

III. Otras Resoluciones

Consejería de Hacienda y Relaciones con la Unión Europea

- 659** *Agencia Tributaria Canaria.- Resolución de 5 de febrero de 2024, de la Secretaria General, por la que se da publicidad al Plan de Acción Anual de la Agencia Tributaria Canaria para el ejercicio 2024.*

En virtud del acuerdo adoptado por el Consejo Rector de la Agencia Tributaria Canaria, en su sesión de 30 de enero de 2024, se procede a dar publicidad en el Boletín Oficial de Canarias del Plan de Acción Anual de la Agencia Tributaria Canaria para el ejercicio 2024, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 24.2.F) del Decreto 125/2014, de 18 de diciembre (BOC n.º 248, de 23.12.2014).

Las Palmas de Gran Canaria, a 5 de febrero de 2024.- La Secretaria General, Laura Rivero Padrón.

ANEXO

1. INTRODUCCIÓN.

2. RECURSOS DISPONIBLES.

- 2.1. Recursos presupuestarios.
- 2.2. Recursos materiales y tecnológicos.
- 2.3. Recursos humanos.

3. PLAN DE OBJETIVOS DE LA AGENCIA PARA 2024.

- 3.1. Actuaciones y objetivos operativos relativos al Objetivo Estratégico 1.
- 3.2. Actuaciones y objetivos operativos relativos al Objetivo Estratégico 2.
- 3.3. Actuaciones y objetivos operativos relativos al Objetivo Estratégico 3.
- 3.4. Actuaciones y objetivos operativos relativos al Objetivo Estratégico 4.

4. CRITERIOS GENERALES QUE INFORMAN EL PLAN ANUAL DE CONTROL TRIBUTARIO PARA 2024.

- 4.1. Criterios generales del Plan de Control Tributario de los tributos cedidos y propios.
- 4.2. Criterios generales del Plan de Control Tributario de los tributos que integran el Bloque de Financiación Canario.
- 4.3. Criterios generales del Plan de Control Tributario en materia de recaudación.

5. CRITERIOS GENERALES DE LAS ACTIVIDADES DE CARÁCTER FORMATIVO DEL PERSONAL DE LA AGENCIA.

6. PLAN DE ACCIÓN ANUAL DE LOS TRIBUTOS DEL BLOQUE DE FINANCIACIÓN CANARIO.

- 6.1. Actuaciones y objetivos relativos a los tributos del bloque de financiación canario.
- 6.2. Directrices del Plan de Control de los tributos del bloque de financiación canario.

7. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE RESULTADOS DEL PLAN DE ACCIÓN ANUAL.

1. INTRODUCCIÓN

La Agencia Tributaria Canaria (ATC, en adelante) fue creada por la Ley 7/2014, de 30 de julio (en adelante, LATC), como un ente de derecho público de los previstos en el artículo 2.d) de la Ley 11/2006, de la Hacienda Pública Canaria, con personalidad jurídica propia, plena capacidad de obrar, autonomía de gestión y funcional, y patrimonio y tesorería propios en los términos establecidos en la citada Ley.

Corresponde a la ATC la aplicación efectiva del sistema tributario canario en nombre y por cuenta de la Comunidad Autónoma de Canarias, así como el ejercicio de la potestad sancionadora y la revisión en vía administrativa de los actos dimanantes de su actividad. Se configura como un organismo especializado dedicado a la gestión, inspección y recaudación de los tributos, quedando fuera de su ámbito todo lo relativo a la política tributaria, consultas vinculantes y las reclamaciones económico-administrativas.

La ATC incorpora el modelo de gestión propio de las agencias públicas que permite un mayor grado de autonomía en la gestión de los recursos humanos y materiales, un mayor grado de descentralización y agilidad en la toma de decisiones, y un sistema de gestión y control por objetivos.

El Contrato de Gestión de la Agencia Tributaria Canaria para el trienio 2022-2024, aprobado por el Gobierno de Canarias en sesión celebrada el día 20 de enero de 2022, establece el marco global de la planificación de los objetivos y actuaciones a desarrollar por la Agencia durante su vigencia. Este marco global de actuación de carácter trianual ha de concretarse para cada ejercicio en el correspondiente Plan de Acción Anual, conforme a lo previsto en el artículo 19 de la citada Ley.

En este sentido, el Contrato de Gestión fija los objetivos estratégicos, los planes de actuación que se incardinan dentro de los mismos, y los proyectos que forman parte de cada uno de dichos planes, que deben regir las actuaciones de la Agencia Tributaria Canaria en el periodo 2022-2024.

Por su parte, el Plan de Acción Anual establece el conjunto de actuaciones y objetivos anuales u operativos que, en el marco de los citados objetivos estratégicos, planes de actuación y proyectos, deben ejecutarse en el año de referencia por los órganos de la Agencia para la consecución de aquellos.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 19 de la LATC y en el artículo 35 de su Estatuto, aprobado por Decreto 125/2014, de 18 de diciembre (en adelante, EATC) estos proyectos y actuaciones incorporan una batería de indicadores que permiten cuantificar, en cada periodo de referencia, la ejecución del Plan de Acción y el grado de consecución de los objetivos operativos establecidos.

En aplicación del artículo 35 del EATC, “El Plan de Acción Anual se elabora sobre la base de los recursos personales, materiales y presupuestarios disponibles, y expresa las acciones a desarrollar por la Agencia, para lo que tiene el siguiente contenido:

a) La expresión de los objetivos a alcanzar en el correspondiente ejercicio, que constituye el plan de objetivos de la Agencia. Cada uno de tales objetivos ha de tener asociados los indicadores que permitan conocer los resultados obtenidos de forma significativa y cuantificable.

b) Las actuaciones a realizar por los órganos de la Agencia para que esta alcance en el marco anual los objetivos que se señalen.

c) Los criterios generales que informan el plan anual de control tributario.

d) Las acciones a desarrollar en los distintos canales de prestación de servicios de información y asistencia tributaria, con especial expresión de las medidas a adoptar para la mejora continua de la calidad en esa prestación de servicios.

- e) Las medidas a adoptar en el ámbito de la innovación tecnológica.
- f) Las campañas a desarrollar para información y concienciación de los ciudadanos y empresas.
- g) Los criterios generales de las actividades de carácter formativo del personal de la Agencia.
- h) Los otros informes, estudios y análisis que se consideren procedentes”.

Además de lo señalado en el apartado anterior, se incorpora al Plan de Acción Anual de la Agencia el Plan de Acción Anual de los tributos del bloque de financiación canario que, con un contenido equivalente al del Plan de Acción, figura de modo específico y separado.

La determinación de los objetivos operativos de la Agencia en el presente Plan de Acción Anual se ha efectuado sobre la base de los resultados obtenidos en el ejercicio 2023, corregidos por situaciones extraordinarias que puedan suponer una distorsión, así como las previsiones macroeconómicas contenidas en la Ley de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Canarias.

2. RECURSOS DISPONIBLES

La consecución de los objetivos de la Agencia requiere disponer de los recursos adecuados, tanto personales y materiales como una financiación suficiente, gestionados conforme a principios de eficacia, eficiencia y responsabilidad en la gestión pública.

2.1. RECURSOS PRESUPUESTARIOS.

2.1.1. Presupuesto de Gastos: el crédito inicial del Presupuesto de Gastos de la ATC para el ejercicio 2024 ha quedado fijado en 63.286.901 euros, lo que implica una reducción del 1,73% sobre el mismo parámetro del ejercicio anterior. El detalle por capítulos se muestra por medio del siguiente cuadro resumen:

Presupuesto de gastos de la ATC (en euros)					
Capítulo	Ejercicio				Variación
	2024		2023		
	Importe	%	Importe	%	
I "Gastos de personal"	28.734.362	45,40%	26.831.137	41,66%	7,09%
II "Gastos corrientes en bienes y servicios"	17.643.741	27,88%	18.607.561	28,89%	-5,18%
OPERACIONES CORRIENTES	46.378.103	73,28%	45.438.698	70,56%	2,07%
VI "Inversiones reales"	16.908.798	26,72%	18.962.442	29,44%	-10,83%
OPERACIONES DE CAPITAL	16.908.798	26,72%	18.962.442	29,44%	-10,83%
TOTAL	63.286.901		64.401.140		-1,73%

Por lo que respecta a los gastos de personal, el Capítulo I de la Agencia asciende a 28.734.362 euros, lo cual representa un 45,40% del presupuesto. Tal escenario resulta acorde con el objetivo planteado hace años de incrementar el número de efectivos reales de la ATC.

El Capítulo II relativo a los gastos corrientes asciende a 17.643.741 euros, representando un 27,88%. En este capítulo tiene especial importancia el importe destinado a hacer frente al encargo a la sociedad mercantil pública ASISTA CANARIAS (antigua GRECASA), tanto

en lo que se refiere a la recaudación ejecutiva como a la prestación de otros servicios en materia tributaria e informática.

Dentro de este capítulo destaca, asimismo, la previsión del recurso adicional conforme a lo estipulado en el apartado b) del artículo 20 de la LATC. El importe presupuestado asciende a 3.919.622 euros y su finalidad es “la financiación de los mayores gastos de funcionamiento e inversiones que pudieran producirse como consecuencia de la actividad de la Agencia Tributaria Canaria”.

El Capítulo VI, destinado a las inversiones, recoge las necesidades presupuestarias por importe de 16.908.798 euros, representando un 26,72% del Presupuesto Inicial de Gastos de la ATC, para atender el mantenimiento y desarrollo del sistema automatizado de gestión de ingresos del sistema tributario canario “m@gin” así como la inversión en equipamientos e instalaciones, y una partida presupuestaria destinada específicamente a la lucha contra el fraude fiscal por un importe de 1.065.204 euros.

También hay que resaltar, por un lado, la presupuestación con cargo a Fondos FEDER de dos partidas destinadas a la “Renovación del Sistema de Información Tributaria” por importe de 9.134.599 euros (con financiación inicialmente prevista con cargo a Fondos Next Generation EU) y, por otro lado, los “Gastos de Personal de las UAP”, por un montante global de 2.094.421 euros.

2.1.2. Presupuesto de Ingresos: como corresponde a cualquier ente de derecho público con presupuesto limitativo, el presupuesto de ingresos asciende a la misma cantidad que el de gastos (equilibrio presupuestario en el presupuesto inicial). Así, el total de 63.286.901 euros se distribuye por capítulos de la siguiente manera:

Presupuesto de ingresos 2024 de la ATC (en euros)		
Capítulo	Importe	%
III "Tasas, precios públicos y otros ingresos"	240.000	0,38%
IV "Transferencias corrientes"	46.138.103	72,90%
OPERACIONES CORRIENTES	46.378.103	73,28%
VI "Transferencias de capital"	16.908.798	26,72%
OPERACIONES DE CAPITAL	16.908.798	26,72%
TOTAL	63.286.901	

Como se desprende de la tabla anterior, el 72,90% de los ingresos de la ATC en 2024 proceden de las transferencias corrientes provenientes de la Comunidad Autónoma de Canarias, el 26,72% de las transferencias de capital y 0,38% se prevé generar como recursos propios de la Agencia.

2.2. RECURSOS MATERIALES Y TECNOLÓGICOS.

En virtud de lo dispuesto en el artículo 1.3 de la LATC, la ATC tiene patrimonio propio, distinto del de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, conforme a la redacción del artículo 24.1 recogida por la Ley 3/2023, de 6 de marzo (BOC n.º 52, de 15.3.2023), y está integrado por los bienes y derechos cuya titularidad adquiera por cualquier título, conforme a lo dispuesto en la legislación del patrimonio de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Concretamente, la disposición adicional segunda, apartado 2, de la LATC, adscribe a la misma los bienes que en el momento de inicio de su actividad estaban afectos a los servicios de la Dirección General de Tributos, a excepción de los bienes adscritos a funciones no mencionadas en el Capítulo I de dicha Ley. Dichos bienes conservan la calificación jurídica originaria y la adscripción no implica transmisión del dominio público ni desafectación.

La ATC dispone además de un sistema de información propio para la gestión de los ingresos tributarios, bajo la denominación de M@gin, integrado por distintas aplicaciones informáticas, regulado actualmente en el Decreto 135/2006, de 3 de octubre. No obstante, en el ejercicio 2023, y dentro del marco del objetivo estratégico 3 contenido en el contrato de gestión del periodo 2022-2024, se ha adjudicado el contrato que permitirá la progresiva renovación del sistema de información tributaria en los términos contenidos en el propio contrato, lo que redundará en la mejora de los procesos internos de la propia ATC y la calidad de la atención al contribuyente. Con independencia de este sistema propio, se aplicarán en la ATC también servicios de sistemas y tecnologías de la información y comunicación de carácter horizontal y corporativo del Gobierno de Canarias.

En este ámbito procede mencionar que en 2022 tuvo lugar una modificación del artículo 35 de la LATC, dedicado a los recursos y medios en materia de telecomunicaciones, tecnologías de la información, y de las comunicaciones e informática, mediante el Decreto ley 5/2022, de 28 de abril, de medidas urgentes para la agilización administrativa y la planificación, gestión y control de los fondos procedentes del Instrumento Europeo de Recuperación denominado «Next Generation EU» en el ámbito de la Agencia Tributaria Canaria (BOC n.º 86, de 3.5.2022). La redacción del artículo quedó en los siguientes términos:

“1. Corresponde a la Agencia Tributaria Canaria:

- a) Fijar las líneas estratégicas y la organización en materia de telecomunicaciones, tecnologías de la información, y de las comunicaciones e informática de la Agencia.
- b) La dirección, planificación y coordinación de tecnologías de telecomunicaciones, tecnologías de la información, y de las comunicaciones e informática de la Agencia.
- c) El desarrollo, implantación, mantenimiento, gestión y evolución de los sistemas de telecomunicaciones, tecnologías de la información y de las comunicaciones de la Agencia.
- d) El desarrollo, implantación, mantenimiento, gestión y evolución de los sistemas y aplicaciones informáticas de la Agencia.
- e) La gestión de los medios, recursos, infraestructuras y redes que integran el sistema de las telecomunicaciones, tecnologías de la información, y de las comunicaciones e informática de la Agencia.
- f) Seguridad en el ámbito de las tecnologías de telecomunicaciones, tecnologías de la información, y de las comunicaciones e informática de la Agencia.

2. La tramitación de encargos, encomiendas de gestión y contratación de bienes, servicios y suministros para el ejercicio de las competencias relacionadas en el apartado anterior no requerirá informe de los órganos competentes en materia de telecomunicaciones,

tecnologías de la información y de las comunicaciones e informática de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

3. En el ejercicio de las competencias relacionadas en el apartado 1, se establecerá la oportuna coordinación técnica con la consejería competente en materia informática y de telecomunicaciones en aquellas actuaciones en las que sea precisa la interconexión o interoperabilidad de los sistemas de información de la Agencia Tributaria Canaria con los sistemas de información corporativos.

4. Corresponde a la consejería competente en materia de hacienda determinar las condiciones de las interfaces para que las aplicaciones informáticas tributarias den soporte a los sistemas de información para la gestión económico-financiera de la Comunidad Autónoma de Canarias.”

La autonomía que tal modificación normativa implica permitirá a la ATC el desarrollo integral del objetivo estratégico 3, en cuanto al ambicioso proyecto de la transformación digital y las adaptaciones tecnológicas que el mismo lleva aparejado.

2.3. RECURSOS HUMANOS.

A pesar del esfuerzo y mejora paulatina en la provisión de los puestos de trabajo, la escasez de medios humanos es una deficiencia que la ATC viene arrastrando desde su creación. Como se puede observar en la tabla que se inserta a continuación, a finales del ejercicio 2023 los puestos ocupados ascendían a 445 de los 735 que conforman la actual relación de Puestos de Trabajo de la ATC, lo que supone un 60,54% del total, así como 15 de los 16 puestos provisionales de las Unidades Administrativas Provisionales creadas:

Tipo de puesto	Efectivos reales										Puestos en RPT	Puestos en UAP
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023				
								No UAP	UAP	Total		
Funcionarios carrera/interinos grupo A1	56	61	69	69	68	69	81	92	11	103	126	12
Funcionarios prácticas grupo A1								11		11		
Funcionarios carrera/interinos grupo A2	21	17	30	30	30	30	53	67	4	71	116	4
Funcionarios prácticas grupo A2								19		19		
Funcionarios carrera/interinos grupo C1	50	49	44	43	38	39	50	61		61	106	
Funcionarios carrera/interinos grupo C2	162	151	136	134	133	126	107	95		95	236	
Funcionarios carrera/interinos grupo E	4	4	4	4	4	3	3	2		2	4	
Total Funcionarios carrera /interinos	293	282	283	280	273	267	294	317	15	332	588	16
Total Funcionarios prácticas								30		30		
Total Funcionarios	293	282	283	280	273	267	294	347	15	362	588	16
Laboral grupo I	25	25	22	22	22	20	18	16		16	20	
Laboral grupo II	17	17	18	18	17	18	18	17		17	18	
Laboral grupo III	12	12	13	13	13	12	12	12		12	12	
Laboral grupo IV	86	86	86	86	79	79	78	67		67	80	
Laboral grupo V	18	17	18	18	17	16	15	16		16	17	
Total Laborales	158	157	157	157	148	145	141	128	0	128	147	0
Total Efectivos	451	439	440	437	421	412	435	475	15	490	735	16
Total Puestos Ocupados	451	439	440	437	421	412	435	445	15	460	735	16

Debe recordarse que la Comisión de Planificación y Gobernanza de los Fondos «Next Generation EU» aprobó en sesión celebrada el 8 de octubre de 2021, el Instrumento de Planificación Estratégico (IPE) de la Agencia Tributaria Canaria (suscrito por la Dirección de la misma el 20 de septiembre de 2021) en el ejercicio de la competencia atribuida por el artículo 3.3.b) de la Ley 4/2021, de 2 de agosto, para la agilización administrativa y la planificación, gestión y control de los fondos procedentes del instrumento europeo de recuperación denominado «Next Generation EU», en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias. En dicho IPE estaba prevista la creación de las siguientes Unidades Administrativas de carácter provisional, cuya constitución y estructura organizativa fue aprobada mediante la Orden conjunta de 13 de diciembre de 2021, de la Dirección General de la Función Pública y la Dirección General de Planificación y Presupuesto:

- Unidad Administrativa Provisional: UAP “Área de Informática Tributaria”, a la que queda adscrita funcionalmente la Dependencia de Informática Tributaria.

- Unidad Administrativa Provisional: UAP “Área de Gestión de Fondos Europeos”, a la que queda adscrito funcionalmente el Servicio de Gestión Económica.

Como refuerzo de dichas Unidades Provisionales, se aprobó la creación de 16 puestos provisionales, de los cuales, en la actualidad, tal y como se muestra, se encuentran ocupados 15.

Respecto de los funcionarios en prácticas, debe matizarse que son efectivos que actualmente no ocupan puesto de trabajo concreto. Con la culminación de los procesos selectivos en curso, aquellos aspirantes que superen la fase del curso selectivo y que cumplan los requisitos para ello serán nombrados funcionarios de carrera y ocuparán puestos vacantes de la relación de puestos de trabajo, si bien su incorporación no supondrá una ganancia neta de efectivos dado que cesarán funcionarios interinos una vez acaecida la circunstancia prevista en el artículo 10.3.a) del Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.

En la estrategia marcada del aumento del número de efectivos reales, en el ejercicio 2023 se ha producido la incorporación de 42 funcionarios interinos en los siguientes cuerpos y escalas:

Cuerpo-Escala	Número
A1	8
A2	21
C1	7
C2	6

Igualmente, en tal espacio temporal ha concluido la fase de oposición de los procesos selectivos convocados en el ejercicio 2022 y derivados de la oferta de empleo público del año 2020, produciéndose el nombramiento de 34 funcionarios en prácticas en los siguientes cuerpos y escalas:

Cuerpo-Escala	Número
A114	11
A234	23

Respecto de la especialidad de Agente Tributario del Cuerpo Administrativo (C161), la incorporación de 11 funcionarios en prácticas se producirá en el ejercicio 2024.

