LA OFICINA LIQUIDADORA COMARCAL TENERIFE SUR: UN PROYECTO TRIBUTARIO HECHO REALIDAD

Jorge Blanco Urzaiz
Coordinador
Oficina Liquidadora Comarcal Tenerife Sur
Administración Tributaria Canaria

José Miguel Oliete Lezcano
Jefe de Informática

SUMARIO

I. Introducción.
II. Oficinas Liquidadoras de Distrito Hipotecario.
III. Oficina Liquidadora Comarcal Tenerife Dos.
A) Puesta en marcha del proyecto
B) Objetivos a corto plazo
C) Participantes en el proyecto
D) Medios materiales
E) Medios tecnológicos
F) Descripción de acciones concretas
IV. Análisis de resultados.
V. Otros datos de interés.
VI. Consideraciones finales.

Resumen del contenido:

A comienzos del año 2005 se puso en marcha un importante proyecto de ordenación tributaria dentro de la Comunidad Autónoma de Canarias, el cual se vio materializado en la creación en el sur de Tenerife de la primera Oficina Liquidadora de ámbito comarcal. Transcurrido un año desde la entrada en funcionamiento de la misma y dada la repercusión que dentro del ámbito tributario ha tenido a nivel nacional, conviene explicar en que ha consistido dicho proyecto y cuales han sido los efectos de la implantación de este modelo para la Administración Tributaria Canaria.

I. INTRODUCCIÓN

El presente artículo pretende reflejar la puesta en marcha de un proyecto, la Oficina Tributaria Tenerife Sur, cuyos objetivos siguiendo la propia redacción de su Orden de Creación de 18 de Abril de 2005 son:

"lograr una mejora en la aplicación de los tributos competencia de esta Comunidad Autónoma, con la finalidad de facilitar las relaciones de los obligados tributarios con la Administración Tributaria Canaria y de hacer efectivos los principios de eficacia y proximidad al ciudadano [...] como proyecto piloto para la generalización en nuestro territorio de este modelo organizativo con el cual aumentar la calidad del servicio que presta la Administración Tributaria Canaria", de forma "que la puesta en funcionamiento de la misma se realice con la menor perturbación del servicio a prestar."

II. OFICINAS LIQUIDADORAS DE DISTRITO HIPOTECARIO

El Real Decreto 828/1995, de 29 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados establece en su Disposición adicional segunda que "Las Comunidades Autónomas que se hayan hecho cargo por delegación del Estado de la gestión y liquidación del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados podrán, dentro del marco de sus atribuciones, encomendar a la Oficinas Liquidadoras de Distrito Hipotecario, a cargo de Registradores de la Propiedad, funciones de gestión y liquidación de este Impuesto" y con redacción similar se expresa el Reglamento del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones, aprobado por Real Decreto 1.629/1991, de 8 de noviembre, en su Disposición adicional primera.

Esto es una invitación a las Comunidades Autónomas a encomendar a las Oficinas Liquidadoras de Distrito Hipotecario dicha gestión y liquidación de los impuestos cedidos, como forma de aprovechar su organización, la capacidad técnica de sus titulares y al mismo tiempo mantener la situación propiciada históricamente por

la singular figura del Registrador que une a su naturaleza de funcionario, la imparcialidad, independencia y competencia territorial exclusiva.

Esta "encomienda de gestión" es definida en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las Administraciones Públicas y del procedimiento administrativo común en su artículo 15.1, donde se dispone que "la realización de actividades de carácter material, técnico o de servicios de la competencia de los órganos administrativos o de las entidades de derecho público podrá ser encomendada a otros órganos o entidades de la misma o de distinta Administración, por razones de eficacia o cuando no se posean los medios técnicos idóneos para su desempeño", siempre entre organismos administrativos o entidades de derecho público y especificando en su apartado 5 que la encomienda de gestión "no será de aplicación cuando la realización de las actividades… haya de recaer sobre personas físicas o jurídicas sujetas a derecho privado…".

Es por ello que la posibilidad ofrecida en los reglamentos anteriormente mencionados, de encomendar la gestión y liquidación de los impuestos a las Oficinas Liquidadoras a cargo de los Registradores de la Propiedad como única opción, es consecuencia de su carácter público, así como por las garantías de seriedad y eficacia.

Tras la Ley 30/1983, de 28 de diciembre, reguladora de la cesión de tributos del Estado a las Comunidades Autónomas y la Ley 40/1983, de 28 de diciembre, reguladora de la cesión de tributos la Comunidad Autónoma de Canarias, se dispone en los Decretos 33/1988, de 19 de febrero y 30/1992, de 28 de febrero, encomendar la gestión, liquidación y recaudación en período voluntario de los impuestos sobre Sucesiones y Donaciones y sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, respectivamente, a los Registradores de la Propiedad en el ámbito de los distritos hipotecarios que no sean capital de provincia, "considerando la adecuada prestación del servicio, tanto en su aspecto funcional como por su mayor acercamiento al administrado" que se venía desarrollando por las Oficinas Liquidadoras de Distrito Hipotecario hasta dicha cesión y mas considerando la insularidad que caracteriza a la Comunidad Autónoma de Canarias, así como la dispersión geográfica de la población en cada isla.

Todo esto queda recogido en la Comunidad Autónoma de Canarias en el Decreto 20/2005, de 22 de febrero, por el que se encomienda a las Oficinas Liquidadoras a cargo de Registradores de la Propiedad del ejercicio de funciones administrativas respecto de la aplicación de los tributos gestionados por la Comunidad Autónoma de Canarias y se modifica el Reglamento Orgánico de la Consejería de Economía y Hacienda aprobado por Decreto 12/2004, de 10 de febrero.

En su artículo 1.1 se detallan algunas de las funciones encomendadas a las Oficinas Liquidadoras de Distrito Hipotecario con respecto a ITPyAJD e ISD:

a) El ejercicio de las funciones administrativas de gestión tributaria reguladas en el artículo 117 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria en cuanto a:

- La recepción y tramitación de declaraciones, autoliquidaciones, comunicaciones de datos y demás documentos con trascendencia tributaria.
- La comprobación de la procedencia de los beneficios fiscales de acuerdo con la normativa reguladora del correspondiente procedimiento.
- La realización de actuaciones de verificación de datos.
- La realización de actuaciones de comprobación de valores.
- La realización de actuaciones de comprobación limitada.
- La práctica de liquidaciones tributarias derivadas de las actuaciones de verificación y comprobación realizadas.
- La emisión de certificados tributarios.
- La información y asistencia tributaria y la realización de las demás actuaciones de aplicación de los tributos no integradas en las funciones de inspección y recaudación

b) El ejercicio de las funciones administrativas conducentes al cobro de las deudas tributarias.

c) La iniciación, instrucción y terminación de procedimientos sancionadores.

d) La tramitación y resolución de los recursos de reposición que se presenten contra los actos y actuaciones de aplicación de los tributos y de imposición de sanciones tributarias; la rectificación de errores materiales, de hecho o aritméticos, la tramitación y resolución de las solicitudes de devolución de ingresos indebidos y la propuesta de declaración de nulidad de pleno derecho y de lesividad de actos anulables.

Sin perjuicio de lo dispuesto anteriormente, el apartado 7 del mismo artículo determina que corresponde a las Oficinas Liquidadoras la obligación de archivar, clasificar y custodiar toda la documentación recibida; recibir, tramitar y resolver las solicitudes de aplazamiento o fraccionamiento de pago que sean de su competencia; suministrar la información necesaria para contabilizar por la Intervención General de la Comunidad Autónoma de Canarias los tributos encomendados; colaborar con los Servicios de Inspección de la Dirección General de Tributos y con el órgano encargado de la planificación de actuaciones inspectoras y selección de obligados tributarios, actuar como Oficina de Atención al Contribuyente, además de cualquier otra que sea necesaria para la eficaz gestión de las funciones encomendadas siempre que se determine por la Dirección General de Tributos.

Este Decreto 20/2005, de 22 de febrero, determina la existencia en la Comunidad Autónoma de Canarias de 17 Oficinas Liquidadoras de Distrito Hipotecario, cuyo ámbito territorial se extiende en conjunto a 76 términos municipales. La competencia material sobre los expedientes queda determinada en los artículos 103 a 106 del Real Decreto 828/1995, de 29 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento del ITPyAJD; en los artículos 70 a 72 del Real Decreto 1.629/1991, de 8 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento del ISD y con arreglo a los puntos de conexión que se establecen en los artículos 24 y 25 de la Ley 21/2001, de 27 de diciembre, por la que se regulan las medidas fiscales y administrativas del nuevo sistema de financiación de las Comunidades Autónomas de régimen común y ciudades con Estatuto de Autonomía.

Una reflexión importante que se hace al comienzo del Decreto de encomienda es la necesidad de mantener la proximidad del ciudadano a la Administración y al mismo tiempo conseguir el dimensionamiento óptimo de las unidades administrativas que permita una mejor y más eficiente prestación del servicio público.

Es decir, sin olvidar esa anteriormente mencionada insularidad y dispersión geográfica de la población, pretende lograr una "estructura adaptada a la complejidad de la gestión tributaria, dotada con el personal necesario para prestar tal función y con la adecuada formación permanente", que deberá prestar un "servicio de atención y asesoramiento, asumir responsabilidades respecto de la valoración de los bienes objeto de los tributos que gestionan y, además, participarán en la aplicación por la Administración Tributaria Canaria de los tributos propios y de los derivados del Régimen Económico Fiscal de Canarias". Tal y como concluye: "Serán, en definitiva, verdaderas unidades de gestión tributaria"[1]. En este sentido, la Ley Tributaria de la Comunidad Autónoma de Canarias, en su artículo 7.1 párrafo segundo señala: "Se considerarán incluidas en la Administración Tributaria Canaria, las oficinas liquidadoras a cargo de registradores de la propiedad a las que la Comunidad Autónoma de Canarias encomiende actividades administrativas dirigidas a la aplicación de tributos de su competencia".

