DEPARTAMENTO DE FINANZAS PÚBLICAS

EXCLUSIVAMENTE PARA USO OFICIAL

ESPAÑA

Informe de Evaluación del Desempeño TADAT

Juan Toro, Jimena Acedo, Enrique Rojas, Maria Teresa Campos,
Alfonso García, Alejandro Luelmo, Carlos Cornejo, y Enrique Rodríguez

Informe Técnico | Diciembre 2020

FONDO MONETARIO INTERNACIONAL

TADAT™
HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN Y DIAGNÓSTICO DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

España

Informe de Evaluación del Desempeño TADAT

Juan Toro, Jimena Acedo, Enrique Rojas, Maria Teresa Campos, Alfonso García, Alejandro Luelmo, Carlos Cornejo, y Enrique Rodríguez

Departamento de Finanzas Públicas

Diciembre 2020

TADAT es un esfuerzo de colaboración de los siguientes patrocinadores:

BMZ Federal Ministry for Economic Cooperation and Development · Ministry of Foreign Affairs of the Netherlands · Norwegian Ministry of Foreign Affairs · UKaid from the British people · WORLD BANK GROUP

El presente informe contiene asesoramiento técnico brindado por los funcionarios del Fondo Monetario Internacional a las autoridades de España (el "beneficiario de la AT"), en respuesta a su solicitud de asistencia técnica (AT). El FMI podrá divulgar este informe (en su totalidad o en parte) o resúmenes del mismo a los directores ejecutivos del FMI y al personal de sus oficinas, así como a otros organismos o dependencias del beneficiario de la AT, y al personal técnico del Banco Mundial, otros proveedores de asistencia técnica y donantes con interés legítimo que lo soliciten, a menos que el beneficiario de la AT objete expresamente dicha divulgación (véanse las directrices operativas para la divulgación de información sobre asistencia técnica—http://www.imf.org/external/np/pp/eng/2013/061013.pdf). La divulgación de este informe (en su totalidad o en parte) o resúmenes del mismo a terceros ajenos al FMI que no sean organismos o dependencias del beneficiario de la asistencia técnica ni personal técnico del Banco Mundial, otros proveedores de AT y donantes con interés legítimo, requerirá el consentimiento explícito del beneficiario de la AT y del Departamento de Finanzas Públicas del FMI.

Índice **Página**

ABREVIATURAS Y SIGLAS 5

PREÁMBULO 7

RESUMEN EJECUTIVO 8

I. INTRODUCCIÓN 19

II. INFORMACIÓN SOBRE LOS ANTECEDENTES DEL PAÍS 22
A. Perfil del país 22
B. Cuadros de datos 22
C. Situación económica 22
D. Impuestos principales 23
E. Marco institucional 24
F. Intercambio de información internacional 24

III. EVALUACIÓN DE LAS ÁREAS DE RESULTADOS DEL DESEMPEÑO 26
A. ARD 1: Integridad de la base de contribuyentes registrados 26
B. ARD 2: Gestión eficaz de riesgos 30
C. ARD 3: Apoyo al cumplimiento voluntario 35
D. ARD 4: Presentación oportuna de las declaraciones de impuestos 40
E. ARD 5: Pago oportuno de impuestos 43
F. ARD 6: Exactitud de la información declarada 47
G. ARD 7: Resolución efectiva de litigios tributarios 51
H. ARD 8: Administración eficiente de la recaudación 55
I. ARD 9: Rendición de cuentas y transparencia 58

FIGURAS

Gráfico 1. España: Distribución de las calificaciones del desempeño 18

CUADROS

1. Cuadro 1. España: Resumen de la evaluación del desempeño TADAT 10
2. Evaluación del A1-1 26
3. Evaluación del A1-2 29
4. Evaluación del A2-3 31
5. Evaluación del A2-4 32
6. Evaluación del A2-5 33
7. Evaluación del A2-6 34
8. Evaluación del A3-7 36
9. Evaluación del A3-8 38
10. Evaluación del A3-9 39
11. Evaluación del A4-10 42
12. Evaluación del A4-11 43
13. Evaluación del A5-12 44

14. Evaluación del A5-13 45
15. Evaluación del A5-14 45
16. Evaluación del A5-15 46
17. Evaluación del A6-16 48
18. Evaluación del A6-16 50
19. Evaluación del A6-18 51
20. Evaluación del A7-19 52
21. Evaluación del A7-20 54
22. Evaluación del A7-21 54
23. Evaluación del A8-22 56
24. Evaluación del A8-23 56
25. Evaluación del A8-24 57
26. Evaluación del A9-25 59
27. Evaluación del A9-26 60
28. Evaluación del A9-27 61
29. Evaluación del A9-27 62

ANEXOS

I. Marco de TADAT 63
II. España: Situación actual del país 65
III. Cuadros de datos 67
IV. Organigrama 79
V. Fuentes de Evidencia 80

ABREVIATURAS Y SIGLAS

AEAT	Agencia Estatal de Administración Tributaria
AIReF	Autoridad Independiente de Responsabilidad Fiscal
ARD	Área de resultados del desempeño
BDC	Base de Datos Centralizada
BOE	Boletín Oficial del Estado
CAT	Centro de Atención Telefónica
CDC	Consejo para la Defensa del Contribuyente
CE	Constitución Española
CIS	Centro de Investigaciones Sociológicas
CSSC	Comisión Sectorial de Seguridad y Control
DGEST	Departamento de Gestión Tributaria
DGT	Dirección General de Tributos
DNI	Documento Nacional de Identidad
IEF	Instituto de Estudios Fiscales
IRPF	Impuesto sobre la renta de las personas físicas
IRPJ/ISDES	Impuesto sobre la renta de las personas jurídicas/Sociedades
IGAE	Intervención General de la Administración del Estado
IVA	Impuesto sobre el Valor Añadido
M1	Método 1 para determinar la calificación de los indicadores del Sistema TADAT
M2	Método 2 para determinar la calificación de los indicadores del Sistema TADAT
MH	Ministerio de Hacienda
NIF	Número de Identificación Fiscal
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico
OMA	Organización Mundial de Aduanas
ONIF	Oficina Nacional de Investigación del Fraude
PAO	Plan Anual de Objetivos
PEFA	Programa del Gasto Público y Rendición de Cuentas Financieras (*por sus siglas en inglés*)
PGE	Presupuestos Generales del Estado

REDEME	Régimen de Devolución Mensual de IVA
RIF	Retención de Ingresos en la Fuente (por el empleador)
SAI	Servicio de Auditoría Interna
SETE	Servicio de Estudios Tributarios y Estadísticas
SII	Suministro Inmediato de Información (IVA)
TADAT	Herramienta de evaluación y diagnóstico de la administración tributaria
UE	Unión Europea

PREÁMBULO

A partir de la solicitud formulada por la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) al Fondo Monetario Internacional (FMI), se realizó una autoevaluación asistida [1] del sistema de administración tributaria de España entre los meses de septiembre de 2019 y noviembre de 2020[2], utilizando la edición del 2015 de la Herramienta de Evaluación y Diagnóstico de la Administración Tributaria (TADAT, por sus siglas en inglés). TADAT proporciona una base de referencia de evaluación del desempeño de la administración tributaria que puede utilizarse para determinar prioridades de reformas y, con evaluaciones sucesivas, resaltar los logros de dichas reformas.

El equipo evaluador estuvo compuesto por: Mª Teresa Campos Ferrer, Directora del Servicio de Auditoría Interna (SAI) de la AEAT y líder del equipo, Alfonso García Cano, Alejandro Luelmo Fernández y Carlos Cornejo Zahonero, Inspectores de los Servicios del SAI y Enrique Rodríguez Varo, Delegado de Planificación y Control de Andalucía. El equipo de asistencia a la autoevaluación por parte del FMI, fue liderado por Juan Toro, Director Adjunto del Departamento de Finanzas Publicas (FAD), con la participación de Enrique Rojas, Economista Senior de FAD y Jimena Acedo, Asesora en Asistencia Técnica de FAD (Secretariado TADAT). El equipo evaluador expresa su agradecimiento a los directivos y al personal de la AEAT, por su apoyo y activa participación durante la evaluación TADAT. La preparación de cada aspecto de la evaluación, incluyendo tanto las presentaciones como las evidencias proporcionadas según se iban requiriendo, fue muy satisfactoria.

En particular, el equipo evaluador quisiera mostrar su agradecimiento y reconocimiento a la labor desarrollada por D. Alfonso García Cano, fallecido el pasado mes de enero.

Este informe de evaluación del desempeño ha sido revisado y autorizado por el Secretariado TADAT.

[1] En la introducción del informe se describe en detalle la metodología de una autoevaluación asistida TADAT.

[2] La duración de la autoevaluación asistida se alargó en el tiempo, debido fundamentalmente a la pandemia de COVID-19.

RESUMEN EJECUTIVO

Este informe proporciona los resultados de la evaluación TADAT de la administración tributaria española—conformada por la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT)—en relación con buenas prácticas internacionales reflejadas en la herramienta TADAT, basándose en la evidencia puesta a disposición del equipo de evaluación.

De los 28 indicadores, 22 (78,6 por ciento) obtuvieron calificaciones de A o B. Se identificaron fortalezas, principalmente, en las áreas de integridad del registro de contribuyentes, gestión eficaz de riesgos, apoyo al cumplimiento voluntario, presentación oportuna de las declaraciones de impuestos y pago oportuno de los impuestos. Los restantes 6 indicadores (21,4 por ciento) obtuvieron calificaciones de C o D que denotan la necesidad de trabajar para superar debilidades en algunos aspectos de las restantes áreas: la exactitud de la información declarada realizando el análisis de la brecha fiscal en los impuestos sobre la renta de personas físicas y jurídicas, agilizar la resolución de los litigios tributarios, minorar el tiempo de imputación contable de los pagos de los impuestos y agilizar los tiempos empleados en la rendición de cuentas y transparencia. A continuación, se muestran las principales "fortalezas" y "debilidades" del desempeño de la AEAT.

Fortalezas

- La AEAT favorece el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales prestando servicios de información y asistencia al contribuyente para facilitar y minimizar los costes de cumplimiento.
- La AEAT se caracteriza por seguir un modelo de dirección por objetivos articulado a partir de instrumentos de planificación.
- Se identifican y gestionan los riesgos de las operaciones de recaudación y administración tributaria de las obligaciones contempladas en TADAT.
- La información sobre los derechos y obligaciones de los contribuyentes está fácilmente disponible y actualizada de manera permanente.

Debilidades

- El análisis de la brecha de cumplimiento sólo se realiza para el IVA en el marco de la UE y no se realiza para los impuestos directos.
- El 11 por ciento de los recursos de reposición se resuelve después del plazo de referencia.
- La imputación contable de los pagos de impuestos se produce quincenalmente.
- Menos del 70 por ciento de las devoluciones de IVA se realizan en 30 días si bien se han agilizado las correspondientes al Suministro Inmediato de Información (SII) y Régimen de Devolución Mensual del IVA (REDEME).
- Existe un cierto retraso en la publicación de los planes y programas.

Fortalezas	Debilidades
• La base de datos de la AEAT contiene información exhaustiva y actualizada sobre los contribuyentes, que están identificados mediante el número de identificación fiscal. • La totalidad de las declaraciones de los impuestos principales se presentan y pagan de forma electrónica. • Todas las actuaciones de control están soportadas por aplicaciones informáticas que permiten el procesamiento y explotación de la información propia y de terceros. Los riesgos institucionales, en especial los de tecnologías de la información, están asegurados. • La AEAT cuenta con instrumentos sólidos de aseguramiento interno y una política de seguridad de la información consolidada. Existe una supervisión externa sobre el desempeño financiero y operativo.	

La metodología TADAT se ha utilizado como referencia para el diseño a lo largo de 2019 de los nuevos instrumentos de planificación estratégica y los resultados de la evaluación serán utilizados en su actualización y desarrollo.

El Cuadro 1 proporciona un resumen de las calificaciones de los indicadores de desempeño, y el Gráfico 1 muestra la distribución de dichas calificaciones. La evaluación se estructura en torno a las nueve áreas de resultados de desempeño (ARD) de la herramienta TADAT y a los 28 indicadores de desempeño de la administración tributaria correspondientes a las nueve ARD. Se utiliza una escala "ABCD" para calificar cada indicador, donde "A" representa el nivel más alto de desempeño y "D" el más bajo.

Cuadro 1. España: Resumen de la evaluación del desempeño TADAT

INDICADOR	Calificación 2020	RESUMEN EXPLICATIVO DE LA EVALUACIÓN
ARD 1: Integridad de la base de datos de contribuyentes registrados		
A1-1. Información exacta y fiable sobre los contribuyentes.	**B**	La base de datos de los contribuyentes de la AEAT es única (nacional), centralizada y computarizada. Pivota sobre el NIF, único para cada contribuyente, conteniendo información actualizada y de detalle idónea para lograr interacciones eficaces con otros sistemas. Proporciona una visión holística, permite generar declaraciones e información estadística, así como controlar los accesos y acciones realizadas. Existe un acceso seguro para empresas y particulares. Existen procedimientos documentados y se aplican rutinariamente para garantizar la adecuación de la información registrada. Siendo aconsejable complementar esta actividad con la realización de informes de auditoría con mayor frecuencia.
A1-2. Conocimiento de la base de contribuyentes potenciales.	**A**	La obtención del NIF, por parte de los contribuyentes, resulta necesaria para llevar a cabo cualquier actividad u operación económica, de tal forma que no hay personas o entidades que no estén inscritas en el censo de obligados tributarios. La AEAT lleva a cabo procesos y planes de visitas para corregir o ajustar las obligaciones de los obligados tributarios a la realidad, de acuerdo con la información disponible, tanto interna como de terceros.
ARD 2: Gestión eficaz de riesgo		
A2-3. Identificación, evaluación, clasificación y cuantificación de los riesgos de cumplimiento.	**A**	El análisis de los factores del entorno, así como la obtención y procesamiento de la información tributaria constituyen, tanto en un enfoque estratégico como operativo, la base de la gestión de riesgos de cumplimiento en la AEAT.

INDICADOR	Calificación 2020	RESUMEN EXPLICATIVO DE LA EVALUACIÓN
A2-4. Mitigación de riesgos a través de un programa de mejora del cumplimiento.	A	Existen programas de mejora y mitigación de riesgos de cumplimiento a nivel tanto estratégico como operativo en todas las áreas funcionales de la AEAT. Estos programas se proyectan sobre los riesgos más relevantes y sobre todos los impuestos principales, considerando segmentos y perfiles específicos de riesgo.
A2-5. Control y evaluación de las actividades de mitigación de los riesgos de cumplimiento.	A	Los planes y programas establecidos para la mitigación de riesgos son objeto de un control, supervisión, retroalimentación y revisión continuas por parte del Comité de Dirección.
A2-6. Identificación, evaluación y mitigación de riesgos institucionales	A	La AEAT utiliza un proceso estructurado para identificar, evaluar y mitigar los riesgos institucionales, disponiendo, además, de un plan de continuidad de negocios y de prevención de riesgos laborales y catástrofes que es objeto de revisión anual.
ARD 3: Apoyo al cumplimiento voluntario		
A3-7. Alcance, actualidad y acceso a la información.	B	La información está disponible de diversas formas en relación con las obligaciones y derechos de los contribuyentes. Además, se encuentra adecuadamente segmentada. La información sobre derechos y obligaciones se encuentra permanentemente actualizada por personal específicamente dedicado a esta labor. En la web se destacan sistemáticamente las modificaciones o novedades de interés para los diferentes contribuyentes y en algunos casos se remiten comunicaciones individualizadas. La administración tributaria ofrece gratuitamente información a través de una variedad de canales de atención al público. Se brindan programas de educación cívico-tributaria sólo en el ámbito escolar. Más del 70 por ciento de las llamadas recibidas son respondidas dentro de los 6 minutos de espera.

INDICADOR	Calificación 2020	RESUMEN EXPLICATIVO DE LA EVALUACIÓN
A3-8. Alcance de las iniciativas para reducir los costos de cumplimiento del contribuyente.	A	Las obligaciones contables y tributarias están simplificadas para determinados segmentos de contribuyentes. La información que se facilita a los contribuyentes se actualiza por los cambios normativos o para dar criterios en relación con las dudas que puedan surgir. Los contribuyentes e intermediarios pueden acceder de forma segura a la información existente en poder de la AEAT a través de la sede electrónica de forma ininterrumpida. Tanto el diseño como el contenido de las declaraciones, modelos y formularios se revisan permanentemente para recoger las novedades normativas, técnicas y procedimentales.
A3-9. Retroalimentación del contribuyente sobre productos y servicios.	A	En la interacción con los contribuyentes, colectivos e intermediarios tributarios, la AEAT obtiene continuamente información de retorno sobre los servicios prestados. Hay varios organismos externos que elaboran estadísticas basadas en muestras significativas de contribuyentes para dar a conocer la opinión pública sobre los productos y servicios de la AEAT. Para identificar deficiencias en los procedimientos y servicios, la AEAT no sólo tiene en cuenta la información y opiniones de los contribuyentes, sino que también se relaciona permanentemente con ciertos colectivos significativos, como las grandes empresas y los de profesionales tributarios. De igual forma hay reuniones con empresas de software con objeto de que puedan dar un soporte informático adecuado a las empresas y profesionales.
ARD 4: Presentación oportuna de las declaraciones de impuestos		
A4-10. Cociente de puntualidad de presentación de declaraciones.	B+	El cociente de puntualidad en la presentación de declaraciones es alto para todos los impuestos principales y ligeramente menor en el caso del IRPJ de grandes contribuyentes por la extensión del plazo para las sociedades con ejercicio fiscal

INDICADOR	Calificación 2020	RESUMEN EXPLICATIVO DE LA EVALUACIÓN
		partido como consecuencia de la previsión normativa.
A4-11. Uso de medios electrónicos para presentación de declaraciones.	A	La totalidad de las declaraciones presentadas son electrónicas en cumplimiento de la obligación legal establecida.
ARD 5: Pago oportuno de los impuestos		
A5-12. Uso de los métodos de pago electrónico.	A	La totalidad de los pagos recibidos por los impuestos principales se realiza de forma electrónica.
A5-13. Uso de sistemas eficientes de recaudación.	A	Existe un sistema de retenciones en la fuente para toda la renta del trabajo, esquemas de anticipos de pagos para toda la renta empresarial y retenciones y obligación de información para la renta por intereses y dividendos.
A5-14. Puntualidad de los pagos.	B	El valor de los pagos de IVA efectuados dentro de plazo es de un 95 por ciento y la cantidad de pagos efectuados en plazo es de un 89 por ciento como se puede observar en el cuadro 10 del Anexo III.
A5-15. Flujos y saldos de la mora tributaria.	B	El volumen de la mora tributaria presenta una tendencia de clara mejoría en los últimos tres años tanto en su valor total como en el valor de deuda cobrable respecto de la recaudación de los impuestos principales. La deuda tributaria con antigüedad mayor a 12 meses presenta unos valores que denotan el adecuado desempeño en línea con las prácticas internacionales.

