



Memoria
2010

1. LA AGENCIA TRIBUTARIA: cifras clave en 2010	4
1. LOS DATOS BÁSICOS	5
2. RESULTADOS RECAUDATORIOS 2010	10
2.1. Recaudación tributaria bruta.....	10
2.2. Recaudación tributaria líquida	12
2.3. Especial referencia a la recaudación por actuaciones de control.....	18
2. PRINCIPALES ACTUACIONES DURANTE 2010: PLAN DE PREVENCIÓN DEL FRAUDE.....	20
1. CONTROL DEL CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO	21
1.1. Control extensivo	21
1.2. Control selectivo.....	24
1.3. Vigilancia Aduanera.....	29
1.4. Gestión recaudatoria ejecutiva.....	30
2. CALIDAD DE SERVICIO AL CIUDADANO	31
2.1. Sede electrónica de la Agencia Tributaria. Administración electrónica.	31
2.2. Información al ciudadano	33
2.3. Servicio de ayuda al cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales.....	34
3. AGENCIA TRIBUTARIA Y SOCIEDAD	42
1. OPINIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS.....	43
1.1. Opinión pública y fiscalidad (Instituto de Estudios Fiscales)	43
1.2. Encuesta sobre presentación telemática de Campaña de Renta 2009	45
2. QUEJAS Y SUGERENCIAS. CONSEJO PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE.....	46
3. FORO DE GRANDES EMPRESAS. RESPONSABILIDAD FISCAL CORPORATIVA.....	47
4. RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA AGENCIA TRIBUTARIA.....	48
4.1. Programa de Educación Cívico-Tributaria	48
4.2. Seguridad en las aduanas	49
4.3. Control de especies protegidas.....	49
4.4. Protección en materia de propiedad industrial y marcas.....	50
4.5. Colectivos que precisan de atención especial: personas con discapacidad	50

4. ANEXO ESTADÍSTICO.....	52
1. RECAUDACIÓN	53
Recaudación Tributaria Gestionada por la Agencia Tributaria	53
2. INFORMACIÓN Y ASISTENCIA	53
Declaraciones IRPF por Internet	53
Llamadas atendidas por el teléfono de información tributaria básica	54
Accesos al programa Informa.....	54
Visitas a la página web www.agenciatributaria.es	55
Número de aplazamientos solicitados	55
Importe de aplazamientos solicitados (en millones de euros)	56
3. CONTROL TRIBUTARIO Y ADUANERO.....	56
Número de actuaciones homogéneas. Control selectivo e investigación 2010	56
Actuaciones homogéneas. Control extensivo 2010	57
Gestión recaudatoria de deuda (en millones de euros).....	57
Represión del contrabando: Valor de las mercancías.....	58
4. ALIANZAS EXTERNAS	58
4.1. Convenios de colaboración social	58
5. PLAN DE OBJETIVOS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA PARA EL AÑO 2010.....	60
6. RECURSOS	61
Total Recursos Humanos	61
Distribución por Áreas 2009-2010.....	62
Distribución por Grupos 2009-2010	62
Distribución por sexos 2009-2010	63



1. La Agencia Tributaria: **cifras clave** en 2010

1. LOS DATOS BÁSICOS

La Agencia Estatal de Administración Tributaria (en adelante, Agencia Tributaria) se creó por la Ley de Presupuestos Generales del Estado para 1991 como una entidad de derecho público adscrita al Ministerio de Economía y Hacienda a través de la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos. Se constituyó de manera efectiva el 1 de enero de 1992 y cuenta con un régimen jurídico propio distinto al de la Administración General del Estado que le confiere cierta autonomía en materia presupuestaria y de gestión de personal, sin menoscabo del respeto a los principios esenciales que deben presidir toda actuación administrativa.

La Agencia Tributaria tiene encomendada la aplicación efectiva del sistema tributario estatal y aduanero, así como de aquellos recursos de otras Administraciones Públicas nacionales o de la Unión Europea, cuya gestión se le encomiende por ley o por convenio. Así pues, le corresponde a la Agencia Tributaria la aplicación del sistema tributario, de tal forma que se cumpla el principio constitucional en virtud del cual todos han de contribuir al sostenimiento de los gastos públicos de acuerdo con su capacidad económica.

El fomento del cumplimiento voluntario por los ciudadanos de sus obligaciones fiscales y la prevención y la lucha contra el fraude constituyen el objetivo esencial de la Agencia Tributaria, que para su consecución desarrolla una doble actuación:

- A través de los servicios de información y asistencia necesarios para minimizar los costes indirectos asociados al cumplimiento de las obligaciones fiscales.
- Mediante las actuaciones de investigación y control encaminadas a localizar y regularizar los incumplimientos tributarios.

La Agencia Tributaria desarrolla igualmente otras funciones complementarias de gran importancia, como el auxilio a los órganos jurisdiccionales o la colaboración con otras Administraciones Públicas. La aplicación efectiva del sistema tributario estatal y aduanero, se realiza a través de una serie de actividades, tales como:

- La gestión, inspección y recaudación de los tributos de su competencia (Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, Impuesto de Sociedades, Impuesto sobre la Renta de no Residentes, Impuesto sobre el Valor Añadido e Impuestos Especiales).
- Funciones relacionadas con los ingresos de las Comunidades Autónomas y Ciudades con Estatuto de Autonomía, tanto lo relacionado con la gestión del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, como con la recaudación de otros ingresos de dichas Comunidades.
- La recaudación de ingresos propios de la Unión Europea.
- La gestión aduanera y la represión del contrabando, así como la seguridad en la cadena logística.
- La recaudación en periodo voluntario de las tasas del Sector Público Estatal.
- La recaudación en vía ejecutiva de ingresos de derecho público de la Administración General del Estado y de los Organismos Públicos vinculados o dependientes de ella.
- La colaboración en la persecución de determinados delitos, fundamentalmente los relacionados con los delitos contra la Hacienda Pública y los delitos de contrabando.

Como resultado de las actividades realizadas por la Agencia Tributaria durante 2010, se destacan las siguientes magnitudes:

RECAUDACIÓN TRIBUTARIA LÍQUIDA	159.536 millones de euros
RECAUDACIÓN TRIBUTARIA BRUTA	209.076 millones de euros
RECAUDACIÓN DIRECTA POR ACTUACIONES DE CONTROL (1)	8.499 millones de euros

PRESUPUESTO 2010	1.424,8 millones de euros
-------------------------	----------------------------------

PLANTILLA TOTAL	27.880 personas
Hombres	12.998
Mujeres	14.882

CENSOS DE OBLIGADOS TRIBUTARIOS

Censo general de obligados tributarios	50.578.825
Censo de contribuyentes en módulos	1.639.376
Censo de empresarios, profesionales y retenedores	5.144.378
Censo de Grandes Empresas	36.416
Censo de Operadores de Impuestos Especiales	87.744
Censo de Operadores de Aduanas	1.086

NÚMERO DE ACCESOS A www.agenciatributaria.es	484.916.747
NÚMERO DE DECLARACIONES DE IRPF PRESENTADAS POR INTERNET	7.518.421
NÚMERO DE BORRADORES Y DATOS FISCALES ENVIADOS	21.590.329

PRINCIPALES DECLARACIONES GESTIONADAS

a) IRPF	19.366.138
b) IMPUESTO SOCIEDADES	1.405.275
c) IVA	3.441.574
d) II.EE.	9.332.650

1 Comprende tanto los ingresos derivados de las actuaciones de control realizadas por los órganos de la Agencia, como las minoraciones de devoluciones practicadas.

Por lo que se refiere a su estructura orgánica, la Agencia Tributaria cuenta, como órganos rectores, con el Presidente, que es el Secretario de Estado de Hacienda y Presupuestos, el Director General, el Comité Permanente de Dirección y el Comité de Coordinación de la Dirección Territorial. Sus funciones las desarrolla a través de los Servicios Centrales y de los Servicios Territoriales.

El artículo 65 de la Ley 22/2009, de 18 de diciembre, por la que se regula el sistema de financiación de las Comunidades Autónomas de régimen común y Ciudades con Estatuto de Autonomía y se modifican determinadas normas tributarias, crea, con vigencia desde el 1 de enero de 2010, el Consejo Superior para la Dirección y Coordinación de la Gestión Tributaria y lo configura como el órgano colegiado, integrado por representantes de la Administración Tributaria del Estado y de las Comunidades Autónomas y Ciudades con Estatuto de Autonomía, que se encarga de coordinar la gestión de los tributos cedidos.

Está presidido por el Presidente de la Agencia Estatal de Administración Tributaria e integrado por los

siguientes miembros: el Director General de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, que ostenta la Vicepresidencia primera, cinco representantes de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, los titulares de la Secretaría General de Hacienda, de la Secretaría General de Financiación Territorial y de la Inspección General del Ministerio de Economía y Hacienda, y por un representante de cada una de las Comunidades Autónomas de régimen común y de las Ciudades con Estatuto de Autonomía, uno de los cuales será designado por éstas cada año para ostentar la Vicepresidencia segunda.

Miembros del Comité Permanente de Dirección a 31 de diciembre de 2010

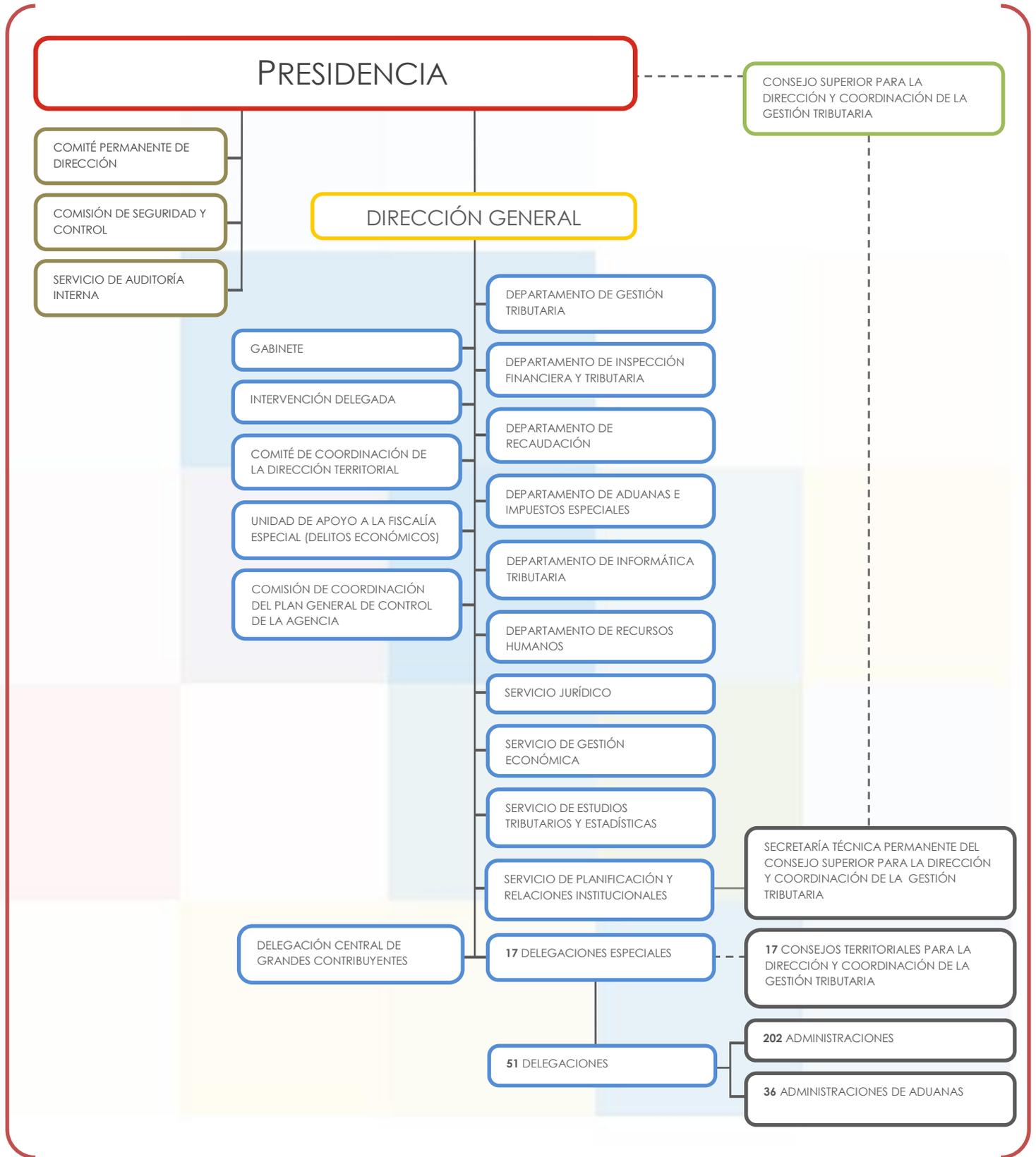
- **Carlos Ocaña y Pérez de Tudela**, Presidente
- **Juan Manuel López Carbajo**, Director General
- **Gaspar Caballo Mingo**, Director del Departamento de Gestión Tributaria
- **Juan Cano García**, Director del Departamento de Inspección Financiera y Tributaria
- **José M^a Meseguer Rico**, Director del Departamento de Recaudación
- **Nicolás Jesús Bonilla Penvela**, Director del Departamento de Aduanas e Impuestos Especiales
- **Ignacio Miguel González García**, Director del Departamento de Informática Tributaria
- **Sara Ugarte Alonso-Vega**, Directora del Departamento de Recursos Humanos
- **Elena Guerrero Martínez**, Directora del Servicio de Planificación y Relaciones Institucionales
- **Juan Manuel Herrero de Egaña Espinosa de los Monteros**, Director del Servicio Jurídico
- **Tomás Merola Macanás**, Director del Servicio de Auditoría Interna
- **Pedro Gómez Hernández**, Director del Servicio de Gestión Económica
- **Santiago Díaz de Sarralde Miguez**, Director del Servicio de Estudios Tributarios y Estadísticas
- **Francisco Muñoz de Morales Anciola**, Director del Gabinete del Director General
- **María Inmaculada Vela Sastre**, Delegada Central de Grandes Contribuyentes
- **Manuel Trillo Álvarez**, Delegado Especial de Madrid

Los Servicios centrales de la Agencia Tributaria responden básicamente a un modelo de organización por áreas operativas funcionales y áreas de apoyo.

Los Servicios territoriales están constituidos por 17 Delegaciones Especiales –una en cada Comunidad Autónoma- y 51 Delegaciones –normalmente, coincidentes con el ámbito de las provincias-, en las que se integran 238 Administraciones, 36 de ellas de Aduanas.

Por último, desde 2006 existe la Delegación Central de Grandes Contribuyentes, que se configuró como un órgano con competencias en todo el territorio nacional, orientado al control coordinado de los grandes contribuyentes, y a la mejora de la atención y del servicio que se les ofrece.

El organigrama básico de la Agencia Tributaria a 31 de diciembre de 2010 se recoge en el siguiente gráfico:



2. RESULTADOS RECAUDATORIOS 2010

2.1. Recaudación tributaria bruta

El comportamiento de los ingresos tributarios en 2010 está marcado por una mejora en la evolución de las bases imponibles y el impulso positivo de las medidas de consolidación fiscal adoptadas. La recaudación bruta total gestionada por la Agencia Tributaria en el año 2010 ha ascendido a

209.076 millones de euros, en torno a 1.293 millones (un 0,6 por ciento) por debajo de la previsión presupuestaria, y registra la primera tasa de variación positiva (1,8 por ciento) tras dos años consecutivos de descensos en torno al 9 por ciento.

RECAUDACIÓN TRIBUTARIA BRUTA TOTAL (millones de euros)

Conceptos	Presupuesto 2010 (1)	ENERO - DICIEMBRE					
		Recaudación 2010 (2)	Recaudación 2009 (3)	Diferencia con Presupuesto		Diferencia con Recaudación	
				Diferencia (4)=(2)-(1)	% Cumplimiento (5)=(2)/(1)	Diferencia (6)=(2)-(3)	% (7)=(6)/(3)
Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas	84.625	81.102	78.858	-3.523	95,8	2.244	2,8
Impuesto sobre Sociedades	29.195	23.863	28.150	-5.332	81,7	-4.287	-15,2
Impuesto sobre la Renta de No Residentes	4.096	4.168	3.717	72	101,7	451	12,1
Resto del Capítulo I	69	91	78	22	132,3	14	17,7
Total Capítulo I	117.985	109.224	110.803	-8.761	92,6	-1.579	-1,4
Impuesto sobre el Valor Añadido	66.067	74.350	69.893	8.283	112,5	4.457	6,4
Impuestos Especiales	21.836	20.270	19.772	-1.566	92,8	498	2,5
Tráfico Exterior	1.271	1.537	1.342	266	120,9	195	14,6
Impuesto sobre Primas de Seguro	1.376	1.436	1.406	60	104,3	29	2,1
Resto del Capítulo II	14	45	15	31	321,4	30	202,0
Total Capítulo II	90.564	97.638	92.428	7.074	107,8	5.210	5,6
Total Capítulo III	1.820	2.214	2.089	394	121,6	125	6,0
TOTAL INGRESOS GESTIONADOS POR LA AEAT	210.369	209.076	205.320	-1.293	99,4	3.756	1,8

En 2010 los ingresos brutos de todas las principales figuras (excepto Sociedades) aumentan respecto al año anterior, destacando por sus mayores importes los incrementos en el IVA (4.457 millones, un 6,4 por ciento) y el IRPF (2.244 millones, un 2,8 por ciento). En el caso del IVA, al crecimiento del gasto sujeto se une el impacto recaudatorio de la subida de tipos introducida en julio de 2010 (2.760 millones en términos brutos), mientras que en el IRPF los mayores ingresos brutos se explican en su

totalidad por las medidas normativas adoptadas (eliminación parcial de la deducción de 400 euros, elevación de los tipos de retención sobre las rentas de capital al 19 por ciento). De la caída de ingresos en Sociedades, casi el 60 por ciento procede de la cuota diferencial del ejercicio 2009. El cuadro siguiente recoge la valoración de los impactos por cambios normativos en 2010, que en total ascienden a 6.140 millones.

AJUSTES POR IMPACTOS NORMATIVOS EN 2010 (millones de euros)

	2010				
	IRPF	SOC	IVA	IIEE	TOTAL
<u>CAMBIOS NORMATIVOS</u>	<u>3.491</u>	<u>-551</u>	<u>2.010</u>	<u>1.190</u>	<u>6.140</u>
Eliminación parcial deducción 400 euros	3.890				3.890
* Retenciones trabajo	3.650				3.650
* Pagos fraccionados	240				240
Reducción 5% salarios públicos	-570				-570
Subida tipo retención capital 19%	301	129			430
Reducción tipo m mantenimiento/creación empleo	-130	-280			-410
Libertad amortización anticipada		-400			-400
Subida tipos IVA al 18% / 8%			2.010		2.010
* Ingresos brutos			2.760		2.760
* Devoluciones			-750		-750
Subida de tipos Impuestos Especiales				1.190	1.190

El siguiente cuadro muestra el desglose de los ingresos brutos entre el Estado y las Administraciones Territoriales (Comunidades Autónomas y Corporaciones Locales). La participación territorial en los tributos compartidos (IRPF, IVA e I.EE) asciende en 2010 a 47.712 millones, un 21,0 por ciento menos que en 2009. El descenso de la participación territorial se debe a la revisión a la baja de las entregas a cuenta del ejercicio 2010 por la evolución nega-

tiva de los impuestos compartidos en 2009, y a la fuerte reducción de la liquidación definitiva del ejercicio 2008 pagada en 2010 respecto a la del ejercicio anterior (13 frente a 3.214 millones, respectivamente). La combinación de aumento en los ingresos brutos y descenso de las participaciones territoriales impulsa la recaudación bruta del Estado un 11,4 por ciento en 2010.

