

La Dirección General de Tributos consigue el Sello de Excelencia Europea EFQM 400+



La Consejera de Economía y Hacienda, junto al Director General de Tributos, recibe el Sello de Excelencia EFQM 400* de manos del Director de la Delegación de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR).

CONTENIDOS

- 3 Reportaje sobre la entrega del Sello de Excelencia EFQM 400+
- 6 Política de calidad
 - 6 → Auditorías de certificación
- 10 Jurisprudencia y doctrina
 - 8 → I. Sentencias
 - 11 → II. Doctrina
- 14 Actualidad normativa
- 17 Espacio abierto
 - 17 → Definición de control de calidad

Editorial

SIN duda alguna el pasado 29 de junio de 2010, ha marcado un antes y un después en la Dirección General de Tributos, al convertirse en el primer centro directivo tributario de toda España en obtener el Sello de Excelencia Europea; lo que significa que la Dirección tiene un sello que estampa no solo un fuerte enfoque hacia la innovación tecnológica sino también en atención y servicio al ciudadano e implicación de todos los empleados públicos.

Esto no lo dice el consejo editorial de GABELA, lo afirma y lo suscribe el propio informe de evaluación del Sello de Excelencia Europeo, analizado por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR).

(Continúa página 2)

(Viene de página 1)

Por ello, se ha preparado un pequeño reportaje sobre el acto de entrega de la acreditación. Galardón que desde estas líneas, hacemos entrega a todos empleados públicos de la Dirección General de Tributos, que son realmente los merecedores del mismo, ya que entre todos se han conseguido los objetivos necesarios para obtener tan merecida recompensa.

En cuanto a la política de calidad, se analizan las diferentes auditorías de certificación que han obtenido muy buenos resultados: La Carta de Servicios, la ISO 9001:2008, la ISO 9004/2000 y el ya citado Informe de Evaluación del Sello de Excelencia.

En este número de GABÉLA, dentro de la sección de actualidad normativa, destaca la publicación del convenio de colaboración entre la Consejería de

Economía y Hacienda y el Ilustre Colegio Notarial de Murcia, para la aplicación de las nuevas tecnologías en la gestión tributaria, así como un minucioso análisis sobre el anteproyecto de decreto legislativo por el que se aprueba el texto refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de tributos cedidos en la Región de Murcia.

En nuestra sección de jurisprudencia y doctrina se analizan diferentes sentencias de máxima actualidad, como la de comprobación de valores. Así como también las últimas contestaciones del Ministerio de Economía y Hacienda a consultas vinculantes.

Para finalizar este número, destacar y agradecer la colaboración de José Antonio Planes Ballester en nuestra sección espacio abierto, por su artículo sobre la "Definición del control de calidad".

GABÉLA, revista trimestral de información tributaria
Edita: Dirección General de Tributos
Equipo redactor, coordinación y maquetación:

Miguel Ángel Blanes Pascual, María Teresa Verdú Verdú,
María José Soto Hernández, Juan Martínez Gil,
Gonzalo Pío Martín-Abril y Calvo y Ginés de los Reyes
García Martínez.





Inmaculada García expresó literalmente durante el acto de entrega del galardón, que: "Esta distinción nos sitúa de forma indiscutible a la cabeza de las políticas de excelencia en el ámbito de las administraciones públicas"

Inmaculada García Martínez, Miguel Ángel Blanes Pascual y Ángel Luis Sánchez Cerón en un momento del desarrollo del acto, celebrado en el Salón de Actos de la Consejería de Economía y Hacienda.

El Sello de Excelencia Europea llega a la Dirección General de Tributos

LA Dirección General de Tributos se convierte en el primer organismo tributario autonómico que obtiene el Sello de Excelencia EFQM 400+

Este departamento ya obtuvo en 2007 y 2008 los certificados de calidad ISO 9001, ISO 9004: 2000 y EFQM 300+

La Dirección General de Tributos se convirtió en el primer órgano de sus características de una administración autonómica con el Sello de Excelencia Europea EFQM 400+ y el primer departamento de la Región con esta acreditación. En concreto, en toda España, son menos de cien las organizaciones, tanto públicas como privadas, que han conseguido acreditar un nivel de excelencia similar.

La consejera de Economía y Hacienda, Inmaculada García, se mostró "muy satisfecha" tras recibir dicha acreditación de manos del director de la delegación de la Asociación Española de Normalización y Certificación (Aenor) en la Región, Ángel Luis Sánchez Cerón, y afirmó que "esta distinción, obtenida según el nuevo y más exigente modelo EFQM 2010, nos sitúa de forma indiscutible a la cabeza de las políticas de excelencia en el ámbito de las administraciones públicas".

García manifestó que este logro ha sido posible "gracias al esfuerzo y el trabajo conjunto de los

profesionales de la Dirección General de Tributos, con su director a la cabeza, Miguel Ángel Blanes, que han conseguido con el Plan de Modernización y Calidad de este centro directivo que seamos un referente en políticas de calidad y un ejemplo de innovación permanente".

Este sello de excelencia "es la culminación de una extraordinaria progresión en la implantación de sistemas de gestión de calidad, que comenzó en 2007 con la obtención de la primera certificación ISO 9001, revalidada de nuevo en 2008 y en los años sucesivos", indicó la consejera.

En mayo de 2008 se obtuvo la ISO 9004, también renovada anualmente, y en diciembre de ese año la Dirección consiguió la acreditación EFQM 300+. Además, en 2010, la Dirección ha certificado su Carta de Servicios, también pionera en el ámbito de la Administración regional.

Estos reconocimientos "a la apuesta por la calidad de nuestros servicios no son acciones dispersas, sino que responden al compromiso del Gobierno de la Región por prestar servicios cada vez más modernos, tecnológicamente más avanzados, más ágiles y eficientes, por lo que me enorgullece que la Dirección General de Tributos se haya convertido en un ejemplo de innovación permanente, cuyo modelo de gestión debe servir de referente en los procesos de modernización", concluyó la Consejera.



La Consejera manifestó que "este éxito ha sido posible gracias al esfuerzo y el trabajo conjunto de los profesionales de la Dirección General de Tributos, que han conseguido con el Plan de Modernización y Calidad que seamos un referente en políticas de calidad y un ejemplo de innovación"



Declaraciones de Inmaculada García ante los medios de comunicación.

La prensa regional destaca el galardón obtenido por la Dirección General de Tributos

DIARIO LA OPINIÓN DE MURCIA.
MIÉRCOLES, 30 DE JUNIO DE 2010

La dirección de Tributos consigue el Sello de Excelencia

Murcia es la primera comunidad en la que se distingue a un organismo tributario autonómico

La dirección de Tributos consigue El Sello de Excelencia



REDACCIÓN. La dirección general de Tributos y Financiación Autonómica se convirtió ayer en el primer órgano de sus características de una

administración autonómica con el Sello de Excelencia Europea EFQM 400+ y el primer departamento de la Región con esta acreditación. En concreto, en toda España, son menos de cien las organizaciones, tanto públicas como privadas, que han conseguido acreditar un nivel de excelencia similar.

La consejera de Economía y Hacienda, Inmaculada García, se mostró «muy satisfecha» tras recibir dicha acreditación de manos del director de la delegación de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) en la Región, Ángel Luis Sánchez Cerón, y afirmó que «esta distinción, obtenida según el nuevo y más exigente modelo EFQM 2010, nos sitúa de forma indiscutible a la cabeza de las políticas de excelencia en el ámbito de las administraciones públicas».

