III. Otras Resoluciones

Agencia Tributaria Canaria

1471 *RESOLUCIÓN de 21 de abril de 2026, de la Secretaria General, por la que se da publicidad al Contrato de Gestión de la Agencia Tributaria Canaria para el periodo 2026-2028.*

El Gobierno de Canarias, en sesión celebrada el 20 de abril de 2026, aprobó el Contrato de Gestion de la Agencia Tributaria Canaria para el periodo 2026-2028.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 7/2014, de 30 de julio, de la Agencia Tributaria Canaria, el Contrato de Gestión 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.

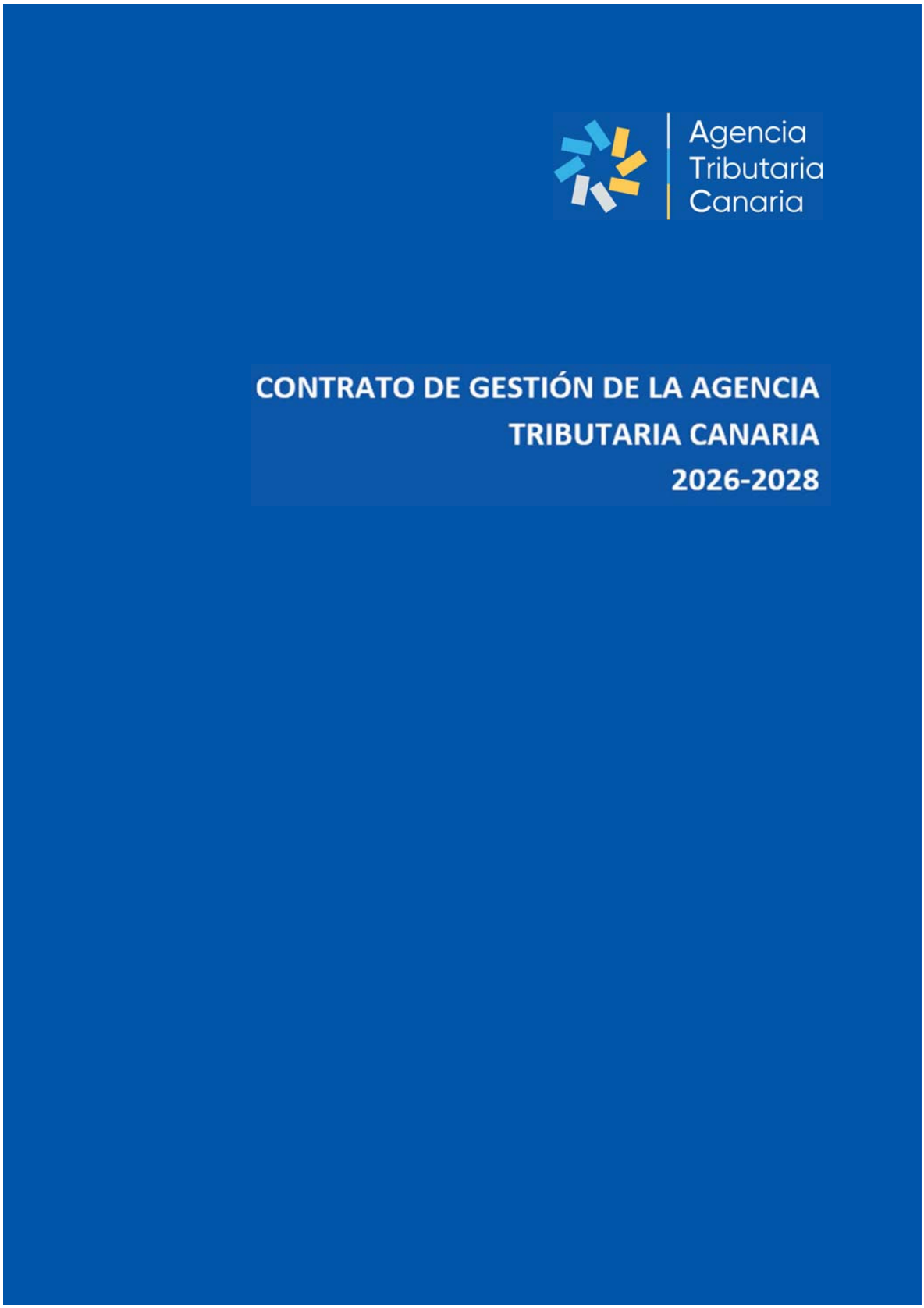
De acuerdo con todo lo anterior, y de conformidad con lo previsto en el artículo 24.2.F del Estatuto de la Agencia Tributaria Canaria, aprobado por Decreto 125/2014, de 18 de diciembre,

R E S U E L V O:

Único.- Disponer la publicación en el Boletín Oficial de Canarias del Contrato de Gestión de la Agencia Tributaria Canaria para el periodo 2026-2028.

Las Palmas de Gran Canaria, a 21 de abril de 2026.- La Secretaria General, Laura Rivero Padrón.

ANEXO


Agencia
Tributaria
Canaria
CONTRATO DE GESTIÓN DE LA AGENCIA
TRIBUTARIA CANARIA
2026-2028

Agencia Tributaria Canaria

ÍNDICE

1. La Agencia Tributaria Canaria 1
1.1. Naturaleza y funciones 1
1.2. Misión, visión y valores 2
2. La planificación estratégica y el Contrato de Gestión 5
2.1. La actividad de la Agencia Tributaria Canaria y la planificación estratégica y dirección por objetivos 5
2.2. El Contrato de Gestión 6
3. El Contrato de Gestión para el período 2026-2028 7
3.1. Antecedentes 7
3.2. Metodología utilizada 8
3.3. Análisis de entorno 12
3.3.1. Mega tendencias 2025 12
3.3.2. Análisis de variables externas: PESTEL 18
3.3.3. Estudio de los Grupos de Interés 25
3.4. Mapa estratégico 28
3.5. Objetivos estratégicos, indicadores, metas y proyectos 31
3.6. Recursos materiales, presupuestarios y tecnológicos 73
3.6.1. Recursos presupuestarios 73
3.6.2. Procedimiento para la cobertura de los déficits anuales 76
3.6.3. Recursos materiales 76
3.6.4. Recursos tecnológicos 77
3.7. Recursos humanos 78
3.7.1. Recursos disponibles 78
3.7.2. Marco de actuación en materia de gestión de recursos humanos 79
3.7.3. Responsabilidad en la gestión 80
3.7.4. Evaluación del desempeño y productividad 81

3.8. Plan de comunicación interna 82
3.9. El Plan de Acción Anual 82
3.10. Seguimiento de la ejecución y cumplimiento del Contrato de Gestión 83
3.11. Modificaciones y adaptaciones del Contrato de Gestión 84
3.12. Vigencia del Contrato de Gestión 85

Agencia Tributaria Canaria

1. La Agencia Tributaria Canaria

1.1. Naturaleza y funciones

Según establece el artículo 7 de la Ley 9/2006, de 11 de diciembre, Tributaria de la Comunidad Autónoma de Canarias, un organismo creado por ley podrá, en nombre y por cuenta de la Comunidad Autónoma de Canarias, ser responsable de la aplicación de los tributos propios de la Comunidad Autónoma, de los tributos derivados del Régimen Económico y Fiscal de Canarias y de los tributos estatales cedidos, así como del ejercicio de la potestad sancionadora y de la revisión administrativa correspondientes respecto de los mismos en los términos, en su caso, establecidos en la norma de cesión, y ello sin perjuicio de la colaboración que pueda establecerse con la Agencia Estatal de Administración Tributaria. El mencionado organismo público también podrá ser responsable de la aplicación de los recursos de otras administraciones y entes públicos cuya gestión se le encomiende por ley o por convenio.

Atendiendo a tal habilitación normativa se creó la Agencia Tributaria Canaria (en adelante, ATC) por Ley 7/2014, de 30 julio (en adelante, LATC) como un ente de Derecho Público de los previstos en el artículo 2.d) de la Ley 11/2006 de 11 de diciembre, de la Hacienda Pública Canaria, con personalidad jurídica propia, plena capacidad de obrar y autonomía de gestión y funcional en los términos previstos en su ley de creación. De acuerdo con lo previsto en el artículo 7 de la norma citada, *tiene como objeto llevar a cabo respecto del sistema tributario canario, en nombre y por cuenta de la Comunidad Autónoma de Canarias, la aplicación efectiva de los tributos que lo integran, el ejercicio de la potestad sancionadora y la revisión en vía administrativa, excepto las reclamaciones económico-administrativas; y ello sin perjuicio de las competencias que en esta materia corresponden al Gobierno de Canarias y al titular de la consejería competente en materia tributaria. También podrá llevar a cabo la aplicación de aquellos recursos de Derecho público de otras administraciones y entes públicos cuya gestión se le encomiende por ley o por convenio*, correspondiéndole las siguientes funciones:

a) La aplicación de los tributos integrantes del sistema tributario canario.

b) El ejercicio de la potestad sancionadora en relación con todos los tributos y recargos cuya aplicación le corresponda.

c) La recaudación en periodo voluntario de los ingresos de Derecho público no tributarios de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

d) La recaudación en periodo ejecutivo de los ingresos de derecho público no tributarios de la Administración pública de la Comunidad Autónoma de Canarias. Respecto a los derechos económicos del resto de los entes y entidades que integran el sector público autonómico a que se refiere el artículo 2 de la Ley de la Hacienda Pública Canaria, la ATC podrá proceder a

realizar los actos materiales de recaudación en la vía ejecutiva cuando así lo establezca un convenio. En todo caso, las personas responsables de la recaudación de los distintos entes y entidades dictarán las providencias de apremio respecto de los derechos económicos que deriven del ejercicio de las potestades administrativas de tales organismos.

e) *La revisión en vía administrativa de los actos dictados en ejercicio de las funciones citadas en los apartados anteriores, con las excepciones siguientes: las reclamaciones económico-administrativas, la revisión de actos nulos de pleno Derecho, la declaración de lesividad de actos anulables y la revocación de los actos dictados por la persona titular de la Dirección de la ATC.*

f) *La colaboración y la coordinación con las otras administraciones tributarias.*

g) *El informe preceptivo de los proyectos normativos en materia tributaria iniciados por la consejería competente en la materia.*

h) *Colaborar con la consejería competente en materia tributaria en el ejercicio por esta de las funciones que le corresponden en esta materia.*

i) *Elaborar las estimaciones de ingresos tributarios y de beneficios fiscales en el marco de la elaboración de los presupuestos de la Comunidad Autónoma de Canarias.*

j) *Las demás funciones que le sean atribuidas por ley, delegación de competencias o encomienda de gestión. En especial, podrá ser responsable de la aplicación de los tributos de otras administraciones y entes públicos cuya gestión se le encomiende por ley o por convenio.*

1.2. Misión, visión y valores

La Misión de la ATC viene establecida en el preámbulo de su Estatuto, aprobado por Decreto 125/2014, de 18 de diciembre (en adelante, EATC): *"La Agencia tiene como misión hacer efectivo el deber de todos de contribuir al sostenimiento de los gastos públicos de la Comunidad Autónoma de Canarias de acuerdo con su capacidad económica mediante el sistema tributario canario. La misión de la Agencia es el interés esencial que ha de servir la misma, y a él se ha de referir toda su actividad."*

Para el cumplimiento de su Misión, la ATC ejerce sus funciones en los términos previstos en el artículo 7 de la LATC y reseñado anteriormente, desempeño que se realiza de acuerdo con los principios generales que han de inspirar la actuación y organización de la ATC relacionados en el artículo 8 de la LATC, que estipula lo siguiente:

"La ATC adecuará sus actuaciones a la transparencia en la gestión, la consecución de objetivos y la responsabilidad por resultados. Tiene como objetivo permanente la calidad de la actividad

realizada y el servicio público prestado y se regirá por los siguientes principios y reglas en su actuación y organización:

a) La aplicación del sistema tributario canario y el ejercicio de la potestad sancionadora con sujeción a la legalidad y asegurando el respeto de los derechos y garantías de los obligados tributarios.

b) El servicio a los ciudadanos, con una atención especial a las tareas de asistencia a los contribuyentes, para facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.

c) La limitación de la presión fiscal indirecta en la aplicación de los tributos.

d) La eficiencia y responsabilidad en la gestión de la información con trascendencia tributaria.

e) La lucha contra el fraude fiscal.

f) La planificación de su actividad.

g) La mejora continua de la calidad en el desarrollo de sus funciones.

h) La jerarquía y desconcentración en su organización.

i) La especialización y cualificación del personal a su servicio.

j) El impulso en el empleo y la aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos.

k) La coordinación y cooperación con las administraciones tributarias y, especialmente, con la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

l) La colaboración y, en su caso, coordinación con los restantes órganos y entidades de la Comunidad Autónoma de Canarias y con las entidades locales canarias.

m) La colaboración social en la aplicación de los tributos, instrumentada preferentemente a través de acuerdos con entidades privadas o con instituciones u organizaciones representativas de sectores o intereses sociales, laborales, empresariales o profesionales."

Asimismo, a la hora de elaborar este Contrato de Gestión se ha tenido en cuenta que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 5 del EATC, la ATC debe adecuar sus actuaciones a los principios de transparencia en la gestión, consecución de objetivos y responsabilidad por resultados, y regirse por las siguientes líneas estratégicas:

1. El servicio a los ciudadanos.

2. La cooperación interadministrativa.

3. La transparencia.

4. La calidad y mejora continua.

5. La autonomía.

6. La responsabilidad pública y la ética profesional.

La Visión que guía y motiva a la ATC es convertirse en una organización moderna, fuertemente digitalizada al objeto de ser más eficaz y eficiente tanto en el uso de los recursos públicos como en el servicio público que ha de prestar a la ciudadanía; una organización que pueda ejercer la autonomía que le confiere su Ley de creación en la gestión de medios y recursos humanos y materiales, al objeto de poder dar una rápida respuesta a las nuevas y cambiantes necesidades de la ciudadanía.

La ATC ha de desarrollar su actividad en base a una serie de principios éticos que conforman su cultura organizacional y rigen el comportamiento del ente. Esos pilares fundamentales de la organización constituyen sus Valores, que han de ser interiorizados y compartidos por quienes integran la organización y, especialmente, por su personal directivo, a efectos de su transmisión a lo largo de toda la pirámide jerárquica.

Forman parte de los Valores de la ATC, además de los principios del código ético que figura en el estatuto del empleado público, los siguientes:

1. Vocación de servicio público a la ciudadanía.

2. Integridad y honestidad.

3. Transparencia y accesibilidad.

4. Compromiso de mejora continua.

5. Cooperación y colaboración con los agentes públicos y privados.

6. Profesionalidad y especialización de su personal.

1.3. Compromiso con el Plan Estratégico del Gobierno de Canarias 2024-2027

El presente Contrato de Gestión se encuentra alineado con el Plan Estratégico del Gobierno de Canarias para el período 2024-2027, aprobado en sesión celebrada el 26 de diciembre de 2024, así como con el Plan Estratégico Departamental de la Consejería de Hacienda y Relaciones con

la Unión Europea.

En concreto, y acerca del Plan Estratégico del Gobierno de Canarias para el período 2024-2027, se alinea con sus objetivos 4 y 9, centrados en la aplicación de una política tributaria justa, progresiva y equilibrada que persiga, como objetivo fundamental, aliviar la presión fiscal del contribuyente, y mejorar y facilitar la vida a la ciudadanía de Canarias, convirtiendo a su Administración Pública en una administración moderna, conectada, ágil, simplificada, transparente y sostenible.

Igualmente, sobre el Plan Estratégico Departamental de la Consejería de Hacienda y Relaciones con la Unión Europea, pivota de forma directa sobre sus objetivos 9.2 "Consejería de Hacienda y Relaciones con la Unión Europea", 9.3 "Mejorar la aplicación de los principios de buena gestión de la Administración y su Sector Público dependiente con perspectiva de eficacia, eficiencia y transparencia, 9.4 "Optimizar la gestión del patrimonio tangible e intangible de la Administración Pública Canaria, y 9.5 "Avanzar en la consecución de una contratación pública planificada, eficaz y eficiente, que sirva como herramienta para la implementación de políticas públicas.

2. La planificación estratégica y el Contrato de Gestión

2.1. La actividad de la Agencia Tributaria Canaria y la planificación estratégica y dirección por objetivos

Según determina el artículo 17 de la LATC, la actuación de la ATC se adecúa al Contrato de Gestión y con arreglo al plan de acción anual. En este sentido, el artículo 31 del EATC profundiza en este sentido y describe que la *ATC desarrolla su actuación de modo planificado, a través de los instrumentos básicos de la planificación estratégica y la dirección por objetivos, dotándose a tal efecto de los siguientes instrumentos de planificación, a los que se adecua su gestión:*

a) El Contrato de Gestión.

Instrumento de la planificación estratégica de la ATC, en el que se fijan metas para el logro de sus objetivos a largo plazo, y constituye el instrumento jurídico a través del cual se regulan los términos en que el Gobierno de Canarias ejerce sobre la ATC la superior dirección, impulso, coordinación, ordenación, planificación y supervisión, así como la actuación a desarrollar por la misma (art. 32.1 EATC).

b) El Plan de Acción Anual.

Instrumento al servicio de la dirección por objetivos de la ATC, en el cual se concreta para un período anual la actividad a desarrollar por la Agencia en el marco del Contrato de Gestión (art. 34.1 EATC).

c) El Plan de Acción Anual de los tributos del bloque de financiación canario.

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 (art. 35.2 EATC).

d) El Plan de control tributario.

Incluye planes parciales de gestión, inspección y recaudación. 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 (art. 37 EATC).

e) El Plan Anual de Formación y Perfeccionamiento.

Comprende las acciones a desarrollar durante su período de vigencia para la formación y perfeccionamiento del personal de la ATC, con especial atención a la específica del ámbito tributario (art. 38.1 EATC).

2.2. El Contrato de Gestión

Tal y como quedó señalado, el Contrato de Gestión es el instrumento de planificación estratégica por excelencia. Su contenido mínimo aparece descrito en el artículo 18 de la LATC, en el siguiente sentido:

a) Los objetivos estratégicos a conseguir, los resultados a obtener y, en general, la gestión a desarrollar.

b) Los planes y/o proyectos a desarrollar durante su vigencia para alcanzar los objetivos estratégicos establecidos, así como los tipos de indicadores a utilizar para evaluar los resultados obtenidos.

c) Los recursos personales, materiales y presupuestarios a aportar para la consecución de los objetivos.

d) *El marco de actuación en materia de gestión de recursos humanos, en coordinación con la consejería competente en materia de función pública, conforme a los límites que establezcan las leyes de presupuestos anuales.*

e) *Los efectos asociados al grado de cumplimiento de los objetivos establecidos respecto a la exigencia de responsabilidad por la gestión de la Dirección y del personal directivo, así como el montante de masa salarial destinada al complemento de productividad, de incentivación o concepto retributivo equivalente, atendiendo al rendimiento o resultados obtenidos.*

f) *El procedimiento a seguir para la cobertura de los déficits anuales que, en su caso, se pudieran producir por insuficiencia de los ingresos reales respecto de los estimados y las consecuencias de responsabilidad en la gestión que, en su caso, deban seguirse de tales déficits.*

g) *El procedimiento para la introducción de las modificaciones o adaptaciones anuales que, en su caso, procedan.*

Su aprobación corresponde al Gobierno de Canarias, previa propuesta del Consejo Rector de la ATC y tiene una vigencia de tres años, si bien la ausencia de aprobación antes del comienzo de su primer año de vigencia produce que se mantenga su vigencia el Contrato de Gestión anterior hasta la aprobación del nuevo contrato.

3. El Contrato de Gestión para el período 2026-2028

3.1. Antecedentes

El inicio de la actividad de la ATC, respecto de las funciones y competencias que le fueron atribuidas, se produjo el 19 de enero de 2015, tal y como se dispuso por Orden del Consejero de Economía, Hacienda y Seguridad de 29 de diciembre de 2014.

El primer Contrato de Gestión de la ATC, relativo al período 2015-2017, fue aprobado por el Gobierno de Canarias en sesión celebrada el 9 de abril de 2015, conteniendo dos objetivos estratégicos dirigidos a maximizar la eficacia en la gestión recaudatoria y aplicar eficientemente los recursos asignados, e indicándose en dicho documento los indicadores asociados a su cumplimiento.

