III. Otras Resoluciones

Agencia Tributaria Canaria

1087 *RESOLUCIÓN de 23 de marzo de 2026, de la Secretaria General, por la que se da publicidad al Plan de Acción Anual de la Agencia Tributaria Canaria del año 2026.*

Según certificación emitida por la Secretaría del Consejo Rector con fecha 23 de marzo de 2026, dicho órgano colegiado, en sesión celebrada el 20 de marzo de 2026, acordó aprobar el Plan de Acción Anual de la Agencia Tributaria Canaria correspondiente al ejercicio 2026.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 7/2014, de 30 de julio, de la Agencia Tributaria Canaria, el Plan de Acción Anual tiene carácter de documento público, siendo accesible a la ciudadanía a través de la sede electrónica de la Agencia Tributaria Canaria.

No obstante lo anterior, y con el fin de reforzar los principios de transparencia, difusión y conocimiento público de la actividad de la Agencia, se considera conveniente proceder a su publicación en el Boletín Oficial de Canarias.

De acuerdo con todo lo anterior, y de conformidad con lo previsto en el artículo 24.2.F) del Estatuto de la Agencia Tributaria Canaria, aprobado por Decreto 125/2014, de 18 de diciembre,

R E S U E L V O:

Único.- Disponer la publicación en el Boletín Oficial de Canarias del Plan de Acción Anual de la Agencia Tributaria Canaria correspondiente al ejercicio 2026.

Las Palmas de Gran Canaria, a 23 de marzo de 2026.- La Secretaria General, Laura Rivero Padrón.

ANEXO

Agencia Tributaria Canaria

PLAN DE ACCIÓN ANUAL DE LA AGENCIA TRIBUTARIA CANARIA 2026

ÍNDICE

1. Introducción ... 2
2. Recursos disponibles ... 3
2.1. Recursos presupuestarios ... 3
2.1.1. Presupuesto de Gastos ... 3
2.1.2. Presupuesto de Ingresos ... 4
2.2. Recursos materiales y tecnológicos ... 5
2.3. Recursos humanos ... 6
3. Plan de objetivos de la Agencia Tributaria Canaria para 2026 ... 9
3.1. Eje 1. Medios y recursos de la ATC ... 10
3.2. Eje 2. Actuaciones tributarias ... 13
3.3. Eje 3. Control y colaboración social e interadministrativa ... 20
3.4. Eje 4. Mejora continua ... 23
4. Criterios generales y de elaboración del Plan Anual de control tributario para 2026 ... 27
5. Criterios generales de las actividades de carácter formativo del personal de la Agencia Tributaria Canaria ... 29
6. Plan de Acción Anual de los Tributos del Bloque de Financiación Canario ... 30
7. Seguimiento y evaluación de resultados del Plan de Acción Anual ... 31
8. Anexo. Actuaciones, metas, indicadores, unidades de medida y ponderaciones ... 34

Agencia Tributaria Canaria

1. Introducción

La Agencia Tributaria Canaria (en adelante, ATC) 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.

Según determina el artículo 7 de la LATC, 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 adopta un modelo de gestión característico de las agencias públicas, diseñado para garantizar una mayor autonomía en la administración de los recursos humanos y materiales. Este enfoque promueve un elevado grado de descentralización y dota a la organización de una mayor agilidad en la toma de decisiones, lo que contribuye a optimizar la eficiencia operativa. Asimismo, se sustenta en un sistema de gestión orientado al cumplimiento de objetivos, que permite evaluar el desempeño y asegurar la alineación con las metas estratégicas establecidas.

Como instrumentos fundamentales de planificación, la ATC dispone, entre otros, del Contrato de Gestión, de carácter trienal, que define el marco global para la planificación de objetivos y actuaciones que la ATC debe desarrollar durante su vigencia. Este contrato actúa como referencia estratégica, estableciendo compromisos y criterios de evaluación que garantizan la coherencia y continuidad de las políticas implementadas. Complementariamente, se elabora el Plan de Acción Anual, que concreta las actividades específicas a ejecutar en cada ejercicio por la ATC, en cumplimiento de las competencias asignadas por la normativa vigente, y aquellas que permitirán la consecución de los objetivos estratégicos. Ambos instrumentos permiten una planificación integral, asegurando tanto la visión a largo plazo como la capacidad de adaptación a las necesidades operativas y de gestión del corto plazo.

Tal y como determina el artículo 35 del Estatuto de la ATC, aprobado por Decreto 125/2014, de 18 de diciembre (en adelante, 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 ATC, para lo que tiene el siguiente contenido:

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

- Las actuaciones a realizar por los órganos de la ATC para que ésta alcance en el marco anual los objetivos que se señalen.

- Los criterios generales que informan el Plan anual de control tributario.
- 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.
- Las medidas a adoptar en el ámbito de la innovación tecnológica.
- Las campañas a desarrollar para información y concienciación de los ciudadanos y empresas.
- Los criterios generales de las actividades de carácter formativo del personal de la ATC.
- 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 ATC 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.

En el sentido anterior, el Plan de Acción Anual es el instrumento de naturaleza operativa en el que se concretan las actuaciones específicas a desarrollar en el ejercicio al que se refiere con el fin de alcanzar los objetivos estratégicos previamente definidos.

La determinación de los objetivos operativos se ha llevado a cabo considerando, en aquellos casos en que existían datos comparativos del ejercicio anterior, la información histórica disponible. Adicionalmente, se han incorporado otras fuentes relevantes, entre ellas las previsiones macroeconómicas recogidas en la Ley de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Canarias para 2026, con el fin de garantizar la coherencia entre la planificación operativa y el contexto económico.

Por su parte, para los objetivos operativos que carecen de referencias previas, se ha procedido a establecer niveles de desempeño que, si bien resultan realistas en función de los recursos disponibles, presentan un carácter exigente y orientado a la mejora continua. Estos niveles se han definido tomando como referencia el objetivo global a alcanzar en el marco temporal proyectado.

2. Recursos disponibles

2.1. Recursos presupuestarios

2.1.1. Presupuesto de Gastos

Tal y como recoge la Ley 9/2025, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales de la

Comunidad Autónoma de Canarias del año 2026, el crédito inicial del Presupuesto de Gastos de la ATC para este ejercicio asciende a **64.227.709 euros**, lo que implica un incremento de **2,53 puntos porcentuales** respecto del ejercicio anterior. La desagregación por capítulos, así como la comparativa entre ambos ejercicios, se muestra a continuación por medio del siguiente cuadro-resumen:

PRESUPUESTO DE GASTOS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA CANARIA					
Concepto	2026		2025		Variación (%)
	Importe	%	Importe	%	
OPERACIONES CORRIENTES	**47.587.989**	**74,09%**	**47.354.096**	**75,59%**	**0,49%**
Capítulo I "Gastos de personal"	29.745.009	46,31%	29.162.250	46,55%	2,00%
Capítulo II "Gastos corrientes en bienes y servicios"	17.842.980	27,78%	18.191.846	29,04%	-1,92%
OPERACIONES DE CAPITAL	**16.639.720**	**25,91%**	**15.290.854**	**24,41%**	**8,82%**
Capítulo VI "Inversiones reales"	16.639.720	25,91%	15.290.854	24,41%	8,82%
TOTAL	**64.227.709**	**100,00%**	**62.644.950**	**100,00%**	**2,53%**

Por lo que respecta a los gastos de personal, el **Capítulo I** del Presupuesto de Gastos de la ATC se eleva a 29.745.009 euros, lo cual representa un 46,31% del Presupuesto de Gastos y supone un aumento del 2,00% respecto a la misma magnitud en el ejercicio anterior.

Por su parte, el **Capítulo II**, relativo a los gastos corrientes asciende a 17.842.980 euros, representa un 27,78%, y un decremento del 1,92% respecto del ejercicio precedente. Incluido en este capítulo se encuentra el crédito relacionado con el encargo al medio propio personificado ASISTA CANARIAS, S.A. y referente a la prestación de determinados servicios en el ámbito de la asistencia tributaria, informática y recaudación ejecutiva (11,5 millones de euros), así como el importe del recurso adicional previsto en el artículo 20 de la LATC y cuya 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"* (4,4 millones de euros).

Por último, y haciendo referencia al **Capítulo VI**, destinado a las inversiones, su importe ha quedado fijado en 15.290.854 euros y está conformado prácticamente en su totalidad por los créditos cuya finalidad es la renovación del sistema de gestión tributaria, cuyo contrato fue formalizado el 1 de diciembre de 2023 y con un plazo de ejecución de 5 años (12,16 millones de euros), así como atender las obligaciones derivadas del desarrollo de la aplicación informática dirigida a la lucha contra el fraude fiscal (2,62 millones de euros) y de los gastos de personal procedentes del programa de carácter temporal aprobado para el período 2025-2027 (1,15 millones de euros).

2.1.2. Presupuesto de Ingresos

El Presupuesto de Ingresos de la ATC pivota fundamentalmente en las aportaciones recibidas de los Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Canarias y está formulado en términos de **equilibrio presupuestario**. En concreto:

PRESUPUESTO DE INGRESOS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA CANARIA					
Concepto	2026		2025		Variación (%)
	Importe	%	Importe	%	
OPERACIONES CORRIENTES	**47.587.989**	**74,09%**	**47.354.096**	**73,73%**	**0,49%**
Capítulo III "Tasas, precios públicos y otros ingresos"	300.000	0,47%	240.000	0,37%	25,00%
Capítulo IV "Transferencias corrientes"	47.287.989	73,63%	47.114.096	73,35%	0,37%
OPERACIONES DE CAPITAL	**16.639.720**	**25,91%**	**15.290.854**	**23,81%**	**8,82%**
Capítulo VII "Transferencias de capital"	16.639.720	25,91%	15.290.854	23,81%	8,82%
TOTAL	**64.227.709**	**100,00%**	**62.644.950**	**97,54%**	**2,53%**

Como se desprende del cuadro anterior, el 73,63% de los ingresos de la ATC se prevé obtener de las transferencias corrientes recibidas de la Comunidad Autónoma de Canarias y el 25,91 %de las transferencias de capital, mientras el 0,47% tiene origen en recursos propios.

2.2. Recursos materiales y tecnológicos

De conformidad con lo previsto en el artículo 1.3 de la LATC, la Agencia Tributaria Canaria dispone de un **patrimonio propio**, diferenciado del de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias. Dicho patrimonio, en los términos establecidos en el artículo 24.1 de la Ley 3/2023, de 6 de marzo, se integra por los bienes y derechos que la Agencia adquiera por cualquier título, conforme a lo dispuesto en la normativa autonómica en materia de patrimonio. Asimismo, la Disposición Adicional Segunda, apartado 2, de la LATC determina la adscripción a la Agencia de los bienes que, al inicio de su actividad, estaban afectos a los servicios de la Dirección General de Tributos, salvo aquellos vinculados a funciones no contempladas en el Capítulo I de la Ley. Esta adscripción mantiene inalterada la naturaleza jurídica original de los bienes y no comporta transmisión del dominio público ni su desafectación.

En relación con las **infraestructuras** desde la que presta sus servicios, la continúa avanzando en su estrategia de renovación y modernización de sus instalaciones, con actuaciones dirigidas a garantizar infraestructuras más eficientes y adecuadas para el desempeño de sus funciones. En el ejercicio 2026 está prevista la puesta en funcionamiento de la nueva sede en Las Palmas de Gran Canaria, hito que se complementará con la tramitación de los trabajos de adecuación de su sede en Santa Cruz de Tenerife, así como con diversas intervenciones de mejora en las oficinas insulares situadas en islas no capitalinas, entre ellas Fuerteventura y El Hierro.