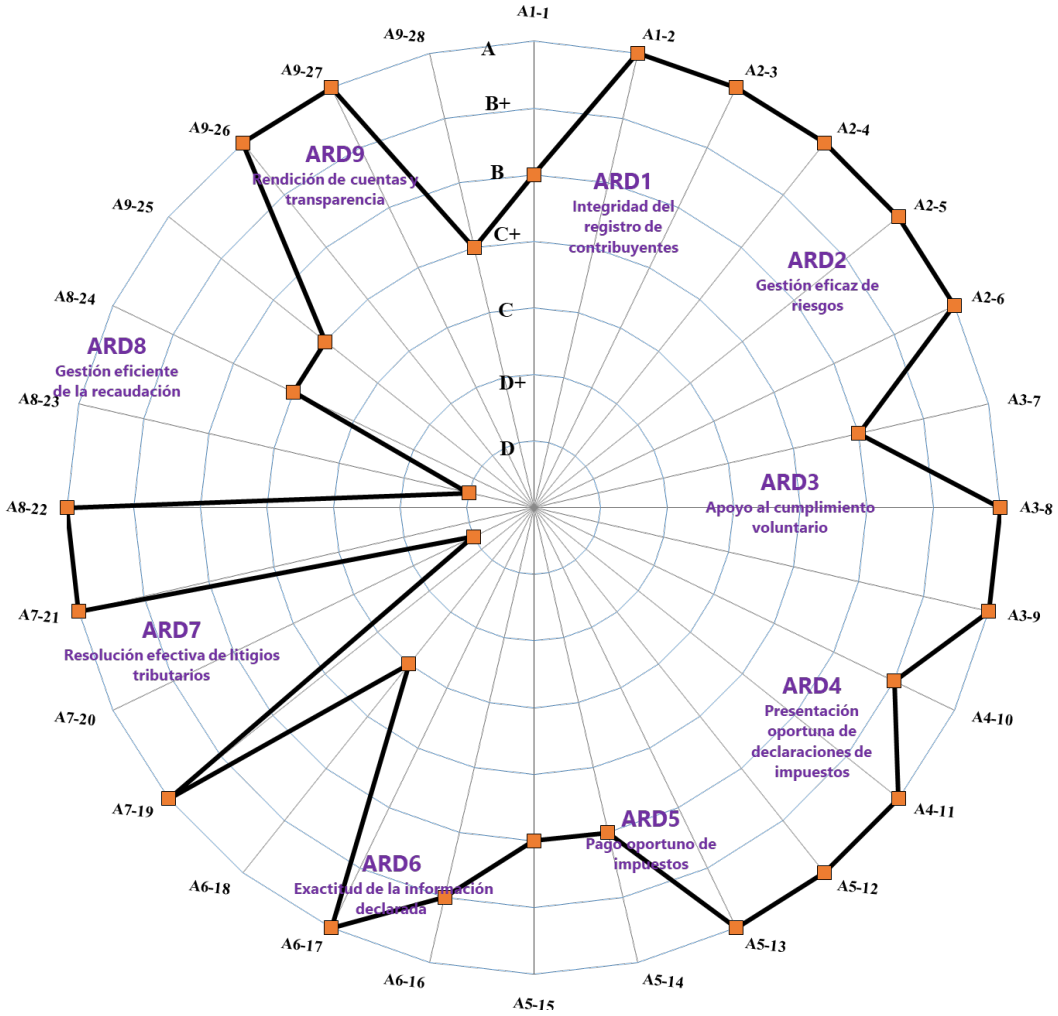
INDICADOR	Calificación 2020	RESUMEN EXPLICATIVO DE LA EVALUACIÓN
ARD 6. Exactitud de la información declarada		
A6-16. Alcance de las medidas de verificación adoptadas para detectar y disuadir las declaraciones inexactas.	**B+**	Los programas de auditoría, con una amplia variedad de tipos, cubren todos los impuestos y segmentos claves de contribuyentes que, con criterios y metodologías centralizadas, son objeto de selección según riesgos evaluados. Sus resultados se evalúan en términos cuantitativos y de impacto. Permanentemente se realizan cruces de información entre datos disponibles e información obtenida por requerimiento ó suministro de terceros.
A6-17. Grado de iniciativas proactivas para promover la exactitud de las declaraciones.	**A**	La AEAT cuenta con un sistema de fallos públicos y privados vinculantes y se han suscrito diferentes convenios de cumplimiento cooperativo.
A6-18. Seguimiento del grado de inexactitud de la información declarada.	**C**	La AEAT analiza en el marco y con metodología de la UE con periodicidad anual la brecha fiscal de IVA y utiliza modelos predictivos en la imposición directa, los resultados no se someten a revisión ni se publican.
ARD 7: Resolución efectiva de los litigios tributarios		
A7-19. Existencia de un proceso de resolución de litigios independiente, funcional y escalonado	**A**	El mecanismo de revisión administrativa y judicial de actos tributarios está escalonado en tres niveles y es de uso habitual por los contribuyentes. En la sede electrónica de la AEAT se publica información general sobre los derechos de recurso y el procedimiento de resolución. Todos los documentos de inicio y finalización de los procedimientos de auditoría incluyen la información sobre el derecho a recurrir, los plazos y ante el órgano que se pueden presentar los recursos.
A7-20. Tiempo que toma la resolución de litigios.	**D**	El 11 por ciento de los recursos de reposición no se resuelven dentro del plazo de 90 días, si bien en el plazo de un mes se produce el efecto legal

INDICADOR	Calificación 2020	RESUMEN EXPLICATIVO DE LA EVALUACIÓN
		desestimatorio de la pretensión del contribuyente de no mediar resolución expresa.
A7-21. Grado en que se actúa en respuesta a los resultados de las controversias.	**A**	Se realiza un análisis y seguimiento periódico de los resultados de las controversias cuyo resultado se refleja en la modificación de procedimientos y las propuestas de modificación de políticas y legislación.
ARD 8: Administración eficiente de la recaudación		
A8-22. Contribución al proceso de previsión de los ingresos fiscales del gobierno.	**A**	La administración tributaria contribuye en el proceso presupuestario a través de previsiones y estimaciones de los ingresos fiscales, realizando el control y seguimiento de ingresos, devoluciones, coste de los gastos fiscales y de las pérdidas tributarias diferidas por contribuyentes para su compensación con pasivos fiscales futuros.
A8-23. Idoneidad del sistema de contabilidad de los ingresos fiscales.	**D**	El sistema de contabilidad de ingresos tributarios está totalmente automatizado, sujeto a auditorías internas y externas, y si bien dispone de una interfaz con el sistema de contabilidad de ingresos del MH, la imputación contable de los pagos de impuestos se realiza, conforme a lo establecido normativamente, dos veces al mes.
A8-24. Idoneidad de la tramitación de las devoluciones fiscales.	**C+**	El sistema de devoluciones de IVA es adecuado en su diseño, con una verificación basada en el riesgo, suficiente asignación de fondos presupuestarios, pago de intereses en las devoluciones con demora y tratamiento diferencial a los contribuyentes incluidos en el Suministro Inmediato de Información (SII) y Régimen de Devolución Mensual del IVA (REDEME). Menos del 70 por ciento de las solicitudes de devolución de IVA se pagan dentro de los 30 días naturales.

INDICADOR	Calificación 2020	RESUMEN EXPLICATIVO DE LA EVALUACIÓN
ARD 9: Rendición de cuentas y transparencia		
A9-25. Mecanismos de aseguramiento interno.	C+	La AEAT cuenta con instrumentos sólidos de aseguramiento interno. Tiene una dependencia de Auditoria Interna con estatuto propio y se rige por el principio de planificación, con acceso pleno a toda la información para sus auditorías e investigaciones, es independiente desde el punto de vista estructural estando subordinada directamente a su Presidencia, pero no existe un comité de auditoría ni una revisión independiente de las operaciones y sistemas de auditoría. La política de seguridad de la información está consolidada con fuertes controles en los sistemas de TI para salvaguardar la confidencialidad e integridad de la información y su utilización, cuenta con pistas de auditoría de los accesos y modificaciones efectuadas. El SAI ostenta la competencia de investigación y prevención en materia de conductas e interviene activamente en la mejora continua de la infraestructura ética.
A9-26. Supervisión externa de la administración tributaria.	A	Existe una supervisión externa sobre el desempeño financiero y operativo de la AEAT ejercido por la Intervención General de la Administración del Estado (IGAE) y el Tribunal de Cuentas (TC) Se siguen las recomendaciones efectuadas por estos órganos y se da publicidad. El Consejo para la Defensa del Contribuyente (CDC) investiga de forma rutinaria las quejas y formula sugerencias. Los problemas detectados son comunicados a la AEAT.
A9-27. Opinión pública sobre la integridad.	A	La confianza del público en la Administración Tributaria se mide mediante encuestas realizadas por externos con frecuencia anual y se hacen públicas. La Agencia toma en cuenta los resultados de estas encuestas y estudios, que por lo general evidencian una buena opinión de los ciudadanos.

INDICADOR	Calificación 2020	RESUMEN EXPLICATIVO DE LA EVALUACIÓN
A9-28. Publicación de actividades, resultados y planes.	C+	La Agencia Tributaria se caracteriza por seguir un modelo de dirección por objetivos articulado a partir de instrumentos de planificación estratégica y operativa. Rinde periódicamente cuentas al Parlamento mediante la comparecencia de su Director General. Se elabora y publica anualmente una memoria y un informe de resultados alcanzados en los objetivos establecidos. Así mismo, se da publicidad en los medios mediante oportunas notas de prensa. Las Directrices del Plan Anual de Control Tributario y Aduanero se publican en el Boletín Oficial del Estado (BOE). Existe en los últimos años un cierto retraso en la publicación de los planes y programas.

Gráfico 1. España: Distribución de las calificaciones del desempeño



Indicador	Calificación
A1-1	B
A1-2	A
A2-3	A
A2-4	A
A2-5	A
A2-6	A
A3-7	B
A3-8	A
A3-9	A
A4-10	B+
A4-11	A
A5-12	A
A5-13	A
A5-14	B
A5-15	B
A6-16	B+
A6-17	A
A6-18	C
A7-19	A
A7-20	D
A7-21	A
A8-22	A
A8-23	D
A8-24	C+
A9-25	C+
A9-26	A
A9-27	A
A9-28	C+

I. INTRODUCCIÓN

Este informe documenta los resultados de la autoevaluación TADAT asistida, realizada en España entre los meses de septiembre de 2019 y noviembre de 2020, de acuerdo con las etapas y actividades descritas en el Recuadro 1.

Recuadro 1. Pasos para desarrollar una autoevaluación TADAT asistida por el FMI.[3]

Etapa de Apoyo durante la Pre-evaluación	• *Definición del grupo clave*. Para la autoevaluación se requiere designar un equipo de evaluadores de la AEAT (entre 4-5 funcionarios certificados en TADAT) y un equipo de apoyo (entre 15-20 funcionarios), que serán los responsables de facilitar la información y participar en las discusiones. Se recomienda que el equipo de apoyo incluya funcionarios de auditoría interna, recursos humanos, servicios jurídicos, y contabilidad de ingresos, además de funcionarios de las áreas de negocio clave
	• *Designación del coordinador y asignación de las ARDs a los miembros del equipo de evaluadores.* La autoevaluación TADAT requiere contar con un coordinador de la AEAT de la autoevaluación TADAT. Además, requiere que cada ARD tenga asignado un responsable en el equipo de evaluadores certificados en TADAT. El coordinador general de la AEAT y el equipo de evaluadores serán apoyados por el jefe y miembros del equipo pertenecientes al FMI para esta autoevaluación y por el Secretariado de TADAT (ST), si fuera necesario.
	• *Taller de nivelación TADAT*. Considerando que este es un ejercicio interno de evaluación, los participantes de la AEAT —tanto los que realizarán la evaluación como los que proporcionarán la información— necesitan tener un nivel de entrenamiento suficiente para cumplir con sus roles. Para ello, el equipo del FMI realizará un taller de 4 días de duración. Funcionarios del Ministerio de Hacienda y de organismos de supervisión externa pueden ser invitados a participar en el taller para que reciban entrenamiento en el ARD 9 (Rendición de Cuentas y Transparencia).
	• *Recopilación anticipada de información.* Bajo la dirección del coordinador de la AEAT de la autoevaluación TADAT, el equipo de evaluadores solicite al equipo de apoyo que reúna y entregue la información necesaria para evaluar cada ARD, de forma anticipada a la evaluación. La guía práctica TADAT cuenta con una Plantilla de Cuestionario Pre-evaluación (Apéndice 2 de la Guía Práctica) para ser utilizada a estos efectos por el equipo de evaluadores.
Etapa de Evaluación Asistida	• *Fase de Evaluación.* Desarrollada por el equipo de evaluadores certificados en TADAT, bajo la asistencia del equipo del FMI. El periodo de evaluación puede variar, pero debe respetar un mínimo de 16 días calendarios. Adicionalmente, el coordinador y el equipo de evaluadores deben validar la información recabada a través de visitas de campo y de la revisión de los procesos/sistemas evaluados. La guía práctica TADAT proporciona un cronograma de trabajo sugerido para la evaluación (Apéndice 3). Durante la evaluación, el equipo de evaluadores de la AEAT debe: ✓ Realizar la evaluación interna de manera consistente con la metodología TADAT. ✓ Asegurar, a través de las visitas de campo, que la buena práctica está implementada. ✓ Asignar el tiempo suficiente para realizar el trabajo, la evaluación TADAT es exhaustiva y no debe haber atajos; lo último compromete la credibilidad de la evaluación. El equipo del FMI estará en contacto con el coordinador general de la AEAT y el equipo de evaluadores —con una frecuencia que será acordada durante la primera visita— para proporcionar apoyo durante la evaluación.
	• *Preparación del Informe de Evaluación del Desempeño (IED)*. Después de realizar la evaluación de cada ARD, el equipo de evaluadores de la AEAT debe elaborar un borrador del IED que será revisado y validado por el equipo del FMI. La guía práctica TADAT proporciona una plantilla del IED (Apéndice 4).
Etapa de Validación	• *Validación en terreno de la autoevaluación por el FMI*. El equipo del FMI realizará una segunda visita de 5 días para asegurar el cumplimiento con la metodología TADAT. Durante la visita se realizará un muestreo independiente de los hallazgos y calificaciones. Esta visita apunta a: ✓ Confirmar la credibilidad del ejercicio de evaluación interna. ✓ Presentar y conversar sobre los hallazgos con la AEAT, y otras agencias gubernamentales según sea necesario. ✓ Acordar posibles próximos pasos de reforma de la AEAT con el FMI, si fuera necesario. ✓ Analizar la experiencia y validar el marco TADAT desde la perspectiva de la AEAT.
	• *Enviar el IED a la Secretaría TADAT*. Después de la revisión y validación, y la incorporación de los comentarios y sugerencias del equipo del FMI, la AEAT transmitirá formalmente el IED a la Secretaría TADAT para control de calidad y autorización. Cuando el IED ha sido autorizado por la ST, la AEAT puede publicar el informe como una autoevaluación TADAT asistida.

[3] Varios de los pasos son similares a los de una evaluación TADAT realizada por equipos del FMI. Sin embargo, la autoevaluación TADAT asistida implica la supervisión y validación (control de calidad) del trabajo realizado por el equipo de evaluadores certificados de la administración tributaria por parte de un equipo del FMI.

El informe está estructurado acorde a la guía práctica de la herramienta TADAT relativo a las 9 ARD y los 28 indicadores de alto nivel que son fundamentales para el desempeño de la administración tributaria y que están vinculados a las ARD. Se toman en cuenta cuarenta y siete dimensiones de medición para obtener la calificación de cada indicador. Se utiliza una escala de cuatro puntos "ABCD" para calificar cada dimensión e indicador:

- "A" indica un desempeño que cumple o supera las buenas prácticas internacionales. En este sentido, para los fines de TADAT, se considera que una buena práctica es un enfoque probado y comprobado, aplicado por la mayoría de las principales administraciones tributarias. Cabe resaltar, sin embargo, que para que sea considerada una "buena práctica" no tiene que estar a la vanguardia del desarrollo tecnológico. Dada la naturaleza dinámica de la administración tributaria, es de esperar que las buenas prácticas descritas en la guía práctica evolucionen con el tiempo, a medida que avanza la tecnología y se prueben enfoques innovadores que conquisten amplia aceptación.

- "B" representa un desempeño sólido (es decir, un nivel saludable de desempeño si bien se ubica un escalón por debajo de la buena práctica internacional)."C" significa un desempeño que cumple con los estándares mínimos.

- "D" denota un desempeño insuficiente y se aplica cuando no se cumplen los requisitos para una calificación "C" o superior. Además, una calificación "D" es la que se otorga en ciertas situaciones en las que no se ha puesto a disposición de los evaluadores información suficiente para que puedan calificar el nivel de desempeño. Por ejemplo, se se otorga una calificación "D" cuando una administración tributaria no puede facilitar datos numéricos básicos para evaluar el desempeño operativo (por ejemplo, de las áreas de presentación de declaraciones, pago, tramitación de devoluciones). El criterio subyacente es que la incapacidad de la administración tributaria de proveer la información requerida indica la existencia de deficiencias en sus sistemas de gestión de información y en el monitoreo del desempeño.

Para obtener más detalles sobre la herramienta TADAT, véase el Anexo I.

Algunos puntos a considerar sobre el enfoque de diagnóstico de TADAT se detallan a continuación:

- TADAT evalúa los resultados de desempeño alcanzados en la administración con respecto a los impuestos, directos e indirectos, fundamentales para los ingresos tributarios del gobierno central, específicamente el impuesto sobre la renta de las de personas jurídicas (IRPJ), el impuesto sobre la renta de las personas físicas (IRPF), el impuesto al valor agregado (IVA), y las RIF retenidas por empleadores (las cuales, estrictamente hablando, son anticipos del IRPF). Mediante la evaluación de los resultados obtenidos en relación con la administración de estos impuestos principales es posible mostrar un panorama de las fortalezas y debilidades del sistema de administración tributaria de un determinado país.

- Las evaluaciones de TADAT se basan en evidencias (véase el Anexo V para consultar las fuentes de evidencia aplicadas a la evaluación de España).

- TADAT no está diseñado para evaluar regímenes tributarios especiales como aquellos aplicables al sector de recursos naturales, tampoco evalúa la administración de aduanas.

- TADAT proporciona una evaluación dentro del marco vigente de la política de ingresos de un país, con evaluaciones que resaltan problemas de desempeño que pueden abordarse mejor con una combinación de medidas administrativas y políticas.

El objetivo de TADAT es proporcionar una evaluación objetiva de la salud de los componentes fundamentales del sistema de administración tributaria Las evaluaciones TADAT son particularmente útiles para:

- Identificar las fortalezas y debilidades de la administración tributaria.

- Facilitar una visión común entre todas las partes interesadas (autoridades del país, organizaciones internacionales, países donantes y proveedores de asistencia técnica).

- Definir un programa de reforma (objetivos, prioridades, actividades y la secuencia de implementación).

- Facilitar la gestión y coordinación del apoyo externo para la implementación de reformas y conseguir una implementación más rápida y eficaz.

- Monitorear y evaluar el progreso de la reforma mediante evaluaciones sucesivas.

II. INFORMACIÓN SOBRE LOS ANTECEDENTES DEL PAÍS

Cabe señalar que toda la información y datos que se presentan en este Informe se han recopilado antes de que la Organización Mundial de la Salud elevase el 11 de marzo de 2020 la situación de emergencia de salud pública ocasionada por la COVID-19 a pandemia internacional. Por ello, los antecedentes muestran la situación que se podía observar hasta los primeros días del mes de marzo de 2020.

A. Perfil del país

La información sobre los antecedentes generales del Reino de España y el entorno en el cual opera su sistema tributario se proporciona en el Anexo II – Situación actual de país.

B. Cuadros de datos

Los datos numéricos recopilados por las autoridades y utilizados en esta evaluación TADAT están contenidos en las tablas incluidas en el Anexo III.

C. Situación económica

La economía española ha crecido de forma robusta desde 2014, manteniendo en un contexto de ralentización internacional una tasa de variación del PIB del 2,6 por ciento en 2018, superior a la media comunitaria, y un ritmo de creación de empleo equivalente a tiempo completo del 2,5 por ciento.

Conforme a lo señalado en la actualización del Programa de Estabilidad 2019-2022 del Reino de España, la evolución de la economía española en los últimos años refleja no sólo una elevada resiliencia y fuerte dinámica de recuperación de la crisis sino también cambios estructurales importantes, que han reforzado su potencial de crecimiento a medio plazo al establecer un patrón de crecimiento más equilibrado y sostenible. Por tanto, en ausencia de shocks externos o de una evolución menos favorable de la prevista de la economía internacional, todo apunta a que España se mantendrá en una senda de crecimiento económico en los próximos años que tenderá a converger hacia la tasa de crecimiento potencial del 1,8 por ciento.

El compromiso con la disciplina fiscal por parte del Gobierno es indudable. Así, en julio de 2018, nada más producirse el cambio de Gobierno, la AIReF estimaba –en línea con la Comisión Europea– que el grado de ejecución a esa fecha y los compromisos incluidos en el Presupuesto aprobado para 2018 resultarían un déficit del 2,7 por ciento del PIB. Sin embargo, el compromiso con la disciplina fiscal, una gestión presupuestaria extremadamente prudente y la utilización de los ingresos adicionales y ahorros obtenidos han permitido minorar el déficit hasta el 2,48 por ciento,

inferior en seis décimas al del año anterior. Este resultado ha permitido que España abandone en 2019 el Procedimiento de Déficit Excesivo en el que estaba inmerso desde 2009.

En un contexto de consolidación fiscal, se dará prioridad al gasto relacionado con el mantenimiento del Estado de Bienestar (educación y sanidad), cuyo peso en el PIB fue del 9,9 por ciento en 2017 (último año con datos disponibles de gasto por funciones) así como a las inversiones productivas con el objetivo de que la I+D+i alcance el 2 por ciento del PIB en 2022.

En el periodo 2011-2018, el déficit público se ha reducido en más de siete puntos de PIB. Casi la mitad del ajuste fiscal realizado en este periodo ha sido estructural, situándose España entre los países europeos que mayor consolidación fiscal han realizado.

En 2018, la ratio de deuda pública sobre PIB se redujo en España por cuarto año consecutivo, situándose en el 97,1 por ciento. La reducción de la ratio en 2018 se explica principalmente por el crecimiento del PIB nominal. La favorable evolución de los tipos de interés en los mercados de deuda y la buena gestión del Tesoro permitieron reducir las emisiones netas de deuda con respecto a lo previsto, así como el gasto financiero.

En línea con el compromiso del Gobierno con la consolidación fiscal, los ahorros e ingresos extraordinarios han sido utilizados para reducir lo más rápidamente posible la ratio deuda/PIB. Por su parte, la necesidad de financiación de las Administraciones Públicas se situó en el 2,48 por ciento del PIB en 2018, 0,6 puntos inferior a la del año previo. Eliminando el gasto en intereses (2,46 por ciento del PIB), el saldo presupuestario primario se sitúa cerca del equilibrio presupuestario, en el -0,02 por ciento del PIB.

D. Impuestos principales

Los impuestos principales del sistema tributario español cuya gestión corresponde al Estado son el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (IRPF), el Impuesto sobre Sociedades (ISDES), el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) e Impuestos Especiales (IIEE).

En 2018 los ingresos tributarios totales ascendieron a 208.685 millones de euros, lo que significa un crecimiento de un 7,6 por ciento respecto de 2017. La distribución de la recaudación por conceptos presenta la mayor contribución por el IRPF con un 39,7 por ciento del total, un 33,6 por ciento por concepto de IVA, un 11,9 por ciento por ISDES, el 9,8 por ciento por IIEE y el 5 por ciento restante por otros impuestos y tasas.

La tabla 1 del Anexo III muestra más detalles sobre la recaudación de impuestos para el período 2016 a 2018.

E. Marco institucional

La Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) es una entidad de derecho público adscrita al Ministerio de Hacienda (MH) a través de la Secretaría de Estado de Hacienda. Fue creada por la Ley de Presupuestos Generales del Estado para 1991 y se constituyó de manera efectiva el 1 de enero de 1992.

La AEAT 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.

