migració del sistema de correu electrònic corporatiu a tots els usuaris de l'ATC.

### **Sistemes d'informació**

S'ha assolit la connexió aplicació-aplicació (SARI-Notaris) amb el Col·legi Oficial de Notaris, a través de servidors. Era un objectiu històric que facilita el treball d'aquest col·lectiu, ja que ara no cal que els seus usuaris es connectin al portal, sinó que la comunicació amb l'ATC s'integra en les seves aplicacions.

S'ha executat el projecte de supressió del servei de caixa a totes les delegacions i oficines liquidadores, amb el qual els pagaments han passat a fer-se únicament per mitjà de les entitats col·laboradores. Això ha afectat algunes aplicacions tributàries i la coordinació amb les entitats financeres.

S'ha implantat la llei anual de mesures tributàries i s'han modificat les aplicacions de gestió de l'impost sobre successions i donacions a G@udi.

S'ha eliminat la plataforma d'atenció al client (CRM) de G@udi per integrar l'ATC al servei d'Atenció Ciutadana (012).

**Evolució de la infraestructura de telecomunicacions de l'ATC, disseny del model de CPD redundants amb el Departament d'Economia i Coneixement, i desplegament de la línia necessària de comunicacions entre les dues seus**

**S'han eliminat els serveis de caixa presencials a totes les delegacions**

S'ha posat en marxa una evolució interna de l'oficina virtual tributària de G@udi que permetrà increments d'activitat al portal que fins ara no han estat possibles per limitacions tècniques.

S'han desenvolupat manteniments evolutius a G@udi que són clau per a la millora del càlcul d'honoraris, segons noves especificacions, i dels mòduls d'ingressos i comptabilitat amb ajornaments i fraccionaments.

El suport a la campanya de renda i les plataformes conjuntes AEAT-ATC s'ha desenvolupat amb total normalitat, configurant i donant suport tècnic als llocs de treball d'assistència als ciutadans.

En l'àmbit d'anàlisi de la informació, durant el 2011 es van reduir d'un 10% les peticions específiques d'extracció de dades a causa de l'increment en l'ús de l'eina específica de Datawarehouse. Tot i així, es va donar resposta a més de 225 peticions puntuals, a banda de les 40 extraccions recurrents mensuals que nodreixen els quadres d'indicadors de Direcció.

### **Seguretat**

S'ha elaborat el cos normatiu de seguretat que dona cobertura als aspectes i controls de la normativa ISO/IEC 27002.

S'ha aprovat el pla d'acció per a l'adequació a l'Esquema nacional de seguretat (ENS).

S'ha dut a terme la implantació de les mesures de seguretat LOPD recollides al pla d'acció elaborat durant la realització del Pla director de seguretat (PDS).

### **Suport als usuaris**

S'ha implantat millores en els procediments de suport a l'usuari, el registre de les incidències funcionals i la comunicació als usuaris i oficines liquidadores. Això ha reduït d'un 20% els tiquets de suport pendents de resolució respecte del 2010.

**Els pagaments telemàtics han superat els 320 milions d'euros, rebuts per l'ATC a través de la plataforma de pagaments G@udi i la seva oficina virtual, fet que suposa un creixement del 45% respecte del 2010**

## 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'un conjunt d'activitats, el volum de les quals queda reflectit en el quadre següent:

### Documentació gestionada per l'àmbit de recursos humans. Any 2011

Nomenaments de personal interí	3
Cessaments de personal interí	21
Nomenaments per encàrrec de funcions	8
Llocs proveïts mitjançant convocatòria pública	8
Comissions de servei a llocs singulars	6
Comissions de servei a departaments o organismes autònoms	6
Expedients de reconeixement de serveis prestats	10
Expedients de reconeixement de triennis	121
Expedients de reconeixement de grau resolta	15
Expedients de jubilació i incapacitat	8
Tramitació de llicències o permisos que impliquen justificació	935
Expedients de compatibilitat	3
Expedients de modificació de la relació de llocs de treball	7
Expedients de modificacions de crèdit	14
Expedients de concessió de bestretes al personal	8
Tramitació d'expedients d'incapacitat temporal	233
Tramitació d'expedients per recursos contenciosos interposats	3

Durant el 2011, l'activitat desenvolupada en l'àmbit de la gestió de personal a l'Agència ha estat marcada pel context de restricció pressupostària i racionalització organitzativa en què està immersa l'Administració de la Generalitat de Catalunya. Així, les diferents instruccions corporatives en aquest sentit han limitat la contractació de personal i la provisió de llocs de treball, han impulsat l'amortització de places vacants i han derivat en la suspensió del procés selectiu per a l'accés a l'escala tècnica tributària del cos superior d'inspecció i tècnica tributària de la Generalitat de Catalunya, que estava previst convocar durant el 2011.

**La gestió en l'àmbit de recursos humans ha estat marcada per les limitacions derivades de l'objectiu de contenció de la despesa i de racionalització administrativa**

Com a resultat de l'aplicació d'aquestes mesures de contenció, la plantilla de l'Agència Tributària de Catalunya s'ha vist reduïda en 21 persones durant l'exercici 2011. Des del Servei de Recursos Humans s'ha col·laborat amb els òrgans gestors afectats, assessorant-los quant al redimensionament de les unitats i la redistribució dels efectius, d'acord amb les càrregues de treball de cada àmbit funcional.

D'altra banda, s'han dut a terme les actuacions derivades de la resolució del concurs general de provisió i del procés selectiu del cos auxiliar d'administració general de la Generalitat de Catalunya, gestionant la incorporació i acollida del nou funcionaris adscrits a l'Agència i el cessament de les persones interines desplaçades.

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 d'alguns dels llocs de treball que s'han proveït mitjançant convocatòria pública durant el 2011, i d'altres que està previst proveir el 2012.

Finalment, durant el 2011 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). També 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 la darrera del 2010, es va aprovar el Pla de formació per al personal de l'Agència Tributària de Catalunya per al 2011. En aquest procés de detecció de necessitats es disposa de la col·laboració de l'equip directiu i del mateix personal de l'ATC a través d'un qüestionari publicat a la intranet.

Aquest Pla de formació propi, juntament amb els plans de formació del Departament d'Economia i Coneixement i de l'Escola d'Administració Pública de Catalunya, han constituït 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 2011 s'han desenvolupat un total de 50 activitats, distribuïdes territorialment com es detalla tot seguit.

	<b>Barcelona</b>	<b>Tarragona</b>	<b>Lleida</b>	<b>Girona</b>
Activitats	19	2	6	4
G@udi	19	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>4</b>

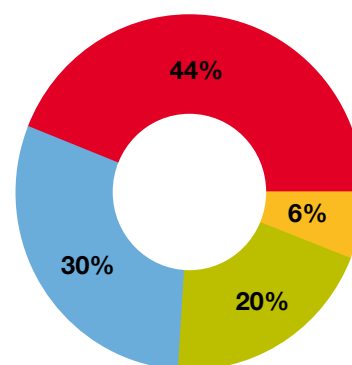
Cal destacar que, durant el 2011, s'han portat a terme 5 activitats de formació per difondre les principals novetats normatives derivades de la Llei 19/2010, de 7 de juny, de regulació de l'impost sobre successions i donacions i de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.

També s'ha continuat potenciant la formació relativa a la seguretat i la protecció de dades en l'àmbit tributari, amb un total de 5 activitats.

El quadre següent mostra el nombre d'activitats desenvolupades durant el 2011, classificades segons les diferents entitats organitzadores.

#### Nombre d'activitats i entitats organitzadores durant el 2011

Entitats organitzadores	Activitats
ATC	50
DEIC	34
EAPC	23
IEF	1
CCOO	1
Col·legi de Registradors	2
Deganat Autòmic dels Registradors de Catalunya	1
Col·legi d'Aparelladors	1
Centre de Seguretat i Salut Laboral	1



● ATC ● EAPC  
 ● DEIC ● Altres

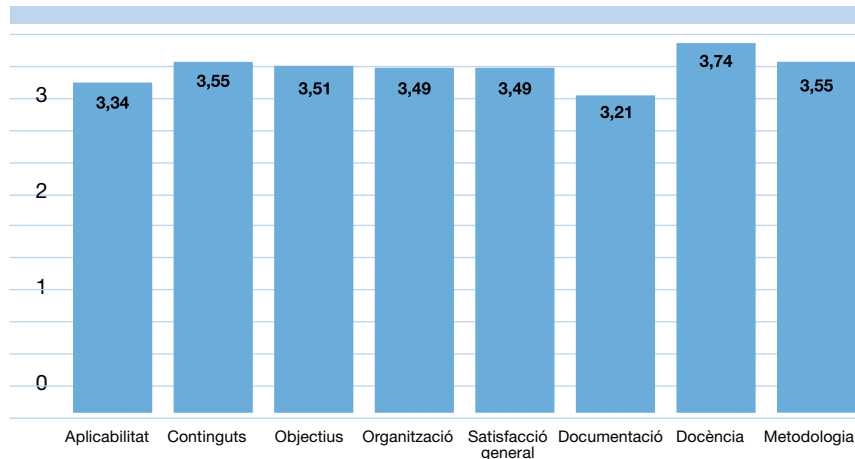
En relació amb el nombre d'hores de formació per empleat/ada, la mitjana de cada una de les unitats directives ha estat la següent:

#### Nombre d'hores de formació per empleat/ada

Unitat	Mitjana d'hores de formació
Serveis Centrals	27,80
DT a Barcelona	51,04
DT a Tarragona	6,29
DT a Lleida	14,98
DT a Girona	53,64
<b>TOTAL</b>	<b>39,80</b>

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 3,49 (valoració d'1 a 4). La valoració obtinguda per a cada un dels apartats que s'avaluen ha estat la següent:

**Grau de satisfacció: apartats avaluats (valoració d'1 a 4)**



**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 d'aquesta 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 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 2011 han estat els següents:

**Crèdits definitius i obligacions reconegudes 2011**

		<b>Pressupost definitiu</b>	<b>Obligacions reconegudes</b>
CAP. I	Remuneracions del personal	14.382.862,05	13.921.902,98
CAP. II	Operacions corrents	10.084.815,23	9.920.938,62
CAP. VI	Operacions de capital	2.401.258,87	2.392.223,60
CAP. VIII	Actius financers	16.144,90	10.415,25
<b>TOTAL</b>		<b>26.885.081,05</b>	<b>26.245.480,45</b>

Aquestes operacions han estat finançades amb els ingressos següents:

### Ingressos i drets liquidats 2011

		Pressupost definitiu	Drets liquidats
CAP. III	Taxes, venda de béns i serveis	100.000,00	147.036,26
CAP. IV	Operacions corrents	23.827.236,15	23.827.236,15
CAP. V	Ingressos patrimonials	0	1.586,32
CAP. VIII	Operacions de capital	2.947.600,00	2.959.665,26
<b>TOTAL</b>		<b>26.874.836,15</b>	<b>26.935.523,99</b>

### Romanent de tresoreria

Conceptes	Imports
1. Drets pendents de cobrament	
Del pressupost corrent	4.901.562,95
Dels pressupostos tancats	0,00
De les operacions no pressupostàries	5.484.079,05
	<b>Total 10.385.642,00</b>
2. Obligacions pendents de pagament	
Del pressupost corrent	4.501.398,49
Dels pressupostos tancats	0,00
De les operacions no pressupostàries	3.267.456,07
	<b>Total 7.768.854,56</b>
3. Fons líquid	6.961,35-
<b>Romanent de la Tresoreria</b>	<b>2.609.826,09</b>

Es tracta de romanent no afectat en la seva totalitat, 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 2011 ha estat inicialment de 26.874.836,15 €, i ha estat modificat mitjançant els expedients de modificació pressupostària que es detallen a continuació:

### Modificacions del pressupost inicial per a l'exercici 2011

Núm. exp	Tipus de modificació pressupostària	Ampliació	Minoració
01/2011	Partida nova	-	-
02/2011	Generació de crèdit	6.077,49	-
03/2011	Partida nova	-	-
04/2011	Generació de crèdit	4.167,41	-
05/2011	Transferència del capítol II al capítol VI	540.441,13	540.441,13
<b>Totals</b>		<b>550.686,03</b>	<b>540.441,13</b>

Per tant, el pressupost definitiu ha estat:

Crèdit inicial .....	26.874.836,15
Ampliacions .....	550.686,03
Minoracions .....	-540.441,13
Total .....	26.885.081,05



### **Execució d'ingressos**

El pressupost d'ingressos de l'ATC per a l'exercici 2011 ha estat de 26.874.836,15 €. En l'execució del pressupost s'han reconegut drets per un import de 26.935.523,99 €. Durant l'exercici s'han recaptat 22.033.961,04 €; la resta, 4.901.562,95 €, estan pendents d'ingressar.