Posteriormente, en sesión del Gobierno de Canarias de 25 de febrero de 2019, quedó aprobado el Contrato de Gestión para el período 2019-2021, con cuatro objetivos estratégicos (“completar las actuaciones dirigidas a la efectiva implantación de la ATC”, “maximizar la eficacia y la eficiencia en la gestión tributaria”, “transparencia y tratamiento de la información” y “desarrollo e implantación del sistema de información contable de la ATC) y proyectos y actuaciones a

desarrollar asociadas a cada uno de dichos objetivos e indicadores para la valoración de su cumplimiento. En este Contrato de Gestión se observa la evolución de la planificación estratégica de la ATC, con un mayor detalle de los objetivos a alcanzar y la definición de proyectos y actuaciones concretas para su logro. El Contrato de Gestión fue modificado en dos ocasiones: en 2019, recogiendo una modificación no sustancial de un objetivo y su indicador de cumplimiento, y en 2020, ejercicio en el que, debido a la crisis sanitaria declarada por la pandemia, fue necesario adecuar los indicadores al nuevo contexto socioeconómico y dotarlos de flexibilidad necesaria para concretarlos en los Planes de Acción Anuales.

El último Contrato de Gestión aprobado, referente al período 2022-2024 (aprobado por el Gobierno de Canarias en sesión de 20 de enero de 2022), contaba con cuatro objetivos estratégicos centrados en la actividad ordinaria de una administración tributaria y en la optimización de sus recursos disponibles.

Dicho contrato ha sido automáticamente prorrogado para el ejercicio 2025, de conformidad con la previsión establecida en el artículo 32.2 del EATC, dado que visto el estado de ejecución de determinados proyectos vinculados al cumplimiento de los cuatro objetivos estratégicos fijados, se entendió conveniente la adopción de tal decisión.

Fruto de la experiencia adquirida previamente y de la mayor madurez de la organización, el presente Contrato de Gestión pretende significar un verdadero salto cualitativo en la planificación estratégica de la ATC, con el fin último de elevar sus prestaciones a la ciudadanía y mejorar la eficiencia y eficacia en la gestión tributaria y control del fraude fiscal.

3.2. Metodología utilizada

La metodología de trabajo se ha apoyado en dos pilares básicos que a continuación se explican:

TRABAJO EN EQUIPO

La ATC ha constituido un equipo de planificación estratégica formado por el Equipo Directivo y técnicos de diferentes áreas, quienes han elaborado el Plan Estratégico de forma consensuada, con acompañamiento externo especializado en esta área, que ha aportado la metodología y herramientas de apoyo necesarias para el desarrollo del proyecto.

El trabajo en equipo ha resultado ser un factor crítico de éxito en el proyecto por varias razones:

- Se recoge la información real de la organización y el conocimiento depositado en las personas.

- Se transfiere la metodología y el conocimiento entre todos los integrantes del equipo en cada sesión de trabajo de forma práctica a modo de taller de trabajo.

- Las personas participantes sienten suyo el trabajo realizado, por lo que se facilita su implicación en el proceso de cambio.

MODELO CONCEPTUAL

Se ha utilizado el "Modelo.e" como elemento conceptual de trabajo para el desarrollo del proyecto. El Modelo integra los dos niveles de gestión, el estratégico y el operativo, incorporando buenas prácticas y herramientas para su implantación en cada una de las etapas.



FASES DE LA METODOLOGÍA:

FASE 1: Análisis de entorno

El análisis del entorno ha comprendido un estudio de las megatendencias globales que configuran el contexto socioeconómico y político actual, así como la evaluación de los factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, medioambientales y legales que inciden directa o indirectamente en la actividad de la ATC.

A partir de este diagnóstico integral, se ha procedido a identificar y clasificar los principales elementos internos y externos que afectan al desempeño institucional, analizando el desempeño interno, las características de la prestación del servicio y los resultados e indicadores de rendimiento, los indicadores operativos y los aspectos presupuestarios, así como las capacidades internas de la organización.

Así mismo, desde la Dirección se ha mantenido contacto con la Agencia Estatal de Administración Tributaria y con otras Agencias Tributarias de Comunidades Autónomas, a través de las cuales se intercambia información y conocimiento clave.

El análisis de toda la información anterior es la base para la toma de decisiones que se produce en la siguiente fase de Formulación estratégica.

FASE 2: Formulación de la estrategia.

Partiendo del análisis anterior, se ha formulado la estrategia, utilizando la metodología del Balanced Scorecard (BSC), creada por Kaplan y Norton en la Universidad de Harvard.

Su objetivo inicial fue disponer de una técnica para un mejor control empresarial que completase la información financiera y que fuese útil para la toma de decisiones.

Desde entonces, y tras miles de implantaciones en organizaciones de todo tipo, el BSC ha evolucionado de forma muy importante convirtiéndose en una de las herramientas más influyentes en la gestión en los últimos veinte años, según las publicaciones de Dirección y Gestión más reconocidas.

La ATC pretende con este Contrato de Gestión adoptar los cinco principios de una organización enfocada en la estrategia:

1. Disponer de una agenda de cambio.

2. Traducir la estrategia a términos operativos a través de proyectos especificados en el Plan de Acción Anual.

3. Unir y alinear a la organización en torno a la estrategia.

4. Motivar para hacer de la estrategia el trabajo de todo su personal.

5. Establecer un sistema de gobierno para que la estrategia sea un proceso continuo.

Esta metodología es un modelo de gestión de la estrategia con un soporte de información periódica para la Dirección, facilitando la toma de decisiones oportuna, conociendo el nivel de cumplimiento de los objetivos previamente definidos y medidos mediante indicadores de seguimiento.

El Balanced Scorecard se compone de los tres elementos siguientes:

- **Mapa estratégico:** Es una representación gráfica de los objetivos estratégicos y sus relaciones causa efecto, agrupándolos de forma horizontal en cuatro perspectivas:

  - *Perspectiva de los resultados clave*: Define los resultados finales, vinculados con el propósito y misión de la organización.

- *Perspectiva del usuario*: Define la propuesta de valor de la organización y qué debe ofrecer, en el caso de la ATC, al obligado tributario y la sociedad.

- P*erspectiva interna*: Define en qué procesos debe ser excelente de acuerdo a los objetivos marcados en las perspectivas anteriores.

- *Perspectiva de los recursos*: Define con qué recursos materiales, tecnológicos y humanos debe contarse y qué elementos culturales deben existir para hacer realidad la estrategia. Además, verticalmente se construyen temas, líneas o ejes estratégicos definidos por las relaciones causa-efecto existentes entre los objetivos.

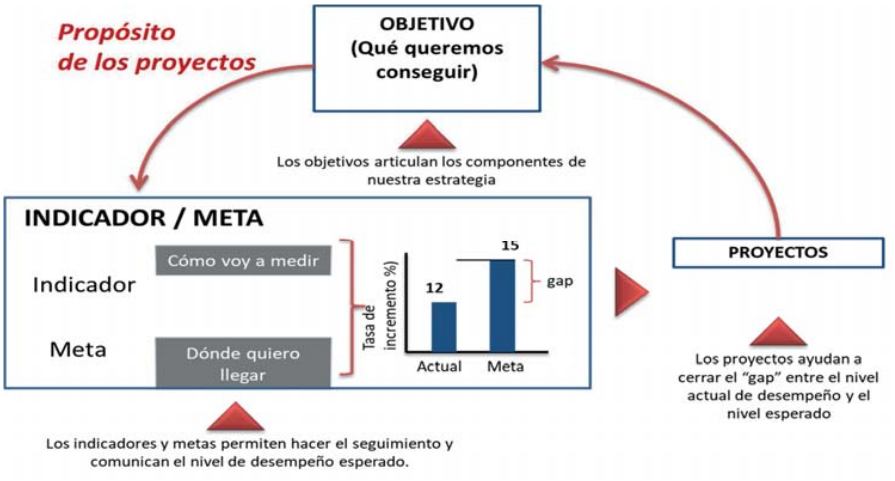
- **Cuadro de Mando Estratégico o Cuadro de Mando Integral:** Se trata del cuadro de indicadores asociados a cada objetivo con sus correspondientes metas para el período.

- **Cartera de Iniciativas estratégicas o Proyectos:** Se trata de los proyectos que desarrollarán las acciones necesarias para cumplir con los objetivos en el marco temporal que abarca el presente Contrato de Gestión. Estos proyectos se concretarán anualmente en actuaciones el Plan de acción anual de la ATC.

La terminología del BSC que posteriormente se aplica al desarrollo estratégico realizado por la ATC se resume en la siguiente tabla:

OBJETIVOS	INDICADORES	METAS	PROYECTOS
Declaración de lo que la estrategia debe alcanzar y qué es crítico para su éxito	Cómo debe ser medido el éxito y consecución de objetivos	El nivel de desempeño alcanzado o la mejora que se necesita	Programas de acción clave para alcanzar los objetivos

A continuación, se presenta un esquema de cómo funciona en la práctica el conjunto de los elementos descritos en el BSC :



FASE 3: Ejecución y Gestión del Cambio.

Tras la aprobación formal del Contrato de Gestión, comienza el desarrollo e implantación práctica del mismo. Asociado al Contrato se desarrollará un plan de Comunicación que divulgará el Plan entre las partes interesadas.

El Equipo de Planificación Estratégica realiza un seguimiento periódico de los proyectos, que a su vez se ejecutan por las áreas y personas correspondientes en cada caso encomendados.

Como anteriormente quedó expuesto, los proyectos se concretan anualmente en actuaciones en el Plan de Acción Anual.

El Plan Estratégico implica, por lo tanto, una forma de trabajo horizontal y centrada en proyectos, lo que facilita la extensión de este a toda la organización y genera espacios de innovación durante su ejecución a nivel táctico y operativo.

3.3. Análisis de entorno

3.3.1. Mega tendencias 2025

3.3.1.1. Digitalización y automatización

La digitalización y la automatización constituyen dos de las principales tendencias que están configurando el presente y el futuro de la sociedad contemporánea. Actualmente, estas tecnologías se encuentran en plena expansión, con aplicaciones cada vez más extendidas en sectores productivos, servicios, educación, salud y, de manera creciente, en el ámbito de la

gestión pública.

En la sociedad en general, la digitalización ha modificado profundamente la forma en que las personas interactúan, acceden a la información y consumen servicios. La automatización, por su parte, ha permitido optimizar procesos, reducir tiempos de ejecución y mejorar la eficiencia operativa en múltiples ámbitos, desde la industria hasta el comercio electrónico.

En el contexto de las administraciones públicas, se observa una adopción progresiva de soluciones digitales orientadas a la mejora de la atención ciudadana, la simplificación de trámites, la gestión documental electrónica y la interoperabilidad entre departamentos. Asimismo, se están implementando sistemas automatizados para la tramitación de expedientes, la generación de informes y la atención mediante asistentes virtuales, lo que contribuye a una gestión más ágil y eficiente.

De cara al futuro, se prevé una evolución hacia modelos de administración inteligente, basados en el uso intensivo de datos, inteligencia artificial, analítica predictiva y tecnologías emergentes como blockchain y gemelos digitales. Estas herramientas permitirán anticipar necesidades, personalizar servicios públicos y fortalecer la transparencia institucional.

No obstante, este proceso de transformación plantea desafíos relevantes, entre los que destacan la garantía de la protección de datos personales, y, en especial, de los datos tributarios, declarados reservados por el artículo 95 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, la ciberseguridad, la capacitación continua del personal público y la garantía de inclusión digital para toda la ciudadanía. La implementación de estas tecnologías debe estar guiada por principios éticos, sostenibles y centrados en las personas.

En síntesis, la digitalización y la automatización no son únicamente tendencias emergentes, sino procesos en curso que están redefiniendo la estructura y el funcionamiento de la sociedad y de las administraciones públicas. Su consolidación será clave para avanzar hacia una gestión pública más eficiente, transparente, resiliente y orientada al servicio a la ciudadanía.

En el ámbito de la ATC, la utilización intensiva de datos, inteligencia artificial y analítica predictiva permitiría prestar un servicio de mayor calidad a la ciudadanía sin menoscabar la eficiencia en el funcionamiento de la organización, así como una mejora en el control tributario y la mejora de la lucha contra el fraude fiscal. Igualmente, la digitalización y automatización. No obstante, la irrupción de nuevos modelos de negocios digitales, implican intrínsecamente una dificultad añadida en su supervisión, la necesidad de inversión en la tecnología necesaria, la formación para su uso , la selección y provisión de personal con competencias avanzadas en tecnologías de la información y comunicación y, por último, la adopción de cuantas medidas sean necesarias para garantizar la seguridad del dato de carácter tributario, dado que el artículo 95 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, confiere a los datos tributarios una especial protección, otorgando a los mismos el carácter de “reservados”. Todos estos factores son retos a los que la ATC se tendrá que enfrentar en su futuro próximo.

3.3.1.2. Envejecimiento demográfico

El envejecimiento demográfico constituye una de las transformaciones sociales más significativas del siglo XXI. Esta tendencia se origina en el aumento sostenido de la esperanza de vida y la disminución de las tasas de natalidad, especialmente en países desarrollados como España. Derivado de ello, la proporción de personas mayores de 65 años está creciendo de manera constante, y se prevé que en las próximas décadas esta franja etaria represente una parte sustancial de la población total.

Este fenómeno plantea desafíos estructurales para las administraciones públicas, que deberán adaptar sus políticas, servicios e infraestructuras a una sociedad cada vez más envejecida. Entre los principales impactos se encuentra la mayor presión en el gasto público en servicios o prestaciones como la sanidad, cuidados de larga duración y pensiones, lo que podría comprometer la sostenibilidad financiera de los sistemas de protección social y lo que deriva en la necesidad de poder dotarse de los recursos financieros para ello, entre los que se encuentra la recaudación tributaria. Asimismo, la digitalización de los servicios públicos deberá contemplar la brecha tecnológica generacional, promoviendo la inclusión digital.

Por ello, el envejecimiento demográfico requiere una respuesta estratégica, intergeneracional y coordinada por parte de las administraciones públicas, orientada a garantizar la equidad, la sostenibilidad y la calidad de vida de toda la ciudadanía. Particularmente, la ATC deberá adaptar los servicios prestados a la edad de la población, garantizando la reducción de la brecha tecnológica citada, y monitorizar dicho envejecimiento poblacional, por cuanto la edad media del personal a su servicio es elevada y se precisará programar un adecuado relevo generacional que permita realizar la transmisión del conocimiento de la forma más ordenada y eficiente posible.

3.3.1.3. Sostenibilidad y transición verde

La sostenibilidad se ha erigido como uno de los pilares fundamentales en la agenda global contemporánea, y frente a los desafíos medioambientales y sociales la transición verde aparece con una urgencia ineludible. El compromiso con la reducción de emisiones y el uso responsable de los recursos naturales marca el ritmo de la evolución actual, mientras las políticas de energía renovable y de eficiencia energética adquieren protagonismo tanto en los discursos de los líderes políticos como en la conciencia de la ciudadanía. . Así, la Unión Europea adoptó en 2020 el conocido como Pacto Verde Europeo, que propone transformar el modelo económico mediante energías limpias, economía circular y protección de la biodiversidad, incluyendo medidas fiscales, regulatorias y de inversión destinadas a la reducción de emisiones y fomentar la sostenibilidad en todos los sectores.

En esta línea, la conocida como tributación verde está tomando impulso a nivel global como herramienta clave para coadyuvar en la transición energética. Con carácter general, son numerosos los países que han adoptado políticas fiscales alineadas con metas climáticas, convirtiéndose en un factor estratégico de sostenibilidad. Así, centrándonos en el ámbito doméstico, y como muestra de esta tendencia, se promulgó la ley 7/2022, de 8 de abril, de

residuos y suelos contaminados para una economía circular.

Dentro de todos estos procesos de transformación, las administraciones públicas habrán de dar ejemplo implementando políticas coherentes y ambiciosas, adaptando infraestructuras, servicios y normativas para impulsar la economía verde y garantizar la resiliencia de sus territorios.

Fruto de todo lo anterior, no se puede descartar la aprobación de nuevos "tributos verdes", cuya gestión se encontraría posiblemente en el ámbito competencial de la ATC, así como la necesidad de gestionar la organización, en el ámbito de sus instalaciones y recursos, con criterios orientados a tales factores de sostenibilidad.

3.3.1.4. Globalización y reforma fiscal internacional

La globalización continúa siendo una tendencia estructural que redefine las dinámicas económicas, sociales y políticas a escala mundial. Si bien actualmente se detecta una desaceleración en su expansión debido a tensiones geopolíticas y políticas orientadas al proteccionismo, la interdependencia tecnológica y financiera sigue siendo patente. La globalización implica además una proliferación de los negocios digitales, como las consecuencias de que ello se desprenden.

Derivado de tal globalización, el sistema fiscal internacional se encuentra en una fase de redefinición profunda. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico ha promovido iniciativas como la BEPS (Base Erosion and Profit Shifting), que trata de combatir prácticas de elusión fiscal a nivel internacional, trasladadas por la Unión Europea al ordenamiento jurídico comunitario con medidas como el impuesto mínimo global, por ejemplo. También, la Organización de las Naciones Unidas ha puesto en marcha la tramitación de una convención fiscal internacional que garantice un sistema justo con el que las multinacionales tributen adecuadamente en todos los territorios en los que operan.

La globalización afecta a la ATC en el sentido de que precisará de una mayor coordinación con otras administraciones, tributarias o no, para el ejercicio de sus funciones, profundizando en el suministro recíproco de información. Por su parte, dado el carácter de los tributos cuya gestión tiene encomendada, no se prevé un gran impacto de la modificación del sistema fiscal internacional, si bien deberá contar con una adecuada capacidad de reacción ante cualquier modificación.

3.3.1.5. Cambio en las expectativas ciudadanas

En los últimos años, se ha observado una variación significativa de las expectativas ciudadanas respecto al papel, desempeño y orientación de las administraciones públicas. Esta variación responde a múltiples factores como la digitalización de los servicios, el fortalecimiento de la transparencia institucional y la creciente demanda de participación ciudadana.

La ciudadanía exige servicios más ágiles, personalizados y accesibles, impulsados por tecnologías

emergentes como la inteligencia artificial y el análisis de datos. En particular, y sobre las administraciones tributarias, se valora la capacidad de respuesta ante consultas y reclamaciones, así como la personalización de la atención. Asimismo, se observa un incremento de la exigencia de rendición de cuentas, con una clara preferencia por gobiernos abiertos y colaborativos. La confianza institucional depende cada vez más de la capacidad de respuesta y de la integridad en la gestión.

Por lo tanto, en el futuro se prevé una administración pública más proactiva y cuyo servicio debe estar centrado en la ciudadanía como eje que marque su actividad. Las administraciones tributarias deben centrar sus esfuerzos en el fomento del cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, limitando las medidas de carácter coercitivo a aquellos supuestos en lo que existe verdaderamente voluntad de defraudar.

En la línea referida, la ATC deberá responder a esta demanda generalizada, mejorando el servicio prestado al obligado tributario, con el riesgo reputacional asociado a la ausencia de satisfacción de las expectativas existentes y la afectación de la percepción pública de la institución y compromiso de su legitimidad. Por ello, resulta imprescindible adoptar una visión estratégica que sitúe a la ciudadanía como epicentro la acción tributaria, garantizando un servicio público moderno, eficiente y alineado con los valores democráticos.

3.3.1.6. Incremento de la regulación

El incremento de la regulación en Europa y España se ha consolidado como una tendencia estructural en los últimos años, impulsada por diversos factores políticos, económicos y sociales. En los últimos años, en la Unión Europa se ha producido una intensificación de marco normativo, manifestándose en el perímetro estatal con especial ímpetu.

El alineamiento continuo con la normativa de carácter comunitario y la legislación nacional representa un compromiso estratégico para garantizar la coherencia normativa y el cumplimiento de estándares supranacionales. En el contexto de la ATC, este proceso implica una constante adaptación a nuevas disposiciones legales, lo que exige esfuerzos sostenidos en actualización de instrucciones y procedimientos internos.

Este alineamiento refuerza significativamente la actividad de control y fiscalización sobre el sector público. La ATC se ve obligada a incrementar la recopilación, análisis y reporte de información, con el fin de cumplir con los requisitos de transparencia y rendición de cuentas.

Asimismo, se han ampliado las vías de reclamación ciudadana, facilitando el acceso a mecanismos de defensa de derechos y promoviendo una mayor participación ciudadana en la supervisión de la gestión pública. Esto conlleva una carga adicional para la ATC, que debe garantizar la atención eficiente y conforme a la normativa vigente.