Para el cumplimiento de su misión, la AEAT contaba a 31 de diciembre de 2018, con una plantilla de 24.939 personas, un 0,85 por ciento menos que en 2017, de las cuales el 53,1 por ciento son mujeres y el 46,9 por ciento hombres, con una edad media de 52,16 años (1,07 años más que en 2017).

La organización de la AEAT basa su gestión en la alta especialización y cualificación de los profesionales que la integran, así como en la utilización intensiva de las nuevas tecnologías.

Los órganos rectores de la AEAT son: el Presidente, que es el Secretario de Estado de Hacienda y el Director General, con rango de Subsecretario. Corresponde a la Presidenta ejercer la superior dirección de la AEAT y ostentar su representación legal en toda clase de actos y contratos, y al Director General dirigir su funcionamiento ordinario.

Son órganos asesores de la dirección de la AEAT el Comité Permanente de Dirección y el Comité de Coordinación de la Dirección Territorial.

El Comité Permanente de Dirección está presidido por el Presidente de la Agencia o, en su ausencia, por el Director General, que es el Vicepresidente del mismo. Del citado Comité forman parte todos los Directores de los Departamentos y Servicios de la AEAT, y, además, asisten a sus reuniones el Delegado Central de Grandes Contribuyentes y la Delegada Especial de Madrid.

El Comité de Coordinación de la Dirección Territorial está presidido por el Director General de la Agencia y formado por los miembros del Comité Permanente de Dirección, así como por el Delegado Central de Grandes Contribuyentes y por todos los Delegados Especiales de la Agencia.

El organigrama de la AEAT se proporciona en el Anexo IV.

F. Intercambio de información internacional

La AEAT participa en diferentes organismos internacionales como son la Unión Europea (UE), Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (CIAT), Organización Intra-Europea de

Administraciones Tributarias (IOTA), Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) y la OMA (Organización Mundial de Aduanas).

La AEAT efectúa una tipología amplia de intercambios de información tributaria con las Administraciones tributarias de los Estados miembros de la Unión Europa, como resultado de la cooperación administrativa en materia de fiscalidad regulada por directivas comunitarias. Las Administraciones tributarias de los Estados miembros y la Dirección General de Fiscalidad y Unión Aduanera de la Comisión Europea (DG TAXUD) disponen asimismo de una red de sistemas de información compartidos.

España es miembro del Foro Global para la Transparencia y el Intercambio de Información con Fines Fiscales, realizando sistemáticamente intercambios de información con numerosas jurisdicciones e interviniendo en las distintas actividades, en especial en las evaluaciones entre pares. Cabe señalar que en la segunda ronda de evaluaciones del Foro Global referida a diciembre de 2018 y publicada en 2019, España fue señalada como conforme ("*largely compliant overall*" – Resumen Ejecutivo del *Peer Review Report on the Exchange of Information on Request Spain 2019 Second Round*).

Por otra parte, la AEAT participa también en el grupo de intercambio automático de información (AEoI, por sus siglas en inglés) del Foro Global, cuyo objetivo es asegurar específicamente la seguridad y la confidencialidad de los intercambios. La AEAT pasó en diciembre de 2015, junto con otras 28 jurisdicciones, la correspondiente evaluación del panel de expertos sin reparos, estando prevista la siguiente evaluación en 2021.

España cuenta en este momento con más de 100 acuerdos, convenios y protocolos de doble tributación, por ejemplo, con Alemania, Andorra, Arabia Saudí, Argelia, Argentina, Australia, Bélgica, Bolivia, Brasil, Canadá, Colombia, Chile, China, Ecuador, Egipto, Estados Unidos de América, Francia, India, Italia, Marruecos, Méjico, Nigeria, Panamá, Pakistán, Países Bajos, Perú, Polonia, Portugal, Reino Unido, Rumanía, Rusia, Sudáfrica, Turquía, Ucrania y Venezuela.

III. EVALUACIÓN DE LAS ÁREAS DE RESULTADOS DEL DESEMPEÑO

A. ARD 1: Integridad de la base de contribuyentes registrados

Una etapa inicial fundamental en la administración tributaria es el registro e identificación de los contribuyentes—para efectos de facilitar la identificación es buena práctica asignar un número de identificación tributario que identifica unívocamente a los contribuyentes. Las administraciones tributarias deben recopilar y mantener una base de datos completa de las personas jurídicas y físicas obligadas a inscribirse según la ley; esto incluye a los contribuyentes con respecto a sí mismos y a otros, como empleadores con obligaciones de retención de los impuestos en la fuente (RIF). El registro e identificación a través del número de identificación tributario de cada contribuyente es la base que facilita los principales procesos administrativos asociados con la presentación de declaraciones, el pago, la determinación y la cobranza; toda vez que permite asociar unívocamente dichos procesos a cada contribuyente.

Se utilizan dos indicadores de desempeño para evaluar el ARD 1:

- A1-1—Información exacta y fiable sobre los contribuyentes.
- A1-2—Conocimiento de la base de contribuyentes potenciales.

A1-1: Información exacta y fiable sobre los contribuyentes.

Para este indicador dos dimensiones de medición evalúan: (1) la idoneidad de la información en la base de datos del registro de la administración tributaria y el grado en que esta respalda las interacciones efectivas con los contribuyentes e intermediarios (es decir, asesores fiscales y contadores); y (2) la exactitud de la información contenida en la base de datos. Las calificaciones otorgadas se muestran en el Cuadro 2 seguidas de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 2. Evaluación del A1-1

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2020	
A1-1-1. La idoneidad de la información con respecto a los contribuyentes registrados y el grado en que la base de datos del registro de contribuyentes apoya las interacciones efectivas con los contribuyentes e intermediarios tributarios.	M1	A	B
A1-1-2. La exactitud de la información contenida en la base de datos del registro.		B	

La base de datos de los contribuyentes de la AEAT es única (nacional), centralizada y computarizada. Pivota sobre el Número de Identificación Fiscal (NIF), único para cada contribuyente, conteniendo información actualizada y de detalle idónea para lograr interacciones eficaces con otros sistemas. Proporciona una visión holística, permite generar declaraciones e información estadística, así como controlar los accesos y acciones realizadas. Existe un acceso seguro para empresas y particulares.

El NIF es único y permanente; de acuerdo con la legislación, toda persona física o jurídica tendrá un NIF para sus relaciones de naturaleza o con trascendencia tributaria. Este NIF será facilitado por la Administración General del Estado (Ministerio del Interior y AEAT), de oficio o a instancia del interesado.

La información disponible en la Base de Datos Centralizada (BDC) de cada contribuyente, incluye datos de todo tipo: identificación, relaciones, representantes, vinculaciones con otros contribuyentes, declaraciones, pago de impuestos, comunicaciones e imputaciones.

El subsistema de registro de los contribuyentes (pivotando sobre el NIF) está conectado con el resto de las aplicaciones que la AEAT utiliza para desarrollar los procedimientos tributarios, así como para dar información y asistencia a los contribuyentes, como declaraciones pre-llenadas (IRPF, algunos supuestos de IVA) o facilitar periódicamente los datos fiscales.

A través de la Sede Electrónica los contribuyentes pueden efectuar diversas operaciones, como presentar declaraciones o pagar sus deudas por impuestos. También pueden modificar sus datos identificativos (como el domicilio). Los accesos de los contribuyentes se efectúan siempre por medio de sistemas seguros que acreditan su identidad.

Los datos censales de los contribuyentes pueden ser modificados por éstos o por la propia AEAT de oficio. En los casos de entidades extinguidas o personas fallecidas se eliminan sus obligaciones mediante un proceso de 'baja lógica' que permite, no obstante, conservar la información disponible por si fuera necesaria su consulta posteriormente.

Los empleados de la AEAT visualizan y tratan los datos de la BDC de los contribuyentes por medio de una Intranet corporativa, que ofrece a los funcionarios acceso a toda la información registrada (visión holística). De todos los accesos que se efectúan a un contribuyente (información, modificación de datos) queda un rastro registro informático que permite, en su caso, solicitar la justificación correspondiente.

Varias aplicaciones de la AEAT (Info-clases, ZUJAR)[4] permiten obtener información de conjunto, en el que los contribuyentes aparecen calificados con distintos atributos, y obtener información por segmentos y colectivos.

Existen procedimientos documentados y se aplican rutinariamente para garantizar la adecuación de la información registrada. Los procedimientos para actualizar los datos del registro se aplican sistemáticamente y de manera continua. La información procede de diversas fuentes. Por ejemplo, se recibe información periódicamente de los Registros Civiles para conocer el fallecimiento de las personas físicas. La información del Registro Mercantil está disponible para actualizar los datos de las entidades. Se llevan a cabo campañas periódicas de rectificación censal para depurar obligaciones o verificar la presentación de las declaraciones.

Conscientes de la importancia de la exactitud del censo, se planifican actuaciones anuales de las que se realiza un seguimiento mensual en Comité de Dirección y Comité de Dirección Territorial a través de indicadores de objetivos específicos. En concreto, en el caso de entidades sujetas al Impuesto sobre Sociedades, hay una permanente depuración del Índice de Entidades. Como consecuencia de esta depuración, cuando se verifica la falta de presentación de declaraciones (o en el resto de supuestos previstos legalmente: inactividad, impagos), se puede revocar el NIF de la entidad (de 2017 a 2019 se han revocado 289.126). Lo que supone la consiguiente pérdida de validez a efectos identificativos del NIF, con el cierre de los registros públicos y el bloqueo de cuentas bancarias.

Se depuran sistemáticamente las posibles duplicidades en los NIFs. En el caso de una duplicidad procedente del Ministerio del Interior (personas físicas), la resolución se lleva a cabo primeramente por éste. Posteriormente se efectúan procesos periódicos de cotejo desde el censo AEAT con el del Ministerio del Interior para actualizar la información. Y también hay depuraciones periódicas para deshacer las duplicidades.

En el caso de las entidades, la asignación del NIF la efectúa la propia AEAT comprobando la veracidad de los datos comunicados por los interesados. Si se determina que los datos no son veraces la AEAT puede denegar la asignación del NIF.

La confianza en la exactitud del censo se evidencia en que todo el sistema económico y financiero pivota sobre el NIF para la identificación de personas físicas y jurídicas. Que no sólo utiliza la Agencia Tributaria, sino el resto de Administraciones Públicas y operadores económicos. Siendo aconsejable complementar esta actividad con la realización de informes de auditoría con mayor frecuencia.

[4] Info-clases y ZUJAR: Los Info-clases se basan en una aplicación de consulta con criterios de selección predefinidos y navegación guiada permitiendo enlaces a las aplicaciones de gestión relacionadas. Zújar es un datawarehouse que permite diferentes análisis con una interfaz gráfica amigable sobre el conjunto de los datos de los contribuyentes y sus obligaciones.

A1-2-Conocimiento de la base de contribuyentes potenciales.

Este indicador mide el nivel de los esfuerzos de la administración tributaria para detectar personas jurídicas y físicas no registradas. La calificación de la evaluación se muestra en el Cuadro 3 seguido de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 3. Evaluación del A1-2

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2020
A1-2. El alcance de las iniciativas para detectar empresas y personas que están obligadas a inscribirse y no lo hacen.	M1	A

La obtención del NIF por parte de los contribuyentes resulta necesaria para llevar a cabo cualquier actividad u operación económica, de tal forma que no hay personas o entidades que no estén inscritas en el censo de obligados tributarios. La AEAT lleva a cabo procesos y planes de visitas para corregir o ajustar las obligaciones de los obligados tributarios a la realidad, de acuerdo con la información disponible, tanto interna como de terceros.

La AEAT es el único organismo autorizado para la asignación del NIF de las personas jurídicas y en el momento de su asignación se lleva a cabo el alta de la entidad en la base de datos. Por tanto, están incluidas en ella todas las entidades inscritas, porque sin el NIF no se puede operar (es obligatorio para abrir una cuenta bancaria, por ejemplo).

Por otro lado, en cuanto a las personas físicas, es el Ministerio del Interior el organismo autorizado para su asignación, tanto de los DNI para los nacionales, como de los NIE para los extranjeros. Estos DNI o NIE son comunicados a la AEAT por el Ministerio del Interior.

Además, hay un servicio directo de la AEAT con la base de datos del Ministerio del Interior (Dirección General de la Policía), que permite contrastar los datos de identidad facilitados por un ciudadano con los que aparecen en su documento de identificación.

La asignación del NIF por parte del Ministerio del Interior (personas físicas) y por la propia AEAT (entidades) asegura la inclusión en el censo de obligados tributarios de todos los contribuyentes. Todo el sistema de la AEAT mantiene un elevado nivel de confianza en la exactitud de la información de registro de los contribuyentes, realizando un seguimiento de los correspondientes indicadores de este objetivo por el Comité de Dirección y el Comité de Dirección Territorial.

En conclusión, no es posible la existencia de personas o entidades no inscritas en el censo de obligados tributarios. Sí cabe, no obstante, la posible existencia de desajustes en las obligaciones de un contribuyente si los datos que declaran no coinciden con la realidad. Tales desajustes se corrigen con las campañas periódicas de rectificación censal para depurar obligaciones o para

verificar la presentación de las declaraciones. También hay campañas (no declarantes) o planes de visitas (Gestión, Inspección) que permiten detectar actividades económicas no declaradas o con un rendimiento inferior al real. Como cada persona o entidad tiene un NIF que actúa como un centro de imputaciones, es posible detectar estas situaciones mediante el cruce con la información de terceros (Registro Mercantil, Seguridad Social, facturas del Suministro Inmediato de Información (SII) o del modelo 347[5], declaración de arrendamiento de locales de negocio, información de entidades financieras de movimientos de cuentas, titularidad de terminales de puntos de venta (TPV), etc.).

B. ARD 2: Gestión eficaz de riesgos

Las administraciones fiscales enfrentan numerosos riesgos que tienen el potencial de afectar adversamente a los ingresos y/o a las operaciones de la administración tributaria. A efectos prácticos, estos riesgos pueden clasificarse como:

- Riesgos de cumplimiento: puede resultar en pérdida de ingresos si las empresas y personas no cumplen con las cuatro obligaciones principales del contribuyente (es decir, inscripción en el registro de contribuyentes, presentación de declaraciones fiscales, pago oportuno de los impuestos e información completa y exacta en las declaraciones); y

- Riesgos institucionales: puede haber interrupción de las funciones de la administración tributaria si ocurren ciertos acontecimientos externos o internos, tales como desastres naturales, sabotaje, pérdida o destrucción de activos físicos, fallos en los equipos o programas de los sistemas de tecnología de la información, huelgas de empleados e infracciones administrativas (por ej., la fuga de información confidencial sobre los contribuyentes que se traduce en la pérdida de la confianza de la comunidad en la administración tributaria).

La gestión de riesgos es esencial para una administración tributaria eficaz e implica un enfoque estructurado para identificar, evaluar, priorizar y mitigar riesgos. Es parte integrante de la planificación estratégica plurianual y la planificación operativa anual.

Cuatro indicadores de desempeño se usan para evaluar el ARD 2:

- A2-3—Identificación, evaluación, clasificación y cuantificación de los riesgos de cumplimiento.
- A2-4—Mitigación de riesgos a través un programa de mejora del cumplimiento.
- A2-5—Control y evaluación de las actividades de mitigación de los riesgos de cumplimiento.

[5] Modelo 347 – declaración anual de operaciones con terceras personas (conforme al art. 93 de la Ley 58/2003, General Tributaria, las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, así como las entidades a que se refiere eñ art. 35.4 de dicha Ley, que desarrollen actividades empresariales o profesionales deberán presentar declaración anual relativa a sus operaciones con terceras personas).

- A2-6—Identificación, evaluación y mitigación de los riesgos institucionales.

A2-3: Identificación, evaluación, clasificación y cuantificación de los riesgos de cumplimiento

Para este indicador, dos dimensiones de medición evalúan (1) el alcance de la actividad de recabar información e investigar para identificar los riesgos de cumplimiento; y (2) el procedimiento utilizado para evaluar, clasificar y cuantificar los riesgos de cumplimiento. Las calificaciones otorgadas se muestran en el Cuadro 4, seguidas de una explicación de las razones en que se basa la evaluación.

Cuadro 4. Evaluación del A2-3

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2020	
A2-3-1. El grado al cual se recaba información y se investiga para identificar los riesgos de cumplimiento relativos a las principales obligaciones tributarias.	M1	A	A
A2-3-2. El procedimiento empleado para evaluar, clasificar y cuantificar los riesgos de cumplimiento de los contribuyentes.		A	

El análisis de los factores del entorno, así como la obtención y procesamiento de la información tributaria constituyen, tanto en un enfoque estratégico como operativo, la base de la gestión de riesgos de cumplimiento en la AEAT.

La AEAT cuenta con un potente sistema para la obtención y procesamiento de la información contenida tanto en las declaraciones tributarias presentadas por los contribuyentes, como de la obtenida por suministro o captación, de diferentes fuentes tanto públicas como privadas y nacionales e internacionales. Existe la obligación legal de presentar declaraciones informativas de retenciones efectuadas en sueldos, alquileres, etc, y de atender los requerimientos de información además de la asistencia mutua en los intercambios de información internacional. Así mismo, la AEAT cuenta con una unidad específicamente dedicada a la persecución del fraude fiscal más sofisticado y complejo la Oficina Nacional de Investigación del Fraude (ONIF), en cuya estructura existen unidades suficientemente dotadas y específicamente dedicadas al intercambio de información con instancias europeas e internacionales. Función considerada esencial para la evaluación de riesgo de cumplimiento en el fraude transfronterizo, sofisticado y complejo.

La información así obtenida permite el tratamiento eficaz de los riesgos de cumplimiento tanto actuales como emergentes, considerando una perspectiva medioambiental y con un reflejo en la

planificación estratégica y operativa de las actuaciones tanto de apoyo al cumplimiento voluntario como al control tributario en sentido estricto.

Formando parte de su planificación estratégica, existe un proceso estructurado que contempla un análisis de riesgos de cumplimiento en las figuras tributarias principales, así como los ámbitos objetivos y perfiles de riesgo en segmentos diferenciados de obligados tributarios.

El tratamiento y gestión de los riesgos va más allá del análisis y evaluación de los riesgos de cumplimiento de las obligaciones tributarias principales, e incluye la identificación, evaluación, clasificación y cuantificación de riesgos que afectan a los procesos de aplicación de los tributos. Para ello, se establecen Comisiones Sectoriales de Seguridad y Control (CSSC) en las diferentes áreas funcionales y se ha elaborado un Mapa de Riesgos que es objeto de monitorización y revisión anual continua.

A2-4: Mitigación de los riesgos a través de un programa de mejora del cumplimiento.

Este indicador examina el grado en el que la administración tributaria ha formulado un programa de mejora de cumplimiento para afrontar los riesgos identificados. La calificación otorgada se muestra en el Cuadro 5 seguida de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 5. Evaluación del A2-4

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2020
A2-4. La medida en que la administración tributaria mitiga los riesgos evaluados del sistema tributario a través de un programa de mejora del cumplimiento.	M1	A

Existen programas de mejora y mitigación de riesgos de cumplimiento a nivel tanto estratégico como operativo en todas las áreas funcionales de la AEAT, contando con plenos recursos y una Subdirección dedicada a la Planificación en todas ellas. Estos programas se proyectan sobre los riesgos más relevantes y sobre todos los impuestos principales, considerando segmentos y perfiles específicos de riesgo.

Existe un programa documentado por escrito y de carácter público, las Directrices Generales del Plan Anual de Control Tributario y Aduanero (PACTA), con una lectura medioambiental para la mitigación de riesgos y proyección estratégica, que afecta a cada una de las principales obligaciones e incluye los principales segmentos de contribuyentes e impuestos.

El programa se desarrolla para su ejecución anual, en diferentes planes de carácter reservado, por imperativo legal, para cada una de las áreas operativas funcionales de la AEAT, efectuándose un seguimiento periódico de su cumplimiento a través de los indicadores del plan de objetivos anual analizado en los Comités de Dirección y de Dirección Territorial.

A2-5: Control y evaluación de las actividades de mitigación de los riesgos de cumplimiento

Este indicador analiza el proceso utilizado para controlar y evaluar las actividades de mitigación. La calificación otorgada se presenta en el Cuadro 6, seguido por las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 6. Evaluación del A2-5

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2020
A2-5. El procedimiento que se utiliza para monitorear y evaluar el impacto de las actividades de mitigación del riesgo de cumplimiento.	M1	A

Los planes y programas establecidos para la mitigación de riesgos son objeto de un control, supervisión, retroalimentación y revisión continuas por parte del Comité de Dirección.

Las actividades de mitigación de riesgos de cumplimiento, para las principales obligaciones tributarias, surgen de las líneas de carácter estratégico y de las directrices generales del PACTA que, aprobadas por el Comité de Dirección de la AEAT, documenta con carácter reservado, para cada área funcional de actividad y en los diferentes Planes Parciales de Control Tributario, las actuaciones y tareas a desarrollar con un enfoque dirigido a resultados.

Las actuaciones planificadas son objeto de monitorización y análisis de impacto de su eficacia por medio del Plan Anual de Objetivos (PAO).

El PAO se somete a control, seguimiento y revisión continua a través de un proceso de retroalimentación por parte del Comité de Dirección como máximo órgano a nivel gerencial. El Comité de Dirección se reúne semanalmente y el Comité de Dirección Territorial lo hace, al menos, mensualmente.

A2-6: Identificación, evaluación y mitigación de los riesgos institucionales

Este indicador examina cómo la administración tributaria gestiona los riesgos institucionales. La calificación evaluada se presenta en el Cuadro 7, seguida de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 7. Evaluación del A2-6

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2020
A2-6. El procedimiento que se utiliza para identificar, evaluar y mitigar los riesgos institucionales.	M1	A

La AEAT utiliza un proceso estructurado para identificar, evaluar y mitigar los riesgos institucionales, disponiendo, además, de un plan de continuidad de negocios y de prevención de riesgos laborales y catástrofes que es objeto de revisión anual.

