

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.



# DIPLOMATURA EN GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TFC-PRACTICUM

PROPUESTA DE MEJORA EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL  
CONTRIBUYENTE EN LA ESTIMACIÓN OBJETIVA DEL IMPUESTO SOBRE  
LA RENTA DE LAS PERSONAS FÍSICAS Y EL RÉGIMEN SIMPLIFICADO  
DEL IMPUESTO DEL VALOR AÑADIDO.

ALUMNO: JAVIER ESTELLÉS ZARAGOZÁ

PROFESOR DIRECTOR: D. JOSE M<sup>a</sup> TORRALBA MARTÍNEZ

Valencia, Agosto 2009

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	3
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	7
ÍNDICE DE TABLAS .....	8
ÍNDICE DE FIGURAS .....	9
CAPITULO 1: INTRODUCCIÓN.....	13
1.1.- Objeto del trabajo.....	13
1.2.- Objetivos .....	13
1.3.- La agencia estatal de administración tributaria:..	16
1.3.1.- Las unidades de módulos.....	21
1.4.- Metodología .....	23
1.5.- Plan de trabajo.....	24
1.6.- Estructura documental .....	25
1.7.- Relación de este TFC con otros presentados.....	29
1.8.- Justificación de las asignaturas de la carrera utilizadas en este TFC.....	31
CAPÍTULO 2: LA ESTIMACIÓN OBJETIVA EN EL IRPF Y EL RÉGIMEN SIMPLIFICADO DEL IVA. SITUACIÓN ACTUAL.....	37
2.1.- INTRODUCCIÓN.....	37
2.1.1.- Las actividades empresariales .....	37
2.1.2.- Métodos de cálculo del rendimiento neto en el impuesto sobre la renta de las personas físicas.....	38
2.1.2.1.- La estimación directa. ....	40
2.1.2.2.- La estimación objetiva.....	42
2.1.3.- Regímenes en el impuesto del valor añadido.....	44
2.1.3.1.- Régimen general.....	48
2.1.3.2.- Régimen simplificado.....	50
2.2.- LA ESTIMACIÓN OBJETIVA EN EL IRPF Y EL RÉGIMEN SIMPLIFICADO DEL IVA. MARCO NORMATIVO.....	51

2.2.1.- Coordinación IRPF e IVA.....	51
2.2.2.-La orden ministerial EHA de módulos.....	52
2.3.- SITUACIÓN ACTUAL. LAS UNIDADES DE MÓDULOS.....	53
2.3.1.-Organigrama.....	54
2.3.2.- Funciones.....	56
2.3.3.- Cálculo de los pagos a cuenta del IRPF (modelo 131).....	59
3.2.4.- Cálculo de los pagos a cuenta del IVA (modelo 310).....	60
CAPÍTULO 3: PROPUESTA DE MEJORA: BORRADOR DE PAGOS A CUENTA.....	
3.1.- Posibles mejoras.....	64
3.1.1.- Confección del borrador del IRPF para los contribuyentes de módulos.....	65
3.1.2.- Confección de un borrador del resumen anual de IVA para las actividades del régimen simplificado.....	65
3.1.3.- Confección de un borrador de los pagos a cuenta del IRPF y de la cuota del IVA.....	66
3.2.- Propuesta de la mejora seleccionada: Borrador de pagos a cuenta.....	66
3.2.1.- Motivos de la aplicación de dicha mejora.....	67
3.2.1.1.- Mejor servicio al empresario acogido a la estimación objetiva.....	68
3.2.1.1.1.- Encuesta a contribuyentes.....	69
3.2.1.2.- Optimización de los recursos de personal de las unidades de módulos.....	84
3.2.2.- Obtención de los datos del borrador.....	86
3.2.3.- Aprobación del borrador de los pagos a cuenta.....	88
3.2.3.1.- Ley, Real Decreto, Orden.....	88
3.2.4.- Concurso del personal de apoyo a la impresión y ensobrado de los borradores.....	92
3.3.- Estudio de posible contratación externa.....	93

3.3.1.-Contratos con el sector público.....	93
3.3.1.1.- Concepto.....	94
3.3.1.2.- Tipos.....	94
3.3.1.3.- Carácter de los contratos.....	95
3.3.1.3.1.- Contratos administrativos.....	95
3.3.1.3.2.- Contratos privados.....	96
3.3.1.4.- Contenido mínimo de los contratos.....	96
3.3.1.5. La administración contratante.....	97
3.3.1.6.- El contratista.....	98
3.3.1.7.- Procedimientos de adjudicación.....	99
3.3.1.7.1.- Abierto.....	99
3.3.1.7.2.- Restringido.....	99
3.3.1.7.3.- Negociado.....	100
3.3.1.7.4.- Diálogo competitivo.....	100
3.3.2.- Ejecución del desarrollo informático, de la impresión y el ensobrado.....	100
3.3.3.- Elección de la mejor opción.....	101
3.4.- Presupuesto del TFC.....	106
CAPÍTULO 4: PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO DE APROBACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DEL BORRADOR DE LOS PAGOS A CUENTA. MS PROJECT.....	111
4.1.- Planificación.....	112
4.2.- Programación.....	118
4.3.- Seguimiento y control de la ejecución.....	121
4.4.- Análisis y evaluación de los resultados.....	122
CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES.....	124
BIBLIOGRAFÍA.....	127
LIBROS.....	129
DOCUMENTOS EN LÍNEA.....	129
TRABAJOS FIN DE CARRERA.....	135
APUNTES.....	136
ANEXOS.....	137

ANEXO I: NORMATIVA TRIBUTARIA Y MODELOS.....	139
ANEXO II: GRÁFICOS ENCUESTA OBTENIDOS CON EL SOFTWARE DYANE VERSIÓN 3.....	152
ANEXO II A: TABULACIÓN SIMPLE.....	154
ANEXO II B: TABULACIÓN CRUZADA.....	163
ANEXO II C: ESTADÍSTICAS BÁSICAS .....	165
ANEXO III: PROPUESTAS SUPUESTAS LICITADORES.....	167
PROPOSICION 1.....	169
PROPOSICION 2.....	170
PROPOSICION 3.....	171
ANEXO IV: INFORMES DEL SOFTWARE MS PROJECT.....	172
ANEXO IV A: RESUMEN DEL PROYECTO EL 3/11/2011.....	174
ANEXO IV B: TAREAS COMPLETADAS A FECHA 3/11/2011.....	175
ANEXO IV C: TAREAS COMPLETADAS A FECHA 3/11/2011.....	176
ANEXO IV D: TAREAS COMPLETADAS A FECHA 3/11/2011.....	177
ANEXO IV E: RESUMEN DEL PROYECTO YA FINALIZADO.....	178
ANEXO IV F: INFORME PRESUPUESTARIO.....	179
ANEXO IV G: FLUJO DE CAJA.....	180
ANEXO IV H: TAREAS COMPLETADAS .....	184
ANEXO IV I: TAREAS DE NIVEL SUPERIOR.....	185
ANEXO IV J: TAREAS Y RECURSOS HUMANOS .....	186
ANEXO IV K: USO DE RECURSOS .....	187
ANEXO V: DECISIÓN MULTICRITERIO.....	190
PLIEGO DE CONDICIONES.....	194

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Liquidaciones según el tipo de estimación.....	39
Gráfico 2. Resultado de la encuesta obtenido con el software Dyane versión 3. Ejemplo 1.....	81
Gráfico 3. Resultado de la encuesta obtenido con el software Dyane versión 3. Ejemplo 2.....	81
Gráfico 4. Resultado de la encuesta obtenido con el software Dyane versión 3. Ejemplo 3.....	81
Gráfico 5. Resultado encuesta primera pregunta.....	154
Gráfico 6. Resultado encuesta segunda pregunta.....	155
Gráfico 7. Resultado encuesta tercera pregunta.....	156
Gráfico 8. Resultado encuesta cuarta pregunta.....	157
Gráfico 9. Resultado encuesta quinta pregunta.....	158
Gráfico 10. Resultado encuesta sexta pregunta.....	159
Gráfico 11. Resultado encuesta séptima pregunta.....	160
Gráfico 12. Resultado encuesta octava pregunta.....	161
Gráfico 13. Resultado encuesta novena pregunta.....	162
Gráfico 14. Tabulación cruzada. Tiempo / atención.....	163
Gráfico 15. Tabulación cruzada. Sexo / servicio.....	164
Gráfico 16. Valores medios.....	165
Gráfico 17. Desviaciones estándar.....	166

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Comparativa con otro TFC 1.....	29
Tabla 2. Comparativa con otro TFC 2.....	30
Tabla 3. Comparativa con otro TFC 3.....	30
Tabla 4. Rendimientos de actividades económicas IRPF 2009 38	
Tabla 5. Cuadro resumen de las propuestas presentadas.....	104
Tabla 6. Calificación de las propuestas presentadas. ....	105
Tabla 7. Calificación de las propuestas según pesos. ....	105

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Tamaño de la muestra 1.....	77
Figura 2 Tamaño de la muestra 2.....	77

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

## CAPÍTULO 1

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

## **CAPITULO 1: INTRODUCCIÓN**

### **1.1.- Objeto del trabajo**

La elaboración del presente trabajo tiene como objeto realizar el Trabajo de Fin de Carrera de la Diplomatura de Gestión y Administración Pública, la cual consta de un total de 180 créditos distribuidos en tres cursos. Este trabajo tiene asignados 9 créditos y en él deben quedar reflejados los conocimientos adquiridos a lo largo de los tres cursos mencionados.

### **1.2.- Objetivos**

Con el presente trabajo se pretende realizar un estudio de la Estimación Objetiva (Módulos) del Impuesto de la Renta de las Personas Físicas (IRPF) y del régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido (IVA). Posteriormente y dentro del mismo se propondrá una mejora destinada a la calidad del servicio prestado de atención al ciudadano que realiza una actividad empresarial y se encuentra acogido a este sistema de tributación.

Los contribuyentes que realizan determinadas actividades empresariales, en el momento en que inician la actividad y en algunos periodos del ejercicio pueden optar por un sistema u otro para calcular el rendimiento neto que deben declarar en el Impuesto de la Renta obtenido en dicha actividad. En concreto existen dos sistemas:

- La estimación directa

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

- La estimación objetiva, siempre que se trate de alguna de las actividades incluidas en la Orden de Módulos que se aprueba anualmente.

De la misma manera para el cálculo de la cuota a pagar, compensar o devolver del Impuesto sobre el Valor Añadido que deben realizar pueden optar por:

- El régimen general
- El régimen simplificado, siempre que se trate de alguna de las actividades incluidas en la Orden de Módulos que se aprueba anualmente.

Los contribuyentes que realizan actividades empresariales independientemente de que realicen el cálculo del rendimiento neto del Impuesto de la Renta por el método de la estimación directa o por el de la estimación objetiva, e independientemente de que el cálculo de la cuota de IVA la realicen por el régimen general o por el simplificado, deben efectuar la presentación de unos pagos fraccionados a cuenta del IRPF y unos pagos a cuenta de la declaración del IVA.

Estas declaraciones se realizan trimestralmente, del 1 al 20 del mes siguiente al de finalización del trimestre natural del ejercicio, en concreto:

- Primer trimestre del 1 al 20 abril.
- Segundo trimestre del 1 al 20 de julio.
- Tercer trimestre del 1 al 20 octubre.
- Cuarto trimestre del 1 al 30 de enero.

El método de la Estimación Objetiva del IRPF y Régimen

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

Simplificado del IVA, a diferencia de la Estimación Directa del IRPF y del Régimen General de IVA, permite que los contribuyentes encuadrados en los mismos, puedan acudir a las oficinas de la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) para que en ellas se les calcule dicha declaración trimestral con los datos aportados por ellos mismos.

Muchos de estos contribuyentes optan por acudir a la AEAT para que les realicen este cálculo, tanto el modelo 131 (pago fraccionado a cuenta del IRPF) como el modelo 310 (pago a cuenta del IVA).

El importe a pagar en estos modelos, salvo en algunos supuestos concretos, en concreto en algunas actividades determinadas, consiste en un importe fijo e igual durante todos los trimestres del año, en función de unos parámetros existentes a fecha 1 de enero del ejercicio o en la fecha en que se inicia la actividad si es distinta al 1 de enero.

La mejora propuesta consistiría en la implantación de un borrador de los pagos fraccionados del IRPF y de los pagos a cuenta del IVA anual, realizada por la AEAT, de esta manera se conseguiría un mejor servicio y una mayor calidad en la prestación de dicho servicio al ciudadano.

La confección de este borrador se realizaría con datos ya existentes en la administración y de esta manera tendríamos cuatro modelos 131 exactamente iguales, correspondientes a todos los pagos a realizar durante el ejercicio, a cuenta de la declaración de la renta y tres modelos 310, correspondientes a todos los pagos a cuenta del IVA a realizar en el ejercicio.

La remisión de dicho borrador se efectuaría por correo antes del primer pago a realizar en el ejercicio, o bien se podría acceder al mismo telemáticamente, evitando así que tuvieran que personarse en las oficinas para que se les efectuara el cálculo de dicha declaración.

### **1.3.- La agencia estatal de administración tributaria:**

La Agencia Estatal de Administración Tributaria se crea en la Ley de Presupuestos generales del Estado para el año 1991 (Ley 31/1990 de 27 de diciembre). El artículo 103 de la citada Ley dice textualmente:

"1. Se crea, integrado en las Administraciones Públicas Centrales y adscrito al Ministerio de Economía y Hacienda a través de la Secretaría de Estado de Hacienda, y con la denominación de «Agencia Estatal de Administración Tributaria», un Ente de Derecho Público de los previstos en el artículo 6.5 de la Ley General Presupuestaria, con personalidad jurídica propia y plena capacidad pública y privada.

2. La Agencia Estatal de Administración Tributaria es la organización administrativa responsable, en nombre y por cuenta del Estado, de la aplicación efectiva del sistema tributario estatal y del aduanero, y de aquellos recursos de otras Administraciones y Entes Públicos nacionales o de las Comunidades Europeas cuya gestión se le encomiende por Ley o por Convenio.

3. Corresponde a la Agencia Estatal de Administración Tributaria desarrollar las actuaciones administrativas necesarias para que el sistema tributario estatal, y el aduanero se apliquen con generalidad y eficacia a todos los

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

obligados tributarios, mediante los procedimientos de gestión, inspección y recaudación tanto formal como material, que minimicen los costes indirectos derivados de las exigencias formales necesarias para el cumplimiento de las obligaciones tributarias”.

Los órganos rectores serán el Presidente y el Director General.

El Presidente será el Secretario de Estado de Hacienda o la persona que al efecto designe el Gobierno a propuesta del Ministro de Economía y Hacienda, y que tendrá rango de Secretario de Estado.

El Director General, que tendrá rango de Subsecretario, será asimismo nombrado por el Gobierno a propuesta del Ministro de Economía y Hacienda.

En cuanto al personal al servicio de la AEAT, la Ley 31/1990 de 27 de diciembre en su artículo 103-4-1 dice:

“1. El personal de la Agencia quedará vinculado a ésta por una relación sujeta a las normas de Derecho Administrativo o Laboral que le sean de aplicación.

El personal funcionario y laboral estará sometido a la Ley 30/1984, de 2 de agosto, de Reforma de la Función Pública y en el caso del personal funcionario de las demás leyes que regulan el régimen estatutario de los funcionarios públicos, excepto en los supuestos especialmente previstos en esta Ley.

Las condiciones de trabajo del personal laboral se determinarán mediante negociación colectiva entre la Agencia y la representación de los trabajadores”

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

Se adscribieron a la Agencia las Especialidades de Inspección Financiera y Tributaria y Gestión y Política Tributaria, e Inspección y Gestión de Aduanas e Impuestos Especiales

Se creó la especialidad de Gestión Recaudatoria en el Cuerpo de Gestión de la Hacienda Pública, Administración Tributaria en las Cuerpos Superiores de Sistemas y Tecnologías de la Información de la Administración del Estado, Gestión de Sistemas e Informática de la Administración del Estado, General Administrativo de la Administración del Estado, General Auxiliar y Técnicos Auxiliares de Informática de la Administración del Estado.

En cuanto al personal, los funcionarios que pasaron a formar parte del personal al servicio de la Agencia, por prestarlos con anterioridad en Órganos que se integraron en la misma, o por pasar a ocupar un puesto de trabajo de la Agencia tras su creación, permanecieron en servicio activo en su Cuerpo o Escala de origen conservando la misma situación, antigüedad y grado que tenían, aunque sus Cuerpos, Escalas o Especialidades no se hubieran adscrito a la Agencia.

La financiación de la AEAT se realizará con cargo a:

- a) Las transferencias consignadas en los Presupuestos Generales del Estado.
- b) Un porcentaje de la recaudación que se derive de los actos de liquidación y de gestión recaudatoria o de otros actos administrativos acordados o dictados por la Agencia en el ámbito de la gestión tributaria que tiene encomendada cuya finalidad será la financiación de los mayores gastos de funcionamiento e inversiones que pudieran producirse

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

como consecuencia de la actividad de la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

c) Los ingresos que perciba como retribución por las otras actividades que pueda realizar, por virtud de convenios o disposición legal, para otras Administraciones Públicas nacionales o supranacionales.

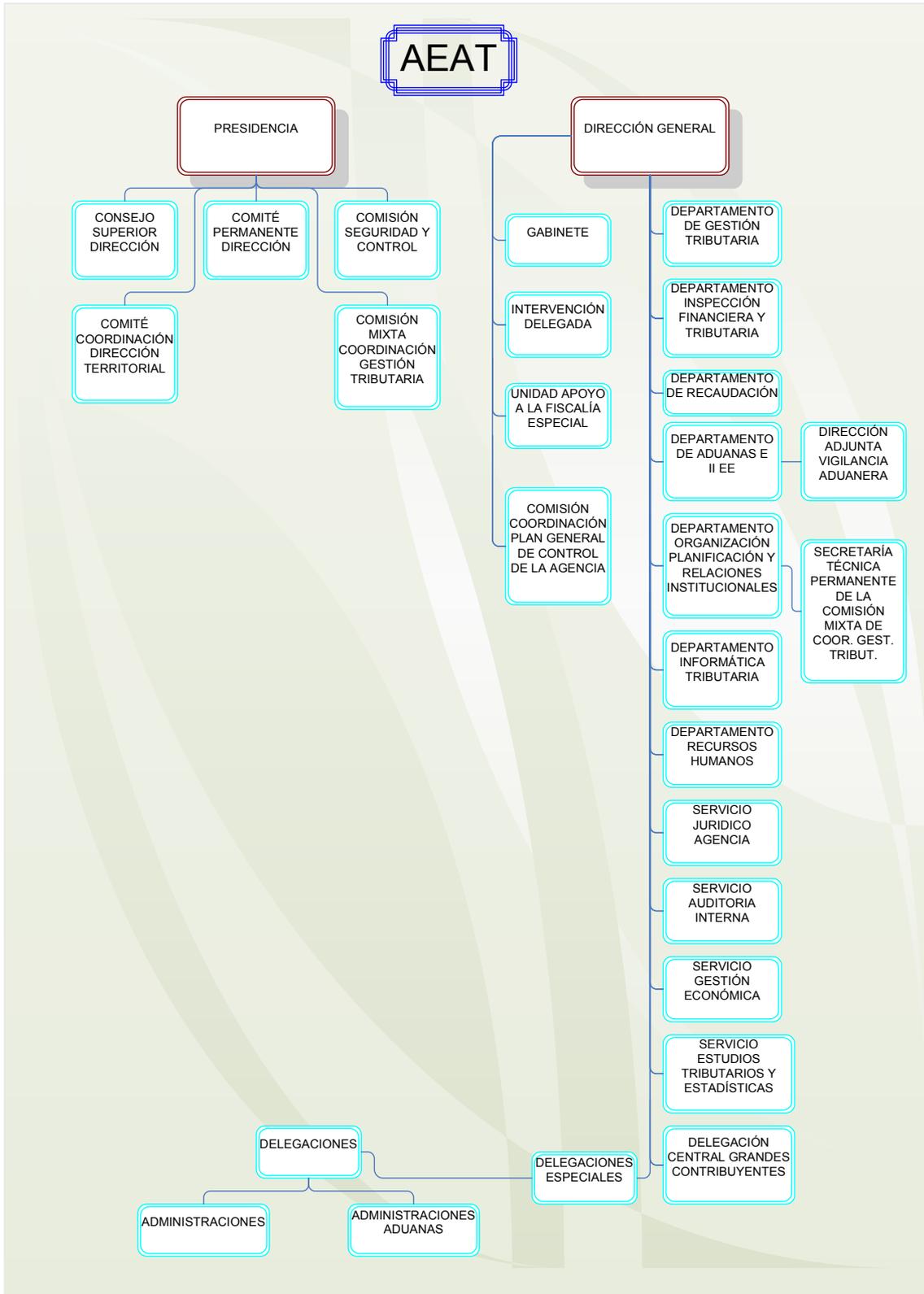
d) Los rendimientos de los bienes y valores que constituyan su patrimonio.

e) Los préstamos que sean necesarios para atender situaciones de desfase temporal de tesorería.

f) Los demás ingresos de Derecho Público o Privado que le sea autorizado percibir.

En la página siguiente puede verse el organigrama actual de la AEAT en donde se puede observar los distintos departamentos y la dependencia o bien de presidencia o de la dirección general.

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.



Fuente: Elaboración propia, siguiendo el modelo publicado en [www.aeat.es](http://www.aeat.es)

### **1.3.1.- Las unidades de módulos**

Se crean las unidades de módulos por Resolución de la Presidencia de la AEAT de 2 de junio de 1994. Dichas unidades se constituyen en la mayoría de las Delegaciones y Administraciones de la AEAT.

Se les asigna a estas unidades el carácter de órgano de inspección a los efectos de controlar el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, además se le atribuyen funciones de gestión tributaria para el control de las obligaciones fiscales.

En concreto dice esta Resolución que realizarán las siguientes tareas:

"a) La comprobación e investigación de todos los antecedentes y hechos con trascendencia tributaria para la determinación de los rendimientos sujetos al régimen de estimación objetiva por signos, índices o módulos.

Los resultados de estas actuaciones de comprobación e investigación, proponiendo la regularización que se estime procedente o bien declarando correcta la situación, se documentarán en un acta previa de inspección, de acuerdo con el artículo 50.2, b), del Real Decreto 939/1986, de 25 de abril, por el que se aprueba el Reglamento General de Inspección.

b) La comprobación e investigación del cumplimiento de la obligación de practicar retenciones o ingresos a cuenta, con motivo del ejercicio de actividades empresariales sujetas al régimen de estimación objetiva por módulos, así como de su situación respecto del Impuesto sobre Actividades Económicas.

c) La comprobación e investigación del cumplimiento de las obligaciones fiscales derivadas del régimen simplificado del Impuesto sobre el Valor Añadido.

d) La propuesta de las liquidaciones que se deriven de las actuaciones de comprobación e investigación a las que se refieren las letras a), b) y c) anteriores.

e) La realización, por propia iniciativa o a solicitud de los demás órganos de la Administración, de aquellas actuaciones inquisitivas o de información que conduzcan a la correcta aplicación del régimen de estimación objetiva por signos, índices o módulos.

f) La propuesta de las liquidaciones provisionales resultantes de la comprobación, en base a las facultades que a los órganos de gestión atribuye el artículo 99.uno de la Ley 18/1991, del cumplimiento de las obligaciones fiscales que en relación con el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas tengan los contribuyentes acogidos al régimen de estimación objetiva por módulos.

g) La tramitación y, en su caso, la propuesta de resolución de los recursos interpuestos contra actos dictados en relación con las materias de su competencia.

h) La tramitación de los expedientes y la comprobación de las circunstancias a que se refiere el Reglamento del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, aprobado por el Real Decreto 1841/1991, de 30 de diciembre, en sus artículos 22, apartado dos, y 28, apartado cuatro, números 2 y 3, y el Reglamento del Impuesto sobre el Valor Añadido, aprobado por Real Decreto 1624/1992, de 29 de diciembre, en su artículo 38, apartado 5.

i) La formación y conservación de los censos.

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

j) La realización de los requerimientos que sean necesarios en el ejercicio de sus competencias.

k) Cualquier otra tarea necesaria para el ejercicio de las competencias establecidas en esta Resolución"

Posteriormente a esta Resolución ha habido otras que han derogado las anteriores, en concreto esta fue derogada por Resolución de 24 de junio de 1999 y más tarde esta última fue derogada por la Resolución de 19 de febrero de 2004. Aunque si bien es verdad se trata de modificaciones que no han afectado a las funciones enumeradas anteriormente.

En resumen en una unidad de módulos se realizan las mismas funciones que en una administración de la Agencia Tributaria pero teniendo como contribuyentes a los empresarios que se encuentran acogidos a la estimación objetiva en el IRPF y al régimen simplificado del IVA.

En concreto se realizan comprobaciones del Impuesto de la Renta de las Personas Físicas, del Impuesto del Valor Añadido, resolución de solicitudes de rectificación de declaraciones, resolución de recursos, sanciones etc.

#### **1.4.- Metodología**

Para la elaboración del presente trabajo se han seguido varias etapas:

- Una primera etapa en la que se ha realizado un estudio de la situación actual del sistema de tributación de la Estimación Objetiva en el IRPF y el Régimen Simplificado del IVA y las funciones

que se realizan habitualmente en las unidades de módulos que existen en las administraciones de la AEAT

- La segunda etapa en donde se propone una mejora en el servicio prestado a los empresarios incluidos en este sistema de tributación y se realiza el estudio de como implantarla, además también se proponen otras mejoras que se podrían realizar.
- Por último se utiliza una herramienta ofimática, el MS Project para realizar la planificación, seguimiento y control de dicha mejora.

Además en cuanto al contenido y estructura del presente trabajo se han seguido las normas de la Facultad de Administración y Dirección de Empresas, en concreto:

- Se trata de un caso práctico que se da habitualmente en una organización determinada.
- Se propone una mejora real y que se puede aplicar.
- La temática y el desarrollo del trabajo están relacionados con las asignaturas cursadas a lo largo de la carrera.

### **1.5.- Plan de trabajo**

Para la realización de la mejora que se pretende implantar será necesario hacer un estudio de la situación actual del colectivo al que va a afectar, además del funcionamiento del método de cálculo del sistema de tributación de la estimación objetiva del IRPF y del régimen simplificado del IVA, para de esta manera y una

vez expuesta la situación actual explicar el sentido que tiene la mejora propuesta y que beneficios se van a obtener al hacerla realidad, tanto a nivel del servicio al contribuyente como a nivel del funcionamiento de la unidad que presta dicho servicio.

Será necesario consultar la normativa relativa al sistema de tributación mencionada.

También se realizará una encuesta a las personas afectadas para una vez obtenidos los resultados de la misma determinar si la implantación de la mejora es conveniente.

Además se realizará un concurso para la contratación de la persona física o entidad que realizará la impresión y ensobrado de los borradores, realizando la elección según el pliego de condiciones de la mejor opción para este puesto, decisión que corresponde a un titulado de Gestión y Administración Pública.

Y por último he considerado necesario utilizar una herramienta ofimática como el MS Project para realizar la planificación, programación, seguimiento y control y análisis del proyecto de mejora propuesto.

## **1.6.- Estructura documental**

El presente trabajo se estructura de la siguiente manera:

- MEMORIA
- ANEXOS
- PLIEGO CONDICIONES

La memoria se compone de 5 capítulos:

➤ Capítulo 1. Introducción

En el mismo se hace una descripción del trabajo a desarrollar, objeto, objetivos, metodología, se realiza una breve descripción de la Agencia Estatal de Administración Tributaria y dentro de la misma de las Unidades de Módulos, en las que se pretende realizar la mejora propuesta. También se realiza una comparación de este TFC con otros presentados. Y además se relacionan las asignaturas de la carrera que se han tenido en cuenta para la realización de este trabajo.

➤ Capítulo 2. La estimación objetiva en el IRPF y el régimen simplificado del IVA. Situación actual.

En este capítulo se intenta hacer una introducción a los sistemas de tributación existentes para los empresarios que realizan su actividad como personas físicas, haciendo especial hincapié en el sistema de tributación de la Estimación objetiva en el IRPF y el régimen simplificado del IVA.

Además se realiza una descripción más detallada de las unidades de módulos, las cuales son las encargadas de realizar el control sobre los empresarios que optan por este sistema de tributación y de asistirlos en sus obligaciones fiscales.

➤ Capítulo 3. Propuesta de mejora. Borrador de pagos a cuenta.

En este capítulo se realiza una enumeración de posibles mejoras que se podrían realizar, se propone una mejora en concreto y se realiza una justificación de la mejora propuesta, teniendo en cuenta también una encuesta realizada al colectivo de contribuyentes afectado por la misma.

Se explica de donde se van a obtener los datos a tener en cuenta para la elaboración del borrador de los pagos a cuenta.

También se hace mención al procedimiento para la aprobación de dicho borrador.

Asimismo se realizará un pequeño resumen sobre la Ley de Contratos con el Sector Público y un estudio de la posible externalización de la contratación del personal de apoyo a la impresión y ensobrado de los borradores, para ello se elaborará un presupuesto y en función de las ofertas de los contratistas se elegirá la mejor opción.

También se realiza un presupuesto del costo de la elaboración de este TFC.

➤ Capítulo 4. Planificación del proyecto de aprobación y puesta en marcha del borrador de los pagos a cuenta.  
MS Project.

En este capítulo y utilizando una herramienta ofimática como el MS Project, se realiza una planificación de todo el proyecto para poder hacer un seguimiento desde su implantación hasta su fin.

➤ Capítulo 5. Conclusiones.

En este punto se detallan las conclusiones a las que se ha llegado después de la elaboración de este trabajo.

➤ Bibliografía

Relación de la bibliografía consultada en la elaboración del Prácticum.

➤ Anexos

Se incluyen 5 anexos

- o ANEXO I: Normativa y modelos, en el cual se incluyen la parte de la normativa que se ha tenido en cuenta en la elaboración de este TFC.
- o ANEXO II: Gráficos de la encuesta realizada, varios de los gráficos obtenidos con el programa Dyane relativos a la encuesta realizada.
- o ANEXO III: Propuestas de los licitadores. Copia de las distintas propuestas presentadas, dentro del estudio del estudio de posible contratación externa del servicio de impresión y ensobrado de borradores.
- o ANEXO IV: Informes del MS Project. Copia de los diferentes informes obtenidos con la citada herramienta ofimática.
- o ANEXO V: Decisión multicriterio. Hoja Excel con las diferentes fases de la técnica de decisión multicriterio.

➤ Pliego de condiciones.

Se adjunta también un pliego de condiciones del estudio de posible contratación externa del concurso del personal de apoyo a la impresión y ensobrado de los borradores que se han de elaborar.

### 1.7.- Relación de este TFC con otros presentados

Para poder ver con más facilidad la relación de este TFC con otros ya presentados los hemos relacionado con tres de ellos, de tal manera que hemos realizado tres tablas en donde constan las semejanzas y las diferencias.

Tabla 1. Comparativa con otro TFC 1

<b>TITULO Y AUTOR</b>	Análisis, estudio y mejora de la calidad del Servicio de Formación Profesional de la Dirección General de Enseñanza de la Consellería de Cultura, Educación y Deporte. MARIA ANGELES OVIEDO CAMBRONERO	
<b>SEMEJANZAS</b>	<b>DIFERENCIAS</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Estructura documental</li><li>• El fin último, que es la calidad del servicio al ciudadano.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• se encuentra enmarcado en diferentes instituciones, en concreto en la administración autonómica, mientras que el prácticum que se está realizando, en la administración estatal.</li><li>• La temática</li></ul>	

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

Tabla 2. Comparativa con otro TFC 2

<b>TITULO Y AUTOR</b>	El programa PROP de atención al ciudadano de la Generalitat Valenciana. Situación actual y propuesta de mejora. NURIA FORTEA COSTA	
<b>SEMEJANZAS</b>	<b>DIFERENCIAS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura documental</li> <li>• El fin último, que es la calidad del servicio al ciudadano.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• se encuentra enmarcado en diferentes instituciones, en concreto en la administración autonómica, mientras que el prácticum que se está realizando, en la administración estatal.</li> <li>• La temática</li> </ul>	

Tabla 3. Comparativa con otro TFC 3

<b>TITULO Y AUTOR</b>	Propuesta de mejora en la gestión de control y verificación del irpf a través de un nuevo modelo de declaración informativa: modelo 113 MARI LUZ DOLZ ALABAU	
<b>SEMEJANZAS</b>	<b>DIFERENCIAS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura documental</li> <li>• El fin último, que es la calidad del servicio al ciudadano.</li> <li>• Se encuentra enmarcado en la misma institución. La Agencia Tributaria.</li> <li>• Los dos TFC versan sobre impuestos.</li> <li>• Utilización de herramientas ofimáticas como el MS Visio, MS Project</li> </ul>		

## **1.8.- Justificación de las asignaturas de la carrera utilizadas en este TFC.**

A continuación realizaremos una enumeración de las asignaturas estudiadas en esta carrera de Gestión y Administración Pública, las cuales han sido más utilizadas para la elaboración de este TFC.

Hay que tener en cuenta que prácticamente casi todas en mayor o menor medida han tenido algo que ver en la elaboración de este TFC, pero vamos a incidir en las más importantes.

Concretamente y dentro de cada asignatura ha sido importante el estudio de:

### **DERECHO ADMINISTRATIVO I**

- Entidades que integran la Administración Pública
- El funcionariado

### **DERECHO ADMINISTRATIVO II**

- El servicio público
- Contratos con las Administraciones Públicas

### **DERECHO CONSTITUCIONAL**

- Las Cortes Generales
- El Gobierno, las Administraciones Públicas

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

## ESTRUCTURAS POLÍTICAS/ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

- Principios constitucionales de las Administraciones Públicas
- Tipología de las Administraciones.

## INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA

- Conceptos relacionados con la informática, utilización del procesador de textos, Excel etc.

## INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA I

- Tipos de documentación

## INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA II

- Recuperación de información
- Las nuevas tecnologías, Internet.

## GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABILIDAD II

- Los presupuestos, concepto y tipos
- Estudio del presupuesto

## GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABILIDAD III

- El sistema tributario español
- Impuesto directos: RENTA
- Impuestos indirectos: IVA

## GESTIÓN ADMINISTRATIVA I

- El cambio en las Administraciones Públicas
- El servicio público y sus formas de gestión
- Las organizaciones públicas como prestadoras de servicios.

## GESTIÓN ADMINISTRATIVA II

- Gestión de los servicio públicos
- Análisis y racionalización de los procedimientos administrativos
- Fases de vida de un proyecto
- Las administraciones públicas como prestadoras de servicios
- Criterios de decisión
- Elaboración de un presupuesto

## GESTIÓN ADMINISTRATIVA III

- La toma de decisiones
- La organización de la Administración General del Estado
- Técnicas de decisión multicriterio

## MARKETING EN EL SECTOR PÚBLICO

- Estudio del mercado público
- Encuestas en el sector público
- Plan de Actuación Pública

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

## GESTIÓN DE CALIDAD

- Calidad en las administraciones públicas
- Diseño de cuestionarios de satisfacción y su análisis
- Plan de mejora de la calidad

## SISTEMA ECONOMICO Y FINANCIERO III

- Impuestos directos e indirectos

## GESTIÓN DE PROYECTOS EN EL SECTOR PÚBLICO

- Características de un proyecto
- Planificación de proyectos
- Programación de proyectos
- Seguimiento y control de proyectos.

Una vez realizada esta introducción en este capítulo, procederemos en el siguiente a realizar un estudio de la situación actual y su problemática.

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

## CAPÍTULO 2

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

## **CAPÍTULO 2: LA ESTIMACIÓN OBJETIVA EN EL IRPF Y EL RÉGIMEN SIMPLIFICADO DEL IVA. SITUACIÓN ACTUAL.**

### **2.1.- INTRODUCCIÓN**

#### **2.1.1.- Las actividades empresariales**

Las empresas son las unidades de producción y comercialización de bienes y servicios, por tanto las actividades empresariales son los procesos que han de realizar para conseguir esa producción o comercialización.

Las empresas según su constitución pueden clasificarse de varias maneras, pero el tipo de empresa al que se refiere este trabajo de fin de carrera (TFC), es aquella en la que el titular de la misma no tiene personalidad jurídica, en concreto personas físicas, comunidades de bienes y sociedades civiles.