### **Transferències rebudes**

La pràctica totalitat dels ingressos de l'ATC procedeixen de transferències rebudes del Departament d'Economia i Coneixement, 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 un import de 23.827.236,15 €, i a la partida 830000700, "Aportacions al fons patrimonial", hi ha hagut un total de drets liquidats per un import de 2.947.600 €.

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 (160.687,84 €) 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 2011 ha estat de 87, dels quals 62 corresponen a contractes menors i 25, a la resta de contractes.

L'import total de la contractació de l'exercici 2011 ha estat de 4.118.075,48 €, dels quals 395.698,36 € corresponen a contractes menors i 3.722.377,12 €, a la resta de contractes. L'import total de la contractació de l'exercici 2011 que correspon a despesa corrent és de 3.844.633,70 €, i l'import que correspon a inversió és de 273.441,78 €. En aquest import no s'han tingut en compte les modificacions de contractes de pròrroga o pluriennals que minoren els contractes originals. L'import que es minora per aquesta circumstància és d'1.210.216,59 €.

El 64,05% de l'import de la contractació de l'ATC quant a licitacions adjudicades durant l'any 2011, correspon a l'Àrea de Tecnologies de la Informació, i el 34,99%, al Servei de Règim Interior i Seguretat. El 35,31% de l'import de la contractació menor de l'ATC de l'exercici 2011, correspon al Servei de Règim Interior i Seguretat, i el 59,62%, a l'Àrea de Tecnologies de la Informació.

El 4,60% de l'import de la contractació de l'ATC quant a licitacions adjudicades i executades durant l'any 2011, correspon a inversions de l'ATC, i el 95,40%, a despesa corrent.

El 25,85% de l'import de la contractació menor de l'ATC de l'exercici 2011 correspon a inversions, i el 74,15%, a despesa corrent.

Durant el 2011 s'ha implantat a l'ATC el sistema corporatiu de gestió electrònica d'expedients de contractació (GEEC) i s'ha fet la formació al personal. Aquesta nova aplicació ha permès agilitzar la tramitació i l'accés a la informació quant als procediments de contractació i licitació.

#### **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. Els únics crèdits que ha concedit corresponen a bestretes al personal.

#### **Àmbit de règim interior i seguretat**

Durant l'any 2011, i en el marc d'una contenció important de la despesa, s'han replantejat les pròrrogues corresponents a diferents contractes de serveis generals per al conjunt d'edificis de l'Agència, com ara els contractes de manteniment i de neteja. A més, s'ha negociat una rebaixa en els preus dels lloguers del local destinat a la campanya de la renda i de la seu de la Delegació Territorial a Tarragona.

**S'ha reduït la despesa de contractes de serveis generals, tot garantint-ne la prestació correcta**

Quant a les actuacions encaminades a la realització de l'inventari de l'Agència Tributària de Catalunya, s'ha seleccionat l'aplicació GBM (gestió de béns mobles) per diferents motius, entre els quals destaquen la seva especialització, el seu ús majoritari a l'Administració de la Generalitat i el fet de no tenir cost econòmic. S'ha fet un primer recompte físic de tot el mobiliari de l'edifici del carrer Fontanella per a la posterior introducció de les dades a l'aplicació.

La implantació corporativa del GEEC dins de l'àmbit de contractació de l'ATC ha comportat la formació a nivell d'unitat promotora i la realització de proves de gestió dels diferents expedients en un entorn de formació.

S'ha col·laborat amb la Direcció General del Patrimoni de la Generalitat de Catalunya, tant en l'elaboració de documentació com en la realització de visites guiades, amb motiu de la licitació per a la venda de l'edifici on hi ha la seu de l'ATC.

Així mateix, i igual que en anys anteriors, 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 2010.

En relació amb l'Arxiu Central de l'Agència Tributària de Catalunya, durant l'any 2011 ha rebut un total de 454,4 metres lineals de documentació transferida pels Serveis Centrals i la Delegació Territorial a Barcelona, i ha tramitat la destrucció de 802,9 metres lineals de documentació corresponents a les delegacions territorials a Barcelona i Tarragona.

A l'inici de l'any 2011 es va produir un canvi en l'empresa adjudicatària del contracte de custòdia externa de la documentació de l'edifici de Fontanella i es va haver de traslladar tota la documentació (uns 67.000 arxivadors) de les instal·lacions de l'empresa anterior a les de l'actual. Atès el gran

volum de documentació a traslladar, i per tal que el servei de lliurament de consultes no quedés interromput, des de l'Arxiu es va supervisar tot el procés fent un seguiment diari dels trasllats d'arxivadors.

S'ha col·laborat amb l'Àrea de Tecnologies de la Informació en la revisió de funcionalitats del mòdul d'arxiu de G@udi i també donant suport als usuaris d'aquest mòdul, tant personal de les delegacions territorials de l'ATC com personal de les oficines liquidadores.

En l'àmbit de la prevenció de riscos, durant l'exercici 2011 s'ha fet el seguiment de les mesures correctores i preventives previstes per eliminar els riscos detectats a les avaluacions realitzades el 2006 als centres de treball de Girona, Lleida i Tarragona. Se n'ha comprovat així el grau d'execució i efectivitat de les mesures proposades.

Continuant amb la tasca dels dos darrers anys, s'han implementat satisfactòriament els diferents protocols per gestionar la detecció de qualsevol tipus de risc laboral; comunicar, investigar i enregistrar els accidents i incidents laborals del personal adscrit a l'ATC; gestionar i organitzar els exàmens de salut dels empleats; adaptar o canviar de lloc de treball per motius de salut, i controlar i gestionar els equips de protecció individual.

**S'han actualitzat les avaluacions de riscos en l'especialitat de seguretat en el treball de les delegacions territorials a Girona, Lleida i Tarragona**

Finalment, cal assenyalar que mitjançant la intranet de l'ATC s'ha donat difusió a documentació elaborada en matèria de prevenció de riscos laborals, com ara la memòria d'activitats del servei de prevenció propi de l'exercici 2010, el Pla de prevenció de riscos laborals de l'ATC i diferents protocols. Entre aquests darrers destaca el protocol d'actuació davant d'una emergència als diferents centres de treball de l'ATC, que inclou instruccions per al personal de l'ATC, els visitants i els assistents a activitats formatives, plànols dels centres de treball, directori de telèfons dels membres dels equips d'emergència i manuals de formació.

Quant a l'activitat del servei lingüístic, durant el 2011 s'ha col·laborat amb les àrees dels serveis centrals, mitjançant assessorament i suport lingüístic sobre diferents àmbits com ara la memòria d'activitats de l'Agència, les plantilles i documents d'ajuda de les diferents aplicacions, les normes d'implementació i instruccions internes, i altra informació difosa a través de la intranet i el portal de l'Agència.

## Inspecció de Serveis

La Inspecció de Serveis té assignada la supervisió del funcionament intern dels serveis de l'Agència Tributària de Catalunya per 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 2011 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 2011, 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 a la persona contribuent i el grau de compliment de les directrius organitzatives rebudes.

Durant l'any 2011, s'han efectuat visites d'inspecció a dotze oficines liquidadores: Esplugues de Llobregat, Granollers, Igualada, Manresa, Mataró i Sant Cugat del Vallès a l'àrea de Barcelona; la Bisbal d'Empordà, Lloret i Palamós a Girona; les Borges Blanques i Solsona a l'àrea de Lleida, i Montblanc a l'àrea de Tarragona.

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

### **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.

### **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, la qual exigeix el control dels accessos a les dades per part dels usuaris.

Al llarg del 2011, s'han tramitat les sol·licituds de justificació d'accés a les dades de G@udi fetes pels usuaris de l'ATC i de les oficines liquidadores, com també les dels usuaris de l'Agència Estatal d'Administració Tributària en el marc de la col·laboració iniciada l'any 2009.

**Durant l'any 2011, s'han efectuat visites d'inspecció a dotze oficines liquidadores i s'han elaborat els informes corresponents amb conclusions i propostes per millorar-ne el funcionament**

D'altra banda, s'han tramitat els controls dels accessos a la base de dades del Departament d'Informàtica Tributària de l'Agència Estatal d'Administració Tributària (BDC) per part dels usuaris de l'ATC i de les oficines liquidadores.

#### **Control de la seguretat. Implantació del Pla de seguretat**

La Inspecció de Serveis té, entre les seves funcions, la de vetllar per la correcta aplicació de la política de seguretat.

L'any 2010 es va aprovar el Pla director de seguretat de l'Agència Tributària de Catalunya, i durant el 2011 se n'ha iniciat el desenvolupament i aplicació.

En el primer semestre s'han realitzat les accions de formació i difusió adreçades a tots els treballadors de l'ATC, i les accions adreçades als col·lectius amb responsabilitats específiques.

També s'ha finalitzat l'auditoria sobre el grau compliment de l'Esquema nacional de seguretat per part de l'ATC, i sobre les accions de millora per complir-lo plenament.

## Servei Jurídic

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

### **Elaboració d'informes jurídics**

Durant l'any 2011 el Servei Jurídic de l'Agència Tributària de Catalunya ha elaborat 203 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 casos que, per la seva complexitat jurídica, han requerit un termini més llarg. Així mateix, s'ha elaborat els informes jurídics previs a la signatura de 7 convenis signats per l'Agència Tributària de Catalunya i s'ha informat jurídicament sobre la suficiència dels avals bancaris i garanties hipotecàries presentats en 170 expedients d'ajornament, fraccionament i suspensió instats pels contribuents.

### **Seguiment de les resolucions del Tribunal Económicoadministratiu Regional de Catalunya i de les sentències dels tribunals**

Durant l'any 2011, s'han analitzat i revisat 430 resolucions dictades pel Tribunal Económicoadministratiu Regional de Catalunya (TEARC), i s'ha instat la interposició de 74 recursos contenciosos administratius contra les resolucions que s'han considerat no ajustades a dret.

En relació amb 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 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 2011 la personació en 6 recursos contenciosos administratius interposats pels interessats contra actes dictats pels òrgans competents de l'Agència. També s'ha sol·licitat informació de 1.063 procediments concursals i s'ha tramitat la personació en 98 procediments concursals i en 3 procediments en matèria de personal.

A més, el Servei Jurídic de l'Agència ha mantingut l'actualització durant l'any 2011 de les bases de dades corresponents a les reclamacions econòmicoadministratives i a les sentències judicials, amb detall estadístic del resultat, respecte a les estimades, les estimades parcialment i les 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 394 adhesions de col·legiats, professionals i societats professionals als convenis de col·laboració signats pel Departament d'Economia i Coneixement i als convenis que ha signat la mateixa Agència amb col·legis professionals i entitats per a la presentació i el pagament de declaracions i autoliquidacions per

**S'han elaborat un total de 203 informes jurídics, amb la reducció màxima dels terminis d'emissió a fi d'agilitar la tramitació dels procediments**

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

via telemàtica en nom de terceres persones. També ha participat en l'elaboració de la documentació preceptiva i la redacció d'1 conveni que, en aquesta matèria, s'ha signat l'any 2011.