García manifestó que «este logro ha sido posible gracias al esfuerzo y el trabajo conjunto de los profesionales de la dirección de Tributos, con su director a la cabeza, Miguel Ángel Blanes, que han conseguido con el Plan de Modernización y Calidad de este centro directivo que seamos un referente en políticas de calidad y un ejemplo de innovación permanente». Este sello de excelencia «es la culminación de la implantación de sistemas de gestión de calidad que comenzó en 2007», dijo.



DIARIO EL FARO. MURCIA,
MIÉRCOLES, 30 DE JUNIO DE 2010

**La dirección general de tributos
obtiene un sello de excelencia**

EUROPA PRESS

MURCIA. La Dirección General de Tributos y Financiación Autónoma se convirtió ayer en el primer órgano de sus características de una administración autonómica con el Sello de

Excelencia Europea EFQM 400+ y el primer departamento de la Región con esta acreditación.

En concreto, en toda España, son menos de 100 las organizaciones, tanto públicas como privadas, que han conseguido acreditar un nivel de excelencia similar.

Al respecto, la consejera de Economía y Hacienda, Inmaculada García, se mostró "muy satisfecha" tras recibir dicha acreditación de manos del director de la delegación de la Aenor en la Región, Ángel Luis Sánchez Cerón.



← **Fotografía del público asistente al acto de entrega del Sello de Excelencia en el Salón de Actos de la Consejería de Economía y Hacienda.**

Detalle del Sello de Excelencia otorgado a la Dirección General de Tributos. →



Política de calidad

Auditorías de Certificación

A finales del 2009 y en mayo del 2010, la Dirección General de Tributos ha certificado la Carta de Servicios, ha renovado la ISO 9001 y la ISO 9004 y ha conseguido el sello de Excelencia EFQM 400+. Para todo ello, la Dirección ha pasado una serie de auditorías cuyos puntos más destacables se relatan a continuación.

❖ Para la certificación de la **CARTA DE SERVICIOS**, previamente los días 20 y 23 de Noviembre de 2009 se llevó a cabo la inspección in situ, telefónica y telemática respectivamente del **cliente misterioso**. El inspector a través de la visita, llamada telefónica y consulta telemática, ha tratado de verificar el cumplimiento de los Servicios, Compromisos de Calidad e Indicadores de Calidad asociados a dichos compromisos, reflejados en la Carta de Servicios de la Dirección General de Tributos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Para la visita, consulta telefónica y consulta telemática, la impresión por parte del inspector es **muy positiva**, pues en todo momento el trato recibido por parte del personal de la Administración ha resultado completamente satisfactorio, destacando por su amabilidad y cordialidad, su atención personalizada y por haber dedicado el tiempo necesario hasta la completa resolución de la información o gestión demandada. Además, la información facilitada ha sido clara, adecuada y específica.

En diciembre del 2009 se procedió a la **visita del auditor**. En el informe de auditoría se establece: "La Carta de Servicios de la Dirección General de Tributos, con fecha de aprobación de 1 de septiembre de 2009, fue desarrollada con una buena planificación y se puede decir que **es una Carta seria en su contenido, ambiciosa en sus objetivos y realizada con atención y conocimiento profundo del sector.**"

❖ Durante la auditoría **UNE-EN ISO 9001:2008**, se constató por parte del equipo auditor una mejora continua tanto en el nivel de implantación como en la definición del mismo, siendo un exponente de esto el hecho de que **no fue reportada ninguna no conformidad**. En el informe de auditoría expresamente se indica como **Puntos fuertes**:

"Cabe destacar el uso de numerosas herramientas de mejora así como la amplia participación del personal en la detección e implantación de las mismas."

- En el informe de la auditoría **UNE 66174:2010 (ISO 9004:2000)**, se establecen **Cambios significativos** del sistema con respecto a la anterior visita:
- La organización sigue avanzando en su proceso de mejora continua. Prueba de ello son los numerosos avances que se están implantando en su sistema de gestión, como por ejemplo:
- Los grupos de mejora que se han ido desarrollando durante el año pasado y lo que se lleva del 2010.
- Identificación de partes interesadas en la totalidad de los procesos.
- Identificación de cuellos de botella en los procesos de la organización.
- Encuesta de liderazgo.
- Actividades de benchmarking con otras organizaciones públicas.

Y también se establecen Puntos fuertes:

- Seguimiento del Plan Estratégico a través de las reuniones trimestrales que se tienen con todos los empleados.
- Cabe destacar el control que la dirección lleva del cumplimiento de objetivos y plan estratégico. Para su seguimiento se utilizan el Cuadro de Mando Integral y el Cuadro de Mando de Gobierno.
- Se resalta también el esfuerzo que la organización pone en la inversión tecnológica, así como la utilización de herramientas electrónicas para las mediciones de los objetivos.
- Alta involucración en el sistema de gestión, de manera especial a nivel directivo.

- En el informe de evaluación del **SELLO DE EXCELENCIA EUROPEA 400+**, se destaca:
- la evolución en cuanto al enfoque de liderazgo de la organización, así como la evaluación del mismo, a través de la encuesta de liderazgo que se ha realizado en el último año en la organización.
- Se evidencia una visión única de dirección desplegada a través de los diferentes niveles de la organización.
- La organización ha evolucionado en la gestión de equipos de mejora dentro de la organización, estando involucrados la totalidad de los jefes de servicio y siendo cada vez más numerosas las mejoras que salen de estos grupos.
- La organización tienen un fuerte enfoque hacia la innovación, no sólo tecnológica como es el caso de sus grandes avances en cuanto a los sistemas informáticos, siendo una organización pionera en su comunidad en el servicio de atención al ciudadano de manera telemática, sino también en cuanto a procesos o herramientas de mejora.
- Este año se ha empezado a premiar las sugerencias de los empleados con la intención de mejorar la motivación y el aumentar el número de sugerencias.
- La dirección ha conseguido implantar una sistemática de análisis de toda la información que gestiona, a través de diferentes herramientas como pueden ser los DAFOS en cada uno de los servicios y la aplicación de medidas de benchmarking realizado en otras organizaciones del sector.
- Los empleados conocen la estrategia y los objetivos en los que se ha materializado para desplegarla a todos los niveles de la organización.
- Se anima a la organización a que siga promoviendo los foros, visitas y actuaciones de benchmarking que ha empezado a realizar respecto otras organizaciones públicas que tienen implantados modelos de gestión similares.
- Se anima a la organización a que identifique con más profundidad situaciones de riesgo que se pueden dar tanto en el caso de recursos tecnológicos, como humanos...