RECAUDACIÓN TRIBUTARIA BRUTA TOTAL DESGLOSADA ENTRE ESTADO Y AA.TT. (millones de euros)

Conceptos	Presupuesto 2010			Recaudación Enero-Diciembre 2010			Recaudación Enero-Diciembre 2009		
	Estado (1)	Participación AA.TT. (2)	TOTAL (3)=(1)+(2)	Estado (1)	Participación AA.TT. (2)	TOTAL (3)=(1)+(2)	Estado (1)	Participación AA.TT. (2)	TOTAL (3)=(1)+(2)
Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas	57.232	27.393	84.625	53.451	27.651	81.102	45.433	33.425	78.858
Impuesto sobre Sociedades	29.195	0	29.195	23.863	0	23.863	28.150	0	28.150
Impuesto sobre la Renta de No Residentes	4.096	0	4.096	4.168	0	4.168	3.717	0	3.717
Resto del Capítulo I	69	0	69	91	0	91	78	0	78
Total Capítulo I	90.592	27.393	117.985	81.573	27.651	109.224	77.378	33.425	110.803
Impuesto sobre el Valor Añadido	55.247	10.820	66.067	63.757	10.593	74.350	52.104	17.789	69.893
Impuestos Especiales	12.358	9.478	21.836	10.802	9.468	20.270	10.564	9.208	19.772
Tráfico Exterior	1.271	0	1.271	1.537	0	1.537	1.342	0	1.342
Impuesto sobre Primas de Seguro	1.376	0	1.376	1.436	0	1.436	1.406	0	1.406
Resto del Capítulo II	14	0	14	45	0	45	15	0	15
Total Capítulo II	70.266	20.298	90.564	77.576	20.061	97.638	65.431	26.997	92.428
Total Capítulo III	1.820	0	1.820	2.214	0	2.214	2.089	0	2.089
TOTAL INGRESOS GESTIONADOS POR LA AEAT	162.678	47.691	210.369	161.363	47.712	209.076	144.898	60.422	205.320

2.2. Recaudación tributaria líquida

El fuerte descenso de las devoluciones por el menor importe solicitado en el ejercicio 2009 intensifica el crecimiento de los ingresos tributarios líquidos hasta el 10,8 por ciento y sitúa su importe en 159.536 millones, lo que supone retornar a ritmos similares a los máximos del trienio 2005-07 y supera el 7,9 previsto en el *Avance de Liquidación* incluido en los PGE 2011, todo ello tras dos años en los que la recaudación tributaria acumuló una caída total del 28,2 por ciento por el coste de las medidas de impulso fiscal y apoyo a la liquidez y el drástico deterioro de la coyuntura económica. Ello explica

que, a pesar del fuerte ritmo que registran los ingresos este año, el importe recaudado todavía se sitúa por debajo del alcanzado en 2005 (160.705 millones).

La desviación presupuestaria en términos líquidos pasa a ser positiva (4.214 millones, un 2,7 por ciento) porque las devoluciones realizadas han sido inferiores a las previstas. La fuerte desviación positiva registrada en el IVA (12.155 millones) compensa las negativas del Impuesto sobre Sociedades (-3.986 millones), IRPF (-3.049) e Impuestos Especiales (-1.636 millones).

RECAUDACIÓN TRIBUTARIA LÍQUIDA (millones de euros)

Conceptos	Presupuesto 2010 (1)	Recaudación 2010 (2)	Recaudación 2009 (3)	ENERO - DICIEMBRE			
				Diferencia con Presupuesto		Diferencia con Recaudación	
				Diferencia (4)=(2)-(1)	% Cumplimiento (5)=(2)/(1)	Diferencia (6)=(2)-(3)	% (7)=(6)/(3)
Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas	70.026	66.977	63.857	-3.049	95,6	3.120	4,9
Impuesto sobre Sociedades	20.184	16.198	20.188	-3.986	80,2	-3.991	-19,8
Impuesto sobre la Renta de No Residentes	2.398	2.564	2.342	166	106,9	222	9,5
Resto del Capítulo I	69	88	74	19	128,0	14	19,3
Total Capítulo I	92.677	85.827	86.461	-6.850	92,6	-634	-0,7
Impuesto sobre el Valor Añadido	36.931	49.086	33.567	12.155	132,9	15.519	46,2
Impuestos Especiales	21.442	19.806	19.349	-1.636	92,4	457	2,4
Tráfico Exterior	1.271	1.522	1.318	251	119,7	203	15,4
Impuesto sobre Primas de Seguro	1.376	1.435	1.406	59	104,3	29	2,1
Resto del Capítulo II	14	44	15	30	314,3	29	201,4
Total Capítulo II	61.034	71.893	55.655	10.859	117,8	16.238	29,2
Total Capítulo III	1.611	1.816	1.907	205	112,7	-91	-4,8
TOTAL INGRESOS GESTIONADOS POR LA AEAT	155.322	159.536	144.023	4.214	102,7	15.513	10,8

Junto a la recuperación de las bases imponible por la mejor coyuntura económica (como muestra, la demanda interna nominal crece hasta septiembre de 2010 un 0,4 por ciento frente al 6,5 por ciento de caída en 2009), el factor explicativo más importante de los ingresos tributarios (concentra casi las tres cuartas partes del aumento recaudatorio) son las menores devoluciones solicitadas en IRPF, Sociedades e IVA Anual del ejercicio 2009 (y devueltas a lo largo de 2010); para la suma de las tres figuras el importe viable se ha reducido 13.300 millones, pero su impacto en términos de caja de 2010 ha sido de 11.350 millones porque una parte se traslada a 2011, como es habitual todos los años. Aunque también han disminuido las cuotas diferenciales a ingresar de IRPF y, sobre todo, Sociedades, este hecho se compensa con el fuerte repunte de la recaudación procedente de apla-

zamientos de periodos anteriores y actuaciones de control, superior en 2.452 millones (25,2 por ciento) a la de 2009.

El tercer factor explicativo es el impacto de las medidas de consolidación fiscal con incidencia en 2010, que en total asciende a 6.140 millones y justifica 4,2 puntos del aumento de la recaudación. Sin impactos normativos, la tasa ajustada de los ingresos tributarios en 2010 se rebajaría al 6,5 por ciento. Dentro de estas medidas, las más destacadas son la supresión parcial de la deducción de los 400 euros en retenciones y pagos fraccionados (3.890 millones), y el aumento de los tipos impositivos del IVA (2.010 millones) y los Impuestos Especiales (1.190 millones).

El cuarto elemento determinante de los ingresos en 2010 (en este caso, con signo negativo) es la caída

de los pagos fraccionados de Sociedades en un 20,2 por ciento, que ha supuesto un recorte de la recaudación de 2.637 millones respecto a 2009. Ajustando las caídas de 2008 y 2009 por el impacto de la libertad de opción introducida el primer año (30,1 por ciento y 19,1 por ciento, respectivamente), se mantendría el ritmo de caída registrado en 2009 en un entorno de mejora del valor añadido y menores costes financieros y salariales, lo que apunta a que otros componentes del balance (dotaciones a provisiones, resultados extraordinarios y de la cartera de valores) habrían evolucionado más negativamente en 2010, junto al impacto normativo sobre los pagos de la libertad de amortización por la compra de activos nuevos si la empresa mantiene dos años su plantilla media.

Desde otra perspectiva, es de destacar la positiva aportación de las labores de control del fraude por parte de la Agencia Tributaria: 10.043 millones de efecto recaudatorio directo en caja, con un crecimiento del 23,7 por ciento respecto a 2009 (la recaudación directa por actuaciones de control creció un 21,3 por ciento y, excluyendo la minoración de devoluciones, un 28,1 por ciento; la recaudación inducida por regularizaciones voluntarias un 38,9 por ciento). Excluyendo de la cifra total anterior la minoración de devoluciones improcedentes, el superávit estimado respecto a las cifras inicialmente previstas equivale al 45 por ciento de la desviación positiva registrada por los ingresos tributarios totales en este año.

En lo que respecta a la marcha de la recaudación a lo largo del año, los ritmos han sido mucho más

dinámicos en los periodos en los que más ha incidido el descenso de las devoluciones y, en menor medida, los impactos normativos. Las campañas de IVA Anual e IRPF se concentran en el segundo y tercer trimestre, y en ellos los ingresos tributarios han registrado mayores tasas de crecimiento. Destacar que se han alcanzado ritmos positivos de crecimiento en todos los trimestres de 2010, después de casi dos años de descensos continuados. Por figuras, todos los grandes conceptos tributarios menos el Impuesto de Sociedades presentan tasas positivas, destacando sobre todos el fuerte crecimiento del IVA (46,2 por ciento, su máximo ritmo histórico) impulsado por el considerable descenso de las devoluciones y el avance de los ingresos brutos.



2.2.a. Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas

La renta bruta de los hogares ha disminuido en 2010 un 1,4 por ciento, casi un punto menos que en 2009. Esta moderación del ritmo de caída se concentra en la masa de salarios (que recorta su descenso en casi tres puntos por la combinación de la recuperación del empleo — 4 puntos — y un menor aumento del salario medio — -1 punto — por la rebaja de los salarios públicos en la segunda mitad del año) y en las rentas de la empresa (-9,3 por ciento). Por su parte, pensiones, prestaciones de desempleo y rentas de capital mobiliario (-20,9 por ciento, principalmente por la caída de los intereses de depósitos bancarios) registran tasas menos dinámicas que en 2009.

No obstante, esta evolución ligeramente negativa de la renta bruta de los hogares se ha visto más que compensada por los impactos normativos de la supresión parcial de la deducción de hasta 400 euros y la subida del tipo de retención sobre las rentas de capital al 19 por ciento, que han supuesto un aumento del 5,5 por ciento en el tipo efectivo del impuesto. El IRPF recaudado en caja crece en 2010 algo más que la suma de ambos efectos (4,9 por ciento) como consecuencia de una cuota

diferencial neta menos negativa por las menores devoluciones solicitadas en el IRPF 2009 y los mayores ingresos por extemporáneas y contraído previo. Distinguiendo por subconceptos, las retenciones de trabajo crecen un 5,1 por ciento por el impulso normativo (las rentas de trabajo registran crecimiento nulo), y las retenciones de capital mobiliario conjuntas de IRPF, Sociedades e IRNR acumulan un descenso del 11,1 por ciento porque la caída de estas rentas ha compensado el aumento en un punto del tipo de retención.

Las retenciones de arrendamientos prácticamente se mantienen respecto a 2009, y las de fondos de inversión conjuntas descienden un 12,9 por ciento (con una mejora de 38 puntos sobre la de 2009) por la realización de las pérdidas acumuladas desde 2008. Los pagos fraccionados de los empresarios individuales crecen un 2,4 por ciento exclusivamente por el impacto normativo (eliminando éste, la tasa ajustada pasa a ser del -8,3 por ciento, en línea con las rentas de la empresa), y la cuota diferencial neta reduce su importe negativo en 570 millones por los dos motivos antes apuntados.

2.2.b. Impuesto sobre Sociedades

En ausencia de cambios normativos, el mejor indicador coyuntural por actualidad y grado de cobertura (más de 25.000 empresas) de la evolución de los beneficios de las sociedades generados en España (sin los de las filiales en el extranjero, cada vez de mayor importancia) es la base del pago fraccionado declarado por grandes empresas y grupos consolidados. Los importes de 2008 y 2009 están afectados por la libertad de opción del sistema de cálculo del pago introducida en 2008: las tasas ajustadas de este efecto se estiman en -28,5 por ciento y -20,5 por ciento, respectivamente. En 2010 la base del pago se reduce otro 21,7 por ciento pese a la notable recuperación que experimenta el valor añadido empresarial y la menor presión de los costes salariales y financieros, por lo que este descenso se atribuye a las mayores dotaciones por insolvencias realizadas por entidades

financieras, la desaparición de los elevados beneficios atípicos que se dieron en algunos grupos en 2009 y al impacto de la deducción por libertad de amortización con mantenimiento de empleo sobre el pago.

Estas causas explicarían que la evolución de la base del pago sea más negativa en el caso de los grupos consolidados (-30,2 por ciento) que en el de grandes empresas no grupos (-8,1 por ciento), y apuntaría un mejor comportamiento del beneficio en 2010 para la generalidad del tejido empresarial. Por lo que respecta al pago fraccionado de las pymes también se reduce un 23,1 por ciento pero, como se calcula como un porcentaje de la cuota líquida del ejercicio anterior, no aporta información sobre la marcha de su beneficio actual.

Todos los conceptos recaudatorios de Sociedades registran tasas negativas en 2010: las retenciones

de capital mobiliario y sobre fondos de inversión (en torno al -13 por ciento en ambos casos), los pagos fraccionados (-20,2 por ciento) y la cuota diferencial neta (-27,0 por ciento), lo que explica que el Impuesto sobre Sociedades descienda un 19,8 por ciento este año (-17,0 por ciento sin impactos normativos), su tercer descenso anual consecutivo. La cuota diferencial neta se reduce en

1.018 millones respecto a 2009 porque la caída en un 29,4 por ciento de la cuota a ingresar del ejercicio 2009 se compensa con el descenso de las devoluciones (10,1 por ciento, por el menor importe solicitado y la comparación con un 2009 que incluía algunas de carácter extraordinario) y el aumento de los ingresos por actas de inspección en casi 800 millones.

2.2.c. Impuesto sobre la Renta de No Residentes

La recaudación del IRNR alcanza los 2.564 millones en 2010, con aumento del 9,5 por ciento casi exclusivamente por los mayores ingresos de cuota diferencial neta, lo que indica un mejor comportamiento de las rentas y resultados empresariales de los no residentes en 2009. En concreto, la cuota

diferencial más que duplica la ingresada un año antes (interrumpiendo sus caídas en los dos años anteriores), y las retenciones y pagos a cuenta mantienen un ritmo ligeramente positivo (1,6 por ciento).

2.2.d. Impuesto sobre el Valor Añadido

Tras dos años de descensos, el gasto final sujeto a IVA remonta en 2010 y crece un 1,7 por ciento, ya que el comportamiento positivo del gasto de consumo final de los hogares (4,1 por ciento según la Contabilidad Nacional) compensa los negativos del gasto en compra de vivienda de los hogares (las ventas al 8 por ciento de grandes empresas y pymes del sector de la construcción y promoción inmobiliaria caen un 19,1 por ciento) y del gasto de las AA.PP. (-3,9 por ciento por la adopción de medidas de contención del gasto y la finalización de los programas de inversión pública). La suma de estas evoluciones refleja un escenario de práctico estancamiento del gasto en 2010, en línea con el que estima la Contabilidad Nacional y con la reducción de la renta disponible por las medidas de consolidación fiscal.

Los ingresos brutos de IVA aumentan en 2010 un 6,4 por ciento, si bien, más del 80 por ciento de este incremento es atribuible al impacto normativo de la subida de tipos y a los mayores ingresos por aplazamientos solicitados en periodos anteriores (casi 900 millones). Eliminando ambos efectos, la tasa ajustada de los ingresos brutos en 2010 sería del 1,2 por ciento, en sintonía con la evolución de gasto y ventas interiores. El IVA Importación acelera significativamente su crecimiento hasta el 25,6

por ciento (20 por ciento sin subida, como la importación no UE sin petróleo) si se compara con la caída del 32,4 por ciento que registró en 2009. El IVA de grandes empresas eleva su ritmo hasta el 6,3 por ciento (-9,7 por ciento en 2009), si bien la tasa sin subida de tipos se reduce al 1,6 por ciento. El único componente de los ingresos que muestra tasa negativa es el IVA de las pymes (-2,5 por ciento, -5,2 por ciento sin subida), pero representa una clara mejoría respecto al ritmo que registraba en 2009 (-15,2 por ciento).

El elemento que explica en mayor medida el aumento de la recaudación de IVA en 2010 es el descenso de las devoluciones. Éstas se recortan hasta los 25.263 millones, 11.063 millones (-30,5 por ciento) menos que en 2009, por la caída de las devoluciones solicitadas de IVA Anual 2009 en un 62,0 por ciento (en gran parte por la generalización de la posibilidad de acogerse a devolución mensual ese año). La combinación de unos ingresos brutos impulsados por la subida de tipos y los aplazamientos y la importante caída de las solicitudes de devolución de IVA ha supuesto que en 2010 el IVA registre un crecimiento espectacular respecto al año anterior: un 46,2 por ciento (40,3 por ciento ajustado de la subida de tipos). No obstante, los descensos acumulados por esta figura en

2008 y 2009 (14,0 por ciento y 30,1 por ciento, respectivamente) explican que su recaudación en

2010 se sitúe en niveles similares a los alcanzados en 2005.

2.2.e. Impuestos Especiales

Los Impuestos Especiales registran un crecimiento del 2,4 por ciento en 2010, con tasas positivas en todos sus componentes, si bien, en las dos grandes figuras por el impulso de las subidas de tipos y precios aprobadas. Los consumos de carburantes descienden un 3,1 por ciento (por debajo del -7,2 por ciento de 2009), pero el impacto en 2010 de la subida de tipos aprobada en julio de 2009 (490 millones) permite que el IE sobre Hidrocarburos crezca un 0,6 por ciento este año, tras las caídas de los dos anteriores. Las salidas a consumo de las cajetillas de tabaco atenúan su caída en 2010 (9,7

por ciento hasta septiembre, frente al 13,0 por ciento en 2009), a lo que se añade el impulso de la subida de tipos (700 millones) y de precios para determinar un aumento del 4,1 por ciento en el IE sobre Labores de Tabaco (1,5 por ciento en 2009). Por su parte, el consumo de electricidad crece en 2010 un 3,1 por ciento, el precio medio del KWh en torno al 4,0 por ciento y en consecuencia el IE sobre la Electricidad se eleva un 7,3 por ciento. Los Impuestos sobre el Alcohol, la Cerveza y los Productos Intermedios cierran 2010 en niveles similares a los de 2009.

2.2.f. Tasas y Otros ingresos

La recaudación por Tasas y Otros ingresos desciende un 4,8 por ciento en 2010 por la asignación del 80 por ciento de los ingresos de la tasa por reserva de dominio público radioeléctrico a la financiación de la Corporación de Radio y Televisión Española. Las devoluciones por este concepto

ascienden a 251 millones este año. Excluyendo esta tasa, el resto de tasas y otros ingresos aumenta un 10,0 por ciento por el impulso de los mayores intereses de demora y de recargo de apremio asociados a los aplazamientos ingresados.

2.3. Especial referencia a la recaudación por actuaciones de control

Recaudación directa por actuaciones de control

La recaudación directa por actuaciones de control mide los resultados recaudatorios de las actuaciones de control de la Agencia Tributaria en la lucha contra el fraude. Este efecto recaudatorio directo comprende tanto los ingresos derivados de las actuaciones de control de la Agencia Tributaria como el importe de las minoraciones sobre las devoluciones efectuadas.

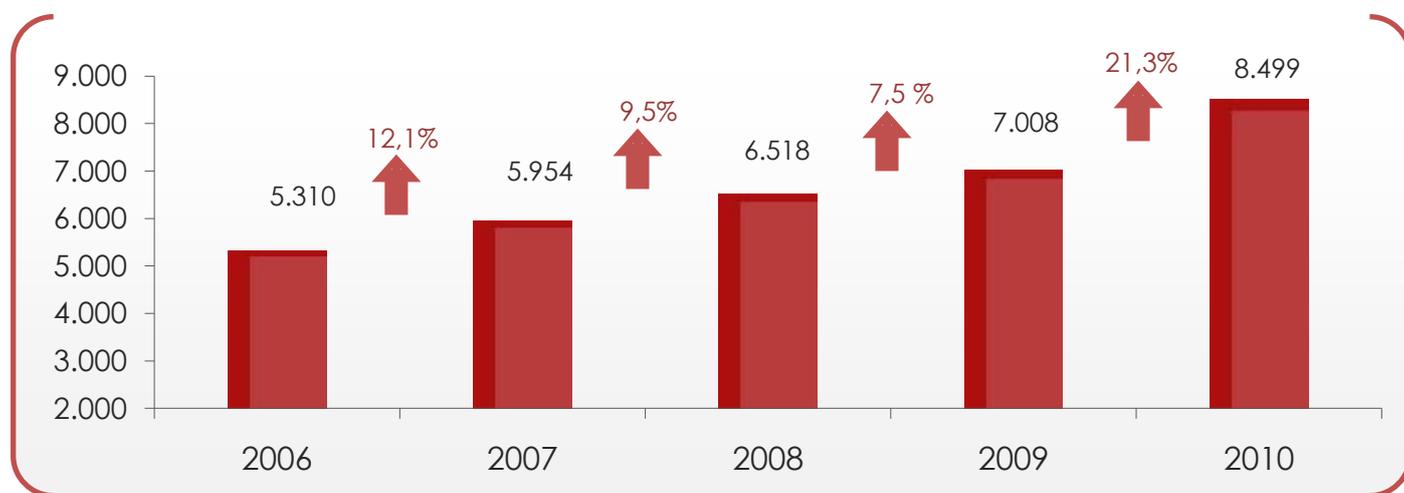
En términos acumulados, durante 2010 se han obtenido 8.499 millones de euros, lo que supone un incremento de un 21,3 por ciento sobre el año 2009, ejercicio en el que la recaudación directa por actuaciones de control fue de 7.008 millones de euros.