#### **Elaboració d'un recull normatiu setmanal**

Durant l'any 2011, el Servei Jurídic ha elaborat setmanalment un recull normatiu, que s'envia als caps d'àrea i delegats de l'Agència Tributària de Catalunya, on es presenta 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 2011 el Servei Jurídic ha participat en 6 mesos de contractació i ha efectuat 6 validacions de poders, ha elaborat 9 informes de plecs tipus i, pel que fa a les sol·licituds per al pagament de la taxa del joc mitjançant suport magnètic, ha validat 6 acreditacions de poders.

## Delegacions territorials

### Actuacions realitzades

Les delegacions territorials de l'Agència Tributària de Catalunya, 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.

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.

### 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. En el desenvolupament ordinari destaca la consolidació de l'aplicació informàtica G@udi en l'àmbit dels ajornaments i els fraccionaments, fet 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 el 2008, amb la millora de la informació i la introducció de les dades corresponents en el sistema informàtic. També s'ha incorporat l'avançament en el tractament de valors fraccionats per permetre'n una gestió més eficient, i la implementació de pagaments d'ingressos parcials en entitat col·laboradora, derivada de la supressió del servei de caixa de les delegacions i oficines liquidadores.

### 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 millorat els sistemes de selecció d'expedients, aplicant eines informàtiques en el tractament de la informació i garantint en tot cas la coordinació amb els serveis de gestió tributària. D'altra banda, s'ha impulsat l'increment del grau d'eficiència en la tramitació d'aquests expedients, així com la millora del temps de tramitació dels expedients a l'Oficina Tècnica d'Inspecció.

### 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 en 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

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

**Consolidació de l'aplicació G@udi en l'àmbit de la recaptació i ajustament dels procediments de recaptació a la supressió del servei de caixa de les delegacions i oficines liquidadores**

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

**Millora en la qualitat dels informes de valoració**



expedients de comprovació, destaca l'ampliació de la selecció d'expedients corresponents a l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats, com també l'execució d'un pla extraordinari de requeriments a possibles subjectes passius del gravamen de protecció civil, que ha donat com a resultat un increment significatiu de la recaptació en aquest tribut. Així mateix, s'ha portat a terme una millora en la pràctica i el seguiment de la notificació de les liquidacions tributàries. Pel que fa a l'aplicació informàtica, destaca la implementació progressiva dels mòduls relatius a la taxa fiscal sobre el joc.

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

### **Servei d'Atenció als Contribuents**

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 sobre successions i donacions, i també de l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats; de l'altra, mitjançant el suport que el 012 presta al Servei en l'atenció telefònica, cosa que ha comportat la millora de l'atenció telefònica especialitzada i la implementació del mòdul corporatiu CQS (consultes, queixes i suggeriments), que permet una gestió més eficient de les consultes telefòniques en matèria tributària. Així mateix, el Servei també ha participat en la campanya de l'impost sobre la renda de les persones físiques, exercici 2010, específicament en les tasques relatives a la sol·licitud, confirmació i rectificació d'esborranys de declaracions, presentació de declaracions i canvis i anul·lacions de domiciliacions de pagaments.

**Increment i millora dels serveis d'assistència al contribuent**

---

# Avaluació dels principals objectius de l'any 2011

- 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 i qualitat en el servei**

Els objectius anuals per al 2011, 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 i qualitat en el servei

Per avaluar l'assoliment de cada un dels objectius fixats s'ha dut a terme el seguiment d'un conjunt d'indicadors principals, que s'exposen 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 de l'objectiu
29.606	105.815,88	30.000	98,69%

Un element fonamental per comprovar la incidència de la lluita contra el frau desenvolupada per l'ATC durant l'exercici 2011 és el nombre de liquidacions complementàries girades pels òrgans de gestió, tant de les delegacions territorials com de les oficines liquidadores de districte hipotecari.

Quant a l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats, l'import de les liquidacions concretes ha augmentat d'un 2% respecte a l'import del 2010. En canvi, pel que fa al nombre, el grau de compliment de l'objectiu és del 98,69% –falten només 394 liquidacions per assolir l'objectiu fixat– amb una distribució del compliment del 96,37% per a les delegacions territorials i del 99,14% per a les oficines liquidadores.

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

Nombre	Import (milers €)	Objectiu	Compliment de l'objectiu
10.727	68.338,77	9.000	119,19%

Pel que fa al nombre de liquidacions de l'impost sobre successions i donacions, l'objectiu fixat s'ha assolit amb suficiència (119,19% a escala global, amb una distribució de compliment del 119,24% per a les delegacions territorials i del 119,17% per a les oficines liquidadores).

### Actes d'inspecció ordinàries: import (milers €)

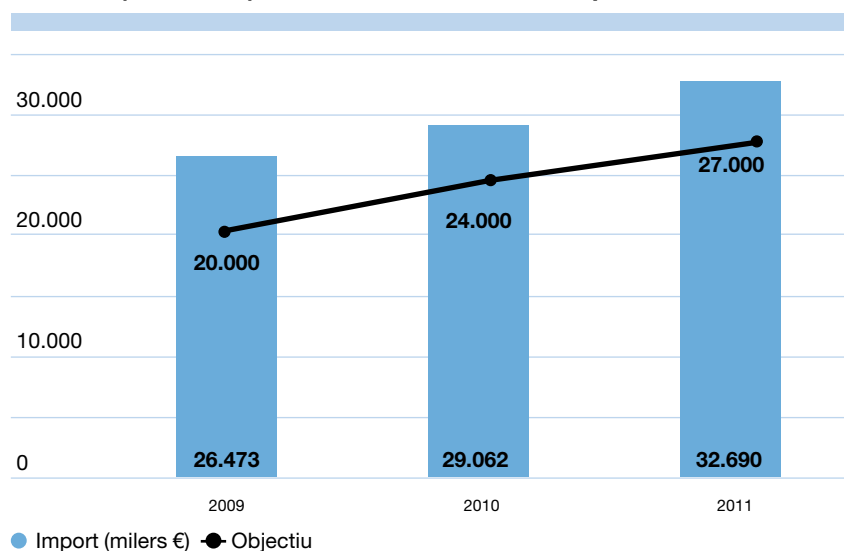
Nombre	Import	Objectiu	Compliment de l'objectiu
511	32.700 €	27.000	121,11%

La inspecció tributària ha acomplert de manera satisfactòria l'objectiu fixat per a l'exercici 2011, tal com ja ha fet en els exercicis anteriors, cosa que demostra l'encert i adequació dels procediments de control, investigació i 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 poder fer un seguiment interanual deslliurat de resultats extraordinaris, no s'han considerat ordinàries les actes elaborades durant el 2011 amb un import superior a 500.000 €, i s'han computat com a ordinaris únicament els primers 150.000 € de cadascuna. 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.

#### **Evolució (2009-2011) de les actes ordinàries d'inspecció**



## Informació i assistència al contribuent

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

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

Concepte	Nombre de presentacions	% sobre total presentacions	Objectiu	Compliment de l'objectiu
Vehicles	28.314	16,70%	15%	88,7%

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. Mesura el percentatge d'autoliquidacions presentades mitjançant preimpres i el generador d'impresos de vehicles, atès que són els que generen uns costos més elevats de gravació. El percentatge final ha superat l'objectiu màxim, encara que només per un 1,70%. Probablement, cal considerar aquest límit del 15% com un sol difícil de reduir, atesa la naturalesa no periòdica de l'impost i la tipologia d'un segment de subjectes passius que presenta les seves pròpies autoliquidacions d'import força reduït sense el suport del servei d'assistència al contribuent o de professionals. Pel que fa a la resta de presentacions, s'han fet de forma telemàtica, o bé presencialment utilitzant els programes d'ajuda de l'ATC o els serveis d'atenció personalitzada d'ajuda per a la confecció d'autoliquidacions.

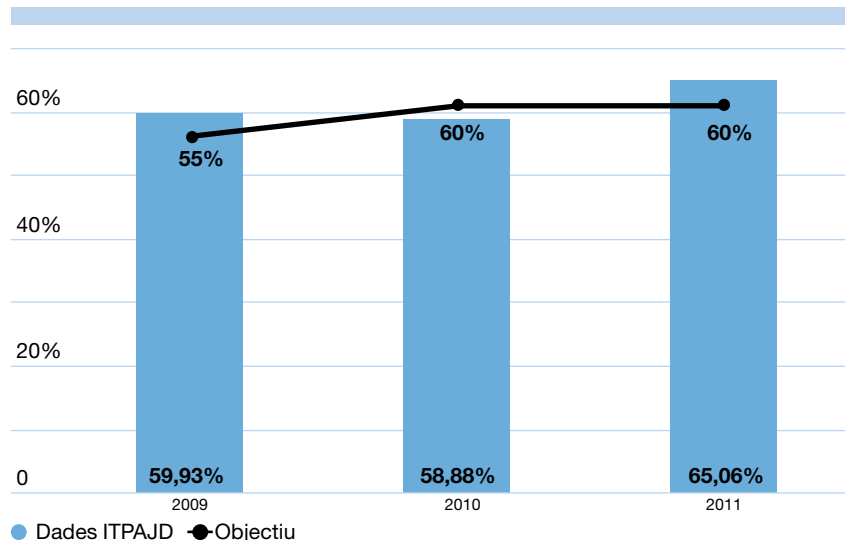
### Presentació d'autoliquidacions mitjançant programes d'ajuda

Concepte	Nombre de presentacions	% sobre total presentacions	Objectiu	Compliment de l'objectiu
ITPAJD	292.729	65,06%	60%	108,43%
ISD	165.906	75,01%	70%	107,16%

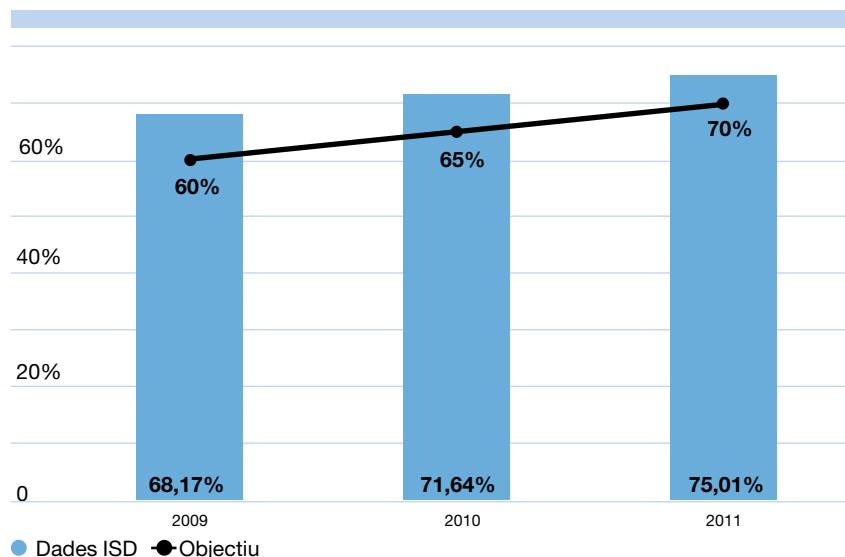
En relació amb les autoliquidacions presentades mitjançant programa d'ajuda per a la resta de les transmissions patrimonials i actes jurídics documentats (model 600), aquest any l'objectiu s'ha acomplert, ja que se n'han presentat un 65,06% del total, quan l'objectiu estava fixat en el 60%. Cal assenyalar que la utilització del programa d'ajuda del model 600 ha augmentat durant el 2011 respecte de l'any precedent en 6,18 punts percentuals (58,88% el 2010).