Carta de Servicios



Dirección General de Tributos

Carta de Servicios

Jurisprudencia y doctrina

I . SENTENCIAS:

SENTENCIA DEL TRIBUNAL SUPREMO de 22 de abril de 2010. Ponente: Sr. Martín Timón. Art. 11 letra b) R.G.I.T. (RD 939/1986). Concepto de actuación inspectora de carácter general y actuación inspectora de carácter parcial:

El Reglamento General de Inspección, después de clasificar las actuaciones inspectoras en las de carácter general y particular da un concepto de cada una de ellas en función de un ámbito objetivo, pues las primeras son aquellas que tienen por objeto "la verificación en su totalidad de la situación tributaria del sujeto pasivo u obligado tributario, en relación con cualquiera de los tributos y deberes formales de colaboración que le afecten dentro de los límites determinados por: a) la competencia del Órgano cuyos funcionarios realizan las correspondientes actuaciones; b) Los ejercicios o períodos a que se extienda la actuación inspectora; c) La prescripción del derecho de la Administración para determinar la deuda tributaria mediante la oportuna liquidación y de la acción para imponer las sanciones correspondientes a las infracciones tributarias que, en su caso, se aprecien. En cambio, las actuaciones de comprobación e investigación serán parciales cuando, bien por disposición legal o reglamentaria, bien por resolución de órgano competente, se circunscriba su objeto a límites más reducidos de los que derivan de lo anteriormente expuesto.

SENTENCIA DEL TRIBUNAL SUPREMO de 23 de abril de 2010. Ponente: Sr. Frías Ponce: Entrada y registro de los Inspectores de Hacienda en la sede de una sociedad. Art. 143 L.G.T. (Ley 230/1963):

Necesidad de autorización judicial o de consentimiento, si se trata de espacios físicos que son indispensables para que pueda desarrollar su actividad sin intromisiones ajenas, por constituir el centro de dirección de la sociedad o de un establecimiento dependiente de la misma o servir a la custodia de los documentos u otros soportes de la vida diaria de la sociedad o de su establecimiento que quedan reservados al conocimiento de terceros.

SENTENCIA DEL TRIBUNAL SUPREMO de fecha 5 de mayo de 2010. Ponente: Sr. Frías Ponce. Art. 60.4 R.G.I.T. Ley 1/1998:

El incumplimiento de plazos en el procedimiento inspector no produce la caducidad del mismo, que debe continuar hasta su terminación, siendo esto una excepción a la regla general de caducidad de los procedimientos tributarios.

SENTENCIA DEL TRIBUNAL SUPREMO de 13 de mayo de 2010 Recurso de Casación en Interés de Ley: Comprobación de valores.

Recurso de casación en interés de la ley. Utilización como medio de **comprobación de valores** los precios medios en el mercado. Cambio de normativa y no alegación de doctrina gravemente dañosa para el interés general. **Desestimación: "F. D. CUARTO.** - Entrando ya a conocer de la problemática que plantea el presente recurso de casación en interés de la ley, debemos poner de relieve que el sistema de **comprobación de valores mediante "precios medios en el mercado" ha demostrado su eficacia a lo largo de los años en la medida en que ofrece la indudable ventaja de que el contribuyente puede conocer anticipadamente a la realización del hecho imponible cual va a ser la carga fiscal que habrá de soportar y además con la seguridad de que acogido a dicho sistema, la Administración quedará vinculada por el resultado que se obtenga, tal como indica en el caso presente la Orden de la Consejería de Economía y Hacienda de la comunidad de Murcia, de 23 de noviembre de 2000 al señalar: " Como garantía para los contribuyentes si todos los elementos físicos declarados por el contribuyente (superficie construida, ubicación y antigüedad), descriptivos del inmueble son correctos y la determinación del valor hace conforme a la presente Resolución, la administración regional aceptará tales **valores** y no incoará expediente de **comprobación** del valor declarado." (el carácter vinculante es recogido hoy en el artículo 134.1 de la Ley 58/003, cuando establece como excepción a la aplicación por la Administración de los medios de **comprobación****

enumerados en el artículo 57.1 el hecho de que "el obligado tributario hubiera declarado utilizando los **valores** publicados por la propia Administración actuante en aplicación de alguno de los citados medios"). Ahora bien, al estar ante la aplicación de "precios medios en el mercado" es evidente el carácter objetivo del medio de **comprobación** utilizado, razón por la que no es de extrañar tampoco la existencia de contribuyentes que no solo no se acogen al sistema indicado de **comprobación de valores**, sino que rechazan el resultado que la Administración obtiene con su aplicación, invocando la falta de motivación, entre otros, como instrumento de defensa. Naturalmente que los actos de **comprobación de valores** están sometidos a la necesidad de motivación (SSTS de 27 de abril y 6 de junio de 1984, 26 de marzo de 1991 y 390 de marzo de 1992, de 23 de mayo de 2002, 24 de marzo de 2003 y 25 marzo 2004) sin que exista excepción en el caso de que el medio utilizado es el de "precios medios en el mercado".

En esto no existe discusión, pero la polémica surge por la forma en que se cumple dicha garantía, pues mientras, de un lado, se entiende cumplida la misma con "la explicitación del procedimiento utilizado en la conformación del precio medio y el encaje del supuesto concreto dentro del cuadro de precios prefijado por la Administración" (postura del Tribunal Económico Administrativo Regional de Murcia, reflejada en la resolución de 20 de junio de 2003, impugnada en la instancia y que viene a sostener también la parte recurrente), en sentido contrario, se entiende que "el perito debe encuadrar la vivienda transmitida en los precios previamente establecidos..., teniendo en cuenta los parámetros que concurren en la misma como son la situación, calle, tipología de la construcción, superficie construida y año de construcción" (postura de la sentencia ahora recurrida). **F.D.QUINTO.-** Expuesto lo anterior, esta Sala tiene hacer referencia forzosamente a que desde que fuera dictado el acto administrativo inicialmente impugnado, acogido a lo dispuesto en el artículo 52.1.b) de la Ley General Tributaria de 28 de diciembre de 1963, se ha producido un cambio normativo y no meramente formal en la cuestión objeto del presente recurso...

Pero además, y sin perjuicio de los supuestos en que la Administración no puede utilizar los medios de comprobación enumerados en el artículo 57.1, debe señalarse, como trascendente, que el artículo

160 del Reglamento General de las Actuaciones y de los Procedimientos de Gestión e Inspección Tributaria y de desarrollo de las normas comunes de los Procedimientos de aplicación de los Tributos, aprobado por Real Decreto 1065/2007, de 27 de julio, al regular el procedimiento de **comprobación de valores**, y en lo que ahora interesa, dispone: "3. La propuesta de valoración resultante de la **comprobación de valores** realizada mediante cualquiera de los medios a que se refiere el artículo 57 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, deberá ser motivada. A los efectos de lo previsto en el artículo 103.3 de dicha Ley, la propuesta de valoración recogerá expresamente la normativa aplicada y el detalle de su aplicación. En particular, deberá contener los siguientes extremos: **b) En la utilización de precios medios de mercado deberá especificarse la adaptación de los estudios de precios medios de mercado y del sistema de cálculo al caso concreto**".