Por otro lado, se intensifica la regulación sobre el gasto público, la contratación administrativa y la transparencia institucional. Las administraciones y empresas del sector público deben

ajustarse a criterios más estrictos, lo que exige una revisión constante de sus prácticas y una mejora continua en sus sistemas de control.

En conjunto, estos impactos configuran un escenario de mayor exigencia técnica, jurídica y operativa para la ATC, que debe responder con agilidad, rigor y compromiso institucional.

3.3.1.7. Demanda de nuevas competencias

La transformación digital, junto con el avance de la inteligencia artificial y la automatización, está modificando profundamente el perfil del personal al servicio de las administraciones públicas, que se enfrentan el reto de adaptarse a un entorno cada vez más dinámico, transparente y centrado en las necesidades de la ciudadanía. Actualmente, se observa una creciente demanda de competencias digitales, habilidades blandas (soft skills) y capacidades de adaptación al cambio.

El futuro del empleo público exige una evolución constante de competencias, con énfasis en la digitalización, la flexibilidad y el enfoque ciudadano. Las administraciones que apuesten por la formación continua, la innovación en la gestión del talento y la planificación estratégica estarán mejor preparadas para afrontar los desafíos venideros.

La ATC no es ajena a la tendencia referida, constituyendo una necesidad la captación de perfiles profesionales que dispongan de dichas competencias, especialmente en el ámbito de la informática, tecnologías de la información y arquitectura, al objeto de poder prestar un mejor servicio al ciudadano por cualquiera de los canales de información y asistencia posibles. No obstante, dada la normativa vigente en el acceso al empleo público y la selección y provisión de personal, se precisa de una redefinición de la relación de puestos de trabajo y los perfiles profesionales asociados a los mismos, incorporando criterios que valoren especialmente las competencias analíticas, la gestión de la información y la capacidad de operar en entornos digitales, como condición *sine qua non* para poder con posterioridad enfocar su política de selección y provisión de personal en este sentido.

3.3.1.8. Transformación cultural de los entornos de trabajo

La transformación cultural en los entornos laborales se ha convertido en aspecto clave para la modernización institucional. En las administraciones públicas, esta evolución responde a la necesidad de adaptarse a un contexto dinámico, marcado por la digitalización acelerada, la diversidad generacional y la creciente demanda de servicios más humanos y eficientes. Esta transformación no solo implica cambios tecnológicos, sino también una profunda revisión de los valores, comportamientos y formas de interacción dentro de las organizaciones.

Actualmente, se observa una transición hacia culturas organizacionales más inclusivas, colaborativas y orientadas al bienestar emocional de las personas. En este marco, adquieren especial relevancia la conciliación entre vida laboral y personal, que permiten una mayor autonomía y equilibrio.

La ATC no puede permanecer ajena a esta realidad, debiendo fomentar su propia transición cultural hacia entornos laborales que promuevan el trabajo colaborativo, la innovación y el aprendizaje continuo y el soporte en entornos digitalizados.

3.3.2. Análisis de variables externas: PESTEL

3.3.2.1. Variables políticas y legales

La estabilidad política y la calidad de la gobernanza son factores determinantes en el funcionamiento de la ATC. Gobiernos estables y con visión a medio plazo generan confianza en los agentes económicos, lo que favorece la inversión y el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales. En el contexto canario, la coordinación entre el Gobierno autonómico y el Estado resulta esencial, especialmente en la gestión del Régimen Económico y Fiscal (REF) y en la aplicación de fondos europeos.

La inestabilidad política, entendida como falta de cohesión o fortaleza del gobierno, objetivamente podría limitar la capacidad de reforma normativa por el propio procedimiento de aprobación de las normas, afectando negativamente la eficacia tributaria al no poder responder con celeridad a los cambios en el entorno. Por otro lado, los cambios normativos deben ser gestionados de forma adecuada de cara al contribuyente, con una comunicación clara que minimice o mitigue la incertidumbre.

En el ámbito fiscal, las decisiones sobre tipos impositivos, bonificaciones y exenciones inciden directamente en la cuota tributaria. En Canarias, el IGIC y los tributos cedidos (IRPF, IP, ISD, ITPyAJD) históricamente son especialmente sensibles a los cambios políticos, lo que exige una gestión técnica ágil por parte de la ATC.

Por otra parte, la política económica nacional y europea también influyen en la fiscalidad canaria. Medidas como el aumento del salario mínimo, reformas en pensiones o la fiscalidad verde tienen efectos indirectos sobre la economía regional. Asimismo, las decisiones de la Unión Europea en materia de fondos estructurales condicionan el margen de maniobra autonómico.

Por último, las políticas sociales y de vivienda impactan en el nivel de informalidad económica. La economía sumergida en Canarias representa un reto estructural persistente, ya que si bien no existe un consenso acerca del porcentaje sobre su producto interior bruto, sí que los diferentes estudios realizados concluyen que el archipiélago se encuentra situado entre las regiones españolas con mayor índice de economía sumergida. Esto supone un reto adicional para la ATC, obligada a realizar un esfuerzo adicional en la lucha contra el fraude fiscal, que, si bien no coincide con el concepto de economía sumergida, es utilizado frecuentemente como indicador de la existencia de tal tipo de fraude.

3.3.2.2. Variables económicas

La actividad turística continúa siendo el principal motor de la economía de nuestra comunidad

autónoma. De acuerdo con las conclusiones contenidas en el Estudio de Impacto Económico del Turismo (IMPACTUR) para Canarias, coordinado y ejecutado por EXCELTUR, la contribución estimada de ese sector económico en el producto bruto regional fue del 35,6% en el año 2023 y del 36,8% en el avance disponible relativo al año 2024", con lo que la influencia de esta actividad en la evolución de nuestra economía es incuestionable. Según las previsiones actuales, Canarias alcanzará en 2025 una cifra récord de entre 18,4 y 18,6 millones de visitantes. Para 2026, se anticipa un crecimiento más moderado, condicionado por las tensiones geopolíticas internacionales. No obstante, también se considera que este ciclo de bonanza turística podría revertirse en el futuro, influenciado, entre otros factores, por la desaceleración en mercados emisores clave.

En la línea referida, se espera una desaceleración progresiva de nuestro crecimiento económico. De acuerdo con las previsiones macroeconómicas elaboradas por la Viceconsejería de Economía e Internacionalización del Gobierno de Canarias en octubre de 2025, la variación anual del producto interior bruto real a precios de mercado, del archipiélago sería la siguiente:

Año	Escenario optimista (%)	Escenario central (%)	Escenario pesimista (%)
2025	3,3	2,9	2,3
2026	2,2	1,9	1,1
2027	0,9	0,9	0,8
2028	1,0	0,9	0,9

La variación del producto interior bruto está íntimamente ligada a la evolución de la recaudación tributaria, por lo que es una variable que interviene de forma decisiva en el desarrollo de las funciones de la ATC, como garante del acopio de recursos públicos suficientes para el sostenimiento de los gastos públicos.

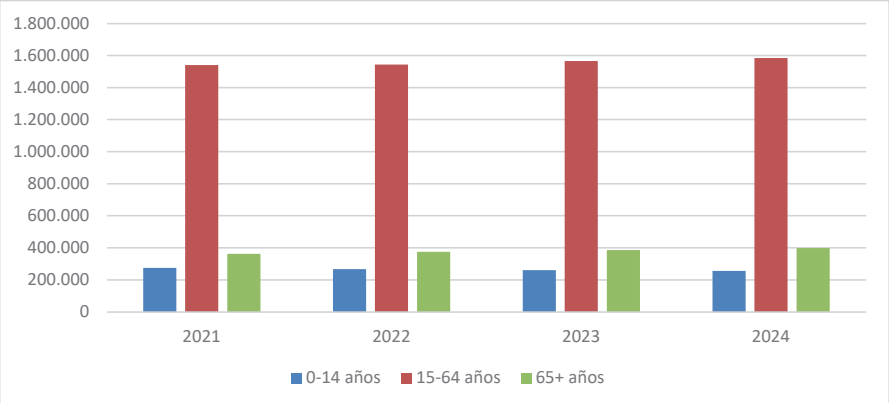
Por su parte, en lo que respecta a la evolución del mercado laboral, el informe elaborado por BBVA Research bajo el título "Situación Canarias 2025" proyecta la creación de aproximadamente 37.000 nuevos empleos en el período 2025-2026, pudiéndose reducir la tasa de paro hasta el 11,5% en el año 2026. En este mismo sentido, las estimaciones más actuales que se manejan prevén una creación de empleo en el período 2025-2025 que oscila entre 29.100 nuevos empleos según la Encuesta de Población Activa (EPA) y. 30.400 de acuerdo con la contabilidad regional, reduciéndose la tasa de paro en el año 2026 hasta situarse en el 12,8%. El incremento en los niveles de empleo no solo contribuiría a mejorar la renta disponible de los hogares, sino que también estimularía el consumo interno, lo cual resulta especialmente relevante para la recaudación de tributos indirectos, como el Impuesto General Indirecto Canario, que constituyen pilares fundamentales del sistema de financiación autonómico. Asimismo, el aumento de la población ocupada podría ampliar la base de contribuyentes del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, tributo parcialmente cedido a la Comunidad Autónoma de Canarias, reforzando así la sostenibilidad financiera del sector público regional. Todo ello impacta también de forma directa en el desempeño de las funciones de la ATC en el

sentido anteriormente referido.

3.3.2.3. Variables socioculturales

La evolución demográfica reciente en la Comunidad Autónoma de Canarias, así como la variación en el número de obligados tributarios que presentan la declaración resumen anual del Impuesto General Indirecto Canario (modelo 425), pone de manifiesto una tendencia de crecimiento más acelerado en el número de declarantes que en la población general. Esta divergencia puede atribuirse, entre otros factores, a una mejora en los niveles de cumplimiento voluntario, al avance de los procesos de digitalización administrativa y a transformaciones en los hábitos de consumo, como el incremento del uso de medios de pago electrónicos, especialmente tras la pandemia de COVID-19. Asimismo, la constante depuración del censo de contribuyentes permite una mayor precisión en la identificación de los sujetos pasivos obligados.

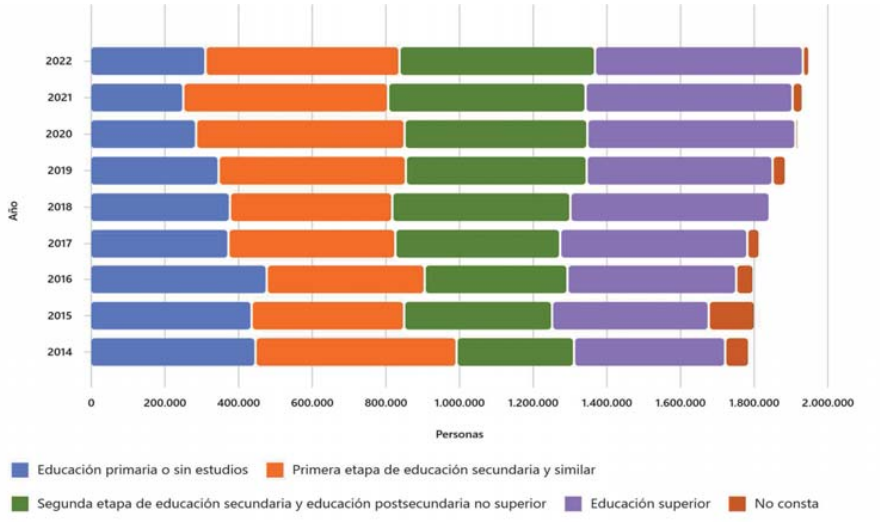
De forma paralela, el archipiélago experimenta un proceso sostenido de envejecimiento poblacional, evidenciado por el incremento progresivo del porcentaje de personas mayores de 65 años. En el caso de la Comunidad Autónoma de Canarias, los datos ofrecidos por el Instituto Canario de Estadística muestran y confirman esta tendencia, observándose un incremento paulatino, pero sostenido, de la población cuyo rango de edad se sitúa en los 65 años o más. En concreto, y entre los años 2021 y 2024, la población integrada en dicho rango ha aumentado en más de un punto porcentual, cifrándose en el año 2024 en el 17,8% tras situarse en el año 2021 en el 16,6%:



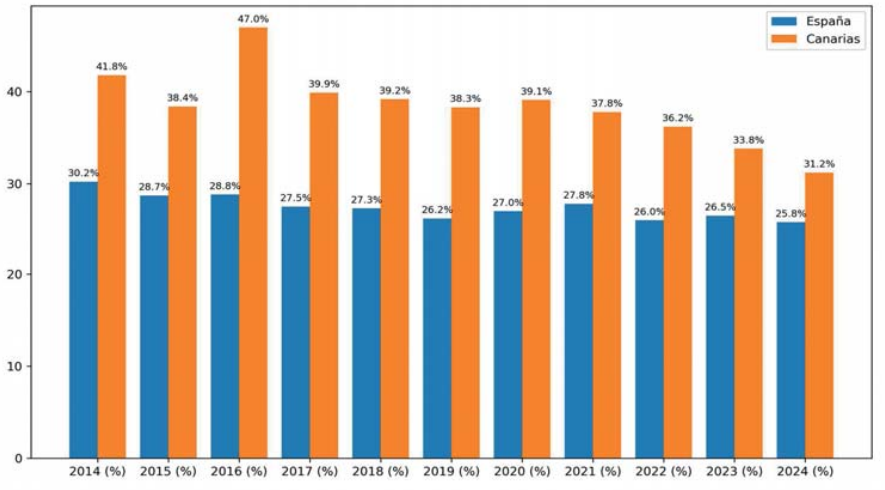
Esta dinámica demográfica plantea importantes retos para la sostenibilidad del gasto público, particularmente en los ámbitos sanitario y de atención a la dependencia, y exige una reconfiguración de los servicios públicos —incluidos los de naturaleza tributaria— para adaptarse a las necesidades de una población cada vez más envejecida.

En el ámbito educativo, si bien se han producido avances en los últimos años, persisten tasas elevadas de abandono escolar temprano, así como un déficit estructural de cualificación en

sectores estratégicos para el desarrollo económico regional. Esta situación incide negativamente en la productividad y dificulta el acceso a empleos formales y de calidad, lo que repercute directamente en la capacidad contributiva de una parte significativa de la población. Según los datos publicados por el Instituto Canario de Estadística, la evolución de la población de 16 años o más en Canarias en el período 2014-2022, según nivel educativo y en términos porcentuales, es la siguiente:



Por otro lado, la desigualdad y la pobreza continúan constituyendo problemáticas estructurales en Canarias. Durante el periodo 2014–2024, la región ha mantenido una de las tasas más elevadas de pobreza y exclusión social del conjunto del Estado. En concreto, según la encuesta de condiciones de vida elaborado por el Instituto Nacional de Estadística, la evolución de la tasa de riesgo de pobreza o exclusión social en el período referido ha sido la que se muestra a continuación:



Esta realidad incrementa la dependencia de las ayudas públicas y reduce la base fiscal efectiva, limitando la capacidad recaudatoria de la Administración para nutrirse de los recursos necesarios y concentrando la carga tributaria en un número más reducido de personas.

Un aspecto adicional de relevancia es la economía sumergida. Como ya se dejó señalado en el apartado dedicado al análisis de las variables políticas y legales, los diversos estudios y análisis efectuados no coinciden en la proporción que la economía sumergida representa sobre el producto interior bruto canario, pero sí lo hacen en la dificultad sobre su estimación y en que las cifras de la Comunidad Autónoma de Canarias se encuentran a la cabeza del territorio nacional. En concreto, y de acuerdo con el estudio más reciente del que se dispone al respecto -*Economía sumergida e irregularidades laborales en la Región de Murcia (2024). Editorial del Consejo Económico y Social de Murcia*-, nuestro archipiélago comparte el primer lugar con la Comunidad Autónoma de Andalucía en las estimaciones de economía sumergida a nivel regional. Esta economía informal se ve favorecida por factores como la estacionalidad del empleo, la elevada dependencia del sector turístico y la limitada fiscalización en determinados ámbitos de actividad. Es mandato del Parlamento de Canarias el seguir implementando las recomendaciones y sugerencias del informe “Economía sumergida y fraude fiscal en Canarias” en los Planes de Acción Anuales de la ATC, así como seguir potenciando los recursos de esta última, especialmente en el desarrollo y transformación de los procesos y sistemas tecnológicos, con el objetivo de luchar de forma más eficaz y eficiente contra la economía sumergida y el fraude fiscal.

En lo que respecta a la movilidad, Canarias ha registrado un saldo migratorio positivo durante el periodo 2021–2023, especialmente en islas como Gran Canaria y Tenerife. Este fenómeno, impulsado tanto por flujos migratorios laborales como humanitarios, representa una oportunidad para el desarrollo económico y social, siempre que se logre una adecuada integración de la población migrante en el mercado laboral formal.

Por último, cada vez es mayor la demanda ciudadana acerca de contar con administraciones públicas más eficaces y transparentes. En este contexto, la ATC se enfrenta al reto de reforzar sus estrategias de fiscalización, especialmente en aquellos sectores con mayor propensión a la informalidad, así como de promover programas de educación cívico-tributaria dirigidos a todas las generaciones, especialmente las más jóvenes, y mejorar la percepción que de la organización tiene la ciudadanía. Del mismo modo, resulta imprescindible aprovechar las oportunidades que brinda la digitalización para facilitar el cumplimiento voluntario, mejorar la atención al contribuyente y detectar de forma más eficaz los incumplimientos, contribuyendo así a la sostenibilidad del sistema tributario y del modelo de bienestar social.

3.3.2.4. Variables tecnológicas

La transformación tecnológica representa un fenómeno transversal que incide de manera significativa en el conjunto de las administraciones públicas, promoviendo una modernización estructural de sus sistemas organizativos, procedimientos operativos y servicios prestados. En este marco de evolución institucional, la ATC se halla inmersa en un proceso de transformación que responde tanto a los requerimientos normativos vigentes como a las crecientes expectativas de la ciudadanía en materia de eficiencia, transparencia y accesibilidad.

En consonancia con otras entidades del sector público, la ATC está intensificando la incorporación de tecnologías emergentes con el propósito de optimizar sus dinámicas internas y elevar la calidad de la atención tributaria. Entre las iniciativas más relevantes se encuentran la automatización de procesos mediante soluciones de Robotic Process Automation (RPA), que permiten minimizar la carga de tareas repetitivas y mejorar la eficiencia operativa; la implementación de sistemas de inteligencia artificial orientados a la detección temprana de conductas fraudulentas; y la utilización de técnicas de Big Data para el desarrollo de modelos analíticos predictivos que anticipen patrones de comportamiento fiscal.

Se proyecta que, en el horizonte temporal comprendido entre los años 2026 y 2028, se consoliden plataformas interoperables entre administraciones, lo que facilitará el intercambio seguro de información y una coordinación institucional más eficaz. Estos avances tecnológicos se traducen en un incremento sustancial de la eficiencia administrativa, una reducción significativa del fraude fiscal y una mejora del cumplimiento voluntario por parte de los obligados tributarios.

Paralelamente, se observa una creciente adopción por parte de la ciudadanía canaria de los servicios digitales ofrecidos por la ATC, lo que evidencia una transformación en el modelo de interacción entre la administración tributaria y sus usuarios. Entre los servicios más demandados destacan la presentación telemática de declaraciones, la recepción de notificaciones electrónicas y la asistencia tributaria mediante agentes virtuales. Se estima que, antes del año 2028, el noventa por ciento de los trámites estarán completamente digitalizados. No obstante, se ha constatado que no todos los procedimientos administrativos se encuentran debidamente actualizados ni catalogados en el Sistema de Información y Catalogación de Procedimientos (SICAP), por lo que resulta imperativo determinar el grado de digitalización actual y el nivel de

madurez tecnológica de cada procedimiento.

Esta evolución digital conlleva una mejora en la accesibilidad de los servicios tributarios, una disminución de los errores administrativos y un incremento en los niveles de cumplimiento fiscal. En paralelo, el auge del comercio electrónico, las plataformas digitales y la economía colaborativa plantea nuevos retos en materia de fiscalización, especialmente en lo relativo a actividades no presenciales y transfronterizas. La transformación de estos modelos de negocio exige una revisión normativa y una actualización tecnológica por parte de la ATC, dado el riesgo latente de elusión fiscal si no se adapta el marco regulatorio. Al mismo tiempo, se abren oportunidades para facilitar el cumplimiento tributario mediante soluciones digitales, promover un nuevo sistema de tributación específico para plataformas digitales e implementar mecanismos de alerta ante variaciones en los modelos de negocio que puedan incidir en la tributación.