Quant a les autoliquidacions presentades mitjançant el programa d'ajuda per a l'impost sobre successions i donacions, l'objectiu s'ha acomplert també amb escreix, perquè per a aquesta modalitat s'han presentat el 75,01% de les autoliquidacions, mentre que l'objectiu era assolir-ne almenys un 70%.

### Evolució (2009-2011) de l'ús del programa d'ajuda en l'ITPAJD



### Evolució (2009-2011) de l'ús del programa d'ajuda en l'ISD



### Tramitació de cites prèvies mitjançant l'aplicació G@udi

Concepte	Nombre	Objectiu	Assoliment de l'objectiu
ISD	8.672	-	-
Assegurances	1.502	-	-
ITPAJD	9.336	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>19.510</b>	<b>18.000</b>	<b>108%</b>

El nombre de cites prèvies per ajudar a emplenar declaracions ha estat de 19.510, lleugerament inferior al nombre de cites prèvies donades durant l'any 2010 (19.828). Cal destacar que, tot i això, l'objectiu d'aquest any s'ha acomplert, ja que la cita prèvia està totalment implantada, sobretot en l'impost sobre transmissions, amb uns resultats que 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 dies). Objectiu: 50 dies

Pendents 31/12/2010	Presentats	Despatxats	Índex de demora
90	970	982	29 dies

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 50 dies i un resultat de 29 dies) i han reduït els terminis de resolució dels recursos administratius presentats en l'àmbit de totes les delegacions territorials de l'ATC i en l'àmbit de pràcticament tots els tributs gestionats.

### Devolucions d'ingressos indeguts: índex de demora (en dies). Objectiu: 60 dies

Pendents 31/12/2010	Presentats	Despatxats	Índex de demora
273	1.651	1.766	32,70 dies

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

La minoració de l'índex de demora en la tramitació de les devolucions d'ingressos indeguts constitueix un element significatiu en la valoració de l'augment del nivell d'eficàcia i eficiència de l'actuació de l'ATC, 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 aconsegueix una minoració 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 60 dies el període mitjà de tramitació, i que finalment ha resultat de 32,70 dies a escala global de totes les delegacions territorials i àmbits de tributs gestionats.

### Ajornaments: índex demora (en dies). Objectiu: 90 dies

Pendents 31/12/2010	Sol·licitats	Resolts	Índex de demora
412	1.866	1.608	152,10 dies

S'ha tancat l'exercici amb un índex de demora de 152,10 dies que es manté dins del límit legal (6 mesos).

Curiosament, s'ha produït un descens en el nombre de sol·licituds inicials, però ha estat acompanyat d'un increment notable de sol·licituds de reconsideració, en relació amb ajornaments i fraccionaments ja acordats, a causa de noves dificultats per afrontar els terminis de pagament resultants, la qual cosa ha repercutit en un augment del còmput de dies de tramitació totals.

#### **Termini mitjà de tramitació: índex de demora (en mesos)**

Concepte	Entrats	Despatxats	Índex de demora	Objectiu
ISD	74.487	67.294	20,7	14
ITPAJD	422.506	497.832	10,5	10

En relació amb el quadre anterior, cal precisar que el nombre de documents entrats i despatxats tant per a l'ITPAJD com per a l'ISD únicament fa referència a expedients amb autoliquidacions del sistema G@udi, i que en l'impost sobre transmissions patrimonials no s'han tingut en compte les tramitacions referides a vehicles.

El 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, sobretot 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, les quals cal efectuar quan el contribuïent presenta una declaració tributària.

Tal com es desprèn de les dades de l'indicador, el termini de la tramitació dels expedients referents a l'ISD (20,7 mesos) no compleix l'objectiu previst de 14 mesos. Cal considerar que aquest any ha estat de transició, atès que, arran de la reforma de l'impost sobre successions i com a previsió de futur, s'ha reduït el nombre d'efectius destinats a la comprovació d'aquest impost.

Pel que fa a l'ITPAJD (10,5 mesos), constitueix un resultat acceptable ja que si bé no s'assoleix l'objectiu (10 mesos) és tan sols per un marge escàs de 15 dies.



## Col·laboració tributària

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

### Pagaments telemàtics

Concepte	Nombre de pagaments	% sobre pagaments	Objectiu	Assoliment de l'objectiu
Vehicles	5.206	5,95%	5,20%	114%
Transmissions	59.818	28,69%	18,00%	159%

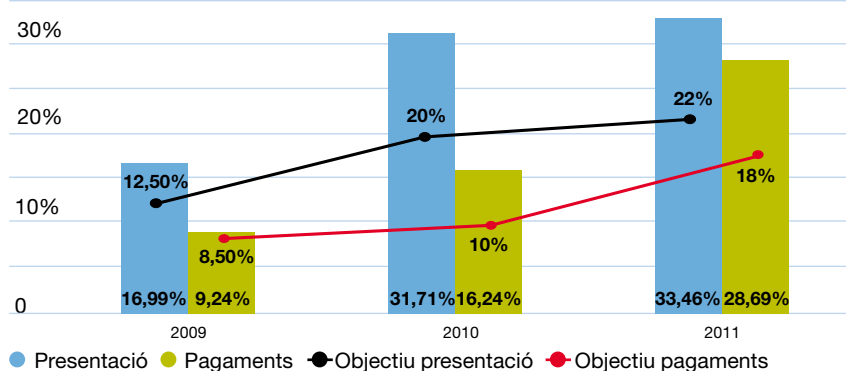
El percentatge de pagaments telemàtics per Internet presenta una evolució molt positiva en transmissions patrimonials i actes jurídics documentats (16,24% el 2010 davant 28,69% el 2011). Aquest augment no és tan acusat en vehicles (4,45% el 2010 davant 5,95% el 2011), si bé cal entendre que en molts casos, en tractar-se de vendes de segona mà esporàdiques o no habituals, els subjectes passius prefereixen acudir als serveis d'assistència presencial. Cal remarcar que, conjuntament per a les dues modalitats, l'import ingressat enguany ha arribat als 318 milions d'euros.

### Presentacions telemàtiques

Concepte	Nombre de presentacions	% sobre presentacions	Objectiu	Assoliment de l'objectiu
Vehicles	37.465	21,50%	22,00%	98%
Transmissions	85.773	33,46%	22,00%	152%

Quant al percentatge de presentacions telemàtiques, la valoració és molt positiva en les transmissions patrimonials, calculades en funció dels fets imposables amb declaració informativa telemàtica presentada pels fedataris públics i altres col·lectius de confiança, ja que s'ha assolit l'objectiu amb escreix i l'evolució temporal dels darrers anys és de creixement notable. Respecte dels vehicles, l'objectiu no s'ha arribat a assolir. Enguany s'ha assolit el salt qualitatiu que suposa incorporar a la presentació telemàtica, a banda dels documents notariaus, els documents administratius, judicials i privats.

### Evolució (2009-2011) de la presentació i pagament telemàtic de l'ITPAJD



## Formació i qualitat en el servei

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
345*	13.730	39,08	30	133%

\* Mitjana de personal durant 2011, ateses les altes i baixes produïdes durant l'any

La formació del personal és un dels objectius prioritaris de l'Agència. L'any 2011 s'ha complert sobradament l'objectiu previst quant a hores de formació per empleat. Cal remarcar que la formació virtual ha representat gairebé la meitat del total d'hores realitzades.

### Índex de conflictivitat: recursos sobre liquidacions de les delegacions

Liquidacions	Recursos	Objectiu	Conflictivitat
7.578	956	<15%	12,62%

Pel que fa a l'índex de conflictivitat, el percentatge de compliment és satisfactori, ja que no supera l'objectiu fixat del 15%. Aquest índex registra el nombre de recursos de reposició interposats en relació amb el nombre de liquidacions complementàries generades pels serveis de gestió de les delegacions territorials de l'Agència, associant un baix índex de recursos amb una baixa conflictivitat, basada en la qualitat de la fonamentació jurídica de les liquidacions i, si s'escau, de la motivació tècnica de les valoracions. Es defuig d'aplicar criteris d'actuació estereotipats que, si bé generen un gran nombre de liquidacions, posteriorment –per defectes de tramitació o per manca de motivació jurídica o tècnica– obliguin el contribuent a la impugnació i comportin l'anul·lació.

---

# 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 2012, reestructura les seves línies estratègiques basades en:

- Incrementar la lluita contra el frau.
- Orientar l'actuació administrativa al servei de la ciutadania i a la transparència.
- Impulsar la col·laboració amb la resta de les administracions i operadors tributaris.

Revisats els resultats dels objectius fixats per a l'any anterior, s'han establert els nous objectius per al 2012 reordenant-los al voltant d'aquestes tres línies estratègiques, en un marc d'austeritat econòmica quant a la disponibilitat de recursos personals i materials per part de l'ATC i d'impacte per les modificacions legislatives en l'impost sobre successions i donacions i en les operacions societàries.

En aquest sentit, destaquen com a novetats respecte del programa anual d'actuacions de l'any anterior la incorporació d'informació addicional de control sobre el seguiment de la Carta de drets dels contribuents i el desenvolupament efectiu de la majoria del quadres d'informació addicional previstos, que representen un major control sobre l'efecte recaptatori directe de les actuacions de l'ATC i un major nivell de desagregació pel que fa a les oficines liquidadores. 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 d'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 àrees directives presenten les línies de treball prioritàries per al 2012:

- El seguiment i impuls dels 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 dels contribuents i la realització d'enquestes de satisfacció adreçades a ciutadans, col·laboradors socials i treballadors de l'ATC.
- L'elaboració del Pla de control tributari i la coordinació de les actuacions emmarcades en els procediments de gestió, inspecció i recaptació.
- La consolidació i l'ampliació dels serveis de cita prèvia i l'especialització de l'atenció telefònica, així com l'actualització dels programes d'ajuda i portals tributaris.
- El seguiment i l'impuls de la Finestreta Única Tributària, implantada conjuntament amb l'AEAT.
- 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.

**Nous objectius per al 2012 en un marc d'austeritat econòmica quant a la disponibilitat de recursos personals i materials per part de l'ATC, i d'impacte per les modificacions legislatives en l'impost sobre successions i donacions i les operacions societàries**

- La millora de la infraestructura informàtica i de telecomunicacions, el manteniment de les aplicacions actuals i el desenvolupament d'evolucions i noves versions.
- El desenvolupament del Pla de seguretat física i tecnològica de l'ATC.
- La preparació del pacte fiscal, en la línia del concert econòmic, amb l'Agència Estatal d'Administració Tributària.

El desplegament d'aquestes línies de treball prioritàries i dels altres reptes de l'ATC per al 2012, en el marc d'una forta contenció de la despesa derivada de les restriccions pressupostàries establertes 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 presentació i el pagament telemàtics de declaracions per a qualsevol tipus de document, ja sigui notarial, administratiu, judicial o privat**

### **Impulsar la signatura de nous convenis de col·laboració**

Per a l'any 2012 està prevista la signatura de nous convenis de col·laboració amb diferents col·lectius per a la presentació i el pagament telemàtics de declaracions, un cop finalitzada la fase de prova. També es preveu la implantació progressiva del sistema telemàtic a altres documents diferents dels notarians, adaptant les declaracions informatives als documents administratius, judicials o privats.

### **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. Caldrà analitzar i prioritzar les mesures a implantar, aprofitant en la mesura que es pugui l'impuls i les eines corporatives, per adaptar, en el marc d'austeritat actual, els procediments de l'ATC als requisits, garanties i condicions exigides pel desenvolupament reglamentari estatal i autonòmic d'aquesta Llei.

### **Realització d'enquestes de satisfacció**

Està previst que el 2012 es facin diferents enquestes: entre els ciutadans, pel que fa tant al grau de satisfacció dels serveis d'informació i assistència presencial rebuts a les delegacions de l'ATC, com a l'ús de la seva oficina virtual; i entre els mateixos treballadors de l'Agència, sobre el grau de satisfacció en relació amb el serveis mèdics que tenen a la seva disposició.