Según el artículo 27 de la Ley 35/2006 del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, "se considerarán rendimientos íntegros de actividades económicas, aquellos que procediendo del trabajo personal y del capital conjuntamente, o de uno sólo de estos factores, supongan por parte del contribuyente la ordenación por cuenta propia de medios de producción y de recursos humanos o de uno de ambos, con la finalidad de intervenir en la producción o distribución de bienes o servicios"

## **2.1.2.- Métodos de cálculo del rendimiento neto en el impuesto sobre la renta de las personas físicas.**

En el sistema tributario español, la persona física que decide realizar una actividad empresarial, dependiendo de la actividad de la que se trate puede tener a su alcance un método o dos para el cálculo del rendimiento neto que tendrá que declarar en su declaración de la renta y de los pagos a cuenta de la mencionada declaración de la renta. Hay actividades que pueden utilizar la estimación directa o la estimación objetiva y otras actividades que únicamente pueden utilizar la estimación directa. Los mencionados sistemas de tributación se describen más adelante, en los apartados 2.1.2.1 y 2.1.2.2.

Durante el ejercicio 2009 y según estadísticas e informes publicados por la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT), los contribuyentes que declararon en su declaración de la renta rendimientos de actividades económicas fueron 3.098.083.

Se puede observar la tabla 2.1 con el desglose de los que utilizaron para el cálculo de su rendimiento neto la estimación directa y los que por el contrario utilizaron la estimación objetiva.

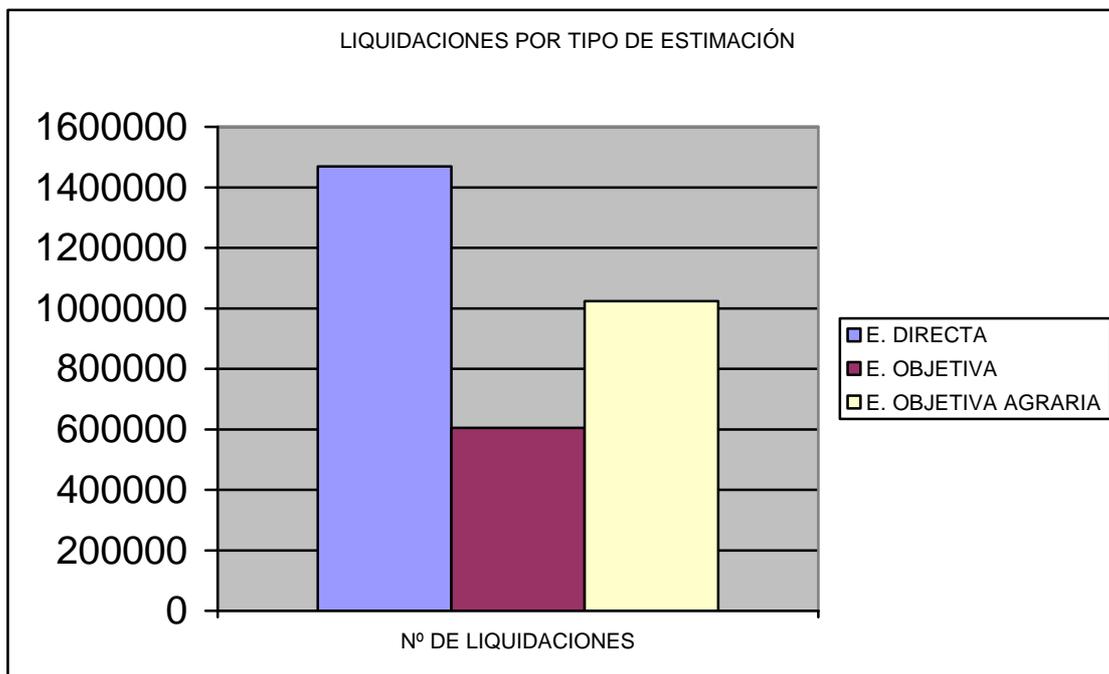
**Tabla 4. Rendimientos de actividades económicas IRPF 2009**

	<b>NÚMERO DE LIQUIDACIONES</b>
<b>ESTIMACIÓN DIRECTA</b>	<b>1.468.812</b>
<b>ESTIMACIÓN OBJETIVA</b>	<b>605.073</b>
<b>ESTIMACIÓN OBJETIVA</b>	<b>1.024.198</b>
<b>AGRARIA</b>	
<b>TOTAL</b>	<b>3.098.083</b>

Fuente: elaboración propia a partir de datos obtenidos de la AEAT ([www.aeat.es](http://www.aeat.es) en fecha 01 noviembre 2011)

En el siguiente gráfico se puede observar en proporción, el número de liquidaciones de la renta del ejercicio 2008 que han utilizado como método para el cálculo del rendimiento neto la estimación directa, cuales han utilizado la estimación objetiva y cuales la estimación objetiva agraria.

Gráfico 1. Liquidaciones según el tipo de estimación



Elaboración propia a partir de datos obtenidos de la AEAT

Se puede observar que del total de contribuyentes que realizan actividades económicas como personas físicas, la mayoría de ellos utiliza como método de estimación para el cálculo del rendimiento neto la estimación directa, de ellos un gran porcentaje recurren a un asesor para que les realice dicho cálculo.

Queremos hacer hincapié que, por el contrario, en el grupo de los que utilizan para el cálculo el método de la estimación objetiva, la mayoría lo hacen para no tener que

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

recurrir a un gestor y para poder realizar ese cálculo acuden a la Agencia Tributaria.

### **2.1.2.1.- La estimación directa.**

Es el método de cálculo del rendimiento de una actividad empresarial más general y justo, ya que se trata de restar a los ingresos obtenidos los gastos necesarios para obtenerlos, de esta manera el rendimiento neto que se ha de tener en cuenta en la declaración de la renta es el beneficio realmente obtenido.

Dentro de este método están la **estimación directa normal y la simplificada**.

Según el artículo 30 de la Ley 35/2006 del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (IRPF), "la determinación de los rendimientos de actividades económicas se efectuará, con carácter general, por el método de estimación directa, admitiendo dos modalidades, la normal y la simplificada".

#### **La estimación directa normal**

El método de estimación directa normal, teniendo en cuenta el artículo mencionado en el párrafo anterior y el artículo 28 del reglamento del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (IRPF), aprobado por el Real Decreto 439/2007, se aplicará con carácter general, a los empresarios y profesionales salvo que estén acogidos a la modalidad simplificada o al régimen de estimación objetiva.

Además, se aplicará siempre que el importe de la cifra de negocios del conjunto de actividades ejercidas por el contribuyente supere los 600.000 euros anuales en el año

inmediato anterior o cuando se hubiera renunciado a la estimación directa simplificada."

### **La estimación directa simplificada**

Según el artículo 28 del reglamento del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (IRPF) aprobado por el Real Decreto 439/2007, los contribuyentes que ejerzan actividades económicas determinarán el rendimiento neto de todas sus actividades por el método de estimación directa simplificada cuando concurren las siguientes circunstancias:

- Que sus actividades no estén acogidas al régimen de estimación objetiva.
- Que, en el año anterior, el importe neto de la cifra de negocios para el conjunto de actividades desarrolladas por el contribuyente no supere los 600.000 euros. Si el inicio de la actividad se hubiese realizado en el año inmediato anterior, el importe neto de la cifra de negocios se elevará al año.
- Que no se haya renunciado a la aplicación de esta modalidad.
- Que ninguna actividad que ejerza el contribuyente se encuentre en la modalidad normal del régimen de estimación directa.

Según el artículo 104.2 y 3 de la Ley 35/2006 del IRPF, y el artículo 68 del Reglamento del IRPF, los contribuyentes que realicen el cálculo del rendimiento neto de su actividad económica por el método de la estimación directa estarán obligados a llevar contabilidad ajustada al código de comercio, siempre y cuando la actividad tenga carácter mercantil, en caso contrario y cuando utilicen la

estimación directa simplificada deberán llevar debidamente cumplimentados los siguientes libros registros:

- Libro de ventas e ingresos, en donde anotarán todas las facturas de las ventas o servicios realizados.
- Libro de compras y gastos, en donde harán constar las facturas de los gastos que han necesitado para conseguir esos ingresos.
- Libro de bienes de inversión, en donde se harán constar las inversiones que han realizado en su negocio y la amortización que corresponde aplicar en cada ejercicio fiscal en la declaración de la renta.

#### **2.1.2.2.- La estimación objetiva.**

El cálculo del rendimiento neto se realiza teniendo en cuenta unos signos, índices o módulos, por lo que la cantidad obtenida no es real sino estimativa.

Según el artículo 31 de la Ley 35/2006 del IRPF y los artículos 32, 33, 34, 35 y 36 del Reglamento del IRPF (RD 439/2007):

Se aplicará el régimen de estimación objetiva exclusivamente a empresarios y profesionales (sólo incluidas determinadas actividades profesionales accesorias a otras empresariales de carácter principal), que cumplan los siguientes requisitos:

1. Que cada una de sus actividades esté incluida en la Orden del Ministerio de Economía y Hacienda que desarrolla el régimen de estimación objetiva y no rebasen los límites establecidos en la misma para cada actividad.

2. Que el volumen de rendimientos íntegros en el año inmediato anterior, no supere cualquiera de los siguientes importes: 450.000 euros para el conjunto de actividades económicas o 300.000 euros para el conjunto de actividades agrícolas y ganaderas.
3. Que el volumen de compras en bienes y servicios en el ejercicio anterior, excluidas las adquisiciones de inmovilizado, no supere la cantidad de 300.000 euros anuales. Si se inició la actividad el volumen de compras se elevará al año. En el supuesto de obras y servicios subcontratados, el importe de los mismos se tendrá en cuenta para el cálculo de este límite.
4. Que las actividades económicas no sean desarrolladas, total o parcialmente, fuera del ámbito de aplicación del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas. A estos efectos se entenderá que las actividades de transporte urbano colectivo y de viajeros por carretera, de transporte por autotaxis, de transporte de mercancías por carretera y de servicios de mudanzas se desarrollan, en cualquier caso, dentro del ámbito de aplicación del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.
5. Que no hayan renunciado expresa o tácitamente a la aplicación de este régimen.
6. Que no hayan renunciado o estén excluidos del régimen simplificado del IVA, y del régimen especial simplificado del Impuesto General Indirecto Canario (IGIC). Que no hayan renunciado al régimen especial de la agricultura, ganadería y pesca del IVA ni al régimen especial de la agricultura y ganadería del Impuesto General Indirecto Canario.
7. Que ninguna actividad ejercida por el contribuyente se encuentre en estimación directa, en cualquiera de sus modalidades.

En cuanto a los requisitos enumerados en el punto 2 y el 3 deberán computarse las operaciones desarrolladas por el contribuyente, así como por su cónyuge, ascendientes y descendientes y aquellas entidades en atribución de rentas en las que participen cualquiera de los anteriores siempre que las actividades sean idénticas o similares, es decir que estén clasificadas en el mismo grupo del Impuesto de Actividades Económicas (IAE) y que exista una dirección común compartiendo medios personales o materiales."

Las obligaciones formales que deben llevar para el IRPF los contribuyentes acogidos a este sistema de tributación según el artículo 68.6 y 7 del Reglamento del IRPF, son:

- conservar tanto las facturas emitidas como las recibidas y los justificantes de los módulos aplicados.
- Si practican amortizaciones deben llevar un libro registro de bienes de inversión.
- En las actividades en las que el rendimiento neto se calcule en función del volumen de ingresos como las agrícolas, ganaderas y forestales deberán llevar un libro registro de ingresos o ventas.

### **2.1.3.- Regímenes en el impuesto del valor añadido.**

En el impuesto sobre el valor añadido existe un régimen general y varios regímenes especiales. El régimen

general se aplica cuando no proceda ninguno de los especiales, se renuncie a ellos o se quede excluido.

Teniendo en cuenta que la mejora que se va a proponer en este TFC tiene que ver con el régimen simplificado del Impuesto del Valor añadido, nos centraremos más en la explicación de dicho régimen y del régimen general, el cual es el utilizado por mayor número de contribuyentes, dicha explicación se realizará en los dos puntos siguientes. En cuanto al resto de regímenes especiales nos limitaremos a enumerarlos y a realizar una breve explicación de algunos de los más importantes.

Los regímenes especiales según el artículo 120 de la Ley 37/1992 del Impuesto del Valor Añadido (IVA) son los siguientes:

1. Régimen simplificado.
2. Régimen especial de la agricultura, ganadería y pesca.
3. Régimen especial de los bienes usados, objetos de arte, antigüedades y objetos de colección.
4. Régimen especial aplicable a las operaciones con oro de inversión.
5. Régimen especial de las agencias de viajes.
6. Régimen especial del recargo de equivalencia.
7. Régimen especial aplicable a los servicios prestados por vía electrónica.
8. Régimen especial del grupo de entidades

Todos ellos voluntarios a excepción de los enumerados con los números 4,5 y 6.

### **Régimen especial de la agricultura, ganadería y pesca**

Según el artículo 124 de la Ley 37/1992 del IVA los empresarios individuales titulares de explotaciones agrícolas, ganaderas, forestales o pesqueras pueden tributar por el régimen especial de agricultura, ganadería y pesca siempre que no hayan renunciado a este sistema o estén excluidos del mismo.

En función de lo que estipula el artículo 130 de la Ley 37/1992 del IVA los contribuyentes incluidos en este régimen no podrán deducir las cuotas soportadas de IVA, por el contrario tendrán derecho a una compensación cuando realicen la venta de sus productos, dicha compensación a fecha de hoy y según la modificación de los tipos impositivos del IVA que entró en vigor en julio de 2010 (Ley 26/2009 de Presupuestos Generales del Estado para el ejercicio 2010) es del 10 % para productos de explotaciones agrícolas y forestales y del 8,5 % para actividades ganaderas y pesqueras.

### **Régimen especial del recargo de equivalencia**

Según el artículo 148 y 149 de la Ley 37/1992 del IVA y el artículo 59 del Reglamento del IVA, Real Decreto 1624/1992, utilizarán el régimen especial del recargo de equivalencia los comerciantes minoristas que sean personas físicas o comunidades de bienes, sociedades civiles y herencias yacentes cuando todos sus socios sean personas físicas y comercialicen artículos al por menor de cualquier naturaleza excepto los siguientes productos:

- Vehículos accionados a motor para circular por carretera y sus remolques.

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

- Embarcaciones y buques.
- Aviones, avionetas, veleros y demás aeronaves.
- Accesorios y piezas de recambio de los medios de transporte comprendidos en los números anteriores.
- Joyas, alhajas, piedras preciosas, perlas naturales o cultivadas, objetos elaborados total o parcialmente con oro o platino. Bisutería fina que contenga piedras preciosas, perlas naturales o los referidos metales, aunque sea en forma de bañado o chapado, salvo que el contenido de oro o platino tenga un espesor inferior a 35 micras.
- Prendas de vestir o de adorno personal confeccionadas con pieles de carácter suntuario. Se exceptúan de lo dispuesto en este número los bolsos, carteras y objetos similares así como, las prendas confeccionadas exclusivamente con retales o desperdicios, cabezas, patas, colas, recortes, etc., o con pieles corrientes o de imitación.
- Objetos de arte originales, antigüedades y objetos de colección definidos en el artículo 136 de la Ley del IVA.
- Bienes que hayan sido utilizados por el sujeto pasivo transmitente o por terceros con anterioridad a su transmisión.
- Aparatos y accesorios para la avicultura y apicultura.
- Productos petrolíferos cuya fabricación, importación o venta está sujeta a los Impuestos Especiales.
- Maquinaria de uso industrial.
- Materiales y artículos para la construcción de edificaciones o urbanizaciones.
- Minerales, excepto el carbón.
- Hierros, aceros y demás metales y sus aleaciones, no manufacturados.

- Oro de inversión definido en el artículo 140 de la Ley del IVA.

Son comerciantes minoristas a estos efectos, quienes venden habitualmente bienes muebles o semovientes sin haberlos sometido a procesos de fabricación, elaboración o manufactura, siempre que las ventas a consumidores finales durante el año precedente fueran superiores al 80% de las ventas totales realizadas. Si no se ejerció la actividad en dicho año o bien tributara en estimación objetiva en el IRPF, y tiene la condición de minorista en el IAE (Impuesto sobre Actividades Económicas) no es necesario que cumpla el requisito del porcentaje de ventas.

Si no se reúnen estos requisitos, será de aplicación el régimen general. No obstante, existen algunas actividades de comercio al por menor que pueden tributar en el régimen simplificado."

Según el artículo 154 y 161 de la Ley 37/1992 los contribuyentes que tributen por este régimen no realizarán liquidaciones de IVA, pagarán además del IVA correspondiente un recargo a sus proveedores cuando adquieran sus productos, dicho recargo con carácter general será de un 4 %, en entregas de bienes encuadrados en el artículo 91-1 de esta Ley el 1 %, en entregas de bienes relacionados en el apartado dos del mismo artículo el 0,50 % y en entregas de bienes del Impuesto Especial sobre Labores de Tabaco el 1,75 %

#### **2.1.3.1.- Régimen general.**

Este régimen se aplica en el caso que no proceda la aplicación de ninguno de los especiales o cuando se haya renunciado al régimen simplificado o al régimen de la

agricultura, ganadería y pesca, asimismo también cuando se esté excluido de los mismos.

Consiste en:

- Repercutir a los clientes el IVA correspondiente según el tipo de producto vendido o el servicio realizado, el 18 %, el 8 % o el 4 %.
- De la misma manera los proveedores repercutirán al cliente el IVA correspondiente.

En este régimen el cálculo de la cuota a ingresar en su caso se realizará descontando al IVA repercutido a los clientes el IVA soportado (el repercutido por los proveedores).

También existen unas obligaciones formales relacionadas en el artículo 164 al 166 de la Ley 37/1992 del IVA y el Real Decreto 1496/2003 (reglamento sobre las obligaciones de facturación), que son las siguientes:

- Expedir y entregar factura a sus clientes y conservar copia, con excepción de algunos sectores concretos de venta al por menor y según el importe, en que se podrá sustituir por un tique.
- Exigir la factura correspondiente a sus proveedores y conservarla para poder deducirse el IVA soportado.
- Llevar varios libros registros, en concreto el de facturas emitidas, el de facturas recibidas, el de bienes de inversión y el de determinadas operaciones intracomunitarias.
- También deberán presentar periódicamente declaraciones, que podrá ser en función del tipo de contribuyente y de las actividades realizadas declaraciones mensuales o trimestrales y los modelos

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

en los que realizar estas declaraciones podrán ser además el 303, 340,370 y 371.

### **2.1.3.2.- Régimen simplificado.**

Según el artículo 122 de la Ley 37/1992 del IVA y el artículo 37 del Reglamento del IVA Real Decreto 1624/1992 es de aplicación a los contribuyentes que siendo personas físicas o entidades en régimen de atribución de rentas, realicen las actividades relacionadas y cumplan los requisitos previstos en la Orden del Ministerio de Economía y Hacienda por la que se aprueban los índices, módulos y demás parámetros para el período de tiempo anual que en la misma se determine, salvo que expresamente se renuncie a dicho régimen.

En este sistema de tributación del IVA se realizan unos pagos a cuenta durante el año, en concreto del 1 al 20 de abril, julio y octubre.

El cálculo de estos pagos a cuenta se efectúa aplicando un porcentaje sobre la cuota anual devengada, dicho porcentaje aparece fijado en la orden de módulos.

El cálculo de la cuota devengada se elabora teniendo en cuenta los signos, índices o módulos relacionados para cada actividad en la misma orden.

A la cuota devengada obtenida se le puede restar todo el IVA soportado durante el ejercicio por gastos corrientes en bienes y servicios de la actividad. Cada año se publica en la Orden de Módulos una cuota mínima a ingresar, si el resultado obtenido al restar el IVA soportado por gastos

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

corrientes es inferior a dicha cuota mínima, se debe tener en cuenta la misma.

Posteriormente se adicionará el IVA devengado por la transmisión de activos fijos, adquisiciones intracomunitarias y las determinadas operaciones relacionadas en el artículo 84, apartado uno 2º de la Ley 37/1992 del IVA.

Después a la cantidad resultante se le descuenta el IVA soportado por la adquisición de activos fijos y el resultado obtenido es la cuota anual de IVA.

## **2.2.- LA ESTIMACIÓN OBJETIVA EN EL IRPF Y EL RÉGIMEN SIMPLIFICADO DEL IVA. MARCO NORMATIVO.**

Desde la implantación del método de la estimación objetiva en el ejercicio 1991, cada año se ha publicado o se ha prorrogado la Orden de Módulos por el Ministerio de Economía y Hacienda, desarrollando para cada ejercicio las actividades que están acogidas a este sistema de tributación, los signos, índices o módulos que se aplicarán para cada una de ellas, la exclusión de este sistema por superar unos determinados límites en cuanto a su actividad etc.

### **2.2.1.- Coordinación IRPF e IVA**

Según el artículo 36 del Reglamento del IRPF Real Decreto 439/2007, tanto la renuncia como la exclusión al régimen especial simplificado o al régimen especial de la agricultura, ganadería y pesca del Impuesto del Valor Añadido o del Impuesto General Indirecto Canario supondrá

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

la renuncia al método de estimación objetiva por todas las actividades económicas ejercidas por el contribuyente.

Por tanto el régimen de estimación objetiva en el IRPF va unido con el régimen simplificado y el régimen especial de la agricultura, ganadería y pesca.

## **2.2.2.-La orden ministerial EHA de módulos**

Como ya hemos mencionado anteriormente cada año se publica la Orden de Módulos, en donde consta todo el desarrollo para la aplicación durante el ejercicio de la estimación objetiva en el IRPF y el régimen simplificado en el IVA. Dicha publicación de la Orden de Módulos deberá realizarse según el artículo 37.5 antes del 1 de diciembre anterior al período que resulte aplicable y podrá referirse a un período de tiempo superior a un año.

En dicha Orden se hace constar todo lo necesario para el desarrollo y funcionamiento de la estimación objetiva en el IRPF y del régimen simplificado del IVA.

En primer lugar se realiza una enumeración de las actividades a las que es de aplicación el método de estimación objetiva del IRPF y el régimen simplificado del IVA.

Posteriormente en cuadro aparte se relacionan las actividades a las que no es de aplicación el régimen simplificado del IVA pero sí el método de estimación objetiva en el IRPF, bien porque estén acogidos al régimen especial de la agricultura, ganadería y pesca o al régimen especial del recargo de equivalencia.

También se explica como se tiene que realizar el cálculo del rendimiento neto en el IRPF, para así poder determinar el pago a cuenta de la declaración de la renta que se ha de realizar cada trimestre y el cálculo de la cuota de IVA anual con el consiguiente pago a cuenta trimestral.

Para este ejercicio 2011 la que está en vigor es la Orden EHA/3063/2010, la cual ha sido publicada el 25 de noviembre de 2010, ya que el plazo para renunciar expresamente a este sistema de tributación es generalmente el mes de diciembre de cada año.

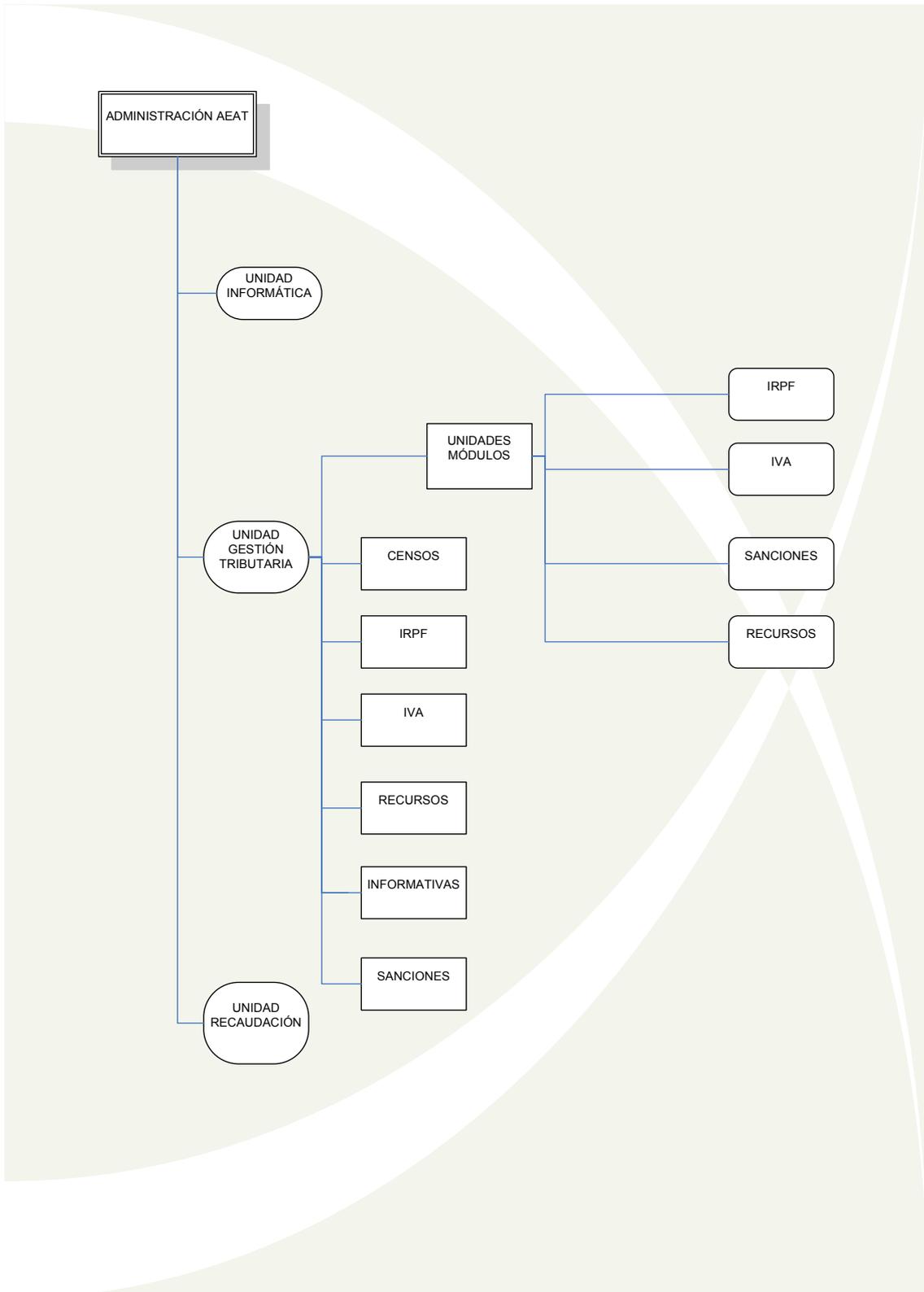
### **2.3.- SITUACIÓN ACTUAL. LAS UNIDADES DE MÓDULOS.**

Mediante Resolución de la Presidencia de la Agencia Estatal de Administración tributaria de 2 de junio de 1994, se crearon las unidades de módulos en las Delegaciones y Administraciones de la AEAT.

Desde esa fecha, prácticamente todas las administraciones de la AEAT tienen su Unidad de Módulos que gestiona directamente el sistema de tributación de este colectivo de contribuyentes.

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

### 2.3.1.-Organigrama



Fuente: Elaboración propia

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

El organigrama realizado corresponde a una administración de la Agencia Estatal De Administración Tributaria tipo, en él se puede observar que las unidades de módulos están encuadradas dentro de Gestión Tributaria.

Dentro de Gestión Tributaria existen varias secciones:

- CENSOS, en donde figura todo el censo de contribuyentes, tanto los particulares como los empresarios, personas físicas o jurídicas.
- IRPF, en donde se realiza la gestión de este impuesto, requerimientos, liquidaciones e información sobre el impuesto de la renta.
- IVA, en donde se realiza la gestión del IVA, tanto la comprobación como información sobre el mismo.
- RECURSOS, se realiza la tramitación de recursos de reposición a liquidaciones practicadas por la administración y la rectificación de autoliquidaciones ya presentadas.
- INFORMATIVAS, se tramita la gestión de las declaraciones informativas, las cuales no suponen ningún ingreso sino simplemente información fiscal.
- SANCIONES, se realiza la gestión de las sanciones que se hayan podido imponer por motivo de liquidaciones realizadas.

Hemos dejado para el último lugar las Unidades de Módulos, sobre ellas comentar que dentro de las mismas se gestionan tanto el Impuesto de la Renta, como el Impuesto del Valor Añadido, tramitación de recursos y solicitudes de rectificación de autoliquidaciones, así como facilitar

información a los contribuyentes que están acogidos a este sistema de tributación de la Estimación objetiva en el IRPF y el régimen simplificado en el IVA.

Es por ello que solemos decir que una unidad de módulos es como una pequeña administración de la AEAT pero para los contribuyentes acogidos a este sistema de tributación.

### **2.3.2.- Funciones**

Las competencias y funciones de las unidades de módulos según la Resolución de la Presidencia de fecha 2 de junio de 1994 son las siguientes:

"a) La comprobación e investigación de todos los antecedentes y hechos con trascendencia tributaria para la determinación de los rendimientos sujetos al régimen de estimación, objetiva por signos, índices o módulos. Los resultados de estas actuaciones de comprobación e investigación, proponiendo la regularización que se estime procedente o bien declarando correcta la situación se documentarán en un acta previa de inspección, de acuerdo con el artículo 50.2, b), del Real Decreto 939/1986, de 25 de abril, por el que se aprueba el Reglamento General de Inspección

b) La comprobación e investigación del cumplimiento de la obligación de practicar retenciones o ingresos a cuenta, con motivo del ejercicio de actividades empresariales sujetas al régimen de estimación objetiva por módulos , así como de su situación respecto del Impuesto sobre Actividades Económicas.

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

c) La comprobación e investigación del cumplimiento de las obligaciones fiscales derivadas del régimen simplificado del Impuesto sobre el Valor Añadido.

d) La propuesta de las liquidaciones que se deriven de las actuaciones de comprobación e investigación a las que se refieren las letras a), b) y c) anteriores.

e) La realización por propia iniciativa o a solicitud de los demás órganos de la Administración de aquellas actuaciones inquisitivas o de información que conduzcan a la correcta aplicación del régimen de estimación objetiva por signos índices o módulos.

f) La propuesta de las liquidaciones provisionales resultantes de la comprobación, en base a las facultades que a los órganos de gestión atribuye el artículo 99, uno de la Ley 18/1991, del cumplimiento de las obligaciones fiscales que en relación con el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas tengan los contribuyentes acogidos al régimen de estimación objetiva por módulos.

g) La tramitación y en su caso, la propuesta de resolución de los recursos interpuestos contra actos dictados en relación con las materias de su competencia.

h) La tramitación de los expedientes y la comprobación de las circunstancias a que se refiere el Reglamento del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, aprobado por el Real Decreto 1841/1991, de 30 de diciembre, en sus artículos 22, apartado dos, y 28, apartado cuatro, números 2 y 3, y el Reglamento del Impuesto sobre el Valor Añadido, aprobado por Real Decreto 1624/1992, de 29 de diciembre, en su artículo 38, apartado 5.

i) La formación y conservación de los censos.

j) La realización de los requerimientos que sean necesarios en el ejercicio de sus competencias.

k) Cualquier otra tarea necesaria para el ejercicio de las competencias establecidas en esta Resolución."

Como se puede observar el funcionamiento de las unidades de módulos, es como una pequeña administración que gestiona todo lo relacionado con los contribuyentes acogidos a este sistema de tributación. Desde la elaboración de los censos, información sobre cuestiones relativas a este sistema, comprobación de la correcta declaración de los contribuyentes y posterior regularización, bien mediante actas de inspección o mediante liquidaciones, resolución de recursos de reposición, solicitud de rectificación de autoliquidaciones.

Además de todas estas funciones en las unidades de módulos también existe un servicio de ayuda al contribuyente, está dirigido a los contribuyentes que lo deseen y se confecciona el modelo 131 que es el pago a cuenta de la declaración de la renta y el modelo 310 que es la cuota trimestral de IVA para las actividades que se encuentren en el Régimen Simplificado de IVA.

Este cálculo se realiza con los datos facilitados por el contribuyente, relativos a los signos, índices o módulos de la actividad realizada.

También existe un servicio de ayuda para la confección del resumen anual de IVA, el cual se presenta junto con el cuarto trimestre del modelo 310(pago a cuenta del IVA).

De los contribuyentes que realizan actividades económicas, los que están acogidos a la estimación objetiva del IRPF son los únicos que pueden acceder al servicio de ayuda PADRE (Programa de Ayuda Declaración Renta).

Pues bien, el cálculo del modelo 131 y del modelo 310 supone una función adicional que no figura expresamente en las enumeradas anteriormente, función que precisa de personal que forma parte de esa unidad de módulos en cada administración y la cual se desarrolla en las fechas correspondientes de presentación de los respectivos trimestres, es decir del 1 al 20 abril, del 1 al 20 de julio, del 1 al 20 de octubre y del 1 al 30 de enero.

### **2.3.3.- Cálculo de los pagos a cuenta del IRPF (modelo 131).**

Los contribuyentes que así lo desean se personan en la AEAT, en la unidad de módulos para que la administración les calcule el modelo 131, en dicho modelo se realiza un pago a cuenta de la declaración de la renta anual.

Este pago a cuenta se confecciona con los datos que existen en la actividad desarrollada a fecha 1 de enero del ejercicio, y esos datos que hay que tener en cuenta dependen de la actividad desarrollada.

La administración mediante la Orden de módulos determina los signos, índices o módulos que hay que tener en cuenta y el procedimiento de cálculo de dicho pago a cuenta.

Uno de los signos a tener en cuenta y que además es fijo para todas las actividades excepto para las agrícolas y ganaderas es el personal que trabaja en la actividad, diferenciando el personal no asalariado (titular, cónyuge e hijos menores) del personal asalariado.

Después dependiendo de las actividades como ya hemos mencionado puede tenerse en cuenta la superficie del local, el consumo de luz en kilowatios, la potencia contratada, la potencia fiscal del vehículo utilizado en la actividad, la carga que puede realizar el vehículo, etc.

También pueden tenerse en cuenta otros factores que harán que al rendimiento neto obtenido se le apliquen unas reducciones, como las amortizaciones correspondientes en función de las inversiones realizadas y otras que requieren el cumplimiento de una serie de requisitos.

Este cálculo la unidad de módulos lo realiza utilizando un programa de ayuda informático, dicho programa es el mismo que se puede descargar cualquier persona de la página web de la AEAT.

Una vez introducidos los datos necesarios para el cálculo se imprime el modelo 131 con la cantidad a ingresar correspondiente.

#### **3.2.4.- Cálculo de los pagos a cuenta del IVA (modelo 310)**

De la misma manera que se realizan los cálculos de la cantidad a pagar con el modelo 131, y utilizando el mismo programa se realiza con los mismos datos el cálculo de la cantidad del impuesto del valor añadido a pagar cada trimestre.

En este caso únicamente se confecciona el modelo 310 del primero, segundo y tercer trimestre, en estos tres trimestres se ingresa una cantidad fija en función de un

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

porcentaje sobre la cuota anual devengada. Este porcentaje varía en función de la actividad desarrollada.

Posteriormente en el cuarto trimestre se realiza la regularización del IVA mediante el modelo 390, que es el resumen anual de IVA.

Una vez expuesta la situación actual en cuanto a la estimación objetiva en el IRPF y el régimen simplificado del IVA, pasamos a ver en el siguiente capítulo la justificación de la mejora propuesta.

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

## CAPÍTULO 3

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

## **CAPÍTULO 3: PROPUESTA DE MEJORA: BORRADOR DE PAGOS A CUENTA.**

### **3.1.- Posibles mejoras**

Después de haber sido expuesta la problemática de la situación actual en el capítulo anterior, vamos a pasar a justificar la mejora propuesta, pero antes de ello, en este apartado realizaremos una enumeración de las distintas mejoras que se proponen, para más tarde pasar a elegir una de ellas.

Existen básicamente dos motivos para la aplicación de cualquiera de las tres mejoras que se enumeran, uno de ellos es ofrecer un mejor servicio al empresario acogido a este sistema de tributación y el otro es una optimización de los recursos del personal de las unidades de módulos, ya que el tiempo que dichos funcionarios dedican a la confección de las distintas declaraciones se podría destinar a realizar otras tareas que también son necesarias en dichas unidades.

Cualquiera de las tres posibles mejoras supondría un beneficio para los contribuyentes encuadrados en la estimación objetiva en el IRPF y en el régimen simplificado del IVA y por el contrario no supondría un coste adicional para la AEAT, ya que como se desarrollará más adelante la elaboración y puesta en marcha del programa informático para implantar cualquiera de las tres propuestas la desarrollarán los mismos funcionarios de la AEAT del departamento de Informática, pudiendo los mismos empresarios una vez generado el borrador consultarlo e imprimirlo desde la página web de la AEAT, por lo que supondría además un ahorro de tinta y papel en las

distintas oficinas. O por otro lado remitir por correo algunos de los borradores desde el centro de impresión, ensobrado de la AEAT que existe en Madrid para los contribuyentes que no pudieran acceder a Internet.