Es lo que se denomina en este Decreto como Oficina Liquidadora Comarcal, una figura novedosa a nivel nacional que permite, manteniendo la proximidad al ciudadano, optimizar la estructura territorial mediante la integración en una Oficina de varios Registradores lo cual ha de "permitir obtener el mejor servicio de los mismos en la aplicación de nuestros tributos en tanto que en

[1] El artículo 5 de la LGT determina que "*la Administración tributaria estará integrada por los órganos y entidades de derecho público que desarrollen las funciones reguladas en sus títulos III, IV y V*". En este mismo sentido, también, el artículo 7.1 de la Ley Tributaria de la Comunidad Autónoma de Canarias.

ellos concurre el doble carácter de profesionales del Derecho con una alta preparación y de funcionarios públicos en materias vinculadas con este tipo de funciones". A estas Oficinas Comarcales se les encomendarán funciones respecto del Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados y el Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones, tal y como se recogen el los apartados 1.1 y 1.7 de dicho Decreto 20/2005, así como aquellas que sean encomendadas por el Consejero competente en materia de hacienda respecto de los tributos propios de la Comunidad Autónoma de Canarias y de los derivados del Régimen Económico y Fiscal de Canarias.

Una Oficina Liquidadora Comarcal será creada por orden del Consejero competente en materia de hacienda, el cual además podrá crear, dividir o suprimir Oficinas Liquidadoras de Distrito Hipotecario. La Oficina Liquidadora Comarcal se creará a propuesta del Director General de Tributos con audiencia del Decanato del Colegio de Registradores. La pertinente orden de creación determinará que Registradores de la Propiedad atenderán la misma, siendo una condición necesaria que ejerzan como tales dentro del ámbito territorial de la Oficina Liquidadora Comarcal.

Esto obviamente consigue uno de los objetivos de concentración de recursos que permite un óptimo dimensionado de las unidades administrativas, pero al mismo tiempo es necesario mantener la proximidad al ciudadano, para lo cual se establece que los Registradores de la Propiedad a cargo de una Comarcal deberán de prestar en los Registros de su titularidad las funciones de:

a) La recepción de declaraciones, autoliquidaciones, incluso complementarias o sustitutivas, y demás documentos comprensivos de los hechos imponibles.

b) Informar a los obligados tributarios, a sus representantes y a los ciudadanos en general acerca de las cuestiones relativas a la aplicación de los tributos, asistiéndoles a fin de facilitarles el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y ello sin perjuicio de las tareas de información general y de asistencia centralizada que se puedan llevar a efecto por la Dirección General de Tributos.

c) Recaudar las deudas y sanciones tributarias en período voluntario y en período ejecutivo, antes de la notificación de la providencia de apremio, y emitir las correspondientes cartas de pago.

d) Aceptar todo tipo de correspondencia remitida por los obligados tributarios, sus representantes o mandatarios o interesados.

III. OFICINA LIQUIDADORA COMARCAL TENERIFE DOS

Con este nombre se denomina en el Decreto 20/2005, de 22 de febrero, la Oficina Liquidadora Comarcal que comprende los términos municipales de Adeje, Arico, Arona, Fasnia, Granadilla de Abona, Guía de Isora, San Miguel, Santiago del Teide, Vilaflor, Buenavista del Norte, Garachico, La Guancha, Icod

de los Vinos, Los Silos y El Tanque, y de la cual se harán cargo los Registradores de la Propiedad de Adeje, Arona, Granadilla de Abona e Icod de los Vinos.

Esta Oficina, se crea por Orden de 18 de Abril de 2005 y se publica en el Boletín Oficial de Canarias el 9 de mayo de 2005. En esta se determina como fecha de entrada en funcionamiento el 1 de julio de ese mismo año bajo la denominación de "Oficina Tributaria Tenerife Sur", al mismo tiempo que se suprimen las Oficinas Liquidadoras de Distrito Hipotecario de Adeje, Arona, Granadilla de Abona e Icod de los Vinos. Por tanto, el 1 de julio "la Oficina Liquidadora Comarcal Tenerife Dos se hará cargo, por encomienda, del ejercicio de las funciones administrativas a las que se refiere el artículo 1 del Decreto 20/2005, de 22 de febrero, respecto de los documentos comprensivos de hechos imponibles del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones y del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, y las declaraciones o autoliquidaciones correspondientes, en ella presentados desde el día 1 de julio de 2005, con independencia de su devengo", así como todas las funciones administrativas de las Oficinas Liquidadoras que se suprimen, respecto de todas las autoliquidaciones, declaraciones, recursos, solicitudes y demás documentos con trascendencia tributaria que se hayan presentado con anterioridad a la entrada en funcionamiento.

En algo menos de dos meses desde la publicación de la Orden debía conseguirse poner las bases para alcanzar los objetivos fundamentales de "mejora en la aplicación de los tributos competencia de esta Comunidad Autónoma", de "facilitar las relaciones de los obligados tributarios con la Administración Tributaria Canaria" y de "hacer efectivos los principios de eficacia y proximidad al ciudadano" y además que la puesta en funcionamiento de la misma se realizase "con la menor perturbación del servicio a prestar".

A) PUESTA EN MARCHA DEL PROYECTO

Como ya hemos explicado, hasta la puesta en marcha de la Oficina Comarcal, la gestión y liquidación encomendada a los Registradores de la Propiedad de Adeje, Arona, Granadilla de Abona e Icod de los Vinos implicados en este proyecto piloto, se basaba en Oficinas Liquidadoras de Distrito Hipotecario independientes situadas en sus respectivos Registros de la Propiedad. Estas cuatro oficinas trabajaban de forma exclusiva en el área geográfica de su competencia, con sus propios medios técnicos y en ocasiones diferencia de criterios. Esto en ocasiones, además de excesivos desplazamientos, provocaba confusión a algunos ciudadanos.

La nueva Oficina Tributaria Tenerife Sur se organiza en una oficina central denominada Oficina Comarcal donde se centraliza la gestión y cuatro Oficinas Extensión donde anteriormente se ubicaban las Oficinas Liquidadoras de Distrito

Hipotecario, de forma que en cualquiera de los cinco puntos se atendiese y asesorase con criterios unificados y se desarrollasen los medios técnicos que permitiesen una mayor eficiencia en la atención al ciudadano.

Se busca por tanto una mejora en tres grandes frentes:

Primero.- Unidad en la gestión, homogeneización en los procedimientos y continua mejora de los procesos y del ciclo de vida del expediente, teniendo siempre como referente la rigurosidad de todas las actuaciones realizadas por la Oficina.

Segundo.- Mejora en el servicio al ciudadano, reduciendo tiempos de espera, aumentando puntos y horas de atención y la incorporación de nuevas prestaciones, de forma que sea el propio Ciudadano quien perciba esta mejora.

Tercero.- Desarrollo de un modelo de gestión que se base en el uso intensivo de las nuevas tecnologías como herramienta fundamental para llevar a cabo todo este proceso de cambio y mejora.

B) OBJETIVOS A CORTO PLAZO

El reto era importante pero con unas necesidades claras:

1.- Habilitar unas nuevas instalaciones, concebidas desde un principio para prestar el mejor servicio al ciudadano y que se ajustasen a un modelo de gestión de oficina "sin papeles".

2.- Centralizar la gestión y homogeneizar criterios acercando todos los servicios tributarios al sur de la isla, manteniendo los actuales puntos de atención repartidos por toda el área geográfica de influencia de la Oficina.

3.- Crear la primera oficina tributaria electrónica, la optimización de los recursos, reducción de costes y mayor cuidado del medio ambiente, gracias a una base de datos única, la implantación del expediente electrónico y la introducción de forma efectiva de la firma electrónica de documentos.

4.- Aumentar la calidad del servicio al ciudadano a través de la reducción de los tiempos de espera, incremento de la eficacia del mismo, aumento de los puntos de atención y la apertura en horario de tarde para facilitar la relación del Ciudadano con la Administración.

5.- Mejora de los plazos y la calidad de las valoraciones de los bienes objeto de los impuestos gestionados, redundando en beneficios tanto para el Ciudadano como para la propia Administración gracias a la reducción del tiempo de tramitación de los expedientes.

6.- Formación y actualización continua del personal mediante cursos y monográficas de temas fiscales, tecnológicos y de organización.

7.- Diseño y ejecución del proyecto de consulta del expediente electrónico a través de Internet como medio de alcanzar una mayor inmediatez y transparencia hacia el contribuyente.

En el plazo de dos meses se seleccionó al personal, se realizaron cursos de formación, se adecuaron las instalaciones e infraestructuras de telecomunicaciones y se realizaron todas las migraciones de datos y desarrollos tecnológicos necesarios para que el día de la apertura se pudiese prestar el servicio al público con total normalidad teniendo siempre en mente que todo este esfuerzo debía suponer una mejora del servicio público.

C) PARTICIPANTES EN EL PROYECTO

Han sido muchos los artífices de este proyecto, en cuya fase de diseño cabe destacar la implicación de la propia Dirección General de Tributos, del Decanato del Colegio de Registradores de Canarias y la fundamental colaboración del Servicio de Sistemas de Información (SSI) del Colegio de Registradores y del Servicio de Certificación de los Registradores (SCR) que han aunado esfuerzos para la puesta en marcha del proyecto.

Aunque el desarrollo posterior del mismo ha estado en manos de un grupo de personas comprometidas en que todo esto fuese posible, comenzando por los cuatro Liquidadores del ámbito territorial que abarca la Oficina, jefes de servicio, técnicos de gestión, administrativos y personal de las Extensiones. Concretamente la Oficina Tributaria Tenerife Sur está formada por:

- Los cuatro Liquidadores que son los Registradores de la Propiedad de Arona, Adeje, Granadilla de Abona e Icod de los Vinos. En la actualidad la función de Coordinador recae sobre el Registrador de Icod de los Vinos.