La AEAT tiene establecido para toda la organización, y a través de las CSSC, un proceso estructurado para la identificación, calificación y evaluación de diferentes riesgos de procesos y entre ellos, los de carácter institucional.

Por otra parte, y como resultado del funcionamiento de las CSSC, se elabora un Mapa de Riesgos con vigencia trienal pero que es objeto de monitorización y seguimiento anual por parte del Servicio de Auditoria Interna.

El Mapa de Riesgos incluye un catálogo o registro de los riesgos detectados; la probabilidad de su ocurrencia e impacto en los objetivos de la organización; medidas de mitigación y responsables de su ejecución.

De forma específica y en relación con el uso de las TI, se han identificado tanto infraestructuras como servicios de carácter crítico para el normal funcionamiento de la Agencia. Ante contingencias de esta naturaleza se ha elaborado un Plan de Continuidad de Servicios que se revisa anualmente y es gestionado de forma continua por parte de los responsables de los distintos servicios TI.

Aparte de estos riesgos específicos, la AEAT cuenta con programas de actuaciones en materia de riesgos laborales, que incluyen protocolos y planes específicos de formación para el personal en situaciones de emergencia y autoprotección.

C. ARD 3: Apoyo al cumplimiento voluntario

Para fomentar el cumplimiento voluntario y la confianza del público en el sistema tributario, las administraciones tributarias deben adoptar una actitud orientada a servir a los contribuyentes, asegurando que los contribuyentes tengan la información y el apoyo necesario para cumplir con sus obligaciones y reclamar sus derechos de acuerdo a la ley. Dado que pocos contribuyentes utilizan la legislación directamente como fuente primaria de información, la asistencia de la administración tributaria cumple una función fundamental para subsanar la deficiencia de conocimientos. Los contribuyentes esperan que la administración tributaria les proporcione información, de forma resumida y comprensible, en la que puedan confiar.

También son importantes los esfuerzos por reducir los costos de cumplimiento para los contribuyentes. Por ejemplo, las pequeñas empresas se benefician cuando los requisitos de contabilidad e información son simplificados. Asimismo, las personas físicas sujetas a obligaciones fiscales relativamente simples (por ej., empleados, jubilados o retirados, e inversionistas pasivos) se benefician de declaraciones simplificados (por ejemplo, declaraciones impositivas pre-llenadas) y de sistemas que eliminan la necesidad de presentar declaraciones.

Tres indicadores de desempeño se utilizan para evaluar el ARD 3:

- A3-7—Alcance, actualidad y acceso a la información.
- A3-8—Alcance de las iniciativas para reducir los costos de cumplimiento del contribuyente.
- A3-9—Retroalimentación del contribuyente sobre productos y servicios.

A3-7: Alcance, actualidad y acceso a la información

Para este indicador, cuatro dimensiones evalúan: (1) si los contribuyentes tienen la información que necesitan para cumplir con sus obligaciones; (2) si la información disponible para los contribuyentes refleja la legislación y las políticas administrativas vigentes; y (3) la facilidad con que los contribuyentes obtienen información; y (4) la rapidez con que la administración responde a las solicitudes de información formuladas por los contribuyentes y los intermediarios fiscales (para esta dimensión, se usa como indicador el tiempo en espera de las llamadas telefónicas de consulta como dato representativo del desempeño de la administración tributaria en materia de respuesta a solicitudes de información en general). Las calificaciones otorgadas se muestran en el Cuadro 8, seguidas de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 8. Evaluación del A3-7

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2020	
A3-7-1. La variedad de la información disponible a los contribuyentes para explicar, en términos claros, cuáles son sus obligaciones y derechos con respecto a cada impuesto principal.	M1	A	B
A3-7-2. La medida en que la información está actualizada en términos de la legislación y las políticas administrativas.		A	
A3-7-3. La facilidad con que los contribuyentes obtienen información de la administración tributaria.		B	
A3-7-4. El tiempo de respuesta a las solicitudes de información presentadas por contribuyentes e intermediarios tributarios.		A	

La información está disponible de diversas formas en relación con las obligaciones y derechos de los contribuyentes. Además, se encuentra adecuadamente segmentada en relación con varios colectivos de contribuyentes, incluidos algunos como familias numerosas o personas con necesidades especiales. La información sobre los derechos y las obligaciones de los contribuyentes está a disposición de varias formas: página web, folletos, atención presencial, teléfono.

Por otra parte, la información aparece suficientemente segmentada en función de las características de los contribuyentes. Por ejemplo, en la web hay una segmentación inicial, distinguiendo entre "Ciudadanos" y "Empresas y profesionales". Se incluye información sobre las diferentes figuras impositivas. Y hay información específica para colectivos determinados: familias numerosas, personas con necesidades especiales, etc. En relación con las personas con necesidades especiales existe un convenio con las principales asociaciones que se verifica anualmente y se ofrece ayuda mediante intérpretes con lenguaje de signos en algunas oficinas. Además, se incluye la información en las diferentes lenguas oficiales. También hay una versión en inglés.

La información sobre los derechos y obligaciones se encuentra permanentemente actualizada por personal específicamente dedicado a esta labor. En la web se destacan sistemáticamente las modificaciones o novedades de interés para los diferentes contribuyentes y en algunos casos se remiten comunicaciones individualizadas.

En la web del MH existe un punto de acceso para facilitar la participación pública en el procedimiento de elaboración de normas. Los trámites de consulta pública previa tienen por

objeto recabar la opinión de ciudadanos, organizaciones y asociaciones antes de la elaboración de un proyecto normativo. Los trámites de audiencia e información pública tienen por objeto recabar la opinión de los ciudadanos titulares de derechos e intereses legítimos afectados por un proyecto normativo ya redactado, directamente o a través de las organizaciones o asociaciones que los representen, así como obtener cuantas aportaciones adicionales puedan realizar otras personas o entidades.

Los cambios en la normativa se incluyen en la página web de la AEAT[6]. Cuenta con un programa de preguntas frecuentes (INFORMA[7]) que se actualiza de forma permanente. Y cada vez que se produce una modificación normativa o alguna otra novedad, se publica en la página web de la AEAT en el apartado de 'Novedades' o 'Le interesa conocer'. Los usuarios pueden suscribirse para recibir las Novedades de la Agencia Tributaria (también a las de carácter normativo) a través de RSS. Para la difusión de dichas novedades se cuenta, además, con un servicio de notificaciones push (avisos) en la App de la Agencia Tributaria, de igual modo disponible mediante suscripción. En determinados casos se remiten comunicaciones a los contribuyentes afectados (por ejemplo, sobre cambios en presentación de declaraciones informativas, entrada en vigor del SII, cambio de régimen de Sociedades Civiles).
Las modificaciones en la legislación o las novedades se trasladan a toda la organización, de tal forma que se transmite a los contribuyentes por los diversos canales de atención (presencial en las oficinas, teléfono de información, página web, App).

La administración tributaria ofrece gratuitamente información a través de una variedad de canales de atención al público. Los servicios de Internet incluyen facilidades de autoservicio las 24 horas. Estas facilidades de autoservicio (24/7/365) se encuentran en la sede electrónica de la AEAT: presentación de declaraciones; pago de impuestos; consulta de datos; tramitación de certificados.

Los canales utilizados para la información y asistencia son variados incluyendo desde la atención presencial y cartas individuales a la asistencia telefónica o a través del portal web.

Por otra parte, la AEAT tiene programas de Educación Cívico-Tributaria, con el objetivo primordial de transmitir valores y actitudes favorables a la responsabilidad fiscal y contrarios a las conductas defraudadoras. Asimismo, tiene contactos habituales para la formación e intercambio de opiniones con profesionales tributarios (Foros, campañas anuales de declaraciones informativas).

[6] El SEPRI dispone de una Subdirección de Comunicación Externa con una Unidad de Coordinación de Contenidos responsable de esta materia conforme a la Resolución de 29 de diciembre de 2009, de la Dirección General de la AEAT por la que se regulan el Comité de Comunicación de la Agencia Tributaria y la Gestión y Coordinación de la sede electrónica y de los portales de internet e intranet.

[7] INFORMA es una base de datos que contiene, en formato pregunta-respuesta, los principales criterios de aplicación de la normativa tributaria accesible en internet.

Más del 70 por ciento de las llamadas recibidas son respondidas dentro de los 6 minutos de espera. La AEAT monitorea mensualmente los tiempos de espera en la asistencia telefónica y presencial. Según la tabla 3 del Anexo III, el 83 por ciento de las llamadas recibidas durante el último año fueron respondidas dentro de este plazo.

A3-8: Alcance de las iniciativas para reducir los costos de cumplimiento del contribuyente.

Este indicador analiza los esfuerzos de la administración tributaria por reducir los costos de cumplimiento del contribuyente. La calificación otorgada se muestra en el Cuadro 9, seguida de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 9. Evaluación del A3-8

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2020
A3-8. Alcance de las iniciativas para reducir los costos de cumplimiento del contribuyente.	M1	A

Las obligaciones contables y tributarias están simplificadas para determinados segmentos de contribuyentes. La información que se facilita a los contribuyentes se actualiza por los cambios normativos o para dar criterios en relación con las dudas que puedan surgir. Los contribuyentes e intermediarios pueden acceder de forma segura a la información existente en poder de la AEAT a través de la sede electrónica de forma ininterrumpida. Tanto el diseño como el contenido de las declaraciones, modelos y formularios se revisan permanentemente para recoger las novedades normativas, técnicas y procedimentales.

Hay regímenes especiales en el IVA (simplificado, recargo de equivalencia), Impuesto sobre Sociedades (empresas de reducida dimensión) o en el IRPF (régimen de módulos) que incluyen facilidades para declarar o simplificación de los requisitos formales exigidos. En ocasiones se exime la obligación de presentar algunos modelos o declaraciones.

Existen programas de ayuda para los impuestos principales, así como para la llevanza conjunta de libros y registros contables (Renta web para IRPF, Sociedades web, asistencia virtual para IVA, etc.).

Por otra parte, la AEAT tiene firmados convenios de diverso tipo con otras Administraciones Públicas que necesitan la información en poder de la AEAT para llevar a cabo sus propias actuaciones. Con objeto de que los contribuyentes no tengan que aportar documentación o información que ya tiene la AEAT, en los convenios suscritos con estos organismos públicos –con el apoyo legal oportuno– se establece la posibilidad de que éstos soliciten directamente a la AEAT la información, evitando trámites y desplazamientos a los contribuyentes.

Se realiza un análisis rutinario de las preguntas frecuentes (FAQs) que está soportado informáticamente, con actualización continua que permite la revisión de los modelos de declaraciones y su adecuación al servicio que soportan.

Los contribuyentes e intermediarios pueden acceder de forma segura a la información que la AEAT maneja de ellos a través de la sede electrónica de manera ininterrumpida.

Tanto el diseño como el contenido de las declaraciones, modelos y formularios se revisan permanentemente para recoger las novedades normativas, técnicas y procedimentales, y asegurar la solicitud de la información estrictamente necesaria para facilitar el cumplimiento de las obligaciones de los contribuyentes.

A3-9: Retroalimentación del contribuyente sobre productos y servicios

Para este indicador, dos dimensiones de medición evalúan: 1) el grado al cual la administración tributaria procura obtener la retroalimentación de los contribuyentes y otras partes interesadas sobre la prestación de los servicios; y 2) la medida en que se toma en cuenta la opinión de los contribuyentes para diseñar procesos y productos administrativos. Las calificaciones otorgadas se muestran en el Cuadro 10, seguidas de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 10. Evaluación del A3-9

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2020	
A3-9-1. El uso y frecuencia de los métodos empleados para obtener retroalimentación de los contribuyentes sobre la calidad de los servicios prestados.	M1	A	A
A3-9-2. El grado en que se toma en cuenta la opinión del contribuyente para el diseño de procesos y productos administrativos.		A	

En la interacción con los contribuyentes, colectivos e intermediarios tributarios, la AEAT obtiene continuamente información de retorno sobre los servicios prestados. Hay varios organismos externos que elaboran estadísticas basadas en muestras significativas de contribuyentes para dar a conocer la opinión pública sobre los productos y servicios de la AEAT.

La información y las opiniones de los contribuyentes sobre los servicios prestados se obtienen por diferentes vías: atención presencial; llamadas telefónicas; encuestas de satisfacción en campaña de renta; y quejas ante el CDC. En particular, el CDC realiza un seguimiento de las quejas planteadas

y de los motivos, pudiendo llegar a plantear modificaciones en la normativa, procedimientos o formularios que eviten dudas a los contribuyentes.

Varios organismos independientes elaboran estadísticas basadas en encuestas a muestras significativas de contribuyentes. Una de ellas es la del Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS), "Opinión pública y política fiscal", que se elabora anualmente.

Con la misma frecuencia anual destaca el estudio que efectúa el Instituto de Estudios Fiscales (IEF), sobre "Opiniones y actitudes fiscales de los españoles", en la que se incluyen muestreos estadísticos sobre la opinión relativa a productos (cumplimentación de declaraciones tributarias) y valoración de servicios ofrecidos al contribuyente.

Para identificar deficiencias en los procedimientos y servicios, la AEAT no sólo tiene en cuenta la información y opiniones de los contribuyentes, sino que también se relaciona permanentemente con ciertos colectivos significativos, como las grandes empresas y los de profesionales tributarios. De igual forma hay reuniones con empresas de software con objeto de que puedan dar un soporte informático adecuado a las empresas y profesionales.

La AEAT lleva a cabo reuniones periódicas con determinados colectivos de contribuyentes para facilitar el cumplimiento colaborativo a través del Foro de Grandes Empresas y del Foro de Asociaciones y Colegios de Profesionales Tributarios. En ambos foros existen grupos de trabajo para distintos ámbitos como son los de análisis y racionalización de cargas fiscales indirectas, análisis de normativa tributaria, de reducción de la conflictividad, modelos, campañas o de medidas para favorecer la certeza jurídica.

También se celebran reuniones con empresas de desarrollo software, que tienen un portal propio, de desarrolladores, en el que se publican especificaciones técnicas y todas las versiones que se desarrollan en pruebas.

En cuanto a la elaboración de las normas tributarias, está prevista, con carácter previo, una consulta pública en la página web del Ministerio con el fin de recabar la opinión de los destinatarios potenciales de la norma. Una vez elaborado el proyecto o anteproyecto, si afecta a los derechos e intereses legítimos de los ciudadanos, se publicará el texto para sustanciar el trámite de información pública o conceder audiencia a las personas afectadas, directamente o a través de las organizaciones o asociaciones que las representen, así como para obtener cuantas aportaciones adicionales puedan realizar otras personas o entidades.

D. ARD 4: Presentación oportuna de las declaraciones de impuestos

La presentación de declaraciones de impuestos continúa siendo uno de los medios principales para la determinación de las obligaciones tributarias de contribuyentes, que pasan a ser exigibles. Sin embargo, tal como se observa en el ARD 3, existe la tendencia de simplificar la preparación y

presentación de declaraciones de aquellos contribuyentes cuyos asuntos fiscales son relativamente poco complicados (por ejemplo, a través de declaraciones impositivas pre-llenadas). Más aún, varios países tratan el impuesto sobre renta retenido en la fuente como impuesto definitivo, lo que elimina, para un gran número de contribuyentes de IRPF, la necesidad de presentar anualmente declaraciones de impuesto sobre la renta. También hay una fuerte tendencia a presentar declaraciones de todos los impuestos principales por vía electrónica. Las declaraciones pueden ser presentadas por los contribuyentes mismos o por intermediarios tributarios.

Es importante que todos los contribuyentes a los que se les requiere presentar declaraciones de impuestos lo hagan, incluso aquéllos que no están en condiciones de pagar el impuesto debido en el momento de presentar la declaración (en estos casos, la primera prioridad de la administración tributaria es obtener una declaración del contribuyente para confirmar el importe adeudado, y luego asegurar el pago mediante la aplicación de medidas ejecutivas y demás medidas descritas en el ARD 5).

Los siguientes indicadores de desempeño se utilizan para evaluar el ARD 4:

- A4-10— Cociente de puntualidad de la presentación de declaraciones
- A4-11— Uso de medios electrónicos para presentación de declaraciones

A4-10: Cociente de puntualidad de presentación de declaraciones

Se utiliza un único indicador de desempeño con cuatro dimensiones de medición para evaluar el cociente de puntualidad en la presentación de las declaraciones de IRPJ, IRPF, IVA y las declaraciones de RIF por parte de los empleadores. Un cociente alto de presentación oportuna de las declaraciones indica una gestión eficaz del cumplimiento, lo que comprende, por ejemplo, la oferta de medios convenientes para la presentación de declaraciones (especialmente presentación por medios electrónicos), formularios de declaración simplificados y medidas de exigibilidad contra quienes no cumplen sus obligaciones de presentación de declaraciones a tiempo. Las calificaciones otorgadas se muestran en el Cuadro 11, seguidas de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 11. Evaluación del A4-10

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2020	
A4-10-1. La cantidad de declaraciones del IRPJ presentadas dentro del plazo legal como porcentaje de la cantidad total de declaraciones esperadas de los contribuyentes del IRPJ registrados.	M2	C	B+
A4-10-2. La cantidad de declaraciones de IRPF presentadas dentro del plazo legal como porcentaje de la cantidad total de declaraciones esperadas de los contribuyentes del IRPF registrados.		A	
A4-10-3. La cantidad de declaraciones de IVA presentadas dentro del plazo legal como porcentaje de la cantidad total de declaraciones esperadas de los contribuyentes del IVA registrados.		A	
A4-10-4. La cantidad de declaraciones de RIF presentadas en el plazo legal como porcentaje de la cantidad de declaraciones de RIF esperadas de los empleadores registrados.		A	

El cociente de puntualidad en la presentación de declaraciones es alto para todos los impuestos principales y ligeramente menor en el caso del IRPJ de grandes contribuyentes por la extensión del plazo para las sociedades con ejercicio fiscal partido como consecuencia de la previsión normativa.

Los datos de las tablas 4 a 8 del Anexo III recogen los cocientes de puntualidad del IRPJ (99,2 por ciento para todos los contribuyentes, 93,8 por ciento para los grandes contribuyentes), del IRPF (99,2 por ciento), del IVA (98,8 por ciento para todos los contribuyentes, 99,3 por ciento para los grandes contribuyentes) y de la RIF por parte de los empleadores (98,5 por ciento).

Las ratios alcanzadas reflejan los esfuerzos realizados por la AEAT en la exactitud y actualización del registro de contribuyentes (ARD1) y en la asistencia al contribuyente para el cumplimiento voluntario (ARD3) así como en el control y seguimiento ejercido sobre las campañas de presentación de declaraciones impositivas.

A4-11: Uso de medios electrónicos para presentación de declaraciones

Este indicador mide en qué medida se presentan electrónicamente las declaraciones de todos los impuestos principales. Las calificaciones otorgadas se muestran en el Cuadro 12, seguidas de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 12. Evaluación del A4-11

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2020
A4-11. El grado en que las declaraciones de impuestos se presentan en forma electrónica.	M1	A

La totalidad de las declaraciones presentadas son electrónicas en cumplimiento de la obligación legal establecida.

La obligación de presentación electrónica establecida por la AEAT es consecuencia de campañas previas de asistencia y fomento de dicho canal, que se ha convertido en una forma sencilla y adecuada al entorno socioeconómico del país y que facilita el cumplimiento voluntario.

La AEAT dispone de una sede electrónica que proporciona el canal y toda la información y soporte necesarios para la presentación electrónica. Esta obligación se complementa con una gran variedad de acciones de asistencia a los contribuyentes tal y como se ha analizado en el ARD3. La totalidad de las declaraciones presentadas son electrónicas en cumplimiento de la obligación legal establecida.

E. ARD 5: Pago oportuno de impuestos

Se espera que los contribuyentes paguen el total de sus impuestos dentro del plazo.

Las leyes y los reglamentos en materia tributaria y los procedimientos administrativos establecen los requisitos de pago, p. ej.: plazos (o vencimientos) de los pagos, quién está obligado a pagar y los métodos de pago. Dependiendo del sistema en vigor, serán los propios contribuyentes o la administración quienes determinen los pagos exigibles. El incumplimiento de pago por parte del contribuyente en el plazo establecido da lugar al cobro de intereses, recargos, a la imposición de sanciones y a acciones de seguimiento por parte de la administración tributaria, incluyendo iniciar acciones legales de recuperación de la deuda.

El objetivo de la administración tributaria debe ser lograr altos cocientes de pago voluntario dentro del plazo y un bajo nivel de mora en el pago de las obligaciones tributarias.

Cuatro indicadores de desempeño se utilizan para evaluar el ARD 5:

- A5-12—Uso de los métodos de pago electrónico

- A5-13—Uso de sistemas eficientes de recaudación
- A5-14—Puntualidad de los pagos
- A5-15—Flujos y saldos de la mora tributaria

A5-12: Uso de los métodos de pago electrónico

Este indicador analiza el grado en el que se pagan los impuestos principales por medios electrónicos, incluyendo transferencias electrónicas de fondos (donde el dinero se transfiere de modo electrónico a través del Internet, desde una cuenta bancaria del contribuyente directamente a la cuenta del estado), tarjetas de crédito y de débito. A los fines de la medición de TADAT, los pagos realizados en persona por un contribuyente a un tercero (por ejemplo, un banco u oficina de correos) que luego sean transferidos en forma electrónica por el agente a la cuenta del Tesoro se aceptan como pagos electrónicos. Las calificaciones otorgadas se muestran en el Cuadro 13, seguidas de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 13. Evaluación del A5-12

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2020
A5-12. La medida en que los impuestos principales se pagan en forma electrónica.	M1	A

La totalidad de los pagos recibidos por los impuestos principales se realiza de forma electrónica.