En cuanto a los **recursos tecnológicos**, la ATC dispone de una infraestructura propia, sólida y en constante proceso de actualización, orientada a asegurar la disponibilidad, seguridad y eficiencia de los sistemas y aplicaciones empleados en la gestión tributaria. Entre los proyectos más destacados y ambiciosos figura la modernización del sistema de información tributaria M@gin, actualmente en fase de desarrollo. Durante el año 2025 se ha completado la instalación y configuración de la plataforma base, junto con los módulos horizontales y de recaudación en la infraestructura de la ATC, que constituye la arquitectura sobre la que se implementará el nuevo sistema denominado GETCAN. En el ejercicio 2026 está programada la culminación de la fase de migración y puesta en marcha, lo que permitirá mejorar el servicio prestado a la ciudadanía, así como optimizar la eficiencia y seguridad en la gestión.

Por otro lado, no cabe duda de que la transformación digital es uno de los ejes estratégicos de la ATC y que sobre dicha transformación pivota el cumplimiento de otras cuestiones trascendentes. En el ejercicio 2026 continuará el impulso de determinados proyectos tecnológicos claves iniciados en años anteriores, como la implantación de un sistema de información económico-financiero, el desarrollo de un modelo de gobierno del dato, la automatización y optimización de procesos mediante inteligencia artificial, la digitalización del puesto de trabajo y la creación de una intranet corporativa. Además, se prioriza la asistencia digital al contribuyente, habiendo publicado en el año 2025 un nuevo portal web más intuitivo para el usuario y estando prevista próximamente la puesta en marcha de la Oficina Digital de Atención Tributaria.

Asimismo, en el ámbito de la mejora continua (eje 4), la ATC mantiene su compromiso con la ejecución del Plan de Actuaciones Informáticas, que constituye la planificación anual de las intervenciones previstas en el entorno tecnológico, de acuerdo con los recursos disponibles. Este Plan permitirá avanzar en la consecución de hitos relevantes en la lucha contra el fraude tributario mediante la implantación de sistemas avanzados de análisis de datos, así como adaptar los procedimientos y las aplicaciones informáticas a las exigencias derivadas de los cambios normativos y de la evolución tecnológica.

Del mismo modo, se contempla la incorporación de nuevas herramientas de trabajo colaborativo y el fortalecimiento de los mecanismos de seguridad de la información, en cumplimiento de los requisitos establecidos por el Esquema Nacional de Seguridad.

En resumen, los recursos tecnológicos de la ATC para 2026 se caracterizan por:

- La implantación de sistemas tecnológicos avanzados (nueva plataforma de gestión tributaria, gobierno del dato, automatización de procesos, digitalización del puesto de trabajo).
- El refuerzo de la seguridad, la prevención y la protección de datos.
- El impulso de la transformación digital y la mejora continua, alineados con los objetivos estratégicos de la Agencia.

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. Tal y como se refleja en la tabla que se incluye a continuación, a finales del ejercicio 2025 se encontraban ocupados **459** de los **752** puestos que integran la actual Relación de Puestos de Trabajo de la ATC, lo que representa tan solo el **61,04%** del total.

TIPOS DE PUESTO	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024			2025			PUESTOS	PUESTOS
								RPT OCUPADOS	UAP	TOTAL	RPT OCUPADOS	PCT	TOTAL	RPT	PCT
A1	61	69	69	68	69	81	103	94	12	106	103	10	113	132	12
A2	17	30	30	30	30	53	71	79	4	83	78	8	86	121	9
C1	49	44	43	38	39	50	61	63		63	57		57	108	
C2	151	136	134	133	126	107	95	88		88	80		80	239	
E	4	4			3	3	2	2		2	1		1	4	
TOTAL FUNCIONARIOS CARRERA/INTERINO	**282**	**283**	**276**	**269**	**267**	**294**	**332**	**326**	**16**	**342**	**319**	**18**	**337**	**604**	**21**
										0					
A1							11			0					
A2							19			0					
C1											13		13		
TOTAL FUNCIONARIOS EN PRACTICAS							**30**			**0**	**13**	**0**	**13**	**0**	**0**
TOTAL FUNCIONARIOS	**282**	**283**	**276**	**269**	**267**	**294**	**362**	**326**	**16**	**342**	**332**	**18**	**350**	**604**	**21**
GRUPO I	25	22	22	22	20	18	16	16		16	15		15	20	
GRUPO II	17	18	17	17	18	18	17	17		17	14		14	18	
GRUPO III	12	13	13	13	12	12	12	12		12	11		11	13	
GRUPO IV	86	86	86	79	79	78	67	63		63	54		54	80	
GRUPO V	17	18	18	17	16	15	16	15		15	15		15	17	
TOTAL LABORALES	**157**	**157**	**156**	**148**	**145**	**141**	**128**	**123**	**0**	**123**	**109**	**0**	**109**	**148**	**0**
TOTAL EFECTIVOS	**439**	**440**	**432**	**417**	**412**	**435**	**490**	**449**	**16**	**465**	**441**	**18**	**459**	**752**	21

En el apartado de bajas, en el ejercicio **2025** ha tenido lugar la **jubilación** de **24 efectivos**, de las que **14** tuvieron lugar con carácter voluntario y **anticipado**. Para el ejercicio **2026** la situación deviene incluso más agravada, puesto que se prevé que **al menos 25 personas funcionarios públicos** se jubilarán, y en el caso de relaciones de carácter laboral, se encuentra la posibilidad de la jubilación anticipada, por lo que se convierte en una situación que escapa del control de la organización. Hay que tener en cuenta, igualmente, que de estas 25 jubilaciones previstas hay 8 de carácter voluntario, no previstas con antelación, correspondiente al primer trimestre.

Por su parte, en el capítulo de altas, la Agencia Tributaria Canaria continúa con su política de aprobación periódica de ofertas de empleo público y el desarrollo regular de los diferentes procesos selectivos. En particular, en el ejercicio **2026** se prevé la incorporación de **32 personas funcionarios de carrera-** de las que **15 ya se encuentran computadas** al cierre del ejercicio **2025**- dimanantes de la **Oferta de Empleo Público de 2021**, aprobada por Decreto 120/2021, de 2 de diciembre, según el siguiente detalle:

OPE 2021		**Nº**
ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA	A1	5
GESTION TRIBUTARIA	A2	12
AGENTES TRIBUTARIOS (YA COMPUTADOS EN EFECTIVOS 2025)	C1	15
TOTAL FUNCIONARIOS		**32**

Además, en el ejercicio 2025 se han convocado las pruebas selectivas correspondiente a la **Oferta de Empleo Público de 2023**, aprobada por Decreto 450/2023, de 27 de diciembre, conforme se detalla a continuación:

OPE 2023		FECHA PUBLICACIÓN	TURNO LIBRE	PROM. INTERNA	TOTAL
GESTION TRIBUTARIA	A2	30/04/2025	11	1	12
AGENTES TRIBUTARIOS	C1	30/04/2025	5	2	7
TOTAL			**16**	**3**	**19**

La incorporación de funcionarios de nuevo ingreso derivados de la ejecución de estos procesos selectivos no se prevé que tenga lugar en el ejercicio 2026.

Asimismo, y mediante Decretos 219/2024 y 212/2025, de 26 de diciembre y 23 de diciembre, respectivamente, se han aprobado las **Ofertas de Empleo Público de 2024 y 2025**, con el siguiente detalle:

OPE 2024		TURNO LIBRE	PROM. INTERNA	TOTAL
GESTION TRIBUTARIA	A2	6	6	12
AGENTES TRIBUTARIOS	C1	7	10	17
TOTAL		**13**	**16**	**29**

OPE 2025		TURNO LIBRE	PROM. INTERNA	TOTAL
ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA	A1	5	2	7
GESTION TRIBUTARIA	A2	8	1	9
AGENTES TRIBUTARIOS	C1	9	4	13
TOTAL		**23**	**6**	**29**

En relación con lo expuesto, y con el objetivo de impulsar la implementación de los Proyectos que se enmarcan en el *"Plan de Transformación Digital Administración Tributaria 4.0"*, en 2024 se aprobó un Programa de carácter temporal "*De la Dependencia Informática Tributaria y del Servicio de Gestión Económica para el periodo 2024-2027"*, cuya excepcionalidad fue declarada por Acuerdo de Gobierno de fecha 09/12/2024, con la finalidad de posibilitar el nombramiento del personal funcionario interino necesario para su ejecución. El referido Programa contempla un total de 21 puestos pertenecientes a distintos cuerpos y escalas, destinándose el 76% de los mismos a la prestación de servicios en el área de Informática. A comienzos del ejercicio 2025 se efectuaron los correspondientes llamamientos, habiéndose cubierto 15 de los 21 puestos ofertados.

En conclusión, la previsión de efectivos en el ejercicio 2026 presenta una clara línea de decrecimiento, en la tendencia que se viene produciendo desde el año 2024, pese a los esfuerzos realizados en los procesos de selección, dado que el ritmo de jubilaciones es superior al ritmo de incorporaciones en la ATC.

Agencia Tributaria Canaria

3. Plan de objetivos de la Agencia Tributaria Canaria para 2026

Las actuaciones previstas por la ATC para el ejercicio 2026 se organizan en **cuatro ejes principales: medios y recursos, actuaciones tributarias, control y colaboración social e interadministrativa y mejora continua.**

Estos ejes conforman un **ciclo de funcionamiento integrado y retroalimentado**. En primer lugar, la ATC debe dotarse de los **medios y recursos necesarios** para el desarrollo de su actividad esencial, constituida por las **actuaciones tributarias**. Dicha actividad es objeto de **control**, tanto en su vertiente externa como interna, y entendido en sentido amplio, abarcando a colaboradores sociales. Como resultado de estos procesos de supervisión, se identifican y despliegan actuaciones de **mejora continua**, que permiten optimizar los medios y recursos disponibles, reiniciando y fortaleciendo nuevamente el ciclo.



Dichos ejes presentan, a su vez, una estructura jerárquica interna atendiendo a su nivel de desagregación. A continuación, se describen las actuaciones incluidas en cada eje temático, especificando para cada una de ellas su denominación, objetivo, indicador asociado, unidad de medida y ponderación atribuida sobre cada eje.

La definición de las metas asociadas a cada actuación se ha realizado sobre la base de una estimación realista de los recursos humanos y materiales disponibles y de un análisis crítico de los resultados provisionales obtenidos al cierre del ejercicio anterior, modulándolos según la consideración de resultados de carácter coyuntural o no consolidable o ámbitos en los que se ha

alcanzado un nivel de servicio considerado óptimo, con el fin de garantizar la coherente alineación entre los objetivos estratégicos, la capacidad operativa de la organización y la sostenibilidad del sistema de planificación.

3.1. Eje 1. Medios y recursos de la ATC

1.1. Adaptación de la estructura de la ATC

1.1.1. Elaboración de propuesta de modificación de la Relación de Puestos de Trabajo

- ✓ *Meta:* Elaborar una propuesta de modificación de la relación de puestos de trabajo.
- ✓ *Indicador*: Fecha de la propuesta.
- ✓ *Unidad de medida:* Fecha.
- ✓ *Ponderación:* 9,00%.

1.1.2. Elaboración de una propuesta de modificación de normativa reguladora de la estructura orgánica de la ATC

- ✓ *Meta:* Elaborar y remitir una propuesta de modificación del Decreto 125/2014, por el que se aprueba el Estatuto de la ATC, y de la Orden de 19 de enero de 2018, por la que se atribuyen a los órganos centrales y territoriales de la ATC, funciones y competencias, al órgano competente para la tramitación de su aprobación.
- ✓ *Indicador*: Fecha de remisión.
- ✓ *Unidad de medida:* Fecha.
- ✓ *Ponderación:* 8,50%.

1.2. Aumento del número de efectivos reales de la ATC

1.2.1. Elaboración y ejecución de la oferta de empleo público

- ✓ *Meta:* Convocar y/o resolver los procesos selectivos y elaborar una propuesta de oferta de empleo público.
- ✓ *Indicador*: Fecha de convocatoria o propuesta
- ✓ *Unidad de medida:* Fecha.
- ✓ *Ponderación:* 7,00%.