En 2010 ha aumentado un 21,3 % la recaudación directa por actuaciones de control.

El importe total de la recaudación directa por actuaciones de control obtenido en 2010 se desglosa, a su vez, en:

- 6.885 millones de euros correspondientes a los ingresos derivados de las actuaciones de control de la Agencia Tributaria, que supone sobre el realizado en 2009 (5.377 millones de euros) un aumento del 28,1 por ciento.
- 1.614 millones de euros correspondientes a las minoraciones de devoluciones, que suponen, sobre el realizado en 2009 (1.631 millones de euros) un descenso del 1 por ciento.

Recaudación directa por actuaciones de control*



*Comprende tanto los ingresos derivados de las actuaciones de control como de las minoraciones de devoluciones. Importes en millones de euros

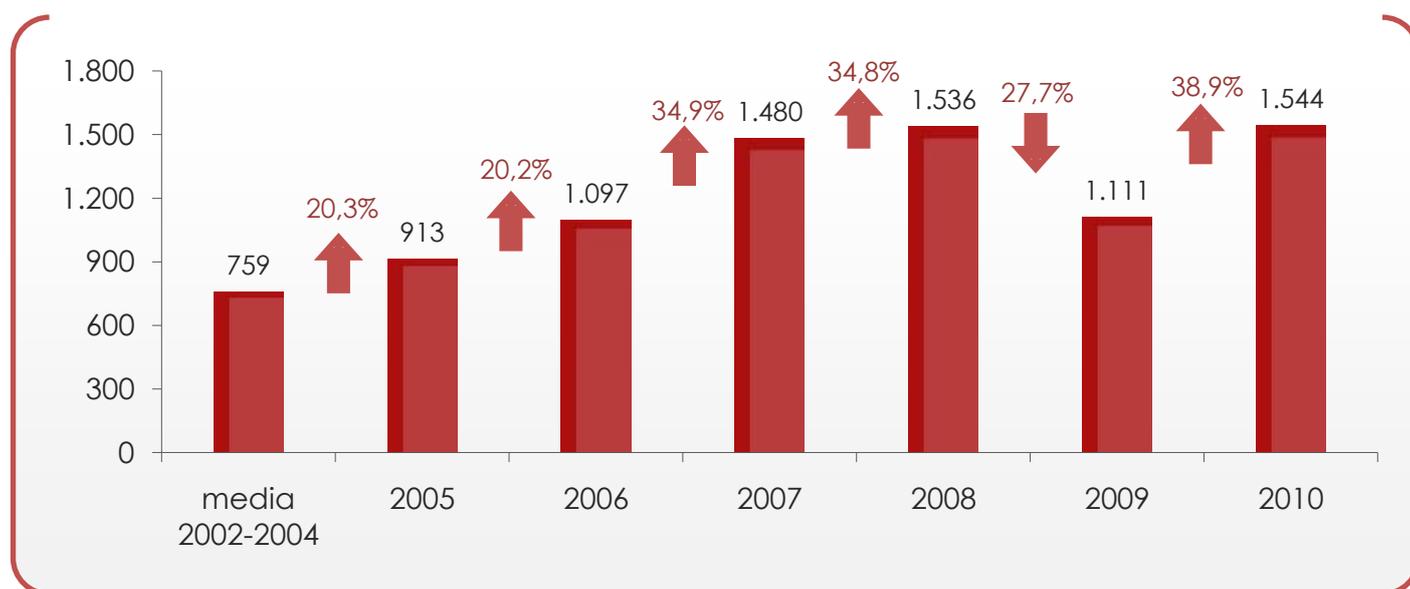
Declaraciones extemporáneas

La recaudación por regularizaciones voluntarias, atribuible al efecto inducido, aumentó un 38,9 por ciento, hasta los 1.544 millones de euros.

En los años en los que se ha aplicado el Plan de Prevención del Fraude Fiscal y su reciente actualización (2005 – 2010) se ha incrementado el importe medio anual ingresado por declaraciones extemporáneas en un 68,6 por ciento respecto al período anterior (2002 – 2004).

Recaudación inducida*

(Regularizaciones voluntarias por importe ingresado)



*Ingresos procedentes de declaraciones presentadas fuera de plazo por los contribuyentes.
Importes en millones de euros

En total, desde que entró en vigor en 2005 el Plan de Prevención del Fraude Fiscal se han recuperado 45.583 millones de euros por actuaciones de control y prevención del fraude.



2. Principales actuaciones durante 2010: **Plan de Prevención del Fraude**

1. CONTROL DEL CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO

En 2005 se puso en marcha el Plan de Prevención del Fraude Fiscal, actualizado el 19 de noviembre de 2008; asimismo, en 2010 se elaboró el Plan Integral de Prevención y Corrección del Fraude Fiscal, Laboral y a la Seguridad Social. En desarrollo de estos planes se ha mejorado el cumplimiento fiscal mediante el reforzamiento de las actuaciones de control –tanto extensivo como selectivo- e intensificando los servicios de ayuda para facilitar a los ciudadanos el cumplimiento voluntario de sus obligaciones fiscales.

La doble finalidad que se pretende lograr con las actuaciones de control es, por una parte, el descubrimiento de deudas no declaradas por los contribuyentes, y, por otro lado, el cobro de deudas no ingresadas voluntariamente en los plazos establecidos.

Las actuaciones de control pueden ser:

- *Extensivas*: son las que tienen un carácter general y se realizan partiendo de la información de que dispone la Agencia Tributaria sobre todas las declaraciones, y, particularmente, durante las campañas anuales de las diferentes modalidades impositivas.
- *Selectivas y de investigación*: se trata de controles sobre grupos de contribuyentes que, en aplicación de criterios objetivos, presentan un mayor riesgo de incumplimiento de sus obligaciones fiscales.
- *Recaudatorias*: son las actuaciones encaminadas a conseguir el ingreso efectivo de los créditos tributarios y demás cobros de derecho público no ingresados en periodo voluntario.

1.1. Control Extensivo

1.1.a. Control extensivo de los principales impuestos (IRPF, Sociedades e IVA)

Comprobación de declaraciones anuales

Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (IRPF)

Como se ha indicado en el apartado anterior, en la campaña de comprobación del IRPF y contando con un potente apoyo informático, se realiza un control extensivo de declaraciones (verificaciones) con el fin de corregir errores y de comprobar la correcta aplicación de la normativa y detectar discrepancias entre la información contenida en las bases de datos de la Agencia Tributaria y las declaraciones.

Así, las declaraciones se analizan de acuerdo con una serie de filtros establecidos que controlan la existencia de posibles errores y la correcta aplica-

ción de criterios interpretativos en los datos declarados, detectan discrepancias entre los datos declarados y las imputaciones procedentes de declaraciones informativas, y se revisan determinadas partidas de la declaración, que superan ciertos límites o importes.

Con posterioridad, se realizan actuaciones de comprobación fundamentalmente para detectar bases imponibles no declaradas y comprobar de manera exhaustiva los datos declarados sobre determinados conceptos como deducción por vivienda, rendimientos de actividades empresariales, etc.

Los resultados liquidatorios globales de la campaña de comprobación IRPF-2008 se reflejan en el siguiente cuadro:

	TOTAL
NÚMERO LIQUIDACIONES	521.909
% VARIACIÓN AÑO ANTERIOR	-8,1
IMPORTE	526,8
% VARIACIÓN AÑO ANTERIOR	-13,4

Importes en millones de euros

Por otra parte, en 2010 se inició la campaña de control de IRPF 2009, que se extenderá durante

2011 y cuyos datos se ofrecerán en la Memoria de la Agencia Tributaria correspondiente al año 2011.

Impuesto sobre Sociedades e IVA

En 2010, las actuaciones de control extensivo realizadas en relación con el Impuesto sobre Sociedades y el IVA, tanto referido a grandes contribuyentes como al resto de obligados tributarios, han al-

canzado unos resultados liquidatorios de 1.143,7 y de 1.245 millones de euros respectivamente. Esta cifra incluye los resultados de las actuaciones de control que tienen como resultado la minoración de devoluciones y compensaciones y de bases imponibles negativas.

Comprobación de declaraciones periódicas

Partiendo del censo de empresarios, profesionales y retenedores, se realiza un control automatizado del cumplimiento de las obligaciones de presentación de determinados modelos, y cuando se detecta un incumplimiento, se dirige al obligado una carta de aviso o un requerimiento para que presente la autoliquidación.

Las actuaciones a realizar difieren en función de la modalidad impositiva de que se trate:

- Control sobre contribuyentes acogidos al régimen de estimación objetiva en IRPF (tercer y

cuarto trimestre de 2009 y primer y segundo trimestre de 2010);

- Control de la presentación del modelo 202 de pagos fraccionados a cuenta del Impuesto sobre Sociedades (cuando el pago se hace en referencia a la cuota íntegra del último trimestre minorada en retenciones, deducciones y pagos fraccionados); y,
- Control trimestral de otras autoliquidaciones periódicas como la presentación del modelo 110 -retenciones-, modelo 130 -pagos fraccionados IRPF en estimación directa-, modelo 300 -IVA trimestral (tercer y cuarto trimestre de 2009 y primer y segundo trimestre de 2010)-.

Registro de Devoluciones Mensuales

En relación con los contribuyentes del Registro de Devoluciones Mensuales (REDEME), durante 2010, se han realizado 5.348 liquidaciones IVA por importe de 198,1 millones de euros.

REGISTRO DE DEVOLUCIONES MENSUALES

NUMERO DE EXPEDIENTES EJERCICIO 2010

	Solicitudes de alta	Solicitudes de baja
Acordadas	3.254	3.350
Denegadas	1.908	971
Desistidas	185	54
Resto* (en tramitación y otros conceptos)	876	239
Total	6.223	4.614

* Se incluyen, además de los expedientes en tramitación, los anulados, los finalizados por cierre del REOE y los caducados.

Actuaciones sobre contribuyentes en Módulos

Los resultados de las actuaciones de regularización de la situación tributaria de los contribuyentes en Módulos se traducen en la incoación de actas de

inspección y en la emisión de liquidaciones provisionales.

	Número	Importe
Liquidaciones Provisionales Emitidas	9.236	2,7
Actas de Inspección	37.057	46,6
TOTALES	46.293	49,3

Importes en millones de euros

1.1.b. Declaraciones de INTRASTAT

Durante el año 2010 las Oficinas Provinciales Intrastat han centrado su tarea en el control del cumplimiento de la obligación estadística Intrastat mediante la emisión de 21.375 requerimientos por incumplimientos en declaraciones de introducción y 15.805 requerimientos por incumplimientos en declaraciones de expedición, habiéndose resuelto el 53,22 por ciento en introducción y el 53,69 por ciento en expedición.

Por otro lado, se han emitido 8.925 requerimientos por errores en las declaraciones y comunicaciones de comprobación de precios medios con el fin de corregirlos, agilizándose por parte de los operadores intracomunitarios la corrección de errores e incongruencias.

1.1.c. Intervención y gestión de Impuestos Especiales

Las actuaciones de gestión e intervención de Impuestos Especiales implican tanto controles previos como simultáneos al momento de realización del hecho imponible, ya que en estos casos concurren, junto a elevados tipos impositivos, supuestos

de exenciones, no sujeciones y bonificaciones tributarias en función del destino, con bases imponibles no monetarias.

La actividad interventora desarrollada en los ejercicios 2009 y 2010 se refleja en el siguiente cuadro:

ACTIVIDAD INTERVENTORA			
	2009	2010	% Variación 10/09
Diligencias	10.595	10.272	-3,05
Actas formuladas	120	78	-35,00
Otras actuaciones*	155.369	141.516	-8,91
Total	166.084	151.866	-8,56

*Otras actuaciones: Documentos de circulación, recuento existencias, precinto/desprecinto, cuadro contable...

1.2. Control selectivo

Las directrices marcadas por el Plan de Prevención del Fraude y por el Plan Integral de Prevención y Corrección del Fraude Fiscal, Laboral y a la Seguridad Social se han seguido aplicando con la dedicación de más recursos y el impulso de nuevas unidades a la lucha contra el fraude fiscal más complejo y socialmente más reprobado, así como mediante la realización de funciones de auxilio a los Juzgados y Tribunales de Justicia y al Ministerio Fiscal para la investigación, enjuiciamiento y represión de delitos contra la Hacienda Pública.

Igualmente, se ha continuado actuando con la finalidad de impedir la utilización de estructuras opacas, normalmente de carácter fiduciario, para la ocultación de rentas o riqueza, y que actúan mediante su localización en territorios al margen de los estándares internacionales de transparencia.

Además de los expedientes administrativos finalizados por la Agencia Tributaria, muchas de las investigaciones realizadas pusieron de manifiesto la posible comisión de un delito fiscal. En estos casos la actuación se remitió a la fiscalía.

1.2.a. Control selectivo tradicional

Este control tiene por objeto la selección, de acuerdo a criterios objetivos, de contribuyentes que se considera presentan un mayor riesgo de elusión de sus obligaciones tributarias. Estas actuaciones, desde que se puso en marcha el Plan de Prevención del Fraude Fiscal y el Plan Integral de Prevención y Corrección del Fraude Fiscal, Laboral

y a la Seguridad Social, han visto mejorada su calidad, mediante un reforzamiento en la profundidad de la actividad inspectora.

Los resultados obtenidos en relación con los tributos internos, los Impuestos Especiales y los tributos que gravan las operaciones de Comercio exterior respecto al año 2009 son:

	2009	2010	% Variación 10/09
Nº contribuyentes inspeccionados	25.926	23.923	-7,7
Nº actas instruidas	61.137	57.755	-5,5
Deuda liquidada*	4.518	6.002	32,8

* Importes en millones de euros

Desde que se implantó el Plan de Prevención del Fraude (año 2005) hasta 2010 la deuda media liquidada por contribuyente inspeccionado ha pasado de 116.712,5 euros a 250.888 euros.

1.2.b. Nuevas actuaciones de investigación. Principales líneas de investigación

En la planificación de las tareas a desarrollar y los objetivos a cumplir en la inspección, existen determinados sectores con un mayor peso específico, y así, se destacan las actuaciones realizadas tanto en relación con las tramas de fraude y facturas falsas, como las relativas al sector inmobiliario.

Sector inmobiliario

Este control se realiza sobre las posibles actividades que puede abarcar el sector: desde la promoción inmobiliaria, las transmisiones patrimoniales de inmuebles, la subcontratación y operaciones inmo-

Se han mantenido en 2010 las actuaciones emprendidas en 2008 y se ha seguido investigando sobre entramados en los que se había detectado el uso de magnitudes muy relevantes de dinero en efectivo y, en especial, de billetes de alta denominación.

liarias de adquisición, tenencia y transmisión de inmuebles por no residentes, etc.

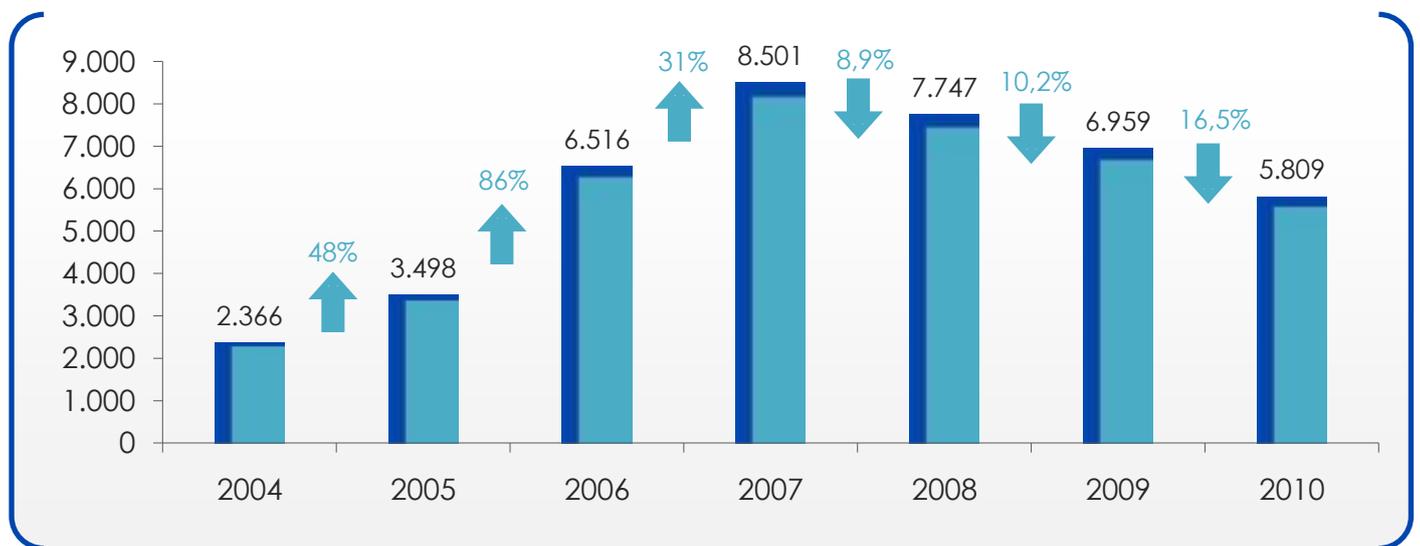
En 2010, se ha inspeccionado a 5.809 contribuyentes del sector, lo que supone un 16,5 por ciento menos que en 2009. Igualmente, se realizaron 93.706 actuaciones en el sector inmobiliario, un 6

por ciento menos que en el ejercicio anterior, aunque la deuda descubierta se incrementó un 19 por ciento respecto al año anterior con 1.735 millones

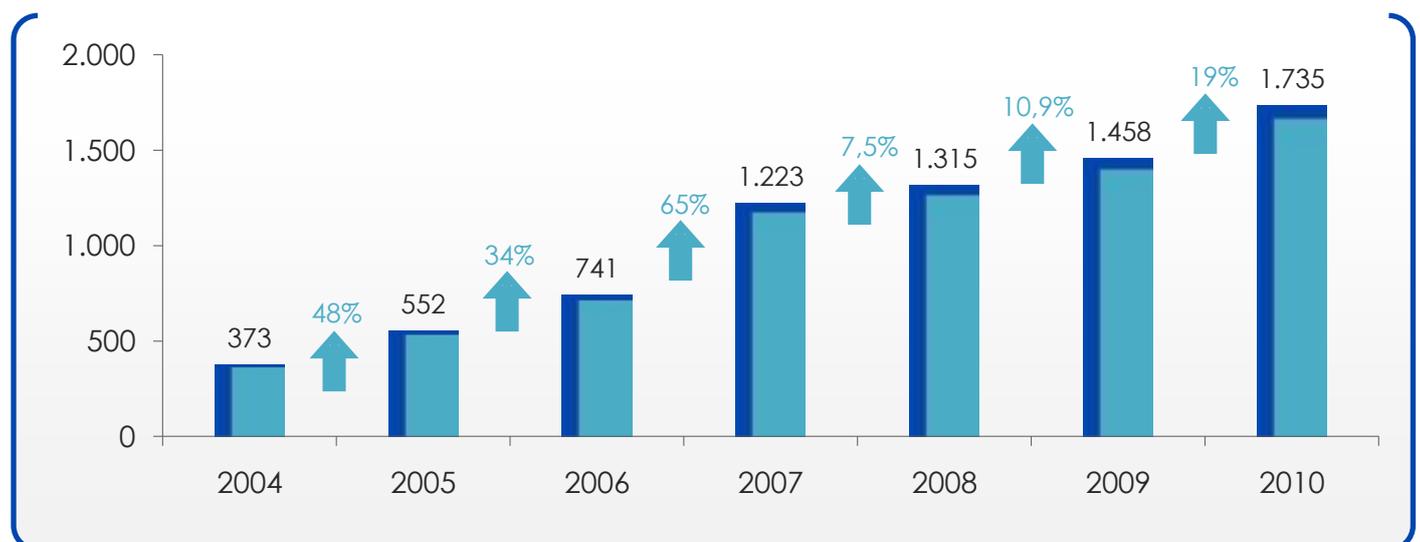
de euros. Se han realizado menos actuaciones pero más importe liquidado gracias a una mejor información y planificación.