### **3.1.1.- Confección del borrador del IRPF para los contribuyentes de módulos**

Actualmente el borrador de la declaración de renta se realiza a un perfil de contribuyente determinado, en concreto, que obtenga rendimientos del trabajo, capital mobiliario y que no tenga más de dos inmuebles distintos de la vivienda habitual. La mejora propuesta consistiría en poder elaborar el borrador de la declaración de la renta a los contribuyentes que están acogidos a la estimación objetiva en cuanto al IRPF.

Se trataría de, teniendo la información necesaria, como son los datos de los signos, índices o módulos para calcular el rendimiento neto de la actividad, facilitar dicho borrador y que estos contribuyentes no tuvieran que realizar la declaración de la renta acudiendo a la Administración.

### **3.1.2.- Confección de un borrador del resumen anual de IVA para las actividades del régimen simplificado**

De la misma manera que en el punto anterior, también se podría elaborar un borrador para los contribuyentes acogidos al régimen simplificado del IVA. De esta manera únicamente modificando el IVA soportado por gastos

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

corrientes, el cual varía cada año, tendríamos ya elaborado el resumen del Impuesto del Valor Añadido.

### **3.1.3.- Confección de un borrador de los pagos a cuenta del IRPF y de la cuota del IVA**

Se trata de confeccionar un borrador de los pagos a cuenta del IRPF y de las cuotas de IVA del régimen simplificado. De esta manera para los contribuyentes acogidos a la estimación objetiva en el IRPF y al régimen simplificado en el IVA no sería necesario acudir a la Administración de la AEAT para que les confeccionaran dichos modelos 131 y 310 de pagos a cuenta. Podrían obtener directamente el borrador con el cálculo realizado accediendo a la página web de la AEAT, como ya se viene realizando cada año por otro colectivo de contribuyentes para poder obtener el borrador de la declaración de la renta.

### **3.2.- Propuesta de la mejora seleccionada: Borrador de pagos a cuenta**

Las tres potenciales mejoras enumeradas son interesantes pero tal vez si hubiera que elaborar una prioridad, la primera que se debería implantar es la enumerada en tercer lugar, la confección de un borrador de los pagos a cuenta, ya que supone una mayor dedicación por parte de los funcionarios y una mayor cantidad de tiempo que han de dedicar los propios contribuyentes acudiendo a la Administración a que se les calcule dichos pagos a cuenta, ya que se trata de realizar el cálculo cada tres meses, en el período en que se realizan los pagos a cuenta.

### **3.2.1.- Motivos de la aplicación de dicha mejora**

Dentro de los programas de modernización de la Administración General del Estado en España (Ramió, Carles 2002, pág. 286), uno de los más conocidos es el programa que se realizó desde el Ministerio para las Administraciones Públicas "Reflexiones sobre la modernización de la Administración General del Estado". Este informe diagnosticó los males que aquejaban a la Administración General del Estado y estableció unas líneas estratégicas a seguir. Entre ellas se enumeró la incorporación de las nuevas tecnologías de la información y de las comunicaciones.

En el caso concreto de la mejora propuesta puedo dar fe como funcionario desde el año 1986, primeramente en el Ministerio de Hacienda y desde el año 1992 en la Agencia Tributaria, de que las nuevas tecnologías han ido apareciendo y haciéndose hueco en el organismo ahora denominado la Agencia Tributaria. Por tanto considero que la implantación de dicha mejora es un paso más de eficiencia y eficacia frente al ciudadano-cliente, facilitándole sus obligaciones fiscales.

No se puede comparar esta mejora con la experiencia de otras Organizaciones Públicas, pero sí puede haber una comparación con otras mejoras implantadas dentro de la misma Organización, en concreto cuando se implantó el borrador del IRPF fue considerado un avance muy grande para el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes, reduciendo el tiempo dedicado y la complejidad en la elaboración de la declaración de la Renta. Pues bien la mejora propuesta sería un paso más para otro colectivo distinto y con la misma, se conseguiría el mismo

objetivo que se perseguía cuando se implantó el borrador de la declaración de la renta.

La experiencia personal durante los años que llevo trabajando como funcionario en la Agencia Tributaria me dice que todo lo que sea simplificar el tiempo de dedicación y facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias al contribuyente es bien recibido por ellos.

### **3.2.1.1.- Mejor servicio al empresario acogido a la estimación objetiva.**

El marketing en el sector público permite realizar un estudio de las necesidades que tienen los ciudadanos y de esta manera poder ofrecer soluciones que sirvan para resolverlas.

La esencia de la metodología del marketing (Rivera Vilas, Luis 2004, pág.13-14) es una actuación secuencial de dos pasos:

- Analiza, detecta las necesidades de los ciudadanos.
- Ofrece soluciones, planifica, ejecuta y controla.

Dentro del sector público existen dos tipos de fuentes de información que representan el conjunto de posibilidades para obtener información de interés sobre el funcionamiento de una administración y las mejoras que se podrían introducir.

- Fuentes primarias. Observación, experimentación, estimaciones de expertos y encuestas.
- Fuentes secundarias: publicaciones, estadísticas y empresas suministradoras de información.

Para justificar ese mejor servicio destinado a los empresarios acogidos a este sistema de tributación se ha realizado una encuesta a los contribuyentes que han acudido a la Administración de Sagunto para que se les calcularan los pagos a cuenta del ejercicio 2011.

### **3.2.1.1.1.- Encuesta a contribuyentes**

Se trata de una encuesta personal realizada a los contribuyentes que utilizan el servicio de ayuda para la confección de los pagos a cuenta del impuesto de la renta de las personas físicas (IRPF) y del impuesto del valor añadido (IVA), todos ellos empresarios acogidos al régimen de la estimación objetiva en el IRPF y al régimen simplificado, recargo de equivalencia o régimen especial agricultura, ganadería y pesca en el IVA.

Las fases de una encuesta (Rivera Vilas, Luis M.2004 Pág. 81), son las siguientes:

#### **1) Definición de objetivos:**

El objetivo de la realización de esta encuesta como ya se ha mencionado anteriormente es uno de los métodos para justificar la mejora propuesta. Hemos de tener en cuenta que es una experiencia provisional de apoyo al TFC, en el caso de que se aprobara la posibilidad de la mejora, habría que realizar una encuesta cumpliendo con las condiciones exigidas que se exponen en estas líneas.

## 2) Redacción del cuestionario inicial:

Existen cuatro fases para la confección de un cuestionario de satisfacción del cliente (Ferrer, José Miguel. Gestión de calidad. 2006, 5-15)

### 1. Determinación de las preguntas:

Es muy importante la elección de las preguntas que debe llevar el cuestionario, y ello es así ya que en función de dichas preguntas obtendremos la información que necesitamos para mejorar la calidad del servicio.

Por tanto para que dicha información obtenida sea lo suficientemente clarificadora, la pregunta válida debe parecer importante, ser concisa, contener sólo un pensamiento y no contener dobles negativas.

### 2. Formato de respuesta:

Como segundo paso de la elaboración del cuestionario tenemos el formato de respuesta introducido en el mismo, también es una labor importante ya que según el formato de respuesta nos dará una información más clara o no.

Existen varios métodos de formato de respuesta, los utilizados en este cuestionario son los siguientes:

El formato de checklist:

En este formato a los clientes se les permite contestar "si" o "no" a cada una de las preguntas, "si" si se encuentran satisfechos con el servicio que recibieron y "no" si no se encuentran satisfechos.

Es característico de este tipo de respuesta la facilidad con que el entrevistado puede contestar.

El formato de tipo Likert:

Este formato permite que los clientes contesten en grado variable a cada pregunta que describa el servicio. Se elabora una escala numérica en la que el extremo bajo representa una respuesta negativa y el extremo alto una respuesta positiva. El entrevistado sigue dando una información valiosa sobre el servicio recibido pero con la salvedad de que puede graduarlo.

3. Redactar la introducción de los cuestionarios de satisfacción del cliente:

La introducción debe ser breve, ha de explicar el propósito del cuestionario y proporcionar las instrucciones necesarias para completar el mismo.

4. Selección de las preguntas:

Está fase es muy importante ya que en ella han de constar las preguntas que queremos formular al cliente para poder obtener la información que necesitamos.

Existen métodos de selección de preguntas:

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

- Basados en el juicio humano, es decir utilizando nuestro propio juicio. Pueden hacer una redacción de las preguntas dos personas y luego utilizar las preguntas coincidentes. Otra manera es un método de selección al azar.
- Basados en índices matemáticos, se realiza un análisis estadístico después de obtener información de algunos clientes.

El cuestionario que se ha llevado a cabo para obtener la información del contribuyente que nos ayude a determinar si el servicio prestado es satisfactorio es el siguiente:

#### CUESTIONARIO

=====

Pregunta 1. ¿Es la primera vez que utiliza este servicio de ayuda para confeccionar los pagos a cuenta del IRPF y del IVA?

- 1. Si
- 2. No

Pregunta 2. Comparado con el trimestre anterior. ¿Hay más personal atendiendo el servicio?

- 1. Si
- 2. No
- 3. No sabe / no contesta

Pregunta 3. Si lo comparamos con el trimestre anterior. ¿Han tardado más en confeccionar sus autoliquidaciones?

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

- 1. Más tiempo
- 2. Igual
- 3. Menos tiempo
- 4. No sabe / no contesta

Pregunta 4. Ha sido atendido en

- 1. Menos de quince minutos
- 2. Entre quince minutos y media hora
- 3. Más de media hora

Pregunta 5. ¿Ha sido atendido con amabilidad por el personal?

- 1. Muy amablemente
- 2. Amablemente
- 3. Poco amablemente
- 4. Muy poco amablemente

Pregunta 6. ¿Cómo ha conocido la existencia de este servicio?

- 1. Información al darme de alta en la actividad
- 2. Por otros contribuyentes

Pregunta 7. El personal que realiza el servicio. ¿Está bien preparado?

- 1. Totalmente de acuerdo
- 2. De acuerdo
- 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 4. Totalmente en desacuerdo

Pregunta 8. En general el servicio prestado ha sido

- 1. Muy satisfactorio
- 2. Satisfactorio
- 3. Poco satisfactorio
- 4. Nada satisfactorio

Pregunta 9. Su sexo es

- 1. Hombre
- 2. Mujer

Pregunta 10. ¿Cuál es su edad?

[\_\_]

### **3) Test o prueba del cuestionario inicial:**

La experiencia aconseja someter el cuestionario inicial a un test o prueba, que permita despejar dudas sobre:

- Si se entiende lo preguntado.
- Si se entiende y se está preguntando a quien tiene la información.
- Si además de tener la información, quiere responder.

### **4) Redacción del cuestionario definitivo:**

Una vez realizada la prueba del cuestionario inicial, se procederá en función de la revisión realizada a redactar el cuestionario definitivo.

## 5) Determinación del Método de Selección de la muestra:

El siguiente paso a realizar es la determinación del método de selección de la muestra, los métodos para realizar la selección de la muestra son los siguientes:

- El método aleatorio simple: se numera a todos los individuos y se extraen unos números aleatoriamente que son a los que se les realiza la encuesta. Todos deben estar perfectamente identificados y numerados.
- El método estratificado: la población se distribuye en grupos de personas con características similares (edad, sexo, etc.). En cada estrato se selecciona aleatoriamente la muestra pero teniendo en cuenta dicho estrato sobre el total.
- Aleatorio sistemático: Se calcula un coeficiente de elevación  $N/n$  donde "N" es toda la población y "n" es el tamaño de la muestra. Se elige un número al azar "x" (menor que  $N/n$ ) de modo que la muestra estará formada por los miembros pertenecientes al intervalo 1 a N, con numeración (" $x$ " + " $y$ " \*  $N/n$ ) siendo "y" los valores 1,2,3 ...
- Ciudadano moda: este es un método no aleatorio, la encuesta se realiza sobre una población que tiene características de la población más frecuente.
- Rutas aleatorias: se trata de un método aleatorio pero se desconocen todos los datos de la población.

## 6) Determinación del tamaño muestral:

Una vez ya elaborado el cuestionario y realizada la selección de la muestra se ha de tener en cuenta el tamaño de la misma, para ello es significativo el error que se desea cometer y el tamaño de la población o universo. Si se quiere tener menor error se debe utilizar más tamaño muestral es por tanto una relación inversa, si se quiere tener menor error el tamaño muestral debe ser mayor. Para un error dado, cuanto mayor sea el tamaño de la población o universo, mayor debe ser el tamaño de la muestra, esta es por tanto una relación directa.

En el presente caso y a los efectos de poder explicar el funcionamiento de cómo se realizaría una encuesta en un caso real, se ha tenido en cuenta un tamaño muestral relativamente bajo, se han realizado 30 encuestas a los empresarios que han acudido a la Administración de Sagunto para calcular los pagos a cuenta del IRPF y del IVA. Como ya se ha mencionado anteriormente se trata de una experiencia piloto, previa a la realización completa si se aprobara realizar un estudio de viabilidad.

Al ser el tamaño muestral pequeño, de 30 encuestas el error obtenido ha sido elevado, un 18,26 % para un intervalo de confianza de 95,5 % y un error del 27,39 % para un intervalo de confianza del 99,7 %.

Se pueden observar los datos obtenidos con la herramienta ofimática Dyane, relativos al error muestral, véanse las pantallas mostradas en las figuras siguientes:

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

Figura 1 Tamaño de la muestra 1

The screenshot shows the DYANE software interface. At the top, the title bar reads "DYANE Versión 3. Diseño y Análisis de Encuestas - [Fichero: C:\Archivos de programa\DYANE versión 3\TFC\_ENCUESTA.DYT]". Below the title bar is a menu bar with "Archivo", "Cuestionario", "Datos", "Análisis", "Ventana", and "Ayuda". A toolbar contains various icons for file operations and data analysis. The main window displays a table with 11 columns labeled "V. 1" through "V. 11" and 33 rows labeled "Registros" 1 through 33. The table contains numerical data for each variable across the records. A dialog box titled "ERROR DE MUESTREO / TAMAÑO DE LA MUESTRA" is overlaid on the table. The dialog box has four sections: "Proporciones" with p = 0.5 and q = 0.5; "Intervalo de confianza" with radio buttons for 95.5% and 99.7% (the latter is selected); "Población finita" with "Tamaño de la población:" set to 1.000 and "Error de muestreo (%):" set to 17.99; and "Población infinita" with "Error de muestreo (%):" set to 18.26 and "Tamaño de la muestra:" set to 30. A green "Salir" button is at the bottom right of the dialog. The taskbar at the bottom shows the date "2010-08-04" and time "20:04:15".

Figura 2 Tamaño de la muestra 2

This screenshot is similar to Figure 1, showing the same DYANE software interface and data table. However, the "ERROR DE MUESTREO / TAMAÑO DE LA MUESTRA" dialog box has different settings. In the "Intervalo de confianza" section, the 99.7% radio button is selected instead of the 95.5% one. In the "Población infinita" section, the "Error de muestreo (%):" is now set to 27.39, while the "Tamaño de la muestra:" remains at 30. All other settings in the dialog box, including the "Proporciones" and "Población finita" sections, are identical to those in Figure 1. The taskbar at the bottom shows the date "2010-08-04" and time "20:04:34".

### **7) Realización del trabajo de campo:**

Una vez determinado el tamaño muestral, el siguiente paso es la realización del trabajo de campo, es decir la fase de rellenar el cuestionario con las contestaciones de los entrevistados.

### **8) Control de los resultados:**

Posteriormente se ha de realizar un control de la encuesta para garantizar la bondad de la información obtenida (Rivera Vilas, Luis M. 2004 Pág. 105)

Los controles pueden ser de dos tipos: dirigidos a los entrevistados y dirigidos a los entrevistadores.

Ejemplos de controles a los entrevistados son los siguientes:

- Control telefónico del entrevistado, se realiza por muestreo sobre el 10-30 % del total de encuestados.
- Preguntas de control en el cuestionario, como preguntar por un servicio inexistente.
- Si hay un tema importante para la información que se desea conocer, se suele repetir la pregunta varias veces.
- Repetición de la misma encuesta al entrevistado por otro entrevistador.

Ejemplos de controles al entrevistador

- Mediante la petición de datos al entrevistado

- Para el desplazamiento a un lugar determinado, pedirle al entrevistador que envíe una postal desde ese lugar o pagarle los gastos de desplazamiento previa justificación de los mismos.
- Seguimiento en la ejecución de la ruta aleatoria
- Control de la estabilidad, comparar resultados obtenidos con la frecuencia totales obtenidas y control de consistencia que consiste en examinar las frecuencias de las repeticiones, ausencias o presencias en las contestaciones.

#### **9) Redacción del informe de la encuesta:**

En la redacción del informe hay tres consideraciones a tener en cuenta:

- Debe estar redactado con lenguaje claro, preciso y sencillo.
- No deben realizarse juicios subjetivos y si se hacen señalarlos como tales.
- Evitar la utilización de un lenguaje tecnicado y con extranjerismos superfluos.

Es conveniente ajustar el contenido del informe al siguiente esquema: (Rivera Vilas Luis M. 2004, pág. 107)

1. Índice
2. Objetivos
3. Metodología
4. Resultados
5. Conclusiones
6. Anejos. Incluyendo Siempre
  - a. Cuestionario Integro

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

b. Ficha Técnica Encuesta

c. Cuadros y figuras complementarias

En el caso concreto de este proyecto de mejora la ficha técnica sería la siguiente:

**ÁMBITO:** Administración de la AEAT de Sagunto

**UNIVERSO:** Contribuyentes incluidos en la estimación objetiva del IRPF y régimen simplificado del IVA que acuden a la administración para que se les calcule el importe de los pagos fraccionados

**TAMAÑO MUESTRAL:** 30 encuestas

**ERROR MUESTRAL:** (+/-) 18,26 % (p = q = 0,5)

**NIVEL DE CONFIANZA:** 95,5 % (K = 2)

**MUESTREO:** ciudadano moda

**TRABAJO DE CAMPO:** julio de 2011

**REALIZACIÓN:** Estudiante de GAP (Javier Estellés Zaragoza)

#### **10) Difusión de los resultados obtenidos**

Con la ayuda de la aplicación informática Dyane Versión 3 se ha realizado un estudio de los resultados obtenidos en la encuesta.

Algunos de los ejemplos de dichos resultados son los siguientes:

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

Gráfico 2. Resultado de la encuesta obtenido con el software Dyane versión 3. Ejemplo 1

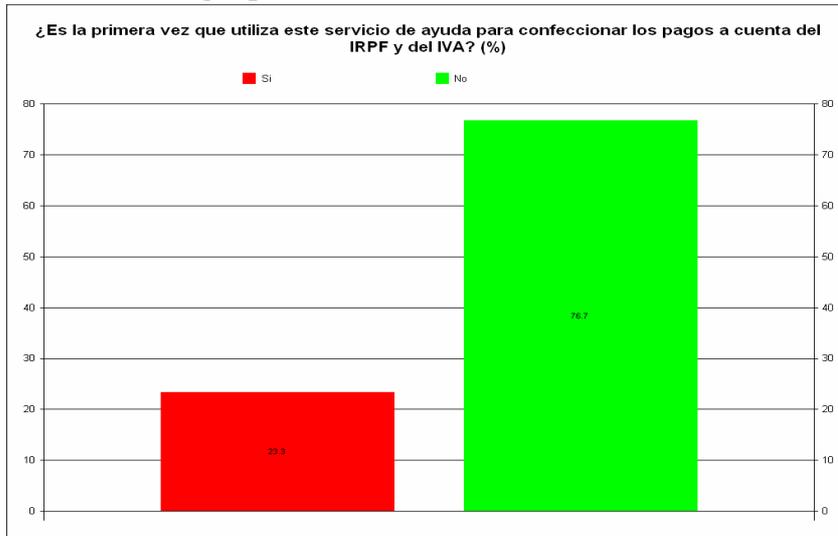


Gráfico 3. Resultado de la encuesta obtenido con el software Dyane versión 3. Ejemplo 2

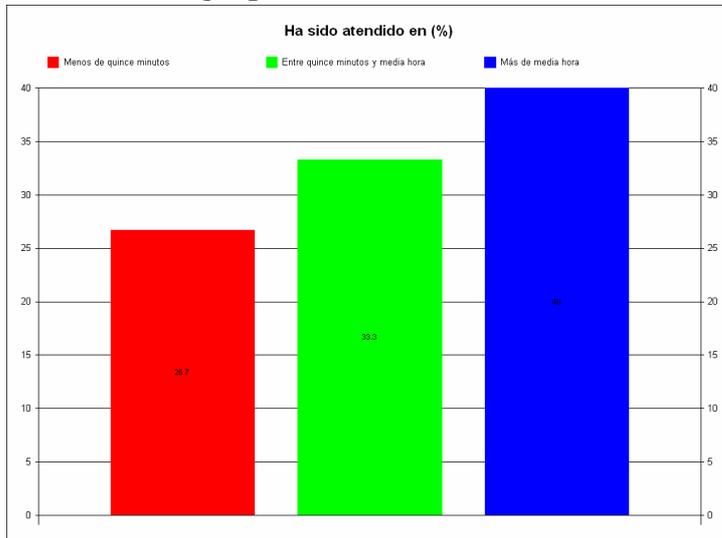
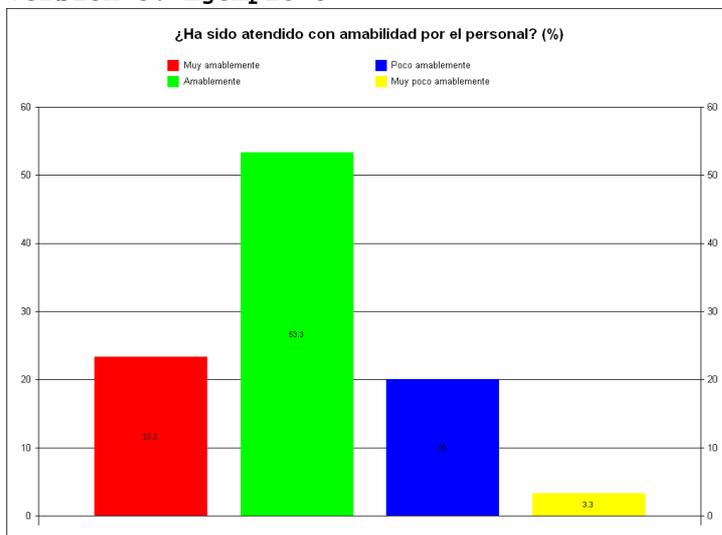


Gráfico 4. Resultado de la encuesta obtenido con el software Dyane versión 3. Ejemplo 3



Con respecto al resultado de la encuesta realizada se pueden hacer las siguientes observaciones:

- En cuanto a la pregunta de si era la primera vez que utilizaban este servicio más del 75 % ya lo venía utilizando frente a aproximadamente un 23 % que era la primera vez que lo utilizaba.
- El mismo porcentaje de la pregunta anterior, un 76,7 % manifiesta que comparado con el trimestre anterior el personal que se encuentra atendiendo para la realización del cálculo de los pagos fraccionados no ha aumentado, el resto han contestado que no saben/ no contestan ya que lógicamente son las personas que utilizan por primera vez este servicio y no pueden compararlo con el trimestre anterior.
- Si nos referimos al tiempo tardado en la confección de los pagos a cuenta comparándolo también con el trimestre anterior nos encontramos que existe el mismo porcentaje de personas, las cuales utilizan el servicio por primera vez que no saben. El resto se reparte entre un 53,3 % que opinan que han tardado más, un 16,7 % igual y un 6% menos que el trimestre anterior.
- Con respecto al tiempo total en el que han sido atendidos, el 40 % en más de media hora, el 33,3 % han tardado entre 15 minutos y media hora y el resto han sido atendidos en menos de 15 minutos.
- En cuanto a la amabilidad con la que han sido atendidos nos encontramos con que la mayor parte de los encuestados, un 53,3 %, consideran que han sido atendidos amablemente, y un 23,33 % muy amablemente. El resto se reparte entre un 20 %

atendidos poco amablemente y el resto muy poco amablemente. Por tanto en conjunto nos encontramos que la atención por parte del funcionario o funcionarios que atienden este servicio es buena.

- Si nos referimos a de que manera supo el contribuyente de este servicio, nos encontramos que la mayor parte de los encuestados han sido informados del mismo en el momento de darse de alta de la actividad y esto tiene su lógica ya que en ese momento deben optar por el método de cálculo del rendimiento neto de la actividad y se les informa que si optan por la estimación objetiva se puede realizar el cálculo de los pagos a cuenta en las administraciones de la AEAT.
- En la pregunta de si consideran que el personal que atiende el servicio está bien preparado, exceptuando el 16,67% que no está de acuerdo ni en desacuerdo, el resto se reparte entre los que están de acuerdo, un 63,33% y los que están totalmente de acuerdo, un 20%.
- En cuanto al servicio prestado en general, la mayor parte de los encuestados, un 53,33% lo consideran satisfactorio, un 16,67% muy satisfactorio y el resto poco satisfactorio.
- Curiosamente se ha entrevistado a un 50% de hombres y el mismo porcentaje de mujeres.

En el programa Dyane, la tabulación cruzada nos permite combinar varias de las respuestas del cuestionario facilitadas por los encuestados facilitando una información importante para la decisión sobre la propuesta que se propone.

En concreto realizando la tabulación cruzada entre la pregunta 3 que dice "si lo comparamos con el trimestre anterior. ¿Han tardado más en confeccionar sus autoliquidaciones?" Y la pregunta 4 que dice "Ha sido atendido en" observamos que coincide que la mayoría de los que han respondido que han sido atendidos en más de media hora son los que manifiestan que comparando con el trimestre anterior han tardado más en confeccionar sus autoliquidaciones.

También se puede utilizar la tabulación cruzada para comparar quienes están más satisfechos con el servicio prestado según su sexo.

En el ANEXO II, GRÁFICOS DE LA ENCUESTA OBTENIDOS CON EL SOFTWARE DYANE VERSIÓN 3, se puede observar parte de los diferentes resultados y gráficos que se pueden obtener con el programa informático DYANE.

### **3.2.1.2.- Optimización de los recursos de personal de las unidades de módulos**

Relativo a este punto, lo que se quiere hacer constar es que mientras los funcionarios de las unidades de módulos están realizando el servicio de confección de autoliquidaciones cada tres meses, no están realizando otras tareas que también tienen estas unidades de módulos.

Si se llevara a cabo esta mejora propuesta estos funcionarios podrían dedicarse a estas otras tareas que realmente si que constan en la relación de funciones enumerada en el punto 2.3.2., en donde la confección de autoliquidaciones no figuraba explícitamente como una de las funciones, pero se tiene asumida por estas unidades.

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

Este servicio de confección del modelo 131 y del modelo 310 se realiza en todas las Administraciones de la AEAT, es un servicio más al igual que muchos otros de ayuda a la confección de declaraciones.

Como ya hemos mencionado, en las fechas de presentación de las citadas autoliquidaciones suelen acudir bastantes contribuyentes acogidos a este sistema de tributación a la Administración. Esta circunstancia supone que los funcionarios de las citadas unidades de módulos, en esos días deben de suspender algunas de las tareas que realizan habitualmente para realizar el cálculo de las autoliquidaciones.

La realización de dicho cálculo no es obligatoria por Ley, pero este es un servicio asumido por la AEAT que se realiza a este colectivo de contribuyentes para facilitarles el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

La implantación de este proyecto de mejora supondría un beneficio tanto para el colectivo de contribuyentes de la estimación objetiva en el IRPF y del régimen simplificado en el IVA, como para la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

En cuanto al colectivo de contribuyentes mencionado evitaría el desplazamiento a la administración correspondiente cada trimestre para que le realicen el cálculo de los pagos a cuenta.

Con respecto a la AEAT, esta mejora conseguiría optimizar los recursos de personal, material, espacio, ya que no sería necesario tener habilitado un mostrador,

ordenadores y personal para ofrecer este servicio cada trimestre.

De la misma manera también supondría un ahorro en papel y tinta para la administración, ya que dichos pagos a cuenta en lugar de ser impresos en la AEAT, se consultarían desde la página web de la AEAT por parte de los contribuyentes y ellos mismos podrían imprimirlos para proceder a su presentación en papel o en otros casos proceder a su presentación via telemática. Otra opción también sería el envío por correo de los borradores para los contribuyentes que no pueden acceder a Internet. Se trataría de fomentar de alguna manera que se consulten dichos borradores por Internet, de la misma manera que se viene haciendo con el borrador de la declaración de la Renta.

### **3.2.2.- Obtención de los datos del borrador**

En este punto queremos hacer constar, de que manera se podrían conseguir los datos necesarios para poder elaborar el borrador de los pagos a cuenta, tanto del impuesto de la renta como del impuesto sobre el valor añadido.

Hasta la fecha, los signos, índices o módulos a tener en cuenta para realizar el cálculo de los pagos a cuenta del Impuesto de la Renta y de los pagos a cuenta del Impuesto del Valor Añadido eran los existentes a fecha 1 de enero del ejercicio en cuestión.

Para poder realizar los borradores de dichos pagos a cuenta con una fiabilidad alta, pensamos que se debería cambiar el origen de los signos, índices o módulos, en

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

lugar de tener en cuenta los habidos a fecha 1 de enero del ejercicio, se deberían tener en cuenta el promedio de datos del ejercicio anterior.

La forma de obtención de los datos sería la misma para todas las actividades independientemente de que estuvieran encuadradas en el régimen simplificado del IVA o en el recargo de equivalencia.

En este caso y para poder obtener unos datos suficientemente fiables, deberíamos obtenerlos mediante la presentación de un nuevo modelo para el cuarto trimestre del ejercicio, sustituyendo el modelo 131 del cuarto trimestre por uno nuevo en el que constara el mismo importe del pago a cuenta realizado en los trimestres anteriores, pero además los datos promedio del ejercicio actual ya finalizado.

De esta forma en cada ejercicio tendríamos los pagos a cuenta primero, segundo y tercer trimestre con el modelo 131 y un cuarto trimestre con el mismo importe a ingresar según el promedio del ejercicio anterior, pero con los datos del promedio del ejercicio actual que nos servirían para el cálculo de los pagos a cuenta de IRPF y del IVA del ejercicio siguiente.

Esos parámetros declarados en el nuevo modelo se volcarían informáticamente para realizar el cálculo del borrador de los pagos a cuenta del IRPF y del IVA.

Todo ello sin perjuicio de que si la administración ha realizado una comprobación de la actividad de módulos, comprobaciones que se realizan habitualmente, se pudieran tomar como datos promedio los ya comprobados.

Debemos tener en cuenta que cuando se trate de actividades que se han iniciado durante el ejercicio anterior tomaremos como dato para el cálculo los datos base al inicio de la actividad, los cuales deberán hacerlos constar en la solicitud de alta de la actividad presentada, es decir en el modelo 037

### **3.2.3.- Aprobación del borrador de los pagos a cuenta**

Para la aprobación del borrador objeto de esta mejora deben realizarse varias modificaciones.

#### **3.2.3.1.- Ley, Real Decreto, Orden**

Para poder llevar a cabo la propuesta de mejora sugerida, sería necesario realizar algunas modificaciones en parte de algunos artículos de las Leyes, Reglamentos, Órdenes.

El procedimiento seguido en la AEAT para realizar cualquier modificación legislativa, es el mismo que corresponde a cualquier otro ministerio. La modificación la propondría el Ministerio de Hacienda al cual está adscrito la AEAT.

Los aspectos técnicos que necesitaríamos modificar, para poder poner en práctica dicha propuesta de mejora se resumen en tres cuestiones:

- La primera, tener en cuenta un nuevo modelo de pagos a cuenta del IRPF para el cuarto trimestre del ejercicio, en donde consten los datos promedio.
- En segundo lugar, hacer constar que aunque los pagos fraccionados debe autoliquidarlos el contribuyente, se generarán unos borradores con el cálculo ya realizado para los contribuyentes acogidos a la estimación objetiva en el IRPF y al régimen simplificado en el IVA.
- Por último, un nuevo apartado en el modelo 037 en donde se hará constar los datos base del ejercicio, si se opta para el cálculo del rendimiento neto en el IRPF por la estimación objetiva y en IVA por el régimen simplificado

El artículo 99.7 de la Ley 35/2006 del Impuesto de la Renta de la Personas Físicas, nos dice que los contribuyentes que realicen actividades económicas estarán obligados a efectuar unos pagos fraccionados a cuenta de la declaración del IRPF, autoliquidando e ingresando su importe en las condiciones que reglamentariamente se establezcan.

No creemos que este punto de la Ley sea necesario modificarlo ya que nos está hablando en general de los empresarios, tanto los que determinan su rendimiento neto por la estimación directa, como los que lo determinan por la estimación objetiva. Por tanto la modificación se realizaría en el reglamento del IRPF concretando dicha modificación para las actividades que determinan su rendimiento neto por la estimación objetiva.

El artículo 110.1.b. que nos habla del importe de los pagos a cuenta del Reglamento del IRPF, redactado con

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

efectos desde el 1 de enero de 2010 por el Real Decreto 2004/2009 quedaría modificado de la siguiente manera:

**"Por las actividades que estuvieran en el método de estimación objetiva, el 4 por ciento de los rendimientos netos resultantes de la aplicación de dicho método en función de los datos promedio del ejercicio anterior al que se refiere el pago fraccionado o, en caso de inicio de actividades, los datos base al inicio de la actividad facilitado en la presentación del modelo de inicio de actividad 037".**

El último párrafo de dicho punto b quedaría redactado tal como sigue:

**"Cuando alguno de los datos promedio del ejercicio anterior o los datos base al inicio de la actividad no pudiera determinarse, el pago fraccionado consistirá en el 2 por ciento del volumen de ventas o ingresos del trimestre."**

En este mismo artículo existen dos párrafos más en donde consta "los datos base del primer día del año a que se refiere el pago fraccionado o, en caso de inicio de actividades, del día en que hubieran comenzado", pues bien esa frase consideramos que debería cambiar, quedando redactada de la siguiente manera:

**datos promedio del ejercicio anterior al que se refiere el pago fraccionado o, en caso de inicio de actividades, del dato base al inicio de la actividad facilitado en la presentación del modelo de inicio de actividad 037".**

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

Añadiríamos un nuevo punto 6. al artículo 110 el cual quedaría redactado así:

**"Para los contribuyentes que realizan el cálculo de su rendimiento neto por la estimación objetiva la Agencia Estatal de Administración Tributaria confeccionará un borrador con los pagos a cuenta del ejercicio, tomando como datos promedio los facilitados por cada contribuyente en el pago a cuenta del cuarto trimestre del ejercicio anterior. Dicho borrador se remitirá de acuerdo con el procedimiento que se establezca por el Ministro de Economía y Hacienda."**

La Orden de Módulos también debería modificarse en la parte que se refiere a INSTRUCCIONES PARA LA APLICACIÓN DE LOS SIGNOS, ÍNDICES O MÓDULOS EN EL IMPUESTO SOBRE LA RENTA DE LAS PERSONAS FÍSICAS. NORMAS GENERALES, en el punto 3. PAGOS FRACCIONADOS en donde se hará constar:

**"A efectos del pago fraccionado los signos o módulos, así como los índices correctores aplicables inicialmente en cada período anual serán los correspondientes a los datos promedio del ejercicio anterior."**

**"Cuando en el ejercicio anterior no se hubiere ejercido la actividad o se hubiera iniciado durante el mismo, se tomarán los datos base al inicio de la actividad facilitados en el modelo 037 de inicio de actividad."**

También quedará modificada de la misma manera que los dos párrafos anteriores la parte de la Orden de Módulos que explica como realizar el cálculo de la cuota trimestral de IVA de los tres primeros trimestres del ejercicio, Punto 4. de las INSTRUCCIONES PARA LA APLICACIÓN DE LOS ÍNDICES Y MÓDULOS EN EL IMPUESTO SOBRE EL VALOR AÑADIDO.

El artículo 111.3. del Reglamento del IRPF, establece que el modelo de declaración y la forma y lugar de ingresar los pagos a cuenta del IRPF se determinará por el Ministro de Economía y Hacienda.

Por tanto únicamente nos faltaría una nueva orden en donde constara el nuevo modelo para el cuarto trimestre de los pagos fraccionados a cuenta del IRPF.