- Cuatro departamentos de gestión al frente de los cuales hay cuatro Jefes de Servicio:

  - Atención al Ciudadano que cuenta con tres Técnicos de Gestión y siete Administrativos. Este departamento además de llevar a cabo la atención de la propia Oficina Comarcal, recibe y clasifica la documentación de las Oficinas Extensión y despacha directamente aquellos expedientes tributarios que no requieren una gestión posterior.
  - Transmisiones formado por dos Técnicos de Gestión y dos Administrativos y cuya tarea fundamental es la de gestionar los expedientes de ITPyAJD.
  - Sucesiones también con dos Técnicos de Gestión y dos Administrativos gestiona todos aquellos expedientes de ISD.
  - Complemento también compuesto por dos Técnicos de Gestión y dos Administrativos. Este departamento además de tener sus pro-

pias funciones, sirve de apoyo al resto de los departamentos en momentos en los que la carga de trabajo lo requiere.

- Servicio de Valoración formado por agrónomos, aparejadores y un Administrativo con un Jefe de Servicio al frente y que son los responsables de realizar las valoraciones de los bienes que son el objeto de los impuestos.

- Staff Informático que es el responsable del buen funcionamiento de servidores, comunicaciones y equipos tanto de la propia Comarcal como de las cuatro Extensiones, así como de intentar aprovechar toda la tecnología en beneficio de una mejor gestión y servicio al ciudadano.

- Personal de las Oficinas Extensión formado por más de ocho personas cuya función es seguir prestando un servicio cercano al Ciudadano y de calidad.

- Por último, todo lo referente a gestiones laborales y contables se encuentra externalizado en una empresa que realiza su trabajo en la propia Oficina Comarcal.

De esta forma, un equipo de más de cincuenta personas, de las cuales mas de treinta ocupan puestos de nueva creación, son los responsables de llevar a cabo la gestión de más de 40.000 expedientes al año y trabajar cada día para mejorar la calidad del servicio prestado.

D) MEDIOS MATERIALES

Para ello se ha intentado dotar a la Oficina Comarcal con unas instalaciones que sean agradables tanto para el ciudadano, con zona de espera y sistema automático de gestión de esperas, como para el personal que debe desarrollar su trabajo en las mejores condiciones.

Un ejemplo de ello y con el fin de conseguir una mayor eficiencia, la zona de gestión se ha separado físicamente de la zona de atención, de forma que nada influya en la calidad del trabajo a realizar por el personal cuya función no sea atender directamente al Ciudadano.

Al mismo tiempo se cuenta con cinco despachos que permiten gran flexibilidad a la hora de realizar las tareas propias de la Oficina como por ejemplo, firma de los documentos por parte de los Liquidadores, atención a los gestores o resolver consultas de ciudadanos; y una sala de juntas con todos los medios audiovisuales necesarios para llevar a cabo las reuniones de coordinación entre los departamentos y con las Extensiones, impartir cursos y monográficas a todo el personal de la Oficina y cualquier otro acto que requiera de un espacio versátil y con gran capacidad.

Además, por supuesto, se ha dotado a la Oficina de un entorno protegido para albergar la tecnología en la que se sustenta esta estructura. Un Centro de

Proceso de Datos (CPD) donde se encuentran todos los servidores, aplicaciones, archivo electrónico, comunicaciones, sistemas de alimentación, control de acceso y alarmas.

También cuenta la Comarcal con un archivo físico donde se almacenan todos los expedientes y el cual se creó con el objetivo de que este no requiera mas espacio del inicialmente proyectado, ya que el verdadero archivo de la oficina es electrónico.

Por último mencionar otras instalaciones que contribuyen a un mejor ambiente de trabajo y servicios para el personal como una cocina y office, así como un proyecto en marcha de Sala de Firma Electrónica y Videoconferencia en la que se desarrollarán novedosos sistemas para el que pretende ser la definición de un entorno de trabajo puramente electrónico.

E) MEDIOS TECNOLÓGICOS

Es sin duda uno de los puntos fuertes de la Oficina Tributaria Tenerife Sur, que la ha llevado a convertirse en una referencia de gestión electrónica a nivel nacional y que es la base para que el personal de la Oficina pueda realizar su trabajo lo mas eficientemente posible y que el ciudadano pueda recibir y percibir la calidad de un servicio moderno y eficaz. Esta se basa en varios puntos clave:

1. Múltiples servidores que realizan las funciones de:

- Base de Datos centralizada y única de la aplicación PROA del Colegio de Registradores a la que se conecta todos los puestos de usuario (bien sean desde la Comarcal o de las Extensiones) y que permite acceder en tiempo real a todos los expedientes.
- Controlador de Dominio que permite administrar la seguridad de su intranet definiendo usuarios, grupos de usuarios y directivas de grupo del Directorio Activo.
- Entidad de Certificación interna de la Oficina para acceso a todos los recursos de la intranet mediante Tarjeta Inteligente.
- Servidor de Aplicaciones como el Control de Accesos mediante llaves electrónicas, Gestor de esperas de atención, administración de la Centralita Digital, distribución de actualizaciones de antivirus, monitorización de equipos de red, etc.
- Archiving o Archivo Electrónico con una capacidad de más de 1 Terabyte suficiente para almacenar varios años de expedientes electrónicos y que permite prescindir del papel a lo largo de toda la gestión del mismo.
- Firma Electrónica Reconocida con sello de tiempo necesario para realizar una gestión totalmente electrónica de los expedientes.

2. Mas de 50 puestos de usuario dotados de equipamiento hardware (escáner monousuario, impresora de etiquetas para la presentación, etc.) y

herramientas software (aplicación de gestión PROA que es la base del trabajo en la oficina, suite ofimática y otras muchas en función del perfil del usuario) necesarias para la gestión totalmente electrónica del expediente.

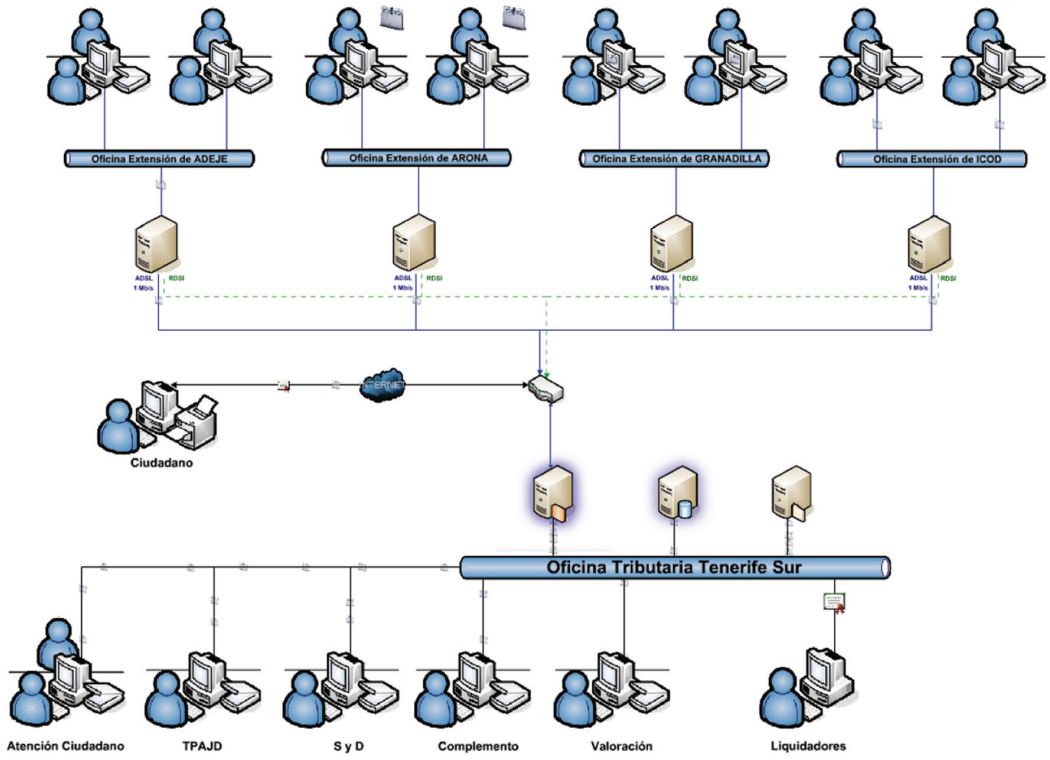
3. Una infraestructura de red de categoría Gigabit con casi 80 puntos de conexión que permite que el trabajo diario con los documentos electrónicos sea lo más eficaz posible para el usuario. En cuanto a la interconexión con las Oficinas remotas se ha realizado un diseño robusto con cuatro líneas principales ADSL de 1 Megabit sobre una línea principal ATM de 2 Megabits y una conexión con Internet de 2 Megabits todas con calidad de servicio garantizado.

4. Unos sistemas de seguridad activos para que nada impida dar continuidad al servicio al ciudadano en la propia Comarcal, en sus cuatro Extensiones o directamente a través de Internet.:

- Un Sistema de Alimentación Ininterrumpida de casi 30.000 Vatios, que protegen a toda la Oficina frente a caídas de tensión y le dan una autonomía de cerca de 2 horas de forma que se pueda seguir prestando servicio.
- Además se ha dotado al conjunto de otra SAI que garantiza a los servidores y comunicaciones otras dos horas añadidas para seguir prestando servicio tanto a las oficinas remotas como a la consulta a través de Internet.
- Se han creado líneas de respaldo RDSI tanto con las Extensiones como con Internet, de forma que ante cualquier problema en la conexión principal, como ya se ha comprobado en varias ocasiones, no afecte al usuario.
- Se ha definido un procedimiento de copias de seguridad diaria de todos los datos, cuyos discos y cintas se guardan tanto en una caja ignífuga dentro de las instalaciones, como en un lugar seguro fuera de la propia Comarcal.
- Se han contratado varios servicios de soporte y monitorización 24 horas que dan aviso ante cualquier problema detectado en la infraestructura de servidores y comunicaciones de la Oficina.

Toda la estructura que se ha creado para el funcionamiento de la Oficina Tributaria Tenerife Sur quedaría representada de modo gráfico de la siguiente forma:

GRÁFICO 1



En resumen, se ha dotado a la Comarcal y a sus cuatro Extensiones de todo el equipamiento hardware (Servidores, Estaciones de Trabajo y otros dispositivos) que cuentan con la potencia suficiente, garantizan el servicio y permiten ser dimensionados en función de necesidades futuras y al mismo tiempo se ha creado una estructura de comunicaciones potente, fiable y confiable para abarcar todo el ámbito geográfico que cubre la Oficina Comarcal Tenerife Sur.