### **Tractament específic de queixes i suggeriments**

La bústia de suggeriments interns per a la millora de l'organització s'ha consolidat com a canal de comunicació a disposició del personal de l'ATC, per la qual cosa caldrà coordinar l'informe i estudi de la possible implantació de les propostes rebudes. D'altra banda, pel que fa a la tramitació de queixes i suggeriments, es coordinarà la tramitació amb l'Oficina del Contribuent.

### **Manteniment i seguiment de la Carta de drets dels contribuents**

La Carta de drets dels contribuents, aprovada per la Resolució ECF/2627/2009, de 13 de juliol, requereix un seguiment permanent, atès que es tracta d'un document viu, per mantenir-la constantment actualitzada i controlar-ne el compliment.

**Seguiment permanent de la Carta de drets dels contribuents per mantenir-la constantment actualitzada i controlar-ne el compliment**

## Àrea d'Aplicació de 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 2012 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, i 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 2012 la consolidació definitiva de la millora i racionalització dels circuits de tramitació dels procediments de gestió i d'inspecció i recaptació tributàries, per tal d'augmentar el grau d'eficàcia i d'eficiència derivats d'aquests circuits i aconseguir la reducció de terminis i l'augment de 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 de la feina feta en els exercicis anteriors, durant l'any 2011 s'ha treballat intensament en l'establiment de línies comunes per a l'execució dels procediments utilitzats en l'aplicació dels tributs competència de l'Agència en els àmbits de gestió, inspecció i recaptació, i també 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 que són competència de l'Administració tributària de Catalunya.

**Millorar els procediments tributaris i unificar criteris d'aplicació tributària**

### **Ampliar el sistema de recaptació de l'Agència Tributària de Catalunya a un major nombre d'entitats**

Cal que els serveis de recaptació de l'Agència Tributària de Catalunya serveixin d'unitat troncal en l'àmbit de la recaptació executiva, per la qual cosa correspon ampliar el nombre d'entitats que remetin els seus drets pendents de recaptació perquè siguin gestionats per l'Agència Tributària de Catalunya.

**Augmentar el nombre d'entitats que utilitzen el sistema de recaptació executiva de l'ATC**

### **Articular els circuits de tramitació i els procediments tributaris dels nous tributs que hagi de gestionar l'ATC**

Durant l'any 2012 cal establir els circuits de tramitació i els procediments tributaris a seguir en l'àmbit de l'impost sobre estades en establiments turístics. Igualment, cal assegurar els circuits i procediments ja establerts per a l'impost sobre el patrimoni.

### **Establir el circuit de tramitació i procediment a seguir per a l'autorització de les entitats col·laboradores de recaptació**

Durant el 2012 s'ha d'instaurar el circuit de tramitació i el procediment per autoritzar les entitats financeres que volen actuar com a entitats col·laboradores en la recaptació dels tributs que gestiona l'ATC.

## Àrea d'Estudis i Assistència

### Estudis de valoracions immobiliàries

En l'àmbit dels estudis de les valoracions immobiliàries, durant l'any 2012 les principals actuacions seran les següents:

- Es continuarà la tasca de seguiment permanent del mercat immobiliari. Amb la informació obtinguda arran de les dades que l'Àrea d'Estudis i Assistència ha recollit de diverses fonts i amb recursos propis, s'elaboraran estudis de síntesi de preus dels diferents segments immobiliaris (habitatges, urbanitzacions disperses, sòl rústic i usos industrial i comercial), i es farà un seguiment de l'evolució dels costos de construcció.
- Es continuarà l'estudi sobre la geolocalització dels valors declarats dels immobles de l'ús residencial plurifamiliar, i s'iniciarà el de l'habitatge unifamiliar i l'ús industrial (aprofitant la base de l'inventari i anàlisi topològica de la urbanització dispersa a Catalunya), així com els referents a altres usos (aparcaments, comercial, oficines, etc.).
- Es facilitarà als serveis de valoració informació i instruments que agilitzin i objectivin les comprovacions de valors. En aquest sentit, s'incorporarà al Sistema d'Informació Geogràfica (GIS) els estudis sobre valors declarats que es vagin finalitzant.
- 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 2013.
- 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, se seguirà l'evolució de la recaptació dels tributs propis i dels cedits totalment o parcialment a la Generalitat de Catalunya, i s'informarà la Direcció sobre el grau de compliment del pressupost d'ingressos de la Generalitat de Catalunya.

### 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 i patrimoni, en col·laboració amb l'Agència Estatal d'Administració Tributària.
- S'oferirà a les persones contribuents un servei de cita prèvia que ajudarà a confeccionar la declaració de l'impost sobre el patrimoni.
- S'actualitzaran els programes d'ajut al contribuent per tal d'adaptar-los als canvis normatius que s'han produït durant l'últim any, i per introduir-hi millores.
- S'actualitzaran la intranet i els portals tributaris.
- Es treballarà per augmentar les funcionalitats que ofereix el portal tributari amb l'objectiu que es puguin pagar més liquidacions a través de l'oficina virtual.
- Es traduiran al castellà els formularis tributaris, i es difondran a través del portal e-tributs.

**Es facilitarà als serveis de valoració informació i instruments que agilitzin i objectivin les comprovacions de valor**

**S'informarà la Direcció sobre el grau de compliment del pressupost d'ingressos**



- S'actualitzaran les taules de preus de referència mínims dels vehicles que no surten a l'Ordre ministerial que fixa els preus mitjans de venda de vehicles; tot això, en col·laboració amb l'Àrea d'Estratègia i Relacions Externes de l'Agència.
- S'actualitzarà el protocol d'actuacions sobre la informació que ha de donar als ciutadans els serveis d'informació.
- S'unificaran els criteris de delegacions i oficines liquidadores quant a la informació i assistència que s'ha de prestar als contribuents.
- S'impulsarà la coordinació en la tramesa i les comunicacions amb l'Oficina del Contribuent de les queixes i suggeriments que adrecin els ciutadans relacionats amb la forma de prestació o la qualitat dels serveis que gestiona l'Agència.

## Àrea de Tecnologies de la Informació

### **Adaptació al canvi de model de gestió de les tecnologies de la informació**

L'Àrea de Tecnologies de la Informació de l'Agència Tributària de Catalunya haurà de gestionar el 2012 el canvi en el model de subministrament de serveis i productes TIC impulsat pel Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació (CTTI) per a tota la Generalitat de Catalunya, de forma que no hi hagi impacte en el funcionament ordinari de l'Agència. D'altra banda, caldrà analitzar i definir les bases tecnològiques per assumir els nous reptes derivats, si s'escau, del pacte fiscal.

**L'Àrea TI de l'ATC haurà de gestionar l'impacte del canvi de model en la contractació de serveis i productes TIC impulsat des de la Generalitat de Catalunya**

### **Infraestructura tecnològica**

Un objectiu que cal impulsar és la incorporació de les oficines liquidadores en un entorn de telecomunicacions de dades que garanteixi els estàndards de qualitat i seguretat marcats per l'ATC, en la mesura que ho permetin les disponibilitats pressupostàries. Com a mesura de seguretat molt aconsellable, cal assegurar la redundància de servidors amb el Departament d'Economia i Coneixement per donar un nivell més alt d'assegurament de la continuïtat del negoci en cas d'incident greu a la seu central de l'ATC.

### **Aplicacions**

Els pagaments telemàtics s'han incrementat de forma exponencial en els darrers anys, per la qual cosa cal assegurar aquesta tendència mitjançant les mesures evolutives necessàries per millorar la plataforma de servidors. La tramitació telemàtica té un efecte directe en la reducció dels costos de tramitació i en la millora de la qualitat de la informació. Cal potenciar les possibilitats actuals d'anàlisi de la informació, per l'efecte que té en la lluita contra el frau, mitjançant el seguiment i la millora de l'eina del Data-warehouse. En la planificació del sistema informàtic G@udi, s'ha previst per al 2012 la posada en marxa de mòduls que permetran a l'ATC noves funcionalitats en l'aplicació dels tributs.

**Durant el 2012 es posaran en marxa noves funcionalitats en el sistema de gestió i atenció unificada d'impostos (G@udi) i es continuaran executant les mesures del Pla director de seguretat**

### **Seguretat**

Es continuaran executant les mesures definides en el Pla director de seguretat, focalitzant esforços en el pla de continuïtat de negoci.

## Àrea de Recursos Humans i Gestió Econòmica

### **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 continuaran realitzant els estudis i propostes necessaris per a l'adequació a les directrius corporatives i les disposicions normatives establertes en aquest sentit dins l'àmbit de la gestió de recursos humans. Així mateix, s'assessorarà les diferents unitats orgàniques quant a la redistribució d'efectius i el redimensionament intern dels serveis, tenint en compte l'evolució de la plantilla i les càrregues efectives de treball.

### **Convocatòries de provisió de llocs de treball**

Després de les limitacions corporatives en aquest àmbit durant el 2011, un dels objectius per al 2012 és reprendre les convocatòries de processos de provisió de llocs de treball ocupats actualment en funcions o en comissió de serveis, per tal d'assolir un nivell més alt d'estabilitat a la plantilla de l'Agència.

### **Fitxatge biomètric i compliment horari**

A partir dels estudis de viabilitat realitzats durant el 2011, i tal com s'està aplicant progressivament als diferents centres de treball del Departament d'Economia i Coneixement, està previst que durant el 2012 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.

### **Implantació de l'inventari de l'ATC**

Un cop seleccionat el programa informàtic per a la realització de l'inventari i acabada la primera fase de recompte del mobiliari de l'edifici del carrer Fontanella, està previst dur a terme el recompte físic dels béns mobles de la resta de delegacions, la incorporació de les dades al programa, l'etiquetatge dels béns i la conciliació de les dades.

### **Realització d'una auditoria energètica als edificis de l'ATC**

En compliment de l'Acord de Govern 104/2007, de 24 d'abril, pel qual s'aprova el desenvolupament del Programa d'estalvi i eficiència energètica als edificis i equipaments de la Generalitat de Catalunya, hi ha prevista una auditoria energètica als diferents edificis de l'ATC per identificar els aspectes a millorar sota els criteris de l'estalvi i la racionalització de l'energia.

**Fitxatge biomètric i  
compliment horari**

**Realització d'una auditoria  
energètica als edificis de l'ATC**

### **Reducció de la despesa en custòdia externa de documentació**

En l'àmbit de la gestió de l'arxiu s'elaboraran noves taules d'avaluació i accés documental (TAAD), revisant i actualitzant els criteris d'aplicació de manera que permetin identificar noves sèries documentals susceptibles d'eliminació i, com a resultat, reduir la despesa en custòdia externa de documentació.

### **Actualització dels manuals d'autoprotecció**

Amb l'objectiu de garantir la seguretat i protecció de les persones i de les instal·lacions en cas d'emergència, durant l'any 2012 està previst iniciar els tràmits per a l'elaboració de nous manuals d'autoprotecció per als diferents centres de treball de l'ATC, per adequar els actualment vigents als canvis derivats, entre d'altres, de les obres i la redistribució de les unitats. En relació amb aquest punt, també està previst actualitzar els equips d'emergència i impartir la formació corresponent.

### **Avaluacions de riscos**

Es farà l'avaluació inicial de riscos en l'especialitat de seguretat en el treball de l'edifici del carrer Fontanella, seu de l'Agència a Barcelona. En la mateixa línia, està previst dur a terme l'avaluació de riscos dels diferents llocs de treball i l'avaluació de riscos en l'especialitat d'ergonomia dels diferents centres de treball.

## 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**

Al llarg de 2012, la Inspecció de Serveis continuarà duent a terme 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 elaborarà els informes corresponents sobre l'evolució i el compliment d'aquests objectius, amb conclusions i propostes d'accions per millorar-ne els resultats.