Comentario: A la vista del contenido de esta Sentencia los aspectos a destacar serían:

- **El Tribunal Supremo considera válida la doctrina jurisprudencial existente durante la vigencia de la Ley 230/1963**, de 28 de diciembre, General Tributaria artículo 52.1.b), sobre las exigencias de la motivación en las comprobaciones de valores cuando se utilizan los Precios Medios de Mercado. Por ello, las interpretaciones jurisprudenciales sobre la Ley 58/2003 en esta materia deberían hacerse teniendo en cuenta la nueva normativa
- **El Tribunal Supremo considera trascendente el artículo 160 del Real Decreto 1065/2007, de 27 de julio:** reproduce en su Sentencia el n.º 3,b): "En la utilización de precios medios de mercado deberá especificarse la adaptación de los estudios de precios medios de mercado y del sistema de cálculo al caso concreto". Esto es, el T.S parece que, a raíz de la nueva normativa tributaria, en esta materia considera que las futuras interpretaciones sobre la adecuada motivación de las comprobaciones de valores, utilizando los PMM, deberá de ser realizada teniendo en cuenta los mencionados cambios producidos.
- **Admisión de los Precios Medios de Mercado como medio idóneo para la**

comprobación de valores de bienes inmuebles: resalta la eficacia y las ventajas de este medio de comprobación de valores, con lo que viene a zanjar ciertas polémicas doctrinales acerca de la viabilidad de la utilización de los PMM para la comprobación de estos bienes. No establece la obligación de visita física individualizada cuando se utilicen los precios medios de mercado.

SENTENCIA DEL TRIBUNAL SUPREMO de 26 de abril de 2010

Ponente: Sr. Huelín Martínez de Velasco Art. 31.2 T.R.L.I.T.P. (R.D. Leg. 1/1993) Tributación en el AJD de la escritura de modificación del valor nominal de unas acciones:

La escritura de modificación del valor nominal de las acciones sin variación del capital social no está sujeta a tributación en el Impuesto sobre actos jurídicos documentados en tanto no cumple los requisitos exigidos para ello.

SENTENCIA DEL TRIBUNAL SUPREMO de 30 de abril de 2010. Ponente: Sr. Frías Ponce. Art. 45.1.B.3 L.I.T.P. (R.D.L. 1/1993): Inaplicación de la exención en ITP a la adjudicación de bienes por disolución de comunidad de bienes formada por cónyuges casados en régimen de separación de bienes:

El artículo 45.1.B.3 del RDL 1/1993, LITP, dispone que están exentas "Las adjudicaciones que a su favor y en pago de las mismas se verifiquen a su disolución y las transmisiones que por tal causa se hagan a los cónyuges en pago de su haber de gananciales". Esta regla se refiere a la sociedad conyugal, que es una figura propia del régimen económico matrimonial de gananciales, y que está relacionada con el patrimonio ganancial independiente de los patrimonios privativos de cada uno de los cónyuges y las compensaciones económicas entre los mismos, por lo que hay que entender que solo afecta a las aportaciones de bienes de los cónyuges a la sociedad de gananciales y a las adjudicaciones y transmisiones de bienes que se efectúen a consecuencia de la disolución de la sociedad de gananciales a favor de los cónyuges, sin que pueda aplicarse al régimen de

separación de bienes porque en dicho régimen no existen bienes comunes.

SENTENCIA DEL TRIBUNAL SUPREMO de fecha 12 de mayo de 2010. Ponente: Sr. González González. Art. 45.I T.R.L.I.T.P. (R.D.L. 1/1993). Tributación en el ITP de las aportaciones de terrenos a Juntas de Compensación:

Como acertadamente señala el Abogado del Estado, en la actuación urbanística por el sistema de compensación existen tres tipos de operaciones: la primera de aportación por los particulares a la Junta de Compensación de los terrenos de su propiedad, la segunda consistente en la agregación, segregación y agrupación de aquellos a los efectos de determinar cuales son los terrenos de cesión obligatoria al Ayuntamiento y configurar la estructura de la urbanización, y la tercera, una vez ejecutada la urbanización, la adjudicación a los propietarios de las parcelas resultantes. Pues bien, de la dicción literal del precepto que establece la exención no puede extraerse otra consecuencia que solo la primera y la tercera de esas operaciones están amparadas por la exención, quedando fuera de la misma la comprensiva de actos de agrupación, agregación o segregación. De esta forma, el beneficio fiscal ampara los actos que en el proceso de urbanización implican un cambio en la detentación de los bienes, pero no aquéllos en que ese cambio no se produce.

SENTENCIA DEL TRIBUNAL SUPREMO de fecha 5 de mayo de 2010.

Ponente: Sr. Frías Ponce. Art. 60.4 R.G.I.T. Ley 1/1998:

El incumplimiento de plazos en el procedimiento inspector no produce la caducidad del mismo, que debe continuar hasta su terminación, siendo esto una excepción a la regla general de caducidad de los procedimientos tributarios.

SENTENCIA DEL TRIBUNAL SUPREMO de 6 de mayo de 2010. Ponente: Sr. Martín Timón. Art. 45 Uno A) L.I.T.P. (R.D.L. 1/1993):

No se puede aplicar la exención objetiva de ITP y AJD a las Comunidades de Regantes

porque no se consideran Administración Pública Institucional. Las Comunidades de Regantes no pueden ser calificadas como Administración Pública Institucional, al formar parte de la llamada Administración Corporativa, por lo que no les alcanza la exención subjetiva de ITP y AJD.

PUBLICACIÓN DE LA SENTENCIA DEL TRIBUNAL SUPREMO DE 18 DE FEBREO DE 2009 POR LA QUE SE DEROGA EL ARTÍCULO

38 DEL REAL DECRETO 1629/91 DE 8 DE NOVIEMBRE (RCL 1991, 2734):

La Sentencia a la vez que anulaba el art. 38 ordenaba que el Fallo se publicara en el Boletín Oficial del Estado, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 126.2 de la *Ley 29/1998, de 13 de julio (RCL 1998, 1741)*. Pues bien, un poco distante en el tiempo pero por fin se produjo la publicación en el Boletín Oficial del Estado n.º 85 de fecha 8 de abril de 2010.

II. DOCTRINA ADMINISTRATIVA:

RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL ECONÓMICO ADMINISTRATIVO REGIONAL de fecha 24/03/2010 Ley 58/2003, General Tributaria, art. 233. R.D. 520/2005, Reglamento de Revisión, art. 66: Procedimiento económico-administrativo. Suspensiones.

Posibilidad de suspensión de resoluciones de los procedimientos de revisión. La suspensión prevista tanto en la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria como en el Reglamento de desarrollo de la misma se refiere única y exclusivamente a la de la ejecución de los actos inicialmente impugnados en vía económico-administrativa no contemplándose la posibilidad de suspensión de la ejecución de las resoluciones económico-administrativas cuya ejecución viene obligada por el artículo 66.1 del Real Decreto 520/2005, en materia de revisión, al indicar que los actos resolutorios de los procedimientos de revisión serán ejecutados en sus propios términos, salvo que se hubiera acordado la suspensión de la ejecución del acto inicialmente impugnado y dicha suspensión se mantuviera en otras instancias. Ley 58/2003, General Tributaria, art. 233. R.D. 520/2005, Reglamento de Revisión, art. 66.

RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL ECONÓMICO ADMINISTRATIVO CENTRAL de fecha 23/03/2010, LGT.

Notificaciones en materia tributaria. Notificaciones telemáticas: requisitos.