F) DESCRIPCIÓN DE ACCIONES CONCRETAS

Son múltiples las acciones que se han llevado a cabo en el primer año de vida de la Oficina Tributaria Tenerife Sur, pero cabe destacar aquellas que han supuesto retos importantes para que la Oficina fuese un proyecto innovador. Entre estos están:

1. Definición del ciclo de vida del expediente

Este primer manual permitió unificar criterios y coordinar procedimientos en un período de transición de Oficinas Liquidadoras de Distrito Hipotecario a Oficina Comarcal con cuatro Extensiones. Este permitió a todo el personal obtener una visión de conjunto y definir tareas dentro de la estructura organizativa. Ya sobre este modelo inicial se incorporaron importantes novedades

como fue el proceso de digitalización de toda la documentación presentada por el contribuyente, como germen de lo que iba a ser el expediente electrónico. La incorporación de la Firma Electrónica ha supuesto un vuelco en este ciclo de vida ya que donde antes se obtenían copias en papel para ser firmadas, escaneadas y archivadas, ahora se firma electrónicamente y esto queda directamente archivado en el Archiving, lo cual supone un paso mas en la reducción del ciclo de vida del expediente.

2. Expediente Electrónico

Se ha definido un modelo en el que toda la documentación aportada por el contribuyente que entra en cualquiera de las cinco Oficinas queda digitalizada y asociada a su expediente y toda aquella documentación generada por la propia Comarcal se crea y se firma directamente en formato electrónico, con lo que se han conseguido varias cosas:

- Todo el expediente está accesible para su consulta tanto por el personal de la Comarcal como el de las Extensiones sin necesidad de acceder al expediente en papel, facilitando así su labor de gestión y atención al Ciudadano.
- Se ha ganado tiempo en labores puramente administrativas, lo que permite que éste pueda dedicarse a otras tareas que garanticen una mayor fiabilidad en el proceso de examen y gestión de la documentación.
- Y por último que haya sido tomado como modelo exportable a otros ámbitos y Comunidades Autónomas como modelo de gestión electrónica de una oficina sin papeles.

Esto no habría sido posible sin la aplicación del resto de tecnologías desarrolladas para la Oficina.

3. Firma Electrónica Local

Este proyecto se hizo realidad a partir del mes de Noviembre de 2005, tan solo cinco meses después de la puesta en marcha de la Oficina. Gracias a este medio, se ha conseguido imponer una forma de trabajar en la que todos lo documentos se van preparando para la firma, una vez cotejada la información por los Liquidadores, mediante su Certificado emitido por el Servicio de Certificación de los Registradores, firman electrónicamente cada documento, pasando desde ese mismo instante al Archivo Electrónico de modo que ya se encuentra disponible, desde ese mismo instante, no sólo para su gestión por parte del personal sino también para la consulta del Ciudadano a través de Internet. A modo de detalle, en un año se han firmado electrónicamente los siguientes documentos:

• Solicitudes de Documentación Adicional:		2.241
• Solicitudes de Valoración[2]		124
• Notificaciones de Trámite de Audiencia:		5.576
• Notificaciones de Complementarias:		4.862
• Resoluciones de Aplazamiento:		164
• Certificados de Descubierto:		438
• Cartas de Pago:		2.851
• Cierres:		39.984
	En Total:	56.240

4. Firma Electrónica Remota

Aún siendo un gran avance la incorporación de la Firma Electrónica a la Administración Canaria, se intentó llegar mas allá. El sistema de firma "tradicional" estaba pensado para que un Liquidador, desde su ordenador en la Comarcal, pudiese firmar los documentos de forma local. Se fijó un nuevo proyecto, que se implantó en el mes de Enero, por el cual se desarrollasen los sistemas que permitiesen que la firma pudiese ser realizada de forma remota, es decir, desde cualquiera de las Extensiones contra el Archivo Electrónico situado en la Comarcal. De esta forma, la disponibilidad de los Liquidadores es total, ya que pueden firmar los documentos desde cualquier equipo, siempre que se encuentren dentro de la red de la Oficina, aún encontrándose a varios kilómetros de distancia de la Comarcal, en la cual se llevan a cabo todos los procesos de gestión.

5. Archiving o Archivo Electrónico

Es uno de los dos sistemas de estas características instalados en España y ha sido adoptado como solución por la seguridad, tanto física como lógica que proporciona (recupera automáticamente la información que almacena y garantiza la invariabilidad de los documentos durante 30 años) y además cuenta con la potencia necesaria no sólo para dar servicio a los usuarios de la Comarcal y Extensiones sino que es también la base para la consulta del expediente electrónico que el Ciudadano puede hacer a través de Internet. Tiene una capacidad de más de 1.400 Gigabytes, de los cuales en la actualidad se están usando 140 por un total de 262.000 documentos electrónicos.

6. Consulta Web

Se ha desarrollado un proyecto de consulta del Ciudadano a través de

[2] A partir de septiembre de 2006.

Internet de su Expediente en formato Electrónico, de forma que a través de la misma puede tener conocimiento del estado de gestión del mismo y acceder tanto a todos los documentos de los cuales es destinatario, como a todos aquellos que ha aportado en algún momento ante la Oficina Tributaria Tenerife Sur. Es un proyecto con mucho futuro que da acceso a las Notificaciones Electrónicas, lo cual supondría reducir al mínimo el período de vida de un expediente y que junto a la Presentación y Pago Telemático cerrarían el círculo de una gestión totalmente electrónica.

7. Valoración de bienes

Se ha asumido por la Oficina Tributaria Tenerife Sur la valoración de los bienes que se encuentran dentro de su área geográfica de influencia y que son objeto de los distintos impuestos gestionados en la misma, para lo cual se ha diseñado un modelo de informe que recoge de forma consistente la motivación de dicha valoración y reduce la realización del mismo a un mes desde que entra la documentación en la Oficina, de forma que se ha conseguido por un lado reducir la conflictividad y en consecuencia la vida del expediente.

Conscientes de la importancia de la valoración dentro de la gestión, e intentando optimizar el proceso del Perito de la Administración, se ha desarrollado un módulo para PROA que basándose en las declaraciones de contribuyentes que son introducidas en el sistema permite facilitar y dar mayor firmeza a los informes que deben ser realizados, todo esto haciendo uso de la Firma Electrónica, de la Solicitud por parte del Liquidador y del Informe por parte del Técnico, de forma que desaparece el papel en esta fase de la gestión tributaria.

Del mismo modo, también se ha desarrollado en la Oficina una Solicitud Previa de Valoración, recogida en la Ley como un derecho del ciudadano, de modo que cualquiera puede solicitar antes de que se produzca un hecho imponible, el valor fiscal que tendrá el bien para la Administración, evitando así conflictividad posterior tanto para el obligado tributario como para la propia Administración.

8. Monográficas y Reuniones de Coordinación

Se ha sido consciente desde un primer momento de la importancia de ciertos aspectos para los cuales se han desarrollado procedimientos que permitan una mejora constante de la gestión en la Oficina.

En el aspecto de formación se ha conseguido contar con un grupo de personas muy preparadas, a las que se les ha dado una formación especializada y las cuales reciben una actualización constante mediante la preparación por parte del personal de sesiones monográficas dentro de la propia oficina, de forma que los conocimientos particulares de cada uno reviertan en el nivel de

conocimiento del resto y lo que permite una mayor polivalencia.

Con respecto a la coordinación se realizan reuniones:

- De los Liquidadores con los Jefes de Servicio para establecer criterios únicos de gestión.
- Entre los Jefes de Servicio para coordinar actuaciones y prioridades dentro de la Oficina.
- De los Jefes de Servicio con el personal a su cargo para analizar y establecer acciones de mejora.
- Entre la Comarcal y las Extensiones para informar de las actuaciones y establecer las pautas a seguir para la mejora en la atención al Ciudadano.

9. Auto evaluación del Rendimiento

También se han establecido una serie de herramientas de auto evaluación de forma que se realiza un seguimiento de los niveles de gestión en determinados aspectos que son relevantes para el funcionamiento de la Oficina, permitiendo detectar anticipadamente problemas de rendimiento en algún aspecto de la gestión y si es necesario dedicar mas fuerza de trabajo, corregir desviaciones de forma temprana y que a la larga pueden suponer una dificultad en el trabajo cada vez mayor dados los volúmenes de expedientes que se gestionan, comparar los distintos niveles de eficiencia analizando tendencias a lo largo del tiempo. En definitiva, autoevaluación como herramienta para la anticipación de forma que se puedan tomar decisiones a tiempo para que la gestión y el servicio al Ciudadano no sólo no se vean afectados sino que vayan mejorando constantemente.

Para ello se extrae información de la Base de Datos de PROA y se analiza de forma gráfica (tanto en períodos mensuales como trimestrales), siguiendo cada mes la siguiente pauta: el primer día se establecen los objetivos para ese período, a mitad de mes se informa a los Jefes de Servicio de los niveles alcanzados haciendo hincapié en aquellos aspectos que sufren desviación y al final del mismo se compara con los objetivos, se analizan las desviaciones y sus causas y se fijan los objetivos para el mes siguiente.