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

Com en anys anteriors, es continuaran les visites a les delegacions i oficines liquidadores de districte hipotecari a fi de verificar el funcionament correcte de les diferents àrees, la unificació de criteris en les liquidacions i en l'assistència al contribuent, el grau de compliment de les directrius organitzatives rebudes i el funcionament de G@udi. Les visites també serviran per obtenir informació i supervisar el funcionament de la finestra única. Pel que fa a les delegacions de l'ATC, es durà a terme una inspecció de la Delegació Territorial a Barcelona.

### **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.

### **Desenvolupament i aplicació del Pla director de seguretat**

La Inspecció de Serveis, que encapçala el Comitè de Seguretat de l'ATC, impulsarà el desenvolupament del Pla director de seguretat de l'Agència Tributària de Catalunya aprovat mitjançant la circular 1/2010, per la qual es dicten les mesures per preservar la seguretat de la informació de l'Agència Tributària de Catalunya. Entre altres actuacions, el 2012 es redactarà el Pla de continuïtat del negoci (PCN) per aplicar-lo en cas de no-disponibilitat de determinats elements crítics per al funcionament de l'Agència.

### **Control de la seguretat de la informació**

Se seguiran fent els controls periòdics i les peticions de justificació en relació amb els accessos que els treballadors de l'ATC, de l'AEAT i de les oficines liquidadores realitzen a les bases de dades tributàries (G@udi i BDC). També s'auditaran els accessos a les dades de l'ATC fets mitjançant la plataforma PICA.

### **Seguiment dels sistemes d'informació**

En tant que són elements bàsics per al desenvolupament de l'activitat de l'ATC, des de la Inspecció de Serveis es farà un seguiment del funcionament dels sistemes d'informació, especialment de G@udi i de les eines de tractament de la informació (Datawarehouse), així com dels programes d'ajuda i dels sistemes de tramitació electrònica. També s'impulsaran diverses mesures per facilitar el pagament telemàtic i la implantació de l'Administració electrònica.

**Es redactarà el Pla de continuïtat del negoci (PCN) per a situacions crítiques per al funcionament de l'Agència**

## Servei Jurídic

### **Recopilació i comentari de sentències i resolucions del TEARC**

Un dels objectius per al 2012 és, a més de continuar la recopilació i comentari de les sentències amb més contingut dictades pel Tribunal Superior de Justícia de Catalunya (TSJC) que afectin els procediments de gestió tramitats per l'Agència Tributària de Catalunya, el manteniment i actualització del Registre de reclamacions economicoadministratives i l'elaboració de notes informatives en què es mostrin els arguments jurídics i els motius sobre els quals s'estimen les reclamacions economicoadministratives, notes que s'adreçaran als òrgans competents.

**Es continuarà l'elaboració i comentaris a les sentències dictades pel TSJC i de les resolucions del TEARC que afectin els procediments de gestió tramitats per l'Agència**

### **Coordinació d'actuacions amb el Departament d'Economia i Coneixement i amb el Gabinet Jurídic de la Generalitat de Catalunya en els procediments concursals**

S'establirà la coordinació amb el Departament d'Economia i Coneixement i amb l'Agència Estatal d'Administració Tributària per a les actuacions relacionades amb els procediments concursals en què hi hagi deutes tributaris o no tributaris, i la coordinació amb el Gabinet Jurídic de la Generalitat de Catalunya per al seguiment judicial a fi d'informar els òrgans competents de l'Agència Tributària de Catalunya.

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

L'actualització d'aquestes dades permetrà que el personal dels diversos òrgans de l'Agència hi accedeixi i pugui comprovar quins són els criteris jurisprudencials i dels òrgans economicoadministratius a fi que es millori l'adequació jurídica en els expedients d'aplicació dels tributs.

### **Recull setmanal de normativa i sentències del Tribunal Constitucional**

Un dels objectius del 2012 serà continuar l'elaboració i tramesa del recull setmanal de la normativa publicada al DOGC, BOE i DOCE que sigui d'interès per als diversos òrgans de l'Agència; s'hi inclouran les sentències del Tribunal Constitucional que, pel seu contingut, puguin ser d'interès.

### **Elaboració d'estadístiques**

Es continuarà l'elaboració d'estadístiques sobre les causes que plantegen controvèrsies en la jurisdicció contenciosa administrativa per a cada modalitat d'impost.

### **Anàlisi detallada de les resolucions estimatòries dictades pel TEARC per valorar la possibilitat d'instar la via judicial**

S'incidirà de manera especial en l'anàlisi de les resolucions estimatòries dictades pel TEARC a fi de valorar la possibilitat d'interposar recurs contenciós administratiu; es farà una anàlisi acurada de la controvèrsia analitzada, tenint en compte la modificació de la Llei de la jurisdicció contenciosa administrativa en matèria de costes judicials.

**S'incidirà de manera especial en l'anàlisi de les resolucions estimatòries dictades pel TEARC**

### **Seguiment del procediment derivat de la signatura de convenis**

Es farà un control de la documentació que ha d'acompanyar els expedients d'elaboració de projectes de conveni, d'acord amb el que estableix la vigent llei de procediment de les administracions públiques de Catalunya, i es procedirà a l'arxivament dels originals dels convenis signats així com a l'elaboració d'un registre intern de convenis.

## Delegacions territorials

Els reptes de futur de les delegacions territorials s'orienten a donar continuïtat a totes les línies d'actuació anteriorment iniciades, especialment 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.

**Implementació de noves aplicacions informàtiques per a la gestió de la recaptació en via executiva i la tramitació d'ajornaments i fraccionaments**

**Integració de la Inspecció Tributària en l'aplicació informàtica G@udi**

**Increment del grau de coordinació i unificació de criteris entre les diferents unitats i oficines amb tasques de valoració**

**Seguiment periòdic i continuat dels diferents plans de comprovació, i adaptació a les noves necessitats derivades de la creació i reimplantació de tributs**

**Ampliació del catàleg de serveis oferts als contribuents en relació amb la informació tributària i participació en la campanya de renda i patrimoni**

### Dependència i serveis de Recaptació

La Dependència de Recaptació té com a reptes per al 2012: la implementació del sistema informàtic G@udi en la tramitació dels expedients d'ajornament i fraccionament, que actualment es gestionen fora d'aquesta aplicació (deutes de la taxa del joc i actes de la inspecció tributària); la implementació del mòdul informàtic de recaptació en via executiva, en substitució de les aplicacions actuals, el qual ha de permetre la seva gestió integrada dintre del sistema G@udi; i, finalment, avançar en la domiciliació del pagament d'autoliquidacions i liquidacions fraccionades.

### Dependència d'Inspecció Tributària

El repte més important de la Dependència d'Inspecció per al 2012 és la seva integració en l'aplicació G@udi. Això ha de permetre millorar la tramitació dels expedients d'inspecció, incloent-hi el sistema de selecció i control d'aquests expedients, i ha de contribuir tant a la reducció del temps de tramitació dels expedients a l'Oficina Tècnica d'Inspecció com a la 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 dels informes de valoracions augmentant la coordinació i unificant els criteris de valoració aplicats per les diferents unitats i oficines liquidadores.

### Servei de Gestió Tributària

En el cas del Servei de Gestió Tributària, l'objectiu prioritari és potenciar el seguiment periòdic i continuat dels diferents plans de control per optimitzar l'eficàcia en la tasca de comprovació dels impostos gestionats per aquest servei. Així mateix, cal destacar l'adaptació del servei a les noves necessitats sorgides el 2012, i derivades de la reimplantació de l'impost sobre el patrimoni i de la creació de nous tributs gestionats per l'Agència Tributària, com també l'increment del grau de coordinació amb altres departaments de la Generalitat de Catalunya a l'hora de verificar el compliment de les obligacions tributàries derivades d'altres tributs també gestionats per aquest organisme, com el gravamen de protecció civil.

### 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, així com ampliar el catàleg dels serveis oferts als contribuents, com són la informació presencial sobre recursos i devolucions, la informació i lliurament de certificats d'estar al corrent de deutes tributaris, i la participació en la campanya de l'impost sobre la renda de les persones físiques i sobre el patrimoni, exercici 2011, en les tasques d'informació i cita prèvia.

# 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 economicoadministratives 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 dels ingressos tributaris de la Generalitat de Catalunya**

## 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	
<b>Oficina gestora</b>	<b>333.384</b>	<b>284.839</b>	<b>225.811</b>	<b>392.412</b>
CV veh. usats (exemptes)	12.289	57.170	33.840	35.619
CV veh. usats (amb liq.)	17.897	56.016	21.328	52.585
Altres TP i ADJ (exemptes)	106.879	98.636	62.557	142.958
Altres TP i ADJ (amb liq.)	196.319	73.017	108.086	161.250
<b>Oficines liquidadores</b>	<b>398.293</b>	<b>360.512</b>	<b>403.215</b>	<b>355.590</b>
CV veh. usats (exemptes)	4.371	26.944	30.032	1.283
CV veh. usats (amb liq.)	17.785	33.905	4.456	47.234
Altres TP i ADJ (exemptes)	119.846	134.492	154.117	100.221
Altres TP i ADJ (amb liq.)	256.291	165.171	214.610	206.852
<b>Total</b>	<b>731.677</b>	<b>645.351</b>	<b>629.026</b>	<b>748.002</b>
CV veh. usats (exemptes)	16.660	84.114	63.872	36.902
CV veh. usats (amb liq.)	35.682	89.921	25.784	99.819
Altres TP i ADJ (exemptes)	226.725	233.128	216.674	243.179
Altres TP i ADJ (amb liq.)	452.610	238.188	322.696	368.102

## 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	
<b>Barcelona</b>	<b>514.930</b>	<b>416.867</b>	<b>358.204</b>	<b>573.593</b>
Exemptes	192.149	210.611	176.485	226.275
Amb liquidació	322.781	206.256	181.719	347.318
<b>Girona</b>	<b>33.104</b>	<b>75.379</b>	<b>69.823</b>	<b>38.660</b>
Exemptes	3.717	34.537	26.426	11.828
Amb liquidació	29.387	40.842	43.397	26.832
<b>Lleida</b>	<b>32.163</b>	<b>49.607</b>	<b>52.770</b>	<b>29.000</b>
Exemptes	10.477	26.338	27.555	9.260
Amb liquidació	21.686	23.269	25.215	19.740
<b>Tarragona</b>	<b>151.480</b>	<b>103.498</b>	<b>148.229</b>	<b>106.749</b>
Exemptes	37.042	45.756	50.080	32.718
Amb liquidació	114.438	57.742	98.149	74.031
<b>Total</b>	<b>731.677</b>	<b>645.351</b>	<b>629.026</b>	<b>748.002</b>
Exemptes	243.385	317.242	280.546	280.081
Amb liquidació	488.292	328.109	348.480	467.921



## 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	% liquid. compl./ autoliq. amb liquidació
Barcelona	171.691	15.486	62.014	9,0
Girona	36.111	6.332	23.150	17,5
Lleida	23.149	3.015	6.821	13,0
Tarragona	91.745	4.773	13.831	5,2
<b>Total</b>	<b>322.696</b>	<b>29.606</b>	<b>105.816</b>	<b>9,2</b>

### 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	84.762	54.577	45.201	94.138
Girona	11.232	6.944	10.692	7.484
Lleida	7.780	5.442	6.519	6.703
Tarragona	12.648	7.607	6.345	13.910
<b>Total</b>	<b>116.422</b>	<b>74.570</b>	<b>68.757</b>	<b>122.235</b>