La implantación obligatoria de la factura electrónica y de sistemas como el Suministro Inmediato de Información (SII) permitirá ejercer un control más riguroso y en tiempo real sobre el IVA/IGIC, contribuyendo de manera decisiva a la lucha contra el fraude fiscal. Esta medida se traduce en una mejora sustancial del control tributario, un incremento de la transparencia en las operaciones económicas y un efecto disuasorio frente a prácticas irregulares.

Asimismo, la ATC está explorando el potencial de la inteligencia artificial y la analítica avanzada para perfeccionar sus procesos de gestión y recaudación. Las aplicaciones previstas incluyen la segmentación de contribuyentes en función del riesgo fiscal, el diseño de modelos predictivos de evasión y la automatización de comprobaciones extensivas en los procedimientos administrativos. Estas herramientas permiten una optimización de los recursos disponibles y una mayor eficacia en la detección y prevención del fraude.

Finalmente, se están impulsando proyectos estratégicos como el gobierno del dato, orientado al control de calidad, disponibilidad y trazabilidad de la información tributaria. En este contexto, resulta imperativo que las administraciones públicas, y en particular las tributarias, garanticen elevados estándares de seguridad en el tratamiento de los datos, dada la sensibilidad y el carácter confidencial de la información que gestionan. La protección de los datos personales y fiscales debe constituir un eje prioritario en el diseño e implementación de sistemas tecnológicos, asegurando el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos y reforzando la confianza de la ciudadanía en los servicios digitales. Asimismo, el proyecto de lucha contra el fraude ofrece una oportunidad para integrar tecnologías emergentes —especialmente inteligencia artificial— con el fin de ampliar su alcance y efectividad. De igual modo, se vislumbra una mejora sustancial en la asistencia al contribuyente mediante soluciones digitales que posibiliten una atención más personalizada, eficiente y proactiva.

3.3.2.5. Variables ambientales

Las variables ambientales están adquiriendo una relevancia creciente en el ámbito de las políticas públicas, especialmente como consecuencia de los compromisos asumidos a nivel

europeo, que exigen una reducción sustancial de los vertidos y un incremento significativo en las tasas de reciclaje. De forma paralela, el cambio climático está provocando impactos directos sobre sectores estratégicos como el turismo, la agricultura y la energía, debido al aumento sostenido de la temperatura media y a la mayor frecuencia de fenómenos extremos, entre ellos olas de calor, incendios forestales y períodos prolongados de sequía. Esta realidad está impulsando una intensificación de la inversión en energías renovables, particularmente en tecnologías fotovoltaicas y eólicas marinas, y podría derivar en la introducción de instrumentos fiscales orientados tanto a desincentivar el uso de combustibles fósiles y vehículos contaminantes como a establecer nuevos tributos de carácter medioambiental, cuya gestión correspondería a la ATC.

En el ámbito interno, la ATC deberá avanzar en la adecuación de sus instalaciones adoptando políticas que promuevan el uso de energía asequible y no contaminante. Esta orientación contribuirá no solo a la eficiencia operativa, sino también al cumplimiento de los compromisos institucionales en materia de sostenibilidad.

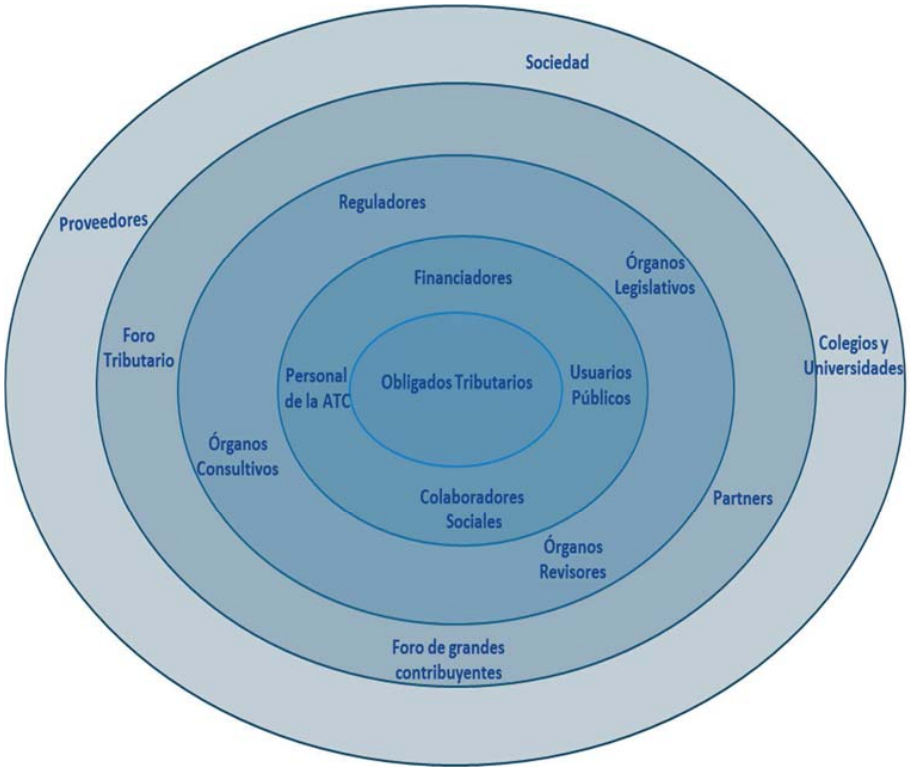
Por otro lado, el deterioro del litoral y la pérdida de biodiversidad, agravados por la presión derivada de la actividad turística intensiva, están generando propuestas orientadas a la creación de tasas ambientales específicas para el sector turístico, así como a la introducción de limitaciones fiscales que regulen dicha actividad. La eventual implementación de estas medidas exigirá una capacidad de respuesta ágil por parte de la ATC, tanto para la gestión de nuevos ingresos como para la adaptación de los tributos existentes, lo que implicará una revisión normativa y una actualización de los sistemas tecnológicos.

En conjunto, estos desafíos y oportunidades refuerzan el papel de la ATC como actor clave en la transición ecológica del sistema tributario, consolidando su compromiso con una gestión pública moderna, eficiente y alineada con los principios de sostenibilidad ambiental.

3.3.3. Estudio de los Grupos de Interés

Los Sistemas de Gestión se centran actualmente en la comprensión de las necesidades de los diferentes grupos de interés que son afectados por la organización y a su vez tienen influencia en sus decisiones. Se han clasificado a los grupos de interés de la ATC atendiendo a los distintos tipos de interacción con cada uno de ellos y a la capacidad de influencia recíproca.

A continuación, se presenta la identificación de los principales grupos de interés de la ATC y a los que su estrategia debe atender:



1.FINANCIADORES.

✓ Comunidad Autónoma de Canarias, Cabildo y Corporaciones Locales.

2.REGULADORES.

✓ ÓRGANOS LEGISLATIVOS.

- Unión Europea.
- Gobierno de España.
- Cortes Generales.
- Gobierno de Canarias.
- Parlamento de Canarias.

✓ ÓRGANOS REVISORES.

- Juzgados y tribunales de la UE.
- Juzgados y tribunales Nacionales.

- Tribunales Administrativos (TEAC, TEAR y Juntas Consultivas).

✓ ÓRGANOS CONSULTIVOS.

- Viceconsejería de Hacienda y Relaciones con la Unión Europea.
- Dirección General de Tributos.

3. USUARIOS.

✓ USUARIOS PÚBLICOS.

- Centros directivos del Gobierno de Canarias para la recaudación ejecutiva.
- Corporaciones Locales.
- Organismos autónomos.
- Entes públicos.

✓ COLABORADORES SOCIALES.

✓ OBLIGADOS TRIBUTARIOS.

- Personas físicas.
- Personas jurídicas.

4. PERSONAS DE LA ATC.

5. PROVEEDORES.

6. PARTNERS.

✓ Agencia Estatal de Administración Tributaria.

✓ Asistencia Integral Tributaria (Asista Canarias), S.A.

7. SOCIEDAD EN GENERAL.

✓ Colegios y universidades.

✓ Foro de Grandes Contribuyentes.

✓ Foro Tributario.

3.4. Mapa estratégico

Con el propósito de materializar la estrategia de la ATC, se ha desarrollado el Mapa Estratégico, el cual recoge los objetivos que deberán alcanzarse durante el próximo período de vigencia del Contrato de Gestión.

Tal como se expone en el apartado 3.2, relativo a la metodología empleada, dicho mapa puede interpretarse de manera horizontal, atendiendo a las distintas perspectivas, esto es, perspectiva de resultados clave, perspectiva del usuario o sociedad, perspectiva interna y perspectiva de recursos), o verticalmente, a través de los ejes estratégicos. Los tres objetivos estratégicos definidos en la **perspectiva de resultados clave** dan nombre, a su vez, a los tres ejes fundamentales del Mapa Estratégico:

- **Eje 1. Calidad del Servicio**
- **Eje 2. Lucha contra el fraude fiscal**
- **Eje 3. Cumplimiento voluntario**

Para la ATC, la calidad del servicio prestado al obligado tributario ha de ser una seña de identidad en la que centrará sus esfuerzos en el próximo período de gestión. Así mismo, continuará potenciando la lucha contra el fraude fiscal y fomentando el cumplimiento voluntario.

En la **perspectiva del usuario y la sociedad** se establecen los objetivos orientados a la mejora del servicio ofrecido, con especial atención al obligado tributario, ampliando además la propuesta de valor hacia los grupos de interés con los que la ATC colabora, así como a la sociedad en su conjunto. Mediante la potenciación de la educación tributaria, se pretende mejorar el cumplimiento voluntario a largo plazo, y a través del fortalecimiento de las relaciones con los grupos de interés, se crearán mecanismos y dinámicas de trabajo que potencien la lucha contra el fraude fiscal. Igualmente, la mejora de la visibilidad de la ATC y de la confianza de los obligados tributarios redundará en la calidad del servicio prestado.

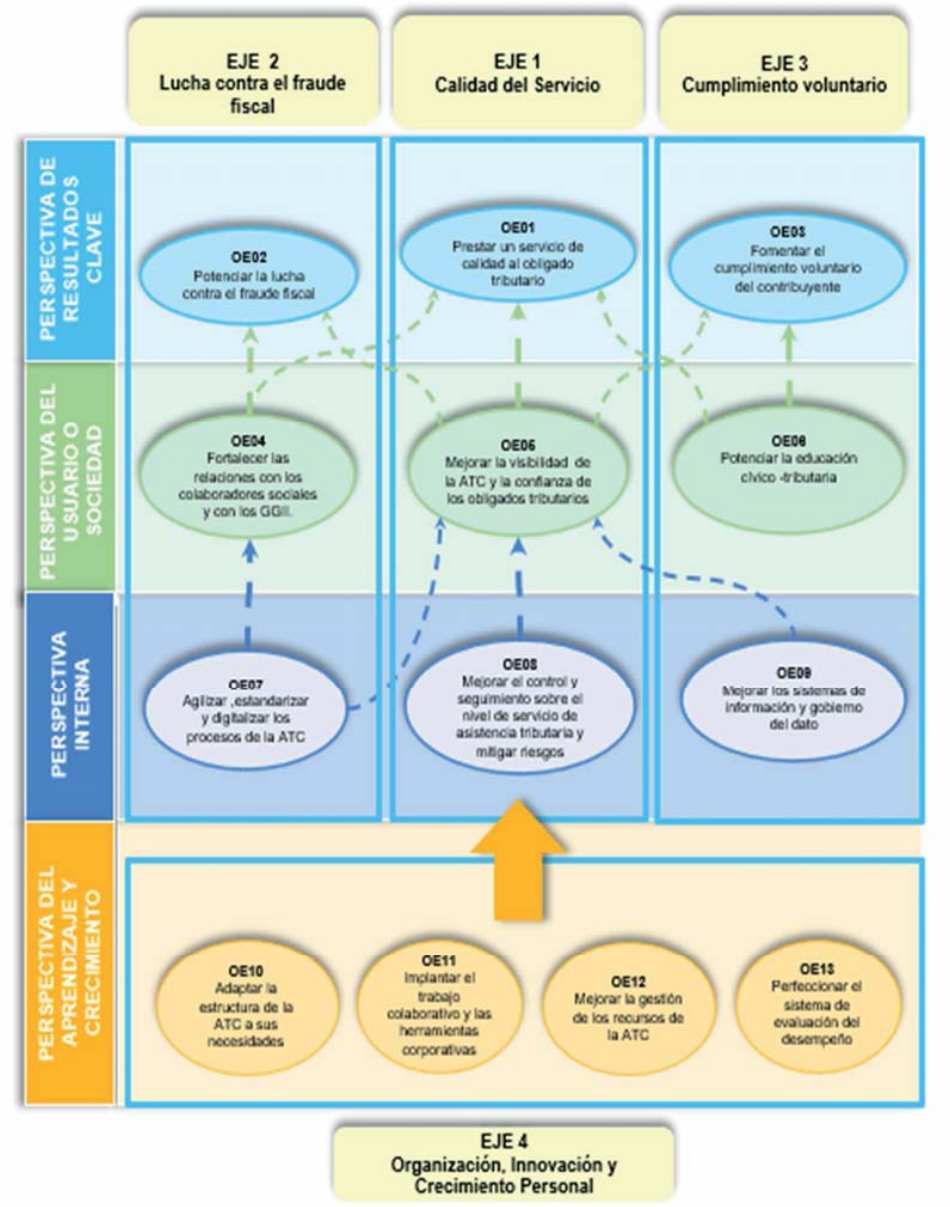
La **perspectiva interna**, contempla los objetivos vinculados a las operaciones y procesos de la ATC, los cuales actúan como facilitadores para el logro de los objetivos definidos en las perspectivas superiores.

En este sentido, se traza una hoja de ruta en la que será necesario agilizar, estandarizar y digitalizar los procesos para fortalecer las relaciones con los grupos de interés y para mejorar la visibilidad de la ATC y la confianza del obligado tributario. Paralelamente, se plantea mejorar el control y seguimiento sobre el nivel de servicio de asistencia tributaria, lo que incidirá directamente en la mejora de la confianza de los obligados tributarios y en la calidad del servicio prestado. También será necesario seguir mejorando los sistemas de información y gobierno del dato, que transversalmente dan soporte a todas las actuaciones de la ATC.

Finalmente, en la **perspectiva de recursos** se identifican los objetivos estratégicos relacionados con el personal de la ATC, sus competencias y los recursos necesarios para alcanzar los objetivos previamente mencionados. Esta perspectiva configura el cuarto eje del Contrato de Gestión, que proporciona el soporte esencial para los anteriores. Todos los objetivos definidos en esta perspectiva coadyuvan al logro del resto, por lo que las relaciones causa-efecto se representan a través de una única flecha que indica esta transversalidad,

A continuación, se presenta la figura del Mapa Estratégico, que constituye el marco de referencia para el desarrollo del Contrato de Gestión y la elaboración de los Planes de Acción Anuales:

Agencia Tributaria Canaria



3.5. Objetivos estratégicos, indicadores, metas y proyectos

Tras el análisis de las tendencias actuales, las variables determinantes, y, la definición del mapa estratégico, se establecen los siguientes objetivos estratégicos para el período 2026-2028. A continuación, se detalla la descripción de cada uno de los objetivos, los proyectos programados y los indicadores asociados para el seguimiento y evaluación de su cumplimiento, así como las metas trazadas.

Como disposición preliminar, se establece que, para cada una de las metas previstas y los indicadores asociados al objetivo estratégico, el valor de referencia será el existente a 31 de diciembre de 2025.

Objetivo estratégico 1 (OE1): Prestar un servicio de calidad al obligado tributario.

1) Descripción del objetivo estratégico.

En el marco establecido por su ley de creación, la ATC se rige por una serie de principios rectores, entre los cuales destacan el compromiso con el servicio a la ciudadanía y la atención preferente al contribuyente, con el objetivo de facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias. y la necesidad de limitar la presión fiscal indirecta derivada de la aplicación de los tributos.

Asimismo, el servicio a la ciudadanía constituye una línea estratégica definida en el artículo 5 del EATC, orientada a garantizar el compromiso de la ATC con la adaptación a las demandas ciudadanas, así como a promover el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias y facilitar el acceso a los servicios que presta la ATC.

De acuerdo con todo lo anterior, corresponde a la ATC el desarrollo de instrumentos que posibiliten a los obligados tributarios el cumplimiento de sus deberes fiscales de la manera menos gravosa posible, así como la provisión de servicios de información y asistencia que garanticen a la ciudadanía el acceso a los datos necesarios para el adecuado ejercicio de sus derechos y obligaciones tributarias.

2) Metas del objetivo estratégico.

a) Sustituir, al menos, el 80% de autoliquidaciones y/o declaraciones que funcionan a través de programas de ayuda por formularios.

b) Desarrollo de borrador de autoliquidaciones al menos en el Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados.

c) Desarrollo de una nueva pasarela de pagos.

d) Mejorar la ratio de atención telefónica hasta el 85%.

e) Simplificar el lenguaje administrativo de la totalidad de documentos administrativos objetivo.

3) Proyectos asociados al objetivo estratégico.

P0101. Facilitación del sistema de declaraciones y autoliquidaciones.

Descripción:

Este proyecto tiene como finalidad optimizar la experiencia de los obligados tributarios en el cumplimiento de sus obligaciones formales, mediante la implementación de medidas orientadas a la simplificación, automatización y estandarización de los procesos de declaración y autoliquidación. En este contexto, se prevé la sustitución de los actuales programas de ayuda por formularios inteligentes, la elaboración de borradores en determinados tributos, así como la habilitación de la presentación conjunta de autoliquidaciones en aquellos supuestos en los que concurran varios sujetos pasivos en un mismo hecho imponible. Estas actuaciones contribuirán a la reducción de errores, a la mejora de la calidad de los datos y a la optimización de la trazabilidad de la información tributaria.

Justificación:

El análisis estratégico llevado a cabo por la ATC ha puesto de manifiesto que los sistemas actualmente vigentes para la declaración y autoliquidación presentan diversas limitaciones técnicas que pueden ser corregidas para mejorar la experiencia del usuario y su eficiencia. Esta iniciativa se plantea como respuesta a dichos desafíos, adoptando un enfoque orientado a la simplificación, automatización y mejora continua, en consonancia con los principios de eficiencia, trazabilidad y vocación de servicio público.

P0102. Facilitación del pago de las deudas tributarias.

Descripción:

El presente proyecto tiene como propósito fundamental facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias mediante la mejora del proceso de pago de deudas fiscales, haciéndolo más accesible, ágil y menos complejo para los contribuyentes. Esta iniciativa se enmarca en una estrategia orientada a la modernización de los servicios tributarios, con el objetivo de reducir las barreras operativas que dificultan el cumplimiento voluntario. Para ello, se prevé la implementación de soluciones tecnológicas y procedimentales que simplifiquen los trámites, optimicen la interacción con la administración y minimicen la carga administrativa asociada al proceso de pago. Asimismo, se busca promover una relación más eficiente y transparente entre la ATC y los obligados tributarios, reforzando los principios de equidad, proximidad y servicio público.

Justificación:

La implementación de un sistema que facilite el pago de las deudas tributarias constituye una medida estratégica que puede incidir de manera significativa en el incremento de la tasa de cumplimiento voluntario por parte de los contribuyentes. Cuando el proceso de pago se presenta como sencillo, accesible y transparente, se favorece el cumplimiento oportuno de las obligaciones fiscales, lo que redunda en una mejora sustancial de la eficiencia recaudatoria. Esta accesibilidad no solo contribuye a fortalecer la confianza en la administración tributaria, sino que también permite reducir la necesidad de recurrir a mecanismos coercitivos y procedimientos de cobro que, además de ser costosos, generan una carga adicional tanto para la administración como para el contribuyente. En consecuencia, esta iniciativa se alinea con los principios de eficacia, eficiencia y servicio público, promoviendo una gestión tributaria más equitativa y sostenible.

P0103. Mejora del servicio de atención al obligado tributario.