También se debería realizar una modificación en el modelo 037, añadiendo las casillas correspondientes para que el contribuyente que inicia una actividad encuadrada en la estimación objetiva para el IRPF y en el régimen simplificado en cuanto al IVA pueda facilitar los datos de inicio de actividad relativos a los signos, índices o módulos.

#### **3.2.4.- Concurso del personal de apoyo a la impresión y ensobrado de los borradores.**

La Agencia Estatal de Administración Tributaria tiene un centro de impresión, ensobrado, localizado en Madrid, el cual se encarga como su nombre indica de la impresión, ensobrado y envío de cualquier tipo de notificación que se ha generado en sus diversas administraciones.

Este centro también se encarga de la impresión y ensobrado de los borradores que se emiten cada año en las campañas de la declaración de la renta correspondientes.

Pensamos que el mismo centro serviría para la impresión, ensobrado y envío de parte de los borradores de

los pagos a cuenta del IRPF y de los pagos a cuenta del IVA que se proponen en este TFC. En concreto de los borradores que no se hubieran consultado en la página web de la AEAT en el primer trimestre del ejercicio o en el primer trimestre en que se inicia la actividad.

Es por ello que no sería necesario externalizar dicho servicio de cálculo de los borradores de los pagos a cuenta ya que un servicio similar ya se presta en la Agencia Tributaria y podría asumir este trabajo también.

Independientemente de lo manifestado en el párrafo anterior en apartados siguientes realizaremos un recordatorio relativo a los tipos de contratos con el sector público y en los epígrafes 3.3.2 y 3.3.3 un supuesto de ofertas de contratistas externalizando este servicio que serviría para la impresión, ensobrado y envío de todas las notificaciones generadas por las oficinas de la Agencia Tributaria y la elección de la mejor opción.

### **3.3.- Estudio de posible contratación externa**

#### **3.3.1.- Contratos con el sector público.**

Los contratos con el sector público están regulados en la Ley 30/2007. Desde veinte años atrás la normativa respecto a la contratación pública ha seguido directrices comunitarias, en este caso esta nueva Ley también ha tenido como fin la incorporación de una nueva directiva comunitaria, pero no ha sido el motivo de la elaboración de la misma. La nueva ley se concibe también en respuesta a peticiones de diversas instancias de introducir mejoras en la misma y dar soluciones a diversos problemas planteados.

### **3.3.1.1.- Concepto**

Se trata de contratos celebrados por un Ente Público referidos al servicio público en sentido amplio, están regidos por una serie de características:

- Son contratos de adhesión en los que no hay negociación.
- Las formas y procedimientos son reglamentarios, existen unos principios de publicidad y concurrencia, igualdad y no discriminación.
- El objeto del contrato es una obra o un servicio público.
- El fin del contrato es el interés público.
- La jurisdicción es la contencioso-administrativa.
- Una de las partes es siempre la administración pública.

### **3.3.1.2.- Tipos**

Dentro de los tipos de contratos del sector público podemos hablar de los siguientes según artículos 5 al 11 de la Ley 30/2007 de Contratos con el Sector Público:

- Contratos de obras, como indica su nombre se trata de los contratos en los que el fin es la realización de una obra, entendiéndola como trabajos de construcción o de ingeniería civil.
- Contratos de concesión de obras públicas, estos contratos tienen por objeto la realización de algunas prestaciones como restauración y reparación de construcciones existentes, conservación y

mantenimiento de elementos ya construidos, todo ello a cambio de o bien el derecho a explotar la obra o bien además de dicho derecho el de percibir un precio.

- Contratos de gestión de servicio públicos, en este tipo de contratos la administración encomienda a una persona natural o jurídica la gestión de un servicio.
- Contratos de suministro, su objeto es la adquisición, el arrendamiento financiero o el arrendamiento de productos o bienes muebles.
- Contratos de servicios, son aquellos que tratan de las prestaciones de hacer o desarrollar una actividad, exceptuando las de obras o suministro.
- Contratos de colaboración entre el sector público y el sector privado.

### **3.3.1.3.- Carácter de los contratos.**

Atendiendo al carácter de los contratos podemos dividirlos en contratos administrativos o privados. Esta delimitación es importante en el caso en que haya conflicto ya que en función del carácter de dichos contratos la jurisdicción será la contencioso-administrativa o la civil.

#### **3.3.1.3.1.- Contratos administrativos**

Tienen carácter administrativo los siguientes, siempre que se celebren por una administración pública según el artículo 19 de la Ley 30/2007:

- Contratos de obras
- Contratos de concesión de obras públicas
- Contratos de gestión de servicios públicos
- Contratos de suministro

- Contratos de servicios, excepto los que tengan por objeto la creación e interpretación artística y literaria y los de espectáculos, así como los servicios financieros.
- Contratos de colaboración del sector público y el sector privado

También se considerarán contratos administrativos los que a pesar de no estar relacionados en la lista anterior tengan carácter administrativo.

#### **3.3.1.3.2.- Contratos privados**

Según el artículo 20 de la Ley 30/2007 se trata de los celebrados por los entes, organismos y entidades del sector público que no tienen la consideración de administración pública.

También lo son por exclusión los que hemos mencionado en el punto anterior que no tienen la consideración de contratos administrativos.

#### **3.3.1.4.- Contenido mínimo de los contratos**

Los contratos deben contener los siguientes puntos según el artículo 26 de la Ley 30/2007 de Contratos con el Sector Público:

- Los datos identificativos de las dos partes
- Acreditación de que los firmantes tienen capacidad para suscribirlo.
- Explicación del objeto de dicho contrato

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

- Hacer constar la legislación que se aplica a dicho contrato
- Enumeración de los documentos que forman parte del contrato
- El precio exacto o el modo de realizar el cálculo del mismo.
- La duración de dicho contratos o en su defecto fecha de inicio y finalización así como mención a las prórrogas que pudieran existir.
- Condiciones en cuanto a la recepción, entrega o admisión de las prestaciones
- Condiciones del pago
- Supuestos en los que procedería la resolución del contrato
- Crédito presupuestario con cargo al cual se abonará el importe de dicho contrato
- Mención al deber de confidencialidad que se impondrá al contratista en su caso

### **3.3.1.5. La administración contratante**

Se entiende que están sujetas a la legislación de contratos del Estado según el artículo 3 de la Ley 30/2007 de Contratos con el Sector Público:

- a. La Administración General del Estado, las Administraciones de las Comunidades Autónomas y las Entidades de la Administración Local.
- b. Las entidades gestoras y servicios comunes de la Seguridad Social
- c. Los Organismos Autónomos, Las entidades públicas empresariales, las Universidades Públicas, las Agencias Estatales y cualquier entidad de derecho

- público con personalidad propia, vinculada a un sujeto que pertenezca o dependa del sector público
- d. Sociedades mercantiles con participación superior al 50 % de las entidades mencionadas desde la letra "a" hasta la "f" de esta relación
- e. Consorcios dotados de personalidad jurídica propia a los que se refiere el artículo 6.5 de la Ley 30/1992
- f. Las fundaciones constituidas con una aportación mayoritaria de una o varias entidades integradas en el sector público o cuyo patrimonio sea superior en un 50 % al aportado por dichas entidades
- g. Mutuas de Accidente de Trabajo y Enfermedad Profesional de la Seguridad Social
- h. Cualquier ente con personalidad jurídica que haya sido creado para satisfacer necesidades de interés general que no tengan carácter industrial o mercantil y estén constituidos o controlados mayoritariamente por uno o varios sujetos pertenecientes al sector público
- i. Las asociaciones constituidas por los entes, organismos y entidades mencionadas anteriormente

### **3.3.1.6.- El contratista**

Según artículo 43 de la Ley 30/2007 de Contratos con el Sector Público, para poder contratar con la administración se deben cumplir unos requisitos, en concreto:

- Personas naturales o jurídicas
- Españolas o extranjeras
- Con plena capacidad de obrar
- No incurso en prohibición de contratar con la administración

- Que acrediten solvencia económica, financiera y técnica o profesional
- En los casos que lo exija esta Ley que se encuentren debidamente clasificadas

### **3.3.1.7.- Procedimientos de adjudicación**

Según el artículo 122 de la ley 30/2007 el procedimiento de adjudicación de los contratos se realizará ordinariamente mediante procedimiento abierto o restringido, en algunos supuestos se utilizará el procedimiento negociado y en otros el diálogo competitivo.

#### **3.3.1.7.1.- Abierto**

Según el artículo 141 de la Ley 30/2007 en este procedimiento todo empresario puede presentar una proposición, quedando excluida la negociación con los licitadores de los términos del contrato.

#### **3.3.1.7.2.- Restringido**

El artículo 146 nos dice que únicamente podrán presentar las proposiciones a su solicitud y de acuerdo con su solvencia sean seleccionados por el órgano de contratación. Está prohibida toda negociación de los términos del contrato con los solicitantes o candidatos.

### **3.3.1.7.3.- Negociado**

El artículo 153 determina que en este procedimiento la adjudicación recaerá en el licitador elegido justificadamente por el órgano de contratación, tras efectuar consultas con el resto de candidatos y negociar las condiciones del contrato con uno o varios de ellos.

### **3.3.1.7.4.- Diálogo competitivo**

Según el artículo 163 el órgano de contratación dirige un diálogo con los candidatos seleccionados previa solicitud de los mismos, a fin de desarrollar una o varias soluciones de satisfacer sus necesidades y que servirán de base para que los candidatos elegidos presenten una oferta.

### **3.3.2.- Ejecución del desarrollo informático, de la impresión y el ensobrado**

Para el desarrollo de la mejora propuesta en este trabajo y tal como hemos comentado anteriormente, no sería necesario externalizar ningún servicio, ya que la Agencia Tributaria ya realizó un concurso en su día para el "contrato de un servicio de apoyo al funcionamiento operativo y producción del centro masivo de impresión y ensobrado de la Agencia Estatal de Administración Tributaria". Pensamos que se podría utilizar el mismo servicio para la implantación de la mejora propuesta.

La parte informática para poder implantar el borrador de los pagos a cuenta, la realizarían los funcionarios que ya trabajan en la Agencia Tributaria en la Dependencia de Informática. Una vez superada esta parte, el tema de la

impresión y el ensobrado de los borradores se realizaría por parte del servicio de apoyo para la impresión y ensobrado y que está en funcionamiento a lo largo de todo el año para el envío de todas las notificaciones y especialmente en la época del año en que se envían los borradores de la declaración de la renta.

Independientemente de esto se adjunta al final del TFC (detrás de la bibliografía), un pliego de cláusulas administrativas particulares que han de regir en el contrato de apoyo al funcionamiento operativo y producción del centro masivo de impresión y ensobrado de la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

Después de esta oferta por parte de la administración, los contratistas sean personas físicas o jurídicas, teniendo en cuenta las cláusulas y el presupuesto previsto, en este caso por la AEAT, ofertan sus servicios a la misma.

### **3.3.3.- Elección de la mejor opción**

Es en este punto donde el diplomado en Gestión y Administración Pública, debe decidir cual de las ofertas de los contratistas elige.

Según Robbins, S.P. 1998, pág 84-85, el proceso racional de toma de decisiones se compone de seis pasos:

1. Definir el problema, tenemos un problema cuando existe una discrepancia entre el estado actual de las cosas y lo que realmente se desea.
2. Identificar los criterios de decisión, los cuales serán importantes para resolver la dificultad, todos los criterios.

3. Sopesar los criterios identificados, todos los criterios no tienen la misma importancia, hay que ordenarlos en función de la prioridad.
4. Generar posibles alternativas, simplemente enunciarlas
5. Calificar cada alternativa con cada uno de los criterios.
6. Calcular la decisión óptima mediante la evaluación de cada alternativa.

Una de los procedimientos para la elección de una alternativa determinada es la Técnica Elemental de Decisión Multicriterio.

Es una técnica en la que la alternativa elegida es la de mayor valor de la suma de las calificaciones ponderadas.

Para utilizar esta técnica se ha de tener en cuenta los criterios de valoración estipulados en el pliego de condiciones. En este caso y según dicho pliego, se calificarán tres criterios, en concreto se valorará el precio, los contratos ya realizados con la administración y los años de experiencia en el sector de la impresión.

Teniendo en cuenta que para la valoración de las diferentes alternativas, la ponderación será:

- Precio-----60 %
- Contratos-----30 %
- Experiencia en el sector -----10 %

La puntuación se calculará de la siguiente forma:

Baja con respecto al precio de licitación

- Hasta un 25 %-----2 puntos
- Entre un 26 % y 50 %-----4 puntos
- Entre un 51 % y 75 %-----6 puntos
- Más de un 75 % -----8 puntos

Puntuación según contratos con la administración

- Entre 1 y 2 contratos-----1 punto
- Entre 3 y 4 contratos-----2 puntos
- Más de 4 contratos-----3 puntos

Años de experiencia en el sector

- Entre 1 y 2 años -----1 punto
- Entre 3 y 4 años -----2 puntos
- Más de 4 años -----3 puntos

Vamos a trasladar todos los datos al caso concreto según el pliego de condiciones, el precio de licitación que figura en dicho pliego de condiciones para realizar este servicio es de 1.025.306 euros para todo el ámbito nacional.

En este caso se presentan tres PROPOSICIONES que figuran en el ANEXO 3, con las siguientes características:

• **PROPOSICIÓN 1**

PRECIO: ----- 1.000.500,00 euros.  
CONTRATOS CON LA ADMINISTRACIÓN: ----- 3  
EXPERIENCIA EN EL SECTOR: ----- 6

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

- **PROPOSICIÓN 2**

PRECIO: ----- 970.600,00 euros.

CONTRATOS CON LA ADMINISTRACIÓN: ----- 1

EXPERIENCIA EN EL SECTOR: ----- 3

- **PROPOSICIÓN 3**

PRECIO: ----- 980.000,00 euros.

CONTRATOS CON LA ADMINISTRACIÓN: ----- 2

EXPERIENCIA EN EL SECTOR: ----- 2

En primer lugar y teniendo en cuenta las tres proposiciones presentadas obtendríamos la siguiente tabla.

Tabla 5. Cuadro resumen de las propuestas presentadas.

	PRECIO	CONTRATO	EXPERIENCIA
<b>PRESUPUESTADO</b>	<b>1,025,306.00</b>	<b>ENTRE 1 Y 4</b>	<b>ENTRE 1 Y 4</b>
proposición 1	1,000,500.00	3	6
proposición 2	970,600.00	1	3
proposición 3	980,000.00	2	2

(Fuente. Elaboración propia)

De esta manera en función de las diferentes alternativas y teniendo en cuenta el precio ofertado por cada una de ellas, los contratos realizados con la administración y la experiencia en años en el sector, resultaría una puntuación para cada uno de los criterios que sumados nos darían la puntuación total

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

Tabla 6. Calificación de las propuestas presentadas.

		CRITERIOS		
		PRECIO	CONTRATOS	EXPERIENCIA
Alternativas	proposición 1	2	2	3
	proposición 2	2	1	2
	proposición 3	2	3	2

(Fuente. Elaboración propia)

El siguiente paso sería determinar si existen alternativas dominadas. En concreto diremos que una propuesta "X" domina a otra "Y", cuando la "X" tiene una calificación para cada uno de los criterios mayor o igual que la calificación de la propuesta "Y". En tal caso la propuesta "Y" sería la dominada, ningún gestor elegiría una opción cuya puntuación en todos los criterios es igual o inferior a otra.

En el caso concreto que nos ocupa se puede observar que la propuesta 3 es en todos los criterios mayor o igual que la propuesta 2, por lo que la alternativa 2 queda eliminada.

Posteriormente y teniendo el peso o la ponderación que ocupa cada uno de los criterios sobre el total, en este caso un 60 % el precio, un 30 % el número de contratos con la administración y un 10 % la experiencia en el sector, se recalcularía el valor total multiplicando cada uno de los pesos por la puntuación de cada criterio y elegiríamos la opción con una puntuación total mayor.

Tabla 7. Calificación de las propuestas según pesos.

		CRITERIOS			
		Precio	Contratos	Experiencia	
PESOS		0.6	0.3	0.1	
Alternativas	proposición 1	2	2	3	2.1
	proposición 3	2	3	2	2.3
					<b>2.3</b>

(Fuente. Elaboración propia)

Se adjunta como ANEXO V el cálculo realizado en una hoja Excel con la técnica de decisión multicriterio.

También puede utilizarse una herramienta ofimática para decidir que opción elegir, dicha herramienta es un programa denominado "Expert Choice".

### **3.4.- Presupuesto del TFC**

En este apartado vamos a realizar un presupuesto sobre el coste que supone la realización de este Trabajo de Fin de Carrera teniendo en cuenta el tiempo necesario para su elaboración y el coste de las horas dedicadas por el titulado correspondiente en Gestión y Administración Pública.

Para ello mediante el importe mensual que debe cobrar un Diplomado en Gestión y Administración Pública se calculará el precio por hora y teniendo en cuenta las horas de dedicación para la realización del presente trabajo calcularemos el coste total. En el salario mensual hemos tenido en cuenta además del sueldo base, complemento específico y complemento de destino, los trienios suponiendo que el Diplomado ya estaba trabajando en la administración dentro del grupo C2 durante 25 años.

#### **A) COSTES DIRECTOS, formados por:**

- 1.- El número de horas que supone la elaboración del Trabajo de fin de Carrera.

TFC: 9 créditos a 30 horas cada crédito = 270 horas

- 2.- El importe por hora asignado según la catalogación de un diplomado en GAP.

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

#### SALARIO MENSUAL GRUPO A2

Sueldo Base	958,98 €
Complemento Destino D24	582,92 €
Complemento Específico E07	853,18 €
Trienios C2	210,48 €

**TOTAL SALARIO 2.605,56 €**

#### COSTES SEGURIDAD SOCIAL A CARGO DE LA EMPRESA

Prorrata pagas extra = (salario mensual / 12) \* 2

434,12 €

Base cotización = salario mensual + Prorrata

3.039,82 €

Cotización contingencias comunes = 23,60 %

717,40 €

Cotización Accidentes del Trabajo y Enfermedad Profesional (Trabajos oficina)

I.T: = 0,65 % 19,76 €

I.M.S: = 0,35 % 10,64 €

TOTAL = 30,40 €

Cotización Formación Profesional = 0,60 %

18,24 €

**TOTAL SEGURIDAD SOCIAL 796,43 €**

**TOTAL SALARIO + CUOTA DE LA EMPRESA A LA SEGURIDAD SOCIAL**

**3.401,99 €**

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

La jornada semanal está compuesta por 37,5 horas semanales. La jornada mensual es de 37,5 horas semanales multiplicado por las cuatro semanas que tiene un mes = 150 horas.

Por tanto el coste de cada hora para la empresa es  $3.401,99 \text{ €} / 150 = 22,68 \text{ €}$

**TOTAL COSTES DIRECTOS = 270 HORAS \* 22,68 €**

**6.123,59 €**

**B) COSTES INDIRECTOS**

Suponen un porcentaje sobre los costes directos, el 15 %

15 % sobre 6.123,59 € = 918,54 €

**C) IMPORTE TOTAL DEL COSTE DEL TRABAJO DE FIN DE CARRERA**

Costes directos + costes indirectos = 7.042,13 €

**COSTE TOTAL TFC**

**7.042,13 €**

Una vez finalizado el capítulo 3, pasaremos a ver en el siguiente capítulo la gestión del proyecto, utilizando una herramienta ofimática, el MS Project.

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

## **CAPÍTULO 4**

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

## **CAPÍTULO 4: PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO DE APROBACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DEL BORRADOR DE LOS PAGOS A CUENTA. MS PROJECT.**

Se puede decir que un proyecto es la realización de una actividad compleja, la cual se puede descomponer en una serie de tareas interdependientes entre sí en cuanto al orden de ejecución. (Alcaraz, J. 2007).

Los elementos básicos a tener en cuenta en un proyecto son:

- El tiempo
- Los recursos
- Los costes
- La calidad

La gestión de proyectos consta de cuatro grandes fases:

1. Planificación.
2. Programación.
3. Seguimiento y control de la ejecución.
4. Análisis y evaluación de los resultados.

Las principales características de un proyecto son las siguientes:

- Tiene un comienzo y un fin claramente identificable
- Tiene un objetivo u objetivos específicos
- Es único

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

- Es responsabilidad de una persona, el jefe del proyecto
- Hay una interdependencia en las tareas que los constituyen
- Implica tiempo, recursos, costes y también puede considerarse la calidad
- Es un instrumento de cambio

La mayoría de los proyectos presentan una serie de etapas comunes desde el comienzo hasta la finalización, es lo que llamamos ciclo de vida del proyecto.

Seguidamente vamos a realizar una descripción de las distintas fases de un proyecto y del proyecto concreto que ocupa este TFC.

#### **4.1.- Planificación**

Planificar un proyecto consiste en definir los objetivos, el trabajo a realizar, los recursos disponibles, el plazo y el presupuesto. (Alcaraz, J. 2007)

En general los objetivos deben ser:

- Coherentes y alineados con los objetivos de la organización
- Mensurables en términos de calidad, cantidad, tiempo y coste
- Alcanzables
- Consistentes
- Fáciles de entender

- Pocos en número

Además de los objetivos es conveniente establecer el ámbito del mismo, teniendo en cuenta los departamentos, el personal, localizaciones o regiones, procesos y productos afectados.

Una vez definidos los objetivos, debe pasarse a la división del trabajo.

En su conjunto y debido a la gran cantidad de tareas que lo componen, el trabajo es difícil de gestionar, es por ello que es importante dividirlo en fases y dentro de ellas establecer una serie de actividades que la componen.

Al finalizar la definición de las actividades que se deben ir realizando, pasamos a la asignación de la duración de las mismas.

En esta asignación de la duración hay que ser realista y no asignar un tiempo insuficiente o demasiado excesivo, lo necesario para poder llevar a cabo dicha actividad, sin la utilización de más recursos de los necesarios y sin poner en peligro todo el proyecto.

Teniendo en cuenta la subjetividad que puede tener la asignación de dicha duración se deben seguir unos principios generales:

- El tiempo que se tarda en realizar una actividad es el resultado de los recursos implicados y de otras restricciones

- Las estimaciones no deben contemplar tiempo extra para imprevistos, éstos se deben tener en cuenta a nivel global
- Las estimaciones deben ser honestas
- Las hipótesis y los procedimientos utilizados deben estar documentados
- No se deben maquillar las estimaciones
- Siempre es apropiado hacer verificaciones razonables

Una vez finalizada la asignación de la duración pasamos a realizar un diagrama de precedencias, consiste en establecer que tipo de relación de precedencia existe entre las diversas tareas.

Existen varios tipos de precedencias, la que más se utiliza es la del tipo Fin-Inicio, pero pasamos a realizar una breve descripción de cada una de ellas:

- Fin-Inicio (FI): la actividad siguiente no puede comenzar hasta que no haya terminado la actividad precedente.
- Inicio-Inicio (II): la actividad siguiente, puede comenzar una vez haya comenzado la actividad precedente.
- Fin-Fin (FF): la actividad siguiente, puede finalizar cuando haya finalizado la actividad precedente.
- Inicio-Fin (IF): este tipo es muy poco frecuente, une el inicio de la actividad precedente con el fin de la actividad siguiente.

En el presente trabajo, la fase de planificación se podría resumir tal como sigue:

- **Descripción general y objetivos**

De la misma manera que ya se ha definido en capítulos anteriores, el principal objetivo de la puesta en marcha de esta mejora es conseguir realizar un mejor servicio al contribuyente empresario de la estimación objetiva en el IRPF y el régimen simplificado en el IVA, facilitándole sus obligaciones tributarias.

Todo ello se llevaría a término implantando la elaboración de un borrador de unos pagos a cuenta del IRPF y unos pagos a cuenta del IVA, borrador que sería realizado por la Agencia Tributaria.

- **Ámbito del proyecto**

- a) El ámbito sería la AEAT
- b) Dirigido a los contribuyentes empresarios acogidos al sistema de tributación de la estimación objetiva en el IRPF y el régimen simplificado en el IVA
- c) Afectaría al departamento de Gestión Tributaria de la AEAT
- d) La fecha de comienzo que se simula es el día 1 de septiembre de 2011.

- **Descripción de las actividades**

En el presente proyecto se han establecido tres grandes fases. Primeramente la preparación del proyecto, realizada por el Jefe del proyecto, posteriormente las diferentes modificaciones legislativas necesarias para llevar a cabo el mismo y por último la confección del programa informático para ponerlo en marcha.

Las actividades serían las siguientes:

- ❖ **Primera Fase: Preparación del proyecto**

En esta fase el Jefe de proyecto preparará toda la documentación necesaria para transmitir el proyecto que quiere llevar a cabo, justificándolo de manera que los responsables de la implantación vean viable dicho proyecto.

También será necesario que el auxiliar administrativo realice las tareas correspondientes de redacción de la propuesta, remitir documentación, etc.

Se calcula una duración estimada de 10 días.

- ❖ **Segunda Fase: Modificaciones Legislativas**

Es en esta fase donde se realizarán todas las modificaciones en la normativa correspondiente para

poder llevar a término el proyecto, se estima una duración en esta fase de 98 días

- Redacción de las modificaciones necesarias por parte de la Comisión Legislativa: 20 días
- Remisión al Ministerio: 3 días
- Aprobación normativa: 60 días
- Publicación en el BOE: 15 días

❖ Tercera Fase: Confección programa informático

Es en esta fase en donde mediante el departamento de informática de la AEAT, se elaborará un programa informático que permita generar los distintos borradores, una vez elaborado dicho programa se implantará en la Base de datos de la AEAT para poder ponerlo en funcionamiento. Se estima que esta fase tendrá una duración de 60 días.

- Remisión proyecto al Departamento de Informática: 3 días
- Creación programa informático: 30 días
- Implantación del programa en la Base de datos de la AEAT: 10 días

• **Relaciones de precedencia**

En una buena planificación de cualquier proyecto es necesario indicar las distintas relaciones de precedencia entre las distintas fases del mismo, de modo que se pueda saber en que momento deben comenzar las distintas actividades, si es necesario que finalice una

para poder comenzar la siguiente, si son actividades simultáneas o si por el contrario son independientes unas de otras.

En nuestro caso concreto la relación de precedencia entre las distintas actividades es de fin-inicio, de manera que no puede comenzar la siguiente actividad hasta que la anterior no haya finalizado, todas tienen esta relación de precedencia.

#### **4.2.- Programación**

Una vez finalizada la planificación del proyecto, pasamos a la siguiente fase que es la programación del mismo. El objetivo principal de esta fase es la obtención del calendario de ejecución del proyecto. Para ello se ha de tener en cuenta tanto el tiempo de ejecución de cada tarea como los recursos asignados a cada una de ellas y los costes que puede suponer su realización.

Existen dos métodos para el cálculo del tiempo de ejecución de un proyecto:

- Método CPM, el cual considera que las duraciones de las actividades son fijas.
- Método PERT, que considera que la duración de una actividad se distribuye de forma aleatoria.

Estos dos métodos se conocen hoy día como Método del camino crítico y en términos generales tienen la siguiente utilidad:

- Mostrar las relaciones entre actividades

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

- Identificar las relaciones de precedencia
- Aportar estimaciones de tiempo y coste para cada actividad
- Ayudar a realizar una mejor utilización de los recursos de personal, materiales y monetarios al identificar los cuellos de botella del proyecto
- Calcular el camino crítico
- Planificar, programar y hacer el seguimiento y control del proyecto

El método PERT se calcula en base a tres duraciones distintas:

- La optimista (a): duración de una actividad si todo va perfectamente bien.
- La pesimista (b): duración de una actividad si todo va desastrosamente mal.
- La estimación de tiempo más probable (m): tiempo que se tardará normalmente en ejecutar la actividad.

Así el método PERT calcula una duración esperada en base a la siguiente fórmula:

$$D. \text{ esperada} = \frac{a + 4m + b}{6}$$

La duración total de todo el proyecto se obtendrá sumando las duraciones de todas las actividades que forman el camino crítico.

La estimación de la duración de cada una de las actividades debe ser lo más realista posible.

En el presente caso, se ha realizado una estimación de la duración de las distintas actividades, es por ello que puede existir una diferencia entre el calendario inicialmente previsto y el que se obtenga finalmente.

Es importante en cualquier proyecto asignar los recursos necesarios en cada fase del mismo, tanto los personales como los materiales, en este caso únicamente tendremos en cuenta los recursos personales necesarios para la puesta en marcha, para poder utilizar esta herramienta ofimática de gestión de proyectos.

Los recursos previstos serán los siguientes:

- 1 Jefe de proyecto
- 1 Auxiliar administrativo
- 1 Técnico informático

• **Presupuesto general**

Como ya se ha mencionado en párrafos anteriores, para el cálculo del presupuesto únicamente se han tenido en cuenta los gastos de personal. Para ello se ha establecido un precio básico por cada hora de trabajo con el siguiente desglose:

Jefe de proyecto: 30 Euros / hora  
Auxiliar administrativo: 10 Euros / hora  
Técnico informático: 30 Euros / hora

Posteriormente a cada tarea del proyecto se le ha asignado los recursos necesarios y como cada tarea tiene una duración estimada se ha podido calcular el presupuesto previsto.

Se han establecido los siguientes datos relativos al calendario del proyecto:

- Día de comienzo: 1 septiembre 2011
- Calendario laboral: de lunes a viernes
- Horario: de 8 a 15 horas
- Jornada laboral: 7 horas diarias, 35 horas semanales y 20 días mensuales
- Días festivos: se han establecido los días festivos a nivel nacional así como el mes de Agosto como inhábil.

#### **4.3.- Seguimiento y control de la ejecución**

Llamamos seguimiento al proceso de recopilación de datos sobre el funcionamiento real del proyecto y su incorporación al programa, así como a la obtención de los informes pertinentes para que el director y el personal implicado esté informado de los cambios ocurridos frente a la programación de trabajos inicial.

Llamamos control a la función que utiliza los datos proporcionados por el seguimiento para llevar la ejecución real del proyecto de acuerdo con los planes previstos.

Una vez se han introducido los datos en el programa informático MS-Project, podemos observar si es necesario asignar más recursos a alguna tarea o por el contrario tiene demasiados e ir ajustando, con lo que el tiempo necesario para su ejecución variará.

Con este programa informático se pueden obtener diversos informes que permiten realizar un seguimiento y control del mismo. Se ha realizado una recopilación de algunos de ellos que se adjuntan al final de este TFC.

#### **4.4.- Análisis y evaluación de los resultados**

En la evaluación es la fase en donde se puede comprobar la calidad y efectividad del proyecto.

En esta fase es donde tenemos la oportunidad de aprender de nuestros errores, analizando los mismos conseguiremos que las decisiones futuras sean más realistas.

Es también en esta fase donde nos preguntaremos si la duración de las actividades ha sido la correcta, si las relaciones de precedencia han sido las idóneas, si se han desaprovechado recursos o se han asignado más de los disponibles.

Una vez realizada la explicación de la utilización de la herramienta ofimática MS-PROJECT en este capítulo, pasamos a ver en el siguiente las conclusiones de este trabajo.

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

## CAPÍTULO 5

## **CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES**

### **Cumplimiento de los requisitos establecidos por la FADE**

En el presente trabajo se han cumplido en mayor o menor medida, los requisitos establecidos por la FADE para la elaboración del TFC. En concreto:

- Estar basado en problemas reales. Este trabajo está basado en un problema real que existe en la Agencia Estatal de Administración Tributaria.
- Ser fundamentalmente práctico y aplicado. Se trata de la implantación de un servicio de mejora para determinados contribuyentes, por lo que es práctico y aplicable.
- Apoyarse en las asignaturas cursadas por el alumno y relacionadas con la naturaleza del trabajo. Tal como se expone en el capítulo 1, prácticamente la mayoría de las asignaturas cursadas en la carrera, en mayor o menor medida han tenido que ver para la elaboración de este TFC.
- Estar relacionado con el trabajo profesional de un licenciado en GAP. Una de las funciones de un Diplomado en GAP tiene que ver con todo el desarrollo de una mejora como la propuesta en este TFC.

### **Cumplimiento de los Objetivos del TFC**

En el capítulo 1 de este TFC, en el punto 1.2, se establecieron los objetivos que se querían tener en cuenta en el momento de comenzar a realizar este trabajo, pues bien dichos objetivos se han visto cumplidos al realizar este TFC. En concreto se pretendía realizar un estudio de

la Estimación Objetiva (Módulos) del Impuesto de la Renta de las Personas Físicas (IRPF) y del régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido (IVA) y mediante dicho estudio proponer una mejora que consistía en la implantación de un borrador de los pagos a cuenta de la Renta y del IVA que deben realizar dichos contribuyentes, dicha mejora después del desarrollo de este trabajo se ha podido ver la viabilidad en cuanto a su puesta en marcha.

### **Viabilidad de la mejora**

Esta propuesta de mejora es viable en cuanto a las siguientes perspectivas:

- Legal. La ley exige facilitar a los contribuyentes el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.
- Técnica. Ya que con la infraestructura que existe a día de hoy en la AEAT y teniendo como precedente el borrador de la declaración de la renta, es técnicamente posible su puesta en marcha.
- Coste/beneficio. Como ya se mencionó en capítulos anteriores, esta mejora no supondría un coste externo adicional, ya que su implantación se realizaría con los medios y el personal que ya se encuentra trabajando en la AEAT, en concreto el personal informático e igualmente supondría un beneficio en cuanto a la reorganización del personal que cada trimestre atiende a los contribuyentes acogidos a este sistema de tributación, calculándole los pagos a cuenta, los cuales realizarían otras tareas también muy necesarias en la Administración.

Para concluir podemos pensar que la mejora que se propone, podría ser una realidad en un futuro próximo,

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

ya que desde que se constituyó la AEAT, cada vez se ha intentado facilitar al contribuyente el cumplimiento de sus obligaciones fiscales y esta mejora es un paso más en ese camino.

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

## BIBLIOGRAFÍA

### LIBROS

- RAMIÓ MATAS, CARLES (1999) "Teoría de la Organización y Administración Pública" Madrid: Editorial Tecnos.
- RIVERA VILAS, LUIS M. (2004) "Marketing para las Administraciones Públicas" Valencia: Editorial UPV.
- ROBBINS, S.P. (1998) "Fundamentos de comportamiento organizativo" México: Editorial Prentice Hall.
- TORRALBA MARTINEZ, J.M. (2001) "Introducción al Presupuesto de Proyectos Informáticos y Telemáticos" Valencia: Editorial UPV.