Control sobre el sector inmobiliario

Número de contribuyentes inspeccionados (fundamentalmente sociedades)



Deuda liquidada (millones de euros)



Las actuaciones de comprobación e investigación en el sector inmobiliario han generado en 2010 una deuda liquidada que ascendió a 1.735 millones de euros, un 19 por ciento más que en 2009.

Tramas de fraude en el IVA

Con estas actuaciones la Agencia Tributaria pretende reducir el riesgo en las operaciones intracomunitarias y la detección precoz del fraude, evitando así el gran daño que este tipo de tramas causa a la Hacienda Pública, teniendo en cuenta la rápida desaparición de los infractores, una vez consumado el fraude.

Se han realizado en 2010, 34.124 actuaciones, lo que representa una disminución del 3,07 por ciento

respecto a 2009. Este descenso es consecuencia directa de las actuaciones de los años anteriores que han permitido reducir notablemente los niveles de riesgo en este ámbito, si bien se considera imprescindible mantener la intensidad del control en este campo para garantizar que no se produzca un repunte de este tipo de fraude.

Control de acceso al ROI

En la lucha contra las tramas de fraude es fundamental la detección precoz del fraude, para lo que es imprescindible potenciar las actuaciones de control de carácter preventivo -acceso a los Registros de Operadores Intracomunitarios (ROI) y de Devoluciones Mensuales (REDEME)-.

En este sentido se han realizado 13.569 actuaciones preventivas de control de acceso al ROI y RE-

DEME, lo que supone un 1,05 por ciento más que en 2009, en el que se realizaron 13.428 actuaciones. Esta especial atención a la depuración del ROI se refleja en el número de operadores dados de alta, como se puede comprobar en el siguiente cuadro.

NÚMERO DE OPERADORES DADOS DE ALTA EN EL ROI

Enero 2005	Diciembre 2010
421.181	280.464

Otras actuaciones relevantes

■ Investigación de operaciones en las que se utilizan junto a grandes cantidades de efectivo, billetes de alta denominación, para conocer tanto el origen y destino de dichos fondos como la correcta tributación de las operaciones en las que hayan podido ser utilizados como medios de pago. Estas investigaciones han dado como resultado, hasta 2010, unas cuotas descubiertas por un total de 1.114,4 millones de euros; de éstos, 425,57 millones son por declaraciones extemporáneas, 541,03 millones por deuda incoada y 147,80 millones por delitos denunciados.

■ Colaboración entre los distintos órganos de la Agencia Tributaria con responsabilidades de control, con el apoyo de Vigilancia Aduanera, y con otros órganos administrativos, para luchar contra las formas más graves y complejas de fraude (estructuras fiduciarias).

■ Actuaciones de detección y regularización de emisores y receptores de facturas falsas: en este apartado se han potenciado las actuaciones de

control en materia de Fiscalidad Internacional, especialmente en materia de precios de transferencias, y se han desarrollado nuevas líneas de control de profesionales, de actividades económicas en general y de los beneficios fiscales declarados por los obligados tributarios.

■ Investigación de operaciones de ingeniería fiscal y de interposición de sociedades sin nivel relevante de actividad económica, con la finalidad de detectar formas de fraude basadas en la utilización de figuras negociales anómalas o en el uso abusivo de determinados beneficios fiscales.

■ Comprobación de las rentas y situaciones patrimoniales de obligados tributarios titulares de cuentas o activos financieros en entidades de crédito radicadas en territorios calificados como paraísos fiscales o con limitaciones relevantes en el intercambio de información.

■ Completan las anteriores actuaciones la profundización en la coordinación con los órganos de Recaudación al objeto de asegurar el cobro de las liquidaciones tributarias derivadas de las actuaciones de control.

1.2.c. Delito fiscal

En ocasiones, las actuaciones de investigación realizadas por la Agencia Tributaria ponen al descubierto actividades que implican un fraude fiscal, lo que requiere una pronta denuncia al Ministerio Fiscal para que intervengan los órganos judiciales y se autorice el desarrollo de actuaciones de averiguación específicas.

Durante 2010 se han denunciado 938 casos de

delito fiscal, de los que 596 expedientes se refieren a tramas de defraudación en el IVA.

Las cuotas efectivas de los expedientes de delito fiscal (sin incluir delitos contables, concurrencia y otros ilícitos) ascienden a casi 696 millones de euros, de los cuales 241,27 millones corresponden a tramas de defraudación en el IVA.

Los resultados son los siguientes:

	2009	2010	% Variación10/09
Número de expedientes	738	938	27,1
Importe de cuota defraudada*	784	696	-11,2

* Importes en millones de euros

1.3. Vigilancia aduanera

Vigilancia Aduanera tiene encomendadas funciones encaminadas a la prevención y represión de los tráficó ilícitos de mercancías sometidas a restricciones o prohibiciones derivadas tanto de leyes nacionales y directivas comunitarias, como de la aplicación de convenios internacionales y a la investigación de delitos de blanqueo de capitales, fraude fiscal y economía sumergida. Para el desarrollo de estas funciones realiza tanto actuaciones de prevención, como de control:

- *Actuaciones de control* dirigidas a la investigación de los delitos de blanqueo de capitales, con especial incidencia en el desmantelamiento financiero y logístico de redes de narcotraficantes, la represión del contrabando de tabaco, de estupefacientes y de otros géneros, ya sea a través de recintos aduaneros o por vía marítima, la colaboración en la represión del fraude fiscal tanto en el ámbito aduanero y de los Impuestos Especiales como en el ámbito de las tramas de fraude fiscal organizado en materia de IVA, facturas falsas y otros, y la represión de las actividades que supongan una vulneración de los derechos de propiedad industrial e intelectual.
 - *Actuaciones de prevención del fraude y protección de fronteras*, en las que se incluyen las realizadas en los recintos aduaneros, para la detección del contrabando y otros fraudes; actuaciones de vigilancia aeronaval y otras en el interior encaminadas a prevenir el contrabando y otras actividades fraudulentas o a evitar que las mismas resurjan allí donde han sido erradicadas; y actuaciones en frontera para evitar la entrada en el interior del territorio de mercancías peligrosas y asegurar la integridad de la cadena logística mediante reconocimientos físicos o la utilización de tecnología no intrusiva (escáner para el control de contenedores).
- Algunos de los resultados obtenidos por estas actuaciones son:
- El valor total de las mercancías aprehendidas, descubiertas e intervenidas por los órganos de vigilancia aduanera en 2010 ha ascendido a 2.831,67 millones de euros mediante la presentación de 2.855 atestados.
 - En la lucha contra el contrabando de estupefacientes se han aprehendido 175,9 toneladas de hachís y 19,9 toneladas de cocaína.
 - En materia de actuaciones contra el contrabando de tabaco, se han aprehendido 13.700.288 cajetillas de tabaco y se han realizado diligencias de descubrimiento por un total de 1.365.000 cajetillas.
 - En blanqueo de capitales se han denunciado delitos en 2010 por valor de 367,9 millones de euros y se han desarrollado 5.048 actuaciones de las cuales 108 son atestados (denuncias).
 - En el resto de delitos económicos se han denunciado delitos por valor de 92,1 millones de euros, y se han desarrollado 5.408 actuaciones de las cuales 40 son atestados.
 - En lo que respecta a actuaciones en materia de delitos contra la propiedad intelectual e industrial se han intervenido 11.456.245 unidades (sin tener en cuenta los cigarrillos falsificados que suponen más del 75 por ciento de los antes mencionados) con un valor de 193,2 millones en 2.085 actuaciones de las que 1.711 acabaron en denuncias por presuntos delitos.

1.4. Gestión recaudatoria ejecutiva

La Agencia Tributaria tiene encomendadas tanto la recaudación de las deudas y sanciones tributarias propias que no hayan sido ingresadas voluntariamente, como la de los recursos públicos de otros

entes que le haya sido encomendada por Ley o por Convenio.

Los principales resultados de esta gestión recaudatoria son los siguientes:

RESUMEN GENERAL DE LA GESTIÓN RECAUDATORIA EJECUTIVA REALIZADA DURANTE 2010. TOTAL NACIONAL

Entes emisores	Pendiente 01/01/2010	Cargadas durante 2010	Total a gestionar	Total gestión	Pendiente de gestión a 31/12/10
Deudas AEAT	13.579,1	9.892,2	23.471,3	6.810,5	16.660,9
Deudas otros entes	2.127,9	2.239,3	4.367,2	1.875,9	2.491,2
TOTAL	15.707,0	12.131,5	27.838,5	8.686,4	19.152,1

Importes en millones de euros



2. CALIDAD DE SERVICIO AL CIUDADANO

2.1. Sede electrónica de la Agencia Tributaria. Administración electrónica.

A lo largo de los últimos años la Agencia Tributaria ha llevado a cabo un esfuerzo constante para avanzar en la implantación de la Administración electrónica y facilitar al ciudadano el cumplimiento voluntario de sus obligaciones tributarias (por ejemplo, envío del borrador de la Renta y de datos fiscales, Registro de apoderamientos para la realización de trámites y actuaciones a través de Internet, etc.).

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos ha supuesto un avance muy importante en materia de Administración electrónica, habida cuenta de que esta Ley establece el derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas y la correlativa obligación de éstas de facilitar dicho acceso electrónico.

Derecho de los ciudadanos a relacionarse con la Agencia Tributaria por medios electrónicos

La Ley 11/2007 reconoce a los ciudadanos el derecho a relacionarse con las Administraciones Públicas utilizando medios electrónicos para el ejercicio de los derechos previstos en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como para obtener informaciones, realizar consultas y alegaciones, formular solicitudes, manifestar consentimiento, entablar pretensiones, efectuar pagos, realizar transacciones y oponerse a las resoluciones y actos administrativos.

Asimismo, esta Ley reconoce específicamente a los ciudadanos una serie de derechos en relación con la utilización de los medios electrónicos en la actividad administrativa, entre los que pueden mencionarse, el derecho a conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos en los que sean interesados, el derecho a obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos que formen parte de procedimientos en los que tengan la condición de inte-

resados o el derecho a obtener los medios de identificación electrónica necesarios.

La Disposición final tercera de la Ley 11/2007 establece que desde la fecha de entrada en vigor de la Ley, los derechos reconocidos en su artículo 6 pueden ser ejercidos en relación con los procedimientos y actuaciones adaptados a lo dispuesto en la misma. Asimismo, en el ámbito de la Administración General del Estado y los organismos vinculados o dependientes de ésta, dichos derechos podrán ser ejercidos en relación con la totalidad de los procedimientos y actuaciones de su competencia a partir del 31 de diciembre de 2009.

A partir de 31 de diciembre de 2009, todos los procedimientos de la Agencia Tributaria se encuentran adaptados a la Ley 11/2007, siendo posible ejercitar en relación con los mismos los derechos reconocidos en la citada Ley. Ello ha exigido un esfuerzo muy importante en los últimos años, habiendo sido determinante la creación de la sede electrónica de la Agencia Tributaria. Uno de los principales retos a los que se enfrenta actualmente la Agencia Tributaria en materia de Administración electrónica es avanzar en la difusión y el fomento de la utilización de los servicios electrónicos prestados a través de la sede electrónica.

Sede electrónica de la Agencia Tributaria (<https://www.agenciatributaria.gob.es/>).

La Resolución de 28 de diciembre de 2009, de la Presidencia de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, crea la sede electrónica y regula los registros electrónicos de la Agencia Tributaria.

La sede electrónica de la Agencia Estatal de Administración Tributaria resulta accesible desde el propio portal de la Agencia Tributaria (<http://www.agenciatributaria.es/>) o bien directamente (<https://www.agenciatributaria.gob.es/>), así como a través de diversas páginas web oficiales. A través de la misma se garantiza al ciudadano el ejercicio del derecho a relacionarse electrónicamente con la Agencia Tributaria mediante el uso de los sistemas de identificación y autenticación (firma electrónica) previstos en la Ley 11/2007.

Accediendo a **“Mis expedientes”** se proporciona información acerca del estado de tramitación de los procedimientos en los que se es interesado, y la posibilidad de obtener copia electrónica de los documentos electrónicos que forman parte de procedimientos en los que se tiene la condición de interesado.

Asimismo, a través de **“Procedimientos, servicios y trámites (Información y Registro)”** puede consultarse una ficha de información y accederse a los trámites relativos a cada procedimiento y servicio que pueden realizarse a través de la sede electró-

nica, tales como presentar declaraciones y autoliquidaciones, presentar solicitudes, alegaciones o comunicaciones, aportar documentos y justificantes, efectuar pagos, solicitar y descargar certificados tributarios, etc..

También se proporciona a través de la sede electrónica la posibilidad de recibir notificaciones por comparecencia electrónica en la propia sede de la Agencia y de enlazar con el Servicio de Notificaciones Electrónicas a través de Dirección Electrónica Habilitada.



2.2. Información al ciudadano

Los canales de comunicación a través de los que la Agencia Tributaria ofrece información al ciudadano son: Internet (www.agenciatributaria.es), teléfono, por escrito (cartas, folletos, manuales, etc.) y de forma personal en toda su red de oficinas. Además, se realizan campañas de información al contribuyente, a través de los principales

medios de comunicación (prensa, radio y televisión), especialmente en relación con la Campaña anual del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.

Algunos de los datos representativos de estos servicios de información al ciudadano son los siguientes:

INFORMACIÓN ESCRITA NO PERSONALIZADA

	2009	2010	% Variación 10/09
Cartas informativas	50.467.442	58.427.479	15,8
Manuales prácticos	338.500	285.000	-15,8
Publicaciones informativas	60.500*	60.500*	0,0

Nº de ejemplares enviados. * Todos los folletos informativos se han publicado en Internet.

Además, en la página web de la Agencia Tributaria se publican los folletos y principales publicaciones informativas.

La demanda de información telefónica ha roto el

ritmo descendente de años anteriores merced a las mejoras introducidas para la rápida atención de las llamadas recibidas.

INFORMACIÓN TELEFÓNICA GENERAL

	2009	2010	% Variación 10/09
Llamadas recibidas (1)	5.829.461	6.724.365	15,4
Llamadas atendidas (2)	5.405.365	5.990.347	10,8
Cobertura (2)/(1)	92,7%	89,1%	-3,9
Intentos (1)/(2)	1,07	1,1	4,1*

* El resultado de la variación 2010/2009 de 4,1 se debe al redondeo

El Programa "INFORMA" es una base de datos de preguntas y respuestas tributarias que se puede

consultar en Internet (www.agenciatributaria.es). Su utilización se recoge en el siguiente cuadro:

PROGRAMA "INFORMA"

	2009	2010	% Variación 10/09
Consultas a través de la aplicación corporativa	5.282.877	3.429.849	-35%

2.3. Servicio de ayuda al cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales.

2.3.a. Envío del borrador de declaración del IRPF. Envío de los datos fiscales relevantes para la declaración del IRPF

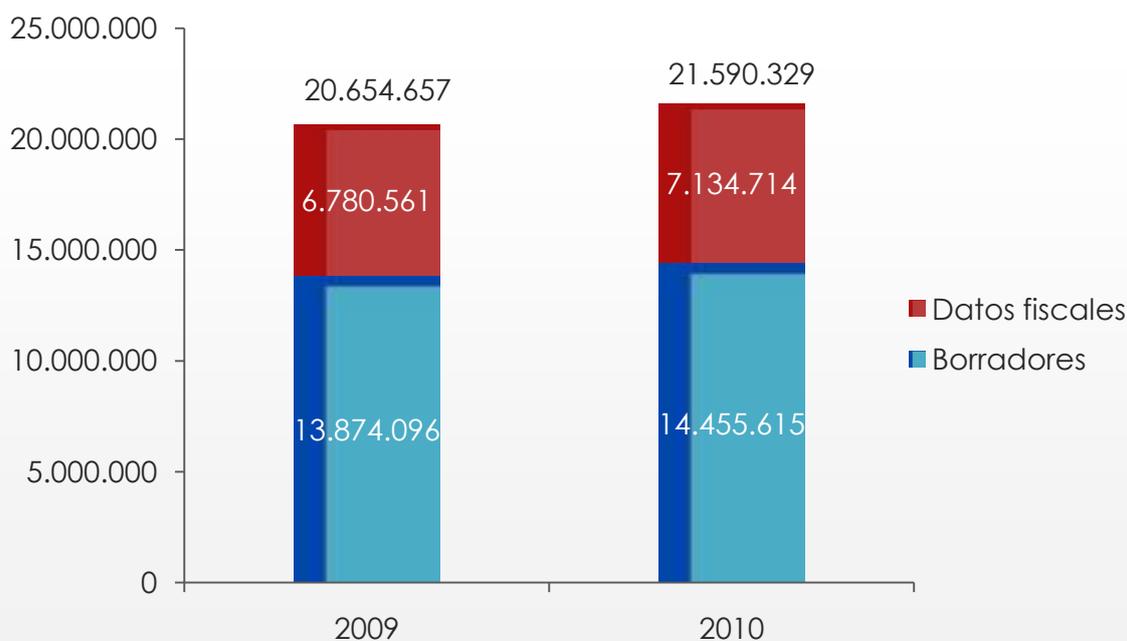
Encuadrado en los servicios de ayuda –cuya finalidad es facilitar al contribuyente el cumplimiento voluntario de sus obligaciones–, la Agencia Tributaria proporciona programas informáticos para que el contribuyente pueda realizar él mismo su declaración y, además, le ayuda directamente a confeccionar la declaración, bien en sus propias oficinas, bien a través de entidades colaboradoras.

Igualmente, la Agencia Tributaria facilita al contribuyente los datos fiscales para confeccionar la declaración de la Renta y envía, en aquellos casos en que procede, y así se solicita, el borrador de declaración de la Renta al domicilio.

La confirmación y modificación del borrador recibido puede realizarse por distintas vías (teléfono, Internet, SMS, etc).

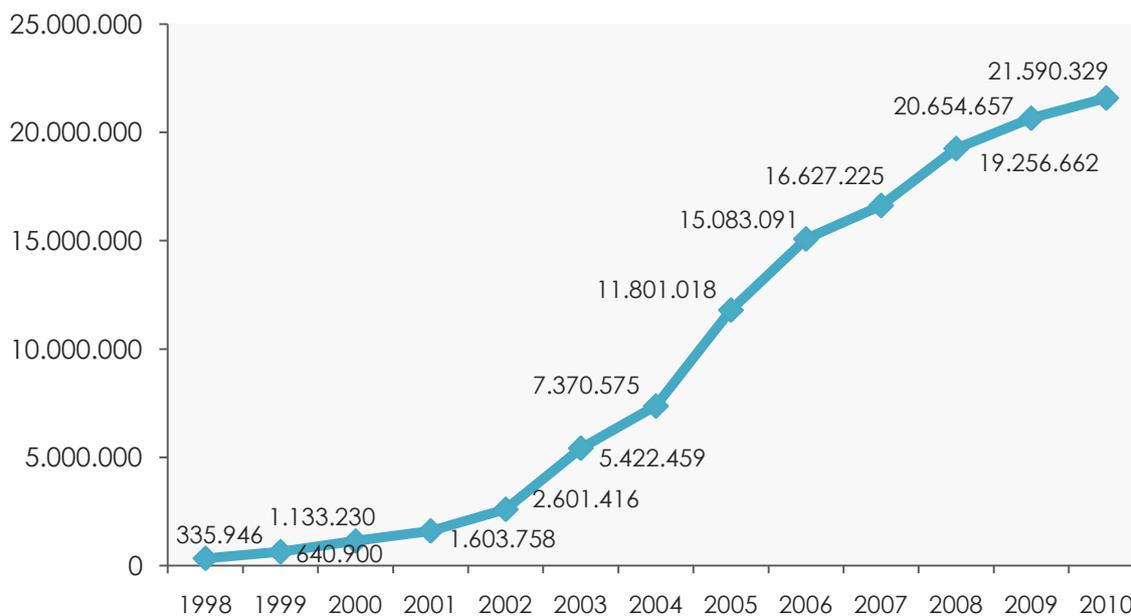
En 2010 el número de borradores o datos fiscales enviados a los contribuyentes para facilitarles su declaración del IRPF ha sido de 21.590.329

Los datos del año 2010 ponen de manifiesto una consolidación definitiva de ambos servicios, como refleja el siguiente gráfico:



El siguiente gráfico refleja la evolución del servicio de envío de datos fiscales y del borrador de declaración:

Envío de datos fiscales IRPF y Borrador



2.3.b. Programas informáticos de ayuda

La declaración de los principales impuestos puede hacerse actualmente con la ayuda de programas informáticos. Con ellos, se generan la mayor parte de las declaraciones recibidas, tanto en papel con

código PDF (Portable Data File) como en soporte magnético o por Internet, tal y como se refleja en el siguiente cuadro.