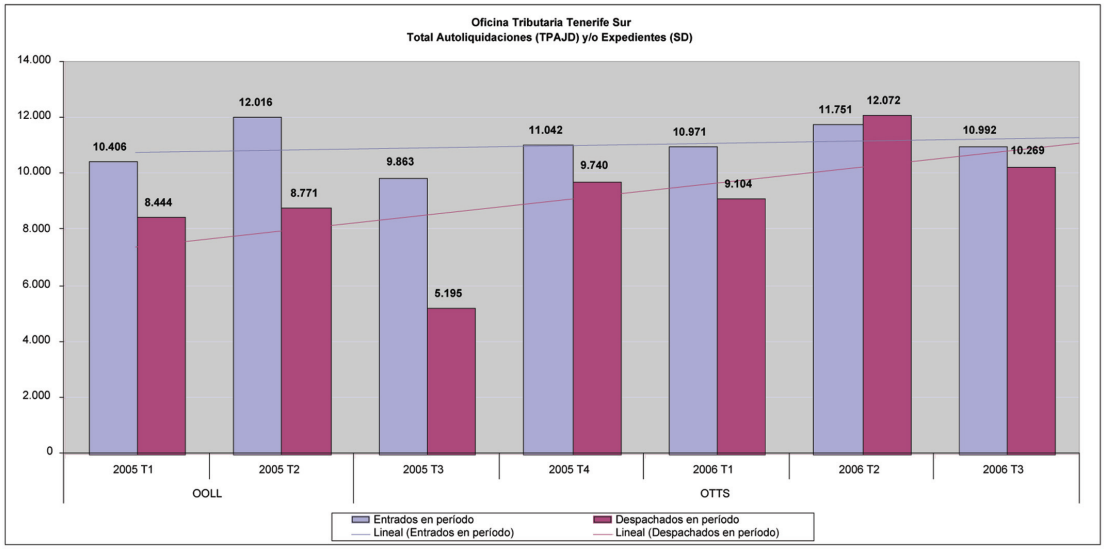
Basándonos en esta misma información se ha adquirido el compromiso por parte de la Oficina de remitir a la Dirección General de Tributos un informe trimestral que sirva para evaluar el funcionamiento general de la Oficina Tributaria Tenerife Sur y concretamente desde el punto de vista de la gestión y servicio al Ciudadano con aspectos como niveles de recaudación, expedientes entrados y despachados, recursos recibidos y resueltos, documentos firmados, ciudadanos atendidos, etc. con la finalidad de que la información aportada sirva para que dicha Dirección esté informada del trabajo realizado en la misma y de las decisiones que se toman para mejorar la calidad del servicio.

IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Llegados a este punto, vamos a intentar representar de forma gráfica algunos datos que reflejen el trabajo realizado en la Oficina Tributaria Tenerife Sur. Para ello, se van a utilizar datos hasta el 31 de septiembre, por ser el cierre de un trimestre.

Algo importante en la gestión tributaria es siempre el número de documentos que entran y cuantos de ellos se despachan. Para ello recogemos siempre de forma detallada para ITP y AJD, las cifras de Autoliquidaciones Exentas o con Ingreso y en el caso de ISD las que se presentan con Autoliquidación o con Declaración. Con objeto de no extendernos en exceso, mostramos de forma trimestral en el siguiente gráfico el total de Autoliquidaciones/Expedientes de ambos impuestos que se presentan en la Oficina y cuantos se despachan, considerando como tal el momento del cierre del expediente o el de asiento de la liquidación complementaria en aquellos casos en los que proceda.

GRÁFICO 2



Si analizamos los datos gráficamente podemos observar varios datos interesantes:

- Son niveles de presentación altos para una única Oficina si tenemos en cuenta que en ITP únicamente nos referimos a transmisiones de inmuebles, lo cual la convierten en una de las Oficinas Liquidadoras de mayor volumen a nivel nacional.
- Se percibe perfectamente el momento de apertura de la Oficina Comarcal, en el tercer trimestre de 2005, donde los niveles de despacho sufrieron una reducción considerable debido a todos los trabajos que recopilación de expedientes, estudio y clasificación de todos

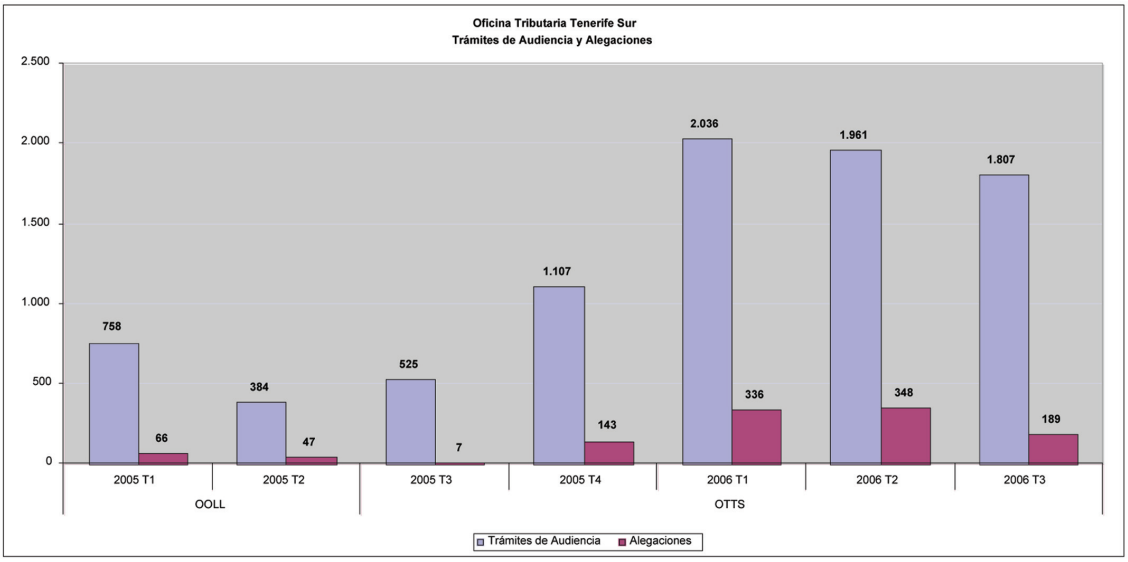
aquellos expedientes vivos en el momento de la apertura.

- Respecto a la tendencia en presentación a lo largo de los últimos siete trimestres podemos decir que es ligeramente creciente.
- De lo que no cabe duda es de que los niveles de despacho han ido creciendo a un ritmo considerable, lo que provocará que la línea de tendencia de despachadas se cruce en poco tiempo con la de entradas.

Por ejemplo, si comparamos los tres primeros trimestres de 2006 con el mismo período del año anterior, vemos que mientras la presentación ha sufrido un incremento de un 4,43%, los niveles de despacho se han incrementado en un 40,32%. Una consecuencia de esto es que de un índice de demora de 8,24 meses en el primer caso hemos pasado a tan sólo 6,91 meses en el ejercicio actual.

Vamos a profundizar un poco más en los niveles de gestión de la Comarcal. Para ello como primer dato podemos observar el número de trámites de Audiencia que se preparan en la Oficina así como el número de Alegaciones al trámite:

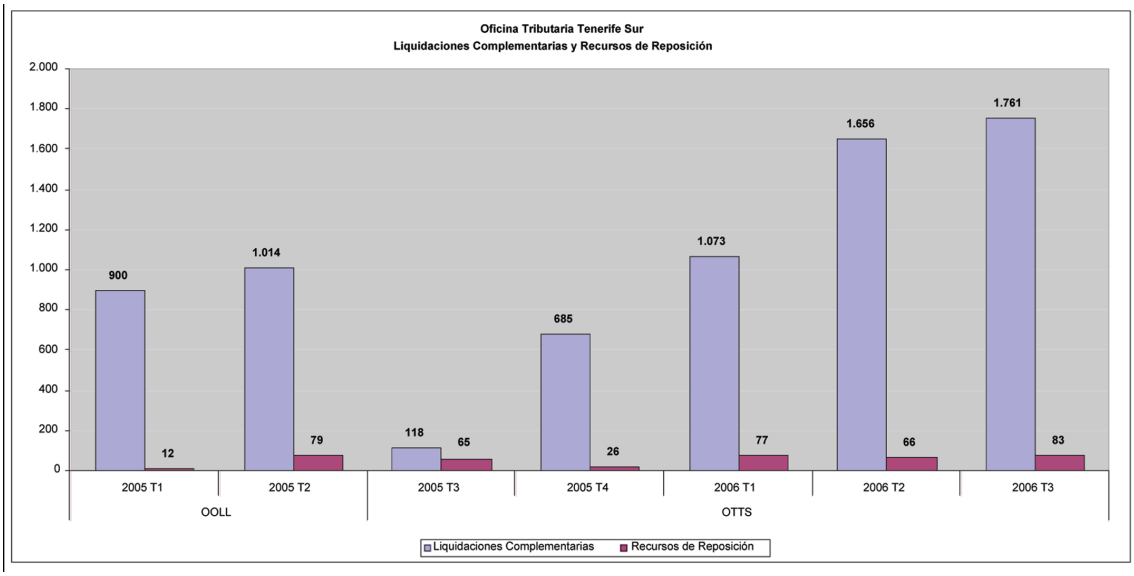
GRÁFICO 3



- Se ve a simple vista el incremento en el número de trámites de Audiencia y que concretamente supone en lo que va de año un incremento de un 248,17% con respecto al mismo período del año anterior.
- Respecto a la conflictividad, hemos pasado de una alegación por cada 13,89 trámites a una por cada 6,65 trámites en lo que va del año 2006. Es decir, en principio vista se ha doblado la proporción, pero mas adelante veremos la explicación a este efecto.