Efectos de la ausencia de notificación del trámite de audiencia previo a la liquidación

provisional. Procedimiento de gestión iniciado en noviembre de 2004. La notificación se practicará por medios telemáticos sólo para los procedimientos expresamente señalados por el interesado. Ausencia en el expediente de acreditación de esta autorización y de certificado alguno donde conste y se certifique que la notificación se remitió por este sistema conteniendo los datos de la notificación efectuada (fecha en que está a disposición del obligado tributario, fecha de notificación, que el obligado tributario está abonado al procedimiento telemático de notificación y que se cumplieron las condiciones de puesta a disposición y firma electrónica del abonado y de la dirección electrónica única). El efecto de la ausencia de notificación del trámite de audiencia previo a la liquidación provisional es que procede la anulación de la liquidación, y deben retrotraerse las actuaciones al tiempo de notificar al interesado la propuesta de liquidación provisional en la que se confiera al obligado tributario el trámite de audiencia. Con el mismo criterio resolución TEAC de 23-07-2009, R.G. 00/01821/2007.

RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL ECONÓMICO ADMINISTRATIVO CENTRAL de fecha 23/03/2010:

PROCEDIMIENTO INSPECTOR. DOCUMENTACIÓN DE LAS ACTUACIONES. DILIGENCIAS: REQUISITOS PARA TENER EFECTOS interruptivos de la prescripción. Diligencia en la que se hace constar la entrega del poder de representación. Sólo son idóneas para impulsar el procedimiento inspector aquellas diligencias directamente encaminadas a determinar la deuda tributaria mediante la oportuna liquidación, o lo que es lo mismo, las actuaciones inspectoras levantadas al objeto mero

de constatación pero que no contienen acto alguno encaminado a la comprobación administrativa tributaria, son actuaciones carentes de la verdadera y propia significación de actuación inspectora. **No interrumpen la prescripción** las diligencias por la que se entrega el poder de representación. Si bien son necesarios para el procedimiento no son documentos que sirvan para determinar la deuda tributaria y por tanto no tienen virtualidad interruptiva de la prescripción.

RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL ECONÓMICO ADMINISTRATIVO CENTRAL de fecha 09/03/2010:

PROCEDIMIENTOS ESPECIALES DE REVISIÓN. DECLARACIÓN DE NULIDAD DE PLENO DERECHO. Anulación efectuada por un órgano inspector al dictar liquidación, de un acto firme dictado por un órgano gestor. **La revisión de un acto firme dictado por un órgano administrativo debe seguir los cauces de los procedimientos especiales de revisión previstos en la LGT**, sin que pueda ser anulado por otro órgano distinto de aquél que lo dictó al margen del procedimiento adecuado de revisión. Órgano de la inspección que al dictar liquidación derivada de actuaciones de comprobación e investigación anula sin más trámite el acuerdo de liquidación exigiendo el recargo por presentación extemporánea.

RESOLUCION DEL TRIBUNAL ECONÓMICO ADMINISTRATIVO de fecha 23/02/2010:

INTERÉS DE DEMORA. CÓMPUTO: DÍA DE INICIO. TIPO DE INTERÉS APLICABLE CUANDO EL PERIODO DE DEVENGO COMPRENDE AÑOS BISIESTOS. Intereses de demora liquidados en un acto de ejecución de una resolución en que se anula un acuerdo de liquidación y se ordena que se dicte un nuevo acuerdo. El período de devengo de intereses se inicia el día siguiente al del vencimiento del plazo para presentar la correspondiente autoliquidación e ingresar su importe, siendo incorrecto considerar que se inicia el mismo día de vencimiento de dicho plazo. El tipo de interés de demora se aprueba anualmente por la correspondiente LPGE y se refiere al respectivo año natural. Si el período de devengo de intereses comprende años bisiestos, deberá aplicarse el tipo anual aprobado por la Ley, es decir, "% interés x (366 días / 366 días)", siendo incorrecto determinar un tipo diario, como hace la Inspección, mediante la siguiente fórmula: "base de cálculo x % interés x (366 días / 365 días)". (STS de 19-07-2007, RCA 8425/2004).

TRIBUNAL ECONOMICO ADMINISTRATIVO REGIONAL DE MURCIA: RESOLUCIÓN DE 22 DE FEBRERO DE 2010 POR LA QUE SE RESUELVE LA RECLAMACIÓN ECONÓMICO ADMINISTRATIVA NÚMERO 30/2646/2009 COMPROBACIÓN DE VALORES CON DICTAMEN PERICIAL:

El TEAR estima ajustada a derecho la valoración realizada por esta Administración tributaria, de su contenido resaltar que el TEAR considera que no existe precepto alguno que obligue a los técnicos a realizar visita de inspección; en concreto en su Fundamento de Derecho Sexto indica que: *"en el expediente el técnico valorador hace una pormenorizada descripción de los bienes en cuanto a sus características físicas; determina el valor unitario de la finca mediante la aplicación del sistema de "valoración comparativa" basado en los datos que obran en la Dirección General de Tributos y que se reflejan en el dictamen de valoración... Dicha forma de proceder debe considerarse ajustada a derecho por cuanto resulta explicitada la analogía entre las fincas comparadas y la utilización de un criterio prudencial- el valor medio entre los declarados respecto de las fincas que sirven de contraste- en la asignación del módulo unitario, reflejándose dichos expedientes en el dictamen de valoración, lo que facilita la defensa del interesado, posibilitándose, de esta manera, el conocimiento por la misma del método de valoración utilizado y las circunstancias concurrentes en los inmuebles que se comparan y, con tales elementos de juicio, pueda discutir y aún admitir su aplicación mediante la vía de recurso o reclamación o el procedimiento de tasación pericial contradictoria, según resulte procedente"*.

CONTESTACIONES DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA A CONSULTAS VINCULANTES:

N.º Consulta: V0637-10. Arts. 7-1 y 31-2 T.R.L.I.T.P.A.J.D. (R.D. Leg. 1/1993), de 6 de abril de 2010:

Si el acta notarial se limita a recoger el acuerdo de subsanación o rectificación de los coeficientes de participación en la propiedad, no estará sujeta al ITPAJD.

La entidad consultante al escriturar la obra nueva y división horizontal cometió un error en los coeficientes de las viviendas, asignándoles el

coeficiente mayor a las viviendas pequeñas y el coeficiente menor a las viviendas grandes. Pretenden subsanar dicho error mediante un acta notarial rectificativa por lo que solicitan respuesta a la cuestión de si el acta notarial que van a realizar está exenta del pago de Actos Jurídicos Documentados.

N.º Consulta: V0374-10, de fecha 1 de marzo de 2010. L.G.T. (L58/2003) R.D. 939/2005:

Lo que se consigue con la presentación de una autoliquidación extemporánea, sin ingreso pero con solicitud de aplazamiento o fraccionamiento, es impedir el inicio del periodo ejecutivo y, consecuentemente, el devengo del recargo de dicho periodo, regulado en el artículo 28 de la LGT. Pero para que este recargo no sea exigible definitivamente es necesario el pago íntegro de la deuda en el plazo correspondiente, que es: **Si la resolución de la solicitud del aplazamiento o fraccionamiento es denegatoria**, debe efectuarse el pago dentro del plazo del artículo 62.2 de la LGT y teniendo en cuenta la fecha de notificación del acuerdo denegatorio (artículo 52.4.a) del Reglamento General de Recaudación, aprobado por Real Decreto 939/2005, de 29 de julio) (RGR). **Si la resolución de la solicitud del aplazamiento o fraccionamiento es estimatoria**, debe ingresarse la deuda en el o en los vencimientos del plazo o de los plazos concedidos. En caso contrario, al día siguiente se iniciaría automáticamente el periodo ejecutivo y se devengaría el recargo (artículo 54.1.a) del RGR). **Por último, hay que destacar que, para que sea aplicable lo señalado en esta consulta es necesario que, tal y como describe el consultante, la solicitud de aplazamiento o fraccionamiento se presente junto con la autoliquidación extemporánea**, condición necesaria para poder entender que la solicitud de aplazamiento o fraccionamiento se presenta en periodo voluntario de ingreso (artículo 46.1.a) del RGR).