Asimismo, mediante Decreto 450/2023, de 27 de diciembre, se ha aprobado la oferta de empleo público de la ATC del año 2023 con el siguiente detalle de plazas ofertadas:

Cuerpo-Escala	Turno Libre	Promoción Interna
A114	5	1
A234	11	4
C161	5	2

Como continuidad de las actuaciones enmarcadas en el objetivo estratégico 1 y el aumento de los efectivos reales, son actuaciones previstas en el ejercicio 2024:

- La incorporación como funcionarios de carrera de aquellos aspirantes que superen los procesos selectivos derivados de la oferta de empleo público del año 2020, en los términos descritos anteriormente.

- El comienzo de los procesos selectivos convocados con origen en la oferta de empleo público del ejercicio 2021, con el siguiente detalle de plazas:

Cuerpo-Escala	Turno Libre	Promoción Interna
A114	7	2
A234	10	4
C161	16	6

- Para aquellas plazas cuya cobertura se considere urgente e inaplazable, y en la medida en la que las disponibilidades presupuestarias así lo permitan, se recurrirá al llamamiento de funcionarios interinos.

3. PLAN DE OBJETIVOS DE LA AGENCIA PARA 2024

Tal y como dispone el artículo 35 del EATC, el Plan de Acción de la ATC contendrá las actuaciones a realizar por los órganos de la Agencia para que esta alcance, en el marco anual al que se refiere, los objetivos que se señalen al efecto. La expresión de las actuaciones a realizar y los objetivos a alcanzar en el correspondiente ejercicio constituye el Plan de Objetivos de la Agencia.

Estas actuaciones y objetivos anuales u operativos reflejan la concreción de cada uno de los planes de actuación y proyectos que para cada ejercicio se estiman necesarios para la consecución de los objetivos estratégicos establecidos y constituyen una orientación

transversal en todo el funcionamiento de los distintos órganos que integran la Agencia y han de presidir la actuación de la ATC durante el ejercicio 2024.

3.1. OBJETIVO ESTRATÉGICO 1: MEJORAR LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES DE LA AGENCIA TRIBUTARIA CANARIA (PONDERACIÓN 10%).

Este objetivo estratégico se sitúa en primer lugar por su especial trascendencia para toda la actividad de la ATC, por cuanto que de él depende la posibilidad de acometer el resto de los objetivos que se establecen en el Contrato de Gestión. Con el mismo se busca optimizar la gestión de los medios disponibles, tanto los personales como los presupuestarios y materiales, poniendo un énfasis especial en el área de recursos humanos por cuanto que son el presupuesto necesario para el acometimiento de cualquier otra tarea y que existe en la Agencia un notable déficit de personal.

Para su consecución se establecen los siguientes planes de actuación dentro de este Objetivo Estratégico:

I. PLAN DE OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS.

Este Plan agrupa una serie de proyectos cuya finalidad es mejorar la gestión de los recursos humanos de la Agencia:

1. Proyecto: adaptación de la estructura de la ATC a las necesidades actuales.

La ATC sigue trabajando en el proyecto de modificación de su estructura orgánica (contenida básicamente en el EATC y desarrollada, entre otras, en la Resolución de 19 de enero de 2018, de la Presidenta de la Agencia Tributaria Canaria, por la que se desarrolla la estructura de las Subdirecciones y unidades asimiladas de la Agencia Tributaria Canaria), que supondrá no solo la creación de nuevas unidades y la supresión o modificación de algunas de las ya existentes, sino que va a determinar también la necesidad de acometer una importante revisión de la vigente relación de puestos de trabajo al objeto adaptarla a la nueva estructura orgánica. En dicha modificación se procederá así mismo a homogeneizar unidades, denominaciones, complementos y méritos para la provisión de los puestos. Dada la complejidad de la modificación, y en aras a conseguir una eficiente ocupación de los puestos de trabajo hasta que tal modificación tenga vigencia, en el primer trimestre del año se promoverá la modificación de la relación de puestos de trabajo para permitir que determinados puestos puedan ser ocupados por funcionarios de cuerpos y escalas que no está previsto actualmente.

En base a lo expuesto, se establecen las siguientes actuaciones y objetivos:

1.1. Elaboración de una propuesta de modificación de la Relación de Puestos de Trabajo.

1.1.1. Elaboración de una propuesta de modificación de la Relación de Puestos de Trabajo para abrir cuerpos-escalas.

Objetivo: someter la propuesta al Consejo Rector en el primer trimestre del ejercicio.

Indicador: fecha de la sesión en la que se incluya en el orden del día.

1.1.2. Elaboración de una propuesta de modificación integral de la Relación de Puestos de Trabajo para modificación estructura orgánica ATC.

Objetivo: someter la propuesta al Consejo Rector en el ejercicio.

Indicador: fecha de la sesión en la que se incluya en el orden del día.

1.2. Elaboración de propuesta de modificación de normativa reguladora de la estructura orgánica de la ATC.

Objetivo: remitir en el ejercicio a los órganos competentes para su aprobación.

Indicador: fecha de remisión de la propuesta de modificación a los órganos competentes para su aprobación.

2. Proyecto: aumento del número de efectivos reales.

Como quedó expuesto en el apartado relativo a los recursos humanos, es un objetivo estratégico incluido en el contrato de gestión relativo al periodo 2022-2024 la optimización de la gestión de los recursos humanos, para lo que se ha incluido en los últimos ejercicios con carácter reiterado un proyecto destinado a conseguir el aumento de número de efectivos reales de la ATC, necesidad manifestada por el propio Parlamento de Canarias y mandato genérico que el Gobierno de Canarias ha venido recogiendo en los sucesivos Contratos de Gestión.

En la línea continuista de alcanzar el objetivo marcado, para el ejercicio 2024 se prevén las siguientes actuaciones y objetivos:

2.1. Elaboración y ejecución de la oferta de empleo público.

2.1.1. Tramitación, en los plazos establecidos, de los procesos selectivos competencia de la ATC derivados de la Oferta de Empleo Público 2021.

Objetivo: cumplir el plazo previsto en las correspondientes bases que regulan los procesos selectivos.

Indicador: fecha de celebración del segundo ejercicio.

2.1.2. Tramitación de la aprobación de una oferta de empleo del año 2024.

Objetivo: tramitar, para aprobación en el ejercicio y por parte de órgano competente, una oferta de empleo público del año 2024.

Indicador: fecha de remisión a la Dirección General de Función Pública para su inclusión en el orden del día de la Mesa de Negociación y Comisión Superior de Función Pública.

2.2. Provisión temporal de puestos de trabajo.

Objetivo: realizar llamamientos en el ejercicio para cubrir al menos el 25% de los puestos que a 1 de enero de 2024 cuenten con cobertura presupuestaria, se encuentren vacantes y no estén ya cubiertos por interinos.

Indicador: expresado en porcentaje, nombramientos de funcionarios interinos/número de puestos con cobertura presupuestaria a 1 de enero de 2024. El nombramiento se entenderá realizado con la fecha de resolución.

3. Proyecto: mejora técnica de procedimientos de provisión y selección de personal de la ATC y otros procedimientos de recursos humanos.

Como continuación del proyecto incluido en el plan de acción anual relativo al ejercicio 2023, se considera oportuno que la organización cuente con una aplicación que permita la formulación y control de los planes individuales de trabajo de cada empleado público, como desagregación de los objetivos globales fijados en el plan de acción anual del ejercicio.

Igualmente, el Decreto 74/2023, de 11 de mayo, por el que se regula la prestación de servicios en la modalidad de teletrabajo del personal empleado público de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y sus organismos autónomos y entidades públicas dependientes, ha venido a regular esta modalidad de trabajo en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, siendo de aplicación a la propia ATC. El artículo 6 de tal Decreto habilita a las personas titulares de los centros directivos -entiéndase en este caso, a la Directora de la ATC-, para dictar criterios e instrucciones de tipo organizativo que permitan su correcta aplicación. En el ejercicio de tal facultad, la Directora de la ATC dictó el 15 de junio de 2023 una resolución por la que se aprobaba la Instrucción reguladora de los criterios organizativos para la implantación de la modalidad de teletrabajo en el ámbito de la ATC. Sin embargo, la experiencia acumulada en la tramitación de las solicitudes recibidas hasta la fecha aconseja la modificación de la Instrucción aprobada, en aras a alcanzar una mayor eficiencia organizativa en la tramitación de las solicitudes y para acompañar la elaboración de los planes individuales de trabajo -imprescindibles para la autorización de las solicitudes- a la tramitación y aprobación del plan de acción anual de cada ejercicio.

Además de lo anterior, el control de acceso cuya implantación está prevista en los edificios gestionados por la ATC requiere su conexión con una herramienta de control horario que se adapte a sus requerimientos, por lo que se plantea como actuación del ejercicio la implantación de un nuevo sistema de control horario distinto del utilizado hasta el momento, así como la aprobación de una Instrucción reguladora de tal control horario en el ámbito de la ATC.

Por otro lado, es política de la organización la mejora de sus procedimientos internos de comunicación con el empleado público. En consecuencia, en este ejercicio se tiene previsto adquirir un sistema informático que permita realizar comunicaciones genéricas de forma automatizada, y que al mismo tiempo disponer de una trazabilidad de dichas comunicaciones, en el sentido de su visualización.

Por último, y en relación con la formación y perfeccionamiento de su personal, el progresivo incremento del número de acciones formativas ha conllevado un volumen de trabajo administrativo cuya gestión se precisa optimizar, por lo que se prevé adquirir también un sistema informático que permita, al menos, la tramitación del procedimiento de solicitud y admisión. De igual manera, la implantación de un aula virtual posibilitaría la mejora en la gestión de la impartición de las acciones formativas, por cuanto otorgaría una flexibilidad horaria y la innecesariedad de espacios físicos de la que actualmente no se dispone.

De acuerdo con lo anterior, son actuaciones y objetivos enmarcadas en este proyecto los siguientes:

3.1. Gestión del desempeño.

Objetivo: poner en marcha durante el ejercicio una aplicación para la gestión y control de planes individuales de trabajo.

Indicador: fecha de la puesta en producción de la herramienta.

3.2. Gestión del teletrabajo.

Objetivo: aprobar la modificación de la Instrucción reguladora de los criterios organizativos para la implementación de la modalidad de teletrabajo en el ámbito de la ATC antes del 16 de febrero de 2024.

Indicador: fecha de la resolución por la que se modifique la Instrucción.

3.3. Gestión del control horario.

3.3.1. Nuevo sistema de control horario.

Objetivo: implantar en el ejercicio un nuevo sistema de control horario en el ámbito de la ATC.

Indicador: fecha de la puesta en producción de la herramienta.

3.3.2. Instrucción de control horario.

Objetivo: aprobar en el ejercicio una instrucción relativa a la gestión del control horario en el ámbito de la ATC.

Indicador: fecha de la resolución por la que se apruebe la Instrucción.

3.4. Gestión de la formación.

3.4.1. Sistema de gestión de solicitudes.

Objetivo: adquirir en el ejercicio un sistema informático que permita optimizar la gestión del trabajo administrativo que implica las acciones formativas.

Indicador: fecha de aprobación del documento de disposición presupuestaria (D).

3.4.2. Aula virtual.

Objetivo: adquirir en el ejercicio un sistema informático que permita el funcionamiento de un aula virtual.

Indicador: fecha de aprobación del documento de disposición presupuestaria (D).

3.5. Comunicación con los empleados públicos.

Objetivo: adquirir en el ejercicio un sistema informático que permita una comunicación más eficiente con los empleados.

Indicador: fecha de aprobación del documento de disposición presupuestaria (D).

4. Proyecto: formación y Perfeccionamiento del personal de la ATC.

El Plan Anual de Formación y Perfeccionamiento comprende las acciones formativas a desarrollar durante cada ejercicio para la formación y perfeccionamiento del personal de la Agencia, con especial atención a la específica del ámbito tributario. A mayor nivel de formación del personal al servicio de la ATC, especialmente en un entorno tan cambiante como el tributario, debe presumirse una mayor eficacia, eficiencia y calidad en el desarrollo de las funciones que la organización tiene encomendadas. De la misma forma, el plan mencionado recoge la formación que debe impartirse en el marco de los cursos selectivos que forman parte de los procesos selectivos convocados por la ATC.

Por ello, se persigue no solo incrementar la oferta formativa, sino que la calidad y adecuación de la misma, desde el punto de vista de los destinatarios, sea elevada.

Las actuaciones y objetivos operativos establecidos para el año 2024 son los siguientes:

4.1. Incremento la oferta formativa.

Objetivo: mantener la oferta formativa con respecto a 2023.

Indicador: expresado en porcentaje (horas de formación incluidas en el Plan 2024/ n.º de empleados de la ATC a 1.1.2024)/(horas de formación incluidas en el Plan 2023/n.º de empleados de la ATC a 31.1.2023).

4.2. Ejecución del Plan de Formación y Perfeccionamiento.

4.2.1. Alcance de un grado de ejecución.

Objetivo: alcanzar un porcentaje de ejecución de al menos el 80%.

Indicador: expresado en porcentaje, horas de formación realizadas/horas de formación programadas en el Plan.

4.2.2. Incremento de la calidad de las acciones formativas.

Objetivo: mantener la valoración por parte del alumnado, alcanzando al menos una nota media de 8,5.

Indicador: nota media de valoración del alumnado sobre las acciones formativas, en términos absolutos.

II. PLAN DE OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE LOS MEDIOS MATERIALES Y PRESUPUESTARIOS.

En este plan se recogen los siguientes proyectos encaminados a mejorar la gestión de los medios materiales y presupuestarios de la Agencia:

5. Proyecto: gestión de los edificios de la ATC.

Dentro de este proyecto se pretende dotar a la Agencia de unas instalaciones adecuadas.

Por circunstancias sobrevenidas, y a pesar de su avanzado estado, en el ejercicio 2023 no fue posible llevar a cabo la recepción de las obras de la nueva sede de la ATC en Las Palmas de Gran Canaria (Edificio Royal), circunstancia que se producirá en el presente ejercicio. Por ello, se plantea de nuevo como objetivo.

Además de lo anterior, proseguirán los trámites administrativos para culminar la cesión de la gestión de la sede de la ATC en Santa Cruz de Tenerife (Edificio Prodamer) y se prevén actuaciones de reforma y acondicionamiento de las oficinas de la Delegación Tributaria Insular de El Hierro y Lanzarote y la reforma interior de la oficina de vigilancia fiscal e importación ubicada en el aeropuerto de Gran Canaria. Igualmente, aun cuando no existe crédito adecuado y suficiente en el Presupuesto Inicial de Gastos de la ATC para acometer la actuación, el estado actual de la oficina de la Delegación Tributaria Insular de Fuerteventura requiere su traslado a la mayor brevedad posible a un nuevo inmueble, por lo que si las disponibilidades presupuestarias durante el ejercicio así lo permiten, se llevarán a cabo los trámites para la adquisición patrimonial.

Por otro parte, una adecuada gestión de los edificios de la ATC también requiere de una norma interna de funcionamiento que la regule y homogenice. Además, dicha adecuada gestión, desde el punto de vista su optimización, y atendiendo a la era digital en la que nos encontramos, requiere minimizar el espacio ocupado por documentos en soporte físico. Por ello, en este ejercicio se plantea regular normativamente el uso de los espacios, así como realizar una labor de expurgo de la documentación física que se encuentra en las dependencias de la ATC.

Por último, desde finales de 2023, la ATC ha ocupado efectivamente los puestos denominados “Responsable de Seguridad Corporativa” y “Responsable Prevención Riesgos Laborales”. Con tales incorporaciones, se considera oportuno llevar a cabo un análisis de la situación actual de las instalaciones ocupadas por personal de la ATC en cuestiones relativas a seguridad y prevención de riesgos laborales, al objeto de poder adoptar las medidas correctivas oportunas en el caso de ser necesarias.

Se definen las siguientes actuaciones y objetivos anuales u operativos:

5.1. Reforma y acondicionamiento de instalaciones de la ATC.

5.1.1. Nueva sede de ATC en Las Palmas de Gran Canaria.

Objetivo: finalizar las obras en el ejercicio.

Indicador: fecha de la certificación final de obra.

5.1.2. Oficina de la Delegación Tributaria Insular de El Hierro.

Objetivo: iniciar la licitación en el ejercicio.

Indicador: fecha de resolución de inicio de expediente de contratación.

5.1.3. Oficina de vigilancia fiscal e importación ubicada en la terminal de carga del Aeropuerto de Gran Canaria.

Objetivo: iniciar la licitación en el ejercicio.

Indicador: fecha de resolución de inicio de expediente de contratación.

5.1.4. Oficina de la Delegación Tributaria Insular de Lanzarote.

Objetivo: iniciar la licitación en el ejercicio.

Indicador: fecha de resolución de inicio de expediente de contratación.

5.2. Adquisición de nuevas instalaciones.

5.2.1. Promover el expediente de cesión de la gestión de la sede de la ATC en Santa Cruz de Tenerife (Edificio Prodamer).

Objetivo: formalizar durante el ejercicio la adscripción del Edificio Prodamer.

Indicador: fecha de adscripción del edificio a la ATC.

5.2.2. Oficina de la Delegación Tributaria Insular de Fuerteventura (*).

Objetivo: adquirir en el ejercicio un inmueble para nueva ubicación de la oficina de la Delegación Tributaria Insular de Fuerteventura.

Indicador: fecha de la escritura de compraventa.

(*) Condicionado a la existencia de crédito adecuado y suficiente.

5.3. Gestión y control de espacios.

5.3.1. Elaboración de una instrucción para la gestión de espacios ATC.

Objetivo: elaborar y dictar durante el ejercicio una instrucción por la que se establezcan normas y criterios acerca del uso de los espacios de la ATC.

Indicador: fecha de la resolución por la que se apruebe la Instrucción.

5.3.2. Análisis en materia de seguridad y prevención de riesgos laborales.

Objetivo: analizar en el ejercicio la situación actual de las instalaciones ocupadas por personal de la ATC en cuestión de seguridad y prevención de riesgos laborales.

Indicador: fecha de emisión de informes.

5.3.3. Optimización de espacios y documentación física.

Objetivo: expurgo durante el ejercicio de documentación física localizada en ciertas instalaciones ocupadas por la ATC, remitiendo al archivo general aquello que se considere procedente y eliminando el resto de documentación.

Indicador: fecha de remisión de documentación al archivo general y/o acta de destrucción.

6. Proyecto: plan de Contratación.

Una vez alcanzada la ejecución íntegra del plan de contratación de la ATC, el siguiente paso debe ser incrementar su contenido. Si bien es cierto que la publicidad de tal plan solo está prevista para aquellos contratos que queden sujetos a regulación armonizada, también lo es que es un mandato de la Ley de Contratos del Sector Público que las entidades del sector público programen la actividad de contratación pública. Con ello, el plan de contratación debe servir como un instrumento de planificación de la actividad contractual de la ATC.

Igualmente, la implantación de un gestor de expedientes se considera una herramienta fundamental que coadyuve en la ejecución de la contratación, tanto incluida en el plan como al margen de ella.

En relación con este proyecto, se fijan las siguientes acciones y objetivos:

6.1. Contenido y ejecución del Plan de Contratación.

6.1.1. Mejora del contenido del Plan de Contratación con respecto al ejercicio inmediatamente anterior.

Objetivo: incrementar el contenido del plan del Plan de Contratación respecto del ejercicio inmediatamente anterior respecto a 2023.