1.2.2. Provisión de puestos de trabajo

- ✓ *Meta:* Alcanzar al cierre del ejercicio una tasa de ocupación de plantilla presupuestaria del 100% y redactar un borrador de bases de concurso de méritos.
- ✓ *Indicador*: Grado de realización según hitos planteados.
- ✓ *Unidad de medida:* Porcentaje o fecha.
- ✓ *Ponderación:* 9,50%.

Agencia Tributaria Canaria

1.3. Mejora técnica de procedimientos de provisión y selección de personal de la ATC y otros procedimientos de recursos humanos

1.3.1. Gestión del desempeño

- ✓ *Meta:* Poner en producción en el ejercicio el sistema de seguimiento de indicadores de cumplimiento y elaborar el documento de diseño funcional del contenido de los planes de trabajo individuales.
- ✓ *Indicador*: Fecha de puesta en producción o fecha de elaboración.
- ✓ *Unidad de medida:* Fecha.
- ✓ *Ponderación:* 9,50%.

1.3.2. Sistema de información de personal de la ATC

- ✓ *Meta:* Elaborar en el ejercicio el documento de diseño funcional de un sistema de información de personal propio de la ATC y reiterar la solicitud de adhesión al sistema de interoperabilidad.
- ✓ *Indicador*: Fecha de elaboración.
- ✓ *Unidad de medida:* Fecha.
- ✓ *Ponderación:* 3,00%.

1.4. Formación y Perfeccionamiento del personal de la ATC

1.4.1. Plan de Formación y Perfeccionamiento

- ✓ *Meta:* Incrementar las horas de formación por empleado, alcanzar un grado de ejecución del Plan de Formación y Perfeccionamiento de al menos un 80,00% y una calificación media en las valoraciones recibidas del alumnado de 9,15.
- ✓ *Indicador*: Grado de realización según hitos planteados.
- ✓ *Unidad de medida:* Porcentaje o número en términos absolutos.
- ✓ *Ponderación:* 12,50%.

1.5. Gestión del patrimonio de la ATC

1.5.1. Gestión centralizada del patrimonio

- ✓ *Meta:* Poner en producción un sistema de gestión de solicitudes e incidencias y de gestión del inventario, planificar la gestión centralizada de la contratación de servicios y suministros necesarios para el mantenimiento de los inmuebles de la ATC y ejecutar las actuaciones planificadas.
- ✓ *Indicador*: Fecha de puesta en producción, elaboración, adjudicación o aprobación.
- ✓ *Unidad de medida:* Fecha.
- ✓ *Ponderación:* 8,25%.

1.5.2. Reforma y acondicionamiento de instalaciones de la ATC

- ✓ *Meta:* Aprobar los expedientes de contratación necesarios para la renovación de la climatización e independización de la instalación eléctrica de la sede de Sta Cruz de Tenerife, iniciar la prestación de servicios en la nueva sede de Las Palmas de G.C., aprobar el expediente para la reforma de la sede de Fuerteventura y del Hierro y terminar la obra de acondicionamiento de la oficina del aeropuerto de Gran Canaria.
- ✓ *Indicador*: Fecha de aprobación, apertura o certificación final de obra.
- ✓ *Unidad de medida:* Fecha.
- ✓ *Ponderación:* 6,00%.

1.5.3. Gestión y control de espacios

- ✓ *Meta:* Elaborar el Plan anual de seguridad corporativa y el Plan de actuaciones preventivas y ejecutar las actuaciones previstas en el mismo.
- ✓ *Indicador*: Grado de realización según hitos planteados.
- ✓ *Unidad de medida:* Porcentaje o fecha.
- ✓ *Ponderación:* 1,25%.

1.6. Actividad contractual de la ATC

1.6.1. Planificación y ejecución de la actividad contractual

- ✓ *Meta:* Mejorar el contenido del Plan anual de contratación y ejecutar las actuaciones previstas en el mismo.
- ✓ *Indicador*: Grado de realización según hitos planteados.
- ✓ *Unidad de medida:* Porcentaje.
- ✓ *Ponderación:* 7,75%.

1.7. Gestión Presupuestaria

1.7.1. Ejecución presupuestaria

- ✓ *Meta:* Mejorar la ejecución presupuestaria respecto del ejercicio anterior.
- ✓ *Indicador*: Importe de obligaciones reconocidas en el Presupuesto de Gastos en el ejercicio/Importe del crédito definitivo del Presupuesto de Gastos.
- ✓ *Unidad de medida:* Porcentaje.
- ✓ *Ponderación:* 6,50%.

1.8. Gestión de encargos a ASISTA CANARIAS

1.8.1. Seguimiento de la ejecución del encargo de ASISTA

- ✓ *Meta:* Mejorar el seguimiento de la ejecución del encargo a ASISTA mediante el desarrollo de un cuadro de mandos de la actividad desarrollada por ASISTA, la celebración de reuniones mensuales de coordinación, y el pago de las facturas en plazo.
- ✓ *Indicador*: Grado de realización según hitos planteados.
- ✓ *Unidad de medida:* Días, número en términos absolutos o porcentaje.
- ✓ *Ponderación:* 2,25%.

1.8.2. Nivel de servicio

- ✓ *Meta:* Alcanzar los acuerdos de nivel mínimo de servicio establecidos en el encargo al medio propio personificado.
- ✓ *Indicador*: Grado de realización según hitos planteados.
- ✓ *Unidad de medida:* Porcentaje.
- ✓ *Ponderación :*9,00%.

3.2. Eje 2. Actuaciones tributarias

2.1. Calidad de los servicios de información y asistencia a los contribuyentes

2.1.1. Asistencia por medios electrónicos

- ✓ *Meta:* Alcanzar un porcentaje de atención de consultas realizadas por medios electrónicos de al menos el 98,25%, reducir el tiempo medio de espera para la contestación en las consultas de los contribuyentes hasta un máximo de 3,5 días, alcanzar un porcentaje de certificados solicitados por los contribuyentes por vía electrónica de al menos el 98,50%, alcanzar un porcentaje de informes previos de valoración solicitados por los contribuyentes por vía electrónica de al menos el 95,00%, alcanzar un porcentaje de presentaciones telemáticas de declaraciones y autoliquidaciones de al menos el 89,00% y realizar la actualización de contenido que se ofrece en la página web de la ATC.
- ✓ *Indicador*: Grado de realización según hitos planteados.
- ✓ *Unidad de medida:* Porcentaje, días o fecha.
- ✓ *Ponderación:* 4,38%.

2.1.2. Asistencia telefónica

- ✓ *Meta:* Alcanzar un porcentaje de llamadas no perdidas por nuestros servicios de atención telefónica de, al menos, el 82,00% y un tiempo medio de espera en llamadas de contribuyentes atendidas de un máximo de 50 segundos.
- ✓ *Indicador*: Grado de realización según hitos planteados.
- ✓ *Unidad de medida:* Porcentaje o segundos.

✓ *Ponderación:* 4,37%.

2.1.3. Asistencia presencial

✓ *Meta:* Mejorar la cifra de contribuyentes atendidos, el tiempo medio de espera, el tiempo medio de atención, la disponibilidad de citas, las notificaciones realizadas en oficinas y la satisfacción con la atención prestada.
✓ *Indicador*: Grado de realización según hitos planteados.
✓ *Unidad de medida:* Número en términos absolutos, minutos, porcentaje o días.
✓ *Ponderación:* 3,50%.

2.1.4. Seguimiento de quejas

✓ *Meta:* Alcanzar un porcentaje de quejas contestadas de al menos el 99,25%, alcanzar un plazo máximo de contestación de las quejas de 3,5 días y ejecutar las medidas correctoras propuestas.
✓ *Indicador*: Grado de realización según hitos planteados.
✓ *Unidad de medida:* Porcentaje o número en términos absolutos.
✓ *Ponderación:* 3,50%.

2.1.5. Notificaciones

✓ *Meta:* Alcanzar un porcentaje de notificaciones electrónicas visualizadas o rechazadas de al menos el 75,00% y un porcentaje de notificaciones en papel practicadas de al menos el 65,00%.
✓ *Indicador*: Grado de realización según hitos planteados.
✓ *Unidad de medida:* Porcentaje.
✓ *Ponderación:* 1,75%.

2.2. Agilización de la tramitación telefónica

2.2.1. Tiempo medio de tramitación de solicitudes y autorizaciones tributarias

✓ *Meta:* Reducir el tiempo medio de tramitación de solicitudes y autorizaciones tributarias.
✓ *Indicador*: ∑ número de días transcurridos entre la fecha de entrada de la solicitud y la de la resolución/Número de solicitudes resueltas.
✓ *Unidad de medida:* Días.
✓ *Ponderación:* 1,50%.

2.2.2. Tiempo medio de tramitación de procedimientos tributarios

✓ *Meta:* Reducir el tiempo medio en la tramitación de los procedimientos tributarios.

- ✓ *Indicador*: ∑ número de días transcurridos entre la fecha de inicio del procedimiento o finalización del período voluntario de presentación de autoliquidación o solicitud y la de la resolución que pone fin al mismo/Número de procedimientos resueltos.
- ✓ *Unidad de medida:* Días.
- ✓ *Ponderación:* 1,50%.

2.2.3. Antigüedad media de procedimientos tributarios

- ✓ *Meta:* Reducir la antigüedad media de los procedimientos tributarios no finalizados.
- ✓ *Indicador*: ∑ número de días transcurridos entre la fecha de inicio del procedimiento y la de finalización del ejercicio/Número de procedimientos no resueltos.
- ✓ *Unidad de medida:* Días.
- ✓ *Ponderación:* 1,50%.

2.2.4. Tiempo medio de inicio de los procedimientos sancionadores

- ✓ *Meta:* Reducir el tiempo medio de inicio de los procedimientos sancionadores.
- ✓ *Indicador*: ∑ número de días transcurridos entre la fecha de notificación de la liquidación o resolución del procedimiento de gestión o inspección y la de la resolución de inicio del procedimiento sancionador/Número de procedimientos sancionadores iniciados.
- ✓ *Unidad de medida:* Días.
- ✓ *Ponderación:* 1,50%.

2.2.5. Tiempo medio de tramitación de procedimientos sancionadores

- ✓ *Meta:* Reducir el tiempo medio de tramitación de los procedimientos sancionadores.
- ✓ *Indicador:* ∑ número de días transcurridos entre la fecha de notificación del acuerdo de inicio del procedimiento sancionador y la de la resolución que pone fin al procedimiento/Número de procedimientos sancionadores resueltos.
- ✓ *Unidad de medida:* Días.
- ✓ *Ponderación:* 1,50%.

2.2.6. Tiempo medio de tramitación de recursos tributarios y procedimientos de revisión

- ✓ *Meta:* Reducir el tiempo medio de tramitación de los recursos tributarios y procedimientos de revisión.
- ✓ *Indicador:* ∑ número de días transcurridos entre la fecha de interposición del recurso y la de la resolución/Número de recursos resueltos.
- ✓ *Unidad de medida:* Días.
- ✓ *Ponderación:* 1,50%.

2.2.7. Antigüedad media de recursos tributarios y procedimientos de revisión

- ✓ *Meta:* Reducir la antigüedad media de los recursos tributarios y procedimientos de revisión.

- ✓ *Indicador:* ∑ número de días transcurridos entre la fecha de interposición del recurso y la de la finalización del ejercicio/Número de recursos no resueltos.
- ✓ *Unidad de medida:* Días.
- ✓ *Ponderación:* 1,50%.

2.2.8. Tiempo medio de remisión de las reclamaciones económico-administrativas

- ✓ *Meta:* Reducir el tiempo medio de remisión de las reclamaciones económico-administrativas al Tribunal Económico-Administrativo.
- ✓ *Indicador:* ∑ número de días transcurridos entre la fecha de interposición de la reclamación económico-administrativa y la de remisión del expediente al Tribunal/Número de expedientes remitidos al Tribunal.
- ✓ *Unidad de medida:* Días.
- ✓ *Ponderación:* 1,50%.