### DOCUMENTOS EN LÍNEA

- AGENCIA ESTATAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA (AEAT)  
Consulta concursos  
[http://www.aeat.es/AEAT/Recursos\\_Humanos/Contenidos\\_Privados/Contratacion\\_de\\_Bienes\\_y\\_Servicios/Anuncios\\_de\\_Licitacion\\_en\\_Curso/CONCURSOS/Seguridad/Concurso\\_01\\_08\\_63/c630108.pdf](http://www.aeat.es/AEAT/Recursos_Humanos/Contenidos_Privados/Contratacion_de_Bienes_y_Servicios/Anuncios_de_Licitacion_en_Curso/CONCURSOS/Seguridad/Concurso_01_08_63/c630108.pdf)  
11 julio 2008
- AGENCIA ESTATAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA (AEAT)  
Consulta concursos  
[http://www.aeat.es/AEAT/Recursos\\_Humanos/Contenidos\\_Privados/Contratacion\\_de\\_Bienes\\_y\\_Servicios/Anuncios\\_de\\_](http://www.aeat.es/AEAT/Recursos_Humanos/Contenidos_Privados/Contratacion_de_Bienes_y_Servicios/Anuncios_de_)

[Licitacion\\_en\\_Curso/CONCURSOS/Servicios/Concurso\\_19\\_08\\_sc/c1908.pdf](#)

11 julio 2008

- AGENCIA ESTATAL DE AMINISTRACIÓN TRIBUTARIA (AEAT)

Consulta memoria AEAT año 2006

[http://www.aeat.es/AEAT/Contenidos\\_Comunes/La\\_Agencia\\_Tributaria/Informacion\\_institucional/Memorias/MEMORIAS\\_DE\\_LA\\_AGENCIA\\_TRIBUTARIA/2006/Memoria2006.pdf](http://www.aeat.es/AEAT/Contenidos_Comunes/La_Agencia_Tributaria/Informacion_institucional/Memorias/MEMORIAS_DE_LA_AGENCIA_TRIBUTARIA/2006/Memoria2006.pdf)

12 julio 2008

- AGENCIA ESTATAL DE AMINISTRACIÓN TRIBUTARIA (AEAT)

Consulta estadísticas

[http://www.aeat.es/AEAT/Contenidos\\_Comunes/La\\_Agencia\\_Tributaria/Estadisticas/Publicaciones/sites/ivapartidas/2006/jrubike6cf.html](http://www.aeat.es/AEAT/Contenidos_Comunes/La_Agencia_Tributaria/Estadisticas/Publicaciones/sites/ivapartidas/2006/jrubike6cf.html)

12 julio 2008

- AGENCIA ESTATAL DE AMINISTRACIÓN TRIBUTARIA (AEAT)

Consulta estadísticas

[http://www.aeat.es/AEAT/Contenidos\\_Comunes/La\\_Agencia\\_Tributaria/Estadisticas/Publicaciones/sites/irpf/2006/jrubikcbea.html](http://www.aeat.es/AEAT/Contenidos_Comunes/La_Agencia_Tributaria/Estadisticas/Publicaciones/sites/irpf/2006/jrubikcbea.html)

12 julio 2008

- DERECHO. LEGISLACIÓN

Consulta Ley 30/2007 Contratos Sector Público

<http://www.derecho.com/legislacion/boe/437853>

21 julio 2008

- AGENCIA ESTATAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA (AEAT)

Consulta normativa creación AEAT Ley 31/1990

presupuestos generales estado para el año 1991

[http://www.aeat.es/AEAT/Contenidos\\_Comunes/Ficheros/No\\_rmativas/aduanas/descarga/le311990.pdf](http://www.aeat.es/AEAT/Contenidos_Comunes/Ficheros/No_rmativas/aduanas/descarga/le311990.pdf)

14 septiembre 2009

- BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO (BOE)  
Consulta creación de las unidades de módulos.  
Resolución Presidencia AEAT  
[http://www.boe.es/aeboe/consultas/bases\\_datos/doc.php?coleccion=iberlex&id=1994/12817](http://www.boe.es/aeboe/consultas/bases_datos/doc.php?coleccion=iberlex&id=1994/12817)  
15 septiembre 2009
- BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO (BOE)  
Consulta sobre organización y funciones Departamento Gestión Tributaria AEAT.  
[http://www.boe.es/aeboe/consultas/bases\\_datos/doc.php?coleccion=iberlex&id=1999/15108](http://www.boe.es/aeboe/consultas/bases_datos/doc.php?coleccion=iberlex&id=1999/15108)  
15 septiembre 2009
- BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO (BOE)  
Consulta sobre organización y funciones Departamento Gestión Tributaria AEAT.  
[http://www.boe.es/aeboe/consultas/bases\\_datos/doc.php?coleccion=iberlex&id=2004/03811](http://www.boe.es/aeboe/consultas/bases_datos/doc.php?coleccion=iberlex&id=2004/03811)  
15 septiembre 2009
- AGENCIA ESTATAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA (AEAT)  
Consulta modelo 131  
[http://www.aeat.es/AEAT/Contenidos\\_Comunes/La\\_Agencia\\_Tributaria/Modelos\\_y\\_formularios/Declaraciones/Modelos\\_100\\_al\\_199/131/mod131.pdf](http://www.aeat.es/AEAT/Contenidos_Comunes/La_Agencia_Tributaria/Modelos_y_formularios/Declaraciones/Modelos_100_al_199/131/mod131.pdf)

04 mayo 2010

- AGENCIA ESTATAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA (AEAT)

Consulta modelo 310

[http://www.aeat.es/AEAT/Contenidos\\_Comunes/La\\_Agencia\\_Tributaria/Modelos\\_y\\_formularios/Declaraciones/Modelos\\_300\\_al\\_399/310/mod310\\_multidioma.pdf#zoom=100](http://www.aeat.es/AEAT/Contenidos_Comunes/La_Agencia_Tributaria/Modelos_y_formularios/Declaraciones/Modelos_300_al_399/310/mod310_multidioma.pdf#zoom=100)

04 mayo 2010

- AGENCIA ESTATAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA (AEAT)

Consulta estadísticas

[http://www.aeat.es/AEAT/Contenidos\\_Comunes/La\\_Agencia\\_Tributaria/Estadisticas/Publicaciones/sites/irpf/2008/jrubik1f96.html?tabla=2008/e3&dplind1=deploy\\_ccaa\\_indice&index\\_menu=\[Comunidad%20Autónoma\].\[Total\]&idactual=est113](http://www.aeat.es/AEAT/Contenidos_Comunes/La_Agencia_Tributaria/Estadisticas/Publicaciones/sites/irpf/2008/jrubik1f96.html?tabla=2008/e3&dplind1=deploy_ccaa_indice&index_menu=[Comunidad%20Autónoma].[Total]&idactual=est113)

25 octubre 2010

- AGENCIA ESTATAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA (AEAT)

Consulta estadísticas

[http://www.aeat.es/AEAT/Contenidos\\_Comunes/La\\_Agencia\\_Tributaria/Estadisticas/Publicaciones/sites/irpf/2008/jrubika49c.html?query=irpf/2008/query\\_partidas\\_se&dplind1=deploy\\_ccaa\\_indice&index\\_menu=\[Comunidad%20Autónoma\].\[Total\]&deploy1=deploy\\_tipo\\_declaracion&paramDeploy1=\[Tipo%20de%20Declaración\].\[Total\]&partida=140&idactual=hoja140](http://www.aeat.es/AEAT/Contenidos_Comunes/La_Agencia_Tributaria/Estadisticas/Publicaciones/sites/irpf/2008/jrubika49c.html?query=irpf/2008/query_partidas_se&dplind1=deploy_ccaa_indice&index_menu=[Comunidad%20Autónoma].[Total]&deploy1=deploy_tipo_declaracion&paramDeploy1=[Tipo%20de%20Declaración].[Total]&partida=140&idactual=hoja140)

26 octubre 2010

- AGENCIA ESTATAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA (AEAT)  
Consulta estadísticas  
[http://www.aeat.es/AEAT/Contenidos\\_Comunes/La\\_Agencia\\_Tributaria/Estadisticas/Publicaciones/sites/irpf/2008/jrubik284a.html?query=irpf/2008/query\\_partidas\\_se&dplindl=deploy\\_ccaa\\_indice&index\\_menu=\[Comunidad%20Autónoma\].\[Total\]&deploy1=deploy\\_tipo\\_declaracion&paramDeploy1=\[Tipo%20de%20Declaración\].\[Total\]&partida=170&idactual=hoja170](http://www.aeat.es/AEAT/Contenidos_Comunes/La_Agencia_Tributaria/Estadisticas/Publicaciones/sites/irpf/2008/jrubik284a.html?query=irpf/2008/query_partidas_se&dplindl=deploy_ccaa_indice&index_menu=[Comunidad%20Autónoma].[Total]&deploy1=deploy_tipo_declaracion&paramDeploy1=[Tipo%20de%20Declaración].[Total]&partida=170&idactual=hoja170)  
26 octubre 2010
- AGENCIA ESTATAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA (AEAT)  
Consulta estadísticas  
[http://www.aeat.es/AEAT/Contenidos\\_Comunes/La\\_Agencia\\_Tributaria/Estadisticas/Publicaciones/sites/irpf/2008/jrubik5b28.html?query=irpf/2008/query\\_partidas\\_se&dplindl=deploy\\_ccaa\\_indice&index\\_menu=\[Comunidad%20Autónoma\].\[Total\]&deploy1=deploy\\_tipo\\_declaracion&paramDeploy1=\[Tipo%20de%20Declaración\].\[Total\]&partida=195&idactual=hoja195](http://www.aeat.es/AEAT/Contenidos_Comunes/La_Agencia_Tributaria/Estadisticas/Publicaciones/sites/irpf/2008/jrubik5b28.html?query=irpf/2008/query_partidas_se&dplindl=deploy_ccaa_indice&index_menu=[Comunidad%20Autónoma].[Total]&deploy1=deploy_tipo_declaracion&paramDeploy1=[Tipo%20de%20Declaración].[Total]&partida=195&idactual=hoja195)  
26 octubre 2010
- AGENCIA ESTATAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA (AEAT)  
Consulta estadísticas  
[http://www.aeat.es/AEAT/Contenidos\\_Comunes/La\\_Agencia\\_Tributaria/Estadisticas/Publicaciones/sites/irpf/2008/jrubik01de.html?tabla=2008/el&dplindl=deploy\\_ccaa\\_indice&index\\_menu=\[Comunidad%20Autónoma\].\[Total\]&idactual=est111](http://www.aeat.es/AEAT/Contenidos_Comunes/La_Agencia_Tributaria/Estadisticas/Publicaciones/sites/irpf/2008/jrubik01de.html?tabla=2008/el&dplindl=deploy_ccaa_indice&index_menu=[Comunidad%20Autónoma].[Total]&idactual=est111)  
26 octubre 2010

- AGENCIA ESTATAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA (AEAT)  
Consulta estadísticas  
[http://www.aeat.es/AEAT/Contenidos\\_Comunes/La\\_Agencia\\_Tributaria/Estadisticas/Publicaciones/sites/irpf/2007/jrubikc4b7.html?tabla=2007/e1&dplind1=deploy\\_ccaa\\_indice&index\\_menu=\[Comunidad%20Autónoma\].\[Total2\].\[Total\]&idactual=est111](http://www.aeat.es/AEAT/Contenidos_Comunes/La_Agencia_Tributaria/Estadisticas/Publicaciones/sites/irpf/2007/jrubikc4b7.html?tabla=2007/e1&dplind1=deploy_ccaa_indice&index_menu=[Comunidad%20Autónoma].[Total2].[Total]&idactual=est111)  
26 octubre 2010
- AGENCIA ESTATAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA (AEAT)  
Consulta estadísticas  
[http://www.aeat.es/AEAT/Contenidos\\_Comunes/La\\_Agencia\\_Tributaria/Estadisticas/Publicaciones/sites/irpf/2006/jrubik0210.html](http://www.aeat.es/AEAT/Contenidos_Comunes/La_Agencia_Tributaria/Estadisticas/Publicaciones/sites/irpf/2006/jrubik0210.html)  
26 octubre 2010
- AGENCIA ESTATAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA (AEAT)  
Consulta normativa RD 1065/2007 declaraciones informativas  
[http://www.agenciatributaria.es/AEAT/Contenidos\\_Comunes/La\\_Agencia\\_Tributaria/Normativas/Ficheros\\_Asociados\\_a\\_Las\\_Normativas/IRPF/R.D.1065.pdf](http://www.agenciatributaria.es/AEAT/Contenidos_Comunes/La_Agencia_Tributaria/Normativas/Ficheros_Asociados_a_Las_Normativas/IRPF/R.D.1065.pdf)  
28 febrero 2011
- BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO (BOE)  
Consulta orden módulos año 2011  
<http://www.boe.es/boe/dias/2010/11/30/pdfs/BOE-A-2010-18369.pdf>  
04 marzo 2011
- AGENCIA ESTATAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA (AEAT)

Consulta estadísticas

[http://www.aeat.es/AEAT/Contenidos\\_Comunes/La\\_Agencia\\_Tributaria/Estadisticas/Publicaciones/sites/irpf/2009/jrubik7e36.html](http://www.aeat.es/AEAT/Contenidos_Comunes/La_Agencia_Tributaria/Estadisticas/Publicaciones/sites/irpf/2009/jrubik7e36.html)

01 noviembre 2011

- AGENCIA ESTATAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA (AEAT)

Consulta estadísticas

[http://www.aeat.es/AEAT/Contenidos\\_Comunes/La\\_Agencia\\_Tributaria/Estadisticas/Publicaciones/sites/irpf/2009/jrubik13b4.html](http://www.aeat.es/AEAT/Contenidos_Comunes/La_Agencia_Tributaria/Estadisticas/Publicaciones/sites/irpf/2009/jrubik13b4.html)

01 noviembre 2011

## **TRABAJOS FIN DE CARRERA**

- DOLZ ALABAU, MARI LUZ (2008) "Propuesta de mejora en la gestión de control y verificación del irpf a través de un nuevo modelo de declaración informativa: modelo 113" (UPV Facultad de FADE)
- FORTEA COSTA, NURIA (2007) "El programa PROP de atención al ciudadano de la Generalitat Valenciana. Situación actual y propuesta de mejora." (UPV Facultad de FADE)
- OVIEDO CAMBRONERO, MARIA ANGELES (2006) "Análisis, estudio y mejora de la calidad del Servicio de Formación Profesional de la Dirección General del Enseñanza de la Consellería de Cultura, Educación y Deporte" (UPV. Faculta de FADE)

## APUNTES

- ALCARAZ SORIA, JAVIER (2006/2007). Apuntes Gestión de Proyectos en el Sector Público. Valencia
- BARTOLOMÉ CENZANO, JOSÉ CARLOS (2004/2005). Apuntes Derecho Constitucional. Valencia.
- BARTOLOMÉ CENZANO, JOSÉ CARLOS (2004/2005). Apuntes Estructuras Políticas. Valencia.
- COMPANY CARRETERO, JAVIER y RICARDO DE VICENTE, DOMINGO. (2005/2006). Apuntes Derecho Administrativo. Valencia.
- GIMENEZ CHORNET, VICENTE (2005/2006). Apuntes Información y Documentación Administrativa. Valencia.
- MIGUEL FERRER, JOSÉ Y VELEZ, VALENTÍN. (2006/2007). Apuntes Gestión de Calidad. Valencia.
- OLTRA CLIMENT, FRANCISCO. (2005/2006). Apuntes Dirección de Organizaciones. Valencia.
- OLTRA CLIMENT, FRANCISCO y ESTIRADO LEÓN, JULIO (2005/2006). Apuntes Gestión Administrativa I. Valencia.
- PUIG, VICENTE. (2005/2006). Apuntes Sistema Económico y Financiero III. Valencia.
- RIVERA VILAS, LUIS; MOLINER, BEATRIZ; FERRER, JOSE MIGUEL. (2005/2006). Apuntes Marketing en el Sector Público. Valencia.
- ROMERO CIVERA, AGUSTIN. (2005/2006). Apuntes Gestión Financiera y Contabilidad III. Valencia.
- SANZ TORRÓ, VICENTE. (2005/2006). Apuntes Gestión Financiera y Contabilidad II. Valencia.
- TORRALBA MARTINEZ, JOSE MARIA. (2006/2007). Apuntes Gestión Administrativa II y III. Valencia.

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

## **ANEXOS**

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

## **ANEXO I: NORMATIVA TRIBUTARIA Y MODELOS**

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

## **ANEXO 1: NORMATIVA TRIBUTARIA**

En este anexo, se relacionan las normas que han sido más utilizadas en la realización de este trabajo, al tratarse de normativa muy extensa, hemos optado por hacer constar los artículos que se han tenido en cuenta de cada una de las normas. En aquella norma en donde no constan artículos específicamente es porque ha sido necesaria en su totalidad, como por ejemplo la Orden EHA 3063/2010, posteriormente también se ha hecho constar un enlace para acceder a la a la visualización de la normativa vía internet, excepto en la Resolución del 02 junio de 1994 de la Presidencia de la AEAT, para la cual se ha reproducido el texto prácticamente en su totalidad. También se ha unido al final de este anexo de normativa una reproducción del modelo 131 y del modelo 310, sobre los cuales versa la mejora propuesta en este trabajo.

- La Ley 35/2006, de 28 de noviembre, del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.  
Artículos 27, 28, 31, 99.7 y 101.5.  
<http://www.boe.es/boe/dias/2006/11/29/pdfs/A41734-41810.pdf>
- El Real Decreto 439/2007, de 30 de marzo por el que se aprueba el Reglamento del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.  
Artículos 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39 y 111.  
<http://www.boe.es/boe/dias/2007/03/31/pdfs/A14097-14149.pdf>
- Real Decreto 2004/2009, de 23 de diciembre, por el que se modifica el Reglamento del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, aprobado por el Real Decreto 439/2007, de 30 de marzo, en materia de pagos a cuenta, 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, aprobado por el Real Decreto 1065/2007, de 27 de julio, y el Reglamento del Impuesto sobre el Valor Añadido, aprobado por el Real Decreto 1624/1992, de 29 de diciembre, en materia de obligaciones formales, y se establecen para 2010 nuevos plazos de renunciaciones y revocaciones al método de estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y a los regímenes especiales simplificado y de la agricultura, ganadería y pesca del Impuesto sobre el Valor Añadido.

Artículo doce.

<http://www.boe.es/boe/dias/2009/12/29/pdfs/BOE-A-2009-21046.pdf>

- Ley 37/1992, de 28 diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido.

Artículos 120, 122 y 123.

<http://www.boe.es/boe/dias/1992/12/29/pdfs/A44247-44305.pdf>

- Real Decreto 1624/1992, de 29 de diciembre, que aprueba el Reglamento del Impuesto sobre el Valor Añadido.

Artículos 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41 y 42.

<http://www.boe.es/boe/dias/1992/12/31/pdfs/A44744-44774.pdf>

- Orden EHA/3063/2010, de 25 de noviembre, por la que se desarrollan para el año 2011 el método de estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen especial simplificado del Impuesto sobre el Valor Añadido.

<http://www.boe.es/boe/dias/2010/11/30/pdfs/BOE-A-2010-18369.pdf>

- Resolución de 2 de junio de 1994, de la Presidencia de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, por la que se crean Unidades de Módulos en las

Delegaciones y Administraciones de la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

“La regulación del régimen de estimación objetiva por signos, índices o módulos en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, vigente desde el 1 de enero de 1992, permite diferenciar a un sector de empresarios que se caracteriza por la simplificación de sus deberes de índole contable y registral, y porque el control del cumplimiento de sus obligaciones fiscales se basa fundamentalmente en la verificación de elementos físicos.

Esta realidad exige la creación de unidades especializadas para controlar el cumplimiento de las obligaciones fiscales derivadas del régimen de estimación objetiva por signos, índices o módulos. Por ello, bajo la dependencia del Jefe de Dependencia de Gestión Tributaria o del Administrador según su ubicación, se crean Unidades de Módulos en todas las Delegaciones de la Agencia Estatal de Administración Tributaria que tengan territorio residual y en aquellas Administraciones cuyo número de contribuyentes acogidos a este régimen así lo exige. Estas Unidades ejercerán las funciones de órgano de inspección a los efectos de controlar el cumplimiento de las obligaciones fiscales derivadas del ejercicio de actividades empresariales sujetas al régimen de estimación objetiva por módulos. Se les atribuyen asimismo todas las funciones de gestión tributaria necesarias para controlar el cumplimiento de las obligaciones fiscales. De esta forma, se trata de maximizar la eficacia y la eficiencia de los recursos

materiales y humanos disponibles, mediante una mayor especialización.

Por ello, y en virtud de lo dispuesto en el número duodécimo de la Orden del Ministerio de Economía y Hacienda de 27 de diciembre de 1991 (<Boletín Oficial del Estado> del 31), por la que se desarrollan nuevas Unidades de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, y en el número segunda de la Orden del mismo Ministerio de 31 de julio de 1992 (<Boletín Oficial del Estado> de 11 de agosto), de modificación parcial de la Orden de 17 de abril de 1991, de desarrollo de determinados artículos del Reglamento General de Recaudación y Habilitación al Presidente de la Agencia Estatal de Administración Tributaria en materia de organización, he acordado:

**Primero.** Unidades de Módulos.-Se crean Unidades de Módulos en todas las Delegaciones, excepto en las de Madrid, Barcelona y Valencia, y en aquellas Administraciones de la Agencia Estatal de Administración Tributaria determinada en el anexo de la presente Resolución.

**Segundo.** Carácter del órgano.-Las Unidades de Módulos tendrán el carácter de órgano de inspección a los efectos de controlar el cumplimiento de las obligaciones fiscales derivadas del ejercicio de actividades empresariales sujetas al régimen de estimación objetiva por signos índices o módulos. Se les atribuyen asimismo las funciones de gestión tributaria necesarias para controlar el cumplimiento de las obligaciones fiscales de los contribuyentes acogidos a este régimen de estimación. Estas Unidades dependerán del Jefe de Dependencia de Gestión o del Administrador, según estén localizadas en una

Delegación o Administración, sin integrarse orgánicamente en la Dependencia de Gestión.

**Tercero.** Ambito territorial.-Las actuaciones se realizarán por las Unidades de Módulos atendiendo al domicilio fiscal del contribuyente, en todo el ámbito territorial que corresponda a la Delegación de la Agencia Estatal de Administración Tributaria correspondiente.

**Cuarto.** Competencia y funciones.-Las Unidades de Módulos ejercerán las funciones de órgano de inspección de acuerdo con el Reglamento General de la Inspección de los Tributos aprobado por Real Decreto 939/1986, de 25 de abril, y demás normas de desarrollo, a los efectos de controlar el cumplimiento de las obligaciones fiscales derivadas del ejercicio de actividades empresariales sujetas al régimen de estimación objetiva por signos, índices o módulos, respecto a las personas físicas y a las entidades en régimen de atribución a que se refiere el artículo 23 del Reglamento del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, aprobado por el Real Decreto 1841/1991, de 30 de diciembre, que desarrollen actividades empresariales a las que sea de aplicación el referido régimen de estimación objetiva. También, en relación con estos mismos contribuyentes, ejercerán las funciones de gestión tributaria necesarias para controlar el cumplimiento de las obligaciones fiscales.

El ejercicio de estas funciones de gestión e inspección también podrá ser desempeñado por otros órganos de gestión o inspección.

En particular, ejercerán las siguientes tareas:

a) La comprobación e investigación de todos los antecedentes y hechos con trascendencia tributaria

para la determinación de los rendimientos sujetos al régimen de estimación objetiva por signos, índices o módulos.

Los resultados de estas actuaciones de comprobación e investigación, proponiendo la regularización que se estime procedente o bien declarando correcta la situación, se documentarán en un acta previa de inspección, de acuerdo con el artículo 50.2, b), del Real Decreto 939/1986, de 25 de abril, por el que se aprueba el Reglamento General de Inspección.

b) La comprobación e investigación del cumplimiento de la obligación de practicar retenciones o ingresos a cuenta, con motivo del ejercicio de actividades empresariales sujetas al régimen de estimación objetiva por módulos, así como de su situación respecto del Impuesto sobre Actividades Económicas.

c) La comprobación e investigación del cumplimiento de las obligaciones fiscales derivadas del régimen simplificado del Impuesto sobre el Valor Añadido.

d) La propuesta de las liquidaciones que se deriven de las actuaciones de comprobación e investigación a las que se refieren las letras a), b) y c) anteriores.

e) La realización, por propia iniciativa o a solicitud de los demás órganos de la Administración, de aquellas actuaciones inquisitivas o de información que conduzcan a la correcta aplicación del régimen de estimación objetiva por signos, índices o módulos.

f) La propuesta de las liquidaciones provisionales resultantes de la comprobación, en base a las facultades que a los órganos de gestión atribuye el artículo 99.uno de la Ley 18/1991, del cumplimiento de las obligaciones fiscales que en relación con el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas tengan

los contribuyentes acogidos al régimen de estimación objetiva por módulos.

g) La tramitación y, en su caso, la propuesta de resolución de los recursos interpuestos contra actos dictados en relación con las materias de su competencia.

h) La tramitación de los expedientes y la comprobación de las circunstancias a que se refiere el Reglamento del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, aprobado por el Real Decreto 1841/1991, de 30 de diciembre, en sus artículos 22, apartado dos, y 28, apartado cuatro, números 2 y 3, y el Reglamento del Impuesto sobre el Valor Añadido, aprobado por Real Decreto 1624/1992, de 29 de diciembre, en su artículo 38, apartado 5.

i) La formación y conservación de los censos.

j) La realización de los requerimientos que sean necesarios en el ejercicio de sus competencias.

k) Cualquier otra tarea necesaria para el ejercicio de las competencias establecidas en esta Resolución.

**Quinto.** Adopción de acuerdos.-Todas las resoluciones o liquidaciones que procedan como consecuencia de las actuaciones de estas Unidades se adoptarán por el Jefe de la Dependencia de Gestión Tributaria o el Administrador del que dependa la Unidad actuante, que, al efecto del ejercicio por parte de estas Unidades de las funciones de órgano de inspección, tendrá el carácter de Inspector-Jefe.

En el caso de actas de disconformidad, el Jefe de la Dependencia de Gestión Tributaria o el Administrador podrá solicitar informe de la Oficina Técnica de la Delegación de la Agencia correspondiente.

**Sexto.** Personal inspector.-Las actuaciones derivadas de la funciones propias de órgano de inspección

señaladas en el apartado cuarto, letras a), b), c), d) y e) de esta Resolución se realizarán por los funcionarios que desempeñen los correspondientes puestos de trabajo de las Unidades de Módulos. Estos funcionarios y los Inspectores Jefes de las Unidades tendrán los derechos, prerrogativas y consideración del personal inspector así como sus mismos deberes, siendo de aplicación lo previsto en los artículos 6 y 7 del Real Decreto 939/1986, de 25 de abril, por el que se aprueba el Reglamento General de la Inspección de los Tributos.

**Séptimo.** Entrada en vigor.-La presente Resolución entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el <Boletín Oficial del Estado>".

- Orden EHA/672/2007, de 19 de marzo, por la que se aprueban los modelos 130 y 131 para la autoliquidación de los pagos fraccionados a cuenta del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas correspondientes, respectivamente, a actividades económicas en estimación directa y a actividades económicas en estimación objetiva, el modelo 310 de declaración ordinaria para la autoliquidación del régimen simplificado del Impuesto sobre el Valor Añadido, se determinan el lugar y forma de presentación de los mismos y se modifica en materia de domiciliación bancaria la Orden EHA/3398/2006, de 26 de octubre.

<http://www.boe.es/boe/dias/2007/03/22/pdfs/A12417-12434.pdf>

- Orden EHA/580/2009, de 5 de marzo, por la que se modifica la Orden EHA/672/2007, de 19 de marzo, por la que se aprueban los modelos 130 y 131 para la autoliquidación de los pagos fraccionados a cuenta del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas correspondientes, respectivamente, a actividades

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

económicas en estimación directa y a actividades económicas en estimación objetiva, el modelo 310 de declaración ordinaria para la autoliquidación del régimen simplificado del Impuesto sobre el Valor Añadido, se determina el lugar y forma de presentación de los mismos y se modifica en materia de domiciliación bancaria la Orden EHA/3398/2006, de 26 de octubre.

<http://www.boe.es/boe/dias/2009/03/12/pdfs/BOE-A-2009-4138.pdf>





Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

ANEXO II: GRÁFICOS ENCUESTA OBTENIDOS CON EL SOFTWARE DYANE VERSIÓN 3.

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

## ANEXO II A: TABULACIÓN SIMPLE

### TABULACIÓN SIMPLE =====

Variable 1: ¿Es la primera vez que utiliza este servicio de ayuda para confeccionar los pagos a cuenta del IRPF y del IVA?

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Si	7	23.33
2	No	23	76.67
Total frecuencias		30	100.00

Gráfico 5. Resultado encuesta primera pregunta



Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

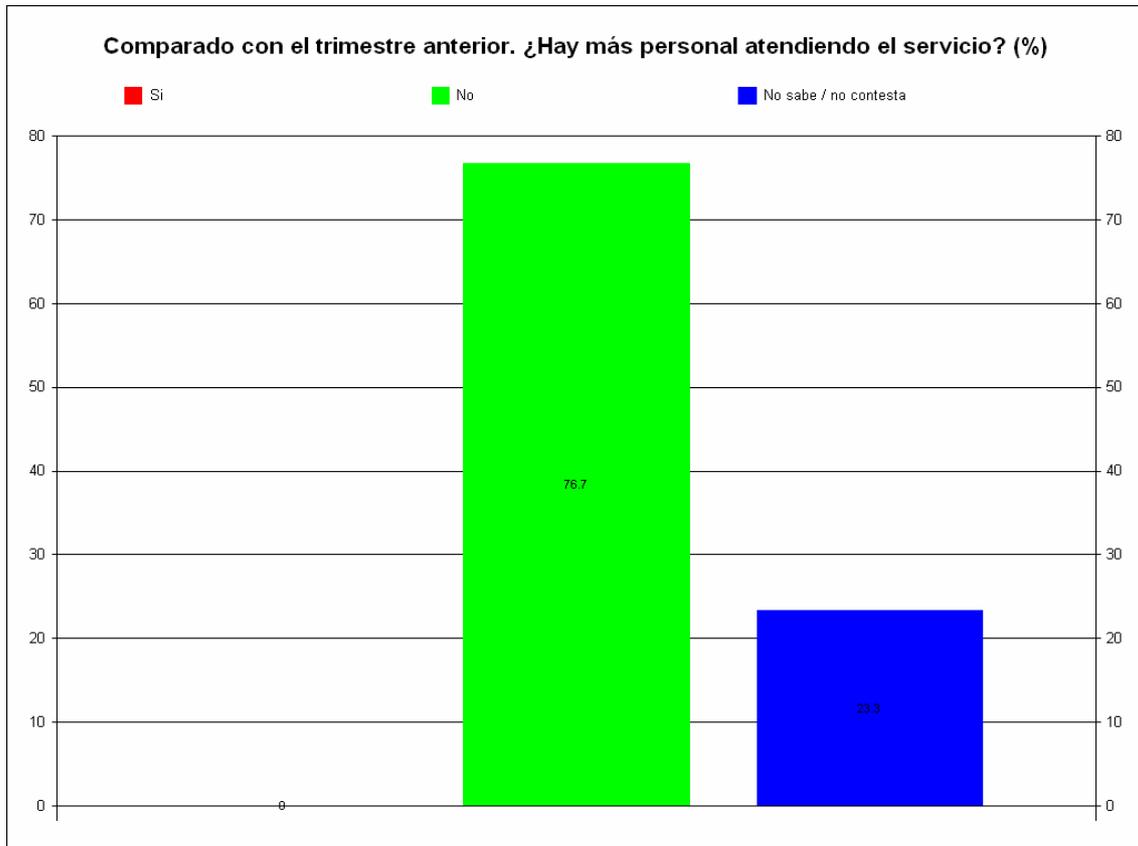
## ANEXO II A: TABULACIÓN SIMPLE

TABULACIÓN SIMPLE  
=====

Variable 2: Comparado con el trimestre anterior. ¿Hay más personal atendiendo el servicio?

Código	Significado	Frecuencia	%
2	No	23	76.67
3	No sabe / no contesta	7	23.33
Total frecuencias		30	100.00

Gráfico 6. Resultado encuesta segunda pregunta



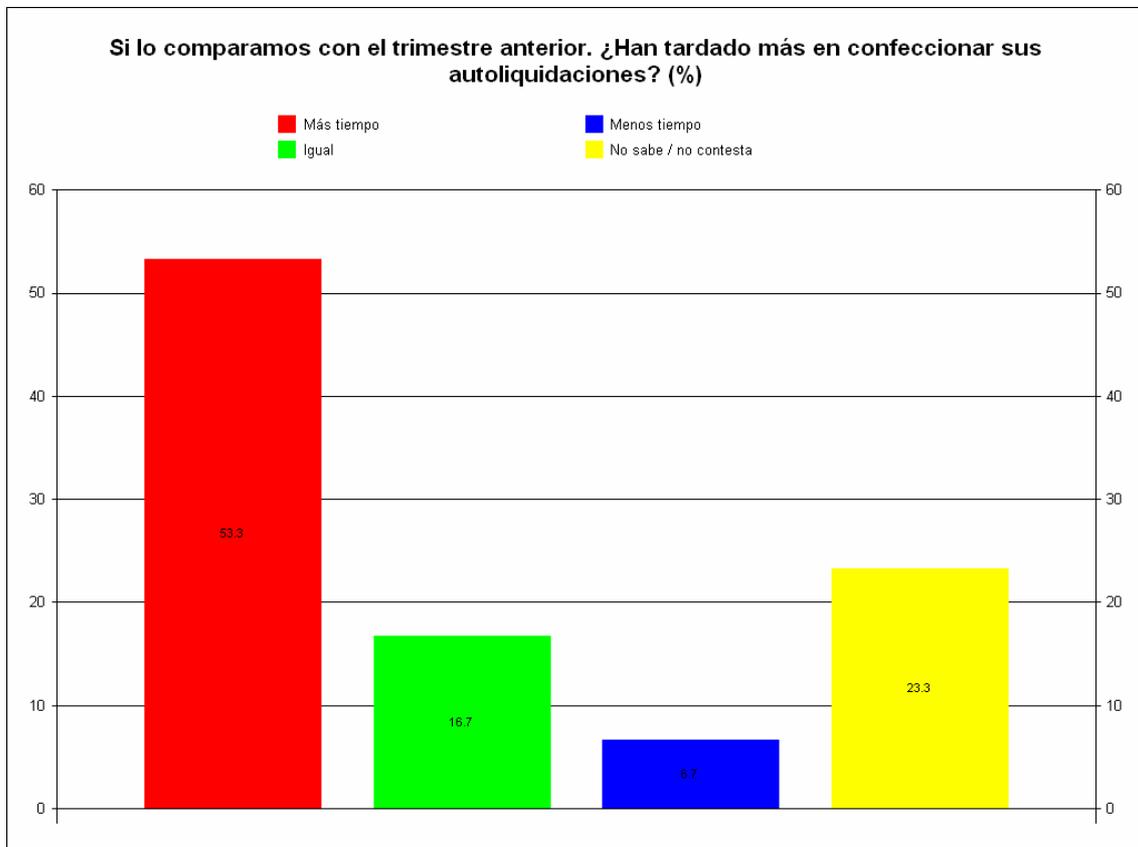
## ANEXO II A: TABULACIÓN SIMPLE

### TABULACIÓN SIMPLE =====

Variable 3: Si lo comparamos con el trimestre anterior. ¿Han tardado más en confeccionar sus autoliquidaciones?