Indicador: expresado en porcentaje (importe del valor estimado de los expedientes de contratación iniciados en 2024, en euros/Importe del valor estimado de los expedientes incluidos en el Plan de Contratación General de la ATC en 2024, en euros)/(importe del valor estimado de los expedientes de contratación iniciados en 2023, en euros/importe del valor estimado de los expedientes incluidos en el Plan de Contratación General de la ATC en 2023, en euros).

6.1.2. Alcance de un nivel de ejecución del Plan de Contratación.

Objetivo: alcanzar un porcentaje de ejecución del Plan de Contratación del ejercicio de al menos el 80%.

Indicador: expresado en porcentaje, importe del valor estimado de los expedientes de contratación iniciados en el ejercicio, en euros/importe del valor estimado de los expedientes incluidos en el Plan de Contratación General de la ATC del ejercicio, en euros.

6.1.3. Adquisición de un gestor de expedientes de contratación.

Objetivo: adquirir en el ejercicio un gestor de expedientes de contratación.

Indicador: fecha de resolución de adjudicación.

7. Proyecto: gestión presupuestaria.

Con este proyecto se persigue la mejora en la ejecución del Presupuesto de gastos de la ATC. Para ello se fija como objetivo incrementar en 2024 el porcentaje de ejecución del mismo con respecto al resultado alcanzado en el ejercicio 2023. Se establece la siguiente actuación y objetivo:

7.1. Ejecución presupuestaria.

Objetivo: incrementar la ejecución presupuestaria del Presupuesto de Gastos de la ATC respecto a 2023.

Indicador: expresado en porcentaje, importe de obligaciones reconocidas en el presupuesto de gastos en el ejercicio (fase O), en euros/importe del crédito definitivo del presupuesto de gastos, en euros.

8. Proyecto: gestión de encargos realizados a ASISTA CANARIAS.

Con este proyecto se persigue la mejora en la ejecución por parte de ASISTA CANARIAS de los encargos realizados por la ATC.

Para el horizonte temporal 2024-2025 se ha formalizado un nuevo encargo a ASISTA CANARIAS mediante Resolución de la Directora de la ATC n.º 447/2023, de 28 de diciembre de 2023, si bien el contenido del encargo no difiere en términos sustanciales del vigente en el ejercicio 2023. Por ello, se fija como objetivo incrementar en el 2024 el porcentaje de ejecución de dicho encargo con respecto al resultado alcanzado en el ejercicio 2023. Igualmente, y con la finalidad de mejorar la propia gestión administrativa del encargo, se pretende aprobar en el ejercicio una instrucción que regule la tramitación de la facturación derivada de tal encargo.

8.1. Ejecución del encargo.

8.1.1. Mejora del impulso, coordinación y control de los encargos realizados a ASISTA CANARIAS.

Objetivo: incrementar la ejecución del encargo respecto a 2023.

Indicador: expresado en porcentaje, importe de obligaciones reconocidas en el Presupuesto de Gastos por encargo a ASISTA CANARIAS, en euros/importe del crédito definitivo del Presupuesto de Gastos por encargo a ASISTA CANARIAS, en euros.

8.1.2. Instrucción sobre facturación.

Objetivo: elaborar y dictar una instrucción sobre la tramitación de la facturación de ASISTA CANARIAS.

Indicador: fecha de la resolución por la que se apruebe la Instrucción.

3.2. OBJETIVO ESTRATÉGICO 2: PROMOVER EL CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO Y MEJORAR LA ASISTENCIA A LOS CONTRIBUYENTES Y LA EFICACIA Y LA EFICIENCIA EN LA GESTIÓN TRIBUTARIA (PONDERACIÓN 70%).

Se establece como objetivo estratégico la búsqueda de la eficacia y la eficiencia en la totalidad de las actuaciones realizadas en el marco de la gestión tributaria y se incorpora como elemento definitorio de esta estrategia el reforzamiento de las actuaciones encaminadas al fomento del cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias por parte de la ciudadanía.

Para su consecución se establecen tres planes de actuación dentro de este Objetivo Estratégico, integrados a su vez por distintos proyectos y actuaciones con sus correspondientes objetivos operativos.

III. PLAN DE FOMENTO DEL CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO Y DE MEJORA EN LA ASISTENCIA A LOS CONTRIBUYENTES.

Se establecen las siguientes actuaciones en los proyectos definidos al objeto de conseguir la consecución de este Plan:

9. Proyecto: mejora de la calidad de los servicios de asistencia a los contribuyentes.

Con este proyecto se pretende mejorar la asistencia que presta la ATC a los contribuyentes a través de los tres canales utilizados: asistencia por medios electrónicos, asistencia telefónica y asistencia presencial.

9.1. Asistencia por medios electrónicos.

Como continuación de las actuaciones realizadas en ejercicios precedentes, la ATC continúa con su pretensión de impulsar la utilización por parte de los contribuyentes de medios electrónicos en sus relaciones con la Administración, mejorando la atención no presencial y potenciando las solicitudes y presentaciones telemáticas. Para ello se miden aquellos aspectos más significativos del nivel de asistencia que se presta a los contribuyentes por estos medios.

Las actuaciones concretas y sus correspondientes objetivos para el ejercicio 2024 son las siguientes:

9.1.1. Consultas por medios electrónicos.

9.1.1.1. Cantidad de consultas.

Objetivo: alcanzar un porcentaje de atención de consultas realizadas por medios electrónicos de al menos el 98%.

Indicador: expresado en porcentaje, número de consultas atendidas/número total de consultas recibidas.

9.1.1.2. Tiempo medio de espera.

Objetivo: reducir el tiempo medio de espera para la contestación en las consultas de los contribuyentes hasta un máximo de 10 días.

Indicador: número medio de días de espera para la contestación en las consultas de los contribuyentes que han sido atendidas, en términos absolutos.

9.1.2. Certificados tributarios solicitados por vías electrónicas.

Objetivo: alcanzar un porcentaje de certificados solicitados por los contribuyentes por vía electrónica al menos del 98%.

Indicador: expresado en porcentaje, número de certificados solicitados por vías electrónicas/número total de certificados solicitados.

9.1.3. Informes previos de valoración.

Objetivo: alcanzar un porcentaje de informes previos de valoración solicitados por los contribuyentes por vía electrónica de al menos el 95%.

Indicador: expresado en porcentaje, número de informes solicitados por vías electrónicas/número total de informes solicitados.

9.1.4. Presentaciones telemáticas realizadas por los contribuyentes.

Objetivo: alcanzar un porcentaje de presentaciones telemáticas de declaraciones y autoliquidaciones de al menos el 82%.

Indicador: expresado en porcentaje, número de presentaciones telemáticas/número total de presentaciones realizadas.

9.2. Asistencia telefónica.

Al igual que con la atención por medios electrónicos, la ATC mantiene su objetivo de mejora de la asistencia telefónica que presta la ATC a los contribuyentes. Por ello, se mide el porcentaje de llamadas atendidas respecto del total de las recibidas y el tiempo medio de espera en las llamadas de los contribuyentes que han sido atendidas como indicador de la calidad en la atención telefónica.

Se establecen las siguientes actuaciones y objetivos:

9.2.1. Llamadas atendidas.

Objetivo: alcanzar un porcentaje de llamadas atendidas por nuestros servicios de atención telefónica de al menos el 80%.

Indicador: expresado en porcentaje, número de llamadas atendidas/número total de llamadas recibidas.

9.2.2. Tiempo medio de espera.

Objetivo: mantener un tiempo medio de espera en llamadas de contribuyentes atendidas de un máximo de 50 segundos.

Indicador: número total de segundos de espera en llamadas atendidas/número de llamadas atendidas.

9.3. Asistencia presencial.

La promoción de nuevos canales de prestación del servicio de información y asistencia no debe restar importancia a la asistencia presencial. La ATC ha de prestar un servicio de atención presencial de calidad, poniendo el énfasis en la mejora continua de su actividad y siguiendo las directrices emanadas de los órganos de gobierno de la Comunidad Autónoma. En este sentido, por acuerdo del Consejo de Gobierno de Canarias en sesión celebrada el 2 de octubre de 2023, se ha dispuesto el establecimiento de mecanismos organizativos encaminados a garantizar el derecho de la ciudadanía a la atención presencial sin cita previa, evitando demoras innecesarias en la misma. En cualquier caso, en aras a conseguir el objetivo previsto de ciertos estándares de calidad y eficiencia en la atención prestada, se considera procedente realizar campañas de difusión de los tiempos medios de espera habiendo solicitado cita previa o sin ella.

Por este motivo, se mide el número de contribuyentes atendidos en oficinas (tanto en las Oficinas de Atención Tributaria (OAT) gestionadas por ASISTA CANARIAS, como en las dependencias de la Agencia Tributaria Canaria) con o sin cita previa, sin contar las citas descartadas o abandonadas en caso de cita previa, así como los tiempos medios de atención y espera de aquellos que acuden en dichas oficinas, distinguiendo entre la atención prestada en la media cita previa de la que no existe la misma.

Se establecen las siguientes actuaciones y objetivos:

9.3.1. Contribuyentes atendidos en oficinas, físicas o virtuales.

Objetivo: alcanzar una cifra de contribuyentes atendidos en oficinas de información y asistencia, físicas (OAT o ATC) o virtuales, sin contar citas descartadas (abandonadas) en caso de cita previa, de al menos 110.000 contribuyentes.

Indicador: número de contribuyentes atendidos en oficinas, en términos absolutos.

9.3.2. Calidad en la asistencia.

9.3.2.1. Tiempo medio de espera.

9.3.2.1.1. Con cita previa.

Objetivo: alcanzar un tiempo medio de espera del contribuyente con cita previa en oficinas por causas atribuibles a la ATC de un máximo de 7,5 minutos. La espera se calculará desde la hora prevista en la cita concertada hasta el momento de la atención efectiva.

Indicador: tiempo medio de espera del contribuyente con cita previa en oficinas, en minutos y en términos absolutos.

9.3.2.1.2. Sin cita previa.

Objetivo: alcanzar un tiempo medio de espera del contribuyente sin cita previa en oficinas por causas atribuibles a la ATC de un máximo de 25 minutos. La espera se calculará desde la hora de petición de la atención hasta el momento de la atención efectiva.

Indicador: tiempo medio de espera del contribuyente sin cita previa en oficinas, en minutos y en términos absolutos.

9.3.2.1.3. Prioritario.

Objetivo: alcanzar un tiempo medio de espera del contribuyente prioritario en oficinas por causas atribuibles a la ATC de un máximo de 5 minutos. La espera se calculará desde la hora de petición de la atención hasta el momento de la atención efectiva.

Indicador: tiempo medio de espera del contribuyente prioritario en oficinas, en minutos y en términos absolutos.

9.3.2.2. Tiempo medio de atención.

Objetivo: alcanzar un tiempo medio de atención al contribuyente en oficinas de un máximo de 16 minutos. Se calculará desde la hora de inicio de atención hasta la de su finalización.

Indicador: tiempo medio de atención en oficinas, en minutos y en términos absolutos.

9.3.3. Potenciación de la cita previa.

Objetivo: publicar en la página web de la ATC, al menos con carácter trimestral, tiempos medios de atención con cita y sin cita previa.

Indicador: fecha de publicación en la página web.

9.4. Seguimiento de quejas.

9.4.1 Seguimiento de quejas presentadas.

Objetivo: alcanzar un porcentaje de quejas contestadas en el ejercicio sobre el total recibido de al menos el 99%.

Indicador: expresado en porcentaje, número de quejas presentadas en el ejercicio contestadas/número de quejas presentadas en el ejercicio.

9.5. Notificaciones.

Es de vital importancia para la ATC que los actos administrativos que emite sean debidamente notificados en tiempo y forma, ya que de ello depende su eficacia. Por ello, se sigue pretendiendo la mejora de la efectividad de las notificaciones realizadas tanto vía electrónica, tratando de incrementar las notificaciones electrónicas visualizadas, así

como de las notificaciones en papel, reduciendo el número de notificaciones devueltas por domicilio incorrecto o desconocido sobre el total de actos cuya notificación se ha intentado practicar.

9.5.1. Notificaciones electrónicas visualizadas.

Objetivo: alcanzar un porcentaje de notificaciones electrónicas visualizadas o rechazadas expresamente antes del plazo de expiración sobre el total de puestas a disposición de al menos el 75%.

Indicador: expresado en porcentaje, número de notificaciones electrónicas visualizadas o rechazadas expresamente antes del plazo de expiración/número total de notificaciones electrónicas (sin tener en cuenta las notificaciones realizadas a entidades inactivas).

9.5.2. Notificaciones en papel practicadas.

Se mide la relación entre el número de notificaciones en papel efectivas respecto del total de notificaciones en papel (se excluyen las notificaciones por Boletín).

Objetivo: alcanzar un porcentaje de notificaciones en papel practicadas de al menos el 65%.

Indicador: expresado en porcentaje, número de notificaciones en papel practicadas/número total de notificaciones en papel intentadas.

10. Proyecto: agilización de la tramitación tributaria.

Una asistencia de calidad a los contribuyentes implica necesariamente una reducción de los tiempos medios de tramitación de los procedimientos competencia de la ATC. Para ello, es preciso analizar el tiempo medio de respuesta de la ATC a las principales solicitudes planteadas por los ciudadanos, así como el tiempo medio que transcurre desde la fecha de inicio de los distintos procedimientos, recursos y/o reclamaciones interpuestas, hasta el trámite administrativo que permite entender concluido el procedimiento, tal y como es el primer intento de la resolución por la que finaliza. Igualmente, en procedimientos iniciados a solicitud del interesado, un indicador de la buena práctica administrativa es la antigüedad media de los procedimientos no concluidos, computada desde la fecha de su inicio.

Se establecen para ello, las siguientes actuaciones y objetivos:

10.1. Tiempo medio de tramitación de solicitudes y autorizaciones.

Objetivo: reducir los tiempos medios respecto a 2023, hasta el cumplimiento de los plazos legales. Alcanzado tales plazos, si los medios lo permiten, reducir tiempos medios respecto a 2023, y en todo caso, mantener dentro de los plazos legales.

Indicador: número medio de días que transcurre desde la fecha de entrada de la solicitud hasta la fecha del primer intento de notificación, en términos absolutos.

10.2. Tiempo medio relacionado con la tramitación de procedimientos.

10.2.1. Tiempo medio de tramitación de procedimientos.

Objetivo: reducir los tiempos medios respecto a 2023, hasta el cumplimiento de los plazos legales. Alcanzado tales plazos, si los medios lo permiten, reducir tiempos medios respecto a 2023, y en todo caso, mantener dentro de los plazos legales.

Indicador: número medio de días desde la fecha de inicio del procedimiento hasta la fecha del primer intento de notificación, en términos absolutos.

10.2.2. Antigüedad media de procedimientos.

Objetivo: reducir la antigüedad media de procedimientos no finalizados respecto del ejercicio 2023, siempre hasta el tiempo máximo de duración de los procedimientos. Si la antigüedad media es inferior al tiempo máximo de duración en el ejercicio anterior, si los medios lo permiten, reducir, y en todo caso, mantener dentro del plazo máximo de duración.

Indicador: número medio de días desde la fecha de inicio del procedimiento hasta la fecha de referencia (31.12.2024), detrayendo dilaciones por causa no imputable a la Administración, en términos absolutos.

10.3. Tiempo medio relacionado con los procedimientos sancionadores.

10.3.1. Tiempo medio transcurrido hasta el inicio de procedimientos sancionadores.

Objetivo: reducir los tiempos medios respecto a 2023, hasta el cumplimiento de los plazos legales. Alcanzado tales plazos, si los medios lo permiten, reducir tiempos medios respecto a 2023, y en todo caso, mantener dentro de los plazos legales.

Indicador: número medio de días desde la notificación de la correspondiente liquidación o resolución hasta la fecha de la notificación del acuerdo de inicio del procedimiento, en términos absolutos.

10.3.2. Tiempo medio de tramitación de procedimientos sancionadores.

Objetivo: reducir los tiempos medios respecto a 2023, hasta el cumplimiento de los plazos legales. Alcanzado tales plazos, si los medios lo permiten, reducir tiempos medios respecto a 2023, y en todo caso, mantener dentro de los plazos legales.

Indicador: número medio de días desde la fecha de notificación del acuerdo de inicio del procedimiento hasta la fecha del primer intento de notificación del acuerdo resolutorio, en términos absolutos.

10.4. Tiempo medio relacionado con la tramitación de recursos.

10.4.1. Tiempo medio de tramitación de recursos.

Objetivo: reducir los tiempos medios respecto a 2023, hasta el cumplimiento de los plazos legales. Alcanzado tales plazos, si los medios lo permiten, reducir tiempos medios respecto a 2023, y en todo caso, mantener dentro de los plazos legales.

Indicador: número medio de días desde la fecha de inicio del procedimiento hasta el primer intento de notificación del acuerdo resolutorio, en términos absolutos.

10.4.2. Antigüedad media de recursos.

Objetivo: reducir la antigüedad media de los recursos no resueltos respecto del ejercicio 2023, siempre hasta el tiempo máximo previsto legalmente para su resolución. Si la antigüedad media es inferior al tiempo máximo para resolver en el ejercicio anterior, si los medios lo permiten, reducir, y en todo caso, mantener dentro del plazo máximo para resolver.

Indicador: número medio de días desde la fecha de interposición del recurso hasta la fecha de referencia (31.12.2024), detrayendo dilaciones por causa no imputable a la Administración, en términos absolutos.

10.5. Tiempo medio relacionado con reclamaciones económico-administrativas.

10.5.1. Tiempo medio de remisión de reclamaciones económico-administrativas al órgano económico-administrativo.

Objetivo: reducir los tiempos medios respecto a 2023, hasta el cumplimiento de los plazos legales. Alcanzado tales plazos, si los medios lo permiten, reducir tiempos medios respecto a 2023, y en todo caso, mantener dentro de los plazos legales.

Indicador: número medio de días desde la fecha de interposición de la REA hasta la de su envío al tribunal, en términos absolutos.

10.5.2. Tiempo medio de ejecución de los fallos de los Tribunales Económico-Administrativos.

Objetivo: reducir los tiempos medios respecto a 2023, hasta el cumplimiento de los plazos legales. Alcanzado tales plazos, si los medios lo permiten, reducir tiempos medios respecto a 2023, y en todo caso, mantener dentro de los plazos legales.

Indicador: número medio de días desde la fecha de notificación del fallo hasta la del primer intento de notificación de su ejecución.

10.6. Tiempo medio de ejecución de resoluciones judiciales.

Objetivo: cumplimiento de plazo legal.

Indicador: número medio de días desde la fecha de notificación del decreto de firmeza o ejecución provisional hasta la fecha del primer intento de notificación del acto de ejecución, en términos absolutos.

11. Proyecto: prevención del fraude y fomento del cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.

Este proyecto recoge diversas actuaciones directamente encaminadas a la prevención del fraude y a potenciar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, así como la mejora de los controles censales, del cumplimiento de obligaciones periódicas o de la calidad de la información, midiendo en términos porcentuales las actuaciones realizadas en las áreas de Gestión con estas finalidades. Se coge además el testigo del anterior Contrato de Gestión y se introduce una actuación en materia de educación cívico-tributaria, en concreto, la impartición de charlas que tendrán como principales destinatarios

los centros educativos, y como novedad del presente ejercicio, también las Universidades. En concreto, respecto de centros educativos dependientes de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes, se impulsará la tramitación del instrumento jurídico que permita la impartición de tales charlas.

Se establecen las actuaciones y objetivos siguientes:

11.1. Controles censales.

Objetivo: alcanzar 10.000 actuaciones en el ejercicio.

Indicador: número de actuaciones encaminadas a conseguir que la información que consta en el Censo de Empresarios y Profesionales sea correcta y coherente con las autoliquidaciones y/o declaraciones presentadas por cada obligado tributario, en términos absolutos.