2.2.9. Tiempo medio de ejecución de las reclamaciones económico-administrativas

- ✓ *Meta:* Reducir el tiempo medio de ejecución de las reclamaciones económico-administrativas.
- ✓ *Indicador:* ∑ número de días transcurridos entre la fecha de notificación del fallo y la de resolución de su ejecución/Número de ejecuciones.
- ✓ *Unidad de medida:* Días.
- ✓ *Ponderación:* 1,50%.

2.2.10. Tiempo medio de ejecución de resoluciones judiciales

- ✓ *Meta:* Cumplimiento del plazo legalmente establecido.
- ✓ *Indicador:* ∑ número de días transcurridos entre la fecha de notificación del decreto de firmeza o ejecución provisional y la de resolución de su ejecución/Número de ejecuciones.
- ✓ *Unidad de medida:* Días.
- ✓ *Ponderación:* 1,50%.

2.3. Prevención del fraude y fomento del cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias

2.3.1. Controles censales

- ✓ *Meta:* Realizar un mínimo de 18.000 actuaciones de control censal a fin de asegurar la veracidad, integridad y actualización de los datos consignados en el Censo.
- ✓ *Indicador:* Número de actuaciones finalizadas.
- ✓ *Unidad de medida:* Número en términos absolutos.
- ✓ *Ponderación:* 6,75%.

2.3.2. Cumplimiento de obligaciones periódicas

- ✓ *Meta:* Alcanzar un grado de cumplimiento de obligaciones periódicas de al menos el 92,00%.
- ✓ *Indicador:* Número de declaraciones y/o liquidaciones presentadas en el ejercicio/Número de declaraciones y/o liquidaciones que debieron ser presentadas en el ejercicio.
- ✓ *Unidad de medida:* Porcentaje.
- ✓ *Ponderación:* 6,75%.

2.3.3. Calidad de la información y otras actuaciones para fomentar el cumplimiento voluntario

- ✓ *Meta:* Realizar al menos 52.500 actuaciones encaminadas a la mejora de la calidad de la información suministrada a la ATC por los contribuyentes o el cumplimiento voluntario de sus obligaciones.
- ✓ *Indicador:* Número de actuaciones realizadas en el ejercicio.
- ✓ *Unidad de medida:* Número en términos absolutos.
- ✓ *Ponderación:* 6,75%.

2.3.4. Educación cívico-tributaria

- ✓ *Meta:* Realizar al menos 43 actuaciones de educación cívico-tributaria.
- ✓ *Indicador:* Número de actuaciones realizadas en el ejercicio.
- ✓ *Unidad de medida:* Número en términos absolutos.
- ✓ *Ponderación :*2,25%.

2.4. Detección y control del fraude

2.4.1. Actuaciones de control en gestión tributaria

- ✓ *Meta:* Realizar un mínimo de 25.000 actuaciones de gestión tributaria.
- ✓ *Indicador:* Número de actuaciones finalizadas.
- ✓ *Unidad de medida:* Número en términos absolutos.
- ✓ *Ponderación:* 2,80%.

2.4.2. Actuaciones de control en importaciones e impuestos especiales

- ✓ *Meta:* Realizar un mínimo de 560.000 actuaciones.
- ✓ *Indicador:* Número de actuaciones finalizadas.
- ✓ *Unidad de medida:* Número en términos absolutos.
- ✓ *Ponderación:* 2,80%.

2.4.3. Actuaciones inspectoras de comprobación

- ✓ *Meta:* Realizar un mínimo de 465 actuaciones de comprobación e investigación.
- ✓ *Indicador:* Número de actuaciones finalizadas.

- ✓ *Unidad de medida:* Número en términos absolutos.
- ✓ *Ponderación:* 2,80%.

2.4.4. Actuaciones de investigación y análisis de información

- ✓ *Meta:* Realizar un mínimo de 1.950 actuaciones de investigación y análisis de información.
- ✓ *Indicador:* Número de actuaciones finalizadas.
- ✓ *Unidad de medida:* Número en términos absolutos.
- ✓ *Ponderación:* 2,25%.

2.4.5. Actuaciones de carácter auxiliar

- ✓ *Meta:* Realizar un mínimo de 860 actuaciones de carácter auxiliar por los órganos de Inspección.
- ✓ *Indicador:* Número de actuaciones finalizadas.
- ✓ *Unidad de medida:* Número en términos absolutos.
- ✓ *Ponderación:* 2,25%.

2.4.6. Tramitación de denuncias

- ✓ *Meta:* Alcanzar un tiempo medio de tramitación de denuncias recibidas no superior a 42 días y tramitar todas las denuncias recibidas.
- ✓ *Indicador:* Grado de realización según hitos planteados.
- ✓ *Unidad de medida:* Porcentaje o número en términos absolutos.
- ✓ *Ponderación:* 1,70%.

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

- ✓ *Meta:* Alcanzar en el ejercicio un importe contraído por actuaciones de comprobación, minoración de devoluciones y solicitudes de compensación de al menos 77.000.000 euros.
- ✓ *Indicador:* Importe en euros del contraído en el ejercicio por actuaciones de comprobación, minoración de devoluciones y solicitudes de compensación.
- ✓ *Unidad de medida:* Importe en euros.
- ✓ *Ponderación:* 1,70%.

2.4.8. Recaudación líquida por actuaciones de comprobación

- ✓ *Meta:* Alcanzar en el ejercicio un importe de recaudación líquida por actuaciones de comprobación, minoración de devoluciones y solicitudes de compensación de al menos 40.000.000 euros.
- ✓ *Indicador:* Importe en euros de la recaudación líquida del ejercicio por actuaciones de comprobación.
- ✓ *Unidad de medida:* Importe en euros.

✓ *Ponderación:* 1,70%.

2.4.9. Recaudación líquida por ingresos inducidos

✓ *Meta:* Alcanzar en el ejercicio un importe de recaudación líquida por ingresos inducidos de al menos 87.000.000 euros.
✓ *Indicador:* Importe en euros del importe de recaudación líquida por ingresos inducidos.
✓ *Unidad de medida:* Importe en euros.
✓ *Ponderación:* 2,25%.

2.4.10. Otras actuaciones de lucha contra el fraude

✓ *Meta:* Realizar al menos 210 visitas a los obligados tributarios para la toma de datos, embargos y/o realización de actuaciones de comprobación e investigación y 5 actuaciones con colaboración de la unidad de auditoría informática.
✓ *Indicador:* Número de visitas y/o actuaciones realizadas.
✓ *Unidad de medida:* Número en términos absolutos.
✓ *Ponderación:* 2,25%.

2.5. Gestión y control recaudatorio

2.5.1. Gestión recaudatoria

✓ *Meta:* Alcanzar al menos un importe de 150.000.000 euros por ingresos en periodo voluntario, 55.000.000 euros por ingresos en período ejecutivo y 130.000.000 euros por otras actuaciones de gestión recaudatoria, así como un índice de cobro de al menos un 11,50% y depurar el 82,50% del importe de los derechos pendientes de cobro superiores a 100.000 euros.
✓ *Indicador:* Grado de realización según hitos planteados.
✓ *Unidad de medida:* Número en términos absolutos.
✓ *Ponderación:* 11,25%.

2.5.2. Control recaudatorio

✓ *Meta:* Realizar un mínimo de 850 actuaciones de control recaudatorio.
✓ *Indicador:* Número de actuaciones realizadas.
✓ *Unidad de medida:* Número en términos absolutos.
✓ *Ponderación:* 11,25%.

3.3. Eje 3. Control y colaboración social e interadministrativa

3.1. Sistema de Cumplimiento Normativo

3.1.1. Plan de Cumplimiento Normativo

- ✓ *Meta:* Ejecutar el Plan de Cumplimiento Normativo.
- ✓ *Indicador:* Grado de realización según hitos planteados.
- ✓ *Unidad de medida:* Porcentaje.
- ✓ *Ponderación:* 4,00%.

3.1.2. Plan de Auditoría Interna

- ✓ *Meta:* Elaborar, aprobar y ejecutar el Plan de Auditoría Interna.
- ✓ *Indicador:* Grado de realización según hitos planteados.
- ✓ *Unidad de medida:* Fecha de aprobación o porcentaje.
- ✓ *Ponderación:* 11,00%.

3.2. Transparencia

3.2.1. Cumplimiento de obligaciones de Transparencia

- ✓ *Meta:* Obtener una evaluación mínima en la autoevaluación que figura en el portal de transparencia referida al ejercicio en cuestión o al periodo considerado de al menos 9,25.
- ✓ *Indicador:* Resultado de la autoevaluación que figura en el portal de transparencia realizada en el ejercicio en cuestión.
- ✓ *Unidad de medida:* Número en términos absolutos.
- ✓ *Ponderación:* 10,00%.

3.2.2. Resolución de solicitudes

- ✓ *Meta:* Alcanzar un tiempo medio de tramitación de solicitudes en materia de transparencia que no supere los 27 días.
- ✓ *Indicador:* ∑ Número de días transcurridos entre las fechas de presentación de las solicitudes y resolución/Número de solicitudes resueltas.
- ✓ *Unidad de medida:* Días.
- ✓ *Ponderación:* 5,00%.

3.3. Protección de Datos

3.3.1. Plan de Protección de Datos

- ✓ *Meta:* Aprobar el Plan de Protección de Datos de Carácter Personal y ejecutar las medidas propuestas en el mismo.

- ✓ *Indicador:* Grado de realización según hitos planteados.
- ✓ *Unidad de medida:* Fecha de aprobación o porcentaje.
- ✓ *Ponderación:* 12,50%.

3.4. Actividad convencional y colaboración interadministrativa

3.4.1. Actividad convencional

- ✓ *Meta:* Instar a la renovación de los convenios cuyo vencimiento tenga lugar en el ejercicio e impulsar la suscripción de convenios u otros instrumentos de colaboración con entes públicos o privados que así lo soliciten, o bien, sea considerado necesario por la ATC.
- ✓ *Indicador:* Grado de realización según hitos planteados
- ✓ *Unidad de medida:* Porcentaje.
- ✓ *Ponderación:* 2,00%.

3.4.2. Colaboración con la AEAT

- ✓ *Meta:* Impulsar la colaboración con la AEAT mediante la participación activa en el Consejo Territorial para la dirección y coordinación de la gestión tributaria y la Campaña de IRPF.
- ✓ *Indicador:* Grado de realización según hitos planteados
- ✓ *Unidad de medida:* Porcentaje.
- ✓ *Ponderación:* 1,50%.

3.4.3. Colaboración con órganos colegiados

- ✓ *Meta:* Asistir a todas las reuniones de órganos colegiados convocadas en los términos previstos en el Contrato de Gestión.
- ✓ *Indicador:* Número de reuniones convocadas en el ejercicio con asistencia/Número de reuniones convocadas en el ejercicio.
- ✓ *Unidad de medida:* Porcentaje.
- ✓ *Ponderación:* 1,50%.

3.5. Relación con colaboradores sociales

3.5.1. Celebración de reuniones

- ✓ *Meta:* Celebrar en el ejercicio, al menos, las sesiones previstas en las normas de creación el Foro Tributario, Foro de Grandes Contribuyentes y Foro Aduanero.
- ✓ *Indicador:* Número de sesiones celebradas en el ejercicio.
- ✓ *Unidad de medida:* Número en términos absolutos.
- ✓ *Ponderación:* 2,25%.

3.5.2. Satisfacción de los miembros

- ✓ *Meta:* Puesta en producción de una encuesta para valorar el grado de satisfacción de los miembros del Foro Tributario y alcanza una valoración de los miembros del Foro Tributario de, al menos, 7,5.
- ✓ *Indicador:* Grado de realización según hitos planteados.
- ✓ *Unidad de medida:* Fecha o número en términos absolutos.
- ✓ *Ponderación:* 6,00%.