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Más tiempo	16	53.33
2	Igual	5	16.67
3	Menos tiempo	2	6.67
4	No sabe / no contesta	7	23.33
Total frecuencias		30	100.00

Gráfico 7. Resultado encuesta tercera pregunta



Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

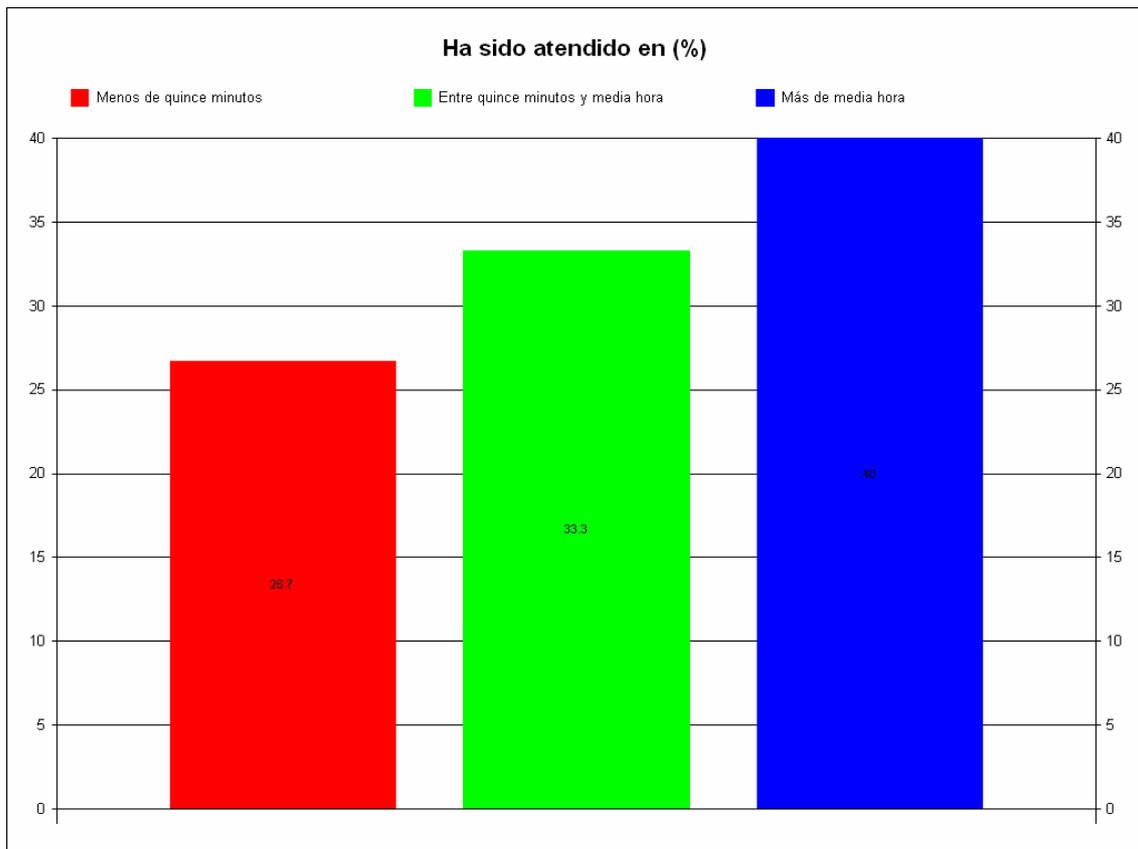
## ANEXO II A: TABULACIÓN SIMPLE

TABULACIÓN SIMPLE  
=====

Variable 4: Ha sido atendido en

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Menos de quince minutos	8	26.67
2	Entre quince minutos y media hora	10	33.33
3	Más de media hora	12	40.00
Total frecuencias		30	100.00

Gráfico 8. Resultado encuesta cuarta pregunta



Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

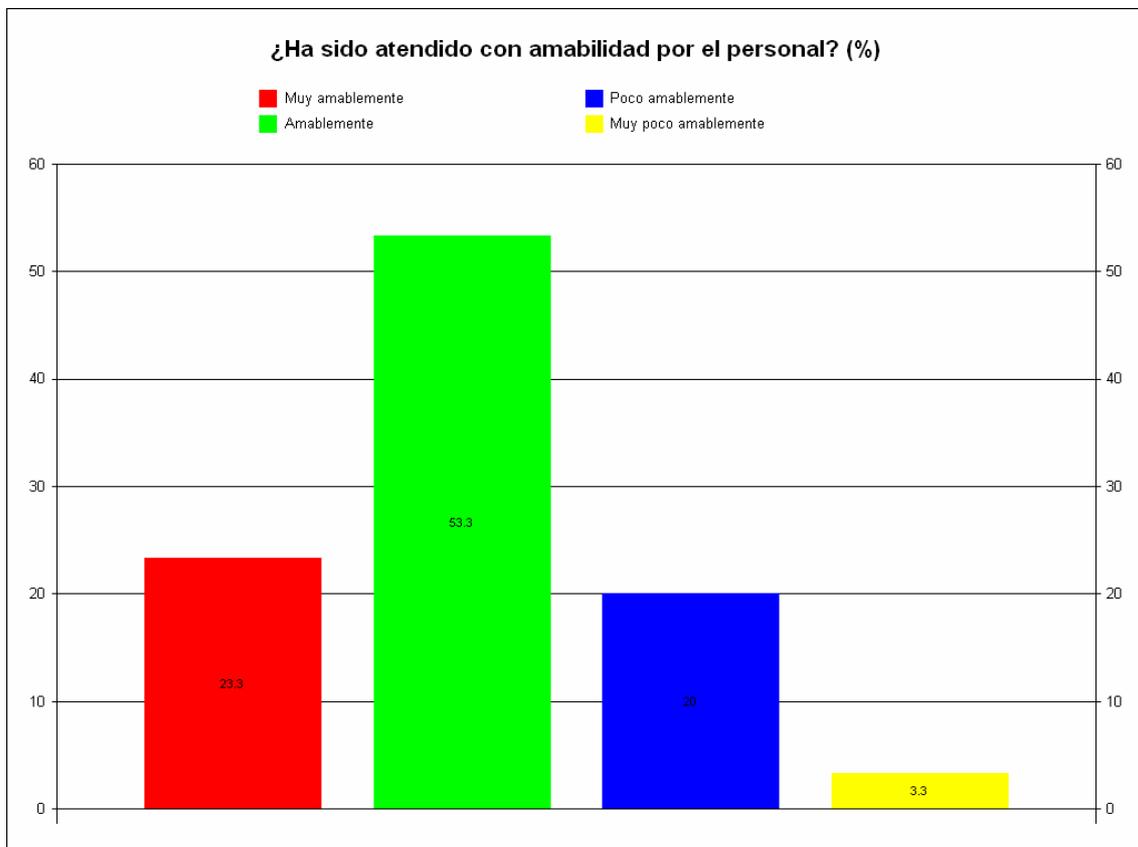
## ANEXO II A: TABULACIÓN SIMPLE

### TABULACIÓN SIMPLE =====

Variable 5: ¿Ha sido atendido con amabilidad por el personal?

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Muy amablemente	7	23.33
2	Amablemente	16	53.33
3	Poco amablemente	6	20.00
4	Muy poco amablemente	1	3.33
Total frecuencias		30	100.00

Gráfico 9. Resultado encuesta quinta pregunta



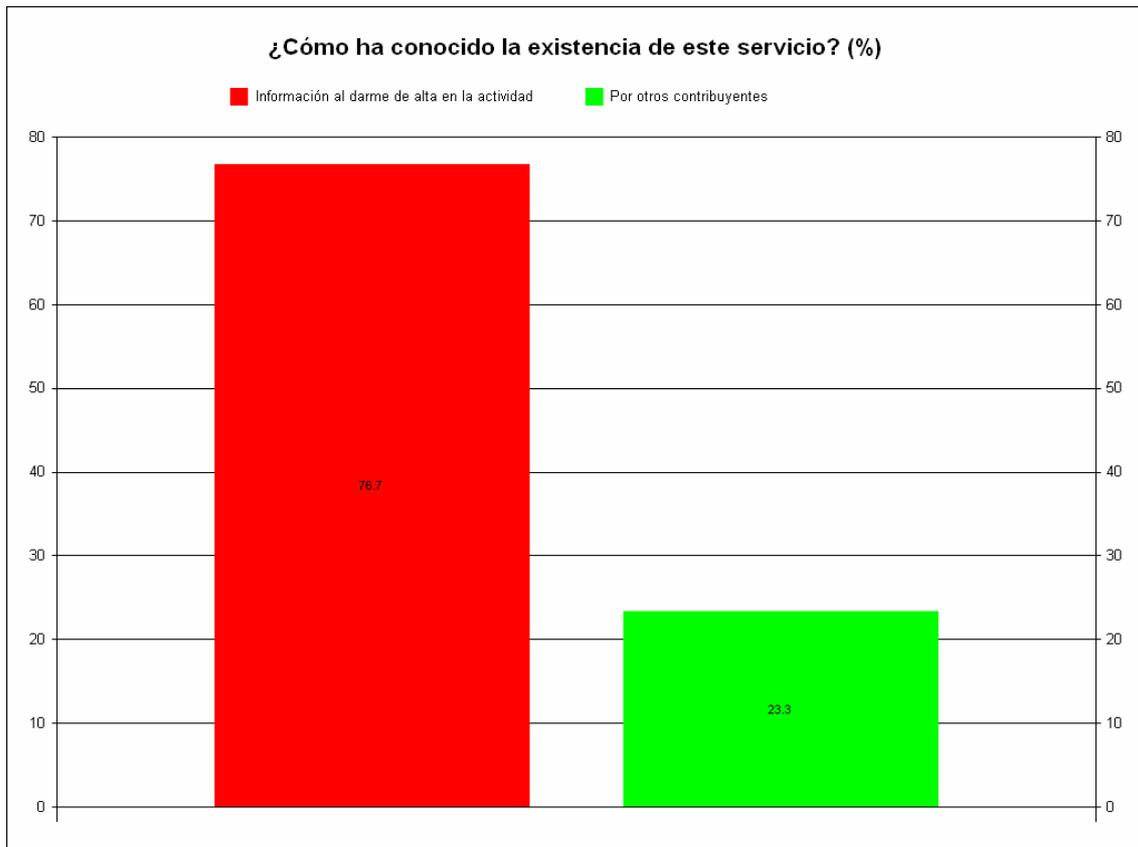
## ANEXO II A: TABULACIÓN SIMPLE

### TABULACIÓN SIMPLE =====

Variable 6: ¿Cómo ha conocido la existencia de este servicio?

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Información al darme de alta en la actividad	23	76.67
2	Por otros contribuyentes	7	23.33
Total frecuencias		30	100.00

Gráfico 10. Resultado encuesta sexta pregunta



Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

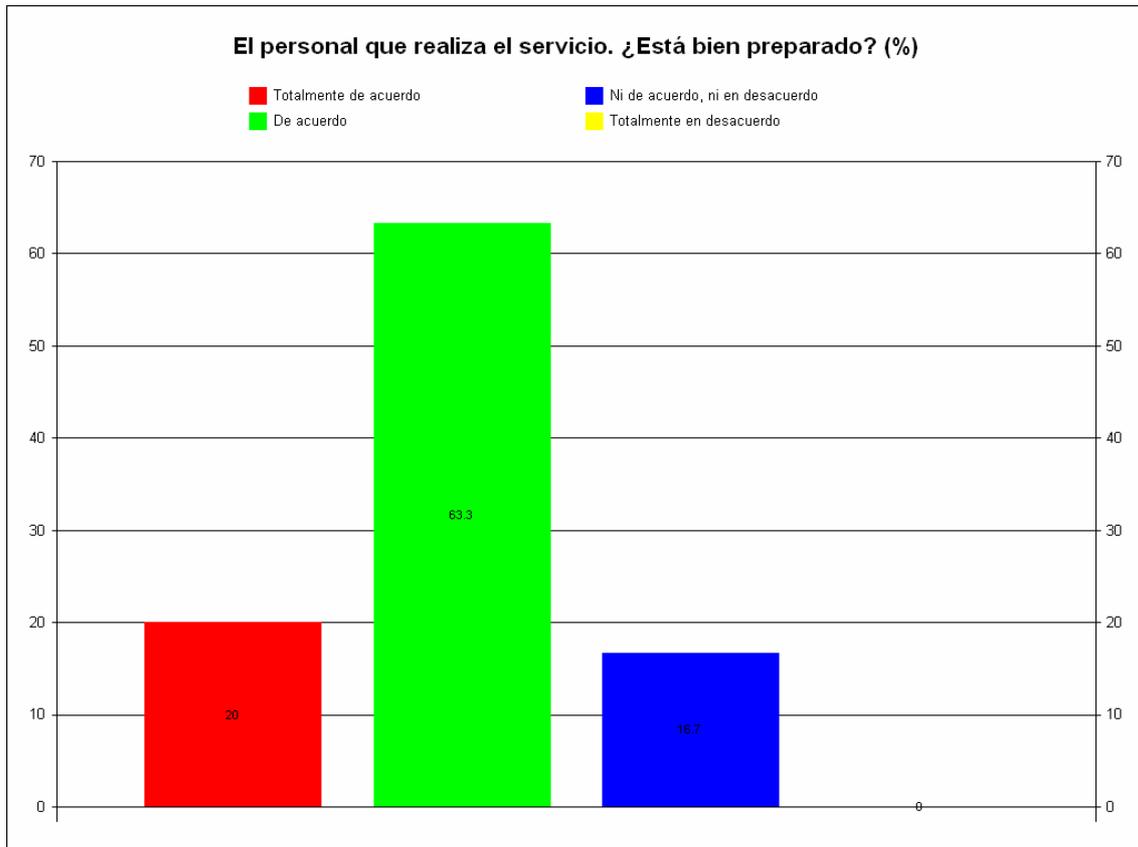
## ANEXO II A: TABULACIÓN SIMPLE

### TABULACIÓN SIMPLE =====

Variable 7: El personal que realiza el servicio. ¿Está bien preparado?

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Totalmente de acuerdo	6	20.00
2	De acuerdo	19	63.33
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	16.67
Total frecuencias		30	100.00

Gráfico 11. Resultado encuesta séptima pregunta



Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

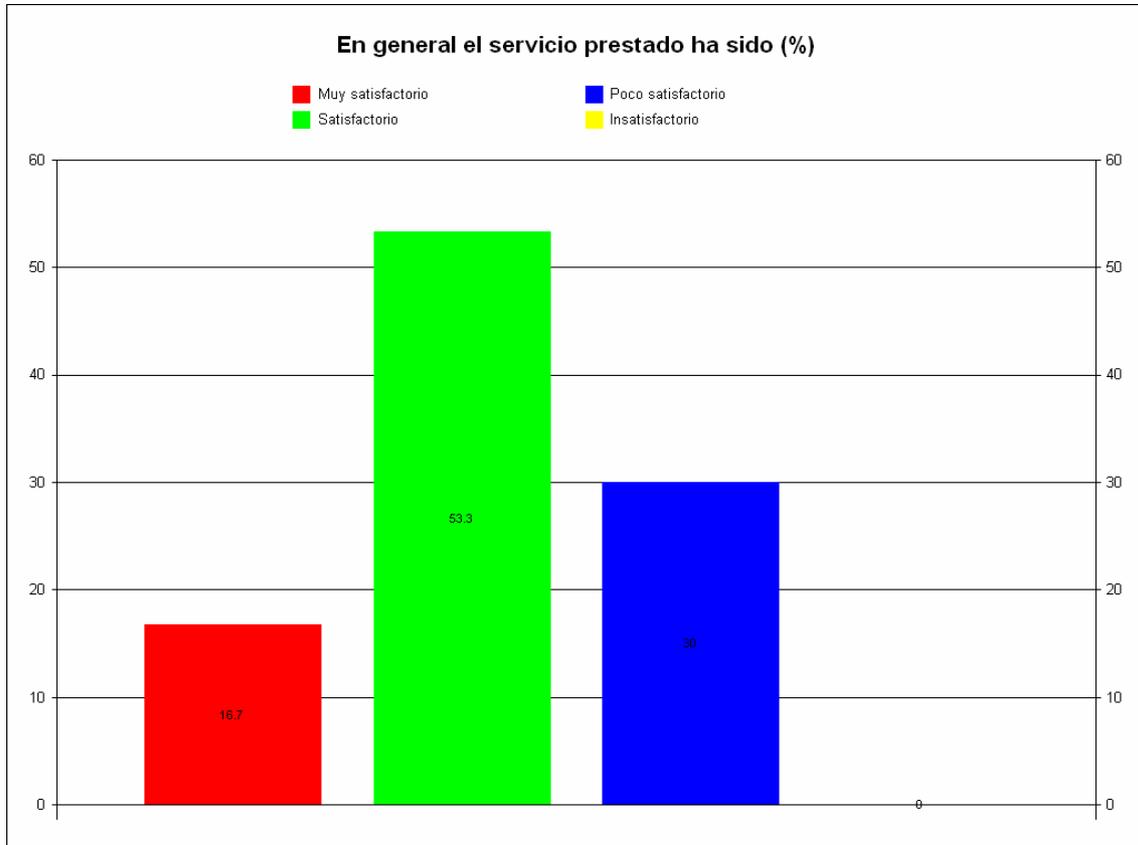
## ANEXO II A: TABULACIÓN SIMPLE

TABULACIÓN SIMPLE  
=====

Variable 8: En general el servicio prestado ha sido

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Muy satisfactorio	5	16.67
2	Satisfactorio	16	53.33
3	Poco satisfactorio	9	30.00
Total frecuencias		30	100.00

Gráfico 12. Resultado encuesta octava pregunta



## ANEXO II A: TABULACIÓN SIMPLE

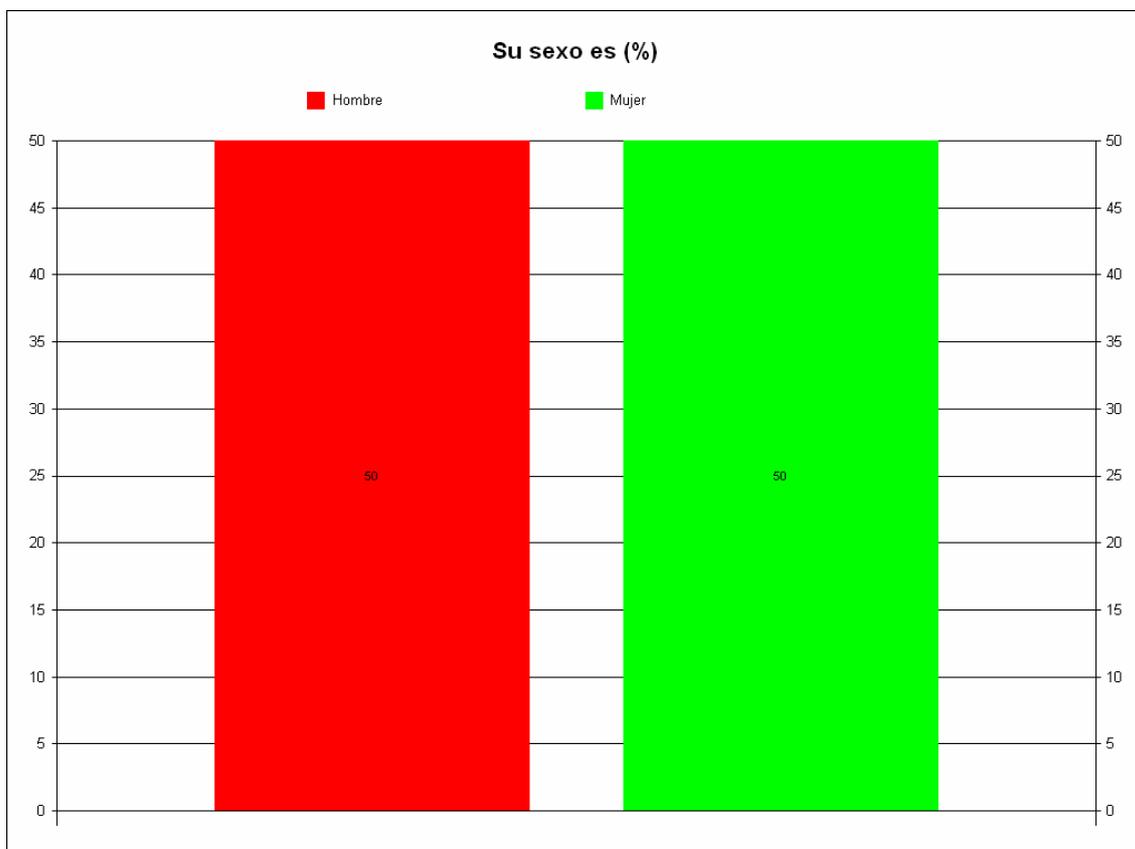
### TABULACIÓN SIMPLE

=====

Variable 9: Su sexo es

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Hombre	15	50.00
2	Mujer	15	50.00
Total frecuencias		30	100.00

Gráfico 13. Resultado encuesta novena pregunta



## ANEXO II B: TABULACIÓN CRUZADA

### TABULACIÓN CRUZADA

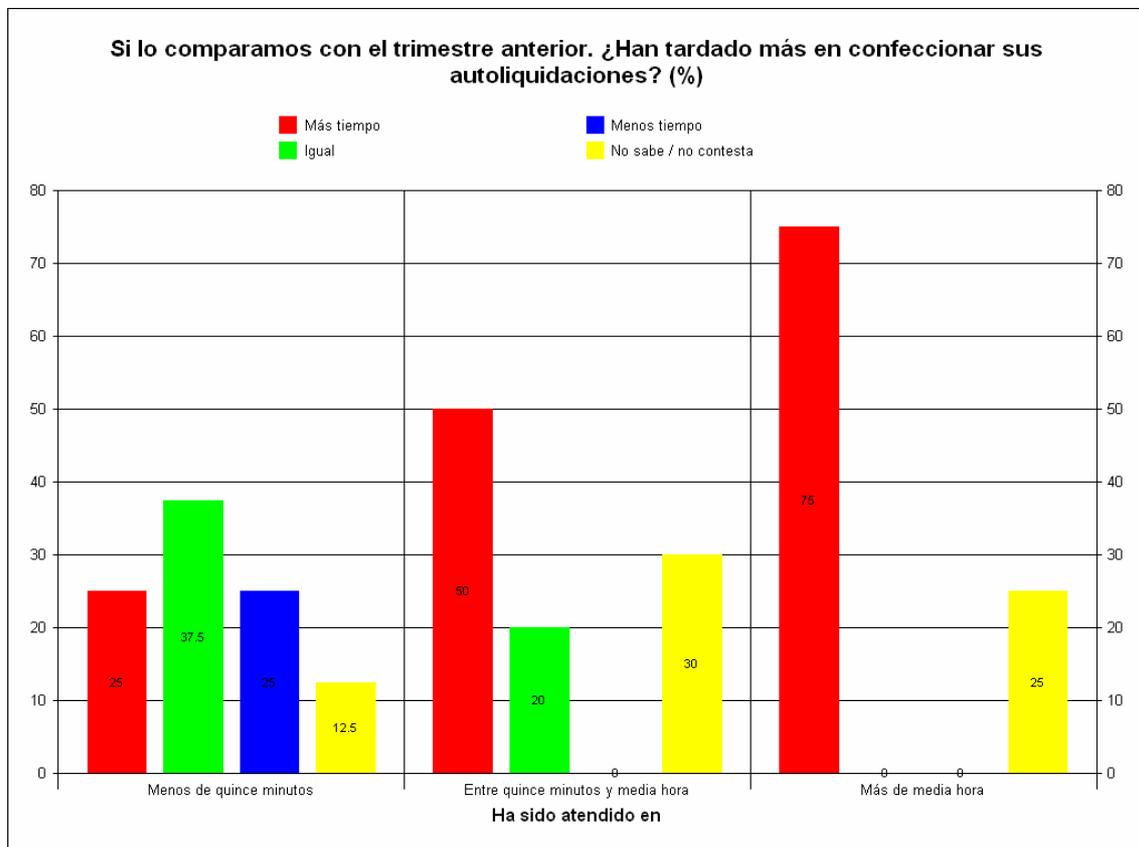
=====

Filas: 3. Si lo comparamos con el trimestre anterior. ¿Han tardado más en confeccionar sus autoliquidaciones?

Columnas: 4. Ha sido atendido en

tiempo	TOTAL MUESTRA		atención					
	Frec	%	Menos de quince minutos		Entre quince minutos y media hora		Más de media hora	
1 Más tiempo	16	53.33	2	25.00	5	50.00	9	75.00
2 Igual	5	16.67	3	37.50	2	20.00	0	0.00
3 Menos tiempo	2	6.67	2	25.00	0	0.00	0	0.00
4 No sabe / no contesta	7	23.33	1	12.50	3	30.00	3	25.00
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>(30)</b>	<b>8</b>	<b>(8)</b>	<b>10</b>	<b>(10)</b>	<b>12</b>	<b>(12)</b>

Gráfico 14. Tabulación cruzada. Tiempo / atención



Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

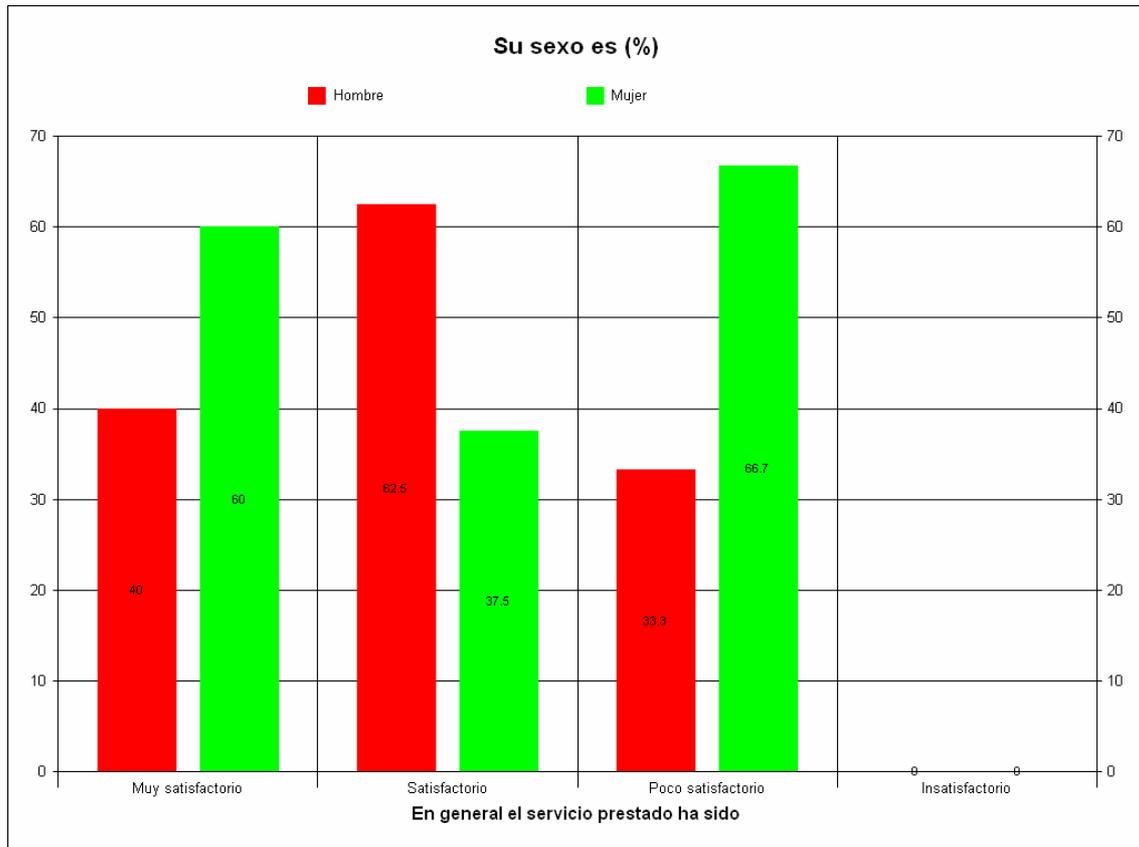
## ANEXO II B: TABULACIÓN CRUZADA

TABULACIÓN CRUZADA  
=====

Filas: 9. Su sexo es  
Columnas: 8. En general el servicio prestado ha sido

sexo	TOTAL MUESTRA		servicio							
			Muy satisfactorio		Satisfactorio		Poco satisfactorio		Insatisfactorio	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
1 Hombre	15	50.00	2	40.00	10	62.50	3	33.33	0	0.00
2 Mujer	15	50.00	3	60.00	6	37.50	6	66.67	0	0.00
TOTAL	30	(30)	5	(5)	16	(16)	9	(9)	0	(0)

Gráfico 15. Tabulación cruzada. Sexo / servicio



Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

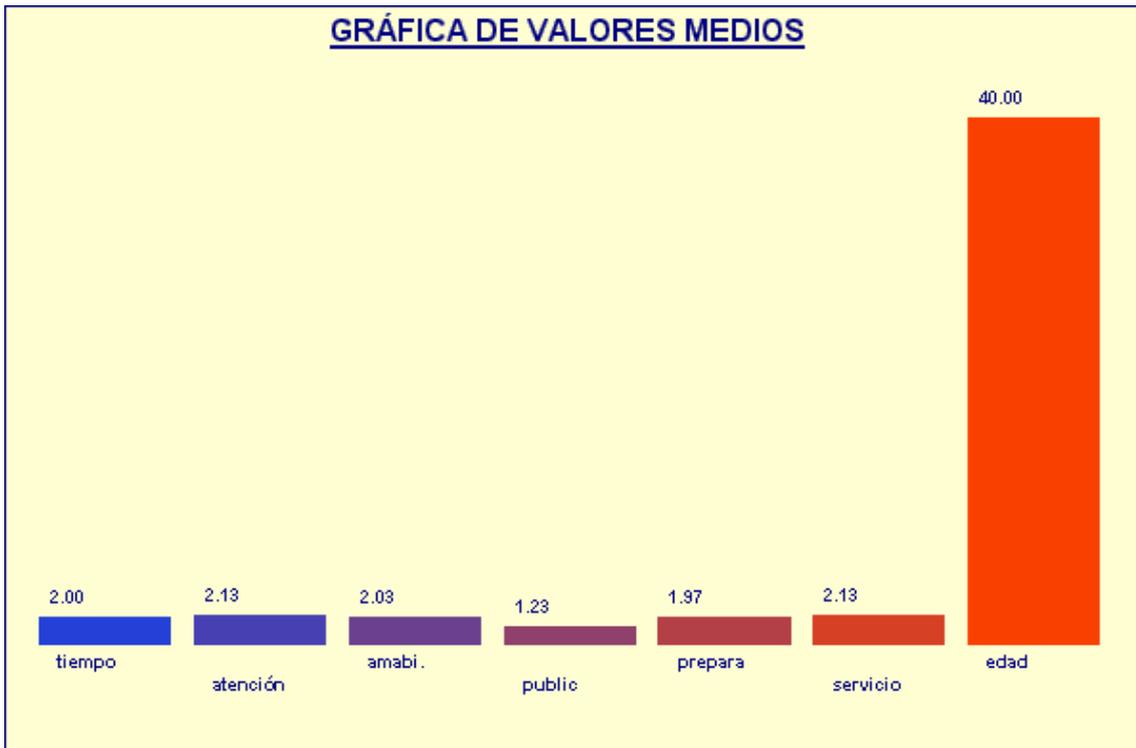
## ANEXO II C: ESTADÍSTICAS BÁSICAS

### ESTADÍSTICAS BÁSICAS =====

Variable 10: ¿Cuál es su edad?

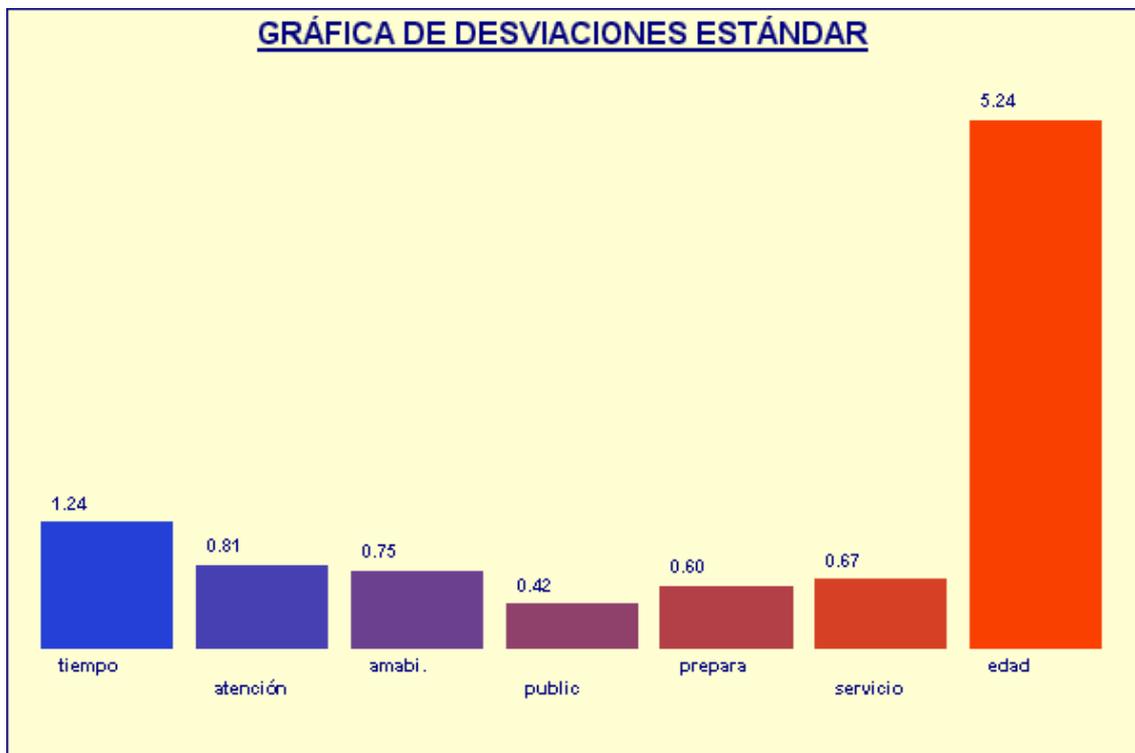
Nº de casos:	30
Suma:	1,200.0000
Máximo:	53.0000
Mínimo:	28.0000
Rango:	25.0000
Media aritmética:	40.0000
Mediana:	40.5000
Moda:	41.0000
Varianza:	27.4667
Desviación estándar:	5.2409

Gráfico 16. Valores medios



Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

Gráfico 17. Desviaciones estándar



Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

### **ANEXO III: PROPUESTAS SUPUESTAS LICITADORES**

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

### **PROPOSICION 1**

Don **Pere Ferrer Grau**, con residencia en Barcelona, Código Postal 46006, con D.N.I. nº 24.357.224-C, expedido en Barcelona con fecha 03 marzo 2010 (en representación de **Impresores de Cataluña SL**, con N.I.F. nº B08333256 según se acredita documentalmente), enterado del anuncio publicado en el Boletín Oficial del Estado nº 131, del día 9 de diciembre de 2010, y de los pliegos de prescripciones técnicas y de cláusulas administrativas particulares que han de regir en el Concurso con procedimiento abierto para adjudicar el servicio de Apoyo al funcionamiento operativo y producción del Centro de Masivo de Impresión y Ensobrado de la Agencia

Tributaria en Alcobendas (Madrid) se compromete a tomar a su cargo el mismo, con estricta sujeción a los requisitos y condiciones establecidos.

**PRESUPUESTO DE CONTRATA. ....1.025.306,00 euros**  
**IMPORTE TOTAL DE LA OFERTA: ....1.000.500,00 euros**  
**CONTRATOS SUSCRITOS CON ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.... 3**  
**AÑOS EXPERIENCIA EN EL SECTOR..... 6**

Fecha y firma del proponente

## **PROPOSICION 2**

Don **Juan Pérez Gómez**, con residencia en Madrid, Código Postal 46004, con D.N.I. nº 22.498.257-B, expedido en Madrid con fecha 03 enero 2007 (en representación de **Impresoras Pérez SL**, con N.I.F. nº B28435679 según se acredita documentalmente), enterado del anuncio publicado en el Boletín Oficial del Estado nº 131, del día 9 de diciembre de 2010, y de los pliegos de prescripciones técnicas y de cláusulas administrativas particulares que han de regir en el Concurso con procedimiento abierto para adjudicar el servicio de Apoyo al funcionamiento operativo y producción del Centro de Masivo de Impresión y Ensobrado de la Agencia

Tributaria en Alcobendas (Madrid) se compromete a tomar a su cargo el mismo, con estricta sujeción a los requisitos y condiciones establecidos.

**PRESUPUESTO DE CONTRATA. ....1.025.306,00 euros**  
**IMPORTE TOTAL DE LA OFERTA: ..... 970.600,00 euros**  
**CONTRATOS SUSCRITOS CON ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.... 1**  
**AÑOS EXPERIENCIA EN EL SECTOR..... 3**

Fecha y firma del proponente

### **PROPOSICION 3**

Don **Francisco Zaragoza López**, con residencia en Valencia, Código Postal 46004, con D.N.I. nº 15.456.254-A, expedido en Valencia con fecha 03 enero 2007 (en representación de **Valencia Impresores SL**, con N.I.F. nº B96475269 según se acredita documentalmente), enterado del anuncio publicado en el Boletín Oficial del Estado nº 131, del día 9 de diciembre de 2010, y de los pliegos de prescripciones técnicas y de cláusulas administrativas particulares que han de regir en el Concurso con procedimiento abierto para adjudicar el servicio de Apoyo al funcionamiento operativo y producción del Centro de Masivo de Impresión y Ensobrado de la Agencia

Tributaria en Alcobendas (Madrid) se compromete a tomar a su cargo el mismo, con estricta sujeción a los requisitos y condiciones establecidos.