PORCENTAJE DE DECLARACIONES INCORPORADAS A LAS BASES DE DATOS EFECTUADAS CON LOS PROGRAMAS DE AYUDA

Declaración	Año 2010
Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (IRPF) *	99,1
Impuesto sobre el Valor Añadido	91,6
Impuesto sobre Sociedades	99,8

* Incluye todos los programas de ayuda y el borrador

2.3.c. Servicio de cita previa para la elaboración de declaraciones

Durante el año 2010 se han concertado para todos los programas de ayuda y requerimientos 3.322.068 citas previas, cifra que continúa en leve descenso motivado por el crecimiento del número

de borradores enviados respecto a años anteriores, que evitan a los contribuyentes desplazarse a las oficinas de la Agencia.

2.3.d. Servicios de atención telefónica

Para ayudar al contribuyente en el cumplimiento voluntario de sus obligaciones, la Agencia Tributaria cuenta con un Centro de Atención Telefónica y un servicio telefónico automatizado de reconocimiento de voz que funciona las 24 horas del día.

El cuadro siguiente refleja los datos más significativos de la actividad de estos servicios telefónicos de ayuda en 2010:

CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT)			
	2009*	2010*	% Variación 10/09
Gestión del borrador de declaración (1)	1.890.715	1.840.797	-2,6
Gestión de la deducción por maternidad	249.183	257.900	3,5
Gestión del cobro único por nacimiento o adopción CUNA	160.581	167.949	4,6
Cambio domicilio	271.313	277.781	2,4
Recaudación (2)	162.843	166.505	2,2
Llamadas recibidas de información de no residentes	15.596	17.991	15,4
Transferencias de la VRU (Información sobre devoluciones, petición de certificados...)	155.657	107.885	-30,7
Llamadas salientes	157.655	48.522	-69,2

* Número de llamadas atendidas.

(1) Incluye el número de llamadas atendidas por la Oficina Telefónica de Atención al Contribuyente (OTAC) y el Centro de Atención Telefónica (CAT).

(2) Se incluyen llamadas atendidas por el CAT relativas a grabación de solicitudes de aplazamiento, fraccionamiento y compensaciones, así como suscripción de servicios de la Agencia Tributaria.

Los principales servicios demandados a la Unidad de Reconocimiento de Voz (VRU) son los siguientes:

UNIDADES DE RECONOCIMIENTO DE VOZ (VRU) - 901 12 12 24

Unidades de Reconocimiento de Voz	2009	2010	% Variación 10/09
Solicitud de etiquetas identificativas	43.231	45.231	4,6
Información automática sobre devoluciones de Renta / IVA / Sociedades	1.561.710	1.462.436	-6,4
Solicitud de borrador / datos fiscales	1.478.820	1.539.751	4,1
Petición de certificados de renta	131.557	115.953	-11,9
Solicitud de cita previa	1.027.191	1.037.348	1,0

2.3.e. Presentación telemática de declaraciones

La Agencia Tributaria destina gran parte de sus esfuerzos a fomentar, como herramienta de prevención, que los contribuyentes presenten sus declaraciones a través de la Oficina Virtual (a partir del 1 de enero de 2010: Sede Electrónica) de la

Agencia mediante el uso de algunos de los sistemas de identificación y autenticación (firma electrónica) previstos en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

En 2010, se han presentado por vía telemática el 68,1 por ciento del total de declaraciones.

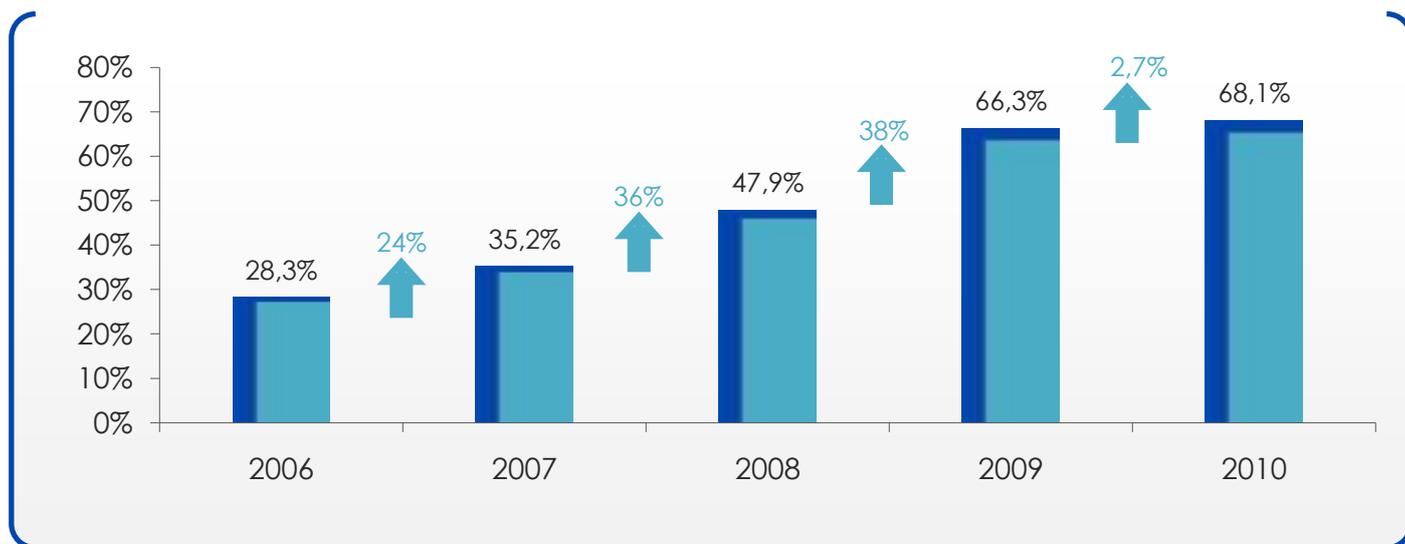
Por otra parte, los contribuyentes pueden designar a un apoderado o bien autorizar a un colaborador social que tenga suscrito un Convenio con la Agencia Tributaria para que presente en su nombre las declaraciones de los diferentes impuestos. La Agencia Tributaria tiene suscritos un total de

3.968 Convenios o Protocolos de Adhesión autorizando a los colaboradores sociales a presentar declaraciones en representación de terceros. En 2010 se han suscrito, en concreto, 28 Convenios y 12 Protocolos de Adhesión.

Fruto de los esfuerzos de la Agencia Tributaria por extender el uso de Internet para la presentación de declaraciones, junto con su política de alianzas para el fomento de la Sociedad de la Información

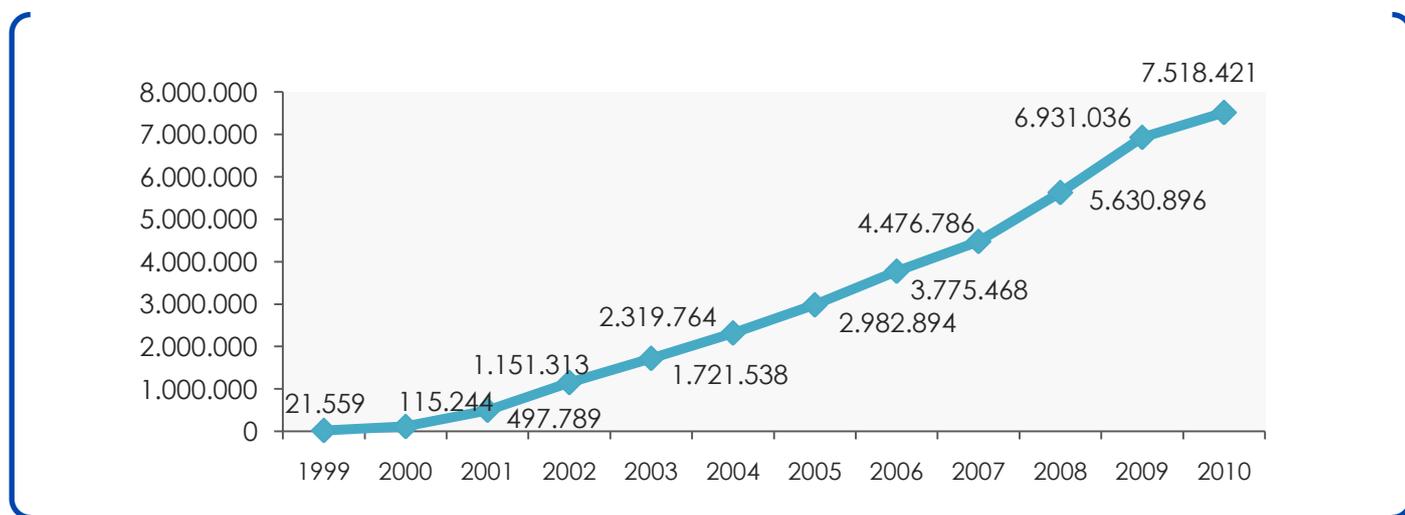
y las Comunicaciones, en 2010 ha continuado el incremento de las declaraciones presentadas telemáticamente, tal como se aprecia en los dos gráficos siguientes:

Presentación de declaraciones por vía electrónica, informática y telemática



Porcentaje sobre el total de declaraciones

Declaraciones IRPF por Internet



2.3.f. Abono anticipado de la deducción por nacimiento o adopción de hijos

La Ley 35/2007, de 15 de noviembre, establece la deducción por nacimiento o adopción de hijos en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas. Para la aplicación de esta deducción, los contri-

buyentes han podido solicitar el pago único anticipado de 2.500 euros por cada hijo nacido o adoptado en territorio español a partir del 1 de julio de 2007.

En 2010, 463.219 familias han recibido el pago único anticipado de 2.500 euros por nacimiento o adopción de hijo, que se traduce en un importe total de 1.155,9 millones de euros.

2.3.g. Agilización del despacho aduanero

La eficacia de una aduana moderna viene determinada por la combinación de dos factores: agilidad en el despacho y seguridad. Estos son los principios orientadores marcados por la Agencia Tributaria para el trabajo de las aduanas en el momento del despacho.

Así, la presentación informática de las declaraciones aduaneras posibilita que el tráfico comercial no sufra retrasos o demoras debidos a los horarios de atención al público. El sistema está diseñado para funcionar 24 horas al día los 365 días del año. El progresivo incremento de la utilización del procedimiento de despacho sobre documentación escaneada, por el que el interesado tiene la posibilidad de aportar la documentación necesaria para el mismo mediante la inclusión de un anexo a la declaración aduanera, y sin necesidad de desplazarse a la aduana, ha sido fundamental para el cumplimiento de este objetivo. El porcentaje de utilización de este procedimiento, calculado sobre el total de declaraciones sometidas a control físico y documental, ha pasado, para las importaciones, de un 34 por ciento en el 2009 a un 52 por ciento en el 2010 y, para las exportaciones, de un 16 por ciento en 2009 a un 28 por ciento en 2010.

Adicionalmente, a lo largo del 2010 se ha establecido un nuevo procedimiento de intercambio de

información con la Secretaría General del Mar mediante un proceso informático que evita el control documental durante el despacho, reduciendo el número de controles.

Igualmente, cabe destacar la importancia del reconocimiento de mercancías mediante métodos de detección no intrusivos que, sin menoscabo del control aduanero, permiten una mayor rapidez del despacho, sin suponer mayor perjuicio económico al operador.

Por último, y como resultado del esfuerzo de control realizado por la Agencia Tributaria, se ha incrementado el número de declaraciones controladas, incluso mediante la realización de análisis de laboratorio, como consecuencia de la asunción de nuevos retos y obligaciones, en materia de seguridad y protección a los consumidores, por parte de las aduanas de la Unión Europea, de las que España forma parte activa.

En consecuencia, sigue siendo una línea estratégica para la Agencia Tributaria, la reducción de los controles documentales, para verificar exclusivamente la existencia de certificados o autorizaciones emitidos por organismos de inspección en frontera, distintos de la propia aduana, que han sido sustituidos por comunicaciones informáticas entre administraciones.

**PRINCIPALES DOCUMENTOS TRAMITADOS POR LAS ADUANAS
DECLARACIONES DE COMERCIO CON TERCEROS PAÍSES:**

		2010
Declaraciones importación		4.040.018
	EDI	4.025.383
	Papel	14.635
Declaraciones exportación		4.505.497
	EDI	4.498.062
	Papel	7.435
Documentos tránsito entrada (nº cabeceras)		412.322
	EDI	411.462
	Papel	860
Documentos tránsito salida (nº cabeceras)		436.631
	EDI	435.992
	Papel	639
Declaraciones de vinculación y movimiento en depósito aduanero		345.125
	EDI	344.861
	Papel	264

2.3.h. Recaudación a través de entidades de crédito autorizadas

En el transcurso del ejercicio 2010, se ha concedido autorización a cuatro entidades de crédito para actuar como colaboradoras en la gestión recaudatoria. A 31 de diciembre de 2010 tenían autorización para actuar como colaboradoras en la gestión recaudatoria 182 entidades.

En este ejercicio, el importe de la recaudación a través de las Entidades colaboradoras ha alcan-

zado 205.615 millones de euros, lo que supone un incremento respecto al ejercicio 2009 del 1,4 por ciento.

La distribución de la recaudación entre los distintos tipos de entidades de crédito se recoge en el cuadro siguiente:

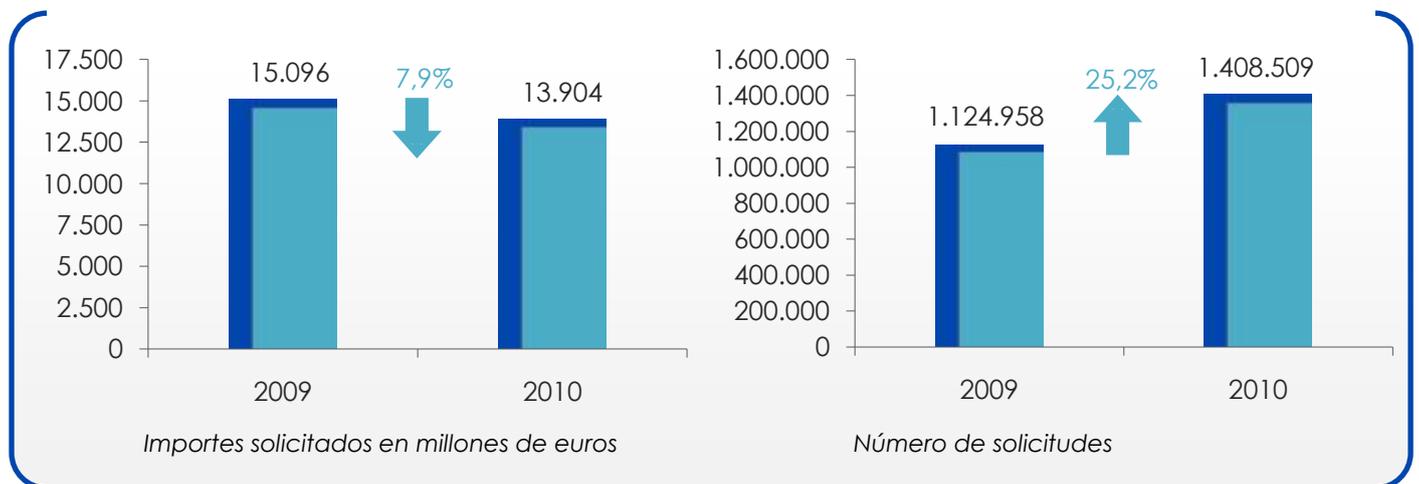
	2009	2010	% Variación 10/09	Porcentaje sobre el total recaudación
Banca privada	131.102	135.204	3,13%	65,75%
Cajas de Ahorro	66.225	65.156	-1,61%	31,69%
Coop. Cajas Rurales	5.455	5.255	-3,67%	2,56%
TOTAL	202.782	205.615	1,40%	100,00%

2.3.i. Aplazamientos y fraccionamientos de pago

Para facilitar a los contribuyentes el cumplimiento de sus obligaciones, se les ofrece la posibilidad de solicitar aplazamientos y fraccionamientos de pago respecto de las deudas en período voluntario o de las

que se encuentran en período ejecutivo. En el último ejercicio se ha producido un aumento en el número de los aplazamientos solicitados, cuyo incremento ha sido del 25,2 por ciento.

Aplazamientos solicitados en 2009 y 2010



2.3.j. Acuerdos Previos de Valoración

Con anterioridad a la declaración o autoliquidación correspondiente, los contribuyentes, en determinados supuestos, pueden solicitar a la Agencia Tributaria la valoración vinculante -a efectos fiscales- de rentas, productos, bienes, gastos y demás elementos determinantes de la deuda tributaria.

A lo largo del ejercicio 2010 se han resuelto 33 acuerdos previos de operaciones vinculadas, de los cuales 19 fueron estimados, 10 fueron desestimadas y en 4 casos se produjo el desistimiento por parte de los solicitantes.



3. La Agencia Tributaria y la sociedad

1. OPINIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos son los destinatarios de los servicios que presta la Agencia Tributaria, y por ello la percepción y opinión que éstos tienen sobre la manera en que se les proporcionan es importante para la toma de decisiones.

Dentro de la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos, el Instituto de Estudios Fiscales es el

Organismo que confecciona el estudio demoscópico anual conocido como "Barómetro Fiscal".

Asimismo, la Agencia Tributaria desde su página web sondea la opinión de quienes han utilizado el servicio de presentación telemática de declaraciones del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.

1.1. Opinión pública y fiscalidad (Instituto de Estudios Fiscales)

En la última publicación disponible de los datos del "Barómetro Fiscal" se muestra la evolución de las opiniones de los ciudadanos sobre los servicios de la Agencia hasta 2009.

El estudio se realiza partiendo de una muestra de mil quinientos ciudadanos, distribuidos en cinco segmentos (empresarios, agricultores, profesionales, asalariados e inactivos) y seleccionados por

cuotas de hábitat, género, edad y categoría socioeconómica (estudios e ingresos), y utilizando la técnica de entrevista personal.

Destacan dentro del "Barómetro Fiscal" el grado de conocimiento de la población respecto de los servicios que presta la Agencia Tributaria, que alcanza un 68 por ciento, y su grado de utilización se sitúa en un 38 por ciento.

CONOCIMIENTO Y UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA

%	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Conocimiento	61	65	65	67	61	74	68
Utilización	31	35	35	37	33	47	38

Se muestran a continuación los datos disponibles desde 2003 relacionados con los servicios prestados por la Agencia Tributaria. Este año ha aumen-

tado la valoración – tradicionalmente alta – de los servicios de la Agencia Tributaria.

OPINIÓN RELATIVA A LOS SERVICIOS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Positiva (%)	82	82	82	85	87	78	84
Negativa (%)	18	16	18	15	12	21	16
Valoración media (escala 1-4)	2,9	2,9	3,0	2,9	3,0	2,9	2,9

El 84 por ciento de los ciudadanos valora positivamente los servicios que presta la Agencia Tributaria.

Igualmente se sondea en este estudio la opinión de los ciudadanos respecto de los funcionarios de la Agencia Tributaria, que obtienen la considera-

ción de buenos técnicos, imparciales en el desempeño de su labor y correctos en el trato personal.

OPINIÓN RELATIVA A LOS FUNCIONARIOS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA

Valoración media (escala 1-7)	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Imparcialidad	4,7	4,6	4,6	4,7	4,9	4,7	4,6
Preparación técnica	4,9	5,0	5,0	4,9	5,0	4,9	4,8
Trato correcto	4,8	4,7	4,7	4,7	5,0	4,8	5,0
Preocupación por los problemas del contribuyente	3,7	3,7	3,9	3,7	4,2	4,0	3,8

En los últimos años los ciudadanos mantienen una valoración muy positiva de los funcionarios de la Agencia Tributaria.