3.5.3. Instrumentos de colaboración

- ✓ *Meta:* Elaborar un Código de Buenas Prácticas de Profesionales Tributarios, impulsar y mejorar la actividad de la Comisión de Seguimiento del Código de Buenas Prácticas de las Asociaciones y Colegios de Profesiones Tributarios y elaborar una propuesta de modificación de las normas de funcionamiento del Foro de Grandes Contribuyentes.
- ✓ *Indicador:* Grado de realización según hitos planteados.
- ✓ *Unidad de medida:* Fecha o número en términos absolutos.
- ✓ *Ponderación:* 2,75%.

3.5.4. Participación activa de la ATC

- ✓ *Meta:* Alcanzar un nivel de participación activa de la ATC de al menos el 70,00% y revisar la Carta de Servicios de la ATC antes de 1 de julio de 2026.
- ✓ *Indicador:* Grado de realización según hitos planteados.
- ✓ *Unidad de medida:* Porcentaje o fecha.
- ✓ *Ponderación:* 4,00%.

3.6. Normalización y protocolización de procesos de la ATC

3.6.1. Certificación ISO 9001

- ✓ *Meta:* Adjudicar en el ejercicio el expediente de contratación cuyo objeto es la asistencia técnica para la adopción de medidas necesarias para certificación ISO 9001.
- ✓ *Indicador:* Fecha de adjudicación.
- ✓ *Unidad de medida:* Fecha.
- ✓ *Ponderación:* 15,00%.

3.7. Simplificación del lenguaje administrativo

3.7.1. Simplificación del lenguaje administrativo

- ✓ *Meta:* Elaborar un catálogo de documentos administrativos que serán objeto de modificación y simplificar el lenguaje administrativo de los trámites establecidos en el catálogo según planificación.
- ✓ *Indicador:* Grado de realización según hitos planteados.
- ✓ *Unidad de medida:* Fecha o porcentaje.
- ✓ *Ponderación:* 15,00%.

3.8. Seguimiento de litigiosidad

3.8.1. Número de recursos de reposición interpuestos

- ✓ *Meta:* Elaborar un informe en el que se analice la litigiosidad relativa a recursos de reposición y se propongan medidas destinadas a la reducción de la misma.
- ✓ *Indicador:* Fecha de elaboración.
- ✓ *Unidad de medida:* Fecha.
- ✓ *Ponderación:* 3,75%.

3.8.2. Número de reclamaciones económico-administrativas interpuestas

- ✓ *Meta:* Elaborar un informe en el que se analice la litigiosidad relativa a reclamaciones económico-administrativas interpuestas y se propongan medidas destinadas a la reducción de la misma.
- ✓ *Indicador:* Fecha de elaboración.
- ✓ *Unidad de medida:* Fecha.
- ✓ *Ponderación:* 3,75%.

3.4. Eje 4. Mejora continua

4.1. Sistema de gestión tributaria

4.1.1. Renovación del sistema de gestión tributaria

- ✓ *Meta:* Poner en producción los módulos relativos a recaudación y horizontales.
- ✓ *Indicador:* Fecha de puesta en producción.
- ✓ *Unidad de medida:* Fecha.
- ✓ *Ponderación:* 13,50%.

4.2. Sistema de información económico-financiero

4.2.1. Implantación de un sistema de información económico-financiero

- ✓ *Meta:* Culminar en el ejercicio la fase de recopilación de información que debe figurar en el Módulo de Información Contable.
- ✓ *Indicador:* Fecha de importación de registros.
- ✓ *Unidad de medida:* Fecha.
- ✓ *Ponderación:* 9,00%.

4.3. Modelo de Gobierno del Dato

4.3.1. Implantación de un modelo de Gobierno del Dato

- ✓ *Meta:* Ejecutar los hitos programados para el ejercicio.
- ✓ *Indicador:* Grado de realización según hitos planteados.
- ✓ *Unidad de medida:* Porcentaje.
- ✓ *Ponderación:* 7,50%.

4.4. Sistema de análisis de la información y lucha contra el fraude tributario

4.4.1. Mantenimiento evolutivo del Sistema de análisis de la información y lucha contra el fraude tributario

- ✓ *Meta:* Cumplir con los hitos temporales establecidos en el contrato.
- ✓ *Indicador:* Grado de realización según hitos planteados.
- ✓ *Unidad de medida:* Porcentaje.
- ✓ *Ponderación:* 7,50%.

4.5. Asistencia digital a los contribuyentes

4.5.1. Oficina Digital de Atención Tributaria

- ✓ *Meta:* Poner en producción en el ejercicio nuevos canales de atención al contribuyente.
- ✓ *Indicador:* Grado de realización según hitos planteados.
- ✓ *Unidad de medida:* Porcentaje.
- ✓ *Ponderación:* 2,00%.

4.5.2. Sustitución de programas de ayuda por formularios

- ✓ *Meta:* Elaborar el documento de descripción funcional de los formularios sobre tributos cedidos y poner en producción al menos el formulario del modelo 425 para contribuyentes en el REPEP. Asimismo, habilitar la presentación telemática de determinadas liquidaciones

y/o autoliquidaciones y poner en producción otras medidas para facilitar la presentación telemática
- ✓ *Indicador:* Fecha de elaboración o fecha de puesta en producción.
- ✓ *Unidad de medida:* Fecha.
- ✓ *Ponderación:* 9,50%.

4.5.3. Otras actuaciones relacionadas con la asistencia digital

- ✓ *Meta:* Realizar los desarrollos informáticos que permitan disponer de un sitio web único, una base de datos de conocimiento única, la asistencia y comparecencia por videollamada, un sistema de comunicaciones proactivas, un sistema de avisos y comunicaciones electrónicas. Igualmente, impulsar los trámites para tener carácter de oficina CI@ve.
- ✓ *Indicador:* Fecha de puesta en pre-producción, producción, elaboración o de solicitud.
- ✓ *Unidad de medida:* Porcentaje o fecha.
- ✓ *Ponderación:* 1,00%.

4.6. Cobro de las deudas tributarias

4.6.1. Implantación de nueva pasarela de pagos

- ✓ *Meta:* Poner en producción en el ejercicio una nueva pasarela de pagos que permita la implantación de nuevas modalidades de pago.
- ✓ *Indicador:* Fecha de puesta en producción.
- ✓ *Unidad de medida:* Fecha.
- ✓ *Ponderación:* 8,00%.

4.6.2. Automatización de la gestión de solicitudes de fraccionamiento

- ✓ *Meta:* Elaborar y aprobar una instrucción reguladora de la solicitud de aplazamientos y/o fraccionamiento cuyo objeto, entre otros, sea la automatización de su gestión.
- ✓ *Indicador:* Fecha de aprobación.
- ✓ *Unidad de medida:* Fecha.
- ✓ *Ponderación:* 0,50%.

4.6.3. Formulario de modificación de la cuenta corriente en domiciliaciones

- ✓ *Meta:* Poner en producción un formulario para poder realizar la modificación de la cuenta corriente en domiciliaciones del importe a ingresar
- ✓ *Indicador:* Fecha de puesta en producción.
- ✓ *Unidad de medida:* Fecha.
- ✓ *Ponderación:* 0,50%.

4.6.4. Otras actuaciones de mejora en el cobro de deudas

- ✓ *Meta:* Poner en producción funcionalidades para optimizar la gestión y control recaudatorio, como, entre otras, control integral de los saldos pendientes de cobro y tratamiento automatizado de determinadas operaciones de ingreso.
- ✓ *Indicador:* Fecha de puesta en producción.
- ✓ *Unidad de medida:* Fecha.
- ✓ *Ponderación:* 0,50%.

4.6.5. Procesos internos de gestión de la información

- ✓ *Meta:* Poner en producción en el ejercicio determinadas funcionalidades dirigidas a la eficiencia en el tratamiento de información.
- ✓ *Indicador:* Fecha de puesta en producción o publicación.
- ✓ *Unidad de medida:* Fecha.
- ✓ *Ponderación:* 0,50%.

4.7. Diseño e implementación de estrategia IA

4.7.1. Estrategia IA

- ✓ *Meta:* Aprobar en el ejercicio el documento de gobernanza de inteligencia artificial.
- ✓ *Indicador:* Fecha de aprobación.
- ✓ *Unidad de medida:* Fecha.
- ✓ *Ponderación:* 5,00%.

4.8. Diseño e implementación de la función de seguridad

4.8.1. Esquema Nacional de Seguridad

- ✓ *Meta:* Implantar la totalidad de medidas necesarias para alcanzar el nivel medio.
- ✓ *Indicador:* Medidas implantadas para alcanzar el nivel medio/Medidas necesarias para alcanzar el nivel medio.
- ✓ *Unidad de medida:* Porcentaje.
- ✓ *Ponderación:* 7,50%.

4.9. Digitalización del puesto de trabajo

4.9.1. Herramientas de trabajo colaborativo.

- ✓ *Meta:* Incrementar el uso de las herramientas de trabajo colaborativo hasta al menos el 74,00%.
- ✓ *Indicador:* Número de usuarios con actividad a la finalización del ejercicio/Puestos de trabajo ocupados a la finalización del ejercicio.

- ✓ *Unidad de medida:* Porcentaje.
- ✓ *Ponderación:* 5,00%.

4.10. Plan de Actuaciones Informáticas

4.10.1. Elaboración y aprobación del Plan de Actuaciones Informáticas.

- ✓ *Meta:* Aprobar el Plan de Actuaciones Informáticas antes del 15 de febrero.
- ✓ *Indicador:* Fecha de aprobación.
- ✓ *Unidad de medida:* Fecha.
- ✓ *Ponderación:* 1,00%.

4.10.2. Ejecución del Plan de Actuaciones Informáticas.

- ✓ *Meta:* Ejecutar el Plan de Actuaciones Informáticas aprobado en al menos un 82,50%.
- ✓ *Indicador:* Número de actuaciones ponderadas incluidas en el Plan y realizadas/Número de actuaciones ponderadas incluidas en el Plan.
- ✓ *Unidad de medida:* Porcentaje.
- ✓ *Ponderación:* 9,00%.

4.11. Propuestas de mejora normativas en materias de competencia de la ATC

4.11.1. Elaboración de propuestas normativas en materia competencia de la ATC.

- ✓ *Meta:* Elaborar y/o remitir al órgano competente para su tramitación propuestas normativas en materia competencia de la ATC.
- ✓ *Indicador:* Fecha de aprobación o remisión.
- ✓ *Unidad de medida:* Fecha.
- ✓ *Ponderación:* 12,50%.

En el apartado 8 del presente documento se recoge, en calidad de **anexo** y mediante formato de tabla, la información correspondiente a las actuaciones, metas, indicadores, unidades de medida y ponderaciones.

4. Criterios generales y de elaboración del Plan Anual de control tributario para 2026

Según determina el artículo 116 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, la Administración tributaria elaborará anualmente un **Plan de control tributario** que tendrá carácter reservado, aunque ello no impedirá que se hagan públicos los **criterios generales** que lo informen. En este sentido, el artículo 37 del EATC dispone:

" 1. De conformidad con lo previsto en el artículo 116 de la Ley General Tributaria, la Agencia

elaborará anualmente el Plan de control tributario, cuya vigencia se extenderá desde su fecha de aprobación hasta la aprobación del plan siguiente.

2. El Plan de control tributario tiene carácter reservado, aunque los criterios generales que lo informan se harán públicos mediante su publicación en el Boletín Oficial de Canarias por Resolución de la Dirección. Los criterios de elaboración del Plan de control tributario forman parte del Plan de Acción Anual.

3. La Dirección de la Agencia aprueba el Plan de control tributario dentro de los quince días siguientes a la aprobación del Plan de Acción Anual.