*Descrip*ción:

La presente iniciativa tiene como finalidad mejorar la calidad, accesibilidad y eficiencia del servicio de atención que la ATC presta a los obligados tributarios. En este sentido, se orienta a consolidar un modelo de asistencia centrado en el usuario, que permita ofrecer una atención más ágil, planificada y personalizada, tanto a través de los canales tradicionales como mediante medios digitales. Las actuaciones previstas se dirigen, entre otras medidas, a optimizar el servicio de atención telefónica mediante la implantación de un sistema de cita previa con devolución de llamada, así como a desplegar de forma progresiva la Oficina Virtual Tributaria, con el objetivo de convertirla en el canal digital de referencia para la interacción con la ciudadanía. Este enfoque responde al compromiso de la ATC con la mejora continua, la modernización administrativa y la prestación de un servicio público eficaz, cercano y adaptado a las necesidades reales de los contribuyentes.

Justificación:

El análisis estratégico realizado por la ATC ha permitido identificar diversas oportunidades de mejora en el ámbito de la atención al obligado tributario, especialmente en lo que respecta a la planificación del servicio telefónico y a la consolidación de los canales digitales de asistencia. En la actualidad, el servicio de atención telefónica presenta limitaciones en cuanto a su disponibilidad, tiempos de espera y capacidad para resolver consultas de manera eficiente, lo que repercute negativamente en la experiencia del usuario. Por otro lado, la Oficina Virtual Tributaria, cuya puesta en marcha se prevé con una oferta inicial de servicios limitada, requerirá un acompañamiento técnico y funcional sostenido en el tiempo para garantizar su evolución y consolidación como canal digital de referencia.

Este proyecto se plantea como respuesta a dichos desafíos, mediante el diseño e implementación de un modelo de atención más estructurado, accesible y adaptado a las

necesidades reales de los contribuyentes. El enfoque adoptado busca reforzar la trazabilidad de las interacciones, mejorar la eficiencia operativa y elevar la calidad del servicio prestado, contribuyendo así a una experiencia de usuario más satisfactoria y alineada con los principios de modernización, proximidad y servicio público que rigen la actuación de la ATC.

P0104. Agilización y simplificación administrativa.

Descripción:

Este proyecto tiene como objetivo principal reducir la complejidad de los procedimientos administrativos, incrementar la eficiencia operativa y facilitar la interacción de los obligados tributarios con la ATC. En este marco, se propone, entre otros, la simplificación de trámites, la automatización de procesos repetitivos, la mejora del lenguaje administrativo utilizado en las comunicaciones oficiales o facilitar la presentación de documentación y solicitudes, reforzando con ello la transparencia y accesibilidad.

Justificación:

El análisis estratégico de la ATC ha identificado que la complejidad de los procedimientos, el lenguaje técnico excesivo y la falta de automatización en trámites frecuentes generan ineficiencias tanto para la ciudadanía como para la propia organización. Además, se ha detectado la necesidad de facilitar la presentación de documentación relacionada con escritos recibidos, así como de habilitar mecanismos más ágiles para solicitudes recurrentes. El presente proyecto responde a estos retos mediante un enfoque centrado en la simplificación administrativa, la automatización inteligente y la mejora de la experiencia, alineado con los principios de eficiencia, claridad y accesibilidad.

4) Indicadores de cumplimiento del objetivo estratégico.

I0101. Grado de sustitución de programas de ayuda.

Definición: Mide el grado de sustitución de los programas de ayuda existentes al inicio de la vigencia del Contrato de Gestión por formularios.

Periodicidad de medición: Anual.

Metodología: (Número acumulado de programas de ayuda sustituidos por formularios en el período de referencia/Número de programas de ayuda existentes al inicio de la vigencia del Contrato de Gestión) *100.

Unidad de medida: Porcentaje.

I0102. Grado de realización de una nueva pasarela de pagos.

Definición: Mide el grado de avance del proyecto cuyo objeto es la implantación de nueva pasarela de pagos. La implantación se entenderá producida en el momento de su puesta en producción.

Periodicidad de medición: Anual.

Metodología: Grado de avance del proyecto a la fecha de referencia según cronograma previamente establecido.

Unidad de medida: Porcentaje.

I0103. Ratio de atención telefónica.

Definición: Mide la ratio de atención telefónica efectiva en llamadas realizadas al servicio de información tributaria.

Periodicidad de medición: Anual.

*Metodología: (*Número acumulado de llamadas no perdidas a la fecha de referencia/Número acumulado de llamadas recibidas a la fecha de referencia) *100.

Unidad de medida: Porcentaje.

I0104. Grado de simplificación administrativa.

Definición: Mide el grado de simplificación del lenguaje administrativo en el catálogo de modelos de documentos administrativos que se establezca al respecto.

Periodicidad de medición: Anual.

*Metodología: (*Número acumulado de modelos de documentos administrativos simplificados a la fecha de referencia/Número de modelos de documentos administrativos a simplificar) *100.

Unidad de medida: Porcentaje.

Código	Indicador	Meta 2026	Meta 2028
I0101	Grado de sustitución de programas de ayuda	---	100,00%
I0102	Grado de realización de una nueva pasarela de pagos	100,00%	---
I0103	Ratio de atención telefónica	---	≥85,00%
I0104	Grado de simplificación administrativa	---	100,00%

Objetivo estratégico 2 (OE2): Potenciar la lucha contra el fraude fiscal.

1) Descripción del objetivo estratégico.

El fraude fiscal constituye una preocupación de primer orden para los gobiernos en los ámbitos regional, nacional e internacional. En el caso específico de España, la existencia de prácticas fraudulentas en materia tributaria vulnera uno de los principios esenciales consagrados en la Constitución Española: el deber de toda la ciudadanía de contribuir al sostenimiento de los gastos públicos. Esta situación incide negativamente en la equidad del sistema fiscal, compromete la sostenibilidad de los recursos públicos y debilita la confianza de la ciudadanía en las instituciones administrativas.

En consecuencia, resulta imprescindible continuar avanzando en el diseño y aplicación de medidas eficaces que permitan abordar esta problemática de manera integral. Dichas medidas deben abarcar todas las fases del proceso tributario, desde la prevención y detección del fraude hasta la ejecución de actuaciones de comprobación e investigación, así como aquellas orientadas a garantizar el cobro efectivo de las deudas tributarias.

2) Metas del objetivo estratégico.

a) Incrementar el número de actuaciones de prevención y detección del fraude tributario realizadas en, al menos, un 4%.

b) Incrementar el número de actuaciones de comprobación tributaria realizadas en, al menos, un 5%.

c) Incrementar el número de actuaciones de control recaudatorio realizadas al menos, un 22%.

3) Proyectos asociados al objetivo estratégico.

P0201. Plan de prevención y detección del fraude tributario.

Descripción:

Este proyecto integra el conjunto de actuaciones desarrolladas por los distintos órganos de la ATC orientadas a la prevención y detección del fraude tributario. Dichas actuaciones comprenden, por un lado, aquellas dirigidas a la obtención de información con relevancia fiscal —tales como la presentación de declaraciones tributarias, controles censales y análisis sistemáticos de datos (peinados fiscales)—; por otro, la depuración de la información disponible en los sistemas de la ATC, mediante revisiones censales; y finalmente, el tratamiento avanzado de dicha información a través del desarrollo de herramientas que permitan una detección eficaz y eficiente de posibles irregularidades.

En particular, se contempla la incorporación de tecnologías emergentes como la Inteligencia Artificial, soluciones GovTech y técnicas de Machine Learning, con el objetivo de fortalecer las capacidades analíticas de la ATC y mejorar la precisión en la identificación de riesgos fiscales.

Justificación:

La creciente complejidad de las operaciones económicas, junto con la sofisticación de determinadas prácticas de evasión fiscal, hace imprescindible dotar a la ATC de proyectos específicos que fortalezcan su capacidad para detectar y corregir incumplimientos tributarios de manera eficaz.

Este proyecto de actuación tiene como finalidad optimizar los procesos de obtención, análisis y explotación de la información tributaria, permitiendo:

- Mejorar la toma de decisiones en la planificación y ejecución de actuaciones administrativas.
- Facilitar el cumplimiento voluntario mediante la provisión de información clara, precisa y accesible.
- Optimizar el control tributario, mediante la identificación de conductas de riesgo y patrones de fraude.
- Incrementar la coordinación entre las áreas de gestión e inspección.
- Focalizar los recursos disponibles en los ámbitos de mayor riesgo, reforzando así la eficacia en la lucha contra el fraude fiscal.

Para ello, se prevé el uso intensivo de tecnologías avanzadas, incluyendo soluciones basadas en

Inteligencia Artificial, GovTech y técnicas de Machine Learning, que permitirán mejorar la capacidad predictiva y analítica de la Agencia en el marco de sus funciones de control y fiscalización.

P0202. Plan de control del fraude tributario.

Descripción:

Este proyecto se orienta a la ejecución de actuaciones de comprobación tributaria, tanto en el ámbito de la gestión como en el de la inspección, con el objetivo de verificar el adecuado cumplimiento de las obligaciones fiscales por parte de los contribuyentes. Dichas actuaciones están dirigidas a la detección y corrección de posibles incumplimientos, pudiendo dar lugar, en su caso, a la emisión de las correspondientes liquidaciones tributarias.

Justificación:

Si bien las administraciones tributarias modernas deben orientarse prioritariamente a la promoción del cumplimiento voluntario mediante la provisión de información, asistencia personalizada y acciones de concienciación, la persistencia de significativas bolsas de fraude fiscal —que inciden negativamente en la equidad del sistema tributario, en la suficiencia de la recaudación pública y en la confianza ciudadana en las instituciones— exige mantener y reforzar las actuaciones de control por parte de los órganos competentes en materia de gestión e inspección.

La existencia de mecanismos de supervisión actualizados, eficaces y tecnológicamente avanzados, junto con una explotación intensiva y estratégica de la información tributaria, permite alcanzar un equilibrio adecuado entre la promoción del cumplimiento voluntario y la efectividad en la lucha contra el fraude fiscal, garantizando así la integridad del sistema tributario y la sostenibilidad de los recursos públicos.

P0203. Plan de control del fraude recaudatorio.

Descripción:

Este proyecto está específicamente orientado a garantizar el cobro efectivo de las deudas tributarias mediante la ejecución de actuaciones de control recaudatorio que permitan detectar, prevenir y corregir situaciones de incumplimiento en la fase de recaudación.

La iniciativa se articula a través de la Subdirección de Recaudación, en estrecha coordinación con las áreas de gestión e inspección, y contempla tanto actuaciones automatizadas como presenciales. Entre las medidas previstas se incluyen la investigación patrimonial, la adopción de embargos, la tramitación de derivaciones de responsabilidad, así como el seguimiento y control de procedimientos concursales y sancionadores.

Estas acciones tienen como finalidad reforzar la eficacia del sistema recaudatorio, asegurar la ejecución de los créditos tributarios y contribuir a la sostenibilidad financiera del sector público.

Justificación:

La existencia de deudas tributarias no satisfechas incide de manera directa en la equidad del sistema fiscal, compromete la financiación de los servicios públicos y debilita la confianza de la ciudadanía en la Administración tributaria. En este contexto, la lucha contra el fraude fiscal no puede limitarse exclusivamente a la regularización de la situación de los contribuyentes en fases previas, sino que debe extenderse de forma decidida a la fase recaudatoria, en la que persisten importantes focos de incumplimiento.

En particular, se identifican prácticas fraudulentas recurrentes en situaciones de insolvencia aparente, ocultación de bienes, simulación de operaciones y utilización abusiva de estructuras jurídicas. Estas conductas requieren la implementación de mecanismos de supervisión actualizados y eficaces, así como el aprovechamiento avanzado de la información tributaria, con el fin de garantizar un equilibrio adecuado entre la promoción del cumplimiento voluntario y la efectividad en la lucha contra el fraude en todas sus fases.

4) Indicadores de cumplimiento del objetivo estratégico.

I0201. Actuaciones de prevención y detección del fraude tributario.

Definición: Mide la variación del número de actuaciones de control de prevención y detección del fraude tributario respecto al valor de referencia.

Periodicidad de medición: Anual.

Metodología: ((Número de actuaciones en el período-Valor de referencia del número de actuaciones)/Valor de referencia del número de actuaciones)*100

Unidad de medida: Porcentaje.

I0202: Actuaciones de comprobación tributaria.

Definición: Mide la variación del número de actuaciones de comprobación tributaria respecto al valor de referencia.

Periodicidad de medición: Anual.

Metodología: ((Número de actuaciones en el periodo -Valor de referencia del número de actuaciones)/Valor de referencia del número de actuaciones) *100

Unidad de medida: Porcentaje.

I0203: Actuaciones de control recaudatorio.

Definición: Mide la variación del número de actuaciones de control recaudatorio respecto del valor de referencia.

Periodicidad de medición: Anual.

Metodología: ((Número de actuaciones en el periodo -Valor de referencia del número de actuaciones)/Valor de referencia del número de actuaciones) *100

Unidad de medida: Porcentaje.

Código	Indicador	Meta 2028
I0201	Actuaciones de prevención y deteccion del fraude tributario	≥4,00%
I0202	Actuaciones de comprobación tributaria	≥5,00%
I0203	Actuaciones de control recaudatorio	≥22,00%

Objetivo estratégico 3 (OE3): Fomentar el cumplimiento voluntario del contribuyente.

1) Descripción del objetivo estratégico.

Uno de los objetivos estratégicos fundamentales de una administración tributaria moderna, alineada con las exigencias del contexto actual, debe ser el incremento del nivel de cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales, sin necesidad de recurrir a mecanismos coercitivos.

El cumplimiento voluntario no solo fortalece el contrato social entre la ciudadanía y la Administración, sino que también permite una asignación más eficiente de los recursos disponibles, los cuales pueden destinarse prioritariamente a la detección y sanción de comportamientos evasivos.

La promoción de dicho cumplimiento puede lograrse, entre otras estrategias, mediante dos vías principales: por un lado, la mejora continua en los servicios de información y asistencia ofrecidos, con el fin de facilitar el cumplimiento espontáneo de sus deberes fiscales, y por otro, la notificación al contribuyente de un posible incumplimiento identificado respecto a alguna obligación tributaria, en función de los datos tributarios obrantes en poder de la ATC.

2) Metas del objetivo estratégico.

a) Incrementar el cumplimiento de obligaciones periódicas en, al menos, 7,5 puntos porcentuales.

b) Incrementar el importe de ingresos inducidos sobre el total de recaudación en, al menos, un 30 %.

3) Proyectos asociados al objetivo estratégico.

P0301. Diversificación de los canales de atención al contribuyente.

Descripción:

Este proyecto tiene como finalidad transformar la relación entre la ATC y los contribuyentes mediante la implementación de un modelo de asistencia digital caracterizado por su proactividad, seguridad y enfoque omnicanal.

Se plantea la habilitación y diversificación de los canales de atención al ciudadano, incorporando soluciones tecnológicas innovadoras —tales como asistentes virtuales, servicios de teleasistencia y oficinas digitales— con el propósito de ofrecer respuestas ágiles y personalizadas, minimizar desplazamientos innecesarios y garantizar la disponibilidad continua del servicio, las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Este enfoque estratégico busca optimizar la experiencia del contribuyente, simplificar los procedimientos administrativos y fortalecer la confianza en el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, asegurando al mismo tiempo la protección de los datos personales y la integridad de la información gestionada.

Justificación:

El cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias está estrechamente vinculado a la facilidad de interacción entre la Administración y los contribuyentes. Cuando los canales de comunicación son limitados, los procedimientos resultan complejos y los tiempos de respuesta se prolongan, se incrementa la probabilidad de errores, se intensifican las cargas administrativas y se acentúa la percepción de distancia institucional.

El análisis estratégico realizado por la ATC ha permitido identificar diversas brechas en materia de accesibilidad, trazabilidad y experiencia de usuario, así como la necesidad de simplificar el lenguaje administrativo, diversificar los canales de atención y reforzar los mecanismos de seguridad. Asimismo, la evolución tecnológica y las crecientes expectativas de la ciudadanía exigen la prestación de servicios digitales proactivos, disponibles de forma continua (24/7) y adaptados a las características específicas de distintos perfiles de contribuyentes (personas físicas, trabajadores autónomos y entidades jurídicas).

En respuesta a estos desafíos, la ATC impulsa una iniciativa basada en un modelo de asistencia omnicanal, seguro y centrado en el usuario, que combina herramientas de autoservicio guiado, atención remota y acompañamiento personalizado. Este enfoque permite reducir desplazamientos innecesarios y asegurar la continuidad del servicio en cualquier circunstancia. Los objetivos estratégicos de esta actuación son los siguientes:

- Incrementar la confianza y satisfacción del contribuyente, facilitando el cumplimiento de sus obligaciones sin necesidad de recurrir a medidas coercitivas.

- Optimizar la eficiencia operativa, mediante la reducción de costes y tiempos de atención.

- Reforzar la protección de datos y la integridad de la información, garantizando un servicio fiable y alineado con los principios del Esquema Nacional de Seguridad.

En definitiva, la diversificación de canales no constituye únicamente una mejora tecnológica, sino que se configura como una palanca estratégica para modernizar la relación entre la Administración y la ciudadanía, consolidar la transparencia institucional y fortalecer la cultura del cumplimiento voluntario en el marco del nuevo Contrato de Gestión 2026–2028

P0302. Refuerzo de las actuaciones para fomentar el cumplimiento voluntario.

Descripción:

Este proyecto tiene como propósito fortalecer el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias mediante la implementación de actuaciones complementarias al modelo de atención multicanal, orientadas a mejorar la eficacia de las notificaciones, facilitar la activación de medios electrónicos y optimizar la atención presencial.

Se propone un enfoque integral que aproveche cada punto de contacto con el obligado tributario para revisar notificaciones pendientes, efectuar la entrega inmediata de comunicaciones, actualizar los datos de contacto y activar sistemas de identificación electrónica, como el servicio Cl@ve. Estas actuaciones contribuyen a la reducción de errores, la anticipación de incidencias, la mejora de la trazabilidad administrativa y la promoción del cumplimiento espontáneo.

Justificación:

El análisis estratégico llevado a cabo por la ATC ha puesto de manifiesto que, más allá de la diversificación de los canales de atención, resulta imprescindible reforzar la capacidad de anticipación y acompañamiento de la Administración para facilitar el cumplimiento tributario.

Persisten deficiencias en la recepción efectiva de notificaciones, en la activación de medios electrónicos y en la actualización de los datos de contacto de los contribuyentes. Asimismo, se ha constatado que una proporción significativa de los errores o incumplimientos tiene su origen

en el desconocimiento normativo, la ausencia de recordatorios oportunos o las dificultades de acceso a medios digitales, lo que genera cargas administrativas innecesarias y merma la eficiencia operativa.

En respuesta a estos desafíos, la iniciativa contempla un conjunto de actuaciones orientadas a:

- Incrementar la eficacia de las notificaciones, tanto en formato electrónico como presencial.

- Facilitar la activación de medios digitales seguros, como el sistema de identificación electrónica Cl@ve.

- Mejorar la trazabilidad y personalización de la asistencia, especialmente en el ámbito de la atención presencial en oficinas.

4) Indicadores de cumplimiento del objetivo estratégico.

I0301. Grado de cumplimiento de obligaciones periódicas.

Definición: Mide el grado de cumplimiento espontáneo de las obligaciones tributarias.

Periodicidad de medición: Anual.

Metodología: ((Ratio declaraciones y/o autoliquidaciones presentadas en el periodo respecto a las teóricas- Valor de referencia de la ratio de declaraciones y/o autoliquidaciones presentadas respecto a las teóricas)/ Valor de referencia de la ratio de declaraciones y/o autoliquidaciones presentadas respecto a las teóricas)*100

Unidad de medida: Porcentaje.

I0302. Grado de recaudación por ingresos inducidos.

Definición: Mide la variación de los ingresos inducidos.

Periodicidad de medición: Anual.

Metodología: ((Importe de ingresos inducidos en el período - Valor de referencia de los ingresos inducidos)/ Valor de referencia de los ingresos inducidos)*100

Unidad de medida: Porcentaje.

Código	Indicador	Meta 2028
I0301	Grado de cumplimiento de obligaciones periódicas	≥7,5 puntos porc.
I0302	Grado de recaudación por ingresos inducidos	≥30,00%

Objetivo estratégico 4 (OE4): Fortalecer las relaciones con los colaboradores sociales y con los grupos de interés.

1) Descripción del objetivo estratégico.