N.º Consulta: V0605-10, de 29 de marzo de 2010 Art. 108 Ley 24/1988:

La obtención por una sociedad de nueva creación del control de una sociedad cuyo activo está constituido en más de un 50 por 100 por bienes inmuebles, realizada por la aportación no dineraria de las participaciones sociales en la

constitución de dicha sociedad, se efectuará mediante la adquisición de valores en el mercado secundario. En consecuencia, no está sujeta a la modalidad de transmisiones patrimoniales onerosas del ITPAJD, por no cumplir el supuesto de hecho previsto en el artículo 108.2.a) de la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores, ya que, a efectos de dicho impuesto, constituye una operación sujeta a la modalidad de operaciones societarias del ITPAJD, la cual sólo ha de tributar en el caso de que la adquisición de los valores se efectúe en los mercados primarios.

N.º Consulta: V0717-10, de 14 de abril de 2010 Art. 57-1 a 5 TRLITPAJD R.D. Leg 1/1993. Art. 95-1 RITPAJD RD 828/1995:

La resolución de un contrato de permuta por mutuo acuerdo de las partes, sin mediar resolución firme, judicial o administrativa, que haya declarado dicha resolución, no otorga a las partes intervinientes el derecho a la devolución de la cuota del ITPAJD pagada por la celebración del contrato resuelto.

La resolución de un contrato de permuta por mutuo acuerdo entre las partes tiene, a efectos del ITPAJD, la consideración de nuevo acto sujeto a tributación.

N.º Consulta: V0370-10, de 1 de marzo de 2010 Art. 1.062, párrafo primero, Código Civil Art. 61-2 RITPAJD RD 828/1995. Arts. 7-2-B), 31-2 y 45-I-B)-3 TRLITPAJD R.D. Leg. 1/1993:

En la disolución de una comunidad de bienes sobre una vivienda propiedad de dos comuneros, el exceso por su adjudicación a uno de ellos no está sujeto a la modalidad de transmisiones patrimoniales onerosas del ITPAJD.

N.º Consulta: V0624-10, de 31 de marzo de 2010 Arts. 1 y 9 Ley 2/1994 Art. 31-2 TRLITPAJD R.D. Leg. 1/1993:

La escritura pública en la que se formalice la novación modificativa de un préstamo hipotecario concertado con una entidad financiera está sujeta a la cuota gradual de la modalidad de actos jurídicos documentados, documentos notariales, del ITPAJD.

Actualidad normativa

RESOLUCION de 28 de mayo de 2010 de la Secretaría General de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se publica el convenio de colaboración entre la Consejería de Economía y Hacienda, el Consejo General del Notariado y el Ilustre Colegio Notarial de Murcia para la aplicación de las Nuevas Tecnologías en la Gestión Tributaria.

(Publicada en BORM de 14/06/2010 y en web e intranet tributaria)

CONSTITUYE uno de los principios básicos establecidos por la Ley General Tributaria la aplicación de las nuevas tecnologías de la información y de las comunicaciones a los procedimientos tributarios, facilitando con ello a los contribuyentes el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones frente a la Hacienda Pública. Con esta finalidad, la Administración tributaria regional ha venido desarrollando en los últimos años distintos procedimientos de cumplimentación, pago y presentación por vía telemática de declaraciones tributarias.

Por otro lado, algunos de los impuestos gestionados por la Administración regional, especialmente el Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, se caracterizan por el hecho de que la mayoría de los actos y contratos sujetos a los mismos se contienen en documentos públicos notariales. Esta circunstancia aconseja concentrar en una única gestión todos los trámites asociados al negocio jurídico del cual dan fé los notarios, entre ellos los relacionados con el cumplimiento de las obligaciones tributarias, que podrá extenderse incluso a la inscripción de los actos en los Registros Públicos, todo ello mediante utilización de medios telemáticos.

El presente convenio suscrito con el Consejo General del Notariado y el Ilustre Colegio Notarial de Murcia sustituye al anterior de 30 de noviembre de 2004, y sigue la línea ya iniciada de colaboración con esta organización corporativa con el objetivo de facilitar a los contribuyentes una mejor información y asistencia en el cumplimiento de las obligaciones de pago y presentación de las declaraciones tributarias mediante el uso de procedimientos adaptados a las nuevas tecnologías que superen las barreras del tiempo y el espacio.

En consecuencia, el obligado tributario, sin

necesidad de desplazarse a las oficinas tributarias y entidades financieras, podrá realizar desde la notaría en la que se otorgue el documento que contiene el acto o contrato sujeto, los siguientes trámites:

- 1.º Obtención de la información sobre precios medios en el mercado aprobados por la Administración regional aplicables a los inmuebles objeto de tributación en el Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y AJD o Sucesiones y Donaciones.
- 2.º Información y asistencia en la cumplimentación de las declaraciones de los impuestos citados.
- 3.º Pago y presentación por vía telemática de la declaración del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y AJD. Se prevén dos modalidades:

-A través del notario autorizante, siempre que el contribuyente le autorice expresamente. En este caso, los notarios quedan obligados a la remisión a la Administración regional de la copia electrónica del documento público a que se refiere la autoliquidación, que comprenderá los datos necesarios para la determinación de la deuda tributaria, si bien se sustituirá por una declaración informativa notarial (ficha) en los casos que resulte obligada la remisión de ésta.

Recibida la declaración, la Consejería de Economía y Hacienda remitirá diligencia de pago, en su caso, y presentación por vía telemática al notario para su incorporación a la matriz del documento notarial.

Salvo disposición expresa del contribuyente, el notario no tendrá el carácter de presentador.

-A través de profesional o el propio obligado tributario. En estos casos los

contribuyentes deberán solicitar al notario la remisión a la Administración tributaria regional de la copia electrónica de la escritura o la ficha notarial a que se refiere la modalidad anterior. Asimismo, si no consta oposición del contribuyente, la Administración remitirá al notario diligencia de pago y presentación por vía telemática.

No obstante, incluso en los supuestos de presentación por vía presencial, se contempla la posibilidad de remisión de la diligencia de pago y presentación de la declaración por vía telemática, siempre que el contribuyente no se oponga.

La diligencia de pago y presentación remitida por vía electrónica tendrá en todos los casos plenos efectos acreditativos para el levantamiento del cierre registral.

- 4.º En cualquier caso, los notarios con ejercicio en el ámbito de la Región de Murcia deberán remitir por vía telemática a la Administración tributaria regional una declaración informativa notarial (ficha notarial) de los elementos básicos de las escrituras autorizadas y la copia electrónica de las mismas en aquellos supuestos que determine la Consejería de Economía y Hacienda.