Los datos de la tabla 9 del Anexo III muestran que el 100 por ciento de los pagos se realiza de forma electrónica. El Reglamento General de Recaudación, aprobado por Real Decreto 939/2005, de 29 de julio y su normativa de desarrollo recogen los métodos de pago electrónico que además de la posibilidad del pago a través de las entidades colaboradores contemplan otras posibilidades de pago electrónico como el cargo en cuenta bancaria, mediante tarjeta de crédito y débito, domiciliación bancaria y banca electrónica. La sede electrónica de la AEAT dispone de una pasarela de pagos que permite el pago electrónico desde los formularios de presentación de liquidaciones y autoliquidaciones ya sea a través de adeudo en cuenta, tarjeta o domiciliación bancaria.

A5-13: Uso de sistemas eficientes de recaudación

Este indicador evalúa en qué medida se utilizan los sistemas de recaudación reconocidos como eficaces, especialmente las retenciones en la fuente y los sistemas de pagos anticipados. Las calificaciones otorgadas se muestran en el Cuadro 14, seguidas de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 14. Evaluación del A5-13

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2020
A5-13. La medida en que se emplean los regímenes de retención en la fuente y anticipos de pago.	M1	A

Existe un sistema de retenciones en la fuente para toda la renta del trabajo, esquemas de anticipos de pagos para toda la renta empresarial y retenciones y obligación de información para la renta por intereses y dividendos conforme a las obligaciones legales establecidas.

La obligación que regula el sistema de retenciones y anticipo de pagos mensuales y trimestrales aplicable a los distintos tipos de obligados queda establecida en los artículos 99, 100 y 101 de la Ley del IRPF y en los artículos 40, 128 y 129 de la Ley del Impuesto sobre Sociedades.

A5-14: Puntualidad de los pagos

Este indicador evalúa el grado en que los pagos se efectúan dentro del plazo (en cantidad y en valor). A los efectos de la evaluación TADAT, se emplea el desempeño en materia de pago del IVA como representativo del desempeño en términos de puntualidad en el pago de los impuestos principales en general.

Un porcentaje alto de puntualidad en los pagos indica una sólida gestión del cumplimiento, por ejemplo, la oferta de métodos de pago convenientes y un seguimiento eficaz de la mora tributaria. Las calificaciones otorgadas se muestran en el Cuadro 15, seguidas de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 15. Evaluación del A5-14

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2020	
A5-14-1. La cantidad de pagos de IVA efectuados dentro del plazo legal como porcentaje de la cantidad total de pagos exigibles.	M1	B	B
A5-14-2. El valor total de los pagos de IVA efectuados dentro del plazo legal como porcentaje del valor total de pagos de los IVA exigibles.		A	

Durante el año 2018, el valor y la cantidad de pagos de IVA efectuados dentro del plazo en relación al valor y cantidad de pagos exigibles de IVA, representó el 95 por ciento y el 88.6 por ciento respectivamente. Los datos se observan en la tabla 10 del Anexo III.

A5-15: Flujos y saldos de la mora tributaria

Este indicador examina el volumen de la mora tributaria acumulada. Se utilizan dos dimensiones para medir el tamaño del inventario de la mora tributaria de la administración: (1) la proporción entre la mora tributaria al cierre del ejercicio y la recaudación anual de impuestos; y (2) la proporción, más refinada, entre "deuda tributaria cobrable" al cierre del ejercicio y la recaudación anual.[8] Una tercera dimensión de medición examina la deuda tributaria con más de un año de antigüedad (un porcentaje alto puede indicar prácticas de cobro y desempeño deficientes dado que el cociente de recuperación de la deuda tributaria tiende a bajar a medida que la deuda es más antigua). Las calificaciones otorgadas se muestran en el Cuadro 16, seguidas de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 16. Evaluación del A5-15

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2020	
A5-15-1. El valor total de la mora por concepto de impuestos principales al finalizar el año fiscal como porcentaje de la recaudación total de impuestos principales del año fiscal.	M2	C	B
A5-15-2. El valor total de la mora recuperable por concepto de impuestos principales al cierre del año fiscal como porcentaje de la recaudación total de impuestos principales del año fiscal.		B	
A5-15-3. El valor total de la mora por concepto de impuestos principales con más de 12 meses de antigüedad como porcentaje del valor total de la mora de impuestos principales.		A	

El volumen de la mora tributaria presenta una tendencia de clara mejoría en los últimos tres años tanto en su valor total como en el valor de deuda cobrable respecto de la recaudación de los impuestos principales. La deuda tributaria con antigüedad mayor a 12 meses presenta unos valores que denotan el adecuado desempeño en línea con las buenas prácticas internacionales.

En la tabla 11 del Anexo III se pueden observar los valores de los flujos y saldos de la mora tributaria de 2016 a 2018 cuyo promedio es:

[8] A los fines de este cociente, la mora impositiva 'cobrable' se define como el total de la mora tributaria nacional, excluyendo: (a) los montos formalmente objetados por el contribuyente y para los cuales se ha suspendido la acción de cobro a la espera de la resolución, b) los importes legalmente irrecuperables (por ejemplo, la deuda dispensada por quiebra) y c) la mora incobrable de otro modo (por ejemplo, porque el deudor no tiene fondos ni otros activos).

- El valor total de la mora impositiva de los impuestos básicos respecto del total de la recaudación de los mismos es de un 32,4 por ciento.
- El valor de la mora exigible en impuestos básicos respecto de la recaudación total de los mismos es de un 9,4 por ciento.
- El valor de la mora de los impuestos básicos con más de 12 meses de antigüedad es de un 22,7 por ciento.

F. ARD 6: Exactitud de la información declarada

Los sistemas tributarios dependen en gran medida de que la información presentada en las declaraciones de impuestos sea completa y exacta. Por ende, las administraciones tributarias deben realizar un control periódico de las pérdidas de ingresos fiscales por información inexacta, en especial de parte de contribuyentes empresariales, y tomar una serie de medidas tendentes a asegurar cumplimiento. Estas medidas se dividen en dos grandes grupos: actividades de verificación (p. ej., auditorías fiscales, investigaciones y cruzamiento de ingresos contra fuentes de información de terceros); e iniciativas proactivas (p. ej., asistencia y educación del contribuyente según consta en el ARD 3, además de enfoques de cumplimiento cooperativo).

Con un buen diseño y gestión, los programas de auditoría pueden tener un impacto más amplio que la mera recaudación adicional proveniente de discrepancias detectadas por las auditorías tributarias. Detectar y sancionar a los infractores graves sirve como recordatorio para todos los contribuyentes de las consecuencias de declarar información inexacta.

Se destaca, igualmente, en la administración tributaria moderna el cruce masivo y automatizado de datos de ingresos declarados con la información proveniente de terceros. Debido al elevado costo y a las tasas de cobertura relativamente bajas asociadas con los métodos de auditoría tradicionales, las administraciones tributarias cada vez más utilizan más tecnología para cruzar grandes cantidades de datos de contribuyentes en busca de discrepancias, y fomentar así la presentación de declaraciones exactas.

Las iniciativas proactivas también desempeñan un papel importante para abordar los riesgos de presentar información inexacta. Estas incluyen la adopción de enfoques de cumplimiento cooperativo para desarrollar relaciones colaborativas basadas en la confianza con los contribuyentes (especialmente los grandes contribuyentes) e intermediarios, para resolver cuestiones tributarias y dar certeza sobre el tratamiento fiscal de determinadas operaciones a las empresas, con carácter previo a la presentación de las declaraciones, o antes de que tenga lugar una determinada transacción. Un sistema de consultas tributarias vinculantes puede jugar un papel importante en este sentido.

Por último, respecto del seguimiento de la presentación de información inexacta entre la población de contribuyentes en general, se emplean distintos enfoques, entre ellos: el uso de modelos de

estimación de la brecha de cumplimiento tributario, tanto para impuestos directos como indirectos; análisis avanzado utilizando grandes conjuntos de datos (p. ej., modelos predictivos, técnicas de agrupamiento, y modelos de calificación) para determinar la probabilidad de que los contribuyentes declaren sus ingresos de manera completa y exacta; y encuestas para dar seguimiento a las actitudes de los contribuyentes respecto de la exactitud de la información.

Frente a este panorama, se utilizan tres indicadores de desempeño para evaluar el ARD 6:

- A6-16—Alcance de las medidas de verificación adoptadas para detectar y disuadir la información inexacta.
- A6-17—Grado en que existen iniciativas proactivas para alentar la exactitud de las declaraciones.
- A6-18—Seguimiento del grado de inexactitud de la información declarada.

A6-16: Alcance de las medidas de verificación adoptadas para detectar y disuadir la información inexacta.

Para este indicador, dos dimensiones de medición proporcionan una indicación de la naturaleza y el alcance del programa de inspecciones de la administración tributaria. Las calificaciones otorgadas se muestran en el Cuadro 17, seguidas de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 17. Evaluación del A6-16

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2020	
A6-16-1. La naturaleza y el alcance del programa de auditoría tributaria vigente para detectar y disuadir las declaraciones inexactas.	M2	B	B+
A6-16-2. El grado en que se realizan verificaciones cruzadas automatizadas a gran escala para controlar la información declarada.		A	

Los programas de auditoría, con una amplia variedad de tipos, cubren todos los impuestos y segmentos claves de contribuyentes que, con criterios y metodologías centralizadas, son objeto de selección según riesgos evaluados. Sus resultados se evalúan en términos cuantitativos y de impacto.

Los Planes Parciales de Control Tributario contemplan para todos los impuestos el desarrollo de actuaciones de auditoria dirigidas a la verificación la exactitud e integridad de las declaraciones presentadas, y a la investigación de elementos de la obligación tributaria no declarados.

Las actuaciones de auditoria planificadas cubren diferentes segmentos de contribuyentes, y su alcance y contenido material contempla de forma prioritaria los ámbitos de riesgo más relevantes, diferenciando auditorias extensivas o selectivas y generales y parciales.

La selección de las actuaciones de auditoría se realiza con sometimiento a las líneas y directrices señaladas anualmente en los instrumentos de planificación, y de acuerdo con una metodología, criterios y herramientas de selección de carácter normalizado elaborado a nivel central. Todo ello sin perjuicio de las iniciativas que, respetando las instrucciones dictadas a nivel central, puedan tener de forma autónoma los órganos territoriales de la AEAT.

Las actuaciones de auditoria planificadas para abordar de forma selectiva el fraude fiscal, son objeto de evaluación agregada y con carácter anual por parte del Servicio de Auditoría Interna por medio de programas específicos que analizan no solo los efectos recaudatorios directos sino también el impacto sobre la conducta tributaria posterior del contribuyente.

Las actuaciones de auditoría fiscal de carácter individualizadas, son así mismo objeto de evaluación tanto en términos cuantitativos y de eficacia, como sobre los efectos inducidos en el comportamiento del contribuyente u otros de su entorno personal, societario o económico.

No obstante, estas evaluaciones son de carácter interno, y se realizan sin la intervención de organismos externos de investigación.

Todas las actuaciones de auditoría están soportadas tanto en su planificación, ejecución, seguimiento y supervisión por aplicaciones informáticas que permiten la explotación de la información existente tanto propia como de terceros en las bases de datos tributarias. Concretamente, y a través de la herramienta HERMES, el sistema analiza las diferencias existentes entre el comportamiento del contribuyente a la hora de declarar y la forma en que debía haberlo hecho de acuerdo con los datos que obran en poder de la Administración, permitiendo desarrollar y explotar perfiles de riesgo cuando los resultados se separan de los estándares previstos.

Permanentemente se realizan cruces de información entre datos disponibles e información obtenida por requerimiento o suministro de terceros.

Se realizan cruces masivos automatizados para verificar la exactitud de los importes declarados. Entre las entidades pueden citarse Bancos, Mercado de Valores, proveedores de Internet y respecto de los organismos gubernamentales incluidos en los cruces, la Seguridad Social, Aduanas, Registro Mercantil y Registro de la Propiedad entre otros.

A6-17: Grado de iniciativas proactivas para promover la exactitud de las declaraciones

Este indicador evalúa la naturaleza y el alcance de iniciativas de cumplimiento cooperativo y demás iniciativas proactivas conducidas para alentar la exactitud en las declaraciones. Las calificaciones

otorgadas se muestran en el Cuadro 18, seguidas de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 18. Evaluación del A6-17

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2020
A6-17. La naturaleza y alcance de iniciativas proactivas realizadas para promover la exactitud de las declaraciones.	M1	A

La AEAT cuenta con un sistema de fallos públicos y privados vinculantes y se han suscrito diferentes convenios de cumplimiento cooperativo.

La AEAT dispone de un sistema de consultas vinculantes evacuadas por la DG de Tributos que incluye la publicación de las contestaciones a consultas planteadas por los obligados tributarios. Las consultas pueden referirse a cualquier impuesto y afectar a personas físicas o jurídicas. También es objeto de publicación la doctrina de los Tribunales Económico Administrativos.

Además de las consultas de carácter vinculante, existe un repositorio de consultas clasificadas por razón de la materia impositiva (INFORMA), que, si bien no tiene carácter estrictamente vinculante, liberan de responsabilidad tributaria.

También, y con una finalidad preventiva, se establecen Acuerdos Previos de Valoración en materia de precios de transferencia y reparto de costes o beneficios.

Con un enfoque colaborativo, y con la finalidad de gestionar los riesgos de información inexacta y reforzar la seguridad jurídica en la interpretación de la normativa tributaria, se han acometido acciones como la constitución de un Foro de Grandes Empresas, Código de Buenas Prácticas Tributarias, Colaboración Social, Redes Sociales y Foros de Asesores.

A6-18: Seguimiento del grado de inexactitud de la información declarada

Este indicador analiza la solidez de los métodos empleados por la administración tributaria para dar seguimiento al grado de inexactitud de las declaraciones. La calificación otorgada se muestra en el Cuadro 19, seguida de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 19. Evaluación del A6-18

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2020
A6-18. La solidez de los métodos utilizados para monitorear el grado de inexactitud de las declaraciones.	M1	C

La AEAT analiza en el marco y con metodología de la UE con periodicidad anual la brecha fiscal de IVA y utiliza modelos predictivos en la imposición directa, los resultados no se someten a revisión ni se publican.

La AEAT estima, con periodicidad anual, y siguiendo la metodología elaborada por la Comisión Europea, la brecha de cumplimiento del IVA a nivel macro. En el análisis de la brecha del IVA se emplea un enfoque de arriba abajo partiendo de variables macroeconómicas, con lo que en principio cubre toda la población.

El análisis de la brecha de cumplimiento no se realiza con los impuestos directos, aunque con una finalidad predictiva y periodicidad trimestral, se efectúan micro simulaciones sobre los principales impuestos y en relación con todos los contribuyentes, con la finalidad de analizar el impacto de las diferentes medidas fiscales y para la elaboración del presupuesto del Estado y de los gastos fiscales.

G. ARD 7: Resolución efectiva de litigios tributarios

Esta ARD aborda el procedimiento mediante el cual un contribuyente solicita una revisión independiente, fundada en los hechos o en la interpretación de la ley, de una determinación de impuestos originada en una auditoría. Por encima de todo, un procedimiento de resolución de controversias en materia tributaria debe salvaguardar el derecho que tiene el contribuyente a impugnar una determinación de impuestos y obtener una audiencia justa. El procedimiento debe tener una base legal, , ser conocido y comprendido por los contribuyentes, ser fácilmente accesible, garantizar que la toma de decisiones sea transparente e independiente y resolver las cuestiones impugnadas de forma oportuna.

Tres indicadores de desempeño se utilizan para evaluar el ARD 7:

- A7-19— Existencia de un proceso de resolución de litigios independiente, funcional y gradual.
- A7-20— Tiempo que toma la resolución de litigios.
- A7-21— Grado en se actúa en respuesta a los resultados de las controversias.

A7-19: Existencia de un proceso de resolución de controversias independiente, funcional y escalonado

Para este indicador, tres dimensiones evalúan: 1) el grado en que es posible elevar una controversia a un tribunal externo independiente o a un tribunal judicial cuando el contribuyente está insatisfecho con el resultado del procedimiento de revisión de la administración tributaria; 2) en qué medida el proceso de revisión de la administración tributaria es verdaderamente independiente; y 3) el grado en que se informa a los contribuyentes sobre sus derechos y las vías de revisión. Las calificaciones otorgadas se muestran en el Cuadro 20, seguidas de una explicación de los motivos en las que se basa a la evaluación.

Cuadro 20. Evaluación del A7-19

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2020	
A7-19-1. El grado en que un mecanismo de revisión administrativa y judicial adecuadamente escalonado está disponible y es utilizado por los contribuyentes.	M2	A	A
A7-19-2. Si el proceso de revisión administrativa es independiente del proceso de auditoría.		B	
A7-19-3. Si se publica información sobre el proceso de resolución de controversias y si se informa explícitamente a los contribuyentes sobre el mismo.		A	

El mecanismo de revisión administrativa y judicial de actos tributarios está escalonado en tres niveles y es de uso habitual por los contribuyentes.

De acuerdo con lo establecido en el Título V. Revisión en vía administrativa de la Ley 58/2003, General Tributaria (LGT) en los artículos 213 a 249, existen tres niveles de revisión administrativa y judicial de los actos tributarios.

El primer nivel está constituido por el recurso de reposición que es resuelto por personal especializado distinto del de auditoría (artículos 222 a 225). Este nivel es potestativo con un plazo de resolución de un mes. Transcurrido el plazo de un mes, el interesado podrá considerar desestimado el recurso al objeto de interponer la reclamación procedente (silencio administrativo) y dejarán de devengarse intereses de demora. La presentación del recurso no suspende la recaudación de la deuda salvo prestación de garantía con la excepción de las sanciones en que la suspensión es automática. En el supuesto de resolución a favor del reclamante la AEAT abona el coste de las garantías y los correspondientes intereses.

El segundo nivel lo constituye la reclamación económico-administrativa, conforme a lo dispuesto en los artículos 226 a 248 de la LGT, siendo competencia de los Tribunales Económico-Administrativos, órganos independientes que ejercen una revisión especializada y gratuita para los reclamantes. Esta etapa es obligada para el acceso, en su caso, al tercer nivel.

El tercer nivel es el de la jurisdicción contencioso administrativa (art. 249 LGT).

En cuanto a la utilización del mecanismo los datos del informe de conflictividad 2018 del SAI aportados (229.904 recursos de reposición, 152.979 reclamaciones económico-administrativas de las que un 61 por ciento sin recurso de reposición previo, 17.666 recursos contenciosos y 18 millones de actos tributarios susceptibles de recurso) permiten concluir que es utilizado por los contribuyentes.

La revisión es realizada por funcionarios específicamente designados distintos de los auditores y ubicados en el departamento de auditoría (Oficina Técnica). Se documentan y aplican procedimientos de revisión objetiva.

No existe una dependencia encargada de las objeciones, independiente física e institucionalmente de la división de auditoría.

El procedimiento está regulado en el Real Decreto 520/2005, por el que se aprueba el Reglamento general de desarrollo de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, en materia de revisión en vía administrativa y constituye un procedimiento objetivo para la resolución de los recursos a los actos tributarios.

En la sede electrónica de la AEAT se publica información general sobre los derechos de recurso y el procedimiento de resolución. Todos los documentos de inicio y finalización de los procedimientos de auditoría incluyen la información sobre el derecho a recurrir, los plazos y ante el órgano que se pueden presentar los recursos. Conforme al artículo 102 de la Ley 58/2003, General Tributaria, los auditores informan explícitamente sobre el derecho de recurso de los contribuyentes y los procedimientos de resolución conexos.

A7-20: Tiempo que toma la resolución de litigios

Este indicador evalúa cómo responde la administración tributaria en cuanto a concluir las revisiones administrativas. Las calificaciones otorgadas se muestran en el Cuadro 21, seguidas de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 21. Evaluación del A7-20

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2020
A7-20. Tiempo necesario para concluir las revisiones administrativas.	M1	D

El 11 por ciento de los recursos de reposición no se resuelven dentro del plazo de 90 días, si bien en el plazo de un mes se produce el efecto legal desestimatorio de la pretensión del contribuyente de no mediar resolución expresa.

El marco legal aplicable establece un plazo legal de resolución de un mes y que se puede considerar el recurso desestimado si no se recibe notificación expresa de resolución en dicho plazo, por lo que se abriría la posibilidad de seguir la reclamación en el segundo nivel sin esperar más tiempo.

En la tabla 12 del Anexo III se observa que el 88.1 por ciento por ciento de los casos se resuelven dentro de los 90 días.

A7-21: Grado en que se actúa en respuesta a los resultados de las controversias.

Este indicador contempla el grado en que se toma en cuenta los resultados de las controversias para determinar políticas, legislación y procedimientos administrativos. La calificación evaluada se muestra en el Cuadro 22, seguida de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 22. Evaluación del A7-21

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2020
A7-21. En qué medida la administración tributaria actúa en respuesta a los resultados de controversias.	M1	A

Se realiza un análisis y seguimiento periódico de los resultados de las todas las controversias cuyo resultado se refleja en la modificación de procedimientos y las propuestas de modificación de políticas y legislación.

El SAI realiza, con periodicidad anual, informes sobre la conflictividad tributaria tanto generales como por ámbitos específicos (Gestión, Inspección, Recaudación y órganos territoriales). Dichos informes se distribuyen a los Departamentos, que son los que proponen los cambios en las políticas y legislación.

Mensualmente se realiza un análisis y recopilación de criterios, resoluciones y sentencias para su difusión y armonización de actuaciones por la Subdirección General de Ordenación Legal y Asistencia Jurídica del Departamento de Inspección Financiera y Tributaria, por la Subdirección General de Asistencia Jurídica y Coordinación Normativa del de Gestión y por la Subdirección General de Procedimientos Especiales del de Recaudación, lo que permite la modificación de procedimientos, señalar las pautas de actuación y proponer los cambios en las normas aplicables.