1.2. Encuesta sobre presentación telemática de campaña de renta 2009

En la "Encuesta de IRPF 2009", desarrollada durante el año 2010, en la que la Agencia Tributaria sondea la opinión aquellos que han utilizado el servicio de presentación telemática de declaraciones del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, el 61,24 por ciento de los contribuyentes que han utilizado esta página se muestran satisfechos o muy satisfechos con los servicios ofrecidos.

Un año más, los cinco servicios que los usuarios consideran de mayor utilidad son: la presentación de declaraciones; la solicitud, rectificación y confirmación del Borrador de Renta; la comunicación de datos disponibles relativos al IRPF; la consulta del estado de las devoluciones y la descarga del Programa de Ayuda.



2. QUEJAS Y SUGERENCIAS. CONSEJO PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE

El Consejo para la Defensa del Contribuyente es un órgano asesor de la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos cuya misión es proteger la efectividad de los derechos de los obligados tributarios, atender las quejas que se realicen con motivo de la aplicación del sistema tributario realizado por los diferentes órganos del Estado y efectuar las sugerencias y propuestas que se consideren procedentes. Su normativa de creación remite a normas específicas para la delimitación de su ámbito competencial, composición y funcionamiento.

Así pues, el Consejo para la Defensa del Contribuyente se configura como garante de los derechos de los ciudadanos en sus relaciones tributarias, en el que se encuadran todos los sectores sociales relacionados con el ámbito tributario, a fin de garantizar un mayor acercamiento de la Administración a los ciudadanos.

En 2010, se han presentado ante el Consejo para la Defensa del Contribuyente 8.064 quejas y sugerencias, en el ámbito de la Agencia Tributaria.

QUEJAS Y SUGERENCIAS (COMPARATIVA 2009-2010)

Desglose por materias	Total 2009		Total 2010		Variación (%) 2009-2010
	Suma	% s/Total	Suma	% s/Total	
Información y atención	4.290	57,82	4.978	61,73	16,04
Tiempo de tramitación y ejecución resoluciones	1.063	14,33	997	12,36	-6,21
Aplicación de normas	66	0,89	56	0,69	-15,15
Procedimiento de gestión	1.204	16,23	1.218	15,10	1,16
Procedimiento de inspección	33	0,44	14	0,17	-57,58
Procedimiento de recaudación	521	7,02	670	8,31	28,60
Otras materias	242	3,26	131	1,62	-45,87
Total	7.419	100	8.064	100	8,69

3. FORO DE GRANDES EMPRESAS. RESPONSABILIDAD FISCAL CORPORATIVA

Siguiendo las conclusiones del **Foro sobre Administración Tributaria de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico -OCDE- en sus reuniones de Seúl (2006) y de Ciudad del Cabo (2008)**, la Agencia Tributaria española ha puesto en marcha nuevas formas de relación cooperativa con las grandes empresas mediante la creación de un foro de discusión en el que se analicen, a través de reuniones conjuntas o sectoriales, los principales problemas que se plantean en la relación entre las grandes empresas y la Administración Tributaria.

Así, se constituyó el 10 de julio de 2009 el Foro de Grandes Empresas, como órgano de relación cooperativa entre la Agencia Tributaria y un grupo de 27 grandes empresas españolas seleccionadas en función de factores como el volumen de facturación, volumen de deuda tributaria ingresada, volumen de información suministrada a la Administración Tributaria, número de trabajadores, sector de actividad y distribución geográfica.

En el seno de ese foro se crearon varios grupos de trabajo, uno de ellos dedicado a la elaboración de un **Código de Buenas Prácticas Tributarias**.

Este Código fue objeto de aprobación en la sesión plenaria del Foro celebrada el día 20 de julio de 2010 y ha sido publicado en la página web de la Agencia Tributaria en Internet.

A este Código se pueden adherir todas las empresas que lo deseen, participen o no en el Foro, así como difundir libremente esta adhesión.

El objetivo de este Código de Buenas Prácticas es mejorar entre todos -empresas y Administración- la aplicación de nuestro sistema tributario. El Código contiene una serie de recomendaciones de buenas prácticas fiscales tanto para las empresas como para la Administración.

Empresas y Administración asumen como un objetivo fundamental en sus relaciones evitar los conflictos en la aplicación de las normas tributarias antes de que éstos surjan y, por tanto, evitar los elevados costes que de la resolución de dichos conflictos se derivan para ambas partes.

Para las empresas, el Código supondrá un escenario de mayor seguridad en materia tributaria que facilitará la toma de decisiones empresariales.

Para la Agencia Tributaria este Código de Buenas Prácticas supondrá un incremento de la eficacia y eficiencia del control tributario.

Otra actividad destacable del foro ha sido la constitución de un Grupo de trabajo -con representantes de la Administración tributaria y de las grandes empresas del foro- con el objetivo de analizar y racionalizar las cargas administrativas. En el seno de este Grupo de trabajo se han planteado 29 propuestas para la reducción de cargas administrativas de las empresas de las que 13 ya han sido implantadas. Este grupo continúa su trabajo y rinde periódicamente resultados al pleno del foro.

La experiencia adquirida con el Foro de Grandes Empresas y el Código de Buenas Prácticas permitirá a la Agencia Tributaria valorar la oportunidad de crear nuevos foros de dialogo que permitan avanzar en la mejora de la relación entre la Administración Tributaria y los contribuyentes.

Así, se prepara en 2010 la puesta en marcha de un **Foro de Asociaciones y Colegios de profesionales** cuya finalidad es mejorar la relación entre la Agencia Tributaria y los contribuyentes a través de la constitución del foro de asesores, avanzando en las medidas que faciliten el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales.

4. RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA AGENCIA TRIBUTARIA

4.1. Programa de Educación Cívico-Tributaria

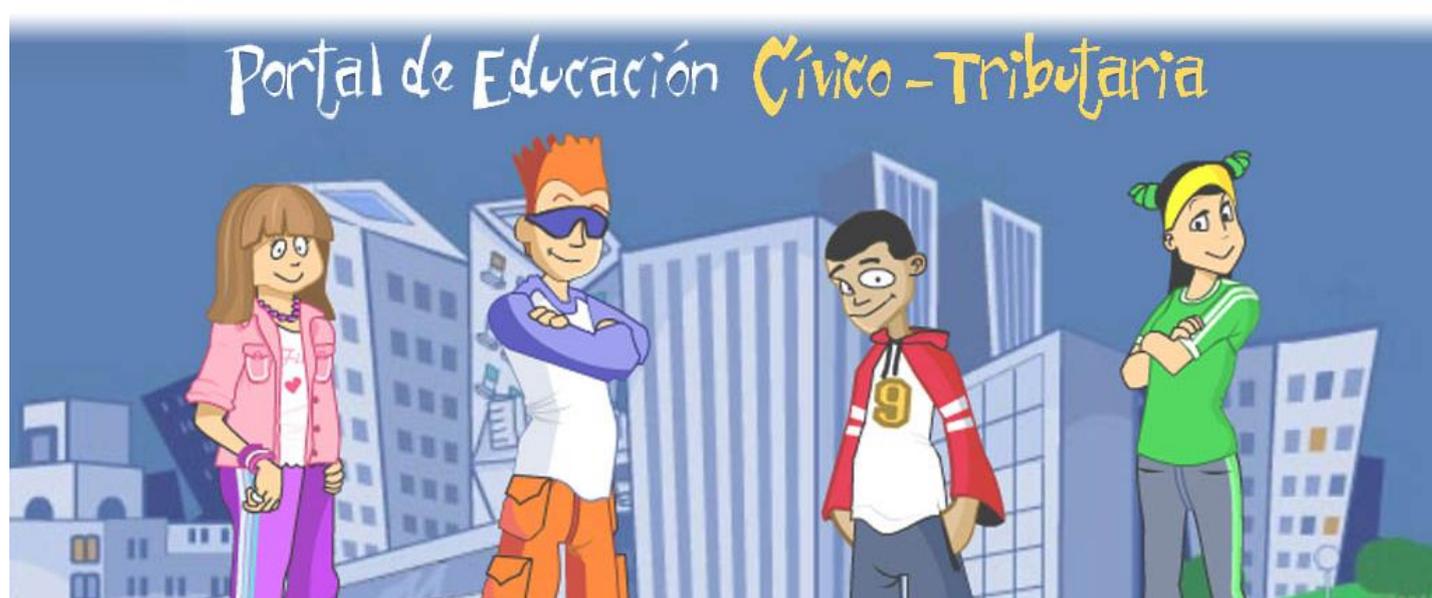
El programa de educación cívico-tributaria, dirigido especialmente a niños y adolescentes, está integrado en las medidas contenidas en el Plan de Prevención del Fraude Fiscal. Con esta iniciativa la Agencia Tributaria pretende crear una conciencia fiscal en los futuros contribuyentes, de tal manera que asimilen la responsabilidad fiscal como uno de los valores sobre los que se organiza la convivencia en una sociedad democrática, identificando el cumplimiento de las obligaciones tributarias como un deber cívico.

El programa ha cumplido durante el curso 2009/2010 su séptimo año de desarrollo, ampliando

sus actividades tradicionales -Jornadas de Puertas Abiertas y Visitas a los Centros Escolares-, abordadas por equipos voluntarios de formadores y personal colaborador en todas las Delegaciones de la Agencia Tributaria, con nuevas tareas como la impartición de cursos y realización de actividades diversas con profesores de Educación Primaria y de Educación Secundaria Obligatoria, así como impartición de cursos a alumnos de Escuelas de formación del profesorado y Facultades universitarias.

RESUMEN GLOBAL DE ACTUACIONES

3 últimos cursos	Jornadas de Puertas Abiertas	Visitas a Centros Escolares	Total alumnos	Total profesores
Curso 2007 / 2008	851	855	47.580	3.172
Curso 2008 / 2009	612	577	35.670	2.378
Curso 2009 / 2010	366	383	25.597	1.198
Total 2002 a 2010	4.305	3.299	227.856	16.660



4.2. Seguridad en las aduanas

A fin de lograr una mayor protección de los consumidores, la normativa aduanera europea busca que, además de las tradicionales actuaciones aduaneras encaminadas a la consecución de un objetivo fiscal, las aduanas ejerzan un papel activo en materia de seguridad de la cadena de suministros internacional.

Así, la Aduana española, en colaboración con otros organismos (dependientes del Ministerio de Sanidad y Consumo, del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo y del Ministerio del Interior) realiza un gran esfuerzo para evitar que, junto con las mercancías de lícito comercio, se introduzcan productos que puedan afectar a la salud de los consumidores y usuarios o que puedan suponer un riesgo para su seguridad.

Para lograr estos objetivos, la Aduana aplica un riguroso sistema de análisis de riesgos, con una nueva orientación no fiscal, y ha extendido las alianzas con los operadores, para generalizar las cadenas logísticas seguras, esto es, circulación de mercancías a través de canales seguros, puesto

que todos los participantes en dicha circulación podrán garantizar la seguridad de la misma.

Esta nueva exigencia de controles en materia de seguridad, no debe suponer un abandono de las exigencias de facilitación, pues las herramientas de análisis de riesgos, y la aparición de los operadores económicos autorizados, determinarán que los recursos de la Aduana se concentren en el control de las operaciones comerciales menos seguras.

Igualmente, conviene destacar el inicio, a mediados del 2010, de la obligatoriedad de utilización del número EORI (número de registro e identificación de operadores económicos), en las declaraciones aduaneras. Se trata de un registro establecido por el Reglamento (CE) 648/2005 con el objeto de contar con un identificador único de operadores económicos que constituya un instrumento que ayude al intercambio de información en materia de seguridad y protección entre los Estados Miembros.

Los datos correspondientes a los controles realizados durante el año 2010 son los siguientes:

Motivo de control	Control documental	Control físico
Bienes culturales	1.918	273
Material de defensa de doble uso	20.431	769
Homologaciones	10.272	1.960
Prohibiciones y embargos	39.582	31.568
Precusores de drogas	1.101	135
Medidas sanitarias / calidad industrial	455.539	19.541

4.3. Control de especies protegidas

Tradicionalmente, las aduanas han controlado la circulación de animales en peligro de extinción o productos de ellos derivados. El Convenio sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestre (CITES) establece unos requisitos de control en la circulación de este tipo

de productos e impide la entrada o salida del territorio nacional de productos sin que cuenten con la preceptiva autorización administrativa.

El papel de la Agencia Tributaria en este tipo de controles es doble: por un lado, colabora con las autoridades expedidoras de los documentos de

circulación (en España el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo) verificando la identidad de las especies amparadas en dichos documentos, y por otro lado, adicionalmente, detecta, mediante técnicas de análisis de riesgos, la eventual circulación de estas especies protegidas fuera de los circuitos lícitos.

La detección de este tipo de tráfico irregular implica la inmovilización de los animales o de sus productos y la comunicación al organismo competente, sin perjuicio de la eventual aplicación de la normativa sobre contrabando.

En 2010 se han intervenido 495 animales vivos pertenecientes a especies protegidas, fundamentalmente reptiles y aves.

4.4. Protección en materia de propiedad industrial y marcas

La comercialización de mercancías falsificadas o *piratas* y, en general, la comercialización de toda mercancía que vulnere derechos de propiedad intelectual perjudica mucho a los fabricantes y comerciantes cumplidores de las leyes y a los titulares de derechos y engaña a los consumidores haciéndoles correr a veces riesgos para su salud y seguridad. Conviene por tanto impedir en la medida de lo posible la comercialización de tales mercancías y adoptar para ello medidas para atajar eficazmente esta actividad ilegal sin obstaculizar la libertad del comercio legítimo. Este objetivo se persigue también mediante los esfuerzos reali-

zados en el mismo sentido en el ámbito internacional.

Las autoridades aduaneras tienen atribuida la capacidad de intervención de mercancías en aquellos casos en que existan sospechas de vulneración de este tipo de derechos.

La información facilitada por los titulares de los derechos a través de las solicitudes de intervención presentadas, tanto a nivel nacional como a nivel comunitario, es combinada con los sistemas de análisis de riesgos aplicados a la entrada y salida de mercancías, para lograr así una eficaz herramienta de protección.

En 2010 se han practicado 3.508 retenciones de mercancías por presunta vulneración de derechos de propiedad intelectual.

4.5. Colectivos que precisan de atención especial: personas con discapacidad

La Agencia Tributaria tiene suscrito desde el año 2004 un Convenio de colaboración con la Asociación de Representantes de Personas con Discapacidad y con la Fundación ONCE. En el marco de este Convenio se aprueba, de acuerdo con dichas entidades un Plan Anual de Asistencia a las Personas con Discapacidad en el ámbito de la Agencia Tributaria. En dicho plan se incluyen actuaciones de información y asistencia, accesibilidad en la

web y en las oficinas, acciones de formación tendientes a sensibilizar a los funcionarios de la Agencia Tributaria con las necesidades de este colectivo, etc.

Por razones de disponibilidad presupuestaria, en el año 2010 se han ejecutado exclusivamente aquellas obras cuyo presupuesto se había comprometido hasta el año 2009 y anteriores.

Las principales obras realizadas se refieren a:

- a) Mejora de la accesibilidad: En 18 Oficinas de la Agencia.
- b) Supresión de barreras arquitectónicas: En 19 Oficinas de la Agencia.
- c) Mejor aprovechamiento de la usabilidad interior: En 6 Oficinas de la Agencia.

En cuanto al **portal de la Agencia Tributaria en Internet** (www.agenciatributaria.es) y en relación con el cumplimiento de la exigencia legal de alcanzar en él la accesibilidad en doble A, se han superado satisfactoriamente la totalidad de los controles realizados por la empresa Technosite, empresa perteneciente al Grupo Fundación ONCE, y en mayo de 2009 se obtuvo la certificación de accesibilidad de nivel Doble-A- Technosite + Euracert. Para garantizar que la Agencia Tributaria mantiene los requisitos de accesibilidad incorporados, Technosite viene realizando auditorias con carácter semestral y revisiones automáticas cada tres meses. La última revisión fue realizada el 7 de diciembre de 2010, y en ella se mantuvo el nivel AA.

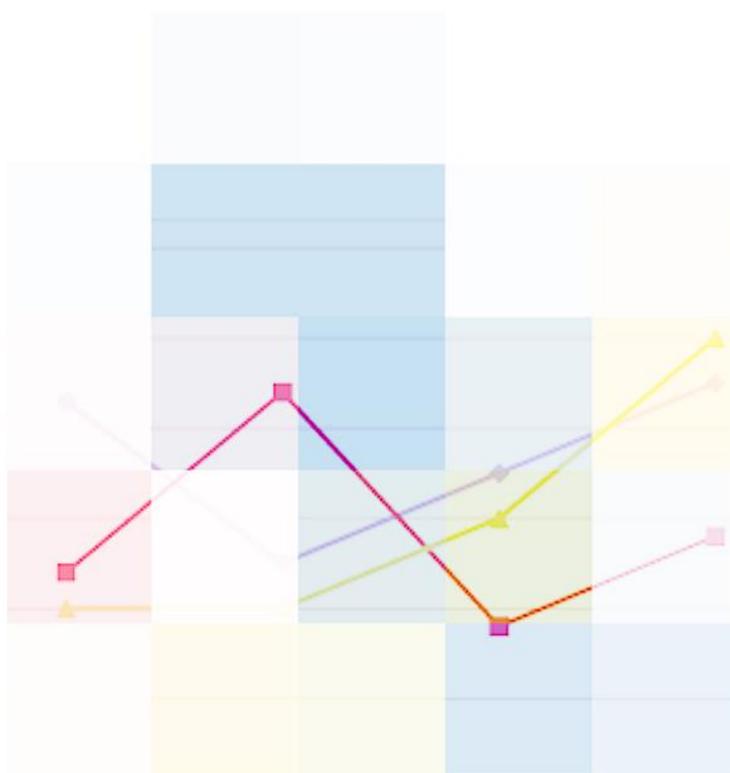
En la **Sede electrónica** de la Agencia Tributaria (<https://www.agenciatributaria.gob.es>) se ha continuado trabajando en la accesibilidad de sus contenidos y en la actualidad, la práctica totalidad de ellos se encuentra ya adaptada a los criterios de accesibilidad.

Se ha recibido, a lo largo de 2010, tres informes del **Observatorio de Accesibilidad** que realiza el **Ministerio de Política Territorial y Administraciones Públicas**. Estos informes recogen estudios realizados sobre la situación de la página en un momento determinado, que aproximadamente suele tener una periodicidad trimestral. El objeto del estudio se centra en la adecuación de los contenidos de los portales a los requerimientos de accesibilidad.

La Agencia Tributaria ha revisado y corregido puntualmente los incumplimientos detectados en dichos informes. De acuerdo con estas pruebas y estudios, la evolución de la accesibilidad en el portal y la Sede de la Agencia Tributaria ha sido muy satisfactoria; de hecho, se ha apreciado una sustancial mejora de la accesibilidad de los contenidos, sobre todo en la Sede, desde el primer informe.

La Agencia Tributaria, con el objetivo de eliminar plenamente cualquier barrera de accesibilidad en su portal de Internet, **pone a disposición de los usuarios la dirección de correo electrónico sugerencias@correo.aeat.es**, a través de la cual, cualquier persona puede ponerse en contacto con la Agencia Tributaria e informar de cualquier eventualidad detectada.