El siguiente punto es ver la evolución de las Liquidaciones Complementarias:

GRÁFICO 4



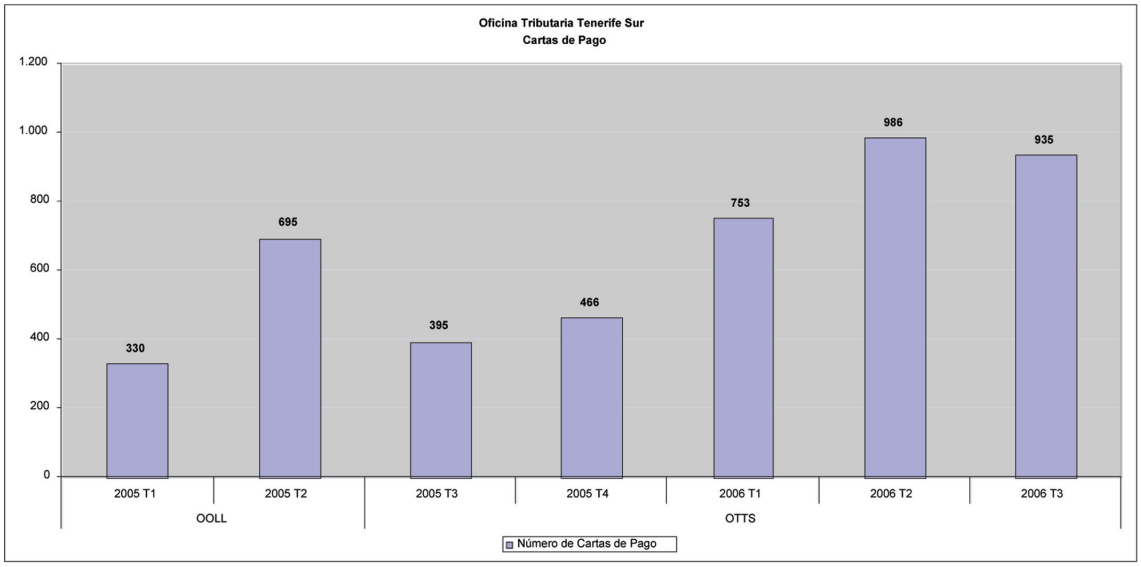
- Un incremento de un 120,96% en el número de Liquidaciones Complementarias asentadas.
- Aunque obviamente la conflictividad en cuanto a Recursos de Reposición se ha incrementado (un 44,87%), este crecimiento ha sido considerablemente inferior al de las Liquidaciones Complementarias. Esto ha permitido pasar de un Recurso de Reposición por cada 13,03 Liquidaciones Complementarias a uno cada 19,87 en el transcurso de 2006.

Esta menor conflictividad en cuanto a Recursos se debe a dos causas fundamentales:

- La importancia que se da a la resolución de alegaciones en el Trámite Audiencia dentro de la Oficina, es tanta como a los propios Recursos, con una sólida fundamentación que en muchos casos hace desistir de una posterior interposición del recurso a la hora de recibir notificación de la Liquidación Complementaria.
- El haber asumido la valoración de bienes inmuebles en la propia Oficina con un modelo de informe muy completo (visita del perito, fotos del inmueble, varios métodos de valoración, etc.) elimina un gran número de recursos contra la falta de motivación de la valoración.

Obviamente, estos incremento en la gestión, tienen una consecuencia en los ingresos por cartas de pago:

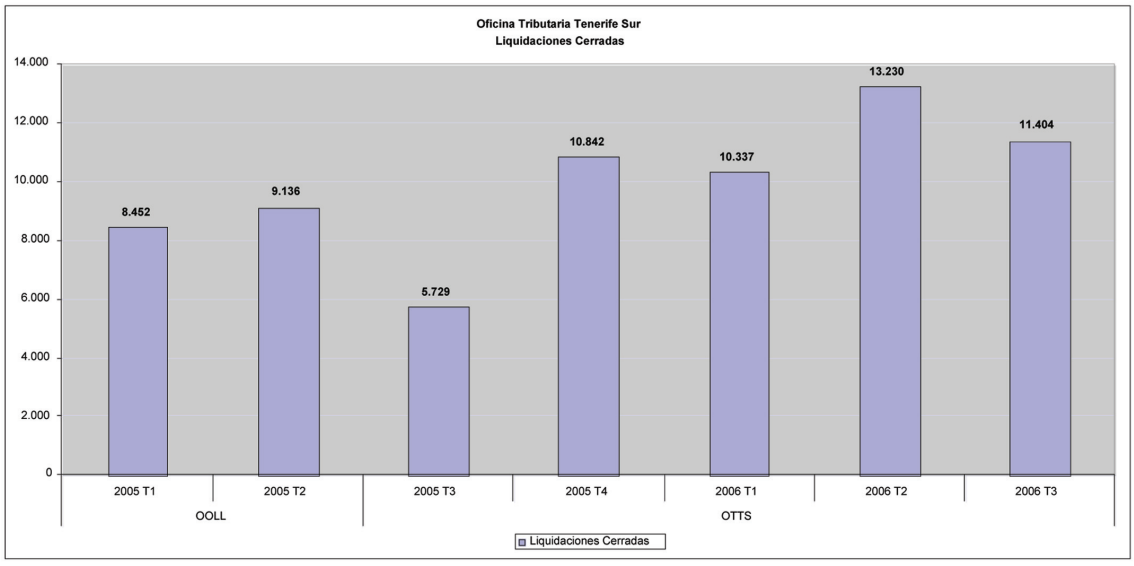
GRÁFICO 5



Un incremento del número de Cartas de Pago de un 88,31% en los nueve primeros meses de 2006 con respecto al mismo período del año anterior.

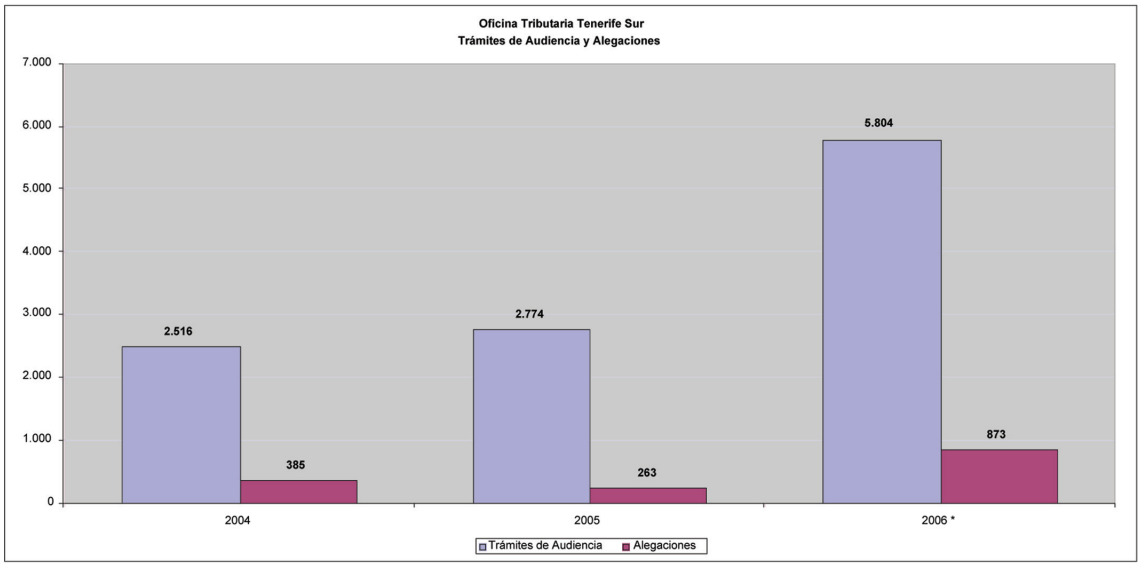
Y finalmente el número de cierres de expedientes también se ha visto incrementado del mismo modo:

GRÁFICO 6



Hemos visto la evolución de forma trimestral de algunos aspectos, y esto nos permite tener una visión hasta cierto punto interesante. Pero para poder tener una visión global, de lo que ha supuesto dentro de la Administración Tributaria Canaria este proceso, hemos de recordar que el en la encomienda a los Registradores de la Propiedad de la gestión y liquidación, el propio Decreto 20/2005, de 22 de febrero, como objetivo de la creación de las Comarcales se establecía el "conseguir el dimensionamiento óptimo de las unidades administrativas que permita una mejor y más eficiente prestación del servicio público". El efecto de esta unión al pasar de cuatro Oficinas Liquidadoras de Distrito Hipotecario a una única unidad de gestión denominada Oficina Liquidadora Comarcal se muestra en los siguientes gráficos que recogen datos de forma anual.

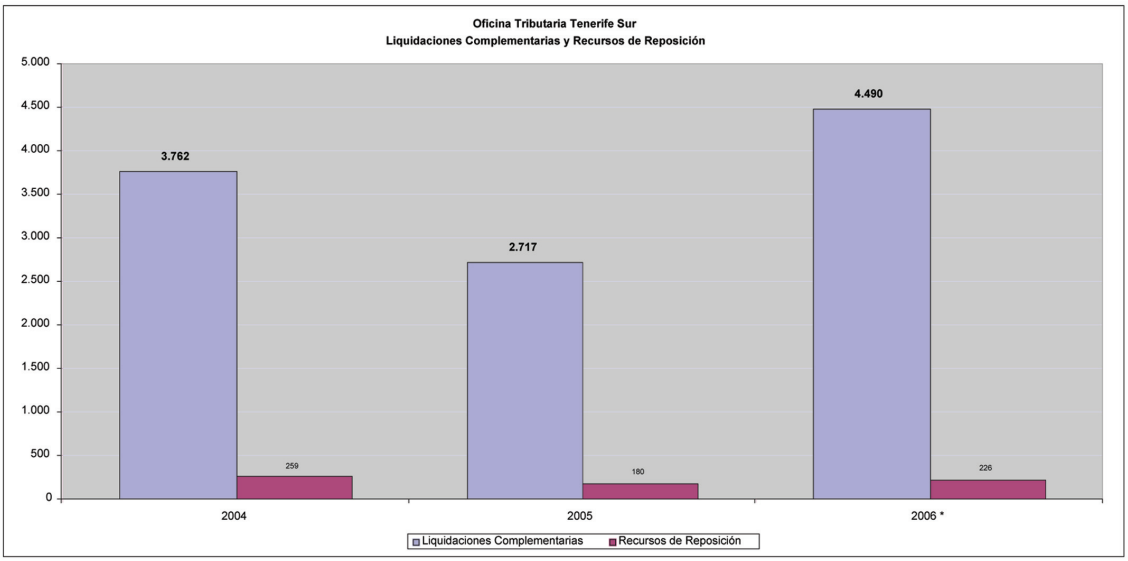
GRÁFICO 7



* Datos hasta 31 de septiembre

Extrapolando de nueve a doce meses, a final de 2006, serían 7.739 borradores de liquidación y 1.164 alegaciones. En el primer caso supone multiplicar casi por tres los datos de ejercicios pasados.