11.2. Cumplimiento de obligaciones periódicas.

Objetivo: alcanzar un porcentaje de cumplimiento, definido como número de declaraciones y/o liquidaciones presentadas sobre el total de presentaciones teóricas según obligación definida en virtud del censo, de al menos el 86%.

Indicador: expresado en porcentaje, número de declaraciones y/o autoliquidaciones presentadas/número de declaraciones y/o autoliquidaciones teóricas según obligación definida en virtud del censo.

11.3. Calidad de la información.

Objetivo: alcanzar 30.000 actuaciones en el ejercicio.

Indicador: número de actuaciones realizadas, encaminadas a la presentación de declaraciones y/o autoliquidaciones omitidas y a la subsanación de deficiencias advertidas en las presentadas, en términos absolutos.

11.4. Charlas de educación cívico-tributaria en centros educativos y universidades.

11.4.1. Impulsar convenio para la impartición de charlas en centros educativos y universidades dependientes de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes.

Objetivo: impulsar en el ejercicio la firma de un convenio con la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes que permita la impartición de las charlas.

Indicador: fecha de remisión de la propuesta de convenio.

11.4.2. Impartición de charlas de educación cívico-tributaria en centros educativos y universidades.

Objetivo: impartir un mínimo de 3 charlas en el ejercicio.

Indicador: número de charlas celebradas en el ejercicio, en términos absolutos.

12. Proyecto: actuaciones de mejora.

En este proyecto se recogen toda una serie de actuaciones orientadas a la mejora de procedimientos, aplicaciones y métodos en las diversas áreas de la ATC. En particular, tratándose de adaptaciones normativas en materias que son competencia de la ATC, se prevé llevar a cabo en el ejercicio el impulso y/o tramitación de la siguiente regulación:

- Modificación de la Orden de 23 de mayo de 2003, por la que se aprueban los datos que debe contener el Documento Único Electrónico (DUE) para la constitución y puesta en marcha de las Sociedades de Responsabilidad Limitada Nueva Empresa, respecto a la situación tributaria y declaraciones-liquidaciones periódicas correspondientes a los tributos gestionados por la Comunidad Autónoma de Canarias.

- Modificación del Decreto 125/2014, de 18 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia Tributaria Canaria, y de la Orden de 19 de enero de 2018, por la que se atribuyen a los órganos centrales y territoriales de la Agencia Tributaria Canaria y sus unidades administrativas, funciones y competencias, a los efectos de centralizar competencias en las personas titulares de los órganos unipersonales a los que se refiere el artículo 15 de la LATC y regionalización de la competencia territorial, dotando con ello de mayor flexibilidad a la ATC en el ejercicio de las competencias que le son propias.

- Modificación del Decreto 135/2006, de 3 de octubre, por el que se aprueba el sistema automatizado de gestión de ingresos del sistema tributario canario con la denominación de M@gin, dado la implantación de un nuevo sistema de información tributaria.

- Modificación de la Orden de 27 de diciembre de 2013, por la que se establece en el ámbito de la Administración Tributaria Canaria el sistema de dirección electrónica habilitada, la obligatoriedad, para determinados supuestos, de la práctica de notificaciones electrónicas, y el registro electrónico de apoderamientos, ya que con posterioridad a su aprobación tuvo lugar la entrada en vigor de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y es conveniente su adaptación a la misma y revisión de su contenido.

- Posible modificación de la Ley 5/1986, de 28 de julio, del Impuesto Especial de la Comunidad Autónoma de Canarias sobre combustibles derivados del petróleo, y de la Orden de 10 de diciembre de 2008, por la que se establecen las condiciones, los requisitos, el procedimiento y los módulos de consumo medio para la práctica de la devolución parcial de la cuota del Impuesto Especial de la Comunidad Autónoma de Canarias sobre combustibles derivados del petróleo, para en el caso de que así se decidiese, alterar el régimen de devolución parcial del impuesto.

- Modificación de la Orden de 24 de mayo de 1999, sobre colaboración de las entidades de depósito en la gestión recaudatoria.

- Modificación de la Orden de 11 de octubre de 2018, por la que se regulan las especificaciones normativas y técnicas que desarrollan la llevanza de los libros registro del Impuesto General Indirecto Canario a través de la sede electrónica de la Agencia Tributaria Canaria, ya que dado el tiempo transcurrido desde su aprobación se requiere su revisión y adaptación.

- Posible modificación del Decreto 268/2011, de 4 agosto, por el que se aprueba el Reglamento de gestión de los tributos derivados del Régimen Económico y Fiscal de Canarias, para introducir a las entidades colaboradoras en el sistema de devolución a viajeros de cuotas soportadas del Impuesto General Indirecto Canario.

- Modificación de la Orden de 14 de septiembre de 2023, por la que se crea el sello electrónico de la Agencia Tributaria Canaria.

- Modificación de la Orden de 9 de diciembre de 2013, por la que se crea y regula el Registro Electrónico de la Administración Tributaria Canaria.

- Modificación de la Orden de 31 de julio de 2013, por la que se establece el marco común y las directrices básicas de la política de seguridad de la información en el ámbito de la Administración Electrónica de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

- Modificación de la Orden de 20 de junio de 2013, por la que se establece la aplicación del sistema de código seguro de verificación de documentos electrónicos en el ámbito de la Administración Tributaria Canaria.

- Modificación de la Orden del 25 de octubre del 2012, por la que se establece la publicación de anuncios de citación para notificación por comparecencia en la sede electrónica de la Administración Tributaria Canaria.

- Modificación de la Orden de 7 de diciembre de 2010, por la que se crea la sede electrónica de la Administración Tributaria Canaria.

- Modificación de la Resolución de 3 de agosto de 2021, de la Directora, por la que se establece la presentación telemática obligatoria de los modelos de declaración y autoliquidación 400 y 412 del Impuesto General Indirecto Canario, del modelo de declaración 451 del Arbitrio sobre Importaciones y Entregas de Mercancías en las Islas Canarias y de los modelos de declaración-liquidación 045 y 046 de la Tasa Fiscal sobre el Juego, y se amplía el ámbito subjetivo de la presentación telemática obligatoria de modelos de declaración y autoliquidación 415, 416, 420 y 425 del Impuesto General Indirecto Canario, de los modelos de declaración y autoliquidación 450, 452 y 455 del Arbitrio sobre Importaciones y Entregas de Mercancías en las Islas Canarias, de los modelos de declaración y autoliquidación 430 y 433 del Impuesto Especial de la Comunidad Autónoma de Canarias sobre combustibles derivados del petróleo, de los modelos de declaración y autoliquidación 460 y 461 del Impuesto sobre las Labores del Tabaco y del modelo de autoliquidación 620 del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, de compraventa de determinados medios de transporte usados.

- Resolución de la Directora para la actualización de los anexos de los precios medios en el mercado de vehículos y embarcaciones.

Igualmente, derivado de tales modificaciones normativas o de determinadas normas ya aprobadas, o de otras circunstancias que sugieren su modificación, se hace necesario

acometer la adaptación de la gestión informática de determinados procedimientos. En concreto, se hace precisa la materialización de la bonificación extraordinaria y temporal del precio final de determinados combustibles derivados del petróleo que se establece en la Ley de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Canarias para el año 2024, un nuevo servicio web de intercambio de información con la Central de Información y Red de Creación de Empresas (CIRCE), aplicativo para la gestión y control de precintas del Impuesto sobre las Labores del Tabaco así como una pasarela de pagos que facilite y amplíe las formas de pago con las que actualmente cuenta el contribuyente y las adaptaciones tecnológicas necesarias derivadas de la modificación de la normativa que regula la llevanza de los libros registro de IGIC a través de sede electrónica. Eventualmente, también podría ser necesario adaptar el aplicativo informático a través del que se gestiona el sistema de devolución a viajeros de cuotas soportadas del Impuesto General Indirecto Canario y la devolución parcial del Impuesto Especial sobre Combustibles Derivados del Petróleo, si como quedó reseñado anteriormente, se decide modificar su operativa. De igual forma, el nuevo convenio que se pretende suscribir con la Dirección General de Tráfico para el intercambio de información con trascendencia tributaria necesitará la implantación de un nuevo sistema informático que permita tal intercambio.

Por otro lado, y al objeto de avanzar en el compromiso con el alto nivel de calidad en el servicio público que presta la ATC, se considera conveniente trabajar en la incorporación de sistemas de valoración por parte del contribuyente de la atención prestada. Esta actuación se planteó en el ejercicio 2023, pero se entendió concluyó no llevarla a término dada la inminencia de la implantación de un nuevo sistema de gestión de citas y colas y su íntima vinculación a la misma.

Por último, y si bien con carácter meramente informativo, se pretende medir el grado de litigiosidad al que se encuentran sometidas las resoluciones dictadas por los órganos de la ATC en materia tributaria.

Se establecen las siguientes actuaciones y objetivos:

12.1. Plan de Actuaciones Informáticas.

Objetivo: ejecutar el plan de actuaciones informáticas del ejercicio en un porcentaje de al menos el 85%.

Indicador: expresado en porcentaje, número de actuaciones ponderadas realizadas en el ejercicio/número total de actuaciones ponderadas previstas en el Plan de Actuaciones Informáticas para 2024.

12.2. Sistema de análisis de la información y lucha contra el fraude.

Objetivo: cumplimiento en el ejercicio de los hitos temporales establecidos en el contrato.

Indicador: hitos temporales alcanzados en el ejercicio.

12.3. Adaptaciones normativas en materias de competencia de la ATC que se estimen necesarias.

12.3.1. Orden 23 de mayo de 2003 (DUE).

Objetivo: impulsar la aprobación de la modificación de la norma.

Indicador: fecha de remisión de la propuesta de modificación a los órganos competentes para su tramitación.

12.3.2. Decreto 125/2014 y Orden 19 de enero de 2018.

Objetivo: impulsar la aprobación de la modificación de la norma.

Indicador: fecha de remisión de la propuesta de modificación a los órganos competentes para su tramitación.

12.3.3. Decreto 125/2006 (M@gin).

Objetivo: impulsar la aprobación de la modificación de la norma.

Indicador: fecha de remisión de la propuesta de modificación a los órganos competentes para su tramitación.

12.3.4. Orden 27 de diciembre de 2013 (DEH).

Objetivo: impulsar la aprobación de la modificación de la norma.

Indicador: fecha de remisión de la propuesta de modificación a los órganos competentes para su tramitación.

12.3.5. Orden 24 de mayo de 1999 (entidades colaboradoras).

Objetivo: impulsar la aprobación de la modificación de la norma.

Indicador: fecha de remisión de la propuesta de modificación a los órganos competentes para su tramitación.

12.3.6. Orden 11 de octubre de 2018 (SII).

Objetivo: impulsar la aprobación de la modificación de la norma.

Indicador: fecha de remisión de la propuesta de modificación a los órganos competentes para su tramitación.

12.3.7. Ley 5/1986 y Orden de 10 de diciembre de 2008 (IECDP).

Objetivo: Si se decidiese la modificación del sistema de devolución, impulsar la aprobación de la modificación de la norma.

Indicador: fecha de remisión de la propuesta de modificación a los órganos competentes para su tramitación.

12.3.8. Decreto 268/2011 (DIGIC entidades colaboradoras).

Objetivo: si se decidiese la modificación del sistema de devolución, impulsar la aprobación de la modificación de la norma.

Indicador: fecha de remisión de la propuesta a las entidades colaboradoras.

12.3.9. Orden 14 de septiembre de 2023 (sello electrónico).

Objetivo: impulsar la aprobación de la modificación de la norma.

Indicador: fecha de remisión de la propuesta de modificación a los órganos competentes para su tramitación.

12.3.10. Orden 9 de diciembre de 2013 (registro electrónico ATC).

Objetivo: impulsar la aprobación de la modificación de la norma.

Indicador: fecha de remisión de la propuesta de modificación a los órganos competentes para su tramitación.

12.3.11. Orden 31 de julio de 2013 (política seguridad).

Objetivo: impulsar la aprobación de la modificación de la norma.

Indicador: fecha de remisión de la propuesta de modificación a los órganos competentes para su tramitación.

12.3.12. Orden 20 de junio de 2013 (CSV).

Objetivo: impulsar la aprobación de la modificación de la norma.

Indicador: fecha de remisión de la propuesta de modificación a los órganos competentes para su tramitación.

12.3.13. Orden 25 de octubre de 2012 (anuncios citación comparecencia).

Objetivo: impulsar la aprobación de la modificación de la norma.

Indicador: fecha de remisión de la propuesta de modificación a los órganos competentes para su tramitación.

12.3.14. Orden 7 de diciembre de 2010 (sede electrónica ATC).

Objetivo: impulsar la aprobación de la modificación de la norma.

Indicador: fecha de remisión de la propuesta de modificación a los órganos competentes para su tramitación.

12.3.15. Resolución 3 de agosto de 2021 directora ATC (supuestos presentación telemática).

Objetivo: aprobar la modificación de la resolución.

Indicador: fecha de la resolución.

12.3.16. Resolución actualización precios medios vehículos artículo 57.1.c) de la Ley 58/2003.

Objetivo: aprobar la resolución.

Indicador: fecha de la resolución.

12.4. Medición del grado de satisfacción en la atención prestada.

Objetivo: poner en funcionamiento en el ejercicio un sistema de valoración del usuario de la atención recibida.

Indicador: fecha de puesta en funcionamiento del aplicativo.

12.5. Mejoras tecnológicas.**12.5.1. Nuevo servicio web para intercambio información CIRCE.**

Objetivo: desarrollar y/o poner en funcionamiento un nuevo sistema de intercambio de información CIRCE.

Indicador: fecha de puesta en producción.

12.5.2. Bonificación precio final combustibles LGPCAC 2024.

Objetivo: desarrollar y/o poner en funcionamiento un sistema de gestión de la bonificación.

Indicador: fecha de puesta en producción.

12.5.3. Devolución parcial IECDP.

Objetivo: adaptar el sistema de devolución IECDP a la eventual modificación normativa.

Indicador: fecha de puesta en producción.

12.5.4. Gestión y control de precintas.

Objetivo: desarrollar y/o poner en funcionamiento un sistema de gestión y control de precintas.

Indicador: fecha de puesta en producción.

12.5.5 Devolución DIGIC viajeros.

Objetivo: adaptar el sistema de devolución DIGIC a la eventual modificación normativa.

Indicador: fecha de puesta en producción.

12.5.6. Intercambio de información con la Dirección General de Tráfico.

Objetivo: desarrollar y/o poner en funcionamiento un nuevo sistema de intercambio de información con DGT.

Indicador: fecha de puesta en producción.

12.5.7. Pasarela de pagos.

Objetivo: desarrollar y/o poner en funcionamiento una nueva pasarela de pagos que facilite y amplíe los medios de pago de las deudas tributarias.

Indicador: fecha de adjudicación del contrato.

12.5.8. Actualización información SII y libros registro.

Objetivo: modificación del sistema web SII.

Indicador: fecha de puesta en producción.

12.6. Seguimiento de litigiosidad.

12.6.1. Número de recursos de reposición interpuestos.

Objetivo: medir, con carácter informativo, el nivel de litigiosidad.

Indicador: número de recursos de reposición interpuestos, en términos absolutos.

12.6.2. Número de recursos de reclamaciones económico-administrativas interpuestas.

Objetivo: medir, con carácter informativo, el nivel de litigiosidad.

Indicador: número de reclamaciones económico-administrativas interpuestas, en términos absolutos.

12.6.3. Grado de litigiosidad.

Objetivo: medir, con carácter informativo, el nivel de litigiosidad.

Indicador: expresado en porcentaje, número de actos resolutorios en material tributaria impugnados en vía administrativa (recurso de reposición o reclamación económico-administrativa), notificados entre 30 de noviembre de 2023 y 30 de noviembre de 2024/n.º de actos resolutorios en material tributaria notificados entre 30 de noviembre de 2023 y 30 de noviembre de 2024.

IV. PLAN DE CONTROL TRIBUTARIO Y LUCHA CONTRA EL FRAUDE.

Comprende los siguientes proyectos:

13. Proyecto: detección y control del fraude.

La ATC pretende intensificar las actuaciones encaminadas a la detección del fraude tributario y la regularización de obligaciones tributarias. Este proyecto implica la realización de una serie de actuaciones de detección y control del fraude que habrán de llevarse a cabo por las distintas áreas de la ATC y que darán lugar a unos importes de contraído por actuaciones de comprobación, minoración de devoluciones y solicitudes de compensación, de recaudación líquida por actuaciones de comprobación y de recaudación líquida por ingresos inducidos. Una intensificación de las actuaciones definidas en este proyecto dará lugar, si la situación económica lo permite, a un aumento de los importes citados.

Además, como otras medidas previstas de lucha contra el fraude se prevé:

- La creación de una unidad de auditoría informática. El alto nivel de informatización de las actividades económicas la creación para su participación, entre otras, en las actuaciones de comprobación e investigación llevadas a cabo por los órganos de inspección de la ATC, consiguiendo con ello una mayor eficiencia en el tratamiento de la información recabada y en la detección de la ocultación o alteración de los datos reales.

- La visita del personal de la ATC a las dependencias de los contribuyentes que desarrollan actividades económicas.

- La creación de las unidades de inspección.

Se establecen las siguientes actuaciones y objetivos:

13.1. Actuaciones de control en gestión tributaria.

Objetivo: alcanzar un número de actuaciones desarrolladas por las áreas de gestión tributaria de al menos 21.000.

Indicador: número, en términos absolutos, de actuaciones realizadas. Se entienden como actuaciones, entre otros, los procedimientos de comprobación limitada y verificación de datos, recargos por presentación extemporánea, procedimientos sancionadores o requerimientos de información.

13.2. Actuaciones de control en importaciones e impuestos especiales.

Objetivo: alcanzar un número de actuaciones desarrolladas por el área de importaciones e impuestos especiales de al menos 400.000.

Indicador: número, en términos absolutos, de actuaciones realizadas. Se entienden como actuaciones, entre otras, las realizadas sobre DUAS con filtro, requerimientos y sanciones.

13.3. Actuaciones inspectoras.

Objetivo: alcanzar un número de actuaciones desarrolladas por la Inspección Tributaria de al menos 400 actuaciones.

Indicador: número, en términos absolutos, de actuaciones realizadas. Se entiende por actuaciones el número de procedimientos, con independencia del número de liquidaciones que se dicten en el marco de los mismos.

13.4. Actuaciones de investigación y análisis de información.

Objetivo: alcanzar un número de actuaciones de al menos 1.500.

Indicador: número, en términos absolutos, de actuaciones realizadas. Se entenderá que se realizado análisis con la emisión de informe.

13.5. Actuaciones de carácter auxiliar.

Objetivo: alcanzar en el ejercicio un número de actuaciones de al menos 600.

Indicador: número, en términos absolutos, de actuaciones realizadas. Se entienden por actuaciones, entre otros, los requerimientos a terceros que no son obligado tributario en el curso del procedimiento de comprobación e investigación, los informes emitidos, diligencias de colaboración, medidas cautelares adoptadas en el seno del procedimiento inspector.

13.6. Tramitación de denuncias.

13.6.1. Tiempo medio de tramitación de denuncias.

Objetivo: alcanzar un tiempo medio de tramitación de denuncias recibidas que no sea superior a 2 meses. La tramitación se entenderá concluida con la resolución de archivo o de remisión al órgano que proceda.

Indicador: tiempo medio de tramitación de denuncias recibidas, en días y en términos absolutos. Se entenderá que un mes equivale a 30 días.

13.6.2. Número de denuncias tramitadas en el ejercicio.

Objetivo: tramitar en el ejercicio todas las denuncias recibidas hasta el 31 de octubre de 2024.

Indicador: número de denuncias recibidas hasta 31 de octubre de 2024 y tramitadas en el ejercicio, en términos absolutos. La tramitación se entenderá concluida con la resolución de archivo o de remisión al órgano que proceda.