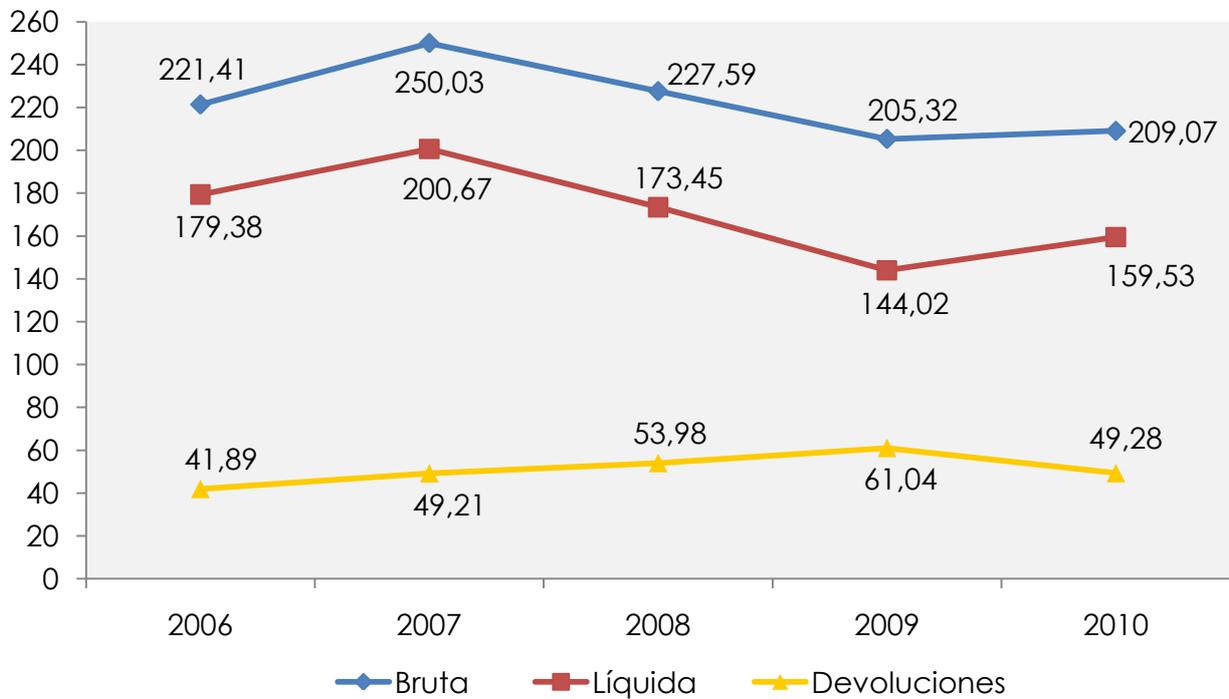
Se ha continuado extendiendo la **información sobre accesibilidad** para su utilización por todo el personal de la Agencia Tributaria a través de guías y manuales disponibles en la Intranet corporativa.



4. Anexo estadístico

1. RECAUDACIÓN

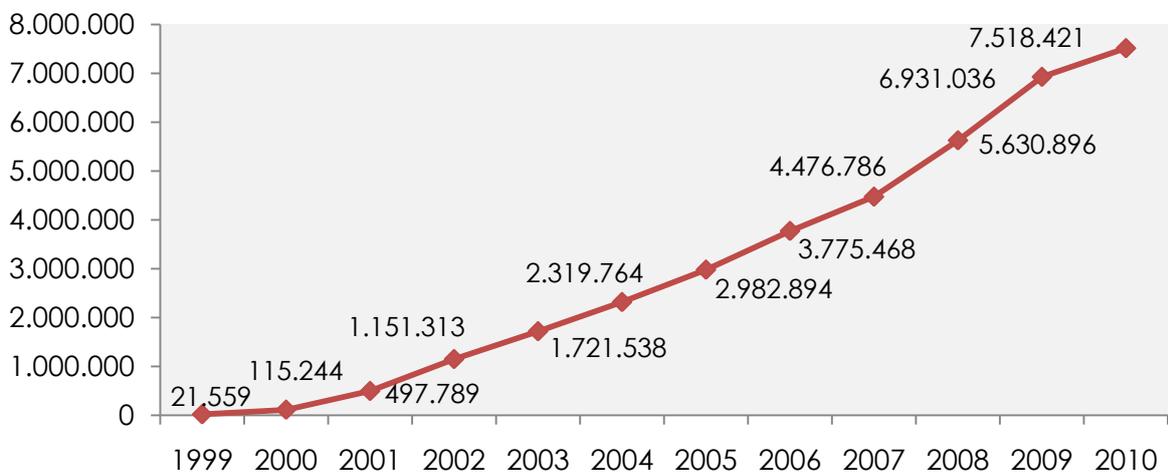
Recaudación Tributaria Gestionada por la Agencia Tributaria



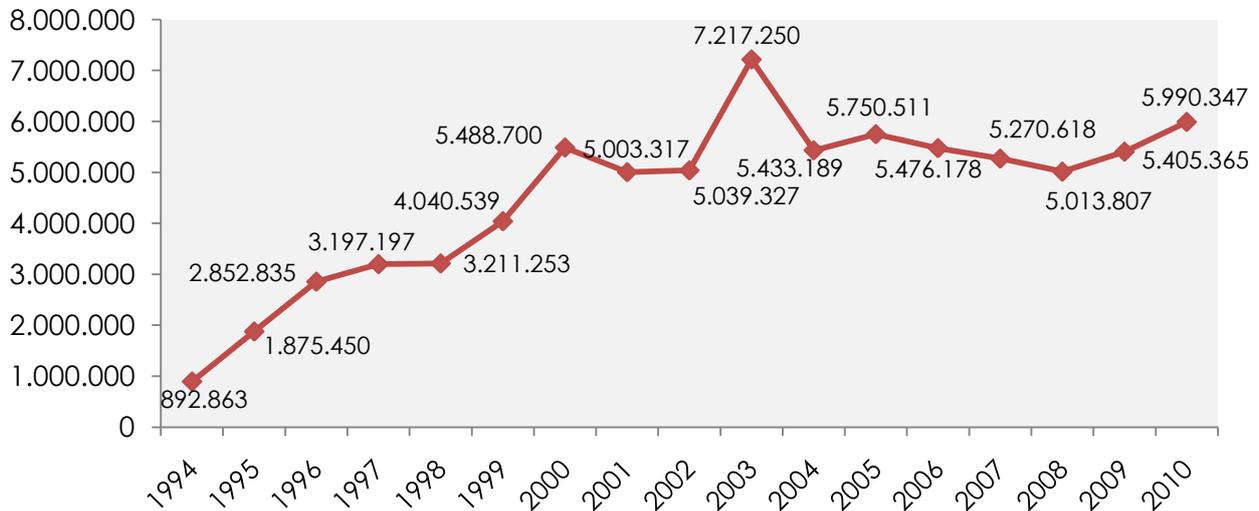
Importes en miles de millones de euros

2. INFORMACIÓN Y ASISTENCIA

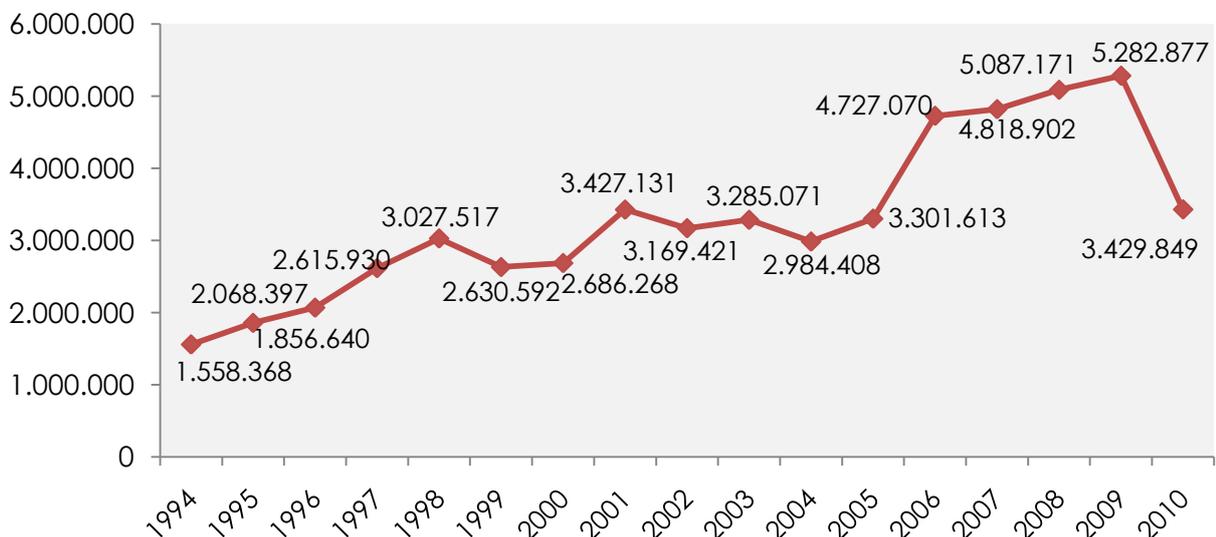
Declaraciones IRPF por Internet



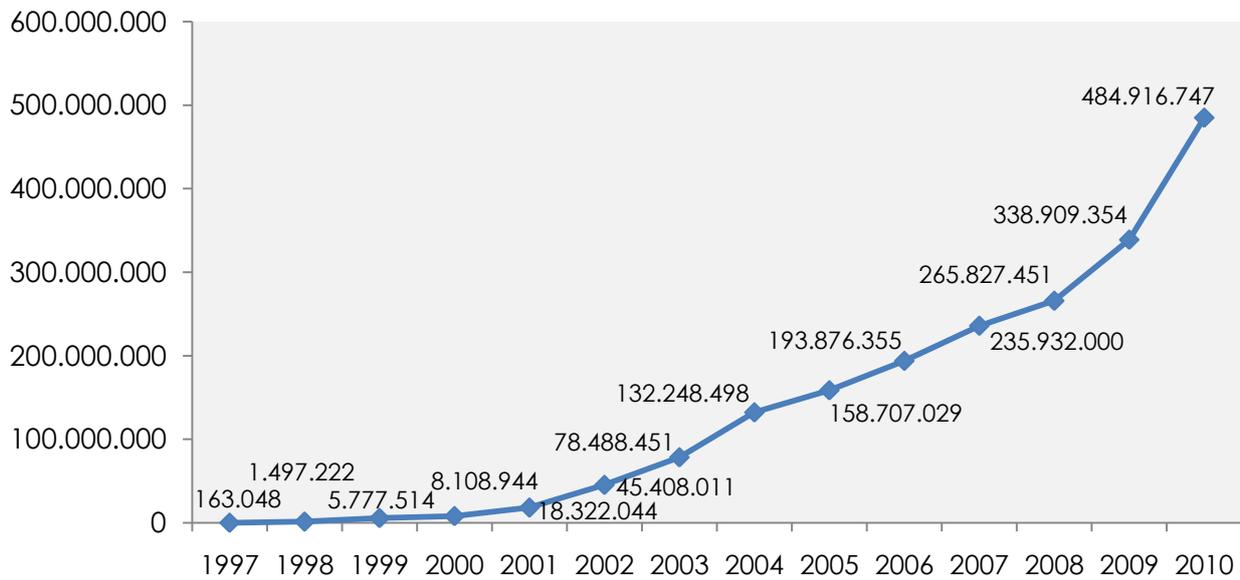
Llamadas atendidas por el teléfono de información tributaria básica



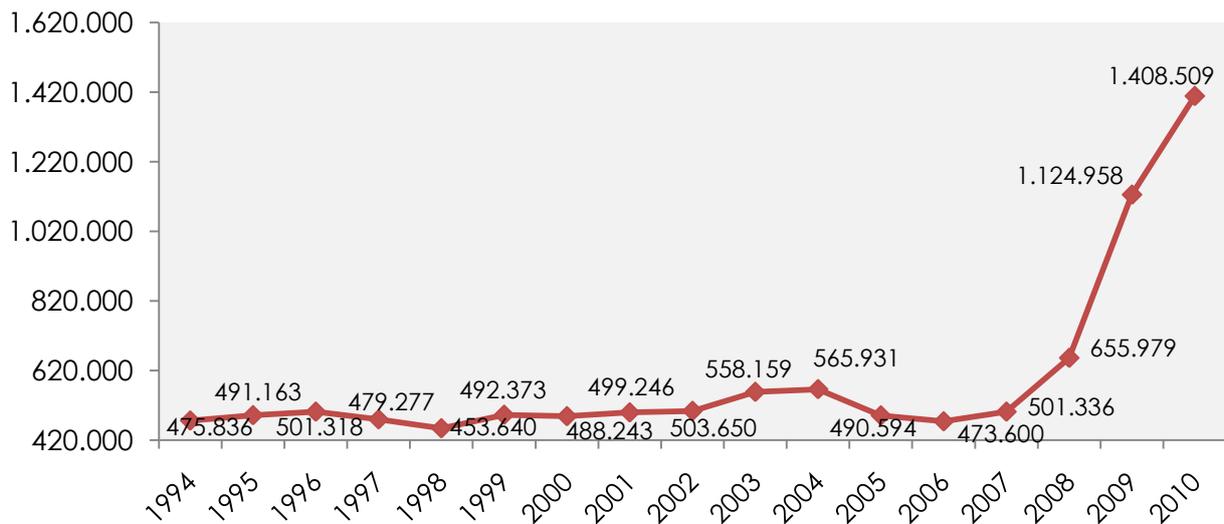
Accesos al programa Informa



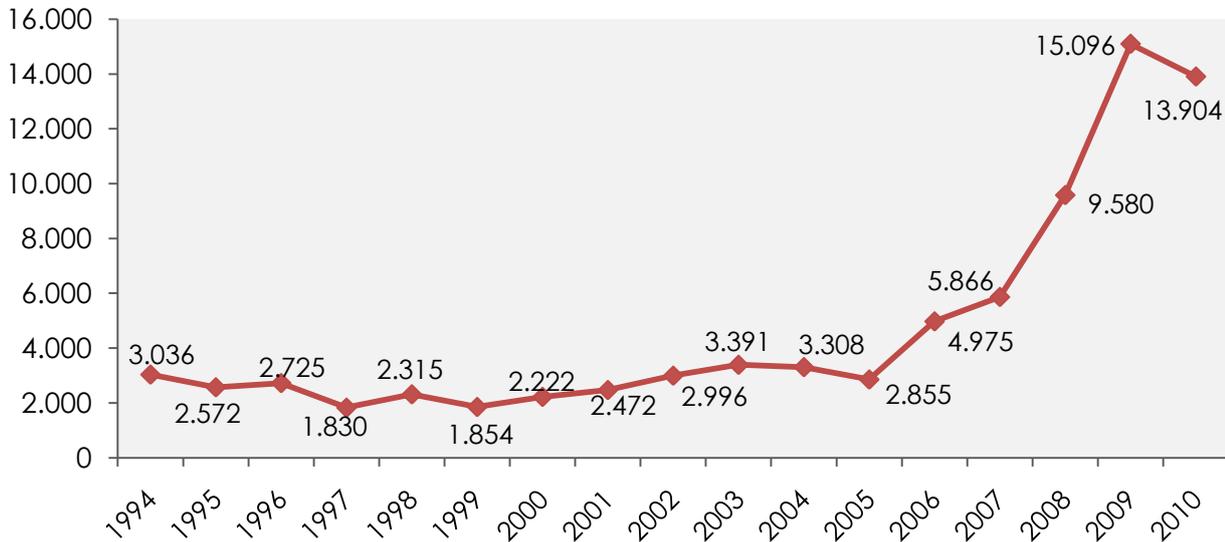
Visitas a la página web www.agenciatributaria.es



Número de aplazamientos solicitados

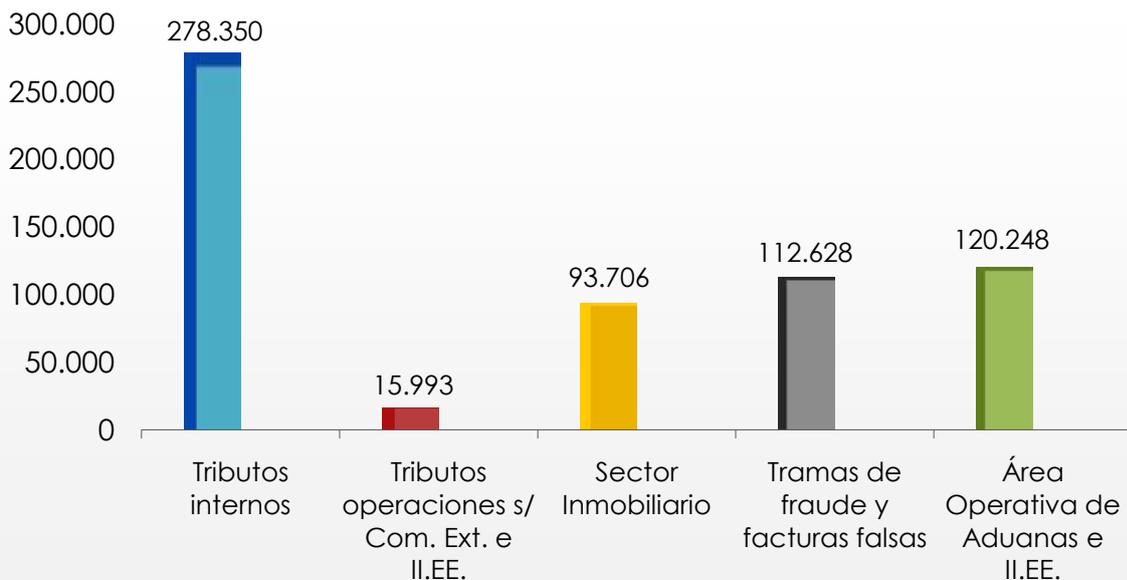


Importe de aplazamientos solicitados (en millones de euros)



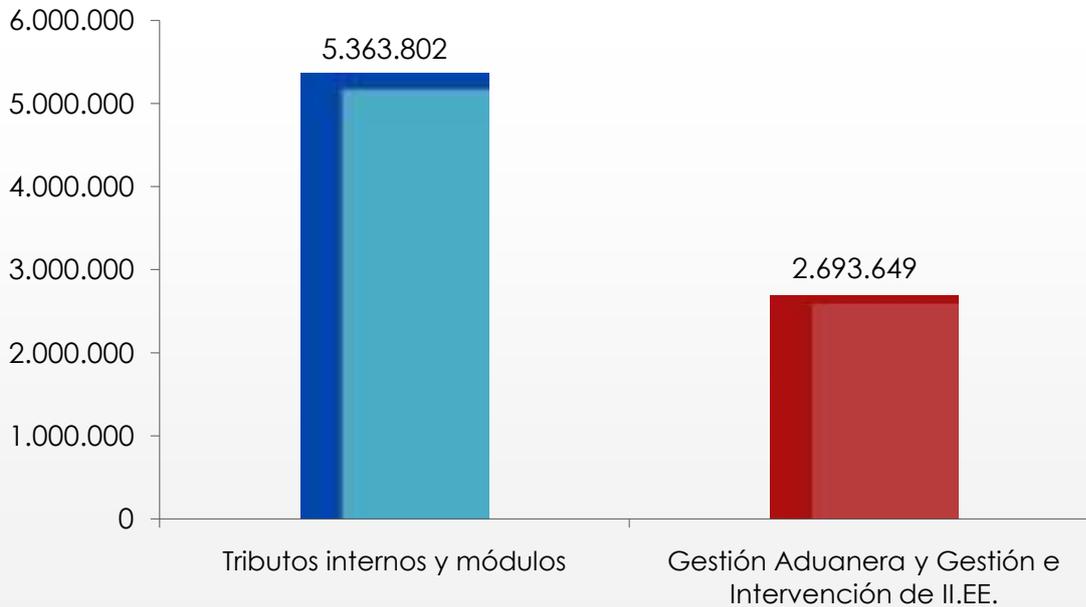
3. CONTROL TRIBUTARIO Y ADUANERO

Número de actuaciones homogéneas*. Control selectivo e investigación 2010

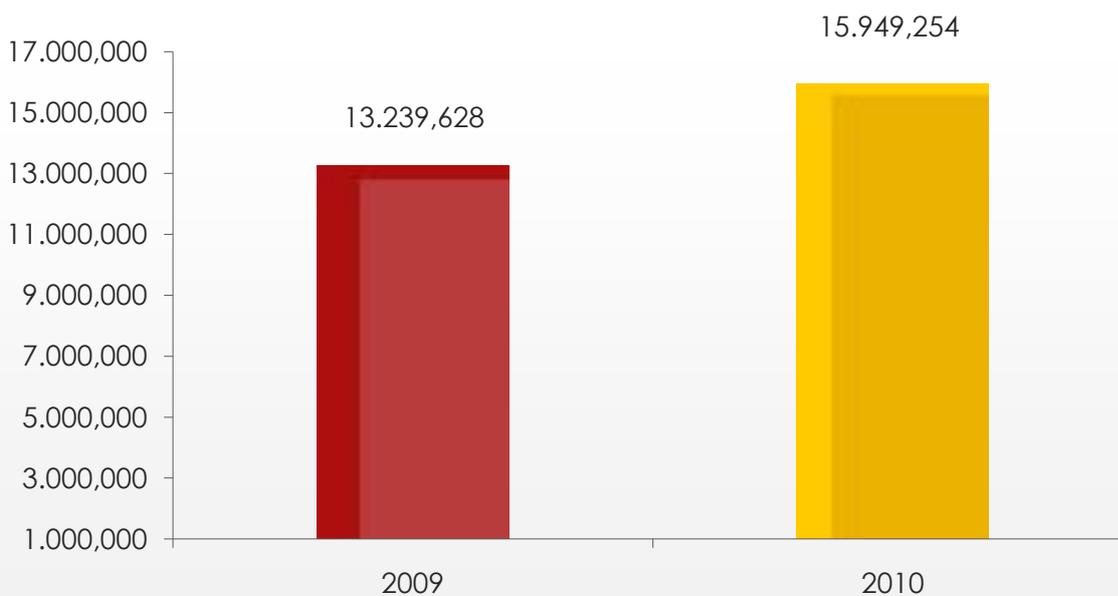


*La Agencia Tributaria realiza actuaciones de diferente naturaleza y complejidad, que no pueden ser objeto de comparación o consideración conjunta sin más, las actuaciones se comparan en términos de actuaciones homogéneas, es decir, se concede un mayor valor a aquellas actuaciones que, a priori, se consideran de mayor dificultad.