4. El Plan de control tributario incluye planes parciales de gestión, inspección y recaudación.

Por lo que respecta al plan parcial de inspección, se ajustará a lo dispuesto en el artículo 170 del Reglamento general de las actuaciones y procedimientos de gestión e inspección tributaria y de desarrollo de las normas comunes de los procedimientos de aplicación de los tributos."

En la línea dispuesta, y por **Resolución de la Directora de la ATC de 11 de febrero de 2026, se han aprobado los criterios generales que informan el Plan de control tributario del ejercicio 2026**.

En su fase de **elaboración**, el Plan de control tributario incorpora las actuaciones previstas en los planes parciales de gestión, inspección y recaudación, los cuales se configuran como instrumentos complementarios dirigidos a la aplicación efectiva de las potestades previstas en la normativa tributaria. La integración de dichas actuaciones se efectuará conforme a criterios jurídicos y técnico-administrativos de selección, sustentados en el análisis de riesgos tributarios, la apreciación motivada de la oportunidad administrativa, la utilización de técnicas de muestreo aleatorio y cualesquiera otros parámetros que, atendiendo al principio de proporcionalidad, resulten adecuados para asegurar un control eficiente y no arbitrario del fraude fiscal.

A estos efectos, reviste especial trascendencia la información tratada por la ATC en el ejercicio de sus funciones, comprendiendo tanto los datos obtenidos directamente en el marco de los procedimientos de aplicación de los tributos como aquellos derivados de comunicaciones, cesiones o intercambios de información con otras Administraciones Públicas, en cumplimiento de los deberes de colaboración interadministrativa legalmente establecidos.

Asimismo, la definición de los ámbitos de actuación se basa en la experiencia institucional acumulada en ejercicios anteriores, particularmente en relación con sectores económicos, categorías de operaciones o perfiles de contribuyente que, por su estructura, comportamiento histórico o grado de opacidad, han evidenciado una mayor propensión a la comisión de irregularidades, evasión fiscal o incumplimientos relevantes. Dicho acervo empírico constituye un elemento determinante para identificar patrones de riesgo y justificar la priorización de determinadas actuaciones inspectoras, comprobatorias o recaudatorias.

La combinación de estos elementos permitirá articular una estrategia de control fundada en criterios objetivos, verificables y compatibles con los principios de eficacia, eficiencia, objetividad y seguridad jurídica, garantizando que las actuaciones de control tributario se orienten hacia aquellos ámbitos cuya fiscalización resulte más necesaria para la protección del interés público y la preservación de la integridad del sistema tributario.

5. Criterios generales de las actividades de carácter formativo del personal de la Agencia Tributaria Canaria

El **Plan de Formación y Perfeccionamiento** se configura como un instrumento esencial en la política de recursos humanos de la ATC contemplado en los artículos 12 de la LATC y artículo 38 del EATC.

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 ATC 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 y de disponibilidad; comprometidos con la Agencia y capaces, en el ámbito de sus respectivas competencias, de una actuación autónoma. En este sentido, se configuran en el Plan de Formación y Perfeccionamiento una serie de actividades formativas de carácter obligatorio para el personal de la ATC, al objeto de garantizar la actualización normativa y procedimental del personal, así como una serie de actuaciones de carácter voluntario.

El Plan de Formación y Perfeccionamiento del ejercicio 2026, 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 podrá adaptarse 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.

- ✓ **Cooperación**: En el marco de colaboración y cooperación en materia formativa iniciada con el Instituto de Estudios Fiscales y las Universidades Canarias durante 2025, el Plan podrá contemplar acciones formativas que sean impartidas por profesores seleccionados por el IEF o las Universidades Canarias.

- ✓ **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 estos, 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

Según determina el artículo 19 de LATC, 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 ATC.

Por su parte, el artículo 35 del EATC, 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.

En concreto, el Bloque de Financiación Canario está conformado, tal y como fija el artículo 2 de la Ley 9/2003, de 3 de abril, de Medidas Tributarias y de Financiación de las Haciendas Territoriales Canarias:

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.**

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.

Todas las actuaciones cuya realización está contemplada en este Plan de Acción Anual contribuyen de una u otra forma a la realización de las funciones que la ATC tiene encomendadas en el ámbito de los tributos que conforman el Bloque de Financiación Canario. Ya sea desde la perspectiva de los medios y recursos, de la propia actividad de la ATC, de su control y de la mejora continua, las actuaciones inciden en mayor medida en la mejora de la aplicación de estos tributos.

No obstante lo anterior, en la actualidad se siguen realizando **trabajos** cuyo objetivo es la **diferenciación** de los **datos** relativos a la actividad de la ATC **distinguiendo** entre **tributos del Bloque de Financiación Canario y otros, en la medida en que sea posible.**

7. Seguimiento y evaluación de resultados del Plan de Acción Anual

Conforme con lo dispuesto en el artículo 25 de la LATC, corresponde a la Unidad de Auditoría Interna realizar el control de eficacia y eficiencia, ejercicio 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 ATC remitirán trimestralmente a la Unidad de Auditoría Interna información detallada de las actuaciones realizadas en ejecución del presente Plan Anual, en relación a aquellas actuaciones en las que no sea posible la extracción automática de los mismos. Dicha información será remitida en los modelos establecidos al efecto durante la quincena siguiente a la finalización del trimestre natural.

En concreto, para el cálculo del grado de cumplimiento del Plan de Acción Anual se procederá de la siguiente forma:

1. El **grado de cumplimiento** del **Plan de Acción Anual** del ejercicio será el resultado de la adición de los grados de cumplimiento ponderados de cada uno de los ejes que lo integran.

Agencia Tributaria Canaria

2. Cada **eje** tendrá **una ponderación específica** en el cálculo del grado de cumplimiento del Plan de Acción Anual. En concreto, se establecen los siguientes porcentajes:

   a) *Eje 1. Medios y recursos de la ATC*: 12%.

   b) *Eje 2. Actuaciones tributarias:* 65%.

   c) *Eje 3. Control y colaboración social e interadministrativa*: 8%.

   d) *Eje 4. Mejora continua:* 15%.

   El **grado de cumplimiento ponderado de cada eje** será el resultado de producto entre su grado de cumplimiento y su porcentaje de ponderación.

3. El **grado de cumplimiento de cada eje** se obtendrá mediante el sumatorio de las ponderaciones ajustadas correspondientes a las actuaciones integradas en cada uno de los bloques regulados en el apartado 3 del Plan de Acción.

4. La **ponderación ajustada de cada actuación** resultará del producto entre el **grado de cumplimiento simple** de cada actuación y la **ponderación** atribuida a cada actuación en el Plan de Acción Anual.

5. Para cada **actuación prevista** en el **Plan de Acción Anual,** así como para **las actuaciones de nivel inferior,** se establecerá un **grado de cumplimiento simple**, determinado en función del objetivo fijado y del resultado obtenido, conforme a los criterios y parámetros definidos en el indicador correspondiente.

   Cada proyecto y actuación podrá incidir de manera distinta el grado de cumplimiento global del Plan mediante la asignación de **ponderaciones diferenciadas**, atendiendo a su importancia y complejidad.

   Cada **actuación prevista en el Plan de Acción Anual** podrá provenir de la **agregación** de **actuaciones de nivel inferior**, que podrán tener **ponderaciones propias** en el cálculo del grado de cumplimiento de la actuación principal que integran, al objeto de priorizar aquellas actuaciones en las que se deba incidir en el ejercicio.

   Si la actuación incluida en el **Plan de Acción Anual** contara con **desagregación de nivel inferior**, o éstas con mayor desarrollo, su **grado de cumplimiento simple** será el resultado del **producto** entre los **grados de cumplimiento simple** de las **actuaciones de nivel inferior, o su mayor desarrollo,** y el **nivel de importancia atribuido** a cada una de ellas, en términos porcentuales.

Agencia Tributaria Canaria

6. En la determinación del **grado de cumplimiento simple** 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.

   b) En las actuaciones cuyo objetivo este vinculado a plazos máximos, administrativos o judiciales, y que agrupen variables heterogéneas (como distintas clases de procedimientos o duraciones), se calculará un tiempo medio único, expresado en días y con dos decimales, respecto de aquellos procedimientos que puedan considerarse homogéneos a criterio de la Dirección atendiendo a su naturaleza y plazo máximo de finalización. A partir de dicho cálculo se obtendrán los grados de cumplimiento parciales.

      Cuando el plazo máximo legal se encuentre expresado en meses, se considerará que cada mes equivale a 30 días, mientras que si la referencia se realizada al año, cada uno de ellos se computará como 365 días.

      La reducción se entenderá alcanzada cuando el tiempo medio referido anteriormente sea inferior al menos en un día al registrado en el ejercicio anterior, lo que se tomará como el objetivo a alcanzar.

      El grado de cumplimiento de cada actuación se obtendrá mediante la media aritmética simple de los grados de cumplimiento parciales correspondientes a los tipos de procedimientos considerados homogéneos.

   c) En las actuaciones que consistan en el cumplimiento de hitos temporales distintos de la finalización del ejercicio, la realización fuera del plazo previsto no implicará un incumplimiento absoluto, sino que se determinará un grado de cumplimiento ajustado en función del tiempo de retraso incurrido.

Agencia Tributaria Canaria

8. Anexo. Actuaciones, metas, indicadores, unidades de medida y ponderaciones

1. MEDIOS Y RECURSOS DE LA ATC (12%)					
Código	**Proyectos y Actuaciones**	**Metas**	**Indicador**	**Unidad medida**	**Ponderación**
1.1	**Adaptación de la estructura de la ATC**				**17,50%**
1.1.1	Elaboración de propuesta de modificación de la Relación de Puestos de Trabajo	Elaborar una propuesta de modificación de la relación de puestos de trabajo	Fecha de la propuesta	Fecha	9,00%
1.1.2	Elaboración de una propuesta de modificación de normativa reguladora de la estructura orgánica de la ATC	Elaborar y remitir una propuesta de modificación del Decreto 125/2014, por el que se aprueba el Estatuto de la ATC, y de la Orden de 19 de enero de 2018, por la que se atribuyen a los órganos centrales y territoriales de la ATC, funciones y competencias, al órgano competente para la tramitación de su aprobación	Fecha de remisión	Fecha	8,50%
1.2	**Aumento del número de efectivos reales de la ATC**				**16,50%**
1.2.1	Elaboración y ejecución de la oferta de empleo público	Convocar y/o resolver los procesos selectivos y elaborar una propuesta de oferta de empleo público	Fecha de convocatoria o propuesta	Fecha	7,00%
1.2.2	Provisión de puestos de trabajo	Alcanzar al cierre del ejercicio una tasa de ocupación de plantilla presupuestaria del 100% y redactar un borrador de bases de concurso de méritos	Grado de realización según hitos planteados	Porcentaje o fecha	9,50%
1.3	**Mejora técnica de procedimientos de provisión y selección de personal de la ATC y otros procedimientos de recursos humanos**				**12,50%**
1.3.1	Gestión del desempeño	Poner en producción en el ejercicio el sistema de seguimiento de indicadores de cumplimiento y elaborar el documento de diseño funcional del contenido de los planes de trabajo individuales	Fecha de puesta en producción o fecha de elaboración	Fecha	9,50%
1.3.2	Sistema de información de personal de la ATC	Elaborar en el ejercicio el documento de diseño funcional de un sistema de información de personal propio de la ATC y reiterar la solicitud de adhesión al sistema de interoperabilidad	Fecha de elaboración	Fecha	3,00%
1.4	**Formación y Perfeccionamiento del personal de la ATC**				**12,50%**
1.4.1	Plan de Formación y Perfeccionamiento	Incrementar las horas de formación por empleado, alcanzar un grado de ejecución del Plan de Formación y Perfeccionamiento de al menos un 80,00% y una calificación media en las valoraciones recibidas del alumnado de 9,15	Grado de realización según hitos planteados	Porcentaje o número en términos absolutos	12,50%
1.5	**Gestión del patrimonio de la ATC**				**15,50%**
1.5.1	Gestión centralizada del patrimonio	Poner en producción un sistema de gestión de solicitudes e incidencias y de gestión del inventario, planificar la gestión centralizada de la contratación de servicios y suministros necesarios para el mantenimiento de los inmuebles de la ATC y ejecutar las actuaciones planificadas	Fecha de puesta en producción, elaboración, adjudicación o aprobación	Fecha	8,25%
1.5.2	Reforma y acondicionamiento de instalaciones de la ATC	Aprobar los expedientes de contratación necesarios para la renovación de la climatización e independización de la instalación eléctrica de la sede de Sta Cruz de Tenerife, iniciar la prestación de servicios en la nueva sede de Las Palmas de G.C., aprobar el expediente para la reforma de la sede de Fuerteventura y del Hierro y terminar la obra de acondicionamiento de la oficina del aeropuerto de Gran Canaria	Fecha de aprobación, apertura o certificación final de obra	Fecha	6,00%
1.5.3	Gestión y control de espacios	Elaborar el Plan anual de seguridad corporativa y el Plan de actuaciones preventivas y ejecutar las actuaciones previstas en el mismo	Grado de realización según hitos planteados	Porcentaje o fecha	1,25%
1.6	**Actividad contractual de la ATC**				**7,75%**
1.6.1	Planificación y ejecución de la actividad contractual	Mejorar el contenido del Plan anual de contratación y ejecutar las actuaciones previstas en el mismo	Grado de realización según hitos planteados	Porcentaje	7,75%
1.7	**Gestión Presupuestaria**				**6,50%**
1.7.1	Ejecución presupuestaria	Mejorar la ejecución presupuestaria respecto del ejercicio anterior	Importe de obligaciones reconocidas en el Presupuesto de Gastos en el ejercicio/Importe del crédito definitivo del Presupuesto de Gastos	Porcentaje	6,50%
1.8	**Gestión de encargos a ASISTA CANARIAS**				**11,25%**
1.8.1	Seguimiento de la ejecución del encargo de ASISTA	Mejorar el seguimiento de la ejecución del encargo a ASISTA mediante el desarrollo de un cuadro de mandos de la actividad desarrollada por ASISTA, la celebración de reuniones mensuales de coordinación y el pago de las facturas en plazo	Grado de realización según hitos planteados	Días, número en términos absolutos o porcentaje	2,25%
1.8.2	Nivel de servicio	Alcanzar los acuerdos de nivel mínimo de servicio establecidos en el encargo al medio propio personificado	Grado de realización según hitos planteados	Porcentaje	9,00%