13.7. Contraído por actuaciones de comprobación, minoración de devoluciones y solicitudes de compensación.

Objetivo: alcanzar un importe contraído por actuaciones de comprobación, minoración de devoluciones y solicitudes de compensación, de al menos 62.455.654,93 euros.

Indicador: importe en euros.

13.8. Recaudación líquida por actuaciones de comprobación.

Objetivo: alcanzar un importe de recaudación líquida por actuaciones de comprobación, minoración de devoluciones y solicitudes de compensación, de al menos 41.689.283,08 euros.

Indicador: importe en euros.

13.9. Recaudación líquida por ingresos inducidos.

Objetivo: alcanzar un importe de recaudación líquida por ingresos inducidos de al menos 93.832.802,11 euros.

Indicador: importe en euros. Se consideran ingresos inducidos, entre otros, los derivados de presentaciones extemporáneas, ingresos a cuenta en el curso del procedimiento de inspección o ingresos una vez iniciado el periodo ejecutivo, pero antes de la notificación de la providencia de apremio.

13.10. Otras actuaciones de lucha contra el fraude.

13.10.1. Creación de la unidad de auditoría informática.

Objetivo: crear durante el ejercicio la unidad de auditoría informática.

Indicador: fecha del instrumento jurídico por el que se cree la unidad.

13.10.2. Creación de las unidades de inspección.

Objetivo: crear durante el ejercicio las unidades de inspección.

Indicador: fecha del instrumento jurídico por el que se cree la unidad.

13.10.3. Plan de visitas.

Objetivo: alcanzar en el ejercicio un número de salidas para realizar visitas al contribuyente de al menos 50.

Indicador: número de visitas realizadas, en términos absolutos.

14. Proyecto: gestión y control recaudatorio.

Este proyecto incorpora una batería de actuaciones dirigidas a mejorar la actividad de recaudación de las deudas realizada por la ATC. Para ello se definen una serie de actuaciones que pretenden potenciar y mejorar la recaudación de las deudas cuya gestión corresponde a la ATC, tanto desde un punto de vista extensivo mediante la automatización de procesos, como desde un punto de vista intensivo, donde es preciso una labor de análisis y estudio individual de las mismas.

14.1. Gestión recaudatoria.

Respecto a la gestión recaudatoria de deudas, el objetivo es mejorar los resultados de la misma en términos económicos, midiendo el volumen de deuda gestionada por el área de Recaudación que ha sido ingresada en periodo ejecutivo, en periodo voluntario o ha sido

objeto de otras actuaciones de gestión recaudatoria, como pueden ser las cancelaciones por ingreso en periodo voluntario obtenidos en el ejercicio de deuda aplazada o fraccionada y de deuda compensada con créditos fiscales, ingresos en periodo ejecutivo de deudas incluyendo deudas canceladas por ingreso derivadas de medidas cautelares, ingresos por procesos concursales e ingresos por derivaciones de responsabilidad o data o cancelación de la deuda pendiente en ejecutiva por motivos diferentes al ingreso (tanto de la CAC, sus OOAA, o de entidades con convenio para la recaudación ejecutiva).

Es también una cuestión importante y que requiere una solución programada el análisis de los derechos pendientes de cobro. Para ello, y en continuación de la labor desarrollada en el ejercicio precedente, continuarán los trabajos de depuración de los saldos pendientes.

Se establecen las siguientes actuaciones y objetivos:

14.1.1. Ingresos en voluntaria.

Objetivo: alcanzar un importe de 115.000.000 de euros.

Indicador: importe en euros por cancelaciones por ingreso en periodo voluntario obtenidos en el ejercicio de deuda aplazada o fraccionada y de deuda compensada con créditos fiscales.

14.1.2. Ingresos en ejecutiva.

Objetivo: alcanzar un importe por ingresos en periodo ejecutivo de la Comunidad Autónoma de Canarias de al menos 55.000.000 de euros.

Indicador: importe en euros de ingresos realizados una vez finalizado el periodo voluntario de pago y hasta la conclusión del plazo de pago previsto en el artículo 62.5 de la LGT, así como los obtenidos con posterioridad a este último. Incluye las deudas canceladas por ingresos derivadas de la adopción de medidas cautelares, los ingresos por procesos concursales y los ingresos por derivaciones de responsabilidad.

14.1.3. Otras actuaciones de gestión recaudatoria.

Objetivo: alcanzar un importe por otras actuaciones de gestión recaudatoria de al menos 150.000.000 de euros.

Indicador: importe en euros de actuaciones por data o cancelación de la deuda pendiente en ejecutiva, tanto de la Comunidad Autónoma, sus Organismos Autónomos, como de las Entidades con convenio para la recaudación ejecutiva de sus deudas, por motivos diferentes al ingreso.

14.1.4. Reducción de los derechos pendientes de cobro.

Objetivo: depurar al menos el 75% del importe de los derechos pendientes de cobro cuyo importe individualizado excede de 200.000 euros.

Indicador: expresado en porcentaje, importe de los derechos pendientes de cobro superiores a 200.000 euros depurados en el ejercicio/importe de los derechos pendientes de cobro superiores a 200.000 euros a 1 de enero de 2024.

14.1.5. Eficacia de la recaudación de la deuda en ejecutiva (índice de cobro).

Objetivo: alcanzar en el ejercicio un índice de cobro de al menos el 6,35%.

Indicador: expresado en porcentaje, importe ingresado en el ejercicio, en euros, de la deuda en ejecutiva/Importe de la deuda en ejecutiva gestionable a 31 de diciembre de 2024, en euros. Se entiende por deuda gestionable toda la deuda cargada en ejecutiva; no se contabiliza la deuda bloqueada, suspendida o paralizada.

14.2. Control recaudatorio.

14.2.1. Actuaciones en desarrollo del control recaudatorio.

Objetivo: alcanzar en el ejercicio un número de actuaciones en desarrollo de control recaudatorio de al menos 575 actuaciones.

Indicador: número, en términos absolutos, de actuaciones realizadas. Se entienden por tales, y entre otras, las resoluciones de finalización de los procedimientos de derivación de responsabilidad, requerimientos a sucesores, procedimientos por alzamiento de bienes o medidas cautelares.

14.2.2. Número de bienes subastados.

Objetivo: alcanzar en el ejercicio un número de bienes subastados de al menos 40.

Indicador: número, en términos absolutos, de bienes subastados.

V. PLAN DE COLABORACIÓN SOCIAL E INTERADMINISTRATIVA EN LA APLICACIÓN DE LOS TRIBUTOS.

Comprende los siguientes proyectos y actuaciones:

15. Proyecto: actividad convencional y colaboración interadministrativa.

Este proyecto pretende intensificar las actuaciones encaminadas a suscribir o renovar convenios con instituciones, públicas o privadas, que tengan información con trascendencia tributaria, posibilitando el acceso a la información que la ATC precisa para el ejercicio de sus funciones de forma ágil en el marco que permite la aplicación de las nuevas tecnologías de la información. En particular, se prevé en el ejercicio el impulso de la suscripción de un convenio marco con la Dirección General de Tráfico y con la Inspección de Trabajo y Seguridad Social para el intercambio de datos con trascendencia tributaria.

Se incluye, además, el impulso de la celebración de reuniones trimestrales del Consejo Territorial AEAT-ATC, previsto en el artículo 66 de la Ley 22/2009, de 18 de diciembre, por la que se regula el sistema de financiación de las Comunidades Autónomas de régimen común y Ciudades con Estatuto de Autonomía y se modifican determinadas normas tributarias, como órgano colegiado para la coordinación de la gestión de los tributos cedidos en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Se prevé asimismo la continuación, al igual que en anteriores ejercicios, de un plan de colaboración en la campaña del Impuesto sobre la Renta de la Personas Físicas (IRPF) con la AEAT en la prestación del servicio de asistencia al contribuyente durante las campañas anuales de declaración de dicho tributo.

En relación con este proyecto, son actuaciones y objetivos previstos los siguientes:

15.1. Suscripción de los convenios necesarios para la actividad de la ATC.

Objetivo: suscribir los convenios previstos en el ejercicio.

Indicador: fecha de firma de los convenios previstos.

15.2. Potenciación del Consejo Territorial para la dirección y coordinación de la gestión tributaria ATC-AEAT.

Objetivo: celebrar al menos cada trimestre una reunión del Consejo Territorial AEAT-ATC.

Indicador: fecha de celebración de las reuniones del Consejo Territorial AEAT-ATC.

15.3. Colaboración con la AEAT en la Campaña de Renta 2023.

Objetivo: colaborar con la AEAT en la prestación del servicio de cita previa para la asistencia en la confección de autoliquidaciones del impuesto, en el marco de la campaña de Renta 2023.

Indicador: fecha de prestación de servicio de asistencia en la confección de declaraciones.

16. Proyecto: colaboración social.

Este proyecto pretende fomentar y potenciar la relación de la ATC con los diferentes agentes sociales. Se considera de especial interés la relación con los colaboradores sociales, por su labor esencial en la aplicación del sistema tributario, así como con los grandes contribuyentes, pues los elevados importes de sus declaraciones tributarias hacen necesaria una especial atención a los mismos.

Si bien se estableció como actuación para el ejercicio 2023, y a pesar de haber sido una cuestión incluida en el orden del día de las sesiones del Foro Tributario, en tal ejercicio no se aprobó el manual de buenas prácticas tributarias de asociaciones y colegios de profesionales tributarios. Por ello, se plantea como actuación del ejercicio al que se refiere el presente plan.

Además, en el presente ejercicio, se plantea como reto lograr dicho objetivo respecto de intermediarios fiscales y profesionales tributarios, para lo que se repetirá la fórmula colaborativa desplegada en el seno del Foro Tributario.

16.1. Elaboración de manual de buenas prácticas tributarias.

Objetivo: tramitar en el ejercicio un texto definitivo de manual.

Indicador: fecha de la sesión del Foro Tributario en el que se incluya su aprobación en orden del día.

16.2. Potenciación de los foros de la ATC.

16.2.1. Foro Tributario.

Objetivo: celebrar en el ejercicio, al menos, las sesiones previstas en sus normas de creación.

Indicador: fecha de celebración de las reuniones trimestrales del Foro Tributario.

16.2.2. Foro de Grandes Contribuyentes.

Objetivo: celebrar en el ejercicio, al menos, las sesiones previstas en sus normas de creación.

Indicador: fecha de celebración de las reuniones semestrales del Foro de Grandes Contribuyentes.

3.3. OBJETIVO ESTRATÉGICO 3: IMPULSAR LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA ATC (PONDERACIÓN 10%).

Este objetivo estratégico cuenta con un único plan de actuación denominado “Plan de transformación digital Administración Tributaria 4.0”, que tiene como objetivo principal continuar un ambicioso proceso de transformación digital de la Agencia Tributaria Canaria para convertirse en una administración tributaria 4.0.

VI. PLAN DE IMPULSO, COORDINACIÓN Y CONTROL DEL PLAN DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL 4.0.

El plan para la transformación digital de la ATC explotará el potencial que brindan las nuevas tecnologías para lograr una mejora de la eficiencia y la eficacia de la organización que repercuta en un mejor servicio a los contribuyentes y en un incremento de la capacidad de detección del fraude, y pretende mejorar la agilización y simplificación de las trabas administrativas, potenciando la automatización de procesos, la proactividad en los servicios y el aprovechamiento de los recursos humanos para tareas de mayor valor añadido, que contribuyan a incrementar su productividad.

Para ello se desarrollarán los siguientes proyectos:

17. Proyecto: sistema de información tributaria.

La ATC cuenta con un sistema de información tributaria (M@gin) que precisa una renovación profunda para dar cobertura a las necesidades que la actualidad cambiante impone. Una vez que en el ejercicio 2023 ha sido formalizado el contrato que permitirá el desarrollo de tal renovación, en los próximos ejercicios tendrá lugar su ejecución.

17.1. Renovación del sistema de información tributaria.

Objetivo: alcanzar en el ejercicio los hitos programados en el contrato.

Indicador: hitos alcanzados en el ejercicio.

18. Proyecto: sistema de información económico-financiero.

Ya desde el anterior Contrato de Gestión se puso de manifiesto la necesidad de la ATC de contar con un sistema de información económico-financiero que permitiera dar respuesta a las necesidades de la ATC en su rendición de cuentas y en la elaboración de la cuenta del sistema tributario canario. Con este proyecto se pretende dotar a la ATC de un sistema de información económico-financiero en el área de ingresos, desacoplado del resto de herramientas informáticas de la ATC, integral y eficiente, que permita contabilizar la gestión tributaria en el área de ingresos, consolidar la información resultante, y finalmente, facilitar la rendición de cuentas relacionada con el ejercicio de dicha actividad, mediante la oportuna interoperabilidad con los sistemas de información contable de la Comunidad Autónoma de Canarias y, en su caso, otros entes externos. El desarrollo de este nuevo sistema de información económico-financiero se realizará a través de un encargo al medio propio personificado denominado “Asistencia Integral Tributaria, S.A. (ASISTA CANARIAS)”.

18.1. Implantación de un sistema de información económico-financiero.

Objetivo: alcanzar en el ejercicio los hitos programados en el documento del encargo.

Indicador: hitos alcanzados en el ejercicio.

19. Proyecto: modelo del gobierno del dato.

En toda Administración Tributaria resulta esencial contar con un sistema que permita la explotación de los datos que obran en poder de la misma de una forma sencilla y accesible. Se pretende establecer un modelo de gestión que configure el dato como un activo estratégico de valor de la ATC y la convierta en una organización centrada en los datos. Para ello será necesario implantar nuevas tecnologías que permitan la obtención, almacenamiento y procesamiento de la información, estructurada y desestructurada, de forma organizada, mediante el establecimiento de un sistema centralizado capaz de gestionar todos los datos recopilados, y que permita potenciar la explotación de la información de forma ágil mediante la aplicación de herramientas de inteligencia artificial, análisis predictivo y analítica avanzada. Si bien en el ejercicio 2023 no se pudo alcanzar íntegramente el objetivo planteado, para el presente ejercicio se fija el inicio de la ejecución del contrato que para el desarrollo de este proyecto se formalice.

19.1. Implantación de un modelo de gobierno del dato.

Objetivo: iniciar la ejecución del contrato durante el ejercicio.

Indicador: fecha de inicio de la prestación.

20. Proyecto: sistema de automatización y optimización de procesos.

A lo largo de los ejercicios precedentes, se ha ido detectando la existencia de un gran número de tareas y procesos que se desarrollan de forma manual en la ATC que, mediante un adecuado tratamiento informático, podrían ser automatizadas. Este proyecto tiene como objetivo la automatización de tareas repetitivas de poco valor añadido, que actualmente son desarrolladas de forma manual por personal de la ATC, mediante el uso combinado de

diferentes herramientas de robotización, automatización y software de reconocimiento de imágenes y procesamiento del lenguaje natural, lo que permitirá destinar al personal de la ATC a la realización de tareas de mayor valor para la organización.

20.1. Implantación de sistemas de automatización y optimización de procesos.

Objetivo: implantar sistemas de automatización y optimización de procesos según planificación programada para el ejercicio.

Indicador: número de sistemas implantados según su fecha de entrada en funcionamiento y ponderación.

21. Proyecto: digitalización del puesto de trabajo.

La crisis de la COVID-19 ha transformado las necesidades del puesto de trabajo, poniendo de relieve la necesidad de contar con soluciones colaborativas de trabajo en equipo, de movilidad en los puestos de trabajo y de utilización de diferentes dispositivos, imponiendo, asimismo, nuevos retos en materia de seguridad y confidencialidad.

Por ello, la ATC necesita acometer un proyecto de digitalización del puesto de trabajo, desde el componente tecnológico, que permita tener una mayor eficiencia operativa, mayor flexibilidad, y contribuya a mejorar la experiencia de los trabajadores de la ATC, potenciando su autonomía y la autogestión orientada a resultados. Adquiridos los medios necesarios en el ejercicio 2023, resta su implantación en toda la organización.

21.1. Implantación de la digitalización del puesto de trabajo.

Objetivo: implantar durante el ejercicio, y en toda la organización, de la digitalización del puesto de trabajo.

Indicador: número de usuarios de la ATC al 31 de diciembre de 2024 con digitalización del puesto de trabajo.

21.2. Implantación de un entorno colaborativo.

Objetivo: poner en funcionamiento durante el ejercicio el entorno colaborativo en la ATC.

Indicador: fecha de puesta en funcionamiento.

22. Proyecto: asistencia digital a los contribuyentes.

Se pretende mejorar la experiencia del usuario en sus relaciones con la ATC, proporcionando soluciones eficientes y rápidas a las necesidades de los contribuyentes a través de un modelo proactivo y omnicanal, que habilite nuevos canales de comunicación que faciliten, de un modo seguro, la asistencia digital, evitándole desplazamientos innecesarios, y ofreciendo una atención básica al contribuyente 24x7. Tales metas se materializarían por medio de un nuevo diseño del portal web de la ATC, en el que se potencien los asistentes virtuales y las herramientas de orientación a los contribuyentes en los trámites telemáticos.

En relación con el nuevo portal, en el ejercicio 2023 únicamente quedó pendiente su puesta en funcionamiento.

Acerca de la puesta en marcha de la denominada como Oficina Virtual Tributaria, el objetivo planteado de su puesta en funcionamiento no pudo ser culminado en el ejercicio 2023, hecho que deriva en su inclusión como actuación en el presente plan de acción anual.

22.1. Asistencia por medio de Oficina Virtual Tributaria.

Objetivo: poner en funcionamiento durante el ejercicio la Oficina Virtual Tributaria.

Indicador: fecha de puesta en funcionamiento.

23. Proyecto: diseño e implementación de la función de seguridad.

Es necesario establecer las medidas precisas que garanticen la adecuación de la infraestructura tecnológica de la ATC a las necesidades que surjan en el ámbito de la seguridad, consecuencia del proceso de transformación digital, garantizando la confidencialidad e integridad de los datos y aplicaciones que integran el sistema informático. La vehiculización de este proyecto pivota esencialmente en el Esquema Nacional de Seguridad, en el que dado el carácter especialmente protegido de los datos tributarios que custodia la ATC, es prioridad llegar de forma progresiva a altas cotas de excelencia.

Por este motivo, se establecen las siguientes actuaciones y objetivos.

23.1. Actuaciones sobre el Esquema Nacional de Seguridad.

Objetivo: alcanzar en el ejercicio un índice de cumplimiento de 80,00.

Indicador: puntos de mejora alcanzados en el ejercicio sobre índice de cumplimiento al 31 de diciembre de 2023.

3.4. OBJETIVO ESTRATÉGICO 4: FORTALECER EL COMPLIANCE EN LA AGENCIA TRIBUTARIA CANARIA (PONDERACIÓN 10%).

Este objetivo estratégico persigue poner el foco en la mejora de las buenas prácticas de la Agencia, estableciendo por un lado medidas para el control interno de la actividad de la misma y destacando, por otro, aquellas tareas relacionadas con ámbitos transversales como la transparencia y la protección de datos de carácter personal.

Este objetivo estratégico cuenta con los siguientes planes de actuación:

VII. PLAN DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO.

Este plan contiene un único proyecto, consistente en implantar y desarrollar sistemas de evaluación de los planes y procedimientos de cumplimiento normativo.

En particular, como objetivo incluido en el plan de acción anual del ejercicio 2023 se planteó la aprobación de un plan de cumplimiento normativo. La elaboración del plan, a

pesar de encontrarse en un estado avanzado, no pudo ser culminada en tal ejercicio, por lo que continúa como actuación a terminar en el ejercicio 2024. Una vez aprobado, deberá ejecutarse en los términos previstos en el mismo.

Igualmente, se hace necesario aprobar el plan de auditoría interna del ejercicio 2024 y su ejecución. Con carácter previo, como actuación, se considera oportuna la elaboración y aprobación de un protocolo sobre los procedimientos de actuación de auditoría interna.