Actuaciones homogéneas*. Control extensivo 2010

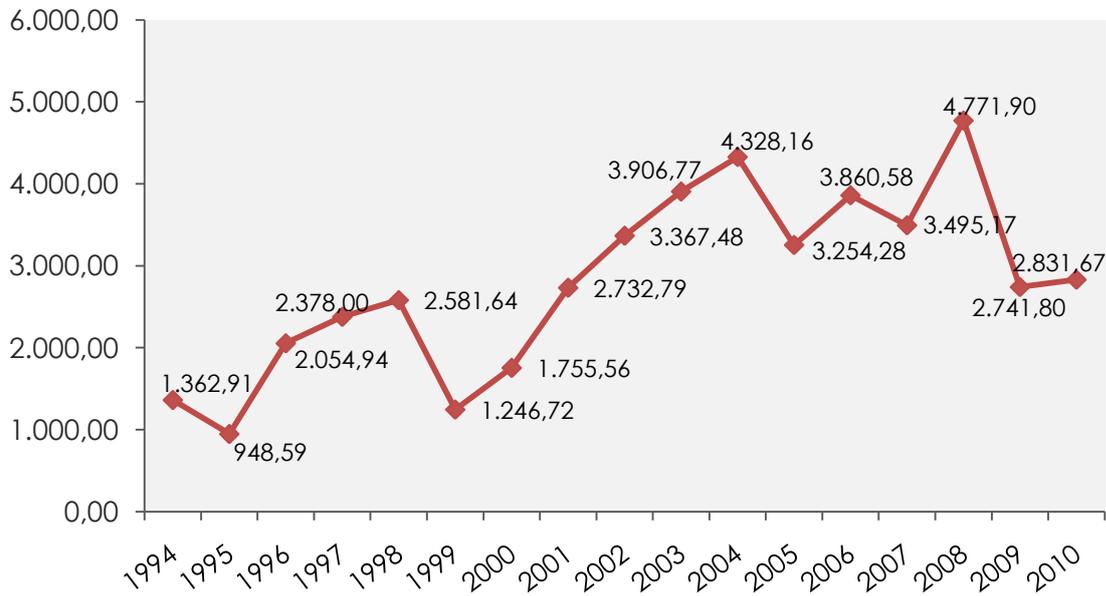


Gestión recaudatoria de deuda* (millones de euros)



*Ingresos en ejecutiva, actuaciones sin ingreso en ejecutiva, ingresos en voluntaria fuera de plazo e ingresos en voluntaria de aplazamientos y compensaciones, medidas cautelares, derivaciones de responsabilidad, PSAC (Programa de Seguimiento de Actuaciones Coordinadas), acciones civiles y penales, ingresos por procesos concursales, intereses de demora de recaudación y sanciones.

Represión del contrabando: Valor de las mercancías (millones de euros)



4. ALIANZAS EXTERNAS

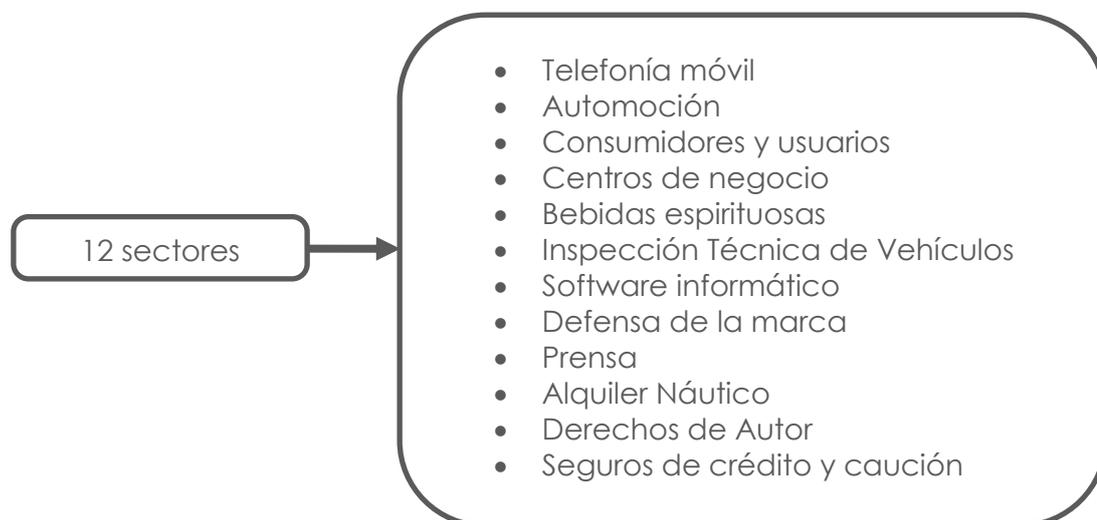
4.1. Convenios de colaboración social

Para la aplicación de los tributos (Mediante la presentación telemática de declaraciones, recursos y otros documentos en representación de terceros).

3.968 Convenios
y Protocolos de
Adhesión

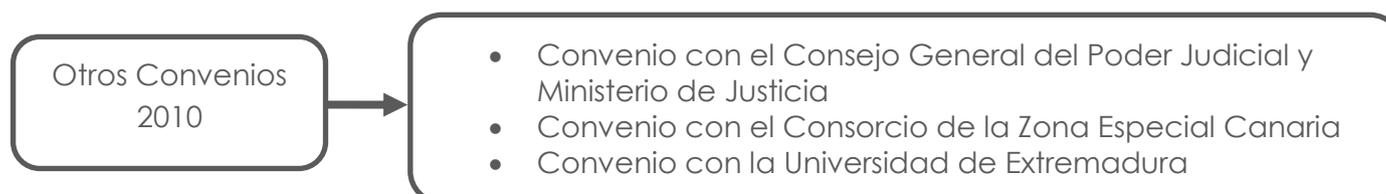
- Profesionales de la gestión tributaria
- Asociaciones empresariales y Colegios profesionales
- Entidades Financieras
- CC.AA. y CC.LL.
- Empresas (para las declaraciones de sus empleados)
- Concesionarios de automóviles (para IEDMT)
- Organizaciones de transportistas y agrarias
- Grupos de sociedades
- Empresas (para presentación de IRPF de sus trabajadores)

Para la prevención del fraude fiscal fomentando la competencia leal en la economía (las asociaciones profesionales se comprometen a ofrecer información relevante para la lucha contra el fraude).



INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN Y PRESENTACIÓN TELEMÁTICA

	Hasta 2010	2010	Total
Protocolos de Adhesión al Convenio con la FEMP sobre intercambio de información	1.986	202	2.188
Presentación Telemática			
Convenios de Presentación Telemática	1.008	28	1.036
Protocolos de Adhesión	2.920	12	2.932
Total	3.928	40	3.968



5. PLAN DE OBJETIVOS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA PARA EL AÑO 2010

OBJETIVO	Referencia	Realizado	% cumplimiento
I. RESULTADOS			
1. Recaudación bruta (2)	210.369	209.076	99,4%
2. Recaudación líquida (2)	155.322	159.536	102,7%
3. Efecto recaudatorio directo (2)	7.060	8.499	120,4%
3.1. Ingresos actuaciones de control de la Agencia	5.426	6.885	126,9%
3.2. Minoración de devoluciones	1.634	1.614	98,8%
II. ACTUACIONES			
II.1. ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE			
4.1. Tiempo medio tramitación recursos y reclamaciones (días)	33	38	86,8%
4.2. Presentación de declaraciones por vía electrónica, informática y telemática (%)	65,90	68,07	103,3%
4.3. Tiempo medio de resolución de aplazamientos y fraccionamientos (días)	30	22	136,4%
II.2. ACTUACIONES DE LUCHA CONTRA EL FRAUDE			
ACTUACIONES CONTROL SELECTIVO E INVESTIGACIÓN (1)			
5. Actuaciones inspectoras sobre tributos internos	229.272	278.350	121,4%
6. Actuaciones inspectoras sobre tributos de comercio exterior e II.EE.	13.279	15.993	120,4%
7. Actuaciones inspectoras sobre sector inmobiliario	83.795	93.706	111,8%
8. Actuaciones sobre tramas de fraude e investigación	96.671	112.628	116,5%
9. Actuaciones del Área Operativa de Aduanas e II.EE.	106.894	120.248	112,5%
ACTUACIONES DE CONTROL EXTENSIVO (1)			
10. Actuaciones de control extensivo tributos internos y módulos	5.209.026	5.363.802	103,0%
11. Actuaciones de control extensivo sobre grandes empresas	149.822	171.138	114,2%
12. Actuaciones de control gestión aduanera, gestión e intervención de IIEE	2.528.142	2.693.649	106,6%
ACTUACIONES DE GESTION RECAUDATORIA			
13. Gestión recaudatoria de deuda (2)	14.118	15.949	113,0%

(1) Las actuaciones se expresan en términos de actuaciones homogéneas.

(2) Los importes se expresan en millones de euros.

6. RECURSOS

Total Recursos Humanos

Total personas a 31-12-2009

27.755



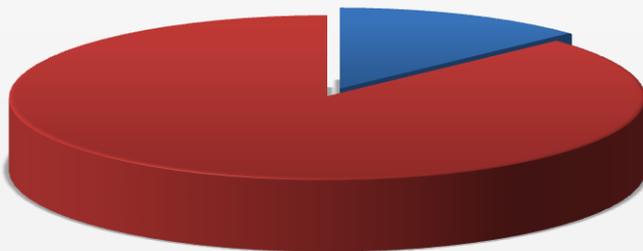
0,45 %

Total personas a 31-12-2010

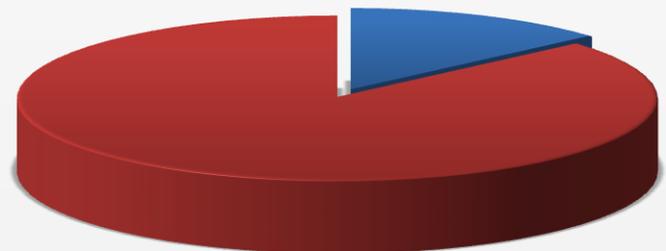
27.880

Distribución Servicios Centrales – Servicios Territoriales

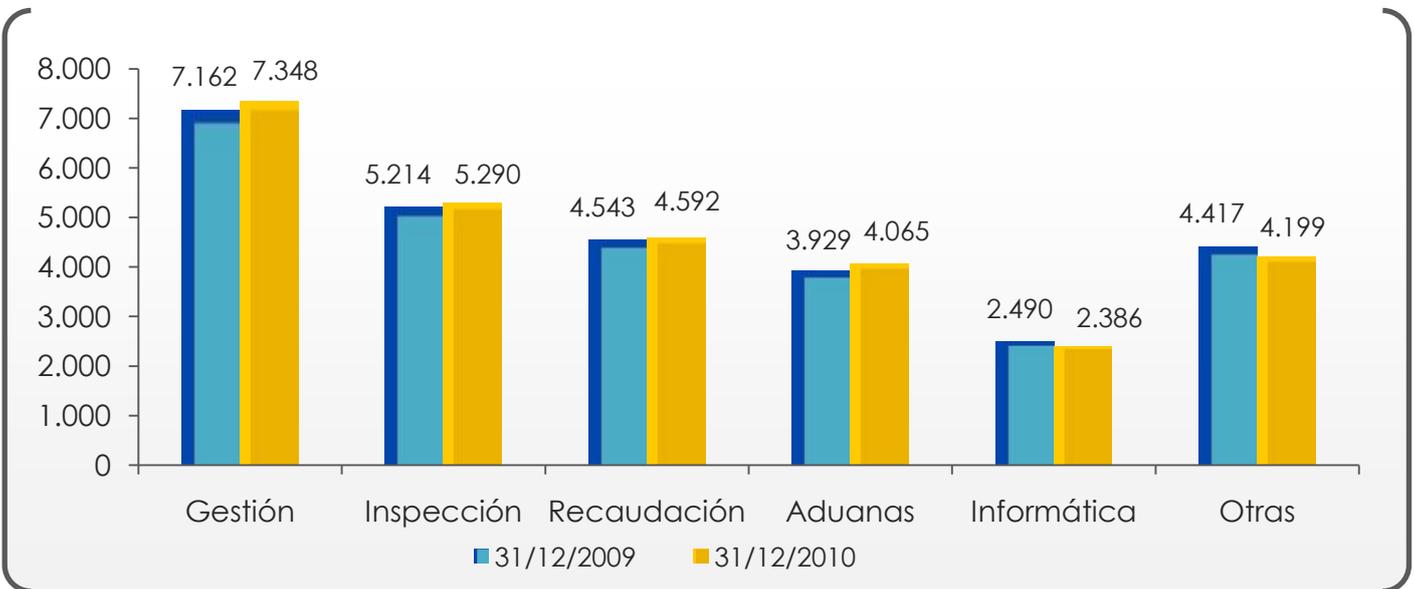
2009

SERVICIOS
CENTRALES
13%SERVICIOS
PERIFÉRICOS
87%

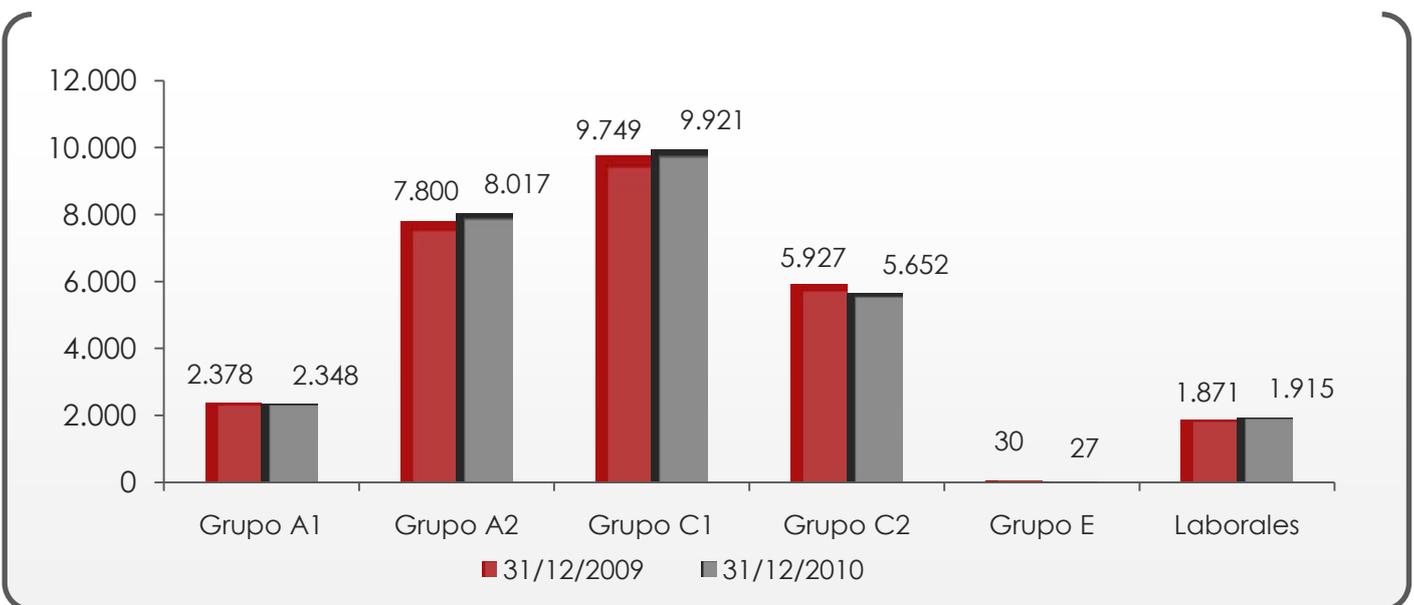
2010

SERVICIOS
CENTRALES
13,17 %SERVICIOS
PERIFÉRICOS
86,83 %

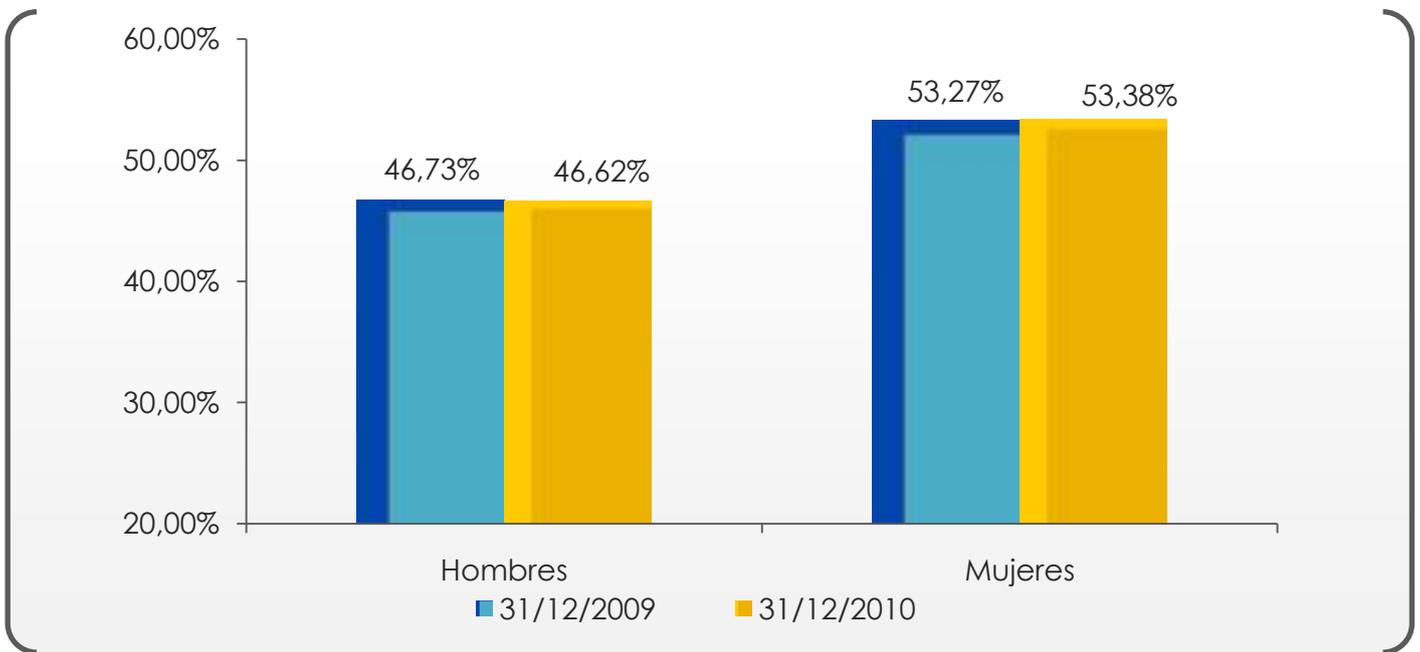
Distribución por Áreas 2009-2010



Distribución por Grupos 2009-2010



Distribución por sexos 2009-2010



Media de edad 2009-2010