Agencia Tributaria Canaria

2. ACTUACIONES TRIBUTARIAS (65%)					
Código	**Proyectos y Actuaciones**	**Metas**	**Indicador**	**Unidad medida**	**Ponderación**
2.1	**Calidad de los servicios de información y asistencia a los contribuyentes**				**17,50%**
2.1.1	Asistencia por medios electrónicos	Alcanzar un porcentaje de atención de consultas realizadas por medios electrónicos de al menos el 98,25%, reducir el tiempo medio de espera para la contestación en las consultas de los contribuyentes hasta un máximo de 3,5 días, alcanzar un porcentaje de certificados solicitados por los contribuyentes por vía electrónica de al menos el 98,50%, alcanzar un porcentaje de informes previos de valoración solicitados por los contribuyentes por vía electrónica de al menos el 95,00%, alcanzar un porcentaje de presentaciones telemáticas de declaraciones y autoliquidaciones de al menos el 89,00% y realizar la actualización de contenido que se ofrece en la página web de la ATC	Grado de realización según hitos planteados	Porcentaje, días o fecha	4,38%
2.1.2	Asistencia telefónica	Alcanzar un porcentaje de llamadas no perdidas por nuestros servicios de atención telefónica de, al menos, el 82,00% y un tiempo medio de espera en llamadas de contribuyentes atendidas de un máximo de 50 segundos	Grado de realización según hitos planteados	Porcentaje o segundos	4,37%
2.1.3	Asistencia presencial	Mejorar la cifra de contribuyentes atendidos, el tiempo medio de espera, el tiempo medio de atención, la disponibilidad de citas, las notificaciones realizadas en oficinas y la satisfacción con la atención prestada	Grado de realización según hitos planteados	Número en términos absolutos, minutos, porcentaje o días	3,50%
2.1.4	Seguimiento de quejas	Alcanzar un porcentaje de quejas contestadas de al menos el 99,25%, alcanzar un plazo máximo de contestación de las quejas de 3,5 días y ejecutar las medidas correctoras propuestas	Grado de realización según hitos planteados	Porcentaje o número en términos absolutos	3,50%
2.1.5	Notificaciones	Alcanzar un porcentaje de notificaciones electrónicas visualizadas o rechazadas de al menos el 75,00% y un porcentaje de notificaciones en papel practicadas de al menos el 65,00%	Grado de realización según hitos planteados	Porcentaje	1,75%
2.2	**Agilización de la tramitación tributaria**				**15,00%**
2.2.1	Tiempo medio de tramitación de solicitudes y autorizaciones tributarias	Reducir el tiempo medio de tramitación de solicitudes y autorizaciones tributarias	∑ número de días transcurridos entre la fecha de entrada de la solicitud y la de la resolución/Número de solicitudes resueltas	Días	1,50%
2.2.2	Tiempo medio de tramitación de procedimientos tributarios	Reducir el tiempo medio en la tramitación de los procedimientos tributarios	∑ número de días transcurridos entre la fecha de inicio del procedimiento o finalización del período voluntario de presentación de autoliquidación o solicitud y la de la resolución que pone fin al mismo/Número de procedimientos resueltos	Días	1,50%
2.2.3	Antigüedad media de procedimientos tributarios	Reducir la antigüedad media de los procedimientos tributarios no finalizados	∑ número de días transcurridos entre la fecha de inicio del procedimiento y la de finalización del ejercicio/Número de procedimientos no resueltos	Días	1,50%
2.2.4	Tiempo medio de inicio de los procedimientos sancionadores	Reducir el tiempo medio de inicio de los procedimientos sancionadores	∑ número de días transcurridos entre la fecha de notificación de la liquidación o resolución del procedimiento de gestión o inspección y la de la resolución de inicio del procedimiento sancionador/Número de procedimientos sancionadores iniciados	Días	1,50%
2.2.5	Tiempo medio de tramitación de procedimientos sancionadores	Reducir el tiempo medio de tramitación de los procedimientos sancionadores	∑ número de días transcurridos entre la fecha de notificación del acuerdo de inicio del procedimiento sancionador y la de la resolución que pone fin al procedimiento/Número de procedimientos sancionadores resueltos	Días	1,50%
2.2.6	Tiempo medio de tramitación de recursos tributarios y procedimientos de revisión	Reducir el tiempo medio de tramitación de los recursos tributarios y procedimientos de revisión	∑ número de días transcurridos entre la fecha de interposición del recurso y la de la resolución/Número de recursos resueltos	Días	1,50%
2.2.7	Antigüedad media de recursos tributarios y procedimientos de revisión	Reducir la antigüedad media de los recursos tributarios y procedimientos de revisión	∑ número de días transcurridos entre la fecha de interposición del recurso y la de la finalización del ejercicio/Número de recursos no resueltos	Días	1,50%
2.2.8	Tiempo medio de remisión de las REA	Reducir el tiempo tiempo medio de remisión de las REA al TEA	∑ número de días transcurridos entre la fecha de interposición de la reclamación económico-administrativa y la de remisión del expediente al Tribunal/Número de expedientes remitidos al TEA	Días	1,50%
2.2.9	Tiempo medio de ejecución de las REA	Reducir el tiempo medio de ejecución de las REA	∑ número de días transcurridos entre la fecha de notificación del fallo y la de resolución de su ejecución/Número de ejecuciones	Días	1,50%
2.2.10	Tiempos medios de ejecución de resoluciones judiciales	Cumplimiento del plazo legalmente establecido	∑ número de días transcurridos entre la fecha de notificación del decreto de firmeza o ejecución provisional y la de resolución de su ejecución/Número de ejecuciones	Días	1,50%

Agencia Tributaria Canaria

2. ACTUACIONES TRIBUTARIAS (65%)					
Código	**Proyectos y Actuaciones**	**Metas**	**Indicador**	**Unidad medida**	**Ponderación**
2.3	**Prevención del fraude y fomento del cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias**				**22,50%**
2.3.1	Controles censales	Realizar un mínimo de 18.000 actuaciones de control censal a fin de asegurar la veracidad, integridad y actualización de los datos	Número de actuaciones finalizadas	Número en términos absolutos	6,75%
2.3.2	Cumplimiento de obligaciones periódicas	Alcanzar un grado de cumplimiento de obligaciones periódicas de al menos el 92,00%	Número de declaraciones y/o liquidaciones presentadas en el ejercicio/Número de declaraciones y/o liquidaciones que debieron ser presentadas en el ejercicio	Porcentaje	6,75%
2.3.3	Calidad de la información y otras actuaciones para fomentar el cumplimiento voluntario	Realizar al menos 52.500 actuaciones encaminadas a la mejora de la calidad de la información suministrada a la ATC por los contribuyentes o el cumplimiento voluntario de sus obligaciones	Número de actuaciones realizadas en el ejercicio	Número en términos absolutos	6,75%
2.3.4	Educación cívico-tributaria	Realizar al menos 43 actuaciones de educación cívico tributaria	Número de actuaciones realizadas en el ejercicio	Número en términos absolutos	2,25%
2.4	**Detección y control del fraude**				**22,50%**
2.4.1	Actuaciones de control en gestión tributaria	Realizar un mínimo de 25.000 actuaciones de gestión tributaria	Número de actuaciones finalizadas	Número en términos absolutos	2,80%
2.4.2	Actuaciones de control en importaciones e impuestos especiales	Realizar un mínimo de 560.000 actuaciones	Número de actuaciones finalizadas	Número en términos absolutos	2,80%
2.4.3	Actuaciones inspectoras de comprobación	Realizar un mínimo de 465 actuaciones de comprobación e investigación	Número de actuaciones finalizadas	Número en términos absolutos	2,80%
2.4.4	Actuaciones de investigación y análisis de información	Realizar un mínimo de 1.950 actuaciones de investigación y análisis de información	Número de actuaciones finalizadas	Número en términos absolutos	2,25%
2.4.5	Actuaciones de carácter auxiliar	Realizar un mínimo de 860 actuaciones de carácter auxiliar por los órganos de Inspección	Número de actuaciones finalizadas	Número en términos absolutos	2,25%
2.4.6	Tramitación de denuncias	Alcanzar un tiempo medio de tramitación de denuncias recibidas no superior a 42 días y tramitar todas las denuncias recibidas	Grado de realización según hitos planteados	Número en términos absolutos	1,70%
2.4.7	Contraído por actuaciones de comprobación, minoración de devoluciones y solicitudes de compensación	Alcanzar en el ejercicio un importe contraído por actuaciones de comprobación, minoración de devoluciones y solicitudes de compensación de al menos 77.000.000 euros	Importe en euros del importe contraído en el ejercicio por actuaciones de comprobación, minoración de devoluciones y solicitudes de compensación	Importe en euros	1,70%
2.4.8	Recaudación líquida por actuaciones de comprobación	Alcanzar en el ejercicio un importe de recaudación líquida por actuaciones de comprobación, minoración de devoluciones y solicitudes de compensación de al menos 40.000.000 euros	Importe en euros del importe de recaudación líquida del ejercicio por actuaciones de comprobación	Importe en euros	1,70%
2.4.9	Recaudación líquida por ingresos inducidos	Alcanzar en el ejercicio un importe de recaudación líquida por ingresos inducidos de al menos 87.000.000 euros	Importe en euros de la recaudación líquida por ingresos inducidos	Importe en euros	2,25%
2.4.10	Otras actuaciones de lucha contra el fraude	Realizar al menos 210 visitas a los obligados tributarios para la toma de datos, embargos y/o realización de actuaciones de comprobación e investigación y 5 actuaciones con colaboración de la unidad de auditoría informática	Número de visitas y/o actuaciones realizadas	Número en términos absolutos	2,25%
2.5	**Gestión y control recaudatorio**				**22,50%**
2.5.1	Gestión recaudatoria	Alcanzar al menos un importe de 150.000.000 euros por ingresos en período voluntario, 55.000.000 euros por ingresos en período ejecutivo y 130.000.000 euros por otras actuaciones de gestión recaudatoria, así como un índice de cobro de al menos un 11,50% y depurar el 82,50% del importe de los derechos pendientes de cobro superiores a 100.000 euros	Grado de realización según hitos planteados	Importe en euros o porcentaje	11,25%
2.5.2	Control recaudatorio	Realizar un mínimo de 850 actuaciones de control recaudatorio	Número de actuaciones realizadas	Número en términos absolutos	11,25%