**PRESUPUESTO DE CONTRATA. ....1.025.306,00 euros**  
**IMPORTE TOTAL DE LA OFERTA: ..... 980.000,00 euros**  
**CONTRATOS SUSCRITOS CON ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.... 2**  
**AÑOS EXPERIENCIA EN EL SECTOR..... 2**

Fecha y firma del proponente

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

#### **ANEXO IV: INFORMES DEL SOFTWARE MS PROJECT**

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

## ANEXO IV A: RESUMEN DEL PROYECTO EL 3/11/2011

TFC1

desde dom 12-06-03

Fechas			
Comienzo:	jue 11-09-01	Fin:	jue 12-03-08
Comienzo previsto:	jue 11-09-01	Fin previsto:	jue 12-03-08
Comienzo real:	jue 11-09-01	Fin real:	NA
Variación de comienzo:	0 días	Variación de fin:	0 días

Duración			
Programada:	131 días	Restante:	48 días
Prevista:	131 días	Real:	83 días
Variación:	0 días	Porcentaje completado:	63%

Trabajo			
Programado:	608 horas	Restante:	264 horas
Previsto:	608 horas	Real:	344 horas
Variación:	0 horas	Porcentaje completado:	57%

Costos			
Programados:	14,080.00 €	Restantes:	7,440.00 €
Previstos:	14,080.00 €	Reales:	6,640.00 €
Variación:	0.00 €		

Estado de las tareas		Estado de los recursos	
Tareas aún no comenzadas:	5	Recursos de trabajo:	3
Tareas en curso:	1	Recursos de trabajo sobreasignados:	0
Tareas finalizadas:	5	Recursos materiales:	0
Total de tareas:	11	Total de recursos:	3

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

## ANEXO IV B: TAREAS COMPLETADAS A FECHA 3/11/2011

TAREAS COMPLETADAS EL 03/11/2011  
TFC

Id	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	% completado	Costo
<b>2011 septiembre</b>						
2	elaboración del proyecto	10 días	jue 11-09-01	mié 11-09-14	100%	3.200,00 €
4	redacción modificaciones necesarias	10 días	jue 11-09-15	mié 11-09-28	100%	3.200,00 €
5	remisión al Ministerio	3 días	jue 11-09-29	lun 11-10-03	100%	240,00 €
<b>2011 octubre</b>						
5	remisión al Ministerio	3 días	jue 11-09-29	lun 11-10-03	100%	240,00 €
6	aprobación de la normativa	60 días	mar 11-10-04	vie 11-12-30	100%	0,00 €
<b>2011 noviembre</b>						
6	aprobación de la normativa	60 días	mar 11-10-04	vie 11-12-30	100%	0,00 €
<b>2011 diciembre</b>						
6	aprobación de la normativa	60 días	mar 11-10-04	vie 11-12-30	100%	0,00 €

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

## ANEXO IV C: TAREAS COMPLETADAS A FECHA 3/11/2011

TAREAS SIN COMENZAR EL 3/11/2011  
TFC

Id	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	Predecesor	Costo real
7	Publicación en el BOE	15 días	lun 12-01-02	lun 12-01-23	6	0.00 €
9	remisión del proyecto al Dto. Informática	3 días	mar 12-01-24	jue 12-01-26	7	0.00 €
	Nombre del recurso	Trabajo	Comienzo			
2	Auxiliar administrativo	24 horas	mar 12-01-24			
	Unidades	Retraso	Fin			
	100%	0 días	jue 12-01-26			
10	creación del programa informático	20 días	vie 12-01-27	jue 12-02-23	9	0.00 €
	Nombre del recurso	Trabajo	Comienzo			
3	Técnico informático	160 horas	vie 12-01-27			
	Unidades	Retraso	Fin			
	100%	0 días	jue 12-02-23			
11	implantación programa en base datos AEAT	10 días	vie 12-02-24	jue 12-03-08	10	0.00 €
	Nombre del recurso	Trabajo	Comienzo			
3	Técnico informático	80 horas	vie 12-02-24			
	Unidades	Retraso	Fin			
	100%	0 días	jue 12-03-08			

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

## ANEXO IV D: TAREAS COMPLETADAS A FECHA 3/11/2011

TAREAS SIN COMENZAR EL 3/11/2011  
TFC

Id	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	Predecesor	Costo real
7	Publicación en el BOE	15 días	lun 12-01-02	lun 12-01-23	6	0.00 €
9	remisión del proyecto al Dto. Informática	3 días	mar 12-01-24	jue 12-01-26	7	0.00 €
	Nombre del recurso	Trabajo	Comienzo	Fin		
2	Auxiliar administrativo	24 horas	mar 12-01-24	jue 12-01-26		
	Unidades	Retraso	Comienzo	Fin		
	100%	0 días	mar 12-01-24	jue 12-01-26		
10	creación del programa informático	20 días	vie 12-01-27	jue 12-02-23	9	0.00 €
	Nombre del recurso	Trabajo	Comienzo	Fin		
3	Técnico informático	160 horas	vie 12-01-27	jue 12-02-23		
	Unidades	Retraso	Comienzo	Fin		
	100%	0 días	vie 12-01-27	jue 12-02-23		
11	implantación programa en base datos AEAT	10 días	vie 12-02-24	jue 12-03-08	10	0.00 €
	Nombre del recurso	Trabajo	Comienzo	Fin		
3	Técnico informático	80 horas	vie 12-02-24	jue 12-03-08		
	Unidades	Retraso	Comienzo	Fin		
	100%	0 días	vie 12-02-24	jue 12-03-08		

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

## ANEXO IV E: RESUMEN DEL PROYECTO YA FINALIZADO

### TFC1

desde dom 12-06-03

Fechas			
Comienzo:	jue 11-09-01	Fin:	jue 12-03-08
Comienzo previsto:	jue 11-09-01	Fin previsto:	jue 12-03-08
Comienzo real:	jue 11-09-01	Fin real:	jue 12-03-08
Variación de comienzo:	0 días	Variación de fin:	0 días

Duración			
Programada:	131 días	Restante:	0 días
Prevista:	131 días	Real:	131 días
Variación:	0 días	Porcentaje completado:	100%

Trabajo			
Programado:	608 horas	Restante:	0 horas
Previsto:	608 horas	Real:	608 horas
Variación:	0 horas	Porcentaje completado:	100%

Costos			
Programados:	14,080.00 €	Restantes:	0.00 €
Previstos:	14,080.00 €	Reales:	14,080.00 €
Variación:	0.00 €		

Estado de las tareas		Estado de los recursos	
Tareas aún no comenzadas:	0	Recursos de trabajo:	3
Tareas en curso:	0	Recursos de trabajo sobreasignados:	0
Tareas finalizadas:	11	Recursos materiales:	0
Total de tareas:	11	Total de recursos:	3

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

## ANEXO IV F: INFORME PRESUPUESTARIO

INFORME PRESUPUESTARIO						
Id	Nombre de tarea	Costo fijo	Acumulación de costos fijos	Costo total	Costo previsto	Variación
10	creación del programa informático	0,00 €	Prorratado	4.800,00 €	4.800,00 €	0,00 €
2	elaboración del proyecto	0,00 €	Prorratado	3.200,00 €	3.200,00 €	0,00 €
4	redacción modificaciones necesarias	0,00 €	Prorratado	3.200,00 €	3.200,00 €	0,00 €
11	implantación programa en base datos	0,00 €	Prorratado	2.400,00 €	2.400,00 €	0,00 €
5	remisión al Ministerio	0,00 €	Prorratado	240,00 €	240,00 €	0,00 €
9	remisión del proyecto al Dto. Informati	0,00 €	Prorratado	240,00 €	240,00 €	0,00 €
6	aprobación de la normativa	0,00 €	Prorratado	0,00 €	0,00 €	0,00 €
7	Publicación en el BOE	0,00 €	Prorratado	0,00 €	0,00 €	0,00 €
		<b>0,00 €</b>		<b>14.080,00 €</b>	<b>14.080,00 €</b>	<b>0,00 €</b>

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

## ANEXO IV G: FLUJO DE CAJA

### FLUJO DE CAJA

	11-08-29	11-09-05	11-09-12	11-09-19	11-09-26	11-10-03	11-10-10	11-10-17
PREPARACIÓN DEL PROYECTO								
elaboración del proyecto	640.00 €	1.600.00 €	960.00 €					
MODIFICACIONES LEGISLATIVAS								
redacción modificaciones necesarias			640.00 €	1.600.00 €	960.00 €			
remisión al Ministerio					160.00 €	80.00 €		
aprobación de la normativa								
Publicación en el BOE								
CONFECCIÓN PROGRAMA INFORMÁTICO								
remisión del proyecto al Dto. Informática								
creación del programa informático								
implantación programa en base datos AEAT								
<b>Total</b>	<b>640.00 €</b>	<b>1.600.00 €</b>	<b>1.600.00 €</b>	<b>1.600.00 €</b>	<b>1.120.00 €</b>	<b>80.00 €</b>		

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

FLUJO DE CAJA

	11-10-24	11-10-31	11-11-07	11-11-14	11-11-21	11-11-28	11-12-05	11-12-12
PREPARACIÓN DEL PROYECTO								
elaboración del proyecto								
MODIFICACIONES LEGISLATIVAS								
redacción modificaciones necesarias								
remisión al Ministerio								
aprobación de la normativa								
Publicación en el BOE								
CONFECCIÓN PROGRAMA INFORMÁTICO								
remisión del proyecto al Dto. Informática								
creación del programa informático								
implantación programa en base datos AEAT								
Total								

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

FLUJO DE CAJA

	11-12-19	11-12-26	12-01-02	12-01-09	12-01-16	12-01-23	12-01-30	12-02-06
PREPARACIÓN DEL PROYECTO								
elaboración del proyecto								
MODIFICACIONES LEGISLATIVAS								
redacción modificaciones necesarias								
remisión al Ministerio								
aprobación de la normativa								
Publicación en el BOE								
CONFECCIÓN PROGRAMA INFORMÁTICO								
remisión del proyecto al Dto. Informática						240.00 €		
creación del programa informático						240.00 €	1,200.00 €	1,200.00 €
implementación programa en base datos AEAT								
Total						480.00 €	1,200.00 €	1,200.00 €

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

FLUJO DE CAJA

	12-02-13	12-02-20	12-02-27	12-03-05	Total
PREPARACIÓN DEL PROYECTO					
elaboración del proyecto					3,200.00 €
MODIFICACIONES LEGISLATIVAS					
redacción modificaciones necesarias					3,200.00 €
remisión al Ministerio					240.00 €
aprobación de la normativa					
Publicación en el BOE					
CONFECCIÓN PROGRAMA INFORMÁTICO					
remisión del proyecto al Dto. Informática					240.00 €
creación del programa informático	1,200.00 €	960.00 €			4,800.00 €
implantación programa en base datos AEAT		240.00 €	1,200.00 €	960.00 €	2,400.00 €
Total	1,200.00 €	1,200.00 €	1,200.00 €	960.00 €	14,080.00 €

## ANEXO IV H: TAREAS COMPLETADAS

TAREAS COMPLETADAS TFC						
<b>Id</b>	<b>Nombre de tarea</b>	<b>Duración</b>	<b>Comienzo</b>	<b>Fin</b>	<b>% completado</b>	<b>Costo</b>
<b>2011 septiembre</b>						
2	elaboración del proyecto	10 días	jue 11-09-01	mié 11-09-14	100%	3.200,00 €
4	redacción modificaciones necesarias	10 días	jue 11-09-15	mié 11-09-28	100%	3.200,00 €
5	remisión al Ministerio	3 días	jue 11-09-29	lun 11-10-03	100%	240,00 €
<b>2011 octubre</b>						
5	remisión al Ministerio	3 días	jue 11-09-29	lun 11-10-03	100%	240,00 €
6	aprobación de la normativa	60 días	mar 11-10-04	vie 11-12-30	100%	0,00 €
<b>2011 noviembre</b>						
6	aprobación de la normativa	60 días	mar 11-10-04	vie 11-12-30	100%	0,00 €
<b>2011 diciembre</b>						
6	aprobación de la normativa	60 días	mar 11-10-04	vie 11-12-30	100%	0,00 €
<b>2012 enero</b>						
7	Publicación en el BOE	15 días	lun 12-01-02	lun 12-01-23	100%	0,00 €
9	remisión del proyecto al Dto. Informáti	3 días	mar 12-01-24	jue 12-01-26	100%	240,00 €
10	creación del programa informático	20 días	vie 12-01-27	jue 12-02-23	100%	4.800,00 €
<b>2012 febrero</b>						
10	creación del programa informático	20 días	vie 12-01-27	jue 12-02-23	100%	4.800,00 €
11	implantación programa en base datos	10 días	vie 12-02-24	jue 12-03-08	100%	2.400,00 €
<b>2012 marzo</b>						
11	implantación programa en base datos	10 días	vie 12-02-24	jue 12-03-08	100%	2.400,00 €

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

## ANEXO IV I: TAREAS DE NIVEL SUPERIOR

Tareas de nivel superior el dom 12-06-03  
TFC1

Id	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	% completado	Costo	Trabajo
1	PREPARACIÓN DEL PROYECTO	10 días	jue 11-09-01	mié 11-09-14	0%	3.200,00 €	160 horas
3	MODIFICACIONES LEGISLATIVAS	88 días	jue 11-09-15	lun 12-01-23	0%	3.440,00 €	184 horas
8	CONFECIÓN PROGRAMA INFORIV	33 días	mar 12-01-24	jue 12-03-08	0%	7.440,00 €	264 horas

## ANEXO IV J: TAREAS Y RECURSOS HUMANOS

### TAREAS Y RECURSOS HUMANOS

Id	Nombre del recurso	Trabajo			
		Unidades	Trabajo	Retraso	Fin
1	Jefe proyecto			160 horas	
	Nombre de tareas				
	2 elaboración del proyecto	100%	80 horas	0 días	Jue 11-09-01
	4 redacción modificaciones necesarias	100%	80 horas	0 días	Jue 11-09-15
					mié 11-09-14
					mié 11-09-28
2	Auxiliar administrativo			208 horas	
	Nombre de tareas				
	2 elaboración del proyecto	100%	80 horas	0 días	Jue 11-09-01
	4 redacción modificaciones necesarias	100%	80 horas	0 días	Jue 11-09-15
	5 remisión al Ministerio	100%	24 horas	0 días	Jue 11-09-29
	9 remisión del proyecto al Dto. Informática	100%	24 horas	0 días	mar 12-01-24
					Jue 12-01-26
3	Técnico informático			240 horas	
	Nombre de tareas				
	10 creación del programa informático	100%	160 horas	0 días	vie 12-01-27
	11 implantación programa en base datos AEAT	100%	80 horas	0 días	vie 12-02-24
					Jue 12-02-23
					Jue 12-03-08

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

## ANEXO IV K: USO DE RECURSOS

### USO DE RECURSOS

	11-08-29	11-09-05	11-09-12	11-09-19	11-09-26	11-10-03	11-10-10	11-10-17	11-10-24	11-10-31	11-11-07
Jefe proyecto elaboración del proyecto redacción modificaciones necesarias	16 horas 16 horas	40 horas 40 horas	40 horas 24 horas 16 horas	40 horas 40 horas	24 horas 24 horas						
Auxiliar administrativo elaboración del proyecto redacción modificaciones necesarias remisión al Ministerio remisión del proyecto al Dto. Informática	16 horas 16 horas	40 horas 40 horas	40 horas 24 horas 16 horas	40 horas 40 horas	40 horas 24 horas 16 horas	8 horas 8 horas					
Técnico informático creación del programa informático implantación programa en base datos AEAT											
Total	32 horas	80 horas	80 horas	80 horas	64 horas	8 horas					

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

USO DE RECURSOS

	11-11-14	11-11-21	11-11-28	11-12-05	11-12-12	11-12-19	11-12-26	12-01-02	12-01-09	12-01-16	12-01-23
Jefe proyecto elaboración del proyecto redacción modificaciones necesarias											
Auxiliar administrativo elaboración del proyecto redacción modificaciones necesarias remisión al Ministerio remisión del proyecto al Dto. Informática											24 horas
Técnico informático creación del programa informático implantación programa en base datos AEAT											24 horas 8 horas 8 horas
Total											32 horas

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

USO DE RECURSOS

	12-01-30	12-02-06	12-02-13	12-02-20	12-02-27	12-03-05	Total
Jefe proyecto elaboración del proyecto redacción modificaciones necesarias							160 horas 80 horas 80 horas
Auxiliar administrativo elaboración del proyecto redacción modificaciones necesarias remisión al Ministerio remisión del proyecto al Dto. Informática							208 horas 80 horas 80 horas 24 horas 24 horas
Técnico informático creación del programa informático implantación programa en base datos AEAT	40 horas 40 horas	40 horas 40 horas	40 horas 40 horas	40 horas 32 horas 8 horas	40 horas 40 horas	32 horas 32 horas	240 horas 160 horas 80 horas
Total	40 horas	40 horas	40 horas	40 horas	40 horas	32 horas	608 horas

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

## **ANEXO V: DECISIÓN MULTICRITERIO**

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

## DECISIÓN MULTICRITERIO-TÉCNICA ELEMENTAL-SUMA PONDERADA

### DATOS INICIALES

#### Criterios de valoración

Para valorar las ofertas se seguirán los siguientes criterios indicados y con la ponderación que se les atribuye:

Precio	60%
Contratos	30%
Experiencia	10%

La puntuación a atribuir al precio de licitación se calculará de la siguiente manera:

#### Baja respecto al precio máximo de licitación

baja sobre precio de hasta 25 %	2 puntos
baja sobre precio entre 26 % y 50 %	4 puntos
baja sobre precio entre 51 % y 75 %	6 puntos
baja sobre precio más del 75 %	8 puntos

La puntuación a atribuir al número de contratos anteriores suscritos con la Administración se calculará de la siguiente manera:

#### Número de contratos con la administración

Entre 1 y 2 contratos	1 punto
Entre 3 y 4 contratos	2 puntos
Más de 4 contratos	3 puntos

La puntuación a atribuir al número de años de experiencia en el sector se calculará de la siguiente manera:

#### Número años en el sector

Entre 1 y 2 años	1 punto
Entre 3 y 4 años	2 puntos
Más de 4 años	3 puntos

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

## PROPUESTAS

	PRECIO	CONTRATO	EXPERIENCIA
<b>PRESUPUESTADO</b>	1,025,306.00	ENTRE 1 Y 4	ENTRE 1 Y 4
proposición 1	1,000,500.00	3	6
proposición 2	970,600.00	1	3
proposición 3	980,000.00	2	2

## TABLA DE DATOS DE PARTIDA CON CALIFICACIONES DE CADA ALTERNATIVA

		CRITERIOS		
		PRECIO	CONTRATOS	EXPERIENCIA
Alternativas	proposición 1	2	2	3
	proposición 2	2	1	2
	proposición 3	2	3	2

## PROCESO DE RESOLUCIÓN

### 1. DETERMINAR SI EXISTEN ALTERNATIVAS DOMINADAS

Condición: Toda la fila debe indicar Verdadero (Esto se hizo en GA2)

#### 1.1. Caso de valores que se quieren Maximizar

Procedimiento: Se comparan de momento las filas consecutivas

#### Paso 1 para dominadas

Alternat 1 dominada por 2		VERDADERO	FALSO	FALSO
Alternat 2 dominada por 3		VERDADERO	VERDADERO	VERDADERO

**Comentario.-** Se observa de momento que la alternativa 2 está dominada por la 3.

### SEGUNDA TABLA DE DATOS SIN ALTERNATIVA DOMINADA

Se ha eliminado la alternativa dominada 2.

		CRITERIOS		
		PRECIO	CONTRATOS	EXPERIENCIA
Alternativas	proposición 1	2	2	3
	proposición 3	2	3	2

#### Paso 2 volver a comprobar si existen nuevas dominadas

Alternat 1 dominada por 3		VERDADERO	VERDADERO	FALSO
---------------------------	--	-----------	-----------	-------

Comentario: Podemos observar que no existe ninguna alternativa dominada.

### 2) PASAMOS A APLICAR TÉCNICA ELEMENTAL DM SOBRE TABLA ANTERIOR

		CRITERIOS			
		PRECIO	CONTRATOS	EXPERIENCIA	
Alternativas	PESOS	0.6	0.3	0.1	
	proposición 1	2	2	3	2.1
	proposición 3	2	3	2	2.3
					<b>2.3</b>

**Solución : Proposición 3**

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

## **PLIEGO DE CONDICIONES**

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

Referencia N° Expte.: 2011000000131 (Concurso n° 50/10 )

AGENCIA ESTATAL DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA

PLIEGO DE CLAUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR EN EL CONTRATO DEL SERVICIO DE APOYO AL FUNCIONAMIENTO OPERATIVO Y PRODUCCIÓN DEL CENTRO MASIVO DE IMPRESIÓN Y ENSOBRADO DE LA AGENCIA ESTATAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA EN ALCOBENDAS, MADRID POR PROCEDIMIENTO ABIERTO Y POR EL SISTEMA DE CONCURSO

30/11/2010

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

## INDICE

- I. OBJETO DEL CONTRATO
- II. PRESUPUESTO BASE DE LICITACION
- III. EXISTENCIA DE CREDITO
- IV. PLAZO DE EJECUCION DEL CONTRATO
- V. NORMATIVA APLICABLE
- VI. PROCEDIMIENTO Y FORMA DE ADJUDICACION DEL CONTRATO
- VII. PUBLICIDAD DEL CONCURSO
- VIII. DOCUMENTOS A PRESENTAR POR LOS LICITADORES. FORMA Y CONTENIDO DE LAS PROPOSICIONES
- IX. GARANTIA PROVISIONAL
- X. ADJUDICACION DEL CONTRATO. LA MESA DE CONTRATACION
- XI. CRITERIOS DE VALORACION
- XII. GARANTIA DEFINITIVA
- XIII. FORMALIZACION DEL CONTRATO
- XIV. RECEPCION DEL CONTRATO Y PLAZO DE GARANTIA
- XV. GASTOS Y OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA
- XVI. PAGO DEL PRECIO Y SEGUIMIENTO DEL CONTRATO
- XVII. REVISION DE PRECIOS
- XVIII. PENALIDADES ADMINISTRATIVAS
- XIX. RESOLUCION DEL CONTRATO
- XX. PRERROGATIVAS DE LA ADMINISTRACION Y JURISDICCION COMPETENTE

**PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR EN EL CONTRATO DEL SERVICIO DE APOYO AL FUNCIONAMIENTO OPERATIVO Y PRODUCCIÓN DEL CENTRO MASIVO DE IMPRESIÓN Y ENSOBRADO DE LA AGENCIA ESTATAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA EN ALCOBENDAS, MADRID.**

**I. OBJETO DEL CONTRATO**

1.1. El objeto principal del contrato es la realización del servicio de apoyo al funcionamiento operativo y producción del centro masivo de impresión y ensobrado de la Agencia Estatal de Administración Tributaria en Alcobendas, Madrid, de acuerdo con la descripción incluida en las cláusulas primera y segunda del Pliego de Prescripciones Técnicas que rige el contrato.

1.2. Las necesidades administrativas a satisfacer mediante el presente contrato son:

Operar con la maquinaria de impresión y ensobrado para atender la emisión de cartas a los contribuyentes en el periodo del ejercicio 2011, incluyendo la emisión de los borradores del IRPF, los borradores de los pagos a cuenta del IRPF y los borradores de los pagos a cuenta del IVA.

1.3. El Servicio se ajustará al pliego de prescripciones técnicas que se adjunta como anexo.

**II. PRESUPUESTO BASE DE LICITACION**

2.1. El presupuesto máximo del servicio se fija en un total de un millón veinticuatro mil trescientos treinta euros

(1.025.306 euros) I.V.A. Incluido, pudiendo alterarse esta distribución en función del momento de inicio de la ejecución del servicio, aunque en ningún caso variará el importe total del contrato. El presupuesto se ha obtenido tomando como base los precios hora máximos que rigen en el mercado actual de este tipo de trabajos y la estimación de horas de servicio que figuran en el punto 6 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

A todos los efectos se entenderá que el presupuesto presentado por el licitador reúne los requisitos señalados en la Cláusula 8.3 de este Pliego.

### **III. EXISTENCIA DE CREDITO**

**3.1.** Las obligaciones económicas que se deriven del cumplimiento del presente contrato se cancelarán con cargo a los presupuestos de la Agencia Estatal de Administración Tributaria (en adelante Agencia Tributaria) del ejercicio 2010, imputándose al concepto 227.061 en el que se prevé crédito suficiente para ello, cumpliéndose las limitaciones presupuestarias establecidas en el Art. 47 de la Ley General Presupuestaria.

### **IV. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

**4.1** El plazo de ejecución del contrato será **de un año** a contar desde el 1 de enero de 2011 o fecha posterior señalada en el mismo. Dicho contrato se podrá prorrogar por mutuo acuerdo de las partes antes de su finalización, sin que la duración total del mismo incluidas las prórrogas, pueda exceder de 2 años, ni éstas puedan ser concertadas, aislada o conjuntamente, por un plazo superior al fijado originariamente.

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

**4.2** El contratista estará obligado a prestar el servicio en el Centro de Impresión y Ensobrado de la Agencia Tributaria, ubicado en la calle Sepúlveda, 2, de Alcobendas, Madrid, en la forma que se establece en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

## **V. NORMATIVA APLICABLE**

**5.1.** La contratación del servicio se regirá por lo establecido en este pliego y en el pliego de prescripciones técnicas. En todo lo que no esté previsto, será de aplicación lo dispuesto en la Ley 30/2007 de Contratos del Sector Público. (LCSP) y supletoriamente se aplicarán las restantes normas de derecho administrativo y, en su defecto, las normas de derecho privado.

## **VI. PROCEDIMIENTO Y FORMA DE ADJUDICACION DEL CONTRATO**

**6.1.** La tramitación del expediente será por el procedimiento ordinario.

## **VII. PUBLICIDAD DEL CONCURSO**

**7.1.** De conformidad con lo dispuesto en el Art. 143 de la LCSP el concurso se anunciará en el Boletín Oficial del Estado con una antelación mínima de 15 días al señalado como el último para la presentación de las proposiciones y en el Diario Oficial de las Comunidades Europeas con una antelación mínima de cincuenta y dos días.

**7.2.** El importe máximo de los gastos de publicidad de licitación del contrato, tanto en boletines oficiales como, en su caso, en otros medios de difusión, que debe abonar el adjudicatario ascienden a 1.004,97 euros.

## **VIII. DOCUMENTOS A PRESENTAR POR LOS LICITADORES. FORMA Y CONTENIDO DE LAS PROPOSICIONES**

**8.1.** Podrán formular proposiciones para que se adjudique la asistencia técnica de referencia, las personas naturales o jurídicas, españolas o extranjeras que teniendo plena capacidad de obrar, no se encuentren en ninguna de las prohibiciones que menciona el artículo 49 de la LCSP.

**8.2.** Podrán, asimismo, presentar ofertas las Uniones Temporales de Empresarios, según lo establecido en el Art. 48 de la LCSP, en cuyo caso, ninguna de las empresas constituyentes podrá presentar oferta de forma individual, so pena de no admisión de todas las propuestas suscritas por el licitador, tanto de forma aislada como las que formule en unión temporal con otros.

**8.3.** Los precios se indicarán en euros, con un máximo de dos decimales, y no serán susceptibles de modificación cualquiera que fuese la causa, e incluirán todos los tributos que sean exigibles con ocasión de las operaciones que constituyan el objeto del contrato, así como todos los gastos que se deban satisfacer para el cumplimiento de las prestaciones contratadas.

**8.4.** No se tomarán en consideración las variantes o alternativas que puedan ofrecer los licitadores.

**8.5.** La oferta contendrá una declaración expresa de aceptación incondicionada y acatamiento del presente pliego y del pliego de prescripciones técnicas sin salvedad alguna.

**8.6.** Una vez entregada o remitida la oferta no podrá ser retirada por el licitador, salvo que no se hubiera dictado el acuerdo de adjudicación por el órgano de contratación en el plazo de 3 meses a contar desde la apertura de las proposiciones, en cuyo caso los empresarios admitidos a concurso tendrán derecho a retirar su proposición y a que se les devuelva o cancele la garantía que hubieran presentado.

**8.7.** Se deberán presentar las proposiciones en tres sobres cerrados y firmados por el licitador o persona que le represente, con indicación de su nombre y apellidos y razón social de la empresa, en los que figurará lo siguiente:

**"PROPOSICIÓN PARA TOMAR PARTE EN EL CONCURSO Nº 50/10  
CONVOCADO POR LA AGENCIA ESTATAL DE ADMINISTRACIÓN  
TRIBUTARIA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE APOYO AL  
FUNCIONAMIENTO OPERATIVO Y PRODUCCIÓN DEL CENTRO MASIVO DE  
IMPRESIÓN Y ENSOBRADO DE LA AGENCIA ESTATAL DE  
ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA EN ALCOBENDAS, MADRID.**

**8.8. Sobre A) DOCUMENTACION ADMINISTRATIVA**

Deberá presentarse cerrado y firmado indicándose en lugar visible que contiene la "DOCUMENTACION ADMINISTRATIVA" con los documentos que se relacionan seguidamente:

**8.8.1.** Índice enunciado numéricamente de la documentación contenida en el sobre con indicación de la persona de contacto, teléfono y fax y dirección de correo electrónico, en relación con el presente contrato.

**8.8.2.** Habrá de indicarse expresamente el nombre completo y número del documento nacional de identidad o equivalente de la persona que en nombre propio o en representación del licitador suscriba la oferta, así como el número de identificación fiscal del licitador. Asimismo, deberá incluirse el consentimiento de la persona que suscriba la oferta para que el órgano encargado de la tramitación del procedimiento de contratación o en su caso la Mesa, procedan a comprobar, si así lo consideran oportuno, su identidad, en los términos dispuestos por la Orden PRE 3949/2006, de 26 de diciembre, por la que se establece la configuración, características, requisitos y procedimientos de acceso al sistema de verificación de datos de identidad. No obstante, de acuerdo con lo dispuesto igualmente en la Orden PRE 3949/2006, de 26 de diciembre, en caso de que el interesado no dé su consentimiento a realizar esta consulta

**8.8.3.** Si el licitador fuera persona física podrá comparecer por sí mismo, o mediante representante legal, en los términos establecidos por el Art.32 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común, debiendo aportar, en este último caso, el poder notarial de donde resulten las facultades representativas.

**8.8.4.** Si el licitador fuera persona jurídica deberá presentar:

**8.8.4.1.** Escrituras de constitución o modificación, en su caso, inscritas en el Registro Mercantil, cuando este requisito fuera exigible conforme a la legislación mercantil que le sea aplicable. Si no lo fuere, deberá aportarse la escritura o documento de constitución, de modificación, estatutos o acto fundacional en el que

constaren las normas por las que regula su actividad, inscrito, en su caso, en el correspondiente Registro oficial.

**8.8.4.2.** Poder notarial de donde resulten las facultades representativas del firmante de la proposición, excepto que dichas facultades se deduzcan de la escritura o escrituras mencionadas en el párrafo anterior. Dichas facultades de representación también podrán acreditarse mediante la certificación expedida al efecto por el Registro Mercantil. Los poderes generales, sujetos a inscripción en el Registro Mercantil, se presentarán con la justificación del cumplimiento de este requisito.

**8.8.5.** De acuerdo con la orden EHA/3432/2004, de 13 de octubre, por la que se crea el Registro voluntario de licitadores del departamento (BOE 26/10/2004), la documentación acreditativa de la personalidad jurídica, capacidad de obrar, así como, en su caso, la que acredite la representación de quienes pretendan actuar en su nombre, puede ser sustituida por la certificación expedida por el Registro Voluntario de Licitadores del Ministerio de Economía y Hacienda o de cualquiera de los registros integrados en el sistema, de acuerdo con lo previsto en la ORDEN HAC/664/2004, de 9 de marzo, por la que se establecen los mecanismos de coordinación entre los registros voluntarios de licitadores (B.O.E. 15/03/2004). No será necesaria la presentación de esta certificación siempre que el licitador indique expresamente esta circunstancia y comunique al Órgano encargado del procedimiento de la contratación o en su caso la Mesa que puede proceder a las consultas que estime oportunas a través de medios telemáticos para comprobar la inscripción en el Registro de licitadores y los datos que consten en la misma.

**8.8.6.** Declaración responsable de no estar incurso en ninguna de las prohibiciones de contratar que establece el artículo 49 de la LCSP. Esta declaración, que deberá ser formalizada en fecha igual o posterior a la publicación de la convocatoria en el Boletín Oficial del Estado o a la de haber recibido la invitación para formular su proposición, y cuyo modelo se reproduce más abajo, comprenderá expresamente la circunstancia de hallarse al corriente del cumplimiento con las obligaciones de las obligaciones tributarias y con la seguridad social.

El licitador que haya sido propuesto como adjudicatario deberá acreditar que se encuentra al corriente de dichas obligaciones, a cuyo efecto no será necesario aportar los certificados en cuestión siempre que se autorice expresamente al órgano encargado de la gestión del procedimiento de contratación a obtener la constancia de los datos certificados a través de medios telemáticos.

**DECLARACIÓN RESPONSABLE DE NO ESTAR INCURSA EN NINGUNA DE LAS PROHIBICIONES DE CONTRATAR QUE ESTABLECE EL ARTÍCULO 20 DEL TEXTO REFUNDIDO DE LA LEY DE CONTRATOS DE LAS ADMINISTRACIONES PUBLICAS.**

D/D<sup>a</sup>.....

.....D.N.I.....

En nombre y representación de la persona física /jurídica.....

.....

Domicilio (calle/plaza):.....

nº.....Población:.....Provincia.....

Código Postal.....

DECLARO BAJO MI RESPONSABILIDAD:

Que en la persona física / jurídica a la que represento no concurre ninguna de las circunstancias a que se refiere el artículo 49 de la Ley de Contratos del Sector Público, hallándose la persona física / jurídica representada al corriente de sus obligaciones tributarias y con la Seguridad Social.

Autorizo al órgano encargado de la tramitación del expediente de contratación a que proceda a realizar las comprobaciones que resulten oportunas sobre las circunstancias arriba declaradas y especialmente a la comprobación de los datos relativos a la situación de estar al corriente de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social, a los efectos exclusivos de la contratación con la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

Y para que así conste a efectos de lo dispuesto en el artículo 130 de la Ley 30/2007 LCSP, expido y firmo la presente declaración en..... (ciudad), a ..... de ..... de 201x).

**8.8.7.** La justificación de la solvencia económica financiera y técnica o profesional de los licitadores se acreditará mediante copia de la certificación expedida por el Registro Oficial de Contratistas en la que conste que los mismos poseen la siguiente clasificación:

**GRUPO M; SUBGRUPO 4; CATEGORÍA D**

**8.8.8.** Además de la clasificación, el licitador deberá aportar el compromiso de adscribir a la ejecución del contrato, como mínimo el siguiente equipo:

\_ **Un oficial primera** o equivalente jefe de sala de producción. Deberá acreditar conocimientos y experiencia como jefe de sala de al menos un año y formación en control de calidad.

\_ **Cuatro oficiales segunda** o equivalente, jefes de turno / operadores especialista. Se requieren conocimientos y experiencia en este tipo de trabajos, con funciones de responsable de equipos (impresoras, ensobradoras o control de calidad). Deberán acreditar conocimientos y experiencia de al menos seis meses en este tipo de trabajos, además de cursos específicos de formación sobre máquina Xerox, Océ, Böwe o similares y formación en control de calidad. **Uno de ellos** deberá acreditar experiencia de seis meses en control de calidad.

Se adjuntará currículum de los candidatos citados en los dos párrafos anteriores con los siguientes datos obligatorios:

- Tipo de contrato, incluyendo la categoría, fecha en la que adquiere la categoría y antigüedad en la empresa.
- Formación académica y profesional
- Trabajos realizados para la empresa dentro de la categoría actual y en categorías inferiores, indicando el centro de trabajo y duración de los mismos. La fecha deberá estar comprendida entre la de publicación de la convocatoria en el Boletín Oficial del Estado y la del límite de presentación de la proposición.

\_ El resto de personal necesario para llevar a cabo el servicio cuyo número se ajustará a lo reflejado en el Pliego de Prescripciones Técnicas que rige el concurso, deberá poseer preferentemente titulación de oficial de tercera o equivalente. Los oficiales de tercera o equivalente deberán contar con conocimientos en el manejo de carretillas elevadoras, trasiego de palets con bobinas de papel, manipulado de correo y una experiencia mínima de seis meses en operación de impresión y ensobrado.

**8.8.9** Resguardo acreditativo de la garantía provisional que se determina en la cláusula IX del presente Pliego.

**8.9** Empresas extranjeras. Las empresas extranjeras presentarán todos los documentos relacionados anteriormente traducidos de forma oficial a la lengua castellana, salvo los documentos indicados en el apartado 8.8.4.1 del presente Pliego que serán sustituidos por los siguientes documentos, asimismo traducidos oficialmente a la lengua castellana:

**8.9.1** Cuando se trate de empresas no españolas de Estados miembros de la Comunidad Europea o signatarios del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo deberá acreditarse su capacidad de obrar mediante la inscripción en los Registros.

**8.9.1.0** La capacidad de obrar del resto de las empresas extranjeras, se acreditará mediante informe de la Misión Diplomática Permanente u Oficina Consular de España del lugar del domicilio de la empresa, en el que se haga constar que figuran inscritas en el Registro local profesional, comercial o análogo o, en su defecto, que actúan con habitualidad en el tráfico local en el ámbito de

las actividades a las que se extiende el objeto del contrato.

**8.9.1.1** Además, las empresas extranjeras deberán hacer declaración formal de someterse a la jurisdicción de Juzgados y Tribunales españoles de cualquier orden para todas las incidencias que de modo directo e indirecto pudieran surgir del contrato con renuncia expresa al fuero jurisdiccional extranjero que pudiera corresponder al licitador.

**8.9.2** Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 48 de la LCSP, cada uno de los empresarios de la Unión Temporal vendrá obligado a justificar documentalmente que reúne los requisitos legales exigidos para contratar con la Administración en la forma establecida por los apartados anteriores.