Tanto uno como otro, plan de cumplimiento normativo y de auditoría interna, forman parte de la política de “compliance” de la Administración Pública, que no se limita a la prevención y lucha de las conductas internas irregulares, sino también se ocupa de la mejora de la gestión pública, en términos de avance en la calidad de los servicios y de racionalización económica financiera.

Por otro lado, dentro del fortalecimiento del compliance al que se refiere este objetivo estratégico, procede la progresiva ordenación de los procedimientos en el seno de la organización, a fin de garantizar la mejora de la gestión y la racionalidad económico-financiera, ofreciendo una operativa, y prevenir determinadas conductas que pueda infringir las políticas de seguridad de la información. Por ello, en el ejercicio 2024 se prevén dos actuaciones en este sentido, centradas en la aprobación de protocolos acerca de la cesión de información que obra en poder de la ATC y del control de los accesos a las bases de datos de nuestra organización.

Se establecen las siguientes actuaciones y objetivos:

24. Proyecto: sistemas de evaluación de cumplimiento normativo.

24.1. Plan de Cumplimiento Normativo.

24.1.1. Elaboración del Plan de Cumplimiento Normativo.

Objetivo: elaborar un plan de cumplimiento normativo en el primer trimestre del ejercicio.

Indicador: fecha de aprobación del Plan de Cumplimiento Normativo.

24.1.2. Ejecución del Plan de Cumplimiento Normativo.

Objetivo: ejecutar el plan de cumplimiento normativo aprobado en los términos previstos en el mismo.

Indicador: expresado en porcentaje, número de actuaciones realizadas, en términos absolutos/número de actuaciones previstas, en términos absolutos.

24.2. Plan de Auditoría Interna.

24.2.1. Elaboración del Plan de Auditoría Interna 2024.

Objetivo: elaborar y aprobar un plan de auditoría interna para el ejercicio 2024 en el primer trimestre del mismo.

Indicador: fecha de aprobación del Plan de Auditoría Interna.

24.2.2. Ejecución del Plan de Auditoría Interna.

Objetivo: ejecutar el plan de auditoría interna aprobado en, al menos, un 80%.

Indicador: expresado en porcentaje, número de actuaciones realizadas, en términos absolutos/número de actuaciones previstas, en términos absolutos. Las actuaciones se entienden realizadas en la fecha de emisión del informe definitivo.

24.3. Cesión de información.

Objetivo: elaborar y aprobar en el ejercicio un protocolo a seguir en las cesiones de información (artículo 95 LGT).

Indicador: fecha de aprobación del protocolo.

24.4. Control de accesos.

Objetivo: elaborar y aprobar en el ejercicio un protocolo sobre el control de accesos, tanto internos como externos, a las bases de datos de la ATC.

Indicador: fecha de aprobación del protocolo.

VIII. PLAN DE TRANSPARENCIA Y PROTECCIÓN DE DATOS.

Este plan pretende implementar buenas prácticas en materia de transparencia y protección de datos en todos los ámbitos de la actuación de la Agencia, permitiendo conciliar la necesidad de atender a las obligaciones previstas en la normativa de transparencia con otros intereses protegidos, entre ellos, y de forma relevante, el derecho a la protección de los datos personales o el carácter reservado de la información tributaria.

Comprende los siguientes proyectos:

25. Proyecto: transparencia.

Se pretende mejorar la actuación de la Agencia en materia de transparencia, tanto de la publicidad activa como a la respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública. Para ello, se establecen las siguientes actuaciones y objetivos:

25.1. Mejora del cumplimiento de las obligaciones.

Objetivo: obtener una evaluación mínima de 8,5 en la autoevaluación que figura en el portal de transparencia referida al ejercicio en cuestión o al periodo considerado.

Indicador: resultado de la autoevaluación que figura en el portal de transparencia realizada en el ejercicio en cuestión.

25.2. Reducción de los plazos de resolución.

Objetivo: cumplir con los plazos legales.

Indicador: número medio de días entre la fecha de la solicitud de información y la del primer intento de notificación de la resolución.

26. Proyecto: protección de datos.

Una vez aprobada la Política de Seguridad de la Información de la Agencia Tributaria Canaria y creado el Comité de Seguridad de la Información como órgano colegiado adscrito a la Dirección de la misma, la Agencia adoptará las medidas técnicas y organizativas destinadas a garantizar el nivel de seguridad exigido por la normativa vigente en relación con el tratamiento de los datos de carácter personal. En particular, por Resolución de la Directora de la ATC n.º 448/2023, de 28 de diciembre de 2023, se ha aprobado el plan de protección de datos de carácter personal para el periodo 2023-2024, que comprende las actuaciones concretas a realizar en la materia en tal bienio.

26.1. Plan de protección de datos de carácter personal.

Objetivo: alcanzar en el ejercicio los hitos programados en el plan de protección de datos de carácter personal.

Indicador: hitos alcanzados en el ejercicio.

Se incluye como anexo al presente documento un cuadro resumen de las actuaciones programadas, los objetivos a alcanzar con cada una de ellas, el indicador que permitirá evaluar su grado de cumplimiento y la ponderación otorgada.

4. CRITERIOS GENERALES QUE INFORMAN EL PLAN ANUAL DE CONTROL TRIBUTARIO

El Plan anual de Control Tributario (PCT) se configura como el instrumento básico que rige la gestión y el control desarrollado por las diferentes áreas funcionales de la Agencia Tributaria Canaria (ATC) en la aplicación de los tributos cuya gestión tiene encomendada. En él se desglosan las actuaciones a llevar a cabo en cada ejercicio tanto para la investigación y detección del fraude fiscal como para combatirlo y evitarlo.

Estas actuaciones se desarrollan de conformidad con las directrices básicas establecidas en el Contrato de Gestión, como instrumento de planificación plurianual, y en el Plan de Acción Anual para cada ejercicio. Para el trienio 2022-2024 los objetivos estratégicos de la Agencia en materia tributaria, con el fin de fomentar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes, pivotan en torno a:

- El fomento de la colaboración social, y la información y asistencia a los contribuyentes.
- La prevención del fraude fiscal.
- La intensificación de las actuaciones de detección y control sobre el fraude tributario.

Si bien la colaboración social y la información y asistencia a los contribuyentes, no se incluyen el PCT, resultan esenciales, tanto para facilitar el cumplimiento voluntario como para prevenir el fraude, por lo que se estima oportuno hacer una breve referencia a ellas.

En el ejercicio 2024, se pretende seguir avanzando en la mejora de la calidad de los servicios de información y asistencia a los contribuyentes, para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, para ello:

- Se mantienen los diferentes canales de asistencia implementados; presencial, telefónica y por medios electrónicos, de modo que permitan llegar a un mayor número de contribuyentes y adaptarse a las necesidades de estos.

- Se trata de reducir los tiempos medios de espera en la asistencia así como establecer mecanismos para evaluar el grado de satisfacción con los servicios prestados.

- Se siguen aumentando los trámites disponibles por medios electrónicos; consultas, solicitud de certificados, presentaciones telemáticas, etc.

Así mismo, se continúa trabajando en reforzar las relaciones con los colaboradores sociales como agentes clave para el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias y en el fomento de la educación cívico-tributaria, mediante el desarrollo de acciones en el ámbito educativo que fomenten un mejor entendimiento de la necesidad de que toda la sociedad contribuya al sostenimiento del bien común y la relación existente entre los ingresos públicos y la disposición de bienes y servicios públicos.

Las actuaciones de prevención, detección y control del fraude tributario son las que integran el PCT que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 116 de la Ley General Tributaria, tendrá carácter reservado. Por ello, las actuaciones incluidas en el mismo, los medios informáticos de tratamiento de información y los demás sistemas de selección de los obligados tributarios que tengan que ser objeto de actuaciones de comprobación tendrán carácter reservado y no serán objeto de publicidad o de comunicación, ni se pondrán de manifiesto a los obligados tributarios ni a órganos ajenos a la aplicación de los tributos. Ello no impide, sin embargo, que se hagan públicos los criterios generales que lo informan, que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 35 del Estatuto de la Agencia forman parte del contenido del Plan de Acción Anual.

Los criterios generales que informan el PCT para el ejercicio 2024 son los siguientes:

1. Prevención de los incumplimientos.

Las actuaciones a realizar se centran en los siguientes ámbitos:

- Controles censales. El censo es la base de la información de la ATC para sus actuaciones de asistencia, prevención y control, por ello, durante 2024 se continuará trabajando en la depuración del censo con el objeto de dar de baja a aquellos obligados tributarios que no cumplan los requisitos para estar efectivamente dados de alta con el fin de que la información contenida en el Censo de empresarios y profesionales sea correcta y coherente.

- Cumplimiento de declaraciones informativas y obligaciones periódicas. Se realizarán actuaciones tendentes a verificar el correcto cumplimiento por parte de los contribuyentes de su deber de presentación de autoliquidaciones y declaraciones informativas de naturaleza tributaria, así como que la información suministrada sea completa y correcta.

- Cartas de invitación. Como complemento de la actuación anterior, se continuarán realizando campañas de cartas de invitación para cumplimiento voluntario por parte de los contribuyentes de sus obligaciones tributarias, así como para la mejora de la calidad de la información contenida en las declaraciones y autoliquidaciones presentadas.

2. Detección y control del fraude tributario.

Actuaciones de detección del fraude.

Con el objeto de lograr un adecuado desarrollo del PCT y garantizar la máxima eficacia en la lucha contra fraude fiscal, se utilizarán las diferentes fuentes de información con que cuenta la Agencia Tributaria (bases de datos tributarias, intercambios de información con otras administraciones, etc.). Toda esta información será utilizada por la Agencia Tributaria en el análisis de riesgos fiscales para que los órganos competentes adopten las decisiones de selección de los contribuyentes objeto de comprobación, de acuerdo con la Ley General Tributaria y las normas relativas a la protección de datos.

Actuaciones de comprobación de gestión tributaria.

Con carácter general se llevarán a cabo las siguientes actuaciones de comprobación:

- Seguimiento de cartas de invitación, avisos y requerimientos integrales para cumplimiento voluntario de obligaciones tributarias y realización de las actuaciones que procedan en los supuestos en que no se haya atendido la invitación administrativa.

- Control del cumplimiento de la obligación de presentación de autoliquidaciones periódicas.

- Control de la presentación extemporánea de las autoliquidaciones con resultado de ingreso, con exigencia de los recargos que correspondan.

- Beneficios fiscales. Se procederá a la intensificación de las actuaciones de control tendentes a comprobar el adecuado cumplimiento de los requisitos específicos previstos para la correcta aplicación de beneficios fiscales establecidos en los diferentes tributos gestionados por la ATC.

- Potestad sancionadora. Se ejercerá en los casos que se aprecie la comisión de infracciones tributarias.

Además de las anteriormente mencionadas, se realizarán actuaciones de comprobación específicas en las diferentes áreas, centradas en los supuestos de mayor riesgo.

En el área del Impuesto General Indirecto Canario.

- Se prestará especial atención a la comprobación de las solicitudes de devoluciones propias de la normativa del IGIC.

- Se realizarán actuaciones de control de la correcta aplicación de tipos reducidos en el IGIC.

En el área de los tributos cedidos.

- En el impuesto sobre el Patrimonio y del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones se realizarán actuaciones tendentes a la detección de no declarantes.

- En el Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados se llevará a cabo:

- La explotación del cruce de protocolos notariales para la detección y regularización de las autoliquidaciones no presentadas o de las presentadas declarando no sujeciones o exenciones no procedentes.

- La comprobación de la presentación y correcta autoliquidación de la transmisión de negocios o actividades.

- Se realizarán actuaciones tendentes a la verificación de la base imponible declarada y, en su caso, emisión de la correspondiente liquidación, tanto en el Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados como en el Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones.

- En relación con los tributos sobre el juego se prestará especial atención al control de las actividades de bingo electrónico, de apuestas externas y de máquinas recreativas.

En el área de los tributos a la importación e impuestos especiales.

- En relación con los tributos a la importación cabe destacar:

- En las importaciones se llevará a cabo la verificación de las declaraciones sumarias de importación pendientes de cancelar y listas de pasaje, comprobaciones documentales y físicas en el marco de la Ventanilla Única VEXCAN, revisión de declaraciones posterior al momento de la importación, en especial en supuestos de incumplimiento previo.

- En las exportaciones se prestará especial atención a las referidas a labores de tabaco y provisiones a buques.

- Se realizarán controles específicos referidos a regímenes especiales de importación, como actuaciones de control de la ultimación del régimen de importación temporal, actuaciones de control de existencias en Depósitos REF y comprobación de las garantías constituidas por los titulares de los depósitos y actuaciones de control presencial de los Almacenes de Depósito Temporal.

- En el Impuesto Especial sobre Combustibles derivados del petróleo se llevarán a cabo procedimientos de comprobación respecto a los beneficiarios de la devolución del combustible profesional, toma y análisis de muestras, control del cumplimiento de obligaciones contables, y comprobaciones sobre la tarifa reducida, epígrafe 2.2.

- En el Impuesto Especial sobre Labores del Tabaco se realizarán actuaciones de control del precio medio ponderado de venta real de las labores de tabaco y del cumplimiento de obligaciones formales.

Actuaciones de comprobación de la inspección de los tributos.

Durante el ejercicio 2024 el inicio de actuaciones inspectoras irá dirigido especialmente a:

- La detección de redes de entidades vinculadas y tramas fraudulentas y el descubrimiento de comportamientos anómalos susceptibles de fraude mediante la aplicación de técnicas de analítica avanzada.

- Aquellos obligados tributarios respecto de los que existan indicios de incumplimiento, como pueden ser:

- La ocultación de actividades empresariales o profesionales, especialmente en aquellos sectores y modelos de negocio en los que se aprecie alto riesgo de existencia de economía sumergida. Se prestará especial atención al uso intensivo de efectivo o a actividades cuyos destinatarios son consumidores finales o no sometidos a las obligaciones de suministro de información.

- Uso abusivo de sociedades. Se seguirá con la comprobación de entidades que puedan haber sido creadas instrumentalmente con la finalidad de acceder al derecho a la deducción de cuotas de IGIC soportadas, y cuando las estructuras creadas son abusivas o artificiosas y su única o principal finalidad sea una minoración de la tributación.

- Supuestos en que se observe la indebida aplicación de deducciones en el IGIC, como inexistencia de actividad, que los importes de deducciones resulten incoherentes con la actividad desarrollada, la falsa afectación de bienes a la actividad económica, existencia de facturas falsas o ausencia de documento justificativo del derecho a la deducción, incorrecta aplicación de prorata y otros regímenes de deducción, etc.

- Sujetos pasivos que presentan datos incoherentes conforme a los cruces de información en poder de la Administración o a los ratios de la actividad desarrollada de que dispone la Administración Tributaria Canaria.

- Sectores o actividades en los que se evidencie un mayor riesgo, como:

- Las plataformas digitales que actúan como intermediarias y ponen en contacto a empresarios y consumidores ubicados en cualquier parte del mundo.

- Supuestos en que se produce la inversión del sujeto pasivo en el destinatario de la operación, en especial, en los supuestos previstos en la letra g) del apartado 2.º del punto 1 del artículo 19 de la Ley 20/1991, de 7 de junio, de modificación de los aspectos fiscales del Régimen Económico Fiscal de Canarias.

- Sujetos no establecidos que realicen habitualmente operaciones sujetas a IGIC en las que no se produzca la inversión del sujeto pasivo en la condición del destinatario.

Por otra parte, sin perjuicio de las actuaciones que realicen los órganos de gestión, se procederá al inicio de actuaciones inspectoras en aquellos casos en que atendiendo a las cuantías defraudadas o a la naturaleza de las comprobaciones a realizar sea necesario el ejercicio de facultades reservadas a de la inspección.

3. El control del fraude en fase recaudatoria.

Las actuaciones de control fase recaudatoria van dirigidas en primer lugar al cobro efectivo de las cuotas liquidadas, que estará directamente relacionado con la gestión eficaz de los procedimientos de cobro por la vía de apremio, pero poseen también un gran efecto disuasorio sobre los posibles defraudadores.

Durante el ejercicio 2024 el control del fraude en vía recaudatoria irá dirigido a la potenciación de las siguientes actuaciones y mecanismos de prevención y control:

- Actuaciones de recaudación ejecutiva.

Se seguirán utilizando las herramientas de tramitación masiva de embargos para una mejor gestión de los recursos disponibles. Se intensificarán las actuaciones vinculadas a los embargos a terceros mediante la explotación de la información en poder de la administración y se realizarán actuaciones de colaboración con la Policía Canaria para la incautación de dinero en efectivo en establecimientos mercantiles.

Se establecerán controles específicos en relación con los deudores en proceso concursal, para comprobar que se están efectuando los pagos acordados en los Convenios Generales de Acreedores aprobados, así como el cumplimiento de obligación de pago de los créditos contra la masa devengados.

- Actuaciones de captación, tratamiento y explotación de información.

Se realizarán actuaciones de investigación patrimonial respecto de los deudores con deuda superior a 1.000.000 de euros.

- Procedimientos de derivación de responsabilidad.

Se realizarán actuaciones tendentes a identificar a responsables o sucesores con el objeto de iniciar, en su caso, los procedimientos de derivación de responsabilidad, y a la adopción de medidas cautelares en procedimientos de derivación de responsabilidad, cuando concurran circunstancias que lo justifiquen. Igualmente se promoverá la colaboración de la inspección para la adopción de medidas cautelares.

- Aplazamientos y fraccionamientos.

Se mantendrán los plazos de resolución de solicitudes y se realizarán actuaciones periódicas de análisis y control sobre la situación de las deudas aplazadas, fraccionadas o con calendario provisional de pagos, con el objetivo de agilizar y asegurar el cobro de estas.

- Procedimientos sancionadores.

Se iniciarán procedimientos sancionadores en caso de conductas de resistencia, obstrucción, excusa o negativa a las actuaciones de los órganos de recaudación.

5. CRITERIOS GENERALES DE LAS ACTIVIDADES DE CARÁCTER FORMATIVO DEL PERSONAL DE LA AGENCIA

El Plan de Formación y Perfeccionamiento se configura como un instrumento de planificación esencial en la política de recursos humanos de la Agencia Tributaria Canaria contemplado en los artículos 12 de la LATC y 38 del EATC. En esa línea, el Contrato de Gestión de la Agencia Tributaria Canaria 2022-2024 establece dentro del Plan de actuación de optimización de la gestión de los recursos humanos perteneciente al Objetivo estratégico 1 “Mejorar la gestión de los recursos humanos y materiales de la Agencia

Tributaria Canaria”, el proyecto “Mejorar el Plan de Formación y Perfeccionamiento”, con la meta plurianual de “Incrementar progresivamente la oferta de acciones formativas incluidas en el Plan de Formación y Perfeccionamiento de la ATC con respecto al ejercicio inmediatamente anterior”, con el indicador “Incremento del ratio horas de formación/n.º empleados”.

Los recursos humanos constituyen un factor estratégico en la ATC, en la que se ha implementado un modelo de actuación basado en la transparencia en la gestión, la consecución de objetivos y la responsabilidad por resultados. La consecución de los diferentes objetivos de la Agencia está directamente relacionada con los conocimientos y aptitudes de las personas que la integran, siendo la pieza esencial de la organización.

Por ello, la ATC desarrolla una política de recursos humanos encaminada a contar con los efectivos necesarios y que los mismos, en todos los niveles de su estructura, sean profesionales con un alto grado de formación técnica, comprometidos con la Agencia y capaces, en el ámbito de sus respectivas competencias, de una actuación autónoma.