Agencia Tributaria Canaria

3. CONTROL Y COLABORACIÓN SOCIAL E INTERADMINISTRATIVA (8%)					
Código	**Proyectos y Actuaciones**	**Metas**	**Indicador**	**Unidad medida**	**Ponderación**
3.1	**Sistemas de evaluación de cumplimiento normativo**				**15,00%**
3.1.1	Plan de Cumplimiento Normativo	Ejecutar el Plan de Cumplimiento Normativo	Grado de realización según hitos planteados	Porcentaje	4,00%
3.1.2	Plan de Auditoría Interna	Elaborar, aprobar y ejecutar el Plan de Auditoría interna	Grado de realización según hitos planteados	Fecha de aprobación o porcentaje	11,00%
3.2	**Transparencia**				**15,00%**
3.2.1	Cumplimiento de obligaciones de Transparencia	Obtener una evaluación mínima en la autoevaluación que figura en el portal de transparencia referida al ejercicio en cuestión o al periodo considerado de al menos 9,25	Resultado de la autoevaluación que figura en el portal de transparencia realizada en el ejercicio en cuestión	Número en términos absolutos	10,00%
3.2.2	Resolución de solicitudes	Alcanzar un tiempo medio de tramitación de solicitudes en materia de transparencia que no supere los 27 días	∑ Número de días transcurridos entre las fechas de presentación de las solicitudes y resolución/Número de solicitudes resueltas	Días	5,00%
3.3	**Protección de Datos**				**12,50%**
3.3.1	Plan de Protección de Datos	Aprobar el Plan de Protección de Datos de Carácter Personal y ejecutar las medidas propuestas en el mismo	Grado de realización según hitos planteados	Fecha de aprobación o porcentaje	12,50%
3.4	**Actividad convencional y colaboración interadministrativa**				**5,00%**
3.4.1	Actividad convencional	Instar a la renovación de los convenios cuyo vencimiento tenga lugar en el ejercicio e impulsar la suscripción de convenios u otros instrumentos de colaboración con entes públicos o privados que así lo soliciten, o bien, sea considerado necesario por la ATC	Grado de realización según hitos planteados	Porcentaje	2,00%
3.4.2	Colaboración con la AEAT	Impulsar la colaboración con la AEAT mediante la participación activa en el Consejo Territorial para la dirección y coordinación de la gestión tributaria y la Campaña de IRPF	Grado de realización según hitos planteados	Porcentaje	1,50%
3.4.3	Colaboración con órganos colegiados	Asistir a todas las reuniones de órganos colegiados convocadas en los términos previstos en el Contrato de Gestión	Número de reuniones convocadas en el ejercicio con asistencia/Número de reuniones convocadas en el ejercicio	Porcentaje	1,50%
3.5	**Relación con colaboradores sociales**				**15,00%**
3.5.1	Celebración de reuniones	Celebrar en el ejercicio, al menos, las sesiones previstas en las normas de creación del Foro Tributario, Foro de Grandes Contribuyentes y Foro Aduanero	Número de sesiones celebradas en el ejercicio	Número en términos absolutos	2,25%
3.5.2	Satisfacción de los miembros	Puesta en producción de una encuesta para valorar el grado de satisfacción de los miembros del Foro Tributario y alcanza una valoración de los miembros del Foro Tributario de, al menos, 7,5.	Grado de realización según hitos planteados	Fecha o número en términos absolutos	6,00%
3.5.3	Instrumentos de colaboración	Elaborar un Código de Buenas Prácticas de Profesionales Tributarios, impulsar y mejorar la actividad de la Comisión de Seguimiento del Código de Buenas Prácticas de las Asociaciones y Colegios de Profesiones Tributarios y elaborar una propuesta de modificación de las normas de funcionamiento del Foro de Grandes Contribuyentes	Grado de realización según hitos planteados	Fecha o número en términos absolutos	2,75%
3.5.4	Participación activa de la ATC	Alcanzar un nivel de participación activa de la ATC de al menos el 70,00% y revisar la Carta de Servicios de la ATC antes de 1 de julio de 2026	Grado de realización según hitos planteados	Porcentaje o fecha	4,00%
3.6	**Normalización y protocolización de procesos de la ATC**				**15,00%**
3.6.1	Certificación ISO 9001	Adjudicar en el ejercicio el expediente de contratación cuyo objeto es la asistencia técnica para la adopción de medidas necesarias para certificación ISO 9001	Fecha de adjudicación	Fecha	15,00%
3.7	**Simplificación del lenguaje administrativo**				**15,00%**
3.7.1	Simplificación del lenguaje administrativo	Elaborar un catálogo de documentos administrativos que serán objeto de modificación y simplificar el lenguaje administrativo de los trámites establecidos en el catálogo según planificación	Grado de realización según hitos planteados	Fecha o porcentaje	15,00%
3.8	**Seguimiento de litigiosidad**				**7,50%**
3.8.1	Nº de recursos de reposición (RR) interpuestos	Elaborar un informe en el que se analice la litigiosidad (RR) y se propongan medidas destinadas a la reducción de la misma	Fecha de elaboración	Fecha	3,75%
3.8.2	Nº reclamaciones económico administrativas (REA) interpuestas	Elaborar un informe en el que se analice la litigiosidad (REA) y se propongan medidas destinadas a la reducción de la misma	Fecha de elaboración	Fecha	3,75%

Agencia Tributaria Canaria

4. MEJORA CONTINUA (15%)					
Código	**Proyectos y Actuaciones**	**Metas**	**Indicador**	**Unidad medida**	**Ponderación**
4.1	**Sistema de gestión tributaria**				**13,50%**
4.1.1	Renovación del sistema de gestión tributaria	Poner en producción los módulos relativos a recaudación y horizontales	Fecha de puesta en producción	Fecha	13,50%
4.2	**Sistema de información económico-financiero**				**9,00%**
4.2.1	Implantación de un sistema de información económico-financiero	Culminar la fase de recopilación de información que debe figurar en el Módulo de Información Contable	Fecha de importación de registros	Fecha	9,00%
4.3	**Modelo de Gobierno del dato**				**7,50%**
4.3.1	Implantación de un modelo de Gobierno del Dato	Ejecutar los hitos programados para el ejercicio	Grado de realización según hitos planteados	Porcentaje	7,50%
4.4	**Sistema de análisis de la información y lucha contra el fraude tributario**				**7,50%**
4.4.1	Mantenimiento evolutivo del Sistema de análisis de la información y lucha contra el fraude tributario	Cumplir con los hitos temporales establecidos en el contrato	Grado de realización según hitos planteados	Porcentaje	7,50%
4.5	**Asistencia digital a los contribuyentes**				**12,50%**
4.5.1	Oficina Digital de Atención Tributaria	Poner en producción nuevos canales de atención al contribuyente	Grado de realización según hitos planteados	Porcentaje	2,00%
4.5.2	Sustitución de programas de ayuda por formularios	Elaborar el documento de descripción funcional de los formularios sobre tributos cedidos y poner en producción al menos el formulario del modelo 425 para contribuyentes en el REPEP. Asimismo, habilitar la presentación telemática de determinadas liquidaciones y/o autoliquidaciones y poner en producción otras medidas para facilitar la presentación telemática	Fecha de elaboración o fecha de puesta en producción	Fecha	9,50%
4.5.3	Otras actuaciones relacionadas con la asistencia digital	Realizar los desarrollos informáticos que permitan disponer de un sitio web único, una base de datos de conocimiento única, la asistencia y comparecencia por videollamada, un sistema de comunicaciones proactivas, un sistema de avisos y comunicaciones electrónicas. Igualmente, impulsar los trámites para tener carácter de oficina CI@ve	Fecha de puesta en pre-producción, producción, elaboración o de solicitud	Porcentaje o Fecha	1,00%
4.6	**Cobro de las deudas tributarias**				**10,00%**
4.6.1	Implantación de nueva pasarela de pagos	Poner en producción una nueva pasarela de pagos que permita la implantación de nuevas modalidades de pago	Fecha de puesta en producción	Fecha	8,00%
4.6.2	Automatización de la gestión de solicitudes de fraccionamiento	Elaborar y aprobar una instrucción reguladora de la solicitud de aplazamientos y/o fraccionamiento cuyo objeto, entre otros, sea la automatización de su gestión	Fecha de aprobación	Fecha	0,50%
4.6.3	Formulario de modificación de la cuenta corriente en domiciliaciones	Poner en producción un formulario para poder realizar la modificación de la cuenta corriente en domiciliaciones del importe a ingresar	Fecha de puesta en producción	Fecha	0,50%
4.6.4	Otras actuaciones de mejora en el cobro de deudas	Poner en producción funcionalidades para optimizar la gestión y control recaudatorio, como, entre otras, control integral de los saldos pendientes de cobro y tratamiento automatizado de determinadas operaciones de ingreso	Fecha de puesta en producción	Fecha	0,50%
4.6.5	Procesos internos de gestión de la información	Poner en producción determinadas funcionalidades dirigidas a la eficiencia en el tratamiento de información	Fecha de puesta en producción o publicación	Fecha	0,50%
4.7	**Diseño e implementación de estrategia IA**				**5,00%**
4.7.1	Estrategia IA	Aprobar el documento de gobernanza de inteligencia artificial	Fecha de aprobación	Fecha	5,00%
4.8	**Diseño e implementación de la función de seguridad**				**7,50%**
4.8.1	Esquema Nacional de Seguridad	Implantar la totalidad de medidas necesarias para alcanzar el nivel medio	Medidas implantadas para alcanzar el nivel medio/Medidas necesarias para alcanzar el nivel medio	Porcentaje	7,50%
4.9	**Digitalización del puesto de trabajo**				**5,00%**
4.9.1	Herramientas de trabajo colaborativo	Incrementar el uso de las herramientas de trabajo colaborativo hasta al menos el 74,00%	Número de usuarios con actividad a la finalización del ejercicio/Puestos de trabajo ocupados a la finalización del ejercicio	Porcentaje	5,00%
4.10	**Plan de Actuaciones Informáticas**				**10,00%**
4.10.1	Elaboración y aprobación del Plan de Actuaciones Informáticas	Aprobar el Plan de Actuaciones Informáticas antes del 15 de febrero	Fecha de aprobación	Fecha	1,00%
4.10.2	Ejecución del Plan de Actuaciones Informáticas	Ejecutar el Plan de Actuaciones Informáticas aprobado en al menos un 82,50%.	Número de actuaciones ponderadas incluidas en el Plan y realizadas/Número de actuaciones ponderadas incluidas en el Plan	Porcentaje	9,00%
4.11	**Propuestas de mejora normativas en materias de competencia de la ATC**				**12,50%**
4.11.1	Elaboración de propuestas normativas en materia competencia de la ATC	Elaborar y/o remitir al órgano competente para su tramitación propuestas normativas en materia competencia de la ATC	Fecha de aprobación o remisión	Fecha	12,50%