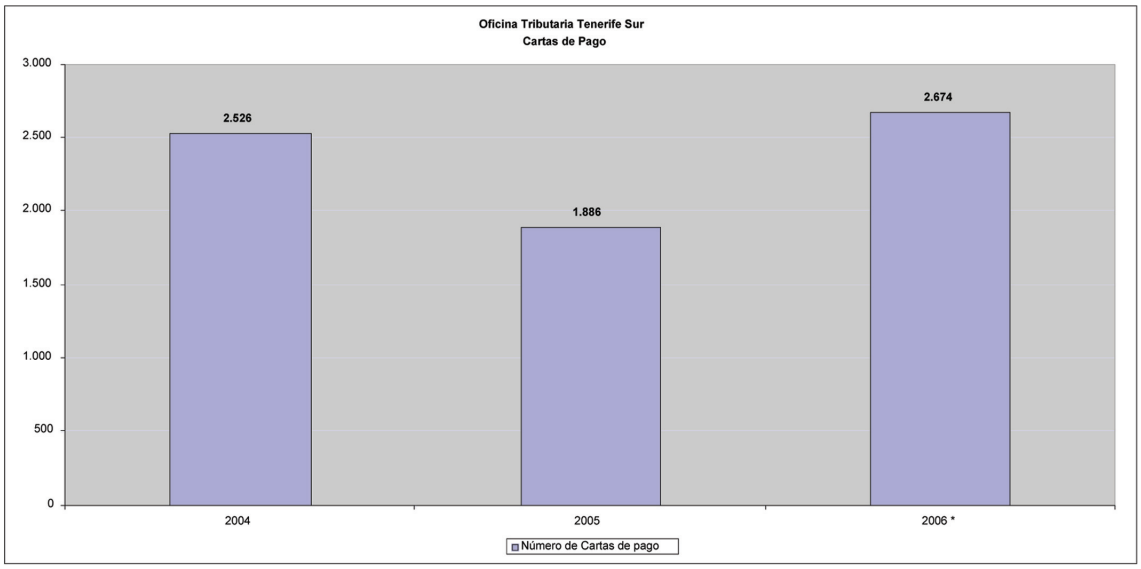
GRÁFICO 8



* Datos hasta 31 de septiembre

En cuanto al número de Liquidaciones Complementarias asentadas podríamos estar hablando de 5.987 (un incremento de un 68,69% con respecto a la media de los dos años anteriores) y 301 Recursos de Reposición (un incremento de un 37,44%). Es decir, los Recursos de Reposición crecen la mitad que las liquidaciones.

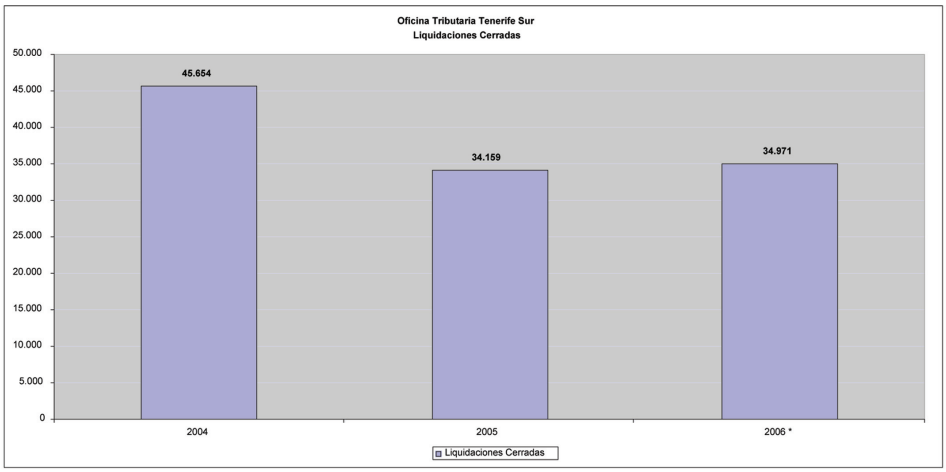
GRÁFICO 9



* Datos hasta 31 de septiembre

En tan solo nueve meses se ha superado el dato de 2004 y si extrapolamos la cifra para todo el año obtendríamos 3.565 cartas de pago, el doble que en 2005.

GRÁFICO 10



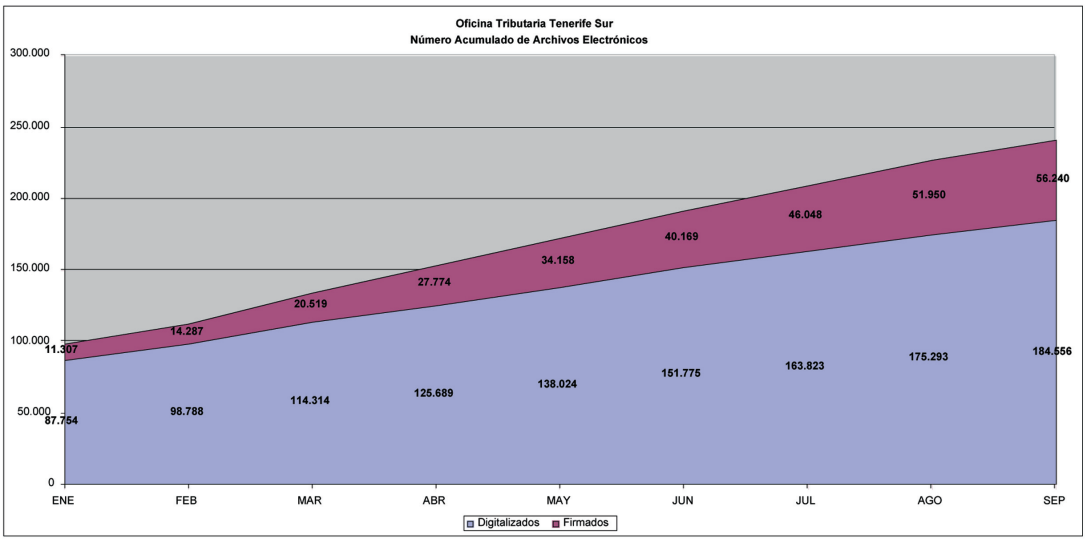
* Datos hasta 31 de septiembre

En cuanto a cierres ya se han superado los del año pasado y al ritmo actual se alcanzarían los niveles de 2004.

V. OTROS DATOS DE INTERÉS

Algo que ha permitido esta evolución además del propio dimensionamiento de los medios humanos y técnicos, ha sido la optimización de los procedimientos de gestión y fundamentalmente alrededor de algo que se ha mencionado en diversas ocasiones a lo largo de este artículo: nos referimos a la incorporación de la Firma Electrónica Reconocida a todo el procedimiento tributario. También de esto podemos obtener algunas conclusiones a partir de gráficos.

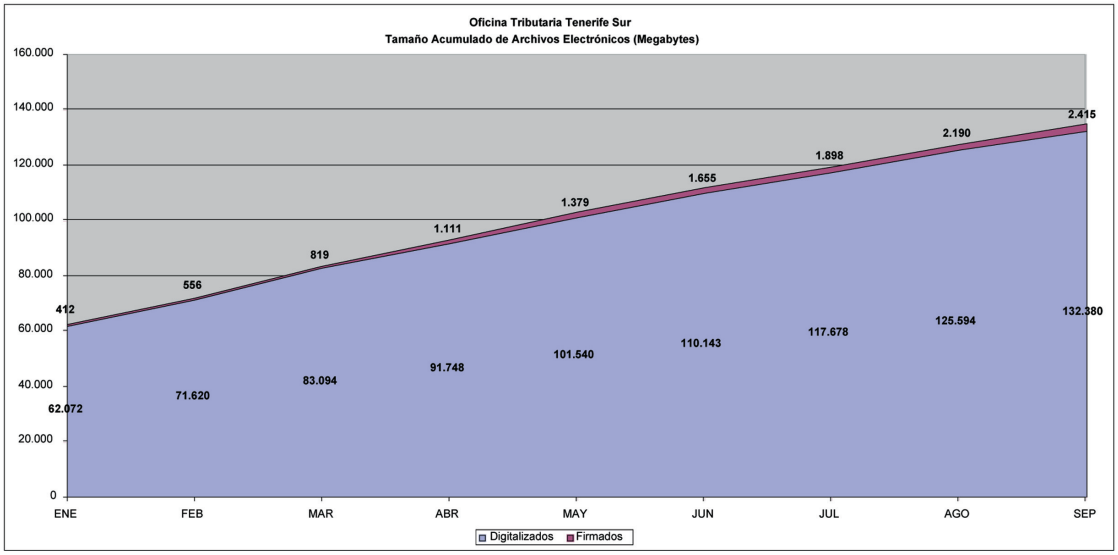
GRÁFICO 11



A lo largo del año los documentos firmados electrónicamente han ido ganando peso con respecto a los digitalizados. De hecho al acabar el año 2006, más del 60% de la documentación con la que se trabaja en la oficina se encuentra únicamente en formato electrónico. El otro 40% que se digitaliza, corresponde a la documentación proveniente de las presentaciones en papel que los obligados tributarios realizan en las Oficinas.