H. ARD 8: Administración eficiente de la recaudación

Este ARD se enfoca en tres actividades clave llevadas a cabo por la administración tributaria respecto de la gestión de los ingresos públicos:

- Contribuir a los procesos presupuestarios gubernamentales en las áreas de previsión y estimación de los ingresos fiscales. (Como regla general, la responsabilidad primordial de asesorar al gobierno sobre previsiones y estimaciones fiscales es el MH. La administración tributaria aporta datos e información analítica a los procesos de previsión y estimación. Los Ministerios de Hacienda suelen establecer metas operativas de recaudación para la administración tributaria basadas en previsiones de ingresos para los distintos impuestos).[9]
- Mantener un sistema de contabilidad de ingresos.
- Abonar las devoluciones de impuestos.

Tres indicadores de desempeño se utilizan para evaluar el ARD 8:

- A8-22— Contribución al proceso de previsión de ingresos fiscales del gobierno
- A8-23— Idoneidad del sistema de contabilidad de los ingresos fiscales.
- A8-24— Idoneidad de la tramitación de las devoluciones fiscales.

A8-22: Contribución al proceso de previsión de ingresos fiscales del gobierno.

Este indicador evalúa el grado de contribución de la administración tributaria a los procesos de previsiones y estimaciones de los ingresos fiscales. La calificación otorgada se muestra en el Cuadro 23, seguida de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

[9] Es habitual que los Ministerios de Hacienda revisen las previsiones de ingresos presupuestarios y metas de recaudación tributaria durante el ejercicio fiscal (en particular a mitad de año) para contabilizar las modificaciones producidas en las presunciones proyectadas, especialmente los cambios en el entorno macroeconómico.

Cuadro 23. Evaluación del A8-22

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2020
A8-22. El grado de contribución de la administración tributaria a la proyección y estimación de los ingresos tributarios.	M1	A

La administración tributaria contribuye en el proceso presupuestario a través de previsiones y estimaciones de los ingresos fiscales, realizando el control y seguimiento de ingresos, devoluciones, coste de los gastos fiscales y de las pérdidas tributarias diferidas por contribuyentes para su compensación con pasivos fiscales futuros.

El Servicio de Estudios Tributarios y Estadísticas (SETE) de la AEAT realiza las proyecciones fiscales en base al cuadro macroeconómico oficial del gobierno elaborado por la Dirección General de Análisis Macroeconómico del Ministerio de Economía. Dichas proyecciones se ajustan considerando tanto el avance de liquidación del año en curso como las previsiones asociadas a nuevas medidas y cambios normativos y se remiten a la DG de Presupuestos del MH para elaborar los Presupuestos Generales del Estado (PGE). El SETE realiza informes mensuales de recaudación y de estimación de ingresos, así como el informe anual de recaudación, y en los informes de avance mensual se señalan las desviaciones respecto del presupuesto y el impacto recaudatorio de las medidas comparado con lo esperado.

La AEAT elabora una previsión de devoluciones para cada una de las figuras tributarias que supone la base para la gestión de la caja de pagos de la Secretaría General del Tesoro. El SETE monitoriza la evolución de los derechos a compensar o monetizar en ejercicios posteriores y, conforme a lo establecido en al art. 134.2 de la CE, colabora con el MH en la elaboración del presupuesto de beneficios fiscales que acompaña a los PGE.

A8-23: Idoneidad del sistema de contabilidad de los ingresos fiscales

Este indicador analiza la idoneidad del sistema de contabilidad de los ingresos fiscales. Las calificaciones otorgadas se muestran en el Cuadro 24, seguidas de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 24. Evaluación del A8-23

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2020
A8-23. Idoneidad del sistema de contabilidad de los ingresos fiscales de la administración tributaria.	M1	D

El sistema de contabilidad de ingresos tributarios está totalmente automatizado, sujeto a auditorías internas y externas, y si bien dispone de una interfaz con el sistema de contabilidad de ingresos del MH, la imputación contable de los pagos de impuestos se realiza, conforme a lo establecido normativamente, dos veces al mes.

Toda la información contable y su relación con los aplicativos de gestión de los impuestos se realiza de forma automática, aplicando el concepto de contabilidad integrada en la gestión. El sistema contable satisface las normas contables, de tecnologías de la información y de seguridad del Estado. Conforme a lo establecido en el Real Decreto 939/2005, de 29 de julio, que aprueba el Reglamento General de Recaudación y su desarrollo normativo, la gestión recaudatoria se efectúa a través de cuentas restringidas en entidades colaboradoras (bancos, cajas de ahorro y cooperativas de crédito) constituyendo el inicio del procedimiento de registro y tratamiento de ingresos, por lo que la fecha del pago es la misma en que se produce el ingreso en la entidad.

Las entidades colaboradoras ingresan centralizadamente en la cuenta del Tesoro en el Banco de España con periodicidad quincenal y suministran la información de cada ingreso, siendo contabilizados en dicho momento.

El Tribunal de Cuentas, la IGAE y el SAI de la AEAT son los órganos externos e interno responsables de las auditorías anuales.

A8-24: Idoneidad de la tramitación de las devoluciones fiscales

Para este indicador, dos dimensiones de medición evalúan el sistema de tramitación de solicitudes de devolución del IVA. Las calificaciones otorgadas se muestran en el Cuadro 25, seguidas de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 25. Evaluación del A8-24

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2020	
A8-24-1. La suficiencia del sistema de devolución del IVA.	M2	A	C
A8-24-2. El tiempo que insume abonar (o compensar) la devolución del IVA.		D	

El sistema de devoluciones de IVA es adecuado en su diseño, con una verificación basada en el riesgo, suficiente asignación de fondos presupuestarios, pago de intereses en las devoluciones con demora y tratamiento diferencial a los contribuyentes incluidos en el SII y REDEME.

Todas las solicitudes de devolución de IVA se someten a filtros y controles en el momento de la presentación de la declaración. Los saldos a favor del contribuyente pueden compensar con las autoliquidaciones de siguientes períodos. El SETE realiza la previsión mensual de devoluciones para el ejercicio y la Presidencia de la AEAT puede modificar dicho programa en el transcurso del ejercicio si fuera preciso.

Menos del 70 por ciento de las solicitudes de devolución de IVA se pagan dentro de los 30 días naturales. Según la información proporcionada en la tabla 13 del Anexo III, el 40,6 por ciento de las solicitudes de devolución presentadas con un valor del 56,7 por ciento del total solicitado se pagaron en 30 días.

Desde el año 2017 está en funcionamiento el SII que se aplica a grandes contribuyentes y otros incluidos en REDEME que ha permitido agilizar las devoluciones para este tipo de contribuyentes. Para el resto, el plazo de presentación de declaraciones es trimestral y en aquellos casos de riesgo alto, se inicia un procedimiento de comprobación que incide en la mayor duración del plazo.

I. ARD 9: Rendición de cuentas y transparencia

La rendición de cuentas y la transparencia son pilares centrales de buena gobernanza. Su institucionalización refleja el principio de que las administraciones tributarias deben responder por la forma en que usan los recursos públicos y ejercen su autoridad. Para fortalecer la confianza de la comunidad, las administraciones tributarias deben rendir cuentas abiertamente de sus acciones en un marco de responsabilidad al ministro, al gobierno, al órgano legislativo y al público en general.

Cuatro indicadores de desempeño se utilizan para evaluar el ARD 9:

- A9-25— Mecanismos de aseguramiento interno.
- A9-26— Supervisión externa de la administración tributaria.
- A9-27— Opinión pública sobre la integridad.
- A9-28— Publicación de actividades, resultados y planes.

A9-25: Mecanismos de aseguramiento interno

Para este indicador, dos dimensiones de medición evalúan los mecanismos de aseguramiento interno vigentes para proteger a la administración tributaria de pérdidas, errores y fraude. Las calificaciones otorgadas se muestran en el Cuadro 26, seguidas de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 26. Evaluación del A9-25

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2020	
A9-25-1. El nivel de seguridad proporcionado por la auditoría interna.	M2	C	C+
A9-25-2. Los mecanismos para asegurar la integridad del personal.		B	

La AEAT cuenta con instrumentos sólidos de aseguramiento interno. Tiene una dependencia de Auditoria Interna con estatuto propio y se rige por el principio de planificación, con acceso pleno a toda la información para sus auditorías e investigaciones, es independiente desde el punto de vista estructural estando subordinada directamente a su Presidencia; pero no existe un comité de auditoría ni una revisión independiente de las operaciones y sistemas de auditoría.

La política de seguridad de la información está consolidada con fuertes controles en los sistemas de TI para salvaguardar la confidencialidad e integridad de la información y su utilización, cuenta con pistas de auditoría de los accesos y modificaciones efectuadas.

El SAI ostenta la competencia de investigación y prevención en materia de conductas e interviene activamente en la mejora continua de la infraestructura ética.

Existe un plan anual de auditoria interna, aprobado por la Presidencia, cuyas líneas se dan a conocer al Comité de Dirección y comprende controles internos, auditorías de desempeño operativo, auditorias de los sistemas de tecnologías de la información y auditorías financieras. Se prevé un alcance y un escrutinio amplios de todas las operaciones clave.

Los procedimientos de Auditoria Interna están detalladamente regulados por normas con rango de Real Decreto y Orden Ministerial. Existe un repositorio central de políticas, procesos y procedimientos de control interno. No existe una revisión independiente externa de las operaciones y sistemas de auditoria interna. El personal recibe formación continua tanto general como específica.

Existe una consolidada política de seguridad de la información con controles de los sistemas de TI para detectar incidentes que pongan en riesgo la confidencialidad y la integridad de la información de la Administración Tributaria. Especialmente existen pistas de auditoria del total de los accesos de usuarios y las modificaciones hechas a la información de los contribuyentes, junto con vigilancia eficaz de parte de auditoria interna, incluso mediante el uso de informes generados por el sistema y demás herramientas de auditoria.

La unidad de Auditoría Interna es competente en los temas relativos a la prevención y detección de las conductas irregulares, la coordinación, en la forma que se determine por la Dirección General

de la Agencia, de las acciones relativas a las mismas y, en su caso, su investigación, así como el análisis y evaluación de los sistemas de seguridad y control interno de la Agencia. Está facultada por norma legal para utilizar en toda su amplitud las técnicas que considere más adecuadas, con acceso pleno a la información.

Existen mecanismos para asegurar la integridad del personal, pero no se difunden públicamente estadísticas relativas a las investigaciones y sus resultados, tampoco las estadísticas de expedientes disciplinarios y sus resultados.

Existe personal de la AEAT permanentemente destacado en la Fiscalía Anticorrupción.

A9-26: Supervisión externa de la administración tributaria

Dos dimensiones de medición de este indicador evalúan: (1) el grado de supervisión externa de las operaciones y del desempeño financiero de la administración tributaria; y (2) el proceso de investigación para sospechas de malas prácticas y mala administración. Las calificaciones otorgadas se muestran en el Cuadro 27, seguidas de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 27. Evaluación del A9-26

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2020	
A9-26-1. El grado de supervisión externa independiente sobre el desempeño financiero y operativo de la administración tributaria.	M2	A	A
A9-26-2. El proceso de investigación para sospechas de irregularidades y mala administración.		A	

Existe una supervisión externa sobre el desempeño financiero y operativo de la AEAT ejercido por la IGAE y el Tribunal de Cuentas. Se siguen las recomendaciones efectuadas por estos órganos y se da publicidad. El Consejo para la Defensa del Contribuyente (CDC) investiga de forma rutinaria las quejas y formula sugerencias. Los problemas detectados son comunicados a la AEAT.

La AEAT está sometida al régimen de contabilidad pública por mandato legal. La instrucción de contabilidad para la administración pública prevista en la ley establece los principios fines y competencias en materia de contabilidad pública y se le aplica plenamente a la AEAT. En dicha instrucción se regula el procedimiento de formulación y contenido de las cuentas anuales, así como su sometimiento a la auditoria de la IGAE. Adicionalmente, las cuentas rendidas por la AEAT se remiten por la IGAE al Tribunal de Cuentas, siendo objeto de examen y comprobación por este órgano.

La AEAT actúa en respuesta a las constataciones y recomendaciones adoptando las medidas pertinentes, dando cuenta de ello al órgano fiscalizador. En la medida que las posibles alegaciones realizadas al informe de auditoría se recojan en su versión definitiva, formarían parte del contenido de las Cuentas publicadas

El resumen de las cuentas anuales es objeto de publicación en BOE, así como en el portal de la Agencia. Formando parte del contenido de las Cuentas a publicar se encuentra el informe de auditoría emitido por la Intervención.

Existe un programa anual de auditorías de desempeño operativo de la IGAE que comunica a la AEAT.

El CDC investiga de forma rutinaria las quejas de los obligados Tributarios concernientes al ejercicio de sus derechos y el trato que reciben de la administración tributaria.

Los problemas sistémicos identificados por el CDC y las medidas recomendadas para solucionarlos se informan a la AEAT y al Estado y se publica un informe anual en el portal del MH. Los órganos territoriales de la AEAT reciben mensualmente información detallada de las quejas presentadas relativas a su ámbito.

A9-27: Opinión pública sobre la integridad

Este indicador analiza las medidas tomadas para medir la confianza del público en la administración tributaria. La calificación otorgada se muestra en el cuadro 28, seguida de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 28. Evaluación del A9-27

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2020
A9-27. Los mecanismos para medir la confianza del público en la administración tributaria.	M1	A

La confianza del público en la AEAT se mide mediante encuestas realizadas por externos con frecuencia anual y se hacen públicas. La AEAT toma en cuenta los resultados de estas encuestas y estudios, que por lo general evidencian una buena opinión de los ciudadanos.

Los mecanismos para medir la confianza del público en la administración tributaria son principalmente las encuestas realizadas por el CIS y el IEF, que se hacen públicas en los seis meses siguientes a su finalización.

Las encuestas muestran una imagen positiva de los servicios de la AEAT consolidada entre los ciudadanos. Se valora positivamente la corrección, la capacitación y la imparcialidad de sus funcionarios, así como la capacidad de los servicios de la AEAT para resolver los problemas de los contribuyentes.

Las quejas presentadas ante el CDC no detectan falta de integridad del personal de la AEAT.

La AEAT contempla en sus Planes estratégicos mejoras continuas en la atención y servicios al ciudadano y en la infraestructura ética.

A9-28: Publicación de actividades, resultados y planes

Dos dimensiones de medición de este indicador analizan (1) el grado de información al público sobre desempeño financiero y operativo; y (2) la publicación de la orientación y planes futuros. Las calificaciones otorgadas se muestran en el Cuadro 29, seguidas de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 29. Evaluación del A9-28

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2020	
A9-28-1. El grado en que se hace público el desempeño financiero y operativo de la administración tributaria, y la oportunidad de la publicación.	M2	A	C+
A9-28-2. El grado en que se hacen públicos los planes estratégicos y operativos futuros de la administración tributaria, y la oportunidad de la publicación.		D	

La AEAT se caracteriza por seguir un modelo de dirección por objetivos articulado a partir de instrumentos de planificación estratégica y operativa. Rinde periódicamente cuentas al Parlamento mediante la comparecencia de su Director General.

Se elabora y publica anualmente una memoria y un informe de resultados alcanzados en los objetivos establecidos. Así mismo, se da publicidad en los medios mediante oportunas notas de prensa.

Las Directrices del Plan Anual de Control Tributario y Aduanero se publican en el BOE. Existe en los últimos años un cierto retraso en la publicación de los planes y programas.

Anexo I. Marco de TADAT

Áreas de resultados de desempeño

TADAT evalúa el desempeño del sistema de administración tributaria de un determinado país refiriéndose a nueve áreas de resultados:

1. **Integridad de la base de contribuyentes registrados:** El registro de los contribuyentes y el mantenimiento de una base de datos de contribuyentes completa y exacta son fundamentales para una eficiente administración.

2. **Gestión eficaz de riesgos:** El desempeño mejora cuando se identifican y se gestionan sistemáticamente los riesgos para los ingresos y las operaciones de la administración tributaria.

3. **Apoyo al cumplimiento voluntario:** Generalmente, la mayoría de los contribuyentes cumple con sus obligaciones tributarias si recibe la información y el apoyo necesarios para poder cumplir voluntariamente**.**

4. **Presentación oportuna de las declaraciones de impuestos:** La presentación oportuna es fundamental puesto que la presentación de una declaración es un medio principal mediante el cual se establece la obligación tributaria del contribuyente, su vencimiento y exigibilidad.

5. **Pago oportuno de los impuestos:** La falta de pago y el atraso en el pago de impuestos pueden tener un efecto nocivo sobre los presupuestos gubernamentales y la gestión de efectivo. La recaudación de impuestos en mora es costosa y exige mucho tiempo.

6. **Exactitud de la información declarada:** Los sistemas tributarios dependen en gran medida de que la información presentada en las declaraciones de impuestos sea completa y exacta. Las auditorías y demás actividades de inspección e iniciativas proactivas de asistencia al contribuyente promueven la exactitud de las declaraciones y mitigan el fraude fiscal.

7. **Resolución efectiva de litigios tributarios:** Los mecanismos de revisión independientes, accesibles y eficientes protegen el derecho del contribuyente a objetar una determinación tributaria y obtener una audiencia justa y oportuna.

8. **Administración eficiente de la recaudación:** Las recaudaciones tributarias deben ser contabilizadas en su totalidad, monitoreadas frente a las expectativas presupuestarias y analizadas a fin de informar las previsiones de ingresos gubernamentales. Las devoluciones legítimas de impuestos a personas físicas y jurídicas deberán ser pagadas oportunamente.

9. **Rendición de cuentas y transparencia:** En su calidad de institución pública, las administraciones tributarias deben responder del uso que dan a los recursos públicos y ejercen su autoridad. La confianza de la ciudadanía se incrementa cuando existe una clara rendición de cuentas de la actuación administrativa en un marco de responsabilidad del ministro, la legislatura y a la comunidad en su conjunto.

Indicadores y dimensiones de medición asociadas

La edición de 2015 de la Guía Práctica de TADAT utilizada en esta evaluación tiene un conjunto de 28 indicadores de alto nivel y cruciales para el desempeño de la administración tributaria están vinculados a las ARD. Estos son los indicadores que son calificados e informados. Se toman en cuenta un total de 47 dimensiones de medición para obtener las calificaciones de los indicadores. Cada indicador tiene de una a cuatro dimensiones de medición.

Evaluaciones sucesivas proporcionarán información sobre la medida en que mejora la administración tributaria de un país.

Metodología de calificación

La evaluación de los indicadores sigue el mismo enfoque que se usa con respecto a la herramienta de diagnóstico del Programa del Gasto Público y Rendición de Cuentas Financieras (PEFA por sus siglas en inglés) a efectos de facilitar las comparaciones en los casos en que se utilizan ambas herramientas.

Cada una de las 47 dimensiones de medición de TADAT se evalúa en forma independiente. La calificación global de un indicador se basa en la evaluación de las dimensiones individuales del indicador. Las calificaciones asignadas a las dimensiones se combinan en una calificación general para un indicador, empleando uno de dos métodos posibles: Método 1 (M1) o Método 2 (M2). Tanto para M1 y M2, se utiliza una escala de cuatro puntos "ABCD" para calificar cada dimensión e indicador.

El método M1 se utiliza para todos los indicadores de una única dimensión y para indicadores pluridimensionales cuando existe la probabilidad de que un desempeño deficiente en una dimensión del indicador menoscabe el impacto de un buen desempeño en otras dimensiones del mismo indicador (en otras palabras, por el eslabón más débil de la cadena de dimensiones del indicador).

El método M2 se basa en promediar las calificaciones de las dimensiones individuales de un indicador. Se utiliza para indicadores pluridimensionales determinados cuando una baja calificación en una dimensión del indicador no necesariamente menoscaba el impacto de calificaciones más altas en otras dimensiones del mismo indicador.