En ese sentido, el Plan de Formación y Perfeccionamiento correspondiente al ejercicio 2024, aprobado por Resolución de la Directora de la ATC n.º 451/2023, de 29 de diciembre de 2023, se configura atendiendo a los siguientes criterios:

Especialidad: el Plan incluirá actividades formativas diferenciadas; por un lado, las dirigidas al personal con competencias de ámbito tributario identificadas con el código “PFT”; de otro lado, las dirigidas al personal con competencias de carácter transversal como Secretaría General, Recursos Humanos, Asistencia Jurídica o Gestión Económica identificadas con el “PFH”, facilitando en ambas, la participación como docentes del personal propio adscrito al área funcional objeto de dicho curso.

A dicho código (PFT o PFH) se le añadirá el carácter “O” - “V” en función de la obligatoriedad o voluntariedad de la acción formativa.

Adaptabilidad: el Plan se podrá adaptar a nuevas necesidades formativas que surjan durante su periodo de vigencia, así como a las circunstancias y necesidades de formación de aquellas personas que cambien de puestos como consecuencia de los procesos de provisión de puestos de trabajo.

Actualidad: el Plan dará prioridad a las actuaciones formativas relacionadas con la normativa más reciente y novedosa en los diferentes ámbitos de gestión, inspección y recaudación, así como en transparencia, protección de datos, régimen jurídico de las administraciones públicas y procedimiento administrativo común y nuevas tecnologías.

Transparencia: trimestralmente se dará cuenta de la evolución y ejecución de las acciones formativas previstas en el Plan de Formación. Una vez finalizado el Plan de Formación se elaborará un informe de gestión en el que constará el número total de cursos impartidos a lo largo del ejercicio, con los datos del número de horas programadas e impartidas, distribución provincial, formato de los mismos, número de alumnos, valoración de profesores y aprovechamiento.

Trimestralmente, se remitirá dicho informe a la Junta de Personal y al Comité de Empresa, con el resultado de la evaluación del trimestre. Los resultados del informe se incluirán en el orden del día de la siguiente reunión con la Secretaría General.

6. PLAN DE ACCIÓN ANUAL DE LOS TRIBUTOS DEL BLOQUE DE FINANCIACIÓN CANARIO

6.1. ACTUACIONES Y OBJETIVOS RELATIVOS A LOS TRIBUTOS DEL BLOQUE DE FINANCIACIÓN CANARIO.

El párrafo segundo del artículo 19 de la Ley 7/2014, de 30 de julio, de la Agencia Tributaria Canaria, dispone que “Forma parte del Plan de Acción Anual de la Agencia Tributaria Canaria el Plan de Acción Anual de los tributos del bloque de financiación canario así como el Plan de Objetivos de la Agencia”.

Por su parte, el artículo 35 del Decreto 125/2014, de 18 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia Tributaria Canaria, al regular el contenido del Plan de Acción Anual establece que se incorporará al Plan de Acción Anual de la Agencia el Plan de Acción Anual de los tributos del bloque de financiación canario que, con un contenido equivalente al del Plan de Acción figura de modo específico y separado.

La Ley 9/2003, de 3 de abril, de Medidas Tributarias y de Financiación de las Haciendas Territoriales Canarias, en su artículo 2, al regular la distribución de los recursos financieros derivados del régimen económico y fiscal de Canarias, establece que el Bloque de Financiación Canario estará conformado por:

a) La recaudación líquida de las deudas tributarias del Impuesto General Indirecto Canario y el Arbitrio sobre Importaciones y Entrega de Mercancías en las Islas Canarias.

b) La recaudación de las sanciones por las infracciones tributarias derivadas de la aplicación de los impuestos citados en la letra anterior.

c) El rendimiento derivado del Impuesto Especial sobre Determinados Medios de Transportes.

2. En la recaudación líquida a que se refiere la letra a) del número anterior no se integrará la recaudación líquida del Impuesto General Indirecto Canario obtenida por la importación y entrega interior de las labores del tabaco rubio y de sucedáneos del tabaco en la diferencia entre el tipo impositivo del 20 por 100 y el tipo impositivo aplicable a las citadas operaciones, que se atribuirá íntegramente a la Comunidad Autónoma de Canarias.”

Todos los objetivos expuestos en el apartado 3 del presente Plan, que constituyen los ejes de actuación de la Agencia Tributaria Canaria en el ejercicio 2024, contribuyen a la realización de las funciones que la ATC tiene encomendadas en el ámbito de los tributos que conforman el bloque de financiación canario. La totalidad de los planes, proyectos y actuaciones incluidos en ellos inciden, en mayor o menor medida, en la mejora de la aplicación de estos tributos; los planes dirigidos a optimizar la gestión de los recursos humanos y de los medios presupuestarios y materiales, las actividades de formación dirigidas al personal de la ATC, las distintas actuaciones tendentes a maximizar la eficacia

y la eficiencia en la gestión tributaria, y las mejoras tecnológicas contenidas en el plan de transformación digital de la ATC, redundarán de una manera directa en la mejor aplicación de los tributos de dicho bloque.

Dicho lo cual, hay que precisar que las actuaciones que inciden directamente en la mejora de la gestión de los tributos que integran el bloque de financiación canario son las recogidas en los Planes III y IV del Objetivo Estratégico 2, al que nos remitimos a efectos de no repetir el contenido del mismo.

Por ello, el conjunto de proyectos, actuaciones y objetivos de los citados Planes constituyen el Plan de Acción Anual de los tributos del bloque de financiación canario.

Es preciso dejar constancia, sin embargo, de que los resultados de las actuaciones recogidas en los citados planes incluyen también la actividad realizada en relación con el conjunto de tributos cuya gestión corresponde a la ATC. Actualmente se sigue trabajando en la diferenciación en la recopilación de los datos derivados de la actividad de la Agencia.

6.2. DIRECTRICES DEL PLAN DE CONTROL EN EL ÁREA DE LOS TRIBUTOS DEL BLOQUE DE FINANCIACIÓN CANARIO.

En cuanto a los criterios que informan el Plan Anual de Control Tributario respecto a los tributos del Bloque de Financiación Canario, nos remitimos a lo expuesto en el apartado 4 del presente Plan de Acción Anual para los tributos integrantes del citado bloque.

7. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE RESULTADOS DEL PLAN DE ACCIÓN ANUAL

Corresponde a la Unidad de Auditoría Interna el seguimiento y la evaluación de los resultados alcanzados por la Agencia en su gestión ejerciendo el control de eficacia y eficiencia fundamentalmente a través del seguimiento del Plan de Acción Anual, teniendo por finalidad comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos fijados y la adecuada utilización de los recursos asignados. A estos efectos, las diferentes Subdirecciones o unidades asimiladas de la Agencia remitirán trimestralmente a la Unidad de Auditoría Interna información detallada de las actuaciones realizadas en ejecución del presente Plan Anual, siempre y cuando la citada Unidad no disponga de los medios para su extracción automática. Dicha información será remitida en los modelos establecidos al efecto por dicha unidad durante la quincena siguiente a la finalización del trimestre natural.

Tal y como establece el Contrato de Gestión 2022-2024, el grado de cumplimiento global de los objetivos estratégicos se calculará sumando los resultados obtenidos respecto a cada uno de las actuaciones y objetivos operativos que integren los mismos, una vez aplicada, en su caso, la ponderación correspondiente.

En concreto, se procederá de la forma siguiente:

1. Se determinará un grado de cumplimiento para cada actuación (codificada como X.X), que será el resultado de la media aritmética ponderada de las actuaciones de nivel inferior que vienen previstas en el propio plan de acción anual.

El cumplimiento del objetivo planteado para cada actuación puede estar supeditado a circunstancias tales como la aprobación de medidas normativas en los casos en que

dicha aprobación no dependa de la ATC o cualquier otra circunstancia relevante que se ponga de manifiesto, siempre que se encuentre suficientemente motivada. De concurrir esas circunstancias, la falta de consecución de un objetivo vinculado a una actuación no será tenido en cuenta al determinar el grado de cumplimiento, y la ponderación atribuida se distribuirá proporcionalmente entre el resto de las actuaciones contempladas en el respectivo objetivo estratégico.

En el cálculo del grado de cumplimiento de las respectivas actuaciones, o de las de nivel inferior que engloben las mismas, se observarán las siguientes reglas:

a) Respecto de las actuaciones cuyo objetivo esté referenciado a un valor numérico, ya sea en términos absolutos o porcentuales, su grado de cumplimiento vendrá determinado por el porcentaje derivado del cociente entre el número o porcentaje alcanzado y el previsto, pudiéndose obtener cifras superiores al 100%.

b) En aquellas actuaciones cuyo objetivo esté vinculado a plazos máximos, administrativos o judiciales, y que agrupen variables heterogéneas como distintas clases de procedimientos o su duración, se calculará un tiempo medio único, expresado en número de días y con dos decimales, respecto de aquellos procedimientos que, atendiendo a su naturaleza y plazo máximo de finalización, puedan considerarse homogéneos a criterio de la Dirección, generándose grados de cumplimiento parciales. Cuando el plazo máximo legal se encuentre expresado en meses, se considerará que cada uno de ellos equivale a 30 días, mientras que si la referencia se realizara al año, cada uno de ellos se computará como 365 días.

La reducción se entenderá producida cuando el tiempo medio referido anteriormente sea inferior al menos en un día al resultado obtenido en el ejercicio precedente, que será en consecuencia el objetivo a alcanzar. Cuantías superiores a tal objetivo supondrán un grado de cumplimiento nulo.

Por su parte, la reducción en un número superior implicará un grado de cumplimiento superior al 100%, calculado como el tiempo medio fijado como objetivo a alcanzar y el realmente conseguido. No obstante lo anterior, en aquellos supuestos en los que el objetivo inicialmente planteado se encontrara dentro del plazo previsto legalmente, la inexistencia de reducción supondrá un grado de cumplimiento pleno del objetivo siempre que el tiempo medio alcanzado continúe manteniéndose dentro del rango previsto normativamente.

El grado de cumplimiento de la actuación vendrá determinado por la media aritmética simple de los grados parciales por los tipos de procedimientos homogéneos que se haya determinado.

Los criterios referidos acerca del cálculo del tiempo medio y el grado de cumplimiento serán igualmente aplicables a aquellas actuaciones en las que la Dirección considere que no procede o no es necesario realizar el cálculo de grados de cumplimiento parciales.

c) Respecto de las actuaciones que consistan en el cumplimiento de momentos temporales distintos de la finalización del ejercicio, su realización en el mismo, pero una vez transcurrido el íter temporal previsto no implicará un incumplimiento absoluto, sino que se calculará un grado de cumplimiento en función del tiempo de retraso incurrido.

2. Se determinará un grado de cumplimiento de cada proyecto (codificado como X), como resultado de la suma de los grados de cumplimiento de las actuaciones de cada proyecto.

3. Se determinará un grado de cumplimiento de cada plan (codificado con números romanos), como resultado de la suma de los grados de cumplimiento de los proyectos incluidos en cada plan.

4. Se determinará un grado de cumplimiento de cada objetivo estratégico, como resultado de la suma de los grados de cumplimiento de los planes que forman parte de cada objetivo.

5. Por adición de los grados de cumplimiento de cada objetivo estratégico, se obtendrá el grado de cumplimiento del ejercicio.

ANEXO

				Ponderación
OBJETIVO ESTRATÉGICO 1: MEJORAR LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES DE LA AGENCIA TRIBUTARIA CANARIA				10,00%
I	PLAN DE OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS			5,70%
	Proyectos y Actuaciones	Indicador	Objetivo 2024	
1	Adaptación de la estructura de la ATC			1,60%
1.1	Elaboración de propuesta de modificación de la Relación de Puestos de Trabajo			0,95%
1.1.1	Elaboración de una propuesta de modificación de la Relación de Puestos de Trabajo para abrir cuerpos-escalas	Fecha de la sesión en la que se incluya en el orden de día del Consejo Rector	31/03/2024	0,30%
1.1.2	Elaboración de una propuesta de modificación integral de la Relación de Puestos de Trabajo	Fecha de la sesión en la que se incluya en el orden de día del Consejo Rector	31/12/2024	0,65%
1.2	Elaboración de propuesta de modificación de normativa reguladora de la estructura orgánica de la ATC	Fecha de remisión de la propuesta de modificación a los órganos competentes para su aprobación	31/12/2024	0,65%
2	Aumento del número de efectivos reales de la ATC			1,45%
2.1	Elaboración y ejecución de la oferta de empleo público			1,20%
2.1.1	Tramitación, en los plazos establecidos, de los procesos selectivos competencia de la ATC derivados de la Oferta de Empleo Público 2021	Fecha de celebración del segundo ejercicio	Cumplir plazos	0,60%
2.1.2	Tramitación de la aprobación de una oferta de empleo público del año 2024 (2)	Fecha de remisión a la Dirección General de Función Pública para su inclusión en orden del día de la Mesa de Negociación y Comisión Superior de Función Pública	31/12/2024	0,60%
2.2	Provisión temporal de puestos de trabajo	Fecha de resolución de nombramiento de los funcionarios interinos	25% puestos vacantes y con dotación presupuestaria 01/01/2024	0,25%
3	Mejora técnica de procedimientos de provisión y selección de personal de la ATC y otros procedimientos de recursos humanos			1,55%
3.1	Gestión del desempeño	Fecha de la puesta en producción de la herramienta	31/12/2024	0,50%
3.2	Gestión del teletrabajo	Fecha de la resolución por la que se modifique la Instrucción	15/02/2024	0,25%
3.3	Gestión del control horario			0,35%
3.3.1	Nuevo sistema de control horario	Fecha de la puesta en producción de la herramienta	31/12/2024	0,25%
3.3.2	Instrucción de control horario	Fecha de la resolución por la que se apruebe la Instrucción		0,10%
3.4	Gestión de la formación			0,20%
3.4.1	Sistema de gestión de solicitudes	Fecha de aprobación del documento de disposición presupuestaria (D)	31/12/2024	0,10%
3.4.2	Aula virtual			0,10%
3.5	Comunicación con los empleados públicos	Fecha de aprobación del documento de disposición presupuestaria (D)	31/12/2024	0,25%
4	Formación y Perfeccionamiento del personal de la ATC			1,10%
4.1	Incremento de la oferta formativa	(Horas de formación incluidas en el Plan 2024/Número de empleados de la ATC a 01/01/2024)/(Horas de formación incluidas en el Plan 2023/Número de empleados de la ATC a 31/01/2023)	Mantener	0,50%
4.2	Ejecución del Plan de Formación y Perfeccionamiento			0,60%
4.2.1	Alcance de un grado de ejecución	Horas de formación realizadas/Horas de formación programadas en el Plan (%)	80%	0,50%
4.2.2	Incremento de la calidad de las acciones formativas	Nota media de valoración del alumnado sobre las acciones formativas	8,5	0,10%
II	PLAN DE OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE LOS MEDIOS MATERIALES Y PRESUPUESTARIOS			4,30%
	Proyectos y Actuaciones	Indicador	Objetivo 2024	
5	Gestión de los edificios de la ATC			2,55%
5.1	Reforma y acondicionamiento de instalaciones de la ATC			1,40%
5.1.1	Nueva sede de ATC en Las Palmas de Gran Canaria	Fecha de la certificación final de obra		0,65%
5.1.2	Oficina de la Delegación Tributaria Insular de El Hierro			0,25%
5.1.3	Oficina de vigilancia fiscal e importación ubicada en la terminal de carga del Aeropuerto de Gran Canaria	Fecha de resolución de inicio del expediente de contratación	31/12/2024	0,25%
5.1.4	Oficina de la Delegación Tributaria Insular de Lanzarote			0,25%
5.2	Adquisición de nuevas instalaciones			0,75%
5.2.1	Promover el expediente de cesión de la gestión de la sede de Santa Cruz de Tenerife (Edificio Prodamer)	Fecha de adscripción del edificio a la ATC	31/12/2024	0,50%
5.2.2	Oficina de la Delegación Tributaria Insular de Fuerteventura (1)	Fecha de la escritura de compraventa		0,25%
5.3	Gestión y control de espacios			0,40%
5.3.1	Elaboración de una Instrucción para la gestión de espacios ATC	Fecha de la Resolución por la que se apruebe la Instrucción		0,15%
5.3.2	Análisis en materia de seguridad y prevención de riesgos laborales	Fecha de emisión de informes	31/12/2024	0,10%
5.3.3	Optimización de espacios y documentación física	Fecha de remisión de documentación al archivo general y/o acta de destrucción		0,15%
6	Plan de Contratación			0,75%
6.1	Contenido y ejecución del Plan de Contratación			0,75%
6.1.1	Mejora del contenido del Plan de Contratación	(Importe del valor estimado de los expedientes de contratación iniciados en 2024, en euros/Importe del valor estimado de los expedientes incluidos en el Plan de Contratación General de la ATC en 2024, en euros)/(Importe del valor estimado de los expedientes de contratación iniciados, en 2023, en euros/Importe del valor estimado de los expedientes incluidos en el Plan de Contratación General de la ATC en 2023, en euros) (%)	Incrementar	0,15%
6.1.2	Alcance de un nivel de ejecución del Plan de Contratación	Importe del Valor estimado de los expedientes de contratación iniciados en el ejercicio, en euros/Importe del Valor estimado de los expedientes incluidos en el Plan de Contratación de la ATC del ejercicio, en euros (%)	80%	0,50%
6.1.3	Adquisición de un gestor de expedientes de contratación	Fecha de resolución de adjudicación	31/12/2024	0,10%
7	Gestión Presupuestaria			0,50%
7.1	Ejecución presupuestaria	Importe de obligaciones reconocidas en el presupuesto de gastos en el ejercicio (fase O), en euros/Importe del crédito definitivo del presupuesto de gastos, en euros (%)	Incrementar	0,50%
8	Gestión de encargos a ASISTA CANARIAS			0,50%
8.1	Ejecución del encargo			0,50%
8.1.1	Mejora del impulso, coordinación y control de los encargos realizados a ASISTA CANARIAS	Importe de obligaciones reconocidas en el Presupuesto de Gastos por encargo a ASISTA CANARIAS, en euros/Importe del crédito definitivo del Presupuesto de Gastos por encargo a ASISTA CANARIAS, en euros (%)	Incrementar	0,40%
8.1.2	Instrucción sobre facturación	Fecha de la resolución por la que se apruebe la Instrucción	31/12/2024	0,10%

(1) Condicionado a la existencia de crédito presupuestario adecuado y suficiente

(2) Condicionado a la existencia de tasa de reposición y otras limitaciones presupuestarias