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

Delegació Territorial	Expedients amb autoliquidació			Liquidacions complementàries	
	Presentats	Import		Nombre d'expedients	Import en milers d'euros
		Nombre	Import en milers d'euros		
Barcelona	54.577	225.953	44.853	6.986	48.688
Girona	6.944	17.817	10.685	1.819	11.601
Lleida	5.442	10.696	6.514	765	3.527
Tarragona	7.607	17.134	6.247	1.157	4.523
<b>Total</b>	<b>74.570</b>	<b>271.600</b>	<b>68.299</b>	<b>10.727</b>	<b>68.339</b>

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

Delegació Territorial	Casinos de joc		Bingo		
	Casinos autoritzats	Nombre de declaracions	Sales		Cartrons venuts
			Autoritzades	Operatives	
Barcelona	1	4	39	39	120.563
Girona	2	8	5	5	9.253
Lleida	0	0	2	2	4.944
Tarragona	1	4	4	4	10.575
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>16</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>145.335</b>

## 7. Actes d'inspecció instruïdes per l'ATC

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
<b>Barcelona</b>	<b>254</b>	<b>17.755</b>	<b>82</b>	<b>23.326</b>	<b>4</b>	<b>876</b>	<b>340</b>	<b>41.957</b>
Patrimoni	3	72	1	30	0	0	4	102
Successions	236	11.846	76	21.570	4	876	316	34.292
ITPAJD	15	5.837	5	1.726	0	0	20	7.563
<b>Girona</b>	<b>66</b>	<b>3.241</b>	<b>32</b>	<b>4.283</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>98</b>	<b>7.524</b>
Patrimoni	0	0	0	0	0	0	0	0
Successions	61	3.091	25	3.825	0	0	86	6.916
ITPAJD	5	150	7	458	0	0	12	608
<b>Lleida</b>	<b>44</b>	<b>1.066</b>	<b>5</b>	<b>1.192</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>49</b>	<b>2.258</b>
Patrimoni	3	7	0	0	0	0	3	7
Successions	36	710	4	952	0	0	40	1.662
ITPAJD	5	349	1	240	0	0	6	589
<b>Tarragona</b>	<b>10</b>	<b>382</b>	<b>13</b>	<b>1.459</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>23</b>	<b>1.841</b>
Patrimoni	4	301	2	131	0	0	6	432
Successions	4	42	8	940	0	0	12	982
ITPAJD	2	39	3	388	0	0	5	427
<b>Total*</b>	<b>374</b>	<b>22.444</b>	<b>132</b>	<b>30.260</b>	<b>4</b>	<b>876</b>	<b>510</b>	<b>53.580</b>
Patrimoni	10	380	3	161	0	0	13	541
Successions	337	15.689	113	27.287	4	876	454	43.852
ITPAJD	27	6.375	16	2.812	0	0	43	9.187

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

## 8. Tramitació d'expedients de valoració immobiliària

Delegació Territorial	Expedients de valoració			
	Pendents al final de l'any anterior	Moviment		Pendents al final de l'exercici
		Entrats a l'any	Despatxats a l'any	
Barcelona	5.963	21.349	19.879	7.433
Girona	4.138	8.875	10.713	2.300
Lleida	1.006	4.589	5.186	409
Tarragona	1.229	8.770	9.281	718
<b>Total</b>	<b>12.336</b>	<b>43.583</b>	<b>45.059</b>	<b>10.860</b>

## 9. Comprovació de valors. Percentatge d'increment

Delegació Territorial	Percentatge d'increment en valoracions			
	De béns urbans	De béns rústics	D'altres béns i drets	Total
Barcelona	33,3	76,6	4,7	32,8
Girona	42,0	39,9	579	42,1
Lleida	43,8	104,5	-	45,5
Tarragona	28,1	55,1	-	28,6
<b>Total</b>	<b>34,4</b>	<b>62,6</b>	<b>6,2</b>	<b>34,3</b>

## 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	56	162	126	92
Girona	8	130	85	53
Lleida	3	237	63	177
Tarragona	22	57	32	47
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>586</b>	<b>306</b>	<b>369</b>

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

Delegació Territorial	Autoritzacions al final de l'any	Nombre d'autoliquidacions presentades									
		Primer trimestre		Segon trimestre		Tercer trimestre		Quart trimestre		Total	
		Nombre	Milers d'euros	Nombre	Milers d'euros	Nombre	Milers d'euros	Nombre	Milers d'euros	Nombre	Milers d'euros
Barcelona	29.228	29.301	26.870	29.276	26.848	29.005	26.605	28.924	26.528	116.506	106.851
Girona	3.977	3.876	3.701	3.867	3.704	3.838	3.687	3.801	3.620	15.382	14.712
Lleida	2.379	2.292	2.113	2.276	2.102	2.226	2.054	2.223	2.052	9.017	8.321
Tarragona	4.126	4.065	3.715	4.083	3.731	4.097	3.744	4.126	3.771	16.371	14.961
<b>Total</b>	<b>39.710</b>	<b>39.534</b>	<b>36.399</b>	<b>39.502</b>	<b>36.385</b>	<b>39.166</b>	<b>36.090</b>	<b>39.074</b>	<b>35.971</b>	<b>157.276</b>	<b>144.845</b>

### 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	22	22	0
Girona	0	1	0	1
Lleida	0	0	0	0
Tarragona	0	5	5	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>28</b>	<b>27</b>	<b>1</b>

### 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	31	683	771	7.597	5.746	25.579	1.350	3.169	7.898	37.028
Girona	3	18	174	1.552	1.528	5.789	10	773	1.715	8.132
Lleida	4	193	70	372	695	2.945	0	0	769	3.510
Tarragona	2	7	197	1.830	2.057	6.022	2	10	2.258	7.869
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>901</b>	<b>1.212</b>	<b>11.351</b>	<b>10.026</b>	<b>40.335</b>	<b>1.362</b>	<b>3.952</b>	<b>12.640</b>	<b>56.539</b>

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	336	1.427	565	197	646	68	1.476	287
	Girona	92	708	322	112	242	0	676	124
	Lleida	484	310	60	88	92	460	700	94
	Tarragona	70	370	103	38	168	64	373	67
	<b>Total</b>	<b>982</b>	<b>2.815</b>	<b>1.050</b>	<b>435</b>	<b>1.148</b>	<b>592</b>	<b>3.225</b>	<b>572</b>
Successions i donacions	Barcelona	68	618	186	110	261	36	593	93
	Girona	10	206	111	28	57	1	197	19
	Lleida	72	74	20	16	26	70	132	14
	Tarragona	24	114	27	21	70	11	129	9
<b>Total</b>	<b>174</b>	<b>1.012</b>	<b>344</b>	<b>175</b>	<b>414</b>	<b>118</b>	<b>1.051</b>	<b>135</b>	
Patrimoni	Barcelona	0	8	1	0	5	0	6	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
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>2</b>
Taxes joc	Barcelona	2	6	5	0	0	0	5	3
	Girona	0	0	0	0	0	0	0	0
	Lleida	0	0	0	0	0	0	0	0
	Tarragona	0	1	0	1	0	0	1	0
	<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>3</b>
<b>Total</b>	<b>1.158</b>	<b>3.842</b>	<b>1.400</b>	<b>611</b>	<b>1.567</b>	<b>710</b>	<b>4.288</b>	<b>712</b>	

#### 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	167	583	189	13	223	0	425	325
Girona	0	179	102	0	72	5	179	0
Lleida	1	60	22	1	32	3	58	3
Tarragona	4	134	57	0	31	20	108	30
<b>Total</b>	<b>172</b>	<b>956</b>	<b>370</b>	<b>14</b>	<b>358</b>	<b>28</b>	<b>770</b>	<b>358</b>

#### 16. Reclamacions economicoadministratives 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	54	24	14	5	13	3	35	43
2. ISD	1.528	627	212	91	295	87	685	1.470
3. ITPAJD	2.268	1.485	543	95	849	234	1.721	2.032
4. Taxes sobre el joc	3	3	0	0	1	0	1	5
5. Actes proc. recaptatori	81	90	5	5	18	18	46	125
6. Altres gestió trib. ced.	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>3.934</b>	<b>2.229</b>	<b>774</b>	<b>196</b>	<b>1.176</b>	<b>342</b>	<b>2.488</b>	<b>3.675</b>

## Annexos

### 17. Impost sobre grans establiments comercials. Liquidacions girades

Delegació Territorial	Nombre de liquidacions girades	Import de les liquidacions girades (en milers d'euros)
Barcelona	70	12.304,11
Girona	5	495,65
Lleida	3	146,00
Tarragona	11	1.309,46
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>14.255,22</b>

### 18. Gravamen de protecció civil

Delegació Territorial	Nombre d'autoliquidacions	Import ingressat (en milers d'euros)
Barcelona	146	2.676,11
Girona	6	10,86
Lleida	3	1,22
Tarragona	30	1.303,86
<b>Total</b>	<b>185</b>	<b>3.992,05</b>

### 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	
Barcelona	323	1.293	654	104	308	1.066	550
Girona	24	245	136	40	66	242	27
Lleida	31	186	129	6	42	177	40
Tarragona	34	142	85	3	35	123	53
<b>Total Delegacions</b>	<b>412</b>	<b>1.866</b>	<b>1.004</b>	<b>153</b>	<b>451</b>	<b>1.608</b>	<b>670</b>

### 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	4.127,88	10.324,88	4.622,17	644,95	3.729,93	8.997,06	5.455,71
Successions	29.276,88	41.988,00	36.626,02	6.357,86	8.300,70	51.284,59	19.980,30
Donacions	231,71	368,04	342,75	0,00	61,27	404,02	195,73
Patrimoni	193,66	227,27	247,93	0,00	136,32	384,26	36,67
Bingo	3.835,67	13.531,18	779,52	5.442,94	4.891,49	11.113,95	6.252,91
Joc	26.301,16	41.505,41	487,48	8.066,07	22.774,81	31.328,35	36.478,22
Total voluntària	63.966,97	107.944,78	43.105,87	20.511,82	39.894,53	103.512,22	68.399,53
En via executiva	0,00	1.189,20	544,24	0,00	74,24	618,48	570,72
<b>Total vol. i exec.</b>	<b>63.966,97</b>	<b>109.133,98</b>	<b>43.650,11</b>	<b>20.511,82</b>	<b>39.968,77</b>	<b>104.130,70</b>	<b>68.970,25</b>