Anexo II. España: Situación actual del país

Geografía	El Reino de España es un país cuyo territorio está situado, mayormente, en la Península Ibérica, en el extremo sudoccidental de Europa. Su extensión total es de 505.983 km² e incluye tanto el territorio peninsular e islas adyacentes como los archipiélagos canario y balear, las ciudades de Ceuta y Melilla y las llamadas Plazas de Soberanía en el norte de África.
Población	La población a 1 de enero de 2019 era de 46.934.632 habitantes lo que representa una densidad de 92,8 habitantes por km2. El 26,1 por ciento de la población reside en zonas rurales.
Índice de alfabetismo de adultos	98 por ciento de personas de 15 años o más. (Fuente: Instituto de Estadística de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura -UNESCO-)
Producto interno bruto	El valor del Producto Interior Bruto (PIB) a precios corrientes para el conjunto del año 2018 se sitúa en 1.208.248 millones de euros, lo que supone un crecimiento interanual del 2,6 por ciento.
PIB per cápita	El PIB per cápita a precios corrientes en 2018 es de 25.854 euros.
Principales ramas de actividad	Servicios (66,1 por ciento del PIB) Industria (16,3 por ciento del PIB); Construcción (5,6 por ciento del PIB); Agricultura, Ganadería, Silvicultura y Pesca (2,7 por ciento del PIB); Resto de Actividades (9,3 por ciento del PIB)
Comunicaciones	El 86,11 por ciento de la población utiliza Internet Suscripciones de telefonía móvil por cada 100 habitantes: 115,99 (Fuente: International Telecommunication Union / World Telecommunications Indicators Database)
Impuestos principales	<u>Impuestos directos</u> ❑ Renta ▪ Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas ▪ Impuesto sobre la Renta de No Residentes ▪ Impuesto sobre Sociedades ▪ Impuesto sobre Actividades Económicas ▪ Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana ❑ Capital ▪ Impuesto de Sucesiones y Donaciones ▪ Impuesto sobre el Patrimonio ▪ Impuesto sobre Bienes Inmuebles

	▪ Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica ❑ Impuestos introducidos en 2013: ▪ Impuesto sobre el valor de la producción de la energía eléctrica ▪ Impuesto sobre la producción de combustible nuclear gastado y residuos radiactivos resultantes de la generación de energía nucleoeléctrica ▪ Impuesto sobre el almacenamiento de combustible nuclear gastado y residuos radiactivos en instalaciones centralizadas ▪ Impuesto sobre los Depósitos en las Entidades de Crédito <u>Impuestos indirectos</u> ❑ Impuesto sobre el Valor Añadido ❑ Impuestos Especiales: ▪ Impuestos Especiales de Fabricación (sobre el Alcohol y las Bebidas Alcohólicas, sobre Hidrocarburos, sobre las Labores del Tabaco y sobre Determinados Medios de Transporte) ▪ Impuesto sobre el Carbón ▪ Impuesto sobre la Electricidad ❑ Renta de Aduanas ❑ Impuesto sobre las Primas de Seguro ❑ Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados ❑ Impuesto sobre actividades de juego ❑ Tributos sobre el Juego ❑ Impuesto sobre los Gases Fluorados de Efecto Invernadero ❑ Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras ❑ Impuesto sobre el valor de extracción de gas, petróleo y condensados
Presión Tributaria	En el año 2018 la presión fiscal se situó en un 34,4 por ciento siendo la media de la OCDE el 34,3 por ciento (Fuente: OECD Revenue Statistics 2019 http://oe.cd/revenue-statistics)
Número de contribuyentes	El número de contribuyentes activos en 2018 es de 32.648.364 con el detalle por impuestos principales que se observa en el Cuadro 2 del Anexo III.
Órganos recaudadores principales	AEAT.
Cantidad de funcionarios del órgano recaudador principal	24.939 personas a 31/12/2018 lo que ofrece un ratio de población sobre personal de la AEAT de 1.852 siendo la media de la OCDE de 1.796.
Ejercicio económico	Año calendario.

Anexo III. Cuadros de datos

A. Recaudación de impuestos

Tabla 1. Recaudación de impuestos, 2016-18[1]			
	2016	2017	2018
En millones de euros			
Previsión presupuestada[2] de los ingresos fiscales nacionales	**193.520**	**200.963**	**210.015**
Recaudación de impuestos total	**186.249**	**193.951**	**208.685**
Impuesto sobre la renta de las personas jurídicas (I.Sociedades)	21.678	23.143	24.838
Impuesto sobre la renta de las personas físicas (IRPF)	72.416	77.038	82.859
Retenciones a los empleados (retenciones por rendimientos del trabajo personal)	66.608	68.886	73.339
Impuesto al valor agregado (IVA). Recaudación interna bruta	71.558	73.568	79.671
Impuesto al valor agregado (IVA). Recaudado por importaciones	13.668	14.592	16.478
Impuesto al valor agregado (IVA). Devoluciones aprobadas y pagadas	-22.381	-24.513	-25.973
Impuestos especiales sobre transacciones internas	19.866	20.308	20.528
Impuestos especiales recaudados sobre importaciones			
Otros impuestos internos[3]	9.443	9.815	10.284
Como porcentaje de la recaudación de impuestos total			
Recaudación de impuestos total	**100**	**100**	**100**
Impuesto sobre la renta de las personas jurídicas (I.Sociedades)	11.6	11.9	11.9
Impuesto sobre la renta de las personas físicas (IRPF)	38.9	39.7	39.7
Retenciones a los empleados (retenciones por rendimientos del trabajo personal)	35.8	35.5	35.1
Impuesto al valor agregado (IVA). Recaudación interna bruta	38.4	37.9	38.2
Impuesto al valor agregado (IVA). Recaudado por importaciones	7.3	7.5	7.9
Impuesto al valor agregado (IVA). Devoluciones aprobadas y pagadas	-12.0	-12.6	-12.4
Impuestos especiales sobre transacciones internas	10.7	10.5	9.8
Impuestos especiales recaudados sobre importaciones	0.0	0.0	0.0
Otros impuestos internos[3]	5.1	5.1	4.9
Como porcentaje del PIB			
Recaudación de impuestos total	**16.7**	**16.7**	**17.4**
Impuesto sobre la renta de las personas jurídicas (I.Sociedades)	1.9	2.0	2.1
Impuesto sobre la renta de las personas físicas (IRPF)	6.5	6.6	6.9
Retenciones a los empleados (retenciones por rendimientos del trabajo personal)	6.0	5.9	6.1
Impuesto al valor agregado (IVA). Recaudación interna bruta	6.4	6.3	6.6
Impuesto al valor agregado (IVA). Recaudado por importaciones	1.2	1.3	1.4
Impuesto al valor agregado (IVA). Devoluciones aprobadas y pagadas	-2.0	-2.1	-2.2
Impuestos especiales sobre transacciones internas	1.8	1.7	1.7
Impuestos especiales recaudados sobre importaciones	0.0	0.0	0.0
Otros impuestos internos[3]	0.8	0.8	0.9
PIB nominal en moneda nacional	1.113.840	1.161.878	1.202.193

[1] Este cuadro reune datos de tres ejercicios fiscales, del total del ingreso tributario recaudado por la administración tributaria a nivel nacional, más IVA y el impuesto especial recaudado sobre las importaciones por la aduana y/u otro organismo.

[2] Esta previsión normalmente es fijada por el MH (o su equivalente) con aportes de la administración tributaria y, a los fines de este cuadro, solo debe cubrir los impuestos que figuran en el cuadro. Se debe utilizar la previsión presupuestada definitiva, ajustada a través del procedimiento de revisión de mitad del año.

3 Otros impuestos nacionales recaudados a nivel nacional por la administración tributaria incluyen, por ejemplo, los impuestos sobre la propiedad, impuestos sobre las transacciones financieras y los impuestos ambientales.

B. Movimientos en el registro de contribuyentes

(Ref. ARD 1)

Tabla 2. Movimientos en el registro de contribuyentes, 2016-18					
	2016				
	Activo[1] [A]	Inactivo (aún no suprimido del registro) [B]	Posición total al término del ejercicio [A + B]	Porcentaje de inactivos	Suprimido del registro durante el ejercicio
Impuesto a la renta de las personas jurídicas	1.582.703	1.208.770	2.791.473	43.3	11.881
Impuesto a la renta de las personas físicas	23.174.850		23.174.850	0.0	
Retención en la fuente (cantidad de empleadores)	2.425.701	28.523	2.454.224	1.2	87.127
Impuesto al valor agregado	3.669.739	7.222	3.676.961	0.2	226.797
Impuestos especiales	14.778	492	15.270	3.2	795
Otros contribuyentes					
	2017				
Impuesto a la renta de las personas jurídicas	1.599.862	1.234.241	2.834.103	43.6	2.742
Impuesto a la renta de las personas físicas	23.340.104		23.340.104	0.0	
Retención en la fuente (cantidad de empleadores)	2.463.947	36.381	2.500.328	1.5	73.185
Impuesto al valor agregado	3.689.259	32.189	3.721.448	0.9	196.958
Impuestos especiales	15.693	494	16.187	3.1	847
Otros contribuyentes					
	2018				
Impuesto a la renta de las personas jurídicas	1.587.099	1.249.829	2.836.928	44.1	1.348
Impuesto a la renta de las personas físicas	23.174.850		23.174.850	0.0	
Retención en la fuente (cantidad de empleadores)	2.516.483	24.337	2.540.820	1.5	64.306
Impuesto al valor agregado	3.766.295	83.015	3.849.310	2.2	174.933
Impuestos especiales	16.538	499	17.037	2.9	702
Otros contribuyentes					

Nota explicativa:

[1] Contribuyentes "activos" significa inscritos de quienes se esperan declaraciones de impuestos (es decir, contribuyentes "activos" excluyen a aquellos que no presentaron declaración en el último año, como mínimo, porque el caso caducó (por ejemplo, un contribuyente empresa ha dejado de operar o un particular falleció), no puede localizarse al contribuyente o el contribuyente es insolvente).

C. Consultas telefónicas

(Ref. ARD 3)

Tabla 3. Tiempo de espera en consultas telefónicas
(para los últimos 12 meses)

Mes	Cantidad total de llamadas de consulta telefónica recibidas	Llamadas de consulta telefónica respondidas dentro de los 6 minutos de espera	
		Cantidad	Como porcentaje del total de llamadas
Julio-18	424.811	322.687	76.0
Agosto-18	159.969	138.452	86.5
Septiembre-18	230.726	201.655	87.4
Octubre-18	349.792	284.165	81.2
Noviembre-18	272.093	193.627	71.2
Diciembre-18	186.792	117.885	63.1
Enero-19	443.481	317.699	71.6
Febrero-19	336.300	259.184	77.1
Marzo-19	274.040	207.639	75.8
Abril-19	868.084	778.320	89.7
Mayo-19	1.013.619	905.380	89.3
Junio-19	986.836	882.633	89.4
Total de los 12 meses	**5.546.543**	**4.609.326**	**83.1**

D. Presentación de declaraciones de impuestos
(Ref. ARD 4)

Tabla 4. Presentación oportuna de las declaraciones del IRPJ (IS) para 2018

	Número de declaraciones presentadas dentro del plazo[1]	Número de declaraciones esperadas[2]	Coeficiente de puntualidad de la presentación[3] (en porcentaje)
Todos los contribuyentes del IRPJ	1.575.101	1.587.099	99.2
Solo grandes contribuyentes	34.401	36.685	93.8

Notas explicativas:

[1] Las declaraciones del IS que se presentan dentro del plazo legal (más los días de gracia que aplique la administración tributaria por política administrativa).

[2] El número de declaraciones del IS que esperaba recibir la administración tributaria de contribuyentes inscritos en el IS, obligados por ley a presentar declaraciones.

[3] El número de declaraciones presentadas dentro del plazo legal como porcentaje del número total de declaraciones esperadas de los contribuyentes inscritos, expresado como proporción:

$$\frac{\textit{Número de declaraciones de IS presentadas en plazo}}{\textit{Número de declaraciones de IS esperadas}} x100$$

Tabla 5. Presentación oportuna de las declaraciones del IRPF para 2018

Número de declaraciones presentadas dentro del plazo[1]	Número de declaraciones esperadas[2]	Coeficiente de puntualidad de la presentación[3] (en porcentaje)
20.371.380	20.531.132	99.2

Notas explicativas:

[1] Las declaraciones del IRPF que se presentan dentro del plazo legal (más los días de gracia que aplique la administración tributaria por política administrativa).

[2] El número de declaraciones del IRPF que esperaba recibir la administración tributaria de contribuyentes inscritos en el IRPF, obligados por ley a presentar declaraciones.

[3] El número de declaraciones presentadas dentro del plazo legal como porcentaje del número total de declaraciones esperadas de los contribuyentes inscritos, expresado como proporción:

$$\frac{\textit{Número de declaraciones de IRPF presentadas en plazo}}{\textit{Número de declaraciones de IRPF esperadas}} x100$$

Tabla 6. Presentación oportuna de las declaraciones del IVA – todos los contribuyentes
(para los últimos 12 meses)

Mes	Número de declaraciones presentadas dentro del plazo[1]	Cantidad de declaraciones esperadas[2]	Coeficiente de puntualidad de la presentación[3] (en porcentaje)
Julio-18	54.297	54.965	98.8
Agosto-18	54.373	54.845	99.1
Septiembre-18	3.404.390	3.450.135	98.7
Octubre-18	54.546	54.916	99.3
Noviembre-18	54.351	54.829	99.1
Diciembre-18	3.483.304	3.529.067	98.7
Enero-19	57.096	58.173	98.1
Febrero-19	57.271	57.971	98.8
Marzo-19	3.367.818	3.438.947	97.9
Abril-19	57.159	58.166	98.3
Mayo-19	57.530	58.007	99.2
Junio-19	3.431.369	3.472.910	98.5
Total de los 12 meses	**14.133.504**	**14.342.931**	**98.8**

Notas explicativas:

[1] Las declaraciones del IVA que se presentan dentro del plazo legal (más los días de gracia que aplique la administración tributaria por política administrativa).

[2] El número de declaraciones del IVA que esperaba recibir la administración tributaria de contribuyentes inscritos en el IVA, obligados por ley a presentar declaraciones.

[3] El número de declaraciones presentadas dentro del plazo legal como porcentaje del número total de declaraciones esperadas de los contribuyentes inscritos, expresado como proporción:

$$\frac{\textit{Número de declaraciones de IVA presentadas en plazo}}{\textit{Número de declaraciones de IVA esperadas}} x100$$

Tabla 7. Presentación oportuna de las declaraciones del IVA – solo grandes contribuyentes
(para los últimos 12 meses)

Mes	Número de declaraciones presentadas dentro del plazo[1]	Cantidad de declaraciones esperadas[2]	Coeficiente de puntualidad de la presentación[3] (en porcentaje)
Julio-18	32.320	32.564	99.3
Agosto-18	32.297	32.527	99.3
Septiembre-18	37.242	37.507	99.3
Octubre-18	32.335	32.468	99.6
Noviembre-18	32.237	32.429	99.4
Diciembre-18	38.253	38.438	99.5
Enero-19	34.015	34.374	99.0
Febrero-19	34.079	34.367	99.2
Marzo-19	38.438	38.683	99.4
Abril-19	33.951	34.424	98.6
Mayo-19	34.011	34.240	99.3
Junio-19	38.008	38.243	99.4
Total de los 12 meses	**417.186**	**420.264**	**99.3**

Notas explicativas:

[1] Las declaraciones del IVA de grandes contribuyentes (GC) que se presentan dentro del plazo legal (más los días de gracia que aplique la administración tributaria por política administrativa).

[2] El número de declaraciones del IVA de GC que esperaba recibir la administración tributaria de contribuyentes inscritos en el IVA, obligados por ley a presentar declaraciones.

[3] El número de declaraciones presentadas dentro del plazo legal como porcentaje del número total de declaraciones esperadas de los contribuyentes inscritos, expresado como proporción:

$$\frac{\textit{Número de declaraciones de IVA GC presentadas en plazo}}{\textit{Número de declaraciones de IVA GC esperadas}} x100$$

Tabla 8. Presentación oportuna de declaraciones de retenciones en la fuente – presentadas por empleadores
(para los últimos 12 meses)

Mes	Número de declaraciones presentadas dentro del plazo[1]	Cantidad de declaraciones esperadas[2]	Coeficiente de puntualidad de la presentación[3] (en porcentaje)
Julio-18	33.201	33.720	98.5
Agosto-18	33.466	33.640	99.5
Septiembre-18	2.187.702	2.206.030	99.2
Octubre-18	33.480	33.664	99.4
Noviembre-18	33.406	33.599	99.5
Diciembre-18	2.206.129	2.263.410	97.5
Enero-19	35.322	36.359	97.1
Febrero-19	35.351	35.966	98.3
Marzo-19	2.126.879	2.168.015	98.1
Abril-19	35.293	35.720	98.8
Mayo-19	35.201	35.618	98.8
Junio-19	2.193.665	2.213.955	99.1
Total de los 12 meses	**8.989.095**	**9.129.696**	**98.5**

Notas explicativas:

[1] Las declaraciones de retenciones que se presentan dentro del plazo legal (más los días de gracia que aplique la administración tributaria por política administrativa).

[2] El número de declaraciones del IVA de GC que esperaba recibir la administración tributaria de contribuyentes inscriptos en el IVA, obligados por ley a presentar declaraciones.

[3] El número de declaraciones presentadas dentro del plazo legal como porcentaje del número total de declaraciones esperadas de los contribuyentes inscritos, expresado como proporción:

$$\frac{\textit{Número de declaraciones de retenciones presentadas en plazo}}{\textit{Número de declaraciones de retenciones esperadas}} x100$$

E. Servicios electrónicos
(Ref. ARD 4 y 5)

Tabla 9. Uso de servicios electrónicos, 2016-18[1]			
	2016	**2017**	**2018**
Presentación electrónica[2]	(Como porcentaje de todas las declaraciones presentadas para cada tipo de impuesto)		
IRPJ (IS)	100	100	100
IRPF	100	100	100
IVA	100	100	100
Retenciones de ingresos en la fuente (declaraciones presentadas por empleadores)	100	100	100
Pagos electrónicos[3]	(Como porcentaje de la cantidad total de pagos recibidos por cada tipo de impuesto)		
IRPJ	100	100	100
IRPF	100	100	100
IVA	100	100	100
Retenciones de ingresos en la fuente (remitidas por empleadores)	100	100	100
Pagos electrónicos	(Como porcentaje del valor total de pagos recibidos por cada tipo de impuesto)		
IRPJ	100	100	100
IRPF	100	100	100
IVA	100	100	100
Retenciones de ingresos en la fuente (remitidas por empleadores)	100	100	100

Notas explicativas:

[1] Los datos de este cuadro proporcionan un indicador del grado en que la administración tributaria emplea tecnología moderna para transformar sus operaciones, en particular en las áreas de presentación de declaraciones y pagos.

[2] A los fines de este cuadro, la declaración electrónica supone la existencia de medios que permitan a los contribuyentes completar las declaraciones de impuestos en línea y presentar dichas declaraciones vía Internet.

[3] Los métodos de pago electrónico incluyen tarjetas de crédito, tarjetas de débito, y transferencias electrónicas de fondos (en que el dinero se transfiere electrónicamente vía Internet desde la cuenta bancaria de un contribuyente a la cuenta del Tesoro). Los pagos electrónicos pueden efectuarse, por ejemplo, por teléfono móvil, donde se utiliza tecnología para convertir teléfonos móviles en una terminal de Internet desde donde pueden realizarse pagos. A los fines de la medición por TADAT, pagos realizados en persona por un contribuyente a un tercero agente (por ejemplo, un banco u oficina de correo) que luego sean transferidos en forma electrónica por el agente a la cuenta del Tesoro se aceptan como pagos electrónicos.

F. Pagos
(Ref. ARD 5)

Tabla 10. Pagos de IVA efectuados durante 2018			
	Pagos del IVA efectuados dentro del plazo[1]	Pagos del IVA exigibles[2]	Coeficiente de puntualidad de la presentación[3] (en porcentaje)
Cantidad de pagos	8.261.463	9.321.380	88.6
Valor de los pagos	86.784	91.307	95.0

Notas explicativas:

[1]Pagos se realizan antes o en la misma fecha legal de vencimiento de pago (más los días de gracia que aplique la administración tributaria por política administrativa).

2 'Pagos exigibles' incluye todos los pagos adeudados, sean determinados por el contribuyente o mediante un procedimiento administrativo (incluso como resultado de una auditoría).

3 'Coeficiente de puntualidad del pago' es la cantidad (o valor) de los pagos del IVA efectuados dentro del plazo legal como porcentaje de la cantidad (o valor) de los pagos del IVA exigibles, es decir, expresado como coeficiente:

$$\frac{\textit{Número de pagos de IVA presentados en plazo}}{\textit{Número de pagos de IVA esperados}} x100$$

El coeficiente de puntualidad del pago expresado en cantidad es:

$$\frac{\textit{Importe de los pagos de IVA presentados en plazo}}{\textit{Importe de los pagos de IVA esperados}} x100$$

G. Mora impositiva nacional

(Ref. ARD 5)

Tabla 11. Valor de la mora fiscal 2016-18[1]			
	2016	**2017**	**2018**
	En moneda nacional (millones)		
Total de la recaudación de impuestos principales del Cuadro 1 (A)[2]	156.940	163.828	177.873
Total de la mora de impuestos principales al cierre del año fiscal (B)[3]	56.051	54.653	50.005
De la cual: Cobrable[4] (C)	16.761	15.356	14.636
De la cual: Más de 12 meses de antigüedad (D)	13.136	11.994	11.346
	En porcentaje		
Coeficiente de (B) en relación con (A)[5]	35.7	33.4	28.1
Coeficiente de (C) en relación con (A)[6]	10.7	9.4	8.2
Coeficiente de (D) en relación con (B)[7]	23.4	21.9	22.7

Notas explicativas:

[1] Los datos de este cuadro se emplearán para determinar el valor de la mora de los impuestos principales en relación con la recaudación anual y examinar en qué medida las obligaciones tributarias no pagadas están sensiblemente en mora (es decir, tienen más de 12 meses de antigüedad).

[2] Excluye los impuestos especiales sobre las importaciones.

[3] `El 'total de la mora tributaria' incluye los impuestos principales, las sanciones y los intereses acumulados.

[4] La mora tributaria "cobrable" se define como la suma total de impuestos internos principales, incluyendo intereses y penalidades, que están atrasados en el pago y no sujetos a impedimentos de cobro. La mora tributaria cobrable, por tanto, generalmente excluye: a) las sumas formalmente cuestionadas por el contribuyente y cuyo cobro se ha suspendido mientras no se llegue a un resultado, b) las sumas no son recuperables judicialmente (por ejemplo, deudas no percibidas por quiebra) y c) la mora incobrable por otras razones (por ejemplo, el deudor no tiene fondos ni otros activos).