OBJETIVO ESTRATÉGICO 2: PROMOVER EL CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO Y MEJORAR LA ASISTENCIA A LOS CONTRIBUYENTES Y LA EFICACIA Y LA EFICIENCIA EN LA GESTIÓN TRIBUTARIA				Ponderación
III PLAN DE FOMENTO DEL CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO Y DE MEJORA EN LA ASISTENCIA A LOS CONTRIBUYENTES				29,95%
9	Mejora de la calidad de los servicios de asistencia a los contribuyentes			3,10%
9.1	Asistencia por medios electrónicos			1,20%
9.1.1	Consultas por medios electrónicos			
9.1.1.1	Cantidad de consultas	Número de consultas atendidas/Número total de consultas recibidas (%)	98%	0,25%
9.1.1.2	Tiempo medio de espera	Número medio de días de espera para la contestación de consultas de los contribuyentes (en términos absolutos)	10	0,30%
9.1.2	Certificados tributarios solicitados por vías electrónicas	Número de certificados tributarios (normalizados) solicitados por vías electrónicas/Número total de certificados solicitados (%)	98%	0,20%
9.1.3	Informes previos de valoración	Número de informes previos de valoración solicitados por vías electrónicas /Número total de informes previos de valoración solicitados (%)	95%	0,20%
9.1.4	Presentaciones telemáticas	Número de presentaciones telemáticas realizadas/Número total de presentaciones realizadas (%)	82%	0,25%
9.2	Asistencia telefónica			0,40%
9.2.1	Llamadas atendidas	Número de llamadas atendidas por los servicios de atención telefónica/Número total de llamadas recibidas (%)	80%	0,20%
9.2.2	Tiempo medio de espera	Número total de segundos de espera en llamadas atendidas/Número de llamadas atendidas	50	0,20%
9.3	Asistencia presencial			1,10%
9.3.1	Contribuyentes atendidos en oficinas	Número de contribuyentes atendidos en oficinas (en términos absolutos)	110.000	0,20%
9.3.2	Calidad en la asistencia			
9.3.2.1	Tiempo medio de espera			
9.3.2.1.1	Con cita previa	Tiempo medio de espera del contribuyente con cita previa en oficinas, en minutos	7,5	0,20%
9.3.2.1.2	Sin cita previa	Tiempo medio de espera del contribuyente sin cita previa en oficinas, en minutos	25	0,20%
9.3.2.1.3	Prioritario	Tiempo medio de espera del contribuyente sin cita previa en oficinas, en minutos	5	0,20%
9.3.2.2	Tiempo medio de atención	Tiempo medio de atención en oficinas, en minutos (en términos absolutos)	16	0,20%
9.3.3	Potenciación de la cita previa	Fecha de publicación en la página web	Trimestral	0,10%
9.4	Seguimiento de quejas presentadas	Número de quejas presentadas en el ejercicio contestadas/Número de quejas presentadas en el ejercicio (%)	99%	0,15%
9.5	Notificaciones			0,25%
9.5.1	Notificaciones electrónicas visualizadas	Número de notificaciones electrónicas realizadas o rechazadas expresamente antes del plazo de expiración/Número total de notificaciones electrónicas (%)	75%	0,10%
9.5.2	Notificaciones en papel practicadas	Número de notificaciones en papel practicadas/Número total de notificaciones en papel intentadas (%)	65%	0,15%
10	Agilización de la tramitación tributaria			9,50%
10.1	Tiempo medio de tramitación de solicitudes y autorizaciones	Número medio de días desde la fecha de entrada de la solicitud hasta la fecha del primer intento de notificación (en términos absolutos)	Reducir tiempos medios, hasta plazos legales. Si se alcanzaron en ejercicio anterior, si es posible, reducir, o al menos, mantener	2,50%
10.2	Tiempo medio relacionado con la tramitación de procedimientos			2,00%
10.2.1	Tiempo medio de tramitación de procedimientos	Número medio de días desde la fecha de inicio del procedimiento hasta la fecha del primer intento de notificación de la resolución (en términos absolutos)	Reducir tiempos medios, hasta plazos legales. Si se alcanzaron en ejercicio anterior, si es posible, reducir, o al menos, mantener	0,75%
10.2.2	Antigüedad media de procedimientos	Número medio de días desde la fecha de inicio de procedimientos no finalizados hasta la fecha de referencia (31/12/2024), trayendo dilaciones por causa no imputable a la Administración, en términos absolutos	Reducir antigüedad media, hasta tiempo máximo de duración. Si se alcanzó en ejercicio anterior, si es posible, reducir, o al menos, mantener	1,25%
10.3	Tiempo medio relacionado con los procedimientos sancionadores			2,00%
10.3.1	Tiempo medio transcurrido hasta el inicio de procedimientos sancionadores	Número medio de días desde la notificación de la correspondiente liquidación o resolución hasta la fecha de la notificación del acuerdo de inicio del procedimiento	Reducir tiempos medios, hasta plazos legales. Si se alcanzaron en ejercicio anterior, si es posible, reducir, o al menos, mantener	1,00%
10.3.2	Tiempo medio de tramitación de procedimientos sancionadores	Número medio de días desde la fecha de notificación del acuerdo de inicio del procedimiento hasta la fecha del primer intento de notificación del acuerdo resolutorio	Reducir tiempos medios, hasta plazos legales. Si se alcanzaron en ejercicio anterior, si es posible, reducir, o al menos, mantener	1,00%
10.4	Tiempo medio relacionado con la tramitación de recursos			2,00%
10.4.1	Tiempo medio de tramitación de recursos	Número medio de días desde la fecha de inicio del procedimiento hasta la fecha del primer intento de notificación del acuerdo resolutorio	Reducir tiempos medios, hasta plazos legales. Si se alcanzaron en ejercicio anterior, si es posible, reducir, o al menos, mantener	0,75%
10.4.2	Antigüedad media de recursos	Número medio de días desde la fecha de inicio de procedimientos no finalizados hasta la fecha de referencia (31/12/2024), trayendo dilaciones por causa no imputable a la Administración, en términos absolutos	Reducir antigüedad media, hasta tiempo máximo para resolver. Si se alcanzó en ejercicio anterior, si es posible, reducir, o al menos, mantener	1,25%
10.5	Tiempos medios de reclamaciones económico-administrativas (REA)			0,70%
10.5.1	Tramitación de REA: tiempo medio de remisión	Número medio de días desde la fecha de interposición de la REA hasta la de su envío al tribunal, en términos absolutos	Reducir tiempos medios, hasta plazos legales. Si se alcanzaron en ejercicio anterior, si es posible, reducir, o al menos, mantener	0,40%
10.5.2	Tramitación de REA: tiempo medio de ejecución	Número medio de días desde la fecha de notificación del fallo hasta la del primer intento válido de su ejecución, en términos absolutos	Reducir tiempos medios, hasta plazos legales. Si se alcanzaron en ejercicio anterior, si es posible, reducir, o al menos, mantener	0,30%
10.6	Tiempos medios de ejecución de resoluciones judiciales	Número medio de días desde la fecha de notificación del decreto de firmeza o ejecución provisional hasta la fecha del primer intento de notificación del acto de ejecución, en términos absolutos	Cumplir plazo legal	0,30%

OBJETIVO ESTRATÉGICO 2: PROMOVER EL CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO Y MEJORAR LA ASISTENCIA A LOS CONTRIBUYENTES Y LA EFICACIA Y LA EFICIENCIA EN LA GESTIÓN TRIBUTARIA				70,00%
III PLAN DE FOMENTO DEL CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO Y DE MEJORA EN LA ASISTENCIA A LOS CONTRIBUYENTES				29,95%
	Proyectos y Actuaciones	Indicador	Objetivo 2024	
11	Prevención del fraude y fomento del cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias			7,85%
11.1	Controles censales	Número de actuaciones, en términos absolutos	10.000	2,50%
11.2	Cumplimiento de obligaciones periódicas	Número de declaraciones y/o autoliquidaciones presentadas/Número de declaraciones y/o autoliquidaciones teóricas según obligación definida en virtud del censo (%)	86%	2,50%
11.3	Calidad de la información	Número de solicitudes de presentación de las declaraciones omitidas y la rectificación de las deficiencias advertidas en las declaraciones presentadas, en términos absolutos	30.000	2,50%
11.4	Charlas de educación cívico-tributaria en centros educativos y universidades			0,35%
11.4.1	Impulsar convenio para la impartición de charlas en centros educativos y universidades dependientes de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes	Fecha de remisión de la propuesta de convenio	31/12/2024	0,20%
11.4.2	Impartición de charlas de educación cívico-tributaria en centros educativos y universidades	Número de charlas celebradas en el ejercicio, en términos absolutos	3	0,15%
12	Actuaciones de mejora			9,50%
12.1	Plan de Actuaciones Informáticas	Número de actuaciones ponderadas realizadas en el ejercicio/Número total de actuaciones ponderadas previstas en el Plan de Actuaciones Informáticas para 2024 (%)	85%	2,50%
12.2	Sistema de análisis de la información y lucha contra el fraude tributario	Hitos temporales alcanzados en el ejercicio	Cumplir hitos	2,00%
12.3	Adaptaciones normativas en materias de competencia de la ATC			3,15%
12.3.1	Orden 23/05/2003 (DUE)			0,20%
12.3.2	Decreto 125/2014 y Orden 19/12/2018 (centralización y regionalización competencias)			0,25%
12.3.3	Decreto 135/2006 (M@gin)			0,25%
12.3.4	Orden 27/12/2013 (DEH)			0,20%
12.3.5	Orden 24/05/1999 (entidades colaboradoras)			0,20%
12.3.6	Orden 11/10/2018 (SII)			0,20%
12.3.7	Ley 5/1986 y Orden 10/12/2008 (IECDP)			0,30%
12.3.8	Decreto 268/2011 (modificación DIGIC entidades colaboradoras)	Fecha de remisión de la propuesta a las entidades colaboradoras	31/12/2024	0,25%
12.3.9	Orden 14/09/2023 (sello electrónico)			0,20%
12.3.10	Orden 09/12/2013 (registro electrónico ATC)			0,20%
12.3.11	Orden 31/07/2013 (política seguridad)			0,20%
12.3.12	Orden 20/06/2013 (CSV)			0,20%
12.3.13	Orden 25/10/2012 (anuncios citación comparecencia)			0,20%
12.3.14	Orden 07/12/2010 (sede electrónica ATC)			0,20%
12.3.15	Resolución 03/08/2021 directora ATC (supuestos presentación telemática)			0,05%
12.3.16	Resolución actualización precios medios vehículos art. 57.1.c L 58/2003	Fecha de la resolución		0,05%
12.4	Grado de satisfacción en la atención prestada	Fecha de puesta en funcionamiento del aplicativo	31/12/2024	0,20%
12.5	Mejoras tecnológicas			1,65%
12.5.1	Nuevo servicio web para intercambio información CIRCE	Fecha de puesta en producción		0,20%
12.5.2	Bonificación precio final combustibles LGPCAC 2024	Fecha de puesta en producción		0,20%
12.5.3	Devolución parcial IECDP	Fecha de puesta en producción		0,20%
12.5.4	Gestión y control de precintas	Fecha de puesta en producción		0,20%
12.5.5	Devolución DIGIC viajeros	Fecha de puesta en producción	31/12/2024	0,20%
12.5.6	Intercambio de información con la Dirección General de Tráfico	Fecha de puesta en producción		0,20%
12.5.7	Pasarela de pagos	Fecha de adjudicación del contrato		0,25%
12.5.8	Actualización información SII y libros registro	Fecha de puesta en producción		0,20%
12.6	Seguimiento de litigiosidad			Medir el nivel de litigiosidad (informativo)
12.6.1	Nº de recursos de reposición interpuestos	Número de recursos de reposición interpuestos, en términos absolutos		Informativo
12.6.2	Nº recursos REA remitidos a los órganos competentes	Número de reclamaciones económico-administrativas, en términos absolutos		Informativo
12.6.3	Grado de litigiosidad	Número de actos resolutorios en material tributaria impugnados en vía administrativa (recurso de reposición o reclamación económico-administrativa), notificados entre 30/11/2023 y 30/11/2024/Número de actos resolutorios en material tributaria notificados entre 30/11/2023 y 30/11/2024 (%)		Informativo

OBJETIVO ESTRATÉGICO 2: PROMOVER EL CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO Y MEJORAR LA ASISTENCIA A LOS CONTRIBUYENTES Y LA EFICACIA Y LA EFICIENCIA EN LA GESTIÓN TRIBUTARIA				Ponderación
				70,00%
IV	PLAN DE CONTROL TRIBUTARIO Y LUCHA CONTRA EL FRAUDE			35,80%
	Proyectos y Actuaciones	Indicador	Objetivo 2024	
13	Detección y control del fraude			21,30%
13.1	Actuaciones de control en gestión tributaria	Número, en términos absolutos, de actuaciones realizadas por las áreas de gestión tributaria	21.000	2,50%
13.2	Actuaciones de control en importaciones e impuestos especiales	Número, en términos absolutos, de actuaciones realizadas por el área de importaciones e impuestos especiales	400.000	2,50%
13.3	Actuaciones inspectoras	Número de actuaciones de comprobación desarrolladas por la Inspección	400	2,50%
13.4	Actuaciones de investigación y análisis de información	Número de obligados tributarios objeto de análisis	1.500	2,50%
13.5	Actuaciones de carácter auxiliar	Número de actuaciones de carácter auxiliar	600	1,00%
13.6	Tramitación de denuncias			1,00%
13.6.1	Tiempo medio de tramitación de denuncias	Tiempo medio de tramitación de denuncias recibidas, en días y en términos absolutos	2 meses	0,50%
13.6.2	Número de denuncias tramitadas en el ejercicio	Número de denuncias recibidas hasta 31/10/2024 y tramitadas, en términos absolutos	31/12/2024	0,50%
13.7	Contraído por actuaciones de comprobación, minoración de devoluciones y solicitudes de compensación	Importe en euros	62.455.654,93	2,50%
13.8	Recaudación líquida por actuaciones de comprobación	Importe en euros	41.689.283,08	2,50%
13.9	Recaudación líquida por ingresos inducidos	Importe en euros	93.832.802,11	2,50%
13.10	Otras actuaciones de lucha contra el fraude			1,80%
13.10.1	Creación de la unidad de auditoría informática	Fecha del instrumento jurídico por el que se cree la unidad	31/12/2024	0,80%
13.10.2	Creación de las unidades de inspección	Fecha del instrumento jurídico por el que se cree la unidad	31/12/2024	0,50%
13.10.3	Plan de visitas	Número de visitas realizadas, en términos absolutos	50	0,50%
14	Gestión y control recaudatorio			14,50%
14.1	Gestión recaudatoria			12,00%
14.1.1	Ingresos en voluntaria	Importe en euros por cancelaciones por ingreso en periodo voluntario	115.000.000,00	2,50%
14.1.2	Ingresos en ejecutiva	Importe en euros por ingresos en periodo ejecutivo	55.000.000,00	2,50%
14.1.3	Otras actuaciones de gestión recaudatoria	Importe en euros por por motivos diferentes al ingreso	150.000.000,00	2,50%
14.1.4	Análisis de los derechos pendientes de cobro	Importe de los derechos pendientes de cobro depurados en el ejercicio superiores a 200.000 euros/importe de los derechos pendientes de cobro superiores a 200.000 euros a 01/01/2024 (%)	75%>200.000	2,50%
14.1.5	Eficacia de la recaudación de la deuda en ejecutiva (índice de cobro)	Importe ingresado en el ejercicio, en euros, de la deuda en ejecutiva/importe de la deuda en ejecutiva gestionable a 31/12/2024, en euros (%)	6,35%	2,00%
14.2	Control recaudatorio			2,50%
14.2.1	Actuaciones en desarrollo del control recaudatorio	Número de actuaciones de control recaudatorio realizadas por los órganos de recaudación	575	1,50%
14.2.2	Actuaciones relativas a subastas	Número de bienes subastados	40	1,00%
V	PLAN DE COLABORACIÓN SOCIAL E INTERADMINISTRATIVA EN LA APLICACIÓN DE LOS TRIBUTOS			4,25%
	Proyectos y Actuaciones	Indicador	Objetivo 2024	
15	Actividad convencional y colaboración interadministrativa			2,25%
15.1	Suscripción de los convenios necesarios para la actividad de la ATC	Fecha de firma de los convenios previstos	31/12/2024	1,00%
15.2	Potenciación del Consejo Territorial para la dirección y coordinación de la gestión tributaria ATC-AEAT	Fecha de celebración de las reuniones del Consejo Territorial AEAT-ATC	Trimestral	0,25%
15.3	Colaboración con la AEAT en la Campaña de Renta 2023	Fecha de prestación de servicio de asistencia en la confección de declaraciones	31/12/2024	1,00%
16	Colaboración social			2,00%
16.1	Elaboración de manual de buenas prácticas tributarias	Fecha de la sesión del Foro Tributario en el que se incluya su aprobación en orden del día	31/12/2024	1,00%
16.2	Potenciación de los foros de la ATC			1,00%
16.2.1	Foro Tributario	Fecha de celebración de las reuniones trimestrales del Foro Tributario	Trimestral	0,75%
16.2.2	Foro de Grandes Contribuyentes	Fecha de celebración de las reuniones semestrales del Foro de Grandes Contribuyentes	Semestral	0,25%

				Ponderación
	OBJETIVO ESTRATÉGICO 3: IMPULSAR LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA ATC			10,00%
VI	PLAN DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL 4.0			10,00%
	Proyectos y Actuaciones	Indicador	Objetivo 2024	
17	Sistema de información tributaria			5,00%
17.1	Renovación del sistema de información tributaria	Hitos alcanzados en el ejercicio	Cumplir hitos	5,00%
18	Sistema de información económico-financiero			0,75%
18.1	Implantación de un sistema de información económico-financiero	Hitos alcanzados en el ejercicio	Cumplir hitos	0,75%
19	Modelo Gobierno del dato			0,75%
19.1	Implantación de un modelo de gobierno del dato	Fecha de inicio de la prestación	Iniciar ejecución	0,75%
20	Sistema de automatización y optimización de procesos			0,50%
20.1	Implantación de un sistema de automatización y optimización de procesos	Número de sistemas implantados según su fecha de entrada en funcionamiento y ponderación	31/12/2024	0,50%
21	Digitalización del puesto de trabajo			1,50%
21.1	Implantación de la digitalización del puesto de trabajo	Número de usuarios de la ATC al 31/12/2024 con digitalización del puesto de trabajo	31/12/2024	0,75%
21.2	Implantación de un entorno colaborativo	Fecha de puesta en funcionamiento	31/12/2024	0,75%
22	Asistencia digital a los contribuyentes			0,75%
22.1	Asistencia por medio de Oficina Virtual Tributaria	Fecha de puesta en funcionamiento	31/12/2024	0,75%
23	Diseño e implementación de la función de seguridad			0,75%
23.1	Actuaciones sobre el Esquema Nacional de Seguridad	Puntos de mejora alcanzados en el ejercicio sobre índice de cumplimiento al 31/12/2023	80,00	0,75%

				Ponderación
OBJETIVO ESTRATÉGICO 4: FORTALECER EL "COMPLIANCE" EN LA ATC				10,00%
VII	PLAN DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO			6,75%
	Proyectos y Actuaciones	Indicador	Objetivo 2024	
24	Sistemas de evaluación de cumplimiento normativo			6,75%
24.1	Plan de Cumplimiento Normativo			2,25%
24.1.1	Elaboración de Plan de Cumplimiento Normativo	Fecha de resolución por la que se aprueba el plan de cumplimiento normativo	31/03/2024	1,00%
24.1.2	Ejecución del Plan de Cumplimiento Normativo	Número de actuaciones realizadas, en términos absolutos/Número de actuaciones previstas, en términos absolutos (%)	75%	1,25%
24.2	Plan de Auditoría Interna			3,00%
24.2.1	Protocolo sobre procedimientos de actuación en auditoría	Fecha de aprobación del protocolo	31/03/2024	0,75%
24.2.2	Elaboración del Plan de Auditoría Interna 2024	Fecha de aprobación del Plan de Auditoría Interna	31/12/2024	1,00%
24.2.3	Ejecución del Plan de Auditoría Interna 2024	Número de actuaciones realizadas, en términos absolutos/Número de actuaciones previstas, en términos absolutos (%)	80%	1,25%
24.3	Cesión de información	Fecha de aprobación del protocolo	31/12/2024	0,75%
24.4	Control de accesos	Fecha de aprobación del protocolo	31/12/2024	0,75%
VIII	PLAN DE TRANSPARENCIA Y PROTECCIÓN DE DATOS			3,25%
	Proyectos y Actuaciones	Indicador	Objetivo 2024	
25	Transparencia			2,00%
25.1	Mejora del cumplimiento de las obligaciones	Resultado de la autoevaluación que figura en el portal de transparencia realizada en el ejercicio en cuestión	8,5	1,00%
25.2	Reducción de los plazos de resolución	Número medio de días entre la fecha de la solicitud de información y la del primer intento de notificación de la resolución	Cumplir plazos	1,00%
26	Protección de Datos			1,25%
26.1	Plan de Protección de datos de carácter personal	Hitos alcanzados en el ejercicio	Cumplir hitos	1,25%