Un detalle de la idoneidad de la firma electrónica en la gestión, desde el punto de vista técnico, es el tamaño que estos ocupan en el archivo electrónico:

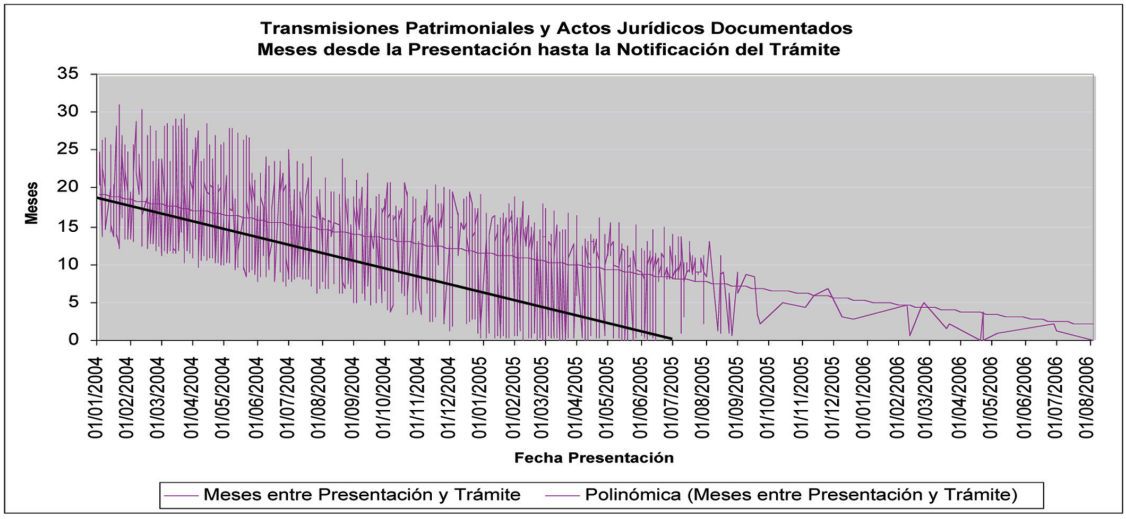
GRÁFICO 12



Es decir, el tamaño medio de un documento digitalizado es de 726 kilobytes, mientras que el de uno firmado electrónicamente es de 46 kilobytes. Es decir, casi la decimosexta parte. Esto supone, lejos de parecer un dato curioso, una reducción en las necesidades y medios materiales.

Respecto a la realización de las valoraciones por peritos en la propia oficina se ha conseguido obtener un dato interesante que denominamos "inmediatez" en la gestión.

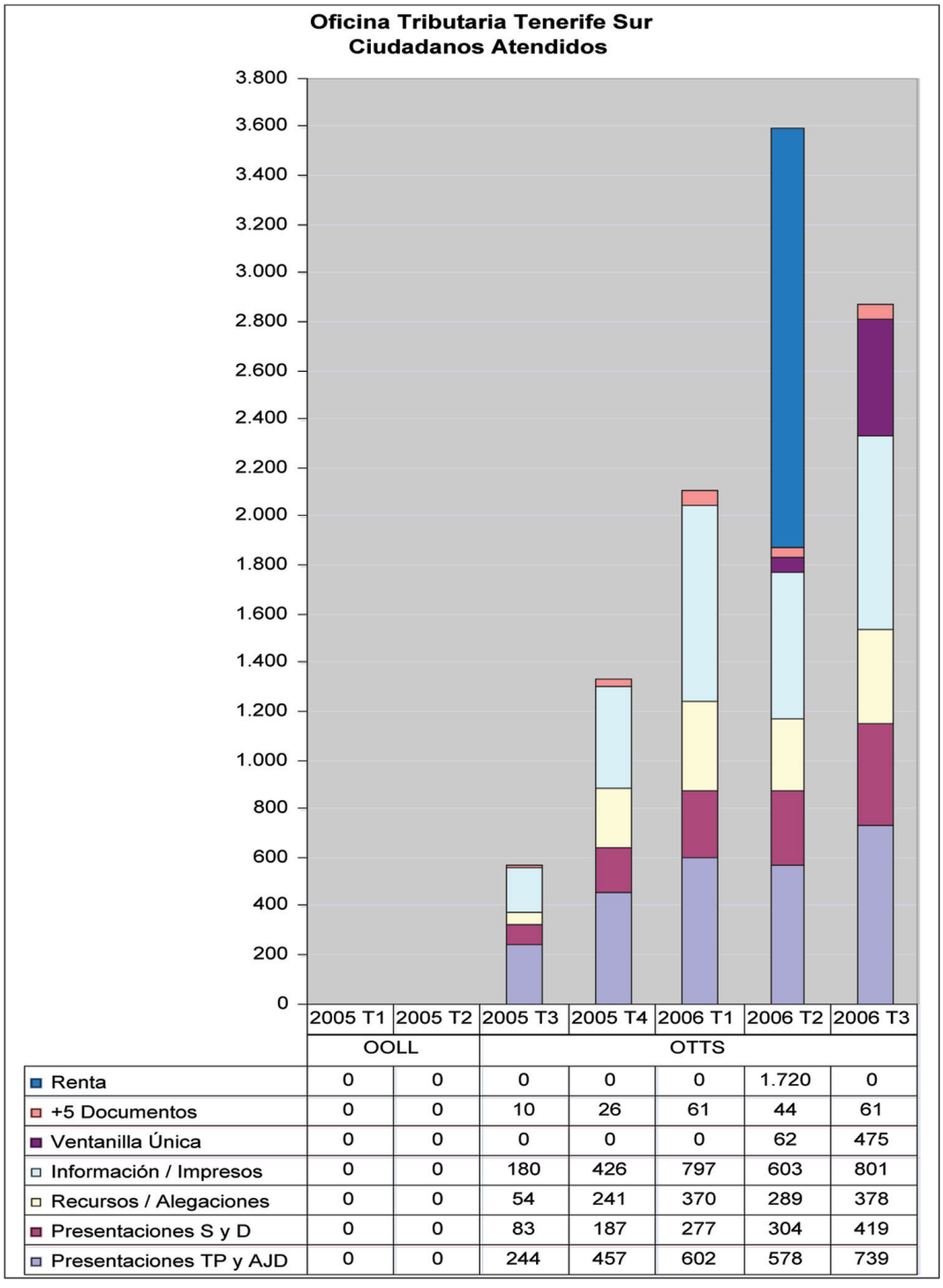
GRÁFICO 13



Este gráfico recoge para presentaciones de ITP y AJD en una determinada fecha, cuantos meses pasan hasta que una vez realizada la Valoración se notifica el Trámite de Audiencia. Como podemos apreciar, todas aquellas presentaciones anteriores al 1 de julio de 2006 recibían la notificación del trámite con una media de 20 meses de retraso, algo que no favorecía ni al obligado tributario ni a la propia Administración. Claramente se está reduciendo el plazo de notificación en aquellos expedientes que han sido presentados y valorados dentro de la oficina situándose actualmente este plazo por debajo de los cinco meses.

Por último, se analiza también el número de personas que acuden a la Oficina Comarcal, tiempos de espera, tiempos de atención, etc. Respecto a esto se ha observado que frente a una afluencia cada vez mayor de público a la Comarcal, los tiempos de espera se reducen gracias a la experiencia que se va adquiriendo. En el último mes el tiempo medio de espera ha sido 1,22 minutos y el de atención 12,28.

GRÁFICO 14



	2005 T1	2005 T2	2005 T3	2005 T4	2006 T1	2006 T2	2006 T3
	OOLL		OTTS				
Renta	0	0	0	0	0	1.720	0
+5 Documentos	0	0	10	26	61	44	61
Ventanilla Única	0	0	0	0	0	62	475
Información / Impresos	0	0	180	426	797	603	801
Recursos / Alegaciones	0	0	54	241	370	289	378
Presentaciones S y D	0	0	83	187	277	304	419
Presentaciones TP y AJD	0	0	244	457	602	578	739

A estos datos hay que añadir todos aquellos Ciudadanos que son atendidos en las Oficinas Extensión a las cuales se dirigen normalmente todos aquellos que tienen que simultanear la liquidación de los impuestos con la presentación de los documentos en el Registro de la Propiedad.

VI. CONSIDERACIONES FINALES

A la actividad propia que venían desarrollando la Oficinas Liquidadoras de Distrito Hipotecario respecto de la gestión y liquidación, la creación de la Oficina Tributaria Tenerife Sur ha permitido incorporar nuevos servicios que redundan en beneficio del Ciudadano como forma de cumplir el objetivo de "aumentar la calidad del servicio que presta la Administración Tributaria Canaria".

Ejemplo de estos nuevos servicios están la colaboración en la Campaña de la Renta de 2005, donde se atendieron 1.720 citas en la propia Oficina Comarcal a lo largo de los dos meses que duró dicha campaña (meses de mayo y junio de 2006).

Otra función que se comenzó a desempeñar hace unos meses en la Oficina Comarcal es la de Registro Auxiliar del Gobierno de Canarias. Este servicio conecta a la Oficina Tributaria Tenerife Sur con la Ventanilla Única de la Administración, lo cual ha permitido a lo largo de este tiempo recoger en la propia oficina más de mil documentos destinados a múltiples departamentos y servicios del Gobierno de Canarias y de otros organismos, consiguiendo de esta forma acercarse mas a los ciudadanos del sur de Tenerife.

Como se comentó al comienzo de este artículo, la Oficina Tributaria Tenerife Sur nacía "como proyecto piloto para la generalización en nuestro territorio de este modelo organizativo". Sin duda, la consecuencia más importante tras un año de funcionamiento de la OTTS y a la vista de los resultados, es la confirmación de lo acertado del modelo organizativo adoptado, lo cual ha llevado a la creación de dos nuevas oficinas comarcales, la Oficina Tributaria Tenerife Norte y la Oficina Tributaria Gran Canaria Sur, que entraron en funcionamiento el pasado 1 de julio de 2006 con idéntica estructura y funciones.

También queremos mencionar una distinción que hemos recibido y que ha llenado de orgullo a todos aquellos que de una manera o de otra han hecho posible que este proyecto de oficina y modelo de gestión electrónica haya salido adelante. Nos referimos al reconocimiento que ha sido concedido a la Oficina Tributaria Tenerife Sur el pasado 28 de noviembre de 2006 por la Inspección General de Servicios al conceder el Diploma de Reconocimiento, en la primera edición del Premio a la Calidad del Servicio Público de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, por "el carácter innovador de los servicios que se prestan al ciudadano".

Por último, nos parece conveniente señalar que si bien nos hemos referido en diversas ocasiones al término proyecto y quizás haya podido dar la sensación que este ya ha concluido, que se han alcanzado sus objetivos. Nada más lejos de la realidad**,** en la mente de todas aquellas personas que forman parte de la Oficina Tributaria Tenerife Sur, por

encima de proyectos concretos, están los objetivos claros de dar un servicio de calidad, facilitar la relación del obligado tributario con la Administración y mejorar la aplicación de los tributos que le son encomendados como un deber que ésta tiene con TODOS los Ciudadanos en la aplicación de principios fundamentales como son el servicio público, la eficacia y la justicia tributaria.