La colaboración social en el ámbito de la aplicación de los tributos constituye uno de los pilares fundamentales para el adecuado funcionamiento del sistema fiscal, en tanto que, en múltiples ocasiones, el colaborador social desempeña un papel de intermediación entre la Administración Tributaria y el contribuyente. Asimismo, la cooperación interadministrativa con otras entidades tributarias resulta esencial para el ejercicio eficaz de las competencias de la ATC, al facilitar el intercambio recíproco de información relevante en materia fiscal, así como de conocimientos técnicos aplicables a la gestión de los tributos.

2) Metas del objetivo estratégico.

a) Alcanzar un grado de satisfacción de los colaboradores sociales integrados en el Foro Tributario de, al menos, 7,5 (valoración 1-10).

b) Realizar el 100 % de reuniones planificadas con otras administraciones y colectivos.

3) Proyectos asociados al objetivo estratégico.

P0401. Fomento de la relación entre colaboradores sociales y la ATC.

Descripción:

El presente proyecto tiene como finalidad principal consolidar y profundizar las relaciones institucionales entre la ATC y los colaboradores sociales, tanto en su dimensión individual como en el marco colectivo representado por el Foro Tributario. Se busca fomentar un entorno de cooperación estable y eficaz que facilite el diálogo permanente, el intercambio de información relevante y la mejora continua en los procesos de gestión tributaria. Esta iniciativa pretende reforzar el papel de los colaboradores sociales como agentes clave en la interacción entre la ciudadanía y la Administración Tributaria, promoviendo así una mayor eficiencia, transparencia y corresponsabilidad en el cumplimiento de las obligaciones fiscales.

Justificación:

Entre los principales grupos de interés con los que interactúa la ATC, además del propio obligado tributario, destaca de manera significativa el colectivo de colaboradores sociales. Estos actores desempeñan un papel relevante en la articulación del sistema tributario, al actuar como intermediarios cualificados en la relación entre la ciudadanía y la Administración. En este contexto, se evidencia la necesidad de fortalecer los vínculos institucionales con dicho colectivo, promoviendo canales de comunicación bidireccionales que faciliten el intercambio de información, la resolución de dudas y la mejora continua en el cumplimiento de las obligaciones fiscales. Esta estrategia busca no solo optimizar la eficiencia administrativa, sino también fomentar una cultura de colaboración y corresponsabilidad en el ámbito tributario.

P0402. Mejora del intercambio de conocimiento e información de la ATC con otras administraciones y colectivos.

Descripción:

En el desarrollo de su función principal, consistente en la aplicación del sistema tributario canario, la ATC debe tratar y explotar, de forma creciente, datos e información con trascendencia tributaria. Aunque parte de dicha información se obtiene directamente a través de los datos consignados en las declaraciones presentadas por los obligados tributarios, resulta necesario acudir a otras Administraciones o Instituciones para obtener información adicional que pueda ser objeto de tratamiento. Las técnicas de cooperación disponibles para las administraciones públicas se articulan, de manera general, mediante acuerdos de colaboración o la formalización de convenios.

Justificación:

La eficiencia en la aplicación del sistema tributario canario, el deber de cooperación con otras administraciones —ya sea mediante la cesión de información para fines no tributarios o la prestación de servicios a otros entes—, la mejora en la atención a la ciudadanía y la continua formación y especialización del personal al servicio de la Agencia, hacen necesario recurrir a las técnicas de cooperación disponible.

4) Indicadores de cumplimiento del objetivo estratégico.

I0401. Grado de satisfacción de los colaboradores sociales del Foro Tributario.

Definición: Mide el grado de satisfacción de los colaboradores sociales integrados en el Foro Tributario de la ATC creado por Resolución de 24 de abril de 2015, de su Presidente (BOC nº 85, de 06.05.2015), en un intervalo de 1 a 10, mediante las encuestas realizadas al respecto.

Periodicidad de medición: Anual.

Metodología: ∑Calificaciones otorgadas por colaboradores sociales del Foro Tributario en el período de referencia/Número de encuestas realizadas y recibidas en el período de referencia.

Unidad de medida: Número en términos absolutos.

I0402. Grado de asistencia a reuniones planificadas con otras administraciones y colectivos.

Definición: Mide el grado de asistencia a las reuniones de órganos colegiados, ya sea en pleno, comisiones o grupos de trabajo u otra modalidad de funcionamiento, de los que la ATC sea miembro o representante de la Comunidad Autónoma de Canarias, según lo previsto en sus normas de creación y en las normas que se dicten al respecto. Se entenderán por órganos colegiados, con carácter meramente enunciativo, los siguientes:

- El Consejo Superior para la Dirección y Coordinación de la Gestión Tributaria.
- El Consejo Territorial para la Dirección y Coordinación de la Gestión Tributaria.
- La Junta Técnica Territorial de Coordinación Inmobiliaria.
- El Consejo Territorial de la Propiedad Inmobiliaria.
- El Consorcio de la Zona Franca de Gran Canaria.
- El Consorcio de la Zona Franca de Tenerife.
- El Foro Tributario de la ATC.
- El Foro de Grandes Contribuyentes de la ATC.
- El Foro Aduanero.
- Comisión de seguimiento, vigilancia y control del convenio suscrito entre ATC y Catastro.
- Grupos de trabajo interdepartamentales para la elaboración de estudios e informes.

Por el contrario, no se entenderán a los efectos anteriores las reuniones celebradas del Consejo Rector y del Consejo para la Dirección y Coordinación de la Gestión de los Tributos Integrantes del Bloque de Financiación Canario.

Periodicidad de medición: Anual.

Metodología: (Número acumulado de reuniones con asistencia en el período de referencia/Número de reuniones convocadas en el período de referencia) *100.

Unidad de medida: Porcentaje.

Código	Indicador	Meta 2028
I0401	Grado de satisfacción de los colaboradores sociales del Foro Tributario	≥7,5
I0402	Grado de asistencia a reuniones planificadas con otras administraciones y colectivos	100,00%

Objetivo estratégico 5 (OE5): Mejorar la visibilidad de la ATC y la confianza de los obligados tributarios.

1) Descripción del objetivo estratégico.

La confianza de la ciudadanía en la Administración Tributaria constituye un elemento esencial para el adecuado funcionamiento y legitimidad del sistema fiscal. Dicha confianza se consolida, entre otros factores, a través de la percepción de la Administración como una entidad eficaz y eficiente en la gestión tributaria, caracterizada por su transparencia institucional y por la prestación de servicios de alta calidad y excelencia.

En este contexto, resulta necesario fortalecer la visibilidad del trabajo técnico y del conocimiento especializado desarrollado por la ATC, así como evidenciar el grado de transparencia que rige su actuación. Para ello, se considera prioritario mejorar de forma continua los servicios ofrecidos y fomentar la participación en foros, mesas técnicas y otros espacios de interlocución institucional que permitan proyectar externamente dicho conocimiento y compromiso con la mejora del sistema tributario.

2) Metas del objetivo estratégico.

a) Incrementar la valoración recibida de los obligados tributarios hasta, al menos, un 8,5.

b) Mantener la calificación otorgada por el Comisionado de Transparencia por encima del 9 y siempre por encima de la media de la Comunidad Autónoma.

c) Participar en al menos el 80 % de los foros, seminarios o similares de interés tributario en los que la ATC reciba invitación u organice.

3) Proyectos asociados al objetivo estratégico.

P0501. Mejora de la proyección externa de la ATC.

Descripción:

El proyecto vinculado a este objetivo estratégico tiene como finalidad principal el desarrollo de actuaciones orientadas a fortalecer el conocimiento externo de la ATC y a visibilizar el grado de transparencia en su gestión. Con ello se pretende mejorar la percepción institucional y consolidar el prestigio de la entidad ante la ciudadanía y los distintos agentes públicos y privados.

Justificación:

Con el objetivo de fortalecer la visibilidad institucional y consolidar el prestigio de la ATC, resulta imprescindible mejorar su proyección externa, entendida como la forma en que es percibida por la ciudadanía, los operadores económicos y el conjunto de las administraciones públicas.

La percepción positiva de la ATC como una entidad eficaz, transparente y comprometida con la excelencia en la gestión tributaria constituye un elemento clave para reforzar la confianza en el sistema fiscal y fomentar el cumplimiento voluntario. Para ello, se requiere una estrategia comunicativa que permita difundir de manera clara y accesible el valor del trabajo técnico desarrollado, los resultados obtenidos y el grado de compromiso institucional con la mejora continua.

Asimismo, es necesario impulsar la participación activa de la ATC en espacios de interlocución pública —como foros especializados, mesas técnicas, jornadas divulgativas o colaboraciones interadministrativas— que contribuyan a proyectar externamente su conocimiento, experiencia y buenas prácticas, favoreciendo así una imagen institucional sólida, moderna y alineada con los principios de transparencia y servicio público.

4) Indicadores de cumplimiento del objetivo estratégico.

I0501. Mejora del grado de satisfacción del obligado tributario.

Definición: Mide la mejora del grado de satisfacción del obligado tributario de acuerdo con las puntuaciones otorgadas por el mismo en las encuestas realizadas.

Periodicidad de medición: Anual.

Metodología: ∑Calificaciones otorgadas por obligados tributarios en el período de referencia/Número de encuestas realizadas y recibidas en el período de referencia.

Unidad de medida: Porcentaje.

I0502. Grado de transparencia.

Definición: Mide el grado de transparencia institucional en una escala de 1 a 10.

Periodicidad de medición: Anual.

Metodología: Índice de Transparencia de Canarias.

Unidad de medida: Número en términos absolutos.

I0503. Grado de participación exterior.

Definición: Mide el grado de participación activa de la ATC en eventos de interés técnico o institucional relacionados con el ámbito tributario, tales como jornadas, cursos, seminarios u otras actividades similares. Se considerará participación activa aquella en la que una persona intervenga en calidad de representante de la ATC, desempeñando funciones como ponente o expositor en dichos actos.

Periodicidad de medición: Anual.

Metodología: (Número acumulado de actos con asistencia a la finalización del período de referencia/Número acumulado de actos sobre los que se reciba invitación a la finalización del período de referencia) *100.

Unidad de medida: Porcentaje.

Código	Indicador	Meta 2028
I0501	Grado de satisfacción del obligado tributario	≥8,5
I0502	Grado de transparencia	≥9
I0503	Grado de participación exterior	≥80,00%

Objetivo estratégico 6 (OE6): Potenciar la educación cívico-tributaria.

1) Descripción del objetivo estratégico.

La educación cívico-tributaria se ha consolidado como un elemento esencial para el fortalecimiento de la cultura fiscal, promoviendo el sentido de corresponsabilidad en el sostenimiento de los gastos públicos y el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias. En este contexto, el sistema educativo, en todos sus niveles, constituye uno de los canales de comunicación más idóneos para la transmisión de estos valores y conocimientos.

No obstante, resulta igualmente necesario impulsar el desarrollo de recursos tecnológicos accesibles, que permitan a la ciudadanía disponer de contenidos formativos en materia tributaria de manera flexible, adaptada a sus necesidades y disponible en cualquier momento. Esta estrategia contribuye a ampliar el alcance de la educación fiscal, favoreciendo una mayor concienciación social y una relación más transparente y colaborativa entre la Administración Tributaria y la sociedad.

2) Metas del objetivo estratégico.

a) Aumentar el número de charlas impartidas en centros educativos en, al menos, un 20 %.

b) Creación de, al menos, 4 "píldoras informativas" tributarias para alojar en la página web.

3) Proyectos asociados al objetivo estratégico.

P0601. Expansión de la educación cívico-tributaria.

Descripción:

Este proyecto tiene como finalidad la ampliación y fortalecimiento de las acciones vinculadas a la educación cívico-tributaria, con el objetivo de fomentar una cultura fiscal basada en la corresponsabilidad ciudadana y el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.

Para ello, se prevé incrementar el número de intervenciones formativas en centros educativos de todos los niveles, promoviendo la integración de contenidos tributarios en el ámbito académico. Asimismo, se contempla el desarrollo de nuevas modalidades de difusión que permitan extender el alcance de estas iniciativas a un público más amplio, especialmente mediante el aprovechamiento de recursos tecnológicos y plataformas digitales que faciliten el acceso flexible, autónomo y adaptado a las necesidades de la ciudadanía.

Esta estrategia contribuye no solo a mejorar el conocimiento del sistema tributario, sino también a fortalecer la confianza en la Administración y a consolidar los valores de equidad, transparencia y responsabilidad fiscal.

Justificación:

La expansión de la educación cívico-tributaria, tanto en términos cuantitativos como cualitativos, constituye un elemento clave para su fortalecimiento como instrumento de concienciación social y promoción del cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales.

El incremento en el número de iniciativas formativas, junto con la mejora en la calidad de los contenidos y metodologías empleadas, permitirá consolidar esta línea de actuación como una herramienta estratégica para fomentar una cultura fiscal basada en la corresponsabilidad, la equidad y la transparencia. Esta potenciación contribuirá, además, a reforzar la confianza de la ciudadanía en la Administración Tributaria y a mejorar la percepción del sistema tributario como

justo y accesible.

4) Indicadores de cumplimiento del objetivo estratégico.

I0601. Educación cívico-tributaria en centros educativos.

Definición: Mide la variación del número de acciones formativas de educación cívico-tributaria en centros educativos de enseñanza oficial.

Periodicidad de medición: Anual.

Metodología: ((Número acumulado de acciones formativas en el período- Valor de referencia de acciones formativas) /Valor de referencia de acciones formativas)*100.

Unidad de medida: Porcentaje.

I0602. Educación cívico-tributaria a través de píldoras informativas.

Definición: Mide el número de píldoras informativas alojadas en el portal web.

Periodicidad de medición: Anual.

Metodología: Número acumulado de píldoras informativas alojadas en el portal web a la finalización del período de referencia.

Unidad de medida: Número en términos absolutos.

Código	Indicador	Meta 2028
I0601	Educación cívico-tributaria en centros educativos	≥20,00%
I0602	Educación cívico-tributaria a través de píldoras informativas	≥4

Objetivo estratégico 7 (OE7): Agilizar, estandarizar y digitalizar los procesos de la ATC.

1) Descripción del objetivo estratégico.

La ATC ha identificado la necesidad de estandarizar y protocolizar determinadas actuaciones internas vinculadas tanto a su estructura organizativa como al desarrollo de los procedimientos tributarios, con el propósito de garantizar una aplicación homogénea y fomentar un conocimiento generalizado de dichas actuaciones.

Asimismo, desde hace varios años, se contempla la implementación de un proyecto orientado a dotar a la Agencia de un sistema de información económico-financiero que permita atender de manera eficaz los requerimientos de rendición de cuentas y la elaboración de la cuenta del sistema tributario canario. Esta iniciativa responde, además, a una de las recomendaciones formuladas por la Inspección General de los Servicios en relación con los tributos cedidos.

2) Metas del objetivo estratégico.

a) Implantar íntegramente el módulo de información contable propio de la ATC mediante su puesta en producción.

b) Ejecutar el 100% de los hitos del proyecto cuyo objeto es la realización de las actuaciones necesarias para la obtención de la certificación ISO 9001.

3) Proyectos asociados al objetivo estratégico.

P0701. Implantación de un sistema contable propio de la ATC.

Descripción:

Este proyecto persigue el objetivo de desarrollar e implantar un sistema de información económico-financiera que responda de manera eficaz a los requerimientos de rendición de cuentas y a la elaboración de la cuenta del sistema tributario canario. En particular, se pretende establecer un sistema integral y eficiente en el área de ingresos, desacoplado del resto de herramientas informáticas de la ATC, que permita gestionar y contabilizar adecuadamente las operaciones tributarias en dicho ámbito, consolidar la información generada, y facilitar la rendición de cuentas mediante la interoperabilidad con los sistemas contables de la Comunidad Autónoma de Canarias y, en su caso, con otros entes externos.

Justificación:

Se trata de una actuación reiterada desde el primer Contrato de Gestión, cuya ejecución resulta imprescindible para lograr la conciliación contable, dado que los datos procedentes de los sistemas MAGIN y SEFLOGIC presentan discrepancias. Esta situación exige partir de conceptos homogéneos y establecer criterios uniformes que permitan que la información relativa tanto a ingresos como a gastos registrada en el módulo contable SEFLOGIC refleje fielmente los datos de ingresos contenidos en MAGIN. Además, esta necesidad ha sido objeto de advertencias reiteradas por parte de la Intervención General de la Comunidad Autónoma de Canarias y de la Inspección General de los Servicios del Ministerio de Hacienda.

P0702. Normalización y protocolización de los procesos de la ATC.

Descripción:

Bajo el principio de eficacia y eficiencia que debe regir la actuación de las administraciones públicas, junto con el compromiso permanente de mejora en la calidad de los servicios prestados, se considera que la mejor forma de atender a dichos objetivos es mediante la normalización de los procesos. Para ello, resulta necesario establecer estándares o normas que definan claramente la forma de ejecución de cada procedimiento, incorporando el conocimiento adquirido por el personal en su práctica diaria, aun cuando este sea de carácter inmaterial. Dichos procesos deben quedar debidamente documentados, identificando sus fases, plazos y responsables, lo que contribuye a que su ejecución se lleve a cabo de manera segura para todas las partes implicadas, con eficiencia, calidad y eficacia.

Justificación:

La ATC adopta un sistema de gestión y control basado en objetivos, los cuales se caracterizan por ser claros y medibles. La documentación de los procesos constituye una herramienta fundamental que permite una mayor precisión en la evaluación de dichos objetivos. No debe obviarse el valor del conocimiento inmaterial que posee o ha adquirido el personal que presta servicio en la entidad, el cual, si no se documenta adecuadamente, corre el riesgo de perderse. Es, por tanto, necesario que dicho conocimiento sea transferido a la organización. Asimismo, la documentación de los procesos aporta seguridad jurídica a todas las partes intervinientes en su ejecución.

4) Indicadores de cumplimiento del objetivo estratégico.

I0701. Grado de cumplimiento del proyecto de implantación del MIC.

Definición: Mide el grado de cumplimiento de los hitos fijados en el contrato formalizado para el desarrollo y puesta en funcionamiento del módulo de información económico-financiera.

Periodicidad de medición: Anual.

Metodología: Grado de avance según hitos programados.

Unidad de medida: Porcentaje.

I0702. Normalización de procesos de acuerdo con la norma ISO 9001.

Definición: Mide el grado de avance del proyecto cuyo objeto es la adopción de las medidas necesarias para la obtención de alcanzar la certificación ISO 9001.

Periodicidad de medición: Anual.

Metodología: Grado de avance Según hitos programados.

Unidad de medida: Porcentaje.

Código	Indicador	Meta 2028
I0701	Grado de cumplimiento del proyecto de implantación del MIC	100,00%
I0702	Normalización de procesos de acuerdo con la norma ISO 9001	100,00%

Objetivo estratégico 8 (OE8): Mejorar el control y seguimiento sobre el nivel de servicio de asistencia tributaria y mitigar riesgos.

1) Descripción del objetivo estratégico.

La mejora continua de la calidad del servicio ofrecido a la ciudadanía constituye uno de los pilares fundamentales de la misión de la ATC. En este sentido, se reconoce que la excelencia en la atención y en la gestión tributaria no solo fortalece la confianza de los obligados tributarios, sino que también contribuye al cumplimiento eficiente de las obligaciones fiscales. Para alcanzar este propósito, resulta imprescindible establecer mecanismos de control rigurosos y sistemáticos que permitan evaluar, supervisar y optimizar las condiciones en las que se presta dicho servicio. Este control efectivo no solo garantiza la observancia de los estándares de calidad establecidos, sino que también facilita la identificación de áreas de mejora y la implementación de medidas correctivas. Asimismo, permite asegurar que los recursos públicos se gestionen con eficacia, transparencia y responsabilidad. En definitiva, el compromiso con la mejora del servicio es una manifestación del deber institucional de velar por el interés general y de promover una administración tributaria moderna, accesible y orientada a la ciudadanía.

2) Metas del objetivo estratégico.

a) Alcanzar los niveles de servicio pactados en los acuerdos suscritos.

3) Proyectos asociados al objetivo estratégico.

P0801. Mejora del control y seguimiento del nivel de servicio de información y asistencia tributaria.

Descripción:

El único proyecto vinculado a este objetivo estratégico se enmarca en el compromiso de la ATC con la mejora continua de la calidad del servicio público. Su finalidad principal es establecer un

conjunto de mecanismos sistemáticos y estructurados que permitan evaluar, supervisar y optimizar el nivel de servicio ofrecido en materia de información y asistencia al contribuyente. Para ello, se prevé la implementación de herramientas que posibiliten la medición objetiva de la calidad del servicio, la detección temprana de incidencias, la recopilación sistemática de la percepción ciudadana y la canalización de propuestas de mejora.