ANTEPROYECTO de Decreto Legislativo por el que se aprueba el Texto Refundido de las disposiciones legales vigentes en la Región de Murcia en materia de tributos cedidos

Desde la aprobación del nuevo sistema de financiación de las Comunidades Autónomas surgido del acuerdo del Consejo de Política Fiscal y Financiera de 23 de septiembre de 1996, se han asumido por parte de la Comunidad Autónoma de Murcia competencias normativas en materia de tributos cedidos que han venido materializándose a partir de la Ley 13/1997, de 23 de diciembre, de medidas fiscales, presupuestarias y administrativas y sucesivas leyes anuales de acompañamiento a la de Presupuestos Generales.

Dado el tiempo transcurrido y el gran número de normas dictadas hasta hoy, en muchos casos con varias modificaciones sucesivas, se ha

producido una situación de cierta dispersión que puede dificultar el conocimiento y aplicación de la normativa por parte de los ciudadanos, con la consiguiente merma del principio de seguridad jurídica.

Conocedora de esta situación la Asamblea Regional aprobó la Disposición Final Primera de la Ley 13/2009, de 23 de diciembre, de medidas en materia de tributos cedidos, tributos propios y medidas administrativas para el año 2010, en la que se autoriza al Consejo de Gobierno a elaborar y aprobar, dentro del plazo de un año desde la entrada en vigor de esta Ley, a propuesta del consejero competente en materia de Hacienda, un texto refundido de las disposiciones legales vigentes aprobadas por la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia en materia de tributos cedidos por el Estado a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

En uso de dicha habilitación se ha iniciado la elaboración del Anteproyecto de Decreto Legislativo que aprueba el texto refundido de las disposiciones vigentes en la Región de Murcia en materia de tributos cedidos. Dicho texto tiene por objetivo reunir en el mismo todas las normas vigentes en esta materia y con una mejor ordenación sistemática que incorpora en un título las distintas normas sustantivas, agrupadas por impuestos, y en un segundo título, las medidas normativas referidas a las normas de gestión. Asimismo, se han revisado las distintas normas refundidas, mejorando la redacción de algunos artículos e introduciendo las necesarias adaptaciones derivadas de los cambios normativos, especialmente, a la Ley 22/2009, de 18 de diciembre, por la que se regula el sistema de financiación de las Comunidades Autónomas de régimen común y Ciudades con Estatuto de Autonomía.

En definitiva, el nuevo texto integrará en un solo cuerpo normativo la regulación completa y debidamente estructurada de todas las disposiciones dictadas por la Comunidad Autónoma en materia de tributos cedidos, pasando a ser la norma de referencia a la que se incorporaran las futuras medidas que puedan adoptarse en uso de la capacidad normativa.

RESOLUCIÓN de 20 de mayo de 2010, de la Dirección General de Tributos, por la que se aprueba el modelo de tarjeta de identidad de determinado personal a su servicio.

(Publicada en BORM de 08/06/2010 y en *web e intranet tributaria*)

Desde la asunción por parte de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia de la gestión de los tributos cedidos por el Estado se han venido aprobando en distintas Resoluciones de la Dirección General de Tributos los documentos acreditativos de los funcionarios de la Administración tributaria regional que, en el desempeño de sus funciones, tienen la condición de agentes de la autoridad.

Esta acreditación resulta especialmente necesaria cuando dichos funcionarios desarrollan sus funciones fuera de las oficinas públicas, como así se establece para la inspección tributaria el artículo 142.4 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria. Por su parte, el artículo 60.2 del Real Decreto 1065/2007, de 27 de julio, que aprueba el Reglamento General de las actuaciones y los procedimientos de gestión e inspección tributaria y de desarrollo de las normas comunes de los procedimientos de aplicación de los tributos, establece que cada Administración tributaria proveerá al personal a su servicio del correspondiente documento acreditativo de su condición en el desempeño de sus funciones.

La presente resolución modifica los modelos de tarjeta identificativa actualmente vigentes, integrándose ahora en una sola disposición los aprobados para cada grupo de personal en resoluciones anteriores. En concreto, se aprueba un único modelo identificativo que será utilizable por los funcionarios que desempeñen los puestos de: Agente de Juego, Inspector de Tributos y Agente Tributario, Agente Notificador y Técnico de Valoración.

INSTRUCCIÓN 1/2010, de 5 de marzo de 2010, de la Dirección General de Tributos por

la que se modifica la instrucción 1/2008, de 9 de enero, de la dirección general de tributos, sobre la aplicación del artículo 90 de la ley 58/2003, de 17 de diciembre, general tributaria.

(Publicada en *web e intranet tributaria*)

A fin de dar cumplimiento al derecho reconocido a los contribuyentes en la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria (art. 90), y en el Real Decreto 1065/2007, de 27 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de las actuaciones y los procedimientos de gestión e inspección (art. 69), relativo a la obtención de la Administración tributaria del valor asignado por ésta a los bienes inmuebles con anterioridad a su transmisión o adquisición, se han dictado por parte de la Dirección General de Tributos diversas Instrucciones.

La Instrucción 1/2008, de 9 de enero, actualmente vigente, regula los criterios de actuación a seguir por los órganos de gestión e inspección para la efectividad del derecho a la información previa por parte de los contribuyentes. La Instrucción incorpora en su Anexo I distintos modelos de solicitud de valoración específicos para cada tipología de bienes inmuebles, así como la correspondiente a la restitución de la tasa a que está sujeta la actividad administrativa de información.

No obstante, la experiencia de utilización de los modelos actuales ha puesto de manifiesto la conveniencia de reducir su número a fin de facilitar su uso por los contribuyentes y simplificar el procedimiento por parte de la Administración tributaria. Para ello se modifica el Anexo I de la Instrucción 1/2008, reduciéndose los seis modelos en dos, uno para bienes urbanos y otro para bienes rústicos, al mismo tiempo que se introducen algunas modificaciones en el contenido del modelo de restitución de la tasa de prevaloración a fin de incorporar algunos datos relevantes para la gestión de la misma (número de expediente de prevaloración y número de expediente tributario).

Espacio abierto

ESTA sección está dedicada a todos los funcionarios públicos que quieran colaborar en enriquecer un poco más nuestra revista a través de sus artículos, opiniones, referencias y críticas, agradeciendo de antemano vuestro interés y participación.

Todos aquellos que estéis interesados en colaborar, podéis enviar vuestros artículos a la siguiente dirección: mariaj.soto3@carm.es y/o victoriae.diez@carm.es

DEFINICION DE CONTROL DE CALIDAD

De entre todas las definiciones del control de calidad, las más usuales y sencillas son las **Ishikawa**, la **norma JIS japonesa sobre terminología de calidad** y la de **J.M. Juran**.

1ª) Según **K. Ishikawa**, el control de calidad consiste en el desarrollo, diseño, producción y comercialización de productos y servicios con una eficacia del coste y una utilidad óptimas, todo ello equilibrado con una compra satisfactoria por parte de los clientes. Para alcanzar estos fines, todas las partes de una empresa (alta dirección, etc.) tienen que trabajar juntos. Todos los departamentos de la empresa tienen que empeñarse en crear sistemas que faciliten la cooperación y en preparar y poner en práctica fielmente las normas internas. Por esta razón, al control de calidad visto desde esta óptica se le denomina **control de calidad total** o control de calidad para toda la empresa. Esto sólo puede alcanzarse por medios del uso masivo de diversas técnicas tales como los métodos estadísticos y otras técnicas.