**8.9.3** Las empresas del mismo grupo, entendiéndose por tales las que se encuentren en los supuestos del Art. 42.1 del Código de Comercio o sociedades en las que concurran alguno de los supuestos alternativos establecidos en el artículo citado y que liciten al presente contrato deberán presentar declaración sobre los extremos anteriormente indicados.

**8.9.4** Los documentos expresados podrán presentarse en original o copias que tengan carácter de auténticas, conforme a la legislación vigente, salvo el resguardo acreditativo de la garantía provisional que deberá presentarse en documento original.

El órgano de contratación podrá exigir al adjudicatario los justificantes que considere oportunos con objeto de

verificar la autenticidad de la documentación referida en los apartados anteriores.

#### **Sobre B) OFERTA ECONOMICA**

Sobre cerrado y firmado indicándose en lugar visible "OFERTA ECONOMICA" y que contendrá la proposición económica redactada conforme al modelo que consta al final de este Pliego: Anexo I.

De conformidad con lo establecido en el artículo 25 del Reglamento del Impuesto sobre el Valor Añadido se entenderá que los contratistas que opten a la adjudicación del contrato, al formular sus propuestas económicas, han incluido dentro de las mismas a todos los efectos el importe del referido impuesto que, no obstante, deberá ser repercutido como partida independiente, cuando así proceda, en los documentos que se presenten para el cobro, sin que el importe global del contrato experimente incremento como consecuencia de la consignación del tributo repercutido.

Si el licitador no es sujeto pasivo del Impuesto sobre el Valor Añadido y por tanto no está obligado a repercutirlo, se entenderá, en todo caso, que su oferta no incluye el importe de la cuota correspondiente al mismo; sin embargo la cuantía que resulte de añadir a la oferta realizada la cuota del impuesto no podrá superar el presupuesto base de licitación.

#### **Sobre C) DOCUMENTACION COMPLEMENTARIA**

Sobre cerrado y firmado indicándose en lugar visible "DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA" y que contiene aquella documentación cuya finalidad es poder acreditar y aplicar los criterios de adjudicación establecidos en la cláusula

XI y verificar el cumplimiento de las prescripciones técnicas solicitadas, especialmente:

- Equipo Humano: número de operarios con categoría de oficial primera, segunda o tercera, con más de un año de antigüedad en la empresa, especialistas acreditados en impresión o ensobrado, **sobre los mínimos exigidos en el sobre A.**

Para cada uno de los oficiales sobre los mínimos establecidos se aportaran los siguientes datos:

- Tipo de contrato, incluyendo la categoría y antigüedad en la empresa.
- En relación con la documentación aportada por el licitador, éste deberá indicar expresamente aquellos documentos relativos a materias protegidas por el secreto comercial o industrial y aquellos considerados de carácter confidencial y por tanto de uso exclusivo de la Agencia Tributaria.

**8.10** Los Sobres de referencia se entregarán en mano, en el plazo y sitio que en el respectivo anuncio se consigne, o bien se enviarán por correo dentro del plazo de admisión señalado en la forma determinada reglamentariamente.

En el caso de envío por correo, el empresario deberá justificar la fecha de imposición del envío en la oficina de correos y anunciar al órgano de contratación la remisión de la oferta mediante telex o telegrama en el mismo día; sin la concurrencia de ambos requisitos no será admitida la proposición si es recibida por el órgano de contratación

con posterioridad a la fecha de terminación del plazo señalado en el anuncio, y en ningún caso se admitirá si han transcurrido 10 días naturales siguientes a la indicada fecha.

La documentación presentada será devuelta a los interesados una vez adjudicado el contrato y, transcurridos los plazos para la interposición de recursos sin que se hayan interpuesto, salvo la correspondiente al adjudicatario que, no obstante, podrá ser sustituida por copias autenticadas que quedarán incorporadas al expediente.

La introducción de la proposición económica en sobre distinto del expresado, implicará necesariamente la exclusión de la empresa licitadora al igual que si alguna de ellas estuviera incurso en alguno de los siguientes supuestos :

- no guardar concordancia con la documentación examinada y admitida,
- exceder del presupuesto base de licitación,
- variar sustancialmente el modelo establecido,
- comportar error manifiesto en el importe ofertado, o existir reconocimiento por parte del licitador de que adolece de error o inconsistencia que la hagan inviable, será desechada por la Mesa, sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula 10.2 del presente pliego.

## **IX GARANTIA PROVISIONAL**

**9.1** Para poder concurrir al acto de licitación que se convoca, es necesario presentar el documento del sobre "A" indicado en la cláusula 8.9 de este Pliego, justificativo de la consignación previa de una garantía provisional no inferior a **20.506 euros**, equivalente, por redondeo al dos

por ciento del presupuesto del servicio, base de la licitación, en cualquiera de las formas previstas:

- en metálico, en valores públicos o en privados avalados por el Estado, en estos casos se exige que se deposite en la Caja General de Depósitos o en sus sucursales.
- mediante aval prestado en la forma y condiciones reglamentarias por banco, caja de ahorros, cooperativas de crédito y Sociedades de garantía recíproca autorizadas para actuar en España.
- mediante contrato de seguro de caución con entidad aseguradora autorizada para operar en el ramo de caución.

En el caso de Uniones Temporales de Empresarios las garantías provisionales podrán constituirse por una o varias de las empresas participantes, siempre que en conjunto se alcance la cuantía requerida y garantice solidariamente a todos los integrantes de la unión temporal.

En ningún caso será admitida la formalización de esta garantía ante la Mesa de Contratación.

**9.2** La garantía provisional permanecerá vigente hasta que el órgano de contratación adjudique el contrato, acordándose su devolución para todos los licitadores, salvo para el adjudicatario, al que se le retendrá hasta la formalización del contrato.

**9.3** Se procederá a la ejecución de la garantía provisional si algún licitador retira su proposición injustificadamente antes de la adjudicación, o si el adjudicatario no constituyese la garantía definitiva o si no pudiese formalizarse en plazo el contrato por causas imputables al mismo.

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

## **X ADJUDICACION DEL CONTRATO. LA MESA DE CONTRATACIÓN**

**10.1** Para la adjudicación del contrato se seguirá el sistema de concurso con procedimiento abierto.

La Mesa de Contratación tendrá la siguiente composición en los Servicios Centrales de la Agencia Tributaria:

Presidente: El Subdirector general de Adquisiciones y Contratación del Servicio de Gestión Económica.

Presidente suplente: Un Subdirector general del Servicio de Gestión Económica designado por su Director.

Vocales: El Subdirector Adjunto o un Jefe de Área de la Subdirección Adjunta de Régimen Interior.

Un Abogado del Estado del Servicio Jurídico de la Agencia Tributaria.

Un Interventor, designado por la Intervención Delegada en la Agencia Tributaria

Un Jefe de Área del Servicio de Gestión Económica.

Secretario: Un funcionario de la Subdirección General de Adquisiciones y Contratación.

**10.2** La Mesa se reunirá en sesión previa a la apertura de las ofertas económicas para el estudio de la documentación administrativa presentada por los licitadores y contenida en el sobre "A", procediéndose a la calificación de los documentos presentados en tiempo y forma.

El acto de apertura de proposiciones económicas contenidas en el sobre "B" será público y tendrá lugar en el sitio y hora que se señale en la correspondiente convocatoria o del que resultase de la aplicación de lo establecido en el apartado 8.9 de la cláusula VIII del Pliego.

El acto comenzará con la lectura del anuncio de licitación respectivo y de la certificación del Registro General de la Agencia Tributaria en el que consten las proposiciones presentadas, informándose del resultado de la calificación de los documentos presentados por los licitadores concurrentes en el sobre "A" "Documentación Administrativa". En el caso de que hubiese defectos u omisiones subsanables en dicha documentación, la Mesa otorgará, de acuerdo con el Art. 81 del R.G.L.C.A.P., un plazo de 3 días hábiles para corregirlos o subsanarlos, y en la propia sesión pública, en la que se notificará dichos defectos u omisiones, se convocará a los licitadores para una nueva sesión destinada a la apertura de las ofertas económicas.

De dicho acuerdo de incidencias y nueva convocatoria se dará publicidad a través del Tablón de Anuncios del Órgano de Contratación, sito en la misma sede de celebración del acto Público, Salón de Actos, calle Lérida, 32-34 de Madrid.

A continuación o en su caso, en la nueva sesión pública, tras el plazo de subsanación, se procederá a la apertura de las ofertas que se declaren admitidas con carácter definitivo.

Los licitadores podrán hacer constar ante la Mesa cuantas observaciones consideren necesarias, que serán recogidas en el Acta y, además, podrán exponer las observaciones y manifestar las reservas oportunas contra el acto celebrado, que deberán formularse por escrito en el plazo máximo de dos días hábiles siguientes al de aquel acto y se dirigirán al órgano de contratación, el cual, previo informe de la Mesa de Contratación, resolverá el procedimiento, con pronunciamiento expreso sobre las reclamaciones presentadas en la adjudicación del contrato.

En caso de que la Mesa apreciase defectos materiales en la documentación que deba contener el sobre "C" "Documentación Complementaria", podrá conceder, si lo estima conveniente, un plazo para que el licitador proceda a su subsanación.

**10.3** La Mesa de Contratación, recabados los informes técnicos oportunos procederá a elevar su propuesta al órgano de contratación, quien dictará la resolución de la adjudicación del mismo.

**10.4** La Agencia Tributaria tendrá alternativamente la facultad de adjudicar el contrato a la proposición más ventajosa en su conjunto, teniendo en cuenta los criterios establecidos en el presente pliego, sin atender exclusivamente al precio de la misma, o declarar desierto el concurso.

**10.5** La adjudicación del contrato una vez acordada por el órgano de contratación se notificará a los participantes en la licitación y se publicará en el B.O.E. y en el Diario Oficial de las Comunidades Europeas, en los casos establecidos legalmente.

## XI. CRITERIOS DE VALORACION

11.1 Para valorar las ofertas se seguirán los siguientes criterios y con la ponderación que se les atribuye:

- Precio..... 60 %
- Contratos suscritos con Administraciones Públicas....30 %
- Experiencia en el sector.....10 %

La puntuación a atribuir al precio de licitación se calculará de la siguiente forma:

Baja respecto al precio máximo de licitación:

- Reducción de hasta el 25 % .....2 puntos
- Reducción entre un 26 % y un 50 % .....4 puntos
- Reducción entre un 51 % y un 75 % .....6 puntos
- Reducción de más de un 75 % .....8 puntos

La puntuación a atribuir al número de contratos suscritos con Administración Públicas se calculará de la siguiente forma:

- Entre 1 y 2 contratos .....1 puntos
- Entre 3 y cuatro contratos .....2 puntos
- Más de cuatro contratos.....3 puntos

La puntuación a atribuir al número de años de experiencia en el sector se calculará de la siguiente forma:

- Entre 1 y 2 años .....1 puntos

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

- Entre 3 y 4 años .....2 puntos
- Más de cuatro contratos .....3 puntos

**11.2** En caso de igualdad de puntuación tendrán preferencia en la adjudicación aquellas empresas o entidades que hayan acreditado en el sobre C "Documentación Complementaria ", alguno de los supuestos contemplados en la disposición adicional sexta de la LCSP.

## **XII GARANTIA DEFINITIVA**

**12.1** Una vez acordada la adjudicación se notificará el acuerdo recaído al contratista, el cual en el plazo de quince días naturales contados desde la fecha de la notificación, deberá acreditar la constitución de la garantía definitiva, por un importe equivalente al 4 por 100 del presupuesto de adjudicación y en los términos previstos en el Art. 83 de la LCSP.

El metálico, los títulos o documentos acreditativos de la garantía según los distintos supuestos contemplados, se consignarán en la Caja General de Depósitos o en sus sucursales, acreditando su constitución mediante la entrega del resguardo expedido por aquellas.

**12.2** Si dentro de los 15 días naturales a contar desde la fecha de su notificación, el adjudicatario no acreditase la constitución de la garantía definitiva por causas imputables al mismo, se podrá declarar resuelto el contrato.

**12.3** En caso de amortización total o parcial de los valores constituidos como fianza, el adjudicatario vendrá obligado a reponerlos en la cuantía que sea necesario para que el importe de la garantía no se altere.

**12.4** La cancelación y devolución de la garantía definitiva tendrá lugar una vez concluido el plazo de garantía contractual, el cual se contará desde la fecha de recepción, o cuando se haya resuelto el contrato sin culpa del contratista.

### **XIII FORMALIZACION DEL CONTRATO**

**13.1** El contrato se formalizará dentro de los 30 días naturales a contar desde el siguiente al de la notificación de la adjudicación y se ajustará a lo dispuesto en el Art. 140 de LCSP.

**13.2** Al contrato que se formalice se unirá como Anexo un ejemplar de este Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y del Pliego de Prescripciones Técnicas, que serán firmados por el adjudicatario.

### **XIV RECEPCION DEL CONTRATO Y PLAZO DE GARANTIA**

**14.1** Dentro del mes siguiente de haberse producido los trabajos o realización del objeto del contrato, total o parcial conforme a lo establecido en la cláusula IV la Agencia Tributaria realizará la recepción de conformidad del mismo, la cual, se llevarán a cabo mediante la verificación del efectivo cumplimiento de las prescripciones técnicas del objeto del contrato así como de la oferta.

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

Los trabajos objetos de éste contrato podrán ser rechazados en caso de no superar las comprobaciones establecidas en dicho Pliego de Prescripciones Técnicas, debiendo solventarse los defectos apreciados o llegar a la resolución del contrato, en su caso.

**14.2** Dada la naturaleza de los trabajos que constituyen el objeto de este contrato no se considera conveniente el establecimiento de un plazo de garantía.

**14.3** La unidad encargada del seguimiento del presente contrato será la Subdirección Adjunta de Régimen Interior.

#### **XV. GASTOS Y OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA**

Son obligaciones del contratista:

**15.1** Abonar los gastos del anuncio en el B.O.E., conforme a las disposiciones vigentes, y en los demás Diarios Oficiales u otros medios de difusión, cuyo importe máximo ha sido incluido en la cláusula 7.2 del presente pliego. Asimismo el contratista vendrá obligado al pago de las tasas vigentes o cualquier otro gasto de carácter legal que pudieran devengarse con motivo de la prestación o ejecución del contrato.

**15.2** Ejecutar el contrato en las condiciones previstas en el presente pliego y en el pliego de prescripciones técnicas aprobado al efecto.

**15.3** Disponer del personal con la capacidad técnica precisa para cubrir las obligaciones que se deriven del contrato. Tal personal dependerá exclusivamente del adjudicatario y éste, por tanto, tendrá todos los derechos y deberes

inherentes a su condición de patrono, debiendo cumplir por ello, las disposiciones vigentes en materia laboral, fiscal, de Seguridad Social y de Seguridad e Higiene en el Trabajo. El incumplimiento de estas obligaciones por parte del adjudicatario, o la infracción de las disposiciones sobre la seguridad por parte del personal designado por él, no implicará responsabilidad alguna para la Agencia Tributaria.

**15.4** Responder de los deterioros que puedan surgir en el mobiliario o material y daños personales por su culpa o negligencia en la prestación del servicio.

**15.5** Será de cuenta del contratista el pago de los tributos y gastos de cualquier clase a que dé lugar la ejecución del contrato.

**15.6** Asimismo será obligación del contratista:

- Indemnizar todos los daños y perjuicios que se causen a terceros como consecuencia de las operaciones que requiera la ejecución del contrato.

Los terceros podrán requerir previamente, dentro del año siguiente a la producción del hecho, al órgano de contratación para que éste, oído el contratista, se pronuncie sobre a cuál de las partes contratantes corresponde la responsabilidad de los daños. El ejercicio de esta facultad interrumpe el plazo de prescripción de la acción civil.

La reclamación de aquéllos se formulará, en todo caso, conforme al procedimiento establecido en la legislación aplicable a cada supuesto.

## **XVI. PAGO DEL PRECIO Y SEGUIMIENTO DEL CONTRATO**

**16.1** El pago del precio del servicio se efectuará de conformidad con lo dispuesto en el artículo 200 de la LCSP y se abonará en función de la prestación realmente efectuada, mediante facturación mensual y de acuerdo con lo convenido.

En el caso de abonos a cuenta por operaciones preparatorias los pagos deberán asegurarse mediante prestación de garantía.

## **XVII REVISIÓN DE PRECIOS**

**17.1** De acuerdo con lo establecido en el artículo 77 de la LCSP y la resolución dictada al efecto por el órgano de contratación no procede la revisión de precios.

## **XVIII PENALIDADES ADMINISTRATIVAS**

**18.1** En caso de incumplimiento del plazo total fijado, así como de los plazos parciales si éstos se hubieran establecido en el Pliego para la entrega del servicio, imputable al contratista, la Agencia Tributaria podrá optar indistintamente por la resolución del contrato o por la imposición de las penalidades diarias establecidas en el artículo 196 de la LCSP, en la proporción de 0,12 por cada 601,01 euros del precio del contrato. Cada vez que las penalidades por demora alcancen un múltiplo del 5 por 100 del precio del contrato el órgano de contratación estará facultado para proceder a la resolución del mismo o acordar la continuidad de su ejecución con imposición de nuevas penalidades.

El importe de las penalidades por demora se hará efectivo mediante deducción del mismo en los documentos de pago al

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

contratista y, en todo caso, la garantía definitiva responderá de la efectividad de aquellas.

**18.2.** El importe de estas penalidades no excluye la indemnización de daños y perjuicios a que pudiera tener derecho la Agencia Tributaria.

**18.3** La constitución en mora del contratista no requerirá interpelación o intimación previa por parte de la Agencia Tributaria.

## **XIX RESOLUCION DEL CONTRATO**

**19.1** La resolución del contrato tendrá lugar en los supuestos que se han señalado en este Pliego y en los contemplados en la LCSP.

**19.2.** La Agencia Tributaria podrá resolver el contrato si con posterioridad a la adjudicación se comprobare la falsedad en los datos aportados por el adjudicatario y que hayan sido tenidos en cuenta para la adjudicación.

**19.3.** Cuando el contrato se resuelva por incumplimiento culpable del contratista, le será incautada la garantía definitiva y deberá, además, indemnizar a la Agencia Tributaria los daños y perjuicios ocasionados en lo que excedan del importe de la garantía incautada.

## **XX PRERROGATIVAS DE LA ADMINISTRACION Y JURISDICCION COMPETENTE**

**20.1** El presente contrato tiene carácter administrativo. En consecuencia y de acuerdo con lo establecido en el Art. 194 de la LCSP, el órgano de contratación ostenta la

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

prerrogativa de interpretar el mismo, resolver las dudas que ofrezca su cumplimiento, modificarlo por razón de interés público, acordar su resolución y determinar los efectos de ésta.

Asimismo, la ejecución de los contratos se desarrollará bajo la dirección, inspección y control del órgano de contratación, el cual podrá dictar las instrucciones oportunas o exigir la adopción de medidas concretas para conseguir o restablecer el buen orden en la ejecución de lo pactado.

**20.2.** Los acuerdos correspondientes pondrán fin a la vía administrativa, serán inmediatamente ejecutivos e impugnables ante la jurisdicción contencioso-administrativa. Podrá interponerse potestativamente, recurso de reposición, conforme a los artículos 116 y 117 de la Ley 30/1992.

Informado el presente Pliego-tipo por el Servicio Jurídico de la Agencia Estatal de Administración Tributaria con fecha 25 de octubre de 2.010 y conformado por el Director General con fecha 29 de octubre de 2.010, se procede a la aprobación del presente Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Madrid, a 30 de noviembre de 2011

EL DIRECTOR DEL SERVICIO DE GESTION ECONÓMICA

(Órgano de contratación por delegación del Presidente de la Agencia, Resolución de 12 de septiembre 2006, BOE 28/09/06)

Pedro Gómez López

**ANEXO I**

**MODELO DE PROPOSICION**

Don.....  
, con residencia en....., Código Postal  
....., con D.N.I. nº....., expedido en  
..... con fecha ..... por sí (o en  
representación de ....., con  
N.I.F. nº ..... según se acredita  
documentalmente), enterado del anuncio publicado en el  
Boletín Oficial del Estado nº ....., del día  
..... de ..... de ....., y de  
los pliegos de prescripciones técnicas y de cláusulas  
administrativas particulares que han de regir en el  
Concurso con procedimiento abierto para adjudicar el  
servicio de Apoyo al funcionamiento operativo y producción  
del Centro de Masivo de Impresión y Ensobrado de la Agencia  
Tributaria en Alcobendas (Madrid) se compromete a tomar a  
su cargo el mismo , con estricta sujeción a los requisitos  
y condiciones establecidos.

**PRESUPUESTO DE CONTRATA. ....1.025.306 euros**  
**IMPORTE TOTAL DE LA OFERTA : ..... euros**  
**CONTRATOS SUSCRITOS CON ADMINISTRACIONES PÚBLICAS....**  
**AÑOS EXPERIENCIA EN EL SECTOR.....**

Fecha y firma del proponente

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE APOYO AL FUNCIONAMIENTO OPERATIVO Y PRODUCCIÓN DEL CENTRO MASIVO DE IMPRESIÓN Y ENSOBRADO DE LA AGENCIA TRIBUTARIA EN ALCOBENDAS (MADRID)**

**1. INTRODUCCIÓN**

El objeto del concurso es dotar de personal de operación e introducir nuevos elementos que permitan mejorar la calidad de los procesos de producción del Centro de Impresión y Ensobrado masivo que, con carácter industrial, dispone la Agencia Estatal de Administración Tributaria, C/ Sepúlveda número 2, de Alcobendas, Madrid.

El Centro de Impresión y Ensobrado cuenta con el siguiente equipamiento principal:

- Servidores, equipos de comunicaciones, programas informáticos y equipos de diseño de documentos, adecuados para el funcionamiento del mismo, basados en sistema operativo Windows NT y programa de generación de documentos dinámicos Doc1, así como sistemas de proceso de documentos XGF.
- Tres trenes de impresión en papel continuo, formados por seis impresoras Xerox DocuPrint, con posibilidad de impresión a dos caras con volteo de papel y tecnología AFP, dotadas de maquinaria para pre y post proceso, marca Stralfors y controles de calidad SVS y anverso/reverso.
- Dos trenes de impresión en papel continuo, formados por cuatro impresoras Océ 7550, con posibilidad de impresión a dos caras con volteo de papel y tecnología AFP, dotadas de maquinaria para pre y post proceso, marca Stralfors y controles de calidad y anverso/reverso.

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

- Un tren de impresión en papel continuo Océ serie 9000, con posibilidad de impresión a dos caras con volteo de papel y tecnología AFP, dotadas de maquinaria para pre y postproceso, marca Stralfors y controles de calidad y anverso/reverso.
- Tres impresoras hoja a hoja Xerox todas ellas para trabajos XGF.
- Ocho ensobradoras Bowe, dotadas de doble canal de alimentación inteligente y aplicaciones para control informático de la producción, además de los elementos necesarios para pre y post proceso, marca Stralfors.
- Una ensobradora de alto nivel de integración de capacidad de producción limitada.
- Dos impresoras de sobres.

Debido al previsible aumento del volumen de producción cabe estimar que pueda ser necesario dotar al Centro de Impresión y Ensobrado de un mayor número de impresoras, ensobradoras o equipos inkjet para la impresión de acuses de recibo durante el periodo de vigencia del contrato.

La instalación se encuentra en un local en la calle Sepúlveda número 2, de Alcobendas, Madrid, adecuado para ejercer la actividad prevista.

El personal funcionario dependiente del Centro de Impresión y Ensobrado asume las labores de dirección, logística, organización y gestión administrativa del Centro, así como las labores de control de la producción, informática y aplicaciones. Parte de este personal tendrá disponibilidad horaria las 24 horas del día.

## 2. OBJETO

El objeto del contrato la contratación del servicio de apoyo al funcionamiento operativo y producción del centro masivo de impresión y ensobrado de la agencia tributaria en Alcobendas (Madrid) dependiente del Servicio de Gestión Económica.

El Servicio que se contrata, deberá acometer las funciones básicas de proporcionar al Centro la capacidad de producción y control de la calidad de lo producido, aportando incluso los sistemas de control de calidad, gestión de operación y personal especializado en operación de maquinas y gestión de almacén, para realizar las producciones estimadas que más adelante se determinarán entendiéndose que por tratarse de producciones estimadas podrán ajustarse a las necesidades reales de cada momento.

Es requisito básico que el sistema de control de calidad funcione a la perfección en la sala de producción de acuerdo con los protocolos establecidos, haciéndose la empresa adjudicataria responsable de que todos los operadores cumplan escrupulosamente los procedimientos contenidos en estos.

Teniendo en cuenta el crecimiento previsto se estima que para la plena producción y tras las ampliaciones de máquinas necesarias, el personal máximo necesario en cada turno sería:

- \_ 1 jefe de turno responsable del control de la producción
- \_ 4 operadores especializados en impresoras como las detalladas anteriormente
- \_ 8 operadores especializados en ensobradoras del modelo citado anteriormente
- \_ 2 operadores auxiliares para manipular impresoras inkjet de acuses de recibo y clasificación postal

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

\_ 2 operadores auxiliares con experiencia en manejo de carretillas elevadoras, trasiego de palets con bobinas de papel, manipulado de correo.

\_ 2 operadores especializados en control de calidad de la producción

El personal deberá realizar las funciones polivalentes de operación en impresoras y ensobradoras, manipulado de correo y almacén, con funciones de carga, descarga y trasiego de material inherentes a la operación de un Centro de las características expuestas.

La empresa adjudicataria deberá acreditar la experiencia y capacidad de los operadores especializados mediante los oportunos certificados de formación o adecuación para el trabajo expedidos por fabricantes de impresoras y ensobradoras de reconocido prestigio, o mediante certificado en el que se haga constar que el operador ha realizado trabajos en el propio Centro de Impresión y Ensobrado de la Agencia Estatal de Administración Tributaria o en cualquier otro Centro de producción de características similares en impresión y ensobrado de documentos.

De acuerdo con la experiencia adquirida desde la creación del Centro de Impresión y Ensobrado se han construido unas tablas de producción orientativas que posibilitan el contraste de las producciones medias obtenidas en los diferentes turnos de trabajo. Con objeto de asegurar la producción media mínima se adjunta la siguiente tabla de producción que en cualquier caso debe ser cumplida por el adjudicatario del concurso.

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

## TABLAS DE PRODUCCIÓN MÍNIMA MEDIA EN IMPRESIÓN Y ENSOBRADO POR MAQUINA

### 1.- Impresoras

IMPRESIÓN EN CONTINUO		PÁGINAS POR TREN DE IMPRESIÓN A DOBLE CARA Y HORA
PAPEL CONTINUO	DP500/DP425/7550	25.000
IMPRESIÓN EN HOJA CORTADA		PÁGINAS POR HORA E IMPRESORA
PAPEL CORTADO (DIN A4)	DP135/DP180	7.790

### 2.- Ensobradoras

DOCUMENTOS ENSOBRADOS	SOBRES POR HORA Y ENSOBRADORA
MEDIA	4.000

La media de ensobrado se ha obtenido a partir de la consideración de dos tipos de documentos a ensobrar:

- \_ Documentos con una media de ocho páginas por documento
- \_ Carta estándar que incluye una hoja de presentación, etiquetas para el contribuyente y un anexo.

Cualquier detalle adicional sobre las características medias de impresión, ensobrado y control de calidad se pueden solicitar al propio Centro de Impresión y Ensobrado. Además del precio y dentro de la calidad técnica de la oferta, los licitadores podrán proponer mejoras relativas a los siguientes conceptos:

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

- Aplicación y gestión de sistemas de control de calidad orientados a asegurar la calidad de la impresión y ensobrado y, especialmente, la confidencialidad de los datos, estableciendo controles, manuales o automáticos, para que a cada destinatario le llegue la información a él destinada y en ningún caso la de otro.
- Facilidad y flexibilidad para disponer del número de operarios acorde a las necesidades puntuales del Centro de Impresión y Ensobrado.

### **3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

#### **3.1. Producción estimada.**

La producción anual dependerá de las campañas informativas y tributarias que la Agencia Estatal de Administración Tributaria estime oportuno realizar, no obstante, teniendo en cuenta años anteriores, se puede estimar que se compondrá aproximadamente cincuenta millones de envíos anuales con una integración variable entre 1 y 9 hojas, si bien puntualmente el número de hojas podría ser superior. La producción puede concentrarse en momentos específicos.

#### **3.2. Periodo de producción.**

El periodo de producción del Centro de Impresión y Ensobrado abarcará doce meses desde el dos de enero de 2012 o fecha posterior señalada en el contrato.

#### **3.3. Jornada de trabajo y prestación del servicio del personal operador de máquinas y almacén.**

El trabajo se realizará en turnos de ocho horas cinco días a la semana pudiendo decidir la Agencia Estatal de

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

Administración Tributaria el aumento de esas jornadas básicas bien ampliando turnos (trabajo en jornada y media, tres turnos por día, etc.), o bien ampliando a jornadas de sábados y festivos. En principio está previsto trabajar aproximadamente el 25 % del tiempo en jornada de tres turnos con un total de 24 horas al día y el 75 % restante en jornadas de dos turnos de ocho horas cada turno en función de las campañas de la Agencia Tributaria.

La distribución de turnos se ajustará a lo indicado por la Agencia Estatal de Administración Tributaria. A las solicitudes de ampliación del número de operadores formulada por la Agencia Tributaria el adjudicatario deberá responder con la incorporación de operadores formados en la maquinaria descrita en un plazo de diez días.

La incorporación, sustitución o baja de cualquier persona adscrita al proyecto requerirá la previa aprobación por parte del personal directivo del Centro de Impresión y Ensobrado.

En el supuesto de que se produjeran sustituciones de personal imputables a la empresa adjudicataria, bien a solicitud de ésta bien a solicitud de la Agencia Tributaria, por falta de idoneidad con objeto de compensar los perjuicios que para la continuidad del servicio, la persona a reemplazar y la que deba sustituirla deberán coincidir durante un mínimo de diez días laborables sin coste adicional para la Agencia Tributaria. Si por causas imputables a la empresa no fuera posible dicho solapamiento, los primeros sesenta días de trabajo del sustituto no se facturarían.

#### **3.4. Método de trabajo.**

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

Los trabajos de producción a realizar se efectuarán conforme a la metodología, reglas y procedimientos que se determinen por la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

Los procedimientos establecidos se orientarán a alcanzar un nivel de producción óptimo siempre asegurando la máxima calidad, teniendo especial consideración en que la sensibilidad de los datos obliga que a cada contribuyente se le remitan sus datos y nunca los de otro contribuyente. En este sentido, los controles de calidad deben considerar la posibilidad de respuestas no previstas, fallos de operación, e incluso comportamientos indeseados en cualquier punto de la cadena de producción, tanto en las máquinas impresoras y ensobradoras, como en la manipulación de los documentos por el personal.

**3.5.** Calidad insuficiente de la producción e incumplimientos de las medias mínimas de producción.

La insuficiente calidad de la producción, detectada por el hecho de que un contribuyente reciba información de otro, será considerada un defecto grave en el sistema de producción y control de calidad. La trascendencia de este hecho, y siempre de manera motivada, podrá facultar a la Agencia Estatal de Administración Tributaria a rescindir o suspender el contrato.

**3.6** Se exigen las siguientes Categorías profesionales mínimas para los operadores que se asignen a los distintos trabajos:

Oficial de primera o equivalente jefe de sala de producción. Deberá acreditar conocimientos y experiencia

como jefe de sala de al menos un año y formación en control de calidad.

Oficiales de segunda o equivalentes jefes de turno / operadores especialista. Se requiere un mínimo de cuatro oficiales de segunda o equivalentes con conocimientos y experiencia en este tipo de trabajos, con funciones de responsable de equipos (impresoras, ensobradoras o control de calidad). Deberá acreditar conocimientos y experiencia de al menos seis meses en este tipo de trabajos, además de cursos específicos de formación sobre máquinas Xerox, Océ, Böwe o similares y formación en control de calidad. Uno de ellos deberá acreditar experiencia de seis meses en control de calidad.

Oficiales de tercera o equivalentes operadores especialista. Los oficiales de tercera o equivalentes deberán contar con experiencia en manejo de carretillas elevadoras, trasiego de palets con bobinas de papel, manipulado de correo y una experiencia mínima de seis meses en operación de impresión y ensobrado.

Para cada uno de los oficiales se detallará:

- \_ Datos identificativos
- \_ Antigüedad en la categoría.

#### **4. OTRAS CONSIDERACIONES**

##### **4.1. Formación a impartir por el adjudicatario**

El adjudicatario del concurso deberá impartir formación en riesgos laborales en el primer mes de vigencia del contrato. Para ello impartirá a cada operario al menos 16 horas de formación ajustada a las características de su

puesto de trabajo. La formación deberá ser impartida por profesionales acreditados en riesgos laborales. Una vez realizada la formación se entregará a la Agencia Tributaria una acreditación de que la formación se ha impartido con aprovechamiento suficiente por parte de los operarios, y debe incluir la relación de personas formadas, responsable de la formación, acreditación del formador, contenido de la formación, horas de formación por operario y fecha de realización. El adjudicatario del concurso deberá impartir, en el primer mes de vigencia del contrato, la formación adecuada sobre control de la calidad de la producción. Para ello impartirá al oficial de primera o equivalente, a los cuatro oficiales de segunda o equivalentes y a los operadores destinados a control de calidad, formación de 16 horas acorde con el control de calidad que se debe realizar en la sala de producción para minimizar las incidencias en la producción del Centro. La formación deberá ser impartida por profesionales acreditados en control de calidad. Una vez realizada la formación se entregará a la Agencia Tributaria una acreditación de que la formación se ha impartido con aprovechamiento suficiente por parte de los operarios, y debe incluir la relación de personas formadas, responsable de la formación acreditación del formador, contenido de la formación, horas de formación por operario y fecha de realización. Siempre que se incorpore nuevo personal, este deberá ser convenientemente formado en materia de riesgos laborales.

**4.2.** Material a aportar para el normal desarrollo de la asistencia técnica Para el normal desarrollo de la asistencia técnica el adjudicatario deberá entregar a los operadores el material necesario para el cumplimiento de la normativa sobre riesgos laborales: guantes, zapatos o botas para carga, descarga de materiales y manejo de bobinas de

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

130 cm., gafas y mascarillas para limpieza de pegamento en la maquinaria con empleo de disolventes, batas, cascos, protectores de oídos, etcétera: La entrega se realizará al inicio del contrato y será firmada por cada empleado. El adjudicatario se comprometerá a que sus empleados usen dicho material durante el trabajo en el Centro de Impresión y Ensobrado y a reponerlo en caso de pérdida o deterioro. Asimismo, el adjudicatario mantendrá un botiquín de primeros auxilios con los elementos adecuados a los posibles accidentes que pudieran ocurrir por el empleo de la maquinaria citada en este pliego.

## 5. BASE DEL CÁLCULO

El siguiente cuadro presenta una estimación de las horas de trabajo que componen la totalidad del Servicio durante el período de vigencia contractual, y que debe ser la base para cualquier cálculo relativo a la oferta.

MES	PERSONAS			NÚMERO DIAS			TOTAL HORAS			TOTALES	
	MAÑANA	TARDE	NOCHE	LAB.	SABAD.	FTVOS	NORMAL	NOCHE	FESTIVA	HORAS	PRECIO
enero	14	13		20			4060	260		4320	67246
febrero	15	14		20			4360	280		4640	72228
marzo	15	14	9	22	2	2	4796	1892	1216	7904	128970.8
abril	15	14	10	20	4	6	4360	1880	3120	9360	158380
mayo	14	13	9	19	4	7	3857	1615	3168	8640	147101.3
junio	14	10		22			4004	220		4224	65714
julio	8	7		23			2599	161		2760	42957.1
agosto	8	7		20			2260	140		2400	37354
septiembre	13	8		22			3520	176		3696	57481.6
octubre	14	10		23			4186	230		4416	68701
noviembre	14	10		20			3640	200		3840	59740
diciembre	14	13		21			4263	273		4536	70608.3
							45905	7327	7504	60736	976482.1
							<b>CON MARGEN 5 %</b>			<b>1025306.21</b>	

Propuesta de mejora en el servicio de atención al contribuyente en la estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el régimen simplificado del Impuesto del Valor Añadido.

PRECIOS HORAS	
DIURNAS	15.5
NOCTURNA	16.6
FESTIVAS	19.1

En Madrid, a 30 de noviembre de 2010

Fdo. Juan Español Español

JEFE DEL CENTRO DE IMPRESIÓN Y ENSOBRADO