Asimismo, la iniciativa contempla el desarrollo de sistemas eficaces de recogida y análisis de datos, el seguimiento detallado de quejas y sugerencias, y la definición de indicadores clave de desempeño que faciliten la toma de decisiones basada en evidencias. Todo ello con el propósito de consolidar una administración tributaria moderna, eficiente, transparente y centrada en las necesidades del ciudadano.

Justificación:

El servicio de información y asistencia tributaria representa un eje esencial en la relación entre la ATC y la ciudadanía, al constituir el principal canal de interacción y apoyo en el cumplimiento de las obligaciones fiscales. No obstante, la ausencia de mecanismos estructurados de evaluación y seguimiento dificulta la detección temprana de deficiencias, limita la posibilidad de medir objetivamente el desempeño y obstaculiza la implementación de mejoras orientadas a la excelencia operativa.

El análisis estratégico realizado ha puesto de manifiesto la necesidad de reforzar el control sobre los servicios prestados, con especial atención a aquellos desarrollados en entornos externalizados, a fin de garantizar su calidad, trazabilidad y alineación con los estándares institucionales de la ATC. En respuesta a este desafío, la presente iniciativa propone la implantación de sistemas integrados de recogida de datos, retroalimentación ciudadana y seguimiento operativo. Estos instrumentos permitirán mitigar riesgos, mejorar la eficiencia del servicio y consolidar una gestión pública orientada a resultados y centrada en la ciudadanía.

4) Indicadores de cumplimiento del objetivo estratégico.

I0801. Grado de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.

Definición: Mide el grado de cumplimiento de los niveles de servicio que se establezcan, tanto si el servicio se presta a través de medio propio personificado como con propios recursos.

Periodicidad de medición: Anual.

Metodología: Media aritmética de los grados de cumplimiento de los niveles de servicio alcanzados en el período de referencia.

Unidad de medida: Porcentaje.

Código	Indicador	Meta 2028
I0801	Grado de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio	100,00%

Objetivo estratégico 9 (OE9): Mejorar los sistemas de información y gobierno del dato.

1) Descripción del objetivo estratégico.

Para el adecuado y eficiente desempeño de sus funciones, la ATC considera imprescindible situarse a la vanguardia en el ámbito de los sistemas de tratamiento de la información, así como disponer de una política de gestión del dato que garantice su manipulación de manera ordenada y conforme a protocolos establecidos.

Asimismo, en atención al carácter especialmente reservado de la información que custodia, según lo dispuesto en el artículo 95 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, es necesario alcanzar el nivel alto de seguridad acorde con los estándares establecidos en el Esquema Nacional de Seguridad.

En este contexto, y en continuidad con lo previsto en el anterior Contrato de Gestión, la ATC se encuentra actualmente inmersa en un proceso de renovación de su sistema de gestión tributaria, en la implementación de un modelo de gobierno del dato, y en la adopción de las medidas necesarias para alcanzar primeramente un nivel medio de cumplimiento en el citado esquema, para posteriormente continuar con la implantación de aquellas medidas que le permitan alcanzar el nivel alto, especialmente en lo relativo a la confidencialidad y trazabilidad de la información, en aplicación a lo establecido en la normativa señalada anteriormente.

2) Metas del objetivo estratégico.

a) Ejecutar el 100% de los hitos del proyecto cuyo objeto es la renovación del sistema de gestión tributaria de acuerdo con la planificación programada.

b) Ejecutar el 100% de los hitos del proyecto cuyo objeto es la implantación de un modelo de gobernanza del dato.

c) Lograr un grado de implantación de las medidas del Esquema Nacional de Seguridad establecidas en la estrategia de seguridad de la información de la ATC del 100%.

3) Proyectos asociados al objetivo estratégico.

P0901. Renovación del sistema de gestión tributaria.

Descripción:

Este proyecto culmina el proceso de modernización integral del Sistema de Información Tributaria de la ATC, mediante la sustitución del actual sistema M@gin por una plataforma corporativa avanzada (SGTI/SIT), caracterizada por su capacidad de parametrización, interoperabilidad y seguridad. Esta nueva solución tecnológica garantiza la tramitación completamente electrónica de los procedimientos, la automatización de actuaciones administrativas y una visión integral del contribuyente.

El contrato a través del que se articula el proyecto, adjudicado en el año 2023 a través del expediente PA_FE_SS_23_01 y susceptible de cofinanciación mediante fondos FEDER, se desarrolla en fases sucesivas. En el periodo comprendido entre 2026 y 2028, se prevé la puesta en producción del nuevo sistema, la migración de la información existente, la integración con sistemas externos y la retirada ordenada del sistema M@gin.

Justificación:

La ATC requiere culminar la renovación integral de su Sistema de Gestión Tributaria con el fin de disponer de una plataforma de gestión moderna, robusta y altamente parametrizable. Esta solución debe facilitar la simplificación y automatización de los procedimientos administrativos, reducir los plazos de tramitación, garantizar la interoperabilidad con sedes electrónicas y plataformas institucionales, y asegurar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de administración electrónica (Leyes 39/2015 y 40/2015, así como el Real Decreto 203/2021).

Asimismo, el sistema debe cumplir con los requisitos de seguridad y confidencialidad establecidos en el Esquema Nacional de Seguridad, ofreciendo una visión integral del contribuyente (360 grados) y habilitando servicios digitales proactivos y de alta calidad que contribuyan a mejorar la experiencia ciudadana y fomentar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.

P0902. Gobernanza del dato, analítica e inteligencia artificial.

Descripción:

El proyecto tiene como finalidad implantar un modelo integral de gobernanza del dato en la Agencia. El presente proyecto tiene como objetivo la implantación de un modelo integral de gobernanza del dato en la ATC, orientado a garantizar la disponibilidad de información fiable, coherente y segura como fundamento para la toma de decisiones estratégicas y la prestación eficiente de servicios tributarios.

Para ello, se establecerán políticas, procedimientos y herramientas específicas que permitan organizar, clasificar y controlar la calidad de los datos, asegurando su disponibilidad y uso coherente en todas las áreas de la organización, en alineación con los principios establecidos en materia de seguridad de la información.

Asimismo, se desarrollará un catálogo corporativo de datos que facilite la comprensión y utilización homogénea de la información, complementado con mecanismos de supervisión que aseguren su integridad y trazabilidad.

El proyecto contempla, además, la incorporación progresiva de capacidades analíticas avanzadas y de soluciones basadas en inteligencia artificial, con una doble finalidad:

- Optimizar la gestión interna, mediante la detección temprana de riesgos, la priorización de actuaciones y la mejora de la planificación operativa.

- Facilitar el cumplimiento voluntario por parte del contribuyente, mediante la provisión de herramientas inteligentes que simplifiquen los trámites, ofrezcan recordatorios personalizados y proporcionen orientación proactiva.

Todo ello se desarrollará en el marco de un entorno reforzado de seguridad y privacidad, conforme a lo establecido en el Esquema Nacional de Seguridad, y bajo un enfoque de responsabilidad y transparencia en el uso de tecnologías basadas en inteligencia artificial.

En síntesis, esta iniciativa permitirá convertir los datos en un activo estratégico, impulsando la eficiencia operativa, la calidad del servicio y la confianza de la ciudadanía.

Justificación:

La implantación de un modelo integral de gobernanza del dato constituye un elemento esencial para asegurar que la ATC disponga de información fiable, segura y coherente, capaz de sustentar tanto la toma de decisiones estratégicas como la prestación de servicios tributarios de alta calidad.

La creciente complejidad del marco normativo, la necesidad de interoperabilidad entre sistemas administrativos y la demanda ciudadana de servicios digitales más ágiles hacen imprescindible establecer un entorno que garantice la adecuada organización, trazabilidad y protección de los datos, así como su explotación eficiente.

Este proyecto da respuesta a dicha necesidad mediante el diseño e implementación de políticas, procesos y herramientas orientadas a la gestión integral del ciclo de vida de la información, al fortalecimiento de la transparencia institucional y a la habilitación de capacidades analíticas y de inteligencia artificial. Estas tecnologías permitirán no solo optimizar la gestión interna y anticipar riesgos, sino también ofrecer al contribuyente soluciones inteligentes que simplifiquen los trámites y faciliten el cumplimiento voluntario de sus obligaciones.

Todo ello se desarrollará bajo estrictos criterios de seguridad, privacidad y responsabilidad, en conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, y con un enfoque ético y transparente en el uso de la inteligencia artificial.

En síntesis, el presente proyecto permitirá transformar los datos en un activo estratégico, impulsando la eficiencia operativa, la calidad del servicio público y la confianza de la ciudadanía.

P0903. Seguridad de la información.

Descripción:

El presente proyecto tiene como finalidad la implantación y consolidación de un sistema integral de gestión de la seguridad de la información en la ATC, plenamente alineado con los principios y requisitos establecidos en el Esquema Nacional de Seguridad.

En una primera fase, se orientará a la obtención de la certificación en el nivel medio del Esquema Nacional de Seguridad, asegurando que los datos, servicios y sistemas críticos cumplen con la normativa vigente y disponen de controles preventivos y reactivos que garanticen la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

En fases posteriores, se prevé el fortalecimiento progresivo de este marco mediante la adopción de medidas adicionales recomendadas para el nivel alto del Esquema Nacional de Seguridad, con especial atención a las dimensiones de confidencialidad, trazabilidad y disponibilidad. Ello incluirá el refuerzo de los mecanismos de autenticación, monitorización, registro de actividad y continuidad operativa, incrementando la resiliencia del sistema frente a amenazas emergentes.

Cabe destacar que los servicios prestados por la ATC tienen la consideración de servicios esenciales. Por tanto, este proyecto deberá integrarse en la estrategia de servicios esenciales promovida por el Gobierno de Canarias, garantizando la seguridad, resiliencia y continuidad de los servicios públicos críticos.

Este enfoque permitirá a la ATC no solo cumplir con sus obligaciones regulatorias, sino también elevar sustancialmente su nivel de protección frente a riesgos tecnológicos, consolidar la confianza institucional y asegurar la prestación segura y continua de los servicios tributarios digitales.

Justificación:

La naturaleza crítica de la información tributaria y la prestación de servicios digitales exige la existencia de un marco de seguridad sólido, verificable y certificado, que garantice la confidencialidad, integridad, disponibilidad y trazabilidad de los datos, así como de los sistemas que los gestionan.

El Esquema Nacional de Seguridad establece la obligación de disponer de políticas, procedimientos y controles debidamente verificados, junto con una gestión sistemática de

riesgos y mecanismos de respuesta ante incidentes. Esta exigencia se intensifica con la incorporación progresiva de tecnologías avanzadas, como la inteligencia artificial, que, si bien aportan un valor significativo en la mejora de la gestión y la atención al contribuyente, también introducen nuevos riesgos relacionados con la protección de datos, la transparencia y la integridad de los procesos.

En este contexto, el proyecto no solo tiene como objetivo alcanzar la certificación en el nivel medio del Esquema Nacional de Seguridad y evolucionar hacia la adopción de medidas correspondientes al nivel alto, sino también asegurar que el uso de la inteligencia artificial se lleve a cabo bajo estrictos principios de seguridad, privacidad y responsabilidad. Todo ello con el propósito de reforzar la confianza institucional y garantizar la continuidad y seguridad de los servicios esenciales prestados por la ATC.

4) Indicadores de cumplimiento del objetivo estratégico.

I0901. Grado de cumplimiento del proyecto de renovación del sistema de gestión tributaria.

Definición: Mide el grado de cumplimiento de los hitos fijados en el proyecto de renovación del sistema de gestión tributaria.

Periodicidad de medición: Anual.

Metodología: Grado de avance según hitos programados.

Unidad de medida: Porcentaje.

I0902. Grado de cumplimiento del proyecto de gobernanza del dato.

Definición: Mide el grado de cumplimiento de los hitos fijados en el proyecto de gobernanza del dato.

Periodicidad de medición: Anual.

Metodología: Grado de avance según hitos programados.

Unidad de medida: Porcentaje.

I0903. Grado alcanzado en la aplicación de las medidas del ENS incluidas en la estrategia de seguridad de la información de la ATC.

Definición: Mide el grado de implantación de las medidas del Esquema Nacional de Seguridad que se definan en la estrategia de seguridad de la información de la ATC.

Periodicidad de medición: Anual.

Metodología: (Medidas implementadas/Medidas planificadas) *100.

Unidad de medida: Porcentaje.

Código	Indicador	Meta 2028
I0901	Grado de cumplimiento del proyecto de renovación del sistema de gestión tributaria	100,00%
I0902	Grado de cumplimiento del proyecto de gobernanza del dato	100,00%
I0903	Grado alcanzado en la aplicación de las medidas del ENS incluidas en la estrategia de seguridad de la información de la ATC	100,00%

Objetivo estratégico 10 (OE10): Adaptar la estructura de la ATC a sus necesidades.

1) Descripción del objetivo estratégico.

Para el adecuado ejercicio de sus competencias, la ATC requiere de una estructura organizativa que se ajuste de manera efectiva a sus necesidades funcionales y operativas. Desde su constitución, y de forma más acentuada en los últimos años, la Agencia ha asumido nuevas competencias tanto derivadas de su naturaleza como ente instrumental, como en el ámbito estrictamente tributario. Sin embargo, dicha evolución competencial no ha venido acompañada de una revisión estructural acorde. El decreto que regula su estructura orgánica data del año 2014, y la relación de puestos de trabajo vigente fue aprobada en el ejercicio 2017. Salvo algunas modificaciones puntuales de escaso alcance, se mantiene una configuración organizativa que responde a un modelo inicial ya superado por las exigencias actuales y previsibles.

En este contexto, la necesidad de actualización estructural ya fue identificada en el anterior Contrato de Gestión, aunque no pudo ser abordada durante su vigencia. No obstante, dicha necesidad persiste y se considera prioritaria, por lo que se incorpora como uno de los objetivos estratégicos del presente Contrato de Gestión, con el fin de dotar a la ATC de una estructura moderna, flexible y alineada con sus retos institucionales.

2) Metas del objetivo estratégico.

a) Tramitar la modificación del Estatuto de la ATC.

b) Tramitar la modificación integral de la relación de puestos de trabajo de la ATC.

3) Proyectos asociados al objetivo estratégico.

P1001. Adaptación de la estructura de la ATC.

Descripción:

El presente proyecto tiene por objeto proceder a la modificación del instrumento jurídico que regula la estructura organizativa de la ATC, concretamente su Estatuto, aprobado mediante el Decreto 125/2014, al igual que cualquier otra norma de rango inferior relacionada, y la correspondiente relación de puestos de trabajo.

Justificación:

La ATC requiere adecuar jurídicamente su estructura orgánica, así como los recursos humanos adscritos a la misma, con el fin de garantizar un funcionamiento institucional eficiente y alineado con sus objetivos estratégicos. Esta adecuación resulta imprescindible para responder de forma eficaz a las crecientes exigencias operativas y competenciales que enfrenta la entidad. La actualización normativa y organizativa permitirá optimizar la asignación de funciones, mejorar la coordinación interna y reforzar la capacidad de respuesta ante nuevos retos administrativos.

4) Indicadores de cumplimiento del objetivo estratégico.

I1001. Grado de progreso de la modificación del Estatuto.

Definición: Mide el grado de progreso de la modificación del Estatuto de la ATC. A estos efectos, se entenderá que el progreso alcanza el 100% en la fecha de remisión de la propuesta para la continuación de la tramitación de su aprobación.

Periodicidad de medición: Anual.

Metodología: Grado de avance según hitos programados.

Unidad de medida: Porcentaje.

I1002. Grado de progreso de la modificación de la relación de puestos de trabajo.

Definición: Mide el grado de progreso de la modificación de la relación de puestos de trabajo de la ATC. A estos efectos, se entenderá que el progreso alcanza el 100% en la fecha de remisión de la propuesta de modificación para emisión de informe por parte de la Dirección General de Función Pública.

Periodicidad de medición: Anual.

Metodología: Grado de avance según hitos programados.

Unidad de medida: Porcentaje.

Código	Indicador	Meta 2026	Meta 2028
I1001	Grado de progreso de la modificación del Estatuto	100,00%	---
I1002	Grado de progreso de la modificación de la relación de puestos de trabajo	100,00%	---

Objetivo estratégico 11 (OE11): Implantar el trabajo colaborativo y las herramientas corporativas.

1) Descripción del objetivo estratégico.

La disponibilidad de herramientas informáticas de gestión constituye un elemento esencial para garantizar la eficiencia operativa y el éxito organizativo en cualquier entidad pública. En el caso de la ATC, se ha identificado la necesidad de incorporar este tipo de soluciones tecnológicas, especialmente en aquellas áreas con funciones de carácter transversal. La implementación de dichas herramientas permitirá optimizar el tiempo dedicado a la ejecución de tareas, favorecer su estandarización, mejorar la explotación de la información disponible y fortalecer los canales de comunicación interna con el personal. Asimismo, se considera prioritario culminar el proceso de implantación del trabajo colaborativo, lo que contribuirá significativamente a mejorar la eficiencia y productividad de la organización, favoreciendo el trabajo en equipo, evitando duplicidades, mejorando la adquisición de habilidades y competencias, promoviendo un ambiente de trabajo positivo, que fomenta el sentido de permanencia, la coordinación interdepartamental y a reforzar la cohesión organizativa.

2) Metas del objetivo estratégico.

a) Poner en funcionamiento una herramienta que permita simplificar y optimizar la planificación, gestión y seguimiento de los recursos humanos de forma eficiente.

b) Poner en funcionamiento una herramienta que facilite la comunicación con los empleados públicos y que integre un repositorio de los documentos más relevantes para el funcionamiento de la organización.

c) Impulsar el uso de la inversión realizada en el marco de la transformación digital impulsada en la ATC, hasta alcanzar un uso de las herramientas de trabajo colaborativo, de, al menos, el 75 %.

3) Proyectos asociados al objetivo estratégico.

P1101. Mejora de la gestión de la organización y comunicación con empleados públicos.

Descripción:

La ATC requiere dotarse de una aplicación informática que permita simplificar y optimizar, de manera eficiente, los procesos de planificación, gestión y seguimiento de los recursos humanos. Esta herramienta deberá centralizar toda la información relevante, facilitar la elaboración de informes que permitan una adecuada explotación de los datos y estar vinculada a herramientas que posibiliten la digitalización de los flujos de trabajo asociados a los procedimientos que generan modificaciones en los registros del sistema, automatizando así la actualización de la información.

Asimismo, resulta igualmente prioritario disponer de una solución tecnológica que facilite el acceso a la información institucional y mejore los canales de comunicación con el personal, promoviendo una gestión interna más ágil, transparente y colaborativa.

Justificación:

En la actualidad, se ha identificado que información relevante para la gestión de los recursos humanos en la ATC se encuentra dispersa entre distintas plataformas, como SIRHUS, el sistema de gestión de nóminas (META4), el SICHO y diversas hojas de cálculo en formato Excel, cuya solidez y fiabilidad resultan limitadas. Estas herramientas presentan importantes restricciones funcionales, que se ven especialmente agravadas en el contexto de la ATC debido a sus particularidades organizativas.

La incorporación de herramientas adecuadas permitirá anticipar vacantes críticas, planificar de forma ordenada la sucesión, optimizar los procesos de selección y provisión de personal, fortalecer las políticas de formación y desarrollo profesional, así como consolidar un sistema de gestión del desempeño más eficaz. Vinculado a este sistema, se promoverá el desarrollo de procedimientos simplificados en materia de personal, asociados a los registros existentes, que garanticen la disponibilidad de información actualizada y fácilmente explotable.

Asimismo, se requiere una plataforma que centralice la información y facilite la comunicación con el personal, sustituyendo progresivamente el uso del correo electrónico como canal principal.

P1102. Optimización de las herramientas de trabajo colaborativo.

Descripción:

Con el propósito de fortalecer la eficiencia operativa y promover una gestión moderna y colaborativa, la ATC se propone consolidar el uso de soluciones informáticas por parte de su

personal, favoreciendo la estandarización de procesos, la mejora de la comunicación interna y el intercambio ágil de información en el marco de los distintos proyectos y actuaciones. En este sentido, se considera prioritario optimizar el rendimiento de las herramientas de trabajo colaborativo actualmente disponibles, en especial aquellas implementadas sobre la infraestructura de virtualización de escritorios, con el fin de garantizar una experiencia de uso satisfactoria y adaptada a las necesidades funcionales de la organización.