2ª) Según las **Normas Industriales Japonesas (norma JIS)**, el control de calidad se define como un sistema de métodos para la provisión coste-eficaz de bienes o servicios cuya calidad es adecuada a los requisitos del comprador. Esta norma contempla que el control de calidad moderno ha de hacer uso de los métodos estadísticos, por lo que a veces se le denomina **control estadístico de la calidad**.

3ª) **Juran** definió la calidad como un conjunto de

características de un producto que satisfacen las necesidades de los clientes y que en consecuencia hacen satisfactorio el producto. Por lo tanto puede decirse que la calidad consiste en no tener deficiencias.

Sea cual sea la definición que se tenga en cuenta, resulta que un producto o servicio es de calidad cuando satisface las necesidades del cliente o usuario en cuanto a **seguridad** (que el producto o servicio confiere al cliente), **fiabilidad** (capacidad que tiene el producto o servicio para cumplir las funciones especificadas sin fallo y por un período determinado de tiempo) y **servicio** (medida en que el fabricante y distribuidor responden en caso de fallo del producto o servicio).

A partir del momento en que se hace necesario el uso de especificaciones del producto, el concepto de calidad genera otra serie de definiciones entre las que se pueden citar las siguientes:

- Características de calidad o propiedad de un producto o servicio que contribuye a su adecuación al uso (rendimiento, sabor, fiabilidad, apariencia, etc.).
- Calidad de diseño o adecuación de las características de calidad diseñadas para la generalidad de usuarios.
- Calidad de conformidad o calidad de fabricación que indica la fidelidad con que un producto se ajusta a lo establecido en su proyecto.

Sólo obtenemos productos o servicios de calidad cuando se cumplan totalmente los tres apartados anteriores, es decir, cuando podamos definir un conjunto de características de calidad que garanticen una total adecuación al uso por parte del cliente. Es necesario que se elabore un diseño acorde a todas estas características, determinando las especificaciones en cada caso. A partir de aquí lo que falta es fabricar el producto conforme a las especificaciones de diseño.

En el control de calidad es preciso: identificar los factores que afectan a la calidad, conocer las causas de dispersión que producen variación de la calidad y finalmente saber medir la calidad.

IDENTIFICACION DE LOS FACTORES QUE AFECTAN A LA CALIDAD

Jerarquización y clasificación de características de calidad

Entendemos por características o factor de calidad cualquier propiedad que contribuya a la adecuación al uso de un producto, proceso o servicio. Como en realidad pueden existir muchas características de calidad distintas, y algunas más importantes que otras, resulta necesario identificar aquellas que afectan directamente a la calidad jerarquizándolas y clasificándolas por orden de importancia.

Para ayudarnos en la búsqueda de estas características existen técnicas simples como los *diagramas causa-efecto*, los *diagramas de Pareto*, las *técnicas brainstorming*, las *técnicas de jerarquización*, las *listas o tablas de chequeo*, los *histogramas*, los *gráficos de control*, los *diagramas de correlación*, las *técnicas de estratificación* y las *técnicas de diseño de experimentos*.

CAUSAS DE LA VARIACION DE LA CALIDAD

Causas no asignables/variabilidad controlada/proceso en estado controlado
Causas asignables/variabilidad incontrolada/proceso en estado incontrolado

Existen dos tipos de causas de dispersión que afectan a los procesos y ocasionan la variación del producto, y también hay, por tanto, dos tipos de variación. Un tipo de causas es el que hace

aparecer la variación en el producto (el resultado del proceso) aunque todos los agentes relacionados con el proceso trabajen siempre en él exactamente igual, y todo el mundo trabaje correctamente, de acuerdo con las normas. Éstas son las causas que todavía no están bajo control técnico, pero que están presentes teóricamente en un número casi infinito. Se llaman causas inevitables, causas de azar o **causas no asignable**, y la variación producida por ellas se llama **variabilidad controlada**. La dirección no podrá culpar de ellas a los trabajadores basándose en las normas de trabajo.

Por el contrario, el otro tipo de causas es el que produce alguna anomalía en el proceso y origina una variación particularmente grande. Estas anomalías suelen darse cuando sucede algo que no está previsto por las normas de trabajo o no se siguen éstas. Tales causas se pueden eliminar por medio de la tecnología si todo el mundo implicado hace un esfuerzo corporativo. Estas causas se llaman causas evitables o **causas asignables**, y la variación debida a ellas se llama **variabilidad incontrolada**. Si las normas de trabajo y otras normas fueran perfectas, la presencia de la variabilidad incontrolada querría decir que los operarios no estaban haciendo lo que se les había encomendado, ó que las herramientas están desgastadas, o que los instrumentos de medida no están calibrados, etc.

Estos dos tipos de causas de dispersión producen dos tipos de variación en los resultados de los procesos. Un proceso que produce resultados en los cuales la única dispersión es la variabilidad controlada, se llama **proceso en estado controlado**. Y cuando surge una causa asignable de dispersión, la variación de resultados del proceso es normalmente grande y a esta dispersión se le llama variabilidad incontrolada y el proceso que produce resultados que tienen tal dispersión se llama **proceso en estado incontrolado** o proceso fuera de control. Para distinguir los dos tipos de variación se utilizan los **gráficos de control**.

MEDICION DE LA CALIDAD

Control de calidad por atributos / Control de calidad por variables

La calidad no se puede definir con precisión sin cuantificarla.

Es necesario fijar la unidad de garantía.

Hay que idear métodos de medida de las características verdaderas de la calidad, ya que muchas de ellas se expresan en palabras de los consumidores (características como suciedad, color, sonido, olor...) cuyas medidas dependen de los sentidos humanos.

Una buena cuantificación de la calidad representa unos conocimientos útiles para la empresa y permite que el control de calidad avance con fluidez.

A menudo se define la calidad especificando la cantidad unitaria certificada por la inspección y describiendo los métodos de muestreo y de medida utilizados. Pero si enfocamos el problema al revés resulta que si los métodos de muestreo y de medida no están especificados, a menudo es imposible establecer de qué calidad se está hablando. Una vez que se ha decidido cuál es la unidad de garantía, se determinarán los métodos de muestreo y de medida adecuados para certificarla. Pero si la unidad de garantía no está clara, no se puede definir la calidad.

Otra forma de cuantificar la calidad es estableciendo límites de tolerancia. Serán valores

para la calidad considerados aceptables los que caen dentro de los citados límites. Se mide la calidad aceptable mediante un intervalo.

Es frecuente encontrarse con características de calidad que no se pueden medir como variables numéricas, en unos casos porque corresponden a aspectos cualitativos y en otros porque supondría un coste elevado. Entonces se utiliza el **control de calidad por atributos**, materia para la que existen varios tipos de medidas de calidad clásicas, como son: la **fracción (porcentaje) de unidades defectuosas (p)**, el **número de unidades defectuosas (np)**, el **número promedio de defectos por unidad de inspección (u)** y el **número total de defectos por unidad (c)**.

En general será más sencilla la medición cuando se realiza el control de calidad sobre una característica de calidad medible (longitud, resistencia, etc.). En este caso se dice que estamos ante un **control de calidad por variables**, en contraposición al control de calidad por atributos.

José Antonio Planes Ballester



Región de Murcia

Consejería de Economía y Hacienda

Dirección General de Tributos