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

Acumulat: gener - desembre 2011 (en unitats d'euro)						
Designació dels ingressos	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	Tresor Central	Total Catalunya
<b>CAPÍTOL I - IMPOSTOS DIRECTES</b>						
<b>Impost sobre grans establiments comercials</b>	<b>320.682,61</b>	<b>6.620,98</b>	<b>15.810,23</b>	<b>104.497,80</b>	-	<b>447.611,62</b>
<b>Total impost succ. i donac.</b>	<b>273.417.846,98</b>	<b>29.262.716,17</b>	<b>13.577.048,24</b>	<b>22.009.447,62</b>	-	<b>338.267.059,01</b>
Impost general sobre successions	242.188.200,45	25.620.113,83	11.664.465,71	18.846.825,16	-	298.319.605,15
Impost general sobre donacions	31.229.646,53	3.642.602,34	1.912.582,53	3.162.622,46	-	39.947.453,86
<b>Impost patrimoni de les persones físiques</b>	<b>9.694.579,19</b>	<b>593.328,53</b>	<b>56.702,02</b>	<b>480.020,58</b>	-	<b>10.824.630,32</b>
<b>TOTAL CAPÍTOL I</b>	<b>283.433.108,78</b>	<b>29.862.665,68</b>	<b>13.649.560,49</b>	<b>22.593.966,00</b>	-	<b>349.539.300,95</b>
<b>CAPÍTOL II - IMPOSTOS INDIRECTES</b>						
<b>Total ITPAJD</b>	<b>985.801.467,81</b>	<b>84.417.017,42</b>	<b>36.206.352,59</b>	<b>64.252.792,27</b>	<b>4.990.684,46</b>	<b>1.175.668.314,55</b>
<b>Impost sobre transm. patrimonials</b>	<b>612.411.392,42</b>	<b>59.841.420,67</b>	<b>21.722.164,05</b>	<b>42.599.341,05</b>	<b>292.480,99</b>	<b>736.866.799,18</b>
TPO (efectes timbrats)	0,00	0,00	0,00	0,00	292.480,99	292.480,99
TPO (excepte vehicles i efectes timbrats)	600.890.505,28	57.884.180,58	20.796.299,05	40.840.691,79	-	720.411.676,70
TPO (vehicles)	11.520.887,14	1.957.240,09	925.865,00	1.758.649,26	-	16.162.641,49
<b>Impost sobre actes jurídics documentats</b>	<b>361.391.918,59</b>	<b>23.558.170,83</b>	<b>14.150.271,17</b>	<b>21.330.677,80</b>	<b>4.698.203,47</b>	<b>425.129.241,86</b>
AJD (exc. efectes timbrats)	361.391.918,59	23.558.170,83	14.150.271,17	21.330.677,80	-	420.431.038,39
AJD (efectes timbrats)	-	-	-	-	4.698.203,47	4.698.203,47
<b>Impost oper. societàries</b>	<b>11.998.156,80</b>	<b>1.017.425,92</b>	<b>333.917,37</b>	<b>322.773,42</b>	-	<b>13.672.273,51</b>
Impost oper. societàries	11.998.156,80	1.017.425,92	333.917,37	322.773,42	-	13.672.273,51
<b>Impost bingo (extingit)</b>	<b>3.096,06</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	-	<b>3.096,06</b>
<b>TOTAL CAPÍTOL II</b>	<b>985.804.563,87</b>	<b>84.417.017,42</b>	<b>36.206.352,59</b>	<b>64.252.792,27</b>	<b>4.990.684,46</b>	<b>1.175.671.410,61</b>
<b>CAPÍTOL III - TAXES I ALTRES INGRESSOS</b>						
<b>Total tributs sobre el joc</b>	<b>185.365.479,13</b>	<b>21.583.119,47</b>	<b>13.427.616,65</b>	<b>21.161.371,90</b>	-	<b>241.537.587,15</b>
Tributs sobre el joc del bingo	62.630.582,91	4.692.042,33	4.694.476,89	5.480.559,46	-	77.497.661,59
Tributs sobre casinos	20.578.334,44	2.286.389,90	0,00	679.248,49	-	23.543.972,83
Tributs sobre màquines d'atzar	102.097.459,09	14.595.899,69	8.733.026,60	15.000.870,04	-	140.427.255,42
Tributs sobre rifes	59.102,69	8.787,55	113,16	693,91	-	68.697,31
Tributs sobre el joc derivats d'actes d'inspecció	0,00	0,00	0,00	0,00	-	0,00
<b>Gravamen de protecció civil</b>	<b>2.685.828,92</b>	<b>6.153,48</b>	<b>2.096,82</b>	<b>931.446,69</b>	-	<b>3.625.525,91</b>
<b>Altres ingressos diversos</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	-	<b>0,00</b>
Recàrrec sobre la taxa de màquines recreatives	0,00	0,00	0,00	0,00	-	0,00
<b>TOTAL CAPÍTOL III</b>	<b>188.051.308,05</b>	<b>21.589.272,95</b>	<b>13.429.713,47</b>	<b>22.092.818,59</b>	-	<b>245.163.113,06</b>
<b>TOTAL APLICAT</b>	<b>1.457.288.980,70</b>	<b>135.868.956,05</b>	<b>63.285.626,55</b>	<b>108.939.576,86</b>	<b>4.990.684,46</b>	<b>1.770.373.824,62</b>
<b>PENDENT D'APLICAR</b>	<b>7.853.412,53</b>	<b>379.313,08</b>	<b>200.126,66</b>	<b>180.040,37</b>	-	<b>8.612.892,64</b>
<b>TOTAL INGRESSAT</b>	<b>1.465.142.393,23</b>	<b>136.248.269,13</b>	<b>63.485.753,21</b>	<b>109.119.617,23</b>	<b>4.990.684,46</b>	<b>1.778.986.717,26</b>

[← retorn a l'índex](#)

---

# Resum executiu

## Activitat de l'Agència Tributària de Catalunya

**El 2011 hi ha hagut una contenció dràstica de la despesa de l'Agència, en consonància amb el context d'austeritat general de l'Administració resultant de la crisi econòmica**

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 la seva activitat l'1 de gener de 2008 i, consolidada la seva estructura i organització, esdevé peça essencial en relació amb el finançament de la Generalitat. El 2011 hi ha hagut una contenció dràstica de la despesa de l'Agència, en consonància amb el context d'austeritat general de l'Administració resultant de la crisi econòmica.

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 –diferent del de la Direcció General de Tributs i Joc– 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 això l'ATC disposa de cossos i escales específics.

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 2011, els instruments anuals necessaris per al correcte funcionament de l'Agència:

- El Programa anual d'actuacions de l'ATC per al 2011
- El Pla de control tributari de l'ATC per al 2011
- El Pla de la Inspecció de Serveis per al 2011
- El Pla de formació de l'ATC per al 2011

La Carta de drets dels contribuents ha estat objecte de revisió periòdica ordinària, amb l'objectiu de garantir-ne el compliment, i les queixes i els suggeriments de la ciutadania han estat tramitats en coordinació amb l'Oficina del Contribuent, regulada pel Decret 162/2010, de 9 de novembre.

### **Grau d'assoliment dels objectius fixats en el Programa anual d'actuacions de l'Agència Tributària de Catalunya per al 2011**

En el Programa anual d'actuacions de l'Agència Tributària de Catalunya per al 2011 s'han establert unes línies estratègiques que consisteixen a incrementar l'eficàcia en l'aplicació dels tributs, orientar l'actuació administrativa al servei de la ciutadania i de la transparència, incrementar l'eficiència en l'actuació administrativa per reduir els costos de tramitació, impulsar la cooperació amb la resta d'administracions i operadors tributaris, i promoure l'alta qualificació del personal.



## Resum executiu

---

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

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

Pel que fa a l'evolució dels objectius fixats com a principals, s'han establert 21 indicadors, inclosos en quadres de comandament, que visualitzen el grau d'assoliment dels objectius. Durant el 2011 aquests d'objectius s'han assolit amb dificultats en alguns apartats, atesos l'ajustament de recursos humans i materials produït a l'Agència, la davallada del mercat immobiliari i l'increment de tramitacions relacionades, suspensions i sol·licituds d'ajornaments i fraccionaments.

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 al requeriment de compliment respecte de les no presentades, i també a la comprovació i quantificació dels elements de l'obligació tributària i la regularització, quan s'escau, d'aquesta obligació. S'ha millorat la pràctica i seguiment de la notificació de les liquidacions tributàries, i destaca la implantació progressiva dels nous mòduls informàtics relatius a la taxa fiscal del joc.
- **Inspecció:** actuacions orientades tant a la prevenció de possibles incompliments tributaris com a la correcció dels que ja s'han produït. Hi ha una millora constant dels processos de selecció d'expedients mitjançant l'aplicació d'eines informàtiques en el tractament de la informació, i es garanteix en tot cas la coordinació amb els serveis de gestió tributària.
- **Recaptació:** consolidació de la plataforma de pagaments telemàtics i adaptació a la supressió del servei de caixa a les delegacions i oficines liquidadores, supressió assolida amb el Decret 410/2011, de 29 de novembre.
- **Comprovació de valors:** actuacions complementàries i bàsiques per a la consecució dels objectius de gestió i inspecció, pel que fa tant a valoracions immobiliàries com a valoracions mobiliàries, les quals permeten quantificar correctament el deute tributari. Es continua incrementant el nombre de valoracions immobiliàries i la qualitat dels informes de valoració, i també reduint el 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 han esdevingut eines fonamentals. Aquests programes faciliten el compliment de les obligacions tributàries i, alhora, beneficien l'Administració, atès que redueixen tasques de gravació, disminueixen les errades aritmètiques i milloren les tasques de control a fi de fer-ne les correccions pertinents. El servei de cita prèvia per ajudar a confeccionar declaracions té gran acceptació entre

**S'ha millorat la pràctica i seguiment de la notificació de les liquidacions tributàries**

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

els ciutadans. A més de tots aquests avantatges, els programes d'ajuda permeten que les declaracions realitzades per aquest mitjà segueixin fidelment el criteri de l'Administració. Pel que fa a l'assistència telefònica, se segueix el protocol d'actuació facilitat al servei d'informació telefònica del 012, amb la col·laboració de l'ATC.

Enguany, continuen la reducció dels terminis de tramitació dels diferents procediments tributaris i l'augment de la presentació i pagament d'auto-liquidacions per mitjans telemàtics, en consonància amb la signatura de nous convenis de col·laboració amb col·legis i associacions professionals dedicats a l'àmbit fiscal. Mitjançant l'eina específica desenvolupada per l'ATC la presentació telemàtica ha pogut superar les limitacions anteriors, que la restringien a l'àmbit dels documents notariaus, i així, progressivament, s'està implantant la tramitació telemàtica de documents administratius, judicials i privats. D'altra banda, els programes de formació desenvolupats han contribuït a millorar la qualificació del personal de l'Agència Tributària de Catalunya.

## Reptes de futur

L'Agència Tributària de Catalunya, en el Programa anual d'actuacions per al 2012, reestructura les seves línies estratègiques basades en els punts següents:

- Incrementar la lluita contra el frau fiscal.
- Orientar l'actuació administrativa al servei de la ciutadania i a la transparència.
- Impulsar la cooperació amb la resta de les administracions i operadors tributaris.

Així, es produirà una reordenació dels objectius de l'Agència al voltant d'aquestes tres línies estratègiques. D'altra banda, i tenint en compte el grau d'assoliment dels objectius fixats l'any anterior, es mantindran els que presenten uns resultats que han de ser millorats o sostinguts, i es farà un seguiment dels que s'han assolit, els quals –si escau– seran substituïts per nous objectius relacionats amb aquestes línies estratègiques.

En aquest sentit, respecte del Programa anual d'actuacions de l'any 2011, destaca el seguiment d'indicadors que han estat dissenyats i desenvolupats efectivament durant el 2011. Aquests nous indicadors són el control de liquidacions de vehicles, l'efecte recaptatori directe de les actuacions de l'ATC, els índexs de demora en recursos i devolucions tramitades per les oficines liquidadores, l'índex d'efectivitat de les notificacions per mitjans no edictals, 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 d'atenció presencial i dels programes d'ajuda per confeccionar declaracions, extensió i consolidació de la plataforma de pagaments telemàtics, i índex de conflictivitat.

**Incrementar la lluita contra el frau fiscal i orientar l'actuació administrativa al servei de la ciutadania i la transparència**

## Resum executiu

---

D'altra banda, l'Agència Tributària de Catalunya i les seves àrees directives presenten les següents línies de treball prioritàries per al 2012:

- La coordinació de les actuacions de control tributari realitzades pels diferents òrgans de gestió i inspecció.
- La proposta de procediments de millora en l'aplicació dels tributs.
- La implantació dels nous mòduls d'inspecció i recaptació integrats a G@udi.
- La consolidació i l'ampliació dels serveis de cita prèvia.
- 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 dels contribuents.
- El seguiment de la Finestreta Única Tributària, implantada conjuntament amb l'Agència Estatal d'Administració Tributària.
- La realització d'enquestes de satisfacció adreçades a ciutadans, col·laboradors socials i treballadors de l'ATC.
- El manteniment i millora de la infraestructura informàtica i de telecomunicacions.
- El desenvolupament del Pla de seguretat física i tecnològica de l'ATC.

Es preveu com a fita per al 2012 dur a terme les tasques i estudis necessaris per 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