[5] Es decir,

$$\frac{\textit{Total de impuestos principales atrasados al cierre del ejercicio fiscal (B)}}{\textit{Total de impuestos principales recaudados para el ejercicio fiscal (A)}} x100$$

6 `Mora de impuestos principales total' incluye los impuestos, las sanciones y los intereses acumulados.

$$\frac{\textit{Total de impuestos principales cobrables atrasados al cierre del ejercicio fiscal (C)}}{\textit{Total de impuestos principales recaudados para el ejercicio fiscal (A)}} x100$$

7 `Mora de impuestos principales total' incluye los impuestos, las sanciones y los intereses acumulados.

$$\frac{\textit{Total de impuestos principales atrasados >12 meses de antigüedad al fin del ejercicio (D)}}{\textit{Total de impuestos principales atrasados al cierre del ejercicio fiscal (B)}} x100$$

H. Resolución de controversias tributarias

(Ref. ARD 7)

Tabla 12. Finalización de las revisiones administrativas
(para los últimos 12 meses)

Mes	Cantidad total finalizada	Finalizada en 30 días		Finalizada en 60 días		Finalizada en 90 días	
		Cantidad	Como porcentaje del total	Cantidad	Como porcentaje del total	Cantidad	Como porcentaje del total
Julio-18	19.961	12.124	60.7	4.131	20.7	1.582	7.9
Agosto-18	14.881	8.984	60.4	3.274	22.0	1.203	8.1
Septiembre-18	17.436	8.789	50.4	4.547	26.1	2.151	12.3
Octubre-18	22.653	13.825	61.0	3.609	15.9	2.409	10.6
Noviembre-18	20.967	13.224	63.1	3.543	16.9	1.472	7.0
Diciembre-18	13.875	8.729	62.9	2.494	18.0	1.113	8.0
Enero-19	15.998	8.246	51.5	4.057	25.4	1.571	9.8
Febrero-19	19.463	11.494	59.1	3.031	15.6	2.015	10.4
Marzo-19	20.825	13.817	66.3	3.058	14.7	1.364	6.5
Abril-19	17.889	11.672	65.2	3.163	17.7	1.034	5.8
Mayo-19	19.210	11.938	62.1	3.424	17.8	1.518	7.9
Junio-19	17.055	10.753	63.0	3.107	18.2	1.397	8.2
Total de los 12 meses	**220.213**	**133.595**	**60.7**	**41.438**	**18.8**	**18.829**	**8.6**

I. Pago de las devoluciones de IVA

(Ref. ARD 8)

Tabla 13. Devoluciones de IVA (para los últimos 12 meses)		
	Cantidad de casos	Valor en euros
Total de solicitudes de devolución de IVA recibidas(A)	233.690	19.002.965.095
Total de devoluciones de IVA pagadas[1]	221.184	17.100.363.996
De las cuales: pagadas en 30 días(B)[2]	94.851	10.778.259.807
De las cuales: pagadas fuera de los 30 días	126.333	6.322.104.189
Total solicitudes de devolución de IVA denegadas[3]	2.523	334.665.729
De las cuales: denegadas en 30 días(C)	-	-
De las cuales: denegadas fuera de los 30 días	2.523	334.665.729
Total de devoluciones de IVA no tramitadas4	9.983	1.567.935.370
De las cuales: aprobadas pero aún no pagadas o compensadas	6.613	1.250.479.821
De las cuales: aprobadas pero aún no pagadas o compensadas	3.370	317.455.549
	En porcentaje	
Coeficiente de (B+C) en relación con (A)[5]	40.6	56.7

Notas explicativas:

[1] Incluye todas las devoluciones pagadas, además de devoluciones compensadas contra otras obligaciones tributarias.

[2] Excluye los impuestos especiales sobre las importaciones.

[3] TADAT mide el desempeño contra un estándar de 30 días.

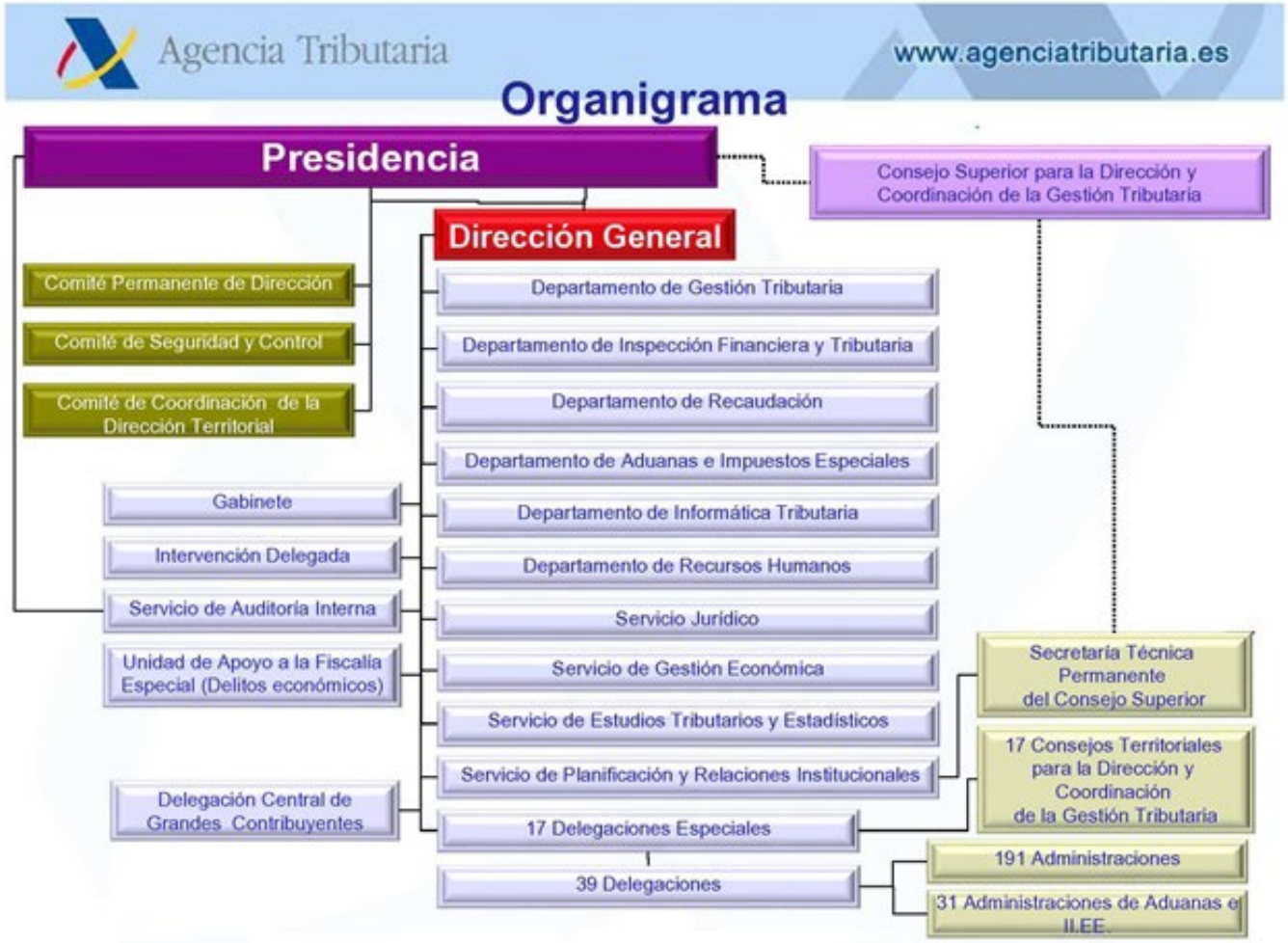
[4] Incluye casos en que se tomó una decisión formal de denegar la solicitud de devolución del contribuyente (por ejemplo, cuando no se han cumplido los requisitos legales para la devolución).

[5]

$$\frac{\textit{Nº devoluciones IVA pagadas en 30 días (B)+Nº devoluciones IVA denegadas en 30 días (C)}}{\textit{Nº Total de solicitudes de devolución de IVA recibidas (A)}} x100$$

$$\frac{\textit{Importe devoluciones IVA pagadas en 30 días (B)+importe devoluciones IVA denegadas en 30 días (C)}}{\textit{Importe total de solicitudes de devolución de IVA recibidas}} x100$$

Anexo IV. Organigrama



Anexo V. Fuentes de Evidencia

Indicadores	Fuentes de evidencia
A1-1. Información exacta y fiable sobre los contribuyentes.	• Real Decreto 1065/2007, de 27 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de las actuaciones y los procedimientos de gestión e inspección tributaria y de desarrollo de las normas comunes de los procedimientos de aplicación de los tributos. • Censos, NIF y domicilio fiscal (página web AEAT). • Guía censal. • Resolución BOE revocación NIF ejemplos 2018 y 2019 • Indicadores Objetivos campañas censales. • Visita de campo de evaluadores TADAT a la oficina AEAT.
A1-2. Conocimiento de la base de contribuyentes potenciales.	• Resolución de 11 de enero de 2019, de la Dirección General de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, por la que se aprueban las directrices generales del Plan Anual de Control Tributario y Aduanero de 2019. • Visita de campo de evaluadores TADAT a la oficina AEAT.
A2-3. Identificación, evaluación, clasificación y cuantificación de los riesgos de cumplimiento.	• Resolución de 11 de enero de 2019, de la Dirección General de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, por la que se aprueban las directrices generales del Plan Anual de Control Tributario y Aduanero de 2019. • Directrices Anuales de los ejercicios 2004 a 2019. • Real Decreto 634/2015, de 10 de julio, por el que se aprueba el Reglamento del Impuesto sobre Sociedades. • Resolución de 4 de abril de 2019, de la Presidencia de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, por la que se modifica la de 24 de marzo de 1992, sobre organización y atribución de funciones a la inspección de los tributos en el ámbito de la competencia del Departamento de Inspección Financiera y Tributaria. • Memoria de la AEAT del ejercicio 2018, apartados 4.4.2 y 4.4.3. • Plan Estratégico de la AEAT 2019-2022. • Memoria ONIF 2018 • Nota de prensa de la Operación Dragón. • Nota de prensa de la Operación Ballesta. • Nota de prensa de la Operación Carpo. • Nota de prensa de la Operación Iroko. • Nota de prensa de la Operación Nassus. • Nota de prensa de la Operación Chopin. • Índices de filtros por impuestos. • Informe GENIO riesgos. • Hermes – procedimiento riesgos. • Visita de campo de evaluadores TADAT a la oficina AEAT.
A2-4. Mitigación de los riesgos a través de un	• Directrices del Plan General de Control Tributario (2017 - 2019). • Acceso a las campañas de los principales impuestos y herramientas de asistencia virtual.

Indicadores	Fuentes de evidencia
programa de mejora del cumplimiento.	• Manuales prácticos de los principales impuestos. • Memoria AEAT 2018.- Apartado 4.2. • Visita de campo de evaluadores TADAT a la oficina AEAT.
A2-5. Control y evaluación de las actividades de mitigación del riesgo de cumplimiento.	• Informe de Resultados Plan de Visitas 2019. • Informes Delegaciones Especiales. • Informes Impacto SETE. • C.A.S.E EU TAXUD VAT Gap Report. • Visita de campo de evaluadores TADAT a la oficina AEAT.
A2-6. Identificación, evaluación y mitigación de los riesgos institucionales.	• Mapa de Riesgos AEAT 2018-2020 • Informe 07-2018/SAI Ejecución Mapa de Riesgos 2015-2017 • Plan de Continuidad de Servicios TI (Procedimiento Operativo de Seguridad de Gestión del Plan, Cierre Proyectos Plan Seguridad 2018, Plan Proyectos Seguridad 2019, Plan de pruebas del Plan de Recuperación ante Desastres) • Visita de campo de evaluadores TADAT a la oficina AEAT.
A3-7. Alcance, actualidad y accesibilidad de la información.	• Calendario del contribuyente. • Carta de servicios. • Personas con discapacidad. • Familias numerosas • Accesibilidad portal AEAT • Convenio firmado por el CERMI y la Fundación ONCE • Plan de Actuaciones para las personas con discapacidad 2019 • Memoria Agencia Tributaria 2018. • Programa de Educación Cívico-Tributaria. • Foro de Asociaciones y Colegios de Profesionales Tributarios. • Empresarios individuales y Profesionales • Módulos • No residentes • Programa INFORMA (consultas y respuestas). • Normas en tramitación. • Servicios telefónicos. • Resolución de 29 de diciembre de 2009, de la Dirección General de la AEAT por la que se regulan el Comité de Comunicación de la Agencia Tributaria y la Gestión y Coordinación de la sede electrónica y de los portales de internet e intranet • Visita de campo de evaluadores TADAT a la oficina AEAT.
A3-8. Alcance de las iniciativas para reducir los costos de cumplimiento del contribuyente.	• Regímenes especiales, facilidades contables y de información simplificadas. Normativa de cada tributo. • Ejemplo de simplificación. Orden HAC/773/2019, de 28 de junio, por la que se regula la llevanza de los libros registros en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas. • Administración electrónica. Sistemas de identificación y firma electrónica.

Indicadores	Fuentes de evidencia
	• Ejemplo de revisión permanente de declaraciones tributarias. Eliminación del modelo 390 para determinados colectivos (arrendadores y/o régimen simplificado). Orden HAP/2373/2014, de 9 de diciembre (BOE 19 de diciembre). Se explica en la exposición de motivos, página 2. • Ejemplo de reducción de costes de cumplimiento. Suministro de información a Administraciones Públicas para finalidades no tributarias. • Visita de campo de evaluadores TADAT a la oficina AEAT.
A3-9. Recibir la opinión del contribuyente sobre productos y servicios.	• Foro de Asociaciones y Colegios de Profesionales Tributarios. • Foro de grandes empresas. • Portal de desarrolladores. • Encuestas en campaña de renta. • Buzones de sugerencias. • Tramitación de quejas y sugerencias ante el Consejo para la Defensa del Contribuyente. • Encuesta CIS sobre Opinión Pública y Política Fiscal (XXXVI). • Estudio IEF sobre opiniones y actitudes fiscales de los españoles en 2018. • Visita de campo de evaluadores TADAT a la oficina AEAT.
A4-10. Cociente de puntualidad de la presentación.	• Tablas 4, 5, 6, 7 y 8 del Anexo III.
A4-11. Uso de las facilidades de presentación electrónicas.	• Modelo para la presentación del IRPJ (ISDES). • Modelo para la presentación del IRPF. • Modelo para la presentación del IVA. • Modelo para la presentación de RIF.
A5-12. Uso de los métodos de pago electrónico.	• IRPF: Orden HAC/277/2019, de 4 de marzo, por la que se aprueban los modelos de declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y del Impuesto sobre el Patrimonio, ejercicio 2018. • Formas de pago del IRPF: Cómo presentar declaración mediante Renta WEB con Documento de ingreso en Banco o Caja. • Modelo de presentación de la declaración del IRPF. • Modelos del Impuesto sobre Sociedades. • Formas de pago de los modelos del Impuesto sobre Sociedades: modelo 200 y modelo 202. • Modelo 303 de autoliquidación del IVA. • Formas de pago del modelo 303 del IVA. • Retenciones: Procedimientos de pagos a cuenta. • Formas de pago de los modelos 111 y 115. • Asistencia al contribuyente para pagos. • Pago de impuestos mediante cargo en cuenta o tarjeta. • Visita de campo de evaluadores TADAT a la oficina AEAT.

Indicadores	Fuentes de evidencia
A5-13. Uso de sistemas de cobranza eficaces.	• Ley 35/2006, de 28 de noviembre, del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y de modificación parcial de las leyes de los Impuestos sobre Sociedades, sobre la Renta de no Residentes y sobre el Patrimonio. • Ley 27/2014, de 27 de noviembre, del Impuesto sobre Sociedades.
A5-14. Puntualidad de los pagos.	• Tabla 10 del Anexo III.
A5-15. Mora impositiva (flujos y saldos).	• Tabla 11 del Anexo III.
A6-16. Alcance de las inspecciones realizadas para detectar y disuadir la información inexacta.	• Resolución de 11 de enero de 2019, de la Dirección General de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, por la que se aprueban las directrices generales del Plan Anual de Control Tributario y Aduanero de 2019. • Ley General Tributaria (Ley 58/2003) y Ley 34/2015, de 21 de septiembre, de modificación parcial de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, en lo referente a estimación directa e indirecta. • Informes SAI sobre efectos inducidos en las actuaciones de control tributario (2017, 2018 y 2019). • Informes sobre Efectos Inducidos de las actuaciones inspectoras del Departamento de Inspección y de varias Delegaciones Especiales. • Visita de campo de evaluadores TADAT a la oficina AEAT.
A6-17. Grado en que existen iniciativas proactivas para promover la exactitud de las declaraciones.	• Renta Web. • Herramientas de asistencia virtual. • Campaña de declaraciones informativas. • Iniciativas en materia de IVA e Impuesto sobre Sociedades. • Sistema de Suministro Inmediato de Información para IVA. • Programa INFORMA (consultas y respuestas). • Ejemplos de Preguntas frecuentes: FAQ SII, FAQ IRPF, FAQ ISDES • Consultas vinculantes de la Dirección General de Tributos del MH. • Foro de Asociaciones y Colegios de Profesionales Tributarios. • Foro de grandes empresas. • Portal de desarrolladores. • Colaboradores. • Programa de Educación Cívico-Tributaria. • Visita de campo de evaluadores TADAT a la oficina AEAT.
A6-18. Seguimiento del grado de inexactitud de la información declarada.	• C.A.S.E EU TAXUD VAT Gap Report. • Corporate Income Tax Gap estimation methodologies. • VAT Tax Gap estimation methodologies • Visita de campo de evaluadores TADAT a la oficina AEAT.
A7-19. Existencia de un procedimiento de resolución de controversias	• Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria. • Real Decreto 520/2005, de 13 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento general de desarrollo de la Ley 58/2003, de 17 de

Indicadores	Fuentes de evidencia
independiente, funcional y gradual.	diciembre, General Tributaria, en materia de revisión en vía administrativa. • Sede electrónica: fichas de procedimientos para Reposición y vía económico-administrativa. • Visita de campo de evaluadores TADAT a la oficina AEAT.
A7-20. Tiempo necesario para resolver controversias.	• Tabla 12 del Anexo III. • Real Decreto 520/2005, de 13 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento general de desarrollo de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, en materia de revisión en vía administrativa. • Visita de campo de evaluadores TADAT a la oficina AEAT.
A7-21. Grado en que se actúa en respuesta a los resultados de las controversias.	• Exposición de motivos de la Ley 34/2015, de 21 de septiembre, de modificación parcial de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria. • Programa INFORMA (consultas y respuestas). • Doctrina de los Tribunales Económico-Administrativos. • Informes SAI Conflictividad global 2017, 2018 y 2019. • Informes SAI Conflictividad 2017, 2018 y 2019 de Áreas de Gestión, Inspección y Delegación Central de Grandes Contribuyentes. • Informes SGOL.
A8-22. Contribución al proceso de previsión de recaudación fiscal estatal.	• Orden PRE/3581/2007, de 10 de diciembre, por la que se establecen los departamentos de la Agencia Estatal de Administración Tributaria y se les atribuyen funciones y competencias. • Presentación de los Presupuestos Generales del Estado 2019 (Libro Amarillo). • Visita de campo de evaluadores TADAT a la oficina AEAT.
A8-23. Idoneidad del sistema de contabilidad de los ingresos públicos.	• Real Decreto 939/2005, de 29 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de Recaudación. • Procedimiento de apremio. • Visita de campo de evaluadores TADAT a la oficina AEAT.
A8-24. Idoneidad de la tramitación de devoluciones fiscales.	• Orden de 27 de diciembre de 1991 por la que se dictan instrucciones acerca del régimen económico financiero de la Agencia Estatal de Administración Tributaria.
A9-25. Mecanismos de aseguramiento interno.	• Real Decreto 1733/1998, de 31 de julio, sobre procedimientos de actuación de la Inspección de los Servicios del Ministerio de Economía y Hacienda. • Orden de 8 de octubre de 1998 por la que se dictan normas sobre los procedimientos de actuación de la Inspección de los Servicios del Ministerio de Economía y Hacienda. • Organigrama de la AEAT. • Orden de 2 de junio de 1994 por la que se desarrolla la estructura de la Agencia Estatal de Administración Tributaria. • Informes del Tribunal de Cuentas. • Resolución de 26 de enero de 1998 de la Presidencia de la AEAT por la que se regula la organización y funcionamiento de la Comisión de

Indicadores	Fuentes de evidencia
	Seguridad y Control y se crean las Comisiones Sectoriales de Seguridad y Control en la AEAT. • Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente. • Memorias de la Administración Tributaria, de la Agencia Tributaria y del Consejo para la Defensa del Contribuyente (portal del MH) • Visita de campo de evaluadores TADAT a la oficina AEAT.
A9-26. Supervisión externa de la administración tributaria.	• Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria. • Orden EHA/2045/2011, de 14 de julio, por la que se aprueba la instrucción de contabilidad para la Administración Institucional del Estado. • Cuentas Anuales de la Agencia Tributaria e Informe de Auditoría - resoluciones BOE 2018, 2019 y 2020. • Informes Fiscalización del Tribunal de Cuentas.
A9-27. Opinión pública sobre la integridad.	• Encuesta CIS sobre Opinión Pública y Política Fiscal (XXXVI). • Estudio IEF sobre opiniones y actitudes fiscales de los españoles en 2018.
A9-28. Publicación de actividades, resultados y planes.	• Resolución de 11 de enero de 2019, de la Dirección General de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, por la que se aprueban las directrices generales del Plan Anual de Control Tributario y Aduanero de 2019. • Memorias y Estadísticas AEAT. • Información institucional AEAT. • Informe de los Resultados de la Actividad de la AEAT en el año 2018. • Planificación AEAT. • Nota de prensa del Plan Estratégico de la AEAT 2019-2022. • Comparecencias Director General AEAT en Parlamento. • Enlaces a notas de prensa de resultados en el portal de la AEAT y del MH.

Departamento de Finanzas Públicas

Fondo Monetario Internacional
700 19th Street NW
Washington, DC 20431
USA
http://www.imf.org/capacitydevelopment