Asimismo, se prevé dotar al ecosistema tecnológico de soluciones avanzadas en materia de protección, cumplimiento normativo y control de accesos, asegurando un entorno de trabajo seguro, confiable y alineado con los estándares exigidos en materia de seguridad de la información. En paralelo, se impulsará la evolución de la plataforma mediante la incorporación de funcionalidades innovadoras, como la inteligencia artificial y la automatización de procesos, acompañada de acciones de capacitación dirigidas al personal para facilitar un aprovechamiento eficaz de dichas mejoras.

Finalmente, se promoverá la adopción de una cultura de prestación de servicios basada en estándares y metodologías ampliamente reconocidas, que permita una gestión dinámica y adaptativa de los servicios tecnológicos, así como un soporte eficiente y orientado al usuario final, en consonancia con los principios de calidad, sostenibilidad y mejora continua que rigen la actuación de la ATC.

Justificación:

Fomentar el uso de herramientas colaborativas en el entorno laboral, y especialmente en la administración pública, resulta esencial para mejorar la eficiencia, la transparencia y la coordinación entre equipos. Estas soluciones permiten optimizar la gestión de la información, facilitar la toma de decisiones conjunta y promover una cultura organizacional basada en la participación, el intercambio de conocimientos y la innovación. En un contexto institucional, su adopción contribuye además a ofrecer servicios públicos más ágiles, integrados y orientados a las necesidades de la ciudadanía.

4) Indicadores de cumplimiento del objetivo estratégico.

I1101. Grado de cumplimiento de las actuaciones incluidas en los proyectos.

Definición: Mide el grado de cumplimiento de las actuaciones incluidas en los Planes de Acción Anuales respecto del proyecto 1101.

Periodicidad de medición: Anual.

Metodología: Grado de avance según hitos programados.

Unidad de medida: Porcentaje.

I1102. Nivel de uso de las herramientas colaborativas.

Definición: Mide el nivel de uso de las herramientas colaborativas.

Periodicidad de medición: Anual.

Metodología: (Número de usuarios activos a la finalización del período de referencia/Número de puestos cubiertos a la finalización del período de referencia) *100.

Unidad de medida: Porcentaje.

Código	Indicador	Meta 2028
I1101	Grado de cumplimiento de las actuaciones incluidas en los proyectos	100,00%
I1102	Nivel de uso de las herramientas colaborativas	≥75,00%

Objetivo estratégico 12 (OE12): Mejorar la gestión de los recursos de la ATC.

1) Descripción del objetivo estratégico.

La ATC se enfrenta al desafío de dotarse de una dotación de personal suficiente y con la cualificación adecuada que garantice el correcto desempeño de sus funciones. El progresivo envejecimiento de la plantilla, junto con el ritmo sostenido de jubilaciones y otras causas de desvinculación, ha impedido que, pese a la adecuada planificación y ejecución de los procesos selectivos, se logre una ganancia neta en términos de efectivos disponibles. En este contexto, resulta prioritario el diseño e implementación de una política integral de recursos humanos que permita incorporar nuevos perfiles profesionales, tanto a través de los procedimientos de selección como de provisión de puestos, con el nivel de especialización requerido para el cumplimiento de las funciones propias del organismo. Asimismo, dada la naturaleza técnica y especializada de las competencias que ejerce, considerando la influencia de todas las mega tendencias analizadas se hace imprescindible fortalecer la capacidad de adaptación e innovación del equipo de la ATC intensificando la formación de los trabajadores, para asegurar el cambio cultural que el nuevo contexto exige para mantener un alto nivel de desempeño.

Por otro lado, la (ATC) ejerce competencias en la gestión de su propio patrimonio. En este ámbito, la entidad manifiesta su voluntad de avanzar hacia una mejora sustancial de dicha gestión, orientada a alcanzar una mayor centralización y uniformidad en los procedimientos. Asimismo, se propone incorporar de manera progresiva criterios de sostenibilidad, con el objetivo de optimizar el uso de los recursos públicos y contribuir al cumplimiento de los compromisos

medioambientales y sociales asumidos por la administración.

2) Metas del objetivo estratégico.

a) Convocar el primer concurso de méritos de la ATC.

b) Alcanzar un nivel de cobertura de la plantilla presupuestaria del 100 %. Se entiende por plantilla presupuestaria el concepto recogido en el artículo 18 de la Ley 2/1987, de 30 de marzo, de la Función Pública Canaria, esto es, el conjunto de puestos de trabajo dotados en los Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma para cada ejercicio, estén o no incluidos en las relaciones de puestos de trabajo.

c) Aumentar el tiempo destinado por los empleados a la formación en, al menos, un 30 %.

d) Mejorar el grado de eficiencia de la gestión del patrimonio de la ATC, y en particular, su gestión centralizada.

e) Mejorar la eficiencia energética y reducir emisiones de Gases de Efecto Invernadero en consonancia con el Acuerdo de París y el objetivo de lograr la neutralidad climática de aquí a 2050, tal y como establece el Reglamento (UE)2021/1119 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 30 de junio de 2021.

3) Proyectos asociados al objetivo estratégico.

P1201. Mejora de la dotación del personal.

Descripción:

Este proyecto tiene como objetivo intensificar el uso de todos los instrumentos previstos en la normativa vigente, con el fin de garantizar que, dentro de las limitaciones impuestas por la actual plantilla presupuestaria y la Relación de Puestos de Trabajo (RPT) de la Agencia Tributaria Canaria, se optimice la dotación de personal disponible. Para ello, se busca asegurar la cobertura efectiva de todas las plazas vacantes con dotación presupuestaria, incluidas aquellas que deban ser ocupadas de manera temporal, ya sea mediante la convocatoria y ejecución de los procesos selectivos derivados de las correspondientes ofertas de empleo público, o bien a través del nombramiento de funcionarios interinos.

Adicionalmente, se considera imprescindible la adecuada selección de los perfiles profesionales más idóneos para cada puesto, lo que requiere una valoración rigurosa de los méritos y requisitos específicos definidos para cada función. En este sentido, se promueve la celebración de concursos de méritos como mecanismo para garantizar la transparencia, la equidad y la eficiencia en la asignación de los recursos humanos.

Justificación:

Se pretende garantizar la continuidad operativa y la sostenibilidad del conocimiento institucional en la ATC, ante el escenario de alta tasa de jubilaciones previstas y la creciente volatilidad en la permanencia de los puestos de trabajo, derivada de los procesos de selección y estabilización del empleo público. La jubilación progresiva del personal en la próxima década exige una planificación, anticipada y estructurada que garantice la continuidad operativa y la calidad del servicio público.

La pérdida de efectivos y de know-how representa un riesgo crítico para la calidad del servicio público, especialmente en áreas técnicas y estratégicas.

En este contexto, se propone la activación de una iniciativa que permita la cobertura inmediata de todas las plazas disponibles con dotación presupuestaria, incluidas aquellas que deban ocuparse con carácter temporal, dada la complejidad y lentitud de los procedimientos administrativos para su cobertura definitiva.

P1202. Mejora del plan de formación y perfeccionamiento.

Descripción:

En el marco de la planificación estratégica de formación, se establece como línea prioritaria el diseño de itinerarios formativos personalizados, ajustados a los distintos perfiles profesionales y niveles de responsabilidad, en función de las necesidades detectadas por los responsables de área. Esta medida busca garantizar una alineación efectiva entre las competencias del personal y los objetivos organizativos.

Complementariamente, se propone la creación de un programa de mentorización que facilite la transferencia de conocimiento entre empleados próximos a la jubilación y nuevas incorporaciones. Esta iniciativa tiene como finalidad preservar el conocimiento institucional y fomentar el aprendizaje colaborativo intergeneracional.

Asimismo, se contempla la integración de plataformas de formación online que incorporen contenidos interactivos y permitan un seguimiento automatizado del progreso de los participantes. Esta solución tecnológica contribuirá a mejorar la accesibilidad, la personalización del aprendizaje y la eficiencia en la gestión de los procesos formativos.

Por último, se llevará a cabo una evaluación sistemática del gap existente entre las competencias actuales del personal y las requeridas por la organización. A partir de este análisis, se diseñarán las acciones formativas que conformarán el plan de formación, prestando especial atención al desarrollo de competencias transversales y estratégicas, así como al uso de herramientas analíticas que potencien la toma de decisiones basada en datos.

Justificación:

La ATC se encuentra ante un escenario de transformación que plantea un doble desafío estratégico: por una parte, la progresiva pérdida de conocimiento institucional derivada de las jubilaciones masivas previstas; por otra, la necesidad de adaptación constante a un entorno laboral caracterizado por la acelerada transformación digital. Esta situación exige una respuesta integral que permita reforzar las competencias técnicas y digitales del personal, asegurando la continuidad operativa, la eficiencia en los procesos y el mantenimiento de altos niveles de productividad.

En este contexto, se considera prioritario implementar programas de transferencia intergeneracional que faciliten la preservación del conocimiento crítico, así como acciones formativas orientadas a la documentación sistemática de las metodologías y procedimientos de trabajo. Paralelamente, se plantea la actualización de las competencias digitales del personal en consonancia con los nuevos sistemas de gestión tributaria, con el objetivo de garantizar una adecuada adaptación tecnológica.

Asimismo, se prevé el fortalecimiento de la oferta formativa en áreas estratégicas como la fiscalidad digital, la inteligencia artificial aplicada a la gestión tributaria, la ciberseguridad y la atención al contribuyente en entornos virtuales, con el fin de dotar al personal de herramientas avanzadas para afrontar los retos del presente y del futuro. Estas iniciativas se complementarán con programas de formación orientados a resultados, alineados con la dirección por objetivos, que contribuyan a optimizar la productividad institucional y a consolidar una cultura organizativa basada en la mejora continua y la excelencia operativa.

P1203. Mejora de la eficiencia de la gestión patrimonial.

Descripción:

El presente proyecto persigue la implementación de una gestión centralizada del patrimonio, con especial énfasis en los edificios e infraestructuras. Esta iniciativa tiene como objetivo optimizar los procesos administrativos y operativos relacionados con el mantenimiento, uso y conservación de los activos, incorporando de manera transversal el cumplimiento de la planificación de la actividad preventiva y criterios de sostenibilidad que permitan una gestión más eficiente, responsable y alineada con los compromisos medioambientales actuales

Justificación:

La ATC ostenta la competencia para la gestión de su propio patrimonio, lo que implica la responsabilidad de administrarlo de manera eficiente desde una perspectiva tanto organizativa como económica. En este contexto, resulta imprescindible incorporar criterios de sostenibilidad ambiental, en consonancia con las demandas sociales actuales y con el marco normativo vigente, garantizando así una gestión responsable, moderna y alineada con los principios de desarrollo sostenible.

4) Indicadores de cumplimiento del objetivo estratégico.

I1201. Grado de dotación del personal en el marco de la disponibilidad de la RPT y la plantilla presupuestaria.

Definición: Mide el grado cumplimiento con las acciones previstas para optimizar la dotación de personal en la Agencia Tributaria Canaria.

Periodicidad de medición: Anual.

Metodología: 50%* (Importe en euros que suponen los puestos de trabajo ocupados a la finalización del período de referencia/Importe en euros de la plantilla presupuestaria a 01/01/2026) *100 + 25%*(grado de progreso en la materialización de los procesos selectivos según los hitos programados) + 25%*(grado de progreso de la convocatoria del concurso de méritos según los hitos programados).

Unidad de medida: Porcentaje.

I1202. Incremento de las horas destinadas a formación de los empleados.

Definición: Mide la variación de la media de horas destinadas a formación de los empleados

Periodicidad de medición: Anual.

Metodología: ((∑ (alumno * número de horas de formación recibidas) /(Número de trabajadores de la ATC a 1 de enero del periodo)- (∑ (alumno * número de horas de formación recibidas a 31 de diciembre de 2025) /(número de trabajadores de la ATC a 1 de enero de 2025)) / (∑ (alumno * número de horas de formación recibidas a 31 de diciembre de 2025) /(Número de trabajadores de la ATC a 1 de enero de 2025))*100

Unidad de medida: horas destinadas a formación/empleado.

I1203. Grado de avance de la gestión centralizada del patrimonio.

Definición: Mide el grado de avance de la consecución de la gestión centralizada del patrimonio de la ATC.

Periodicidad de medición: Anual.

Metodología: Grado de avance según hitos programados.

Unidad de medida: Porcentaje.

Código	Indicador	Meta 2028
I1201	Grado de dotación del personal en el marco de la disponibilidad de la RPT y la plantilla presupuestaria	100,00%
I1202	Incremento de las horas destinadas a formación de los empleados	≥30,00%
I1203	Grado de avance de la gestión centralizada del patrimonio	100,00%

Objetivo estratégico 13 (OE13): Perfeccionar el sistema de evaluación del desempeño.

1) Descripción del objetivo estratégico.

La ATC es una entidad pública cuya actividad se desarrolla conforme a lo establecido en su Contrato de Gestión y en el correspondiente Plan de Acción Anual. En virtud de su normativa de creación, se contempla expresamente la posibilidad de que una parte de las retribuciones del personal tenga la consideración de incentivos vinculados al rendimiento, en coherencia con los principios de eficiencia y eficacia en la gestión pública.

A pesar de contar con una dilatada trayectoria en la aplicación de modelos de dirección por objetivos y con un sistema consolidado de evaluación del desempeño, se considera oportuno proceder a una revisión integral de dichos mecanismos. Esta revisión tiene como finalidad su perfeccionamiento técnico y su progresiva automatización, con el objetivo de garantizar una mayor alineación con los principios establecidos en el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público. En particular, se busca asegurar la plena adecuación del sistema a los criterios de transparencia, objetividad, imparcialidad y no discriminación, fortaleciendo así la legitimidad y la eficacia del modelo de gestión del rendimiento.

2) Metas del objetivo estratégico.

a) Concluir el proyecto destinado a la mejora y actualización de la aplicación de medición de indicadores e integración de los planes individuales de trabajo.

3) Proyectos asociados al objetivo estratégico.

P1301. Mejora y actualización de la aplicación de medición de indicadores e integración de los planes individuales de trabajo.

Descripción:

Este proyecto consiste en la elaboración e integración de los planes de trabajo individuales en la

herramienta desarrollada para la gestión y valoración del desempeño, al objeto de estructurar y normalizar la evaluación cuantitativa del rendimiento, facilitando una correlación más precisa entre los objetivos asignados y los resultados obtenidos. Asimismo, contribuirá a mejorar la trazabilidad de las tareas, la transparencia en los procesos de evaluación y la alineación con los principios de eficiencia y eficacia en la gestión pública. La incorporación de estos planes como elemento operativo dentro del sistema de evaluación permitirá automatizar procesos y reforzar la objetividad en la contribución de cada empleado público en la consecución de los objetivos de la organización.

Justificación:

Actualmente, y si bien ha sido objeto de mejoras en los últimos años, el proceso de evaluación del desempeño en la ATC presenta una elevada carga operativa, debido en gran medida a la gestión manual de determinada información y a la falta de automatización en algunas fases de los procedimientos. Esta situación implica un consumo excesivo de tiempo y recursos, situación que se considera que se podría paliar con el desarrollo e integración en una herramienta de gestión de planes de trabajo individuales, así como la automatización de la obtención de información acerca del cumplimiento de los distintos objetivos, proyectos y actuaciones.

4) Indicadores de cumplimiento del objetivo estratégico.

I1301. Grado de avance del proyecto de mejora y actualización de la aplicación de medición de indicadores e integración de los planes individuales de trabajo.

Definición: Mide el grado avance del proyecto destinado a la mejora y actualización de la aplicación de medición de indicadores e integración de los planes individuales de trabajo.

Periodicidad de medición: Anual.

Metodología: Grado de avance según hitos programados.

Unidad de medida: Porcentaje.

Código	Indicador	Meta 2027	Meta 2028
I1301	Grado de avance del proyecto de mejora y actualización de la aplicación de medición de indicadores e integración de los planes individuales de trabajo	100,00%	---

3.6. Recursos materiales, presupuestarios y tecnológicos

3.6.1. Recursos presupuestarios

Según determina el artículo 1 de la LATC, la ATC se crea como un ente de Derecho Público de los previstos en el artículo 2.d) de la Ley 11/2006, de 11 de diciembre, de la Hacienda Pública Canaria (en adelante, Ley 11/2006), y por lo tanto sujeta a las prescripciones establecidas en esta última respecto de su actividad económica-financiera. Además, según la categorización que efectúa el artículo 3 de dicha ley, ATC es un ente con presupuesto limitativo, circunstancia que aparece igualmente refrendada en el artículo 21 de la LATC.

Por su parte, el régimen presupuestario de la ATC se regula en el artículo 21 de su ley de creación (LATC), que dispone que su presupuesto se rige por lo dispuesto en la LATC, la normativa reguladora de la Hacienda Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y las leyes de Presupuestos Generales de cada año.

De acuerdo con lo previsto en el artículo 20 de la LATC, la ATC se financia con cargo a los siguientes recursos:

a) Los recursos que se le asignen con cargo a los Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Canarias, que considerarán la cantidad asignada a la Comunidad Autónoma en concepto de gastos de gestión en los términos establecidos por el artículo 3 de la Ley 9/2003, de 3 de abril, de Medidas Tributarias y de Financiación de las Haciendas Territoriales Canarias.

b) Para la financiación de los mayores gastos de funcionamiento e inversiones que pudieran producirse como consecuencia de la actividad de la ATC, se establece como recurso de la misma un porcentaje de la recaudación que se derive de los actos de liquidación y de gestión recaudatoria, o de otros actos administrativos acordados o dictados por la ATC, en el ámbito de la aplicación de los tributos y de la potestad sancionadora tributaria que tiene encomendada.

   La base de cálculo sobre la que se aplicará este porcentaje estará constituida por la recaudación bruta de los ingresos tributarios a los que se refiere el párrafo anterior, así como por el incremento en la recaudación líquida derivada de las minoraciones de devoluciones de ingresos de los conceptos tributarios mencionados solicitadas por los obligados tributarios, que sean resultado de las actuaciones de comprobación y control de los órganos de la ATC, cuantificado como diferencia entre los importes solicitados y reconocidos.

   A estos efectos, no se incluirán los ingresos derivados de liquidaciones dictadas en concepto de los tributos a la importación en las que se acepten los datos contenidos en las declaraciones presentadas por las interesados; pero sí computarán los que deriven de liquidaciones practicadas como consecuencia de actas de inspección o de liquidaciones tributarias que resulten de la modificación de los datos contenidos en las declaraciones, ya

sea como consecuencia de comprobaciones documentales o del reconocimiento físico de las mercancías.

c) Las aportaciones que, con cargo al presupuesto de cualquier ente público, pudieran corresponderle.

d) Los rendimientos procedentes de los bienes y derechos propios y adscritos.

e) Los ingresos que reciba como contraprestación por las actividades que pueda realizar, en virtud de disposición legal, contratos o convenios para otras entidades públicas.

f) Las subvenciones, donaciones, herencias y cualquier otra aportación a título gratuito de entidades privadas y de particulares.

g) La recaudación de tasas, precios públicos y demás ingresos vinculados a las entregas de bienes y prestaciones de servicios que realiza la ATC, o por la utilización privativa o aprovechamiento especial del dominio público cuya titularidad o gestión le corresponda.

h) Los procedentes de préstamos que sean necesarios para atender situaciones de desfase temporal de tesorería, de conformidad con lo establecido por la Comunidad Autónoma de Canarias respecto del endeudamiento para los entes con presupuesto limitativo.

i) Cualquier otro ingreso de Derecho público o privado que le sea autorizado percibir.

En consecuencia, la financiación de la Agencia Tributaria Canaria se sustenta principalmente en las asignaciones procedentes de los Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Canarias y es en este contexto en el que corresponde definir los objetivos estratégicos cuya consecución se considere viable dentro del marco presupuestario establecido.

En este sentido, la Ley 9/2025, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Canarias para 2026, fijó el presupuesto de gastos e ingresos de la ATC en los siguientes importes:

PRESUPUESTO DE GASTOS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA CANARIA 2026		
Concepto	**Importe**	**%**
OPERACIONES CORRIENTES	**47.587.989**	**74,09%**
Capítulo I "Gastos de personal"	29.745.009	46,31%
Capítulo II "Gastos corrientes en bienes y servicios"	17.842.980	27,78%
OPERACIONES DE CAPITAL	**16.639.720**	**25,91%**
Capítulo VI "Inversiones reales"	16.639.720	25,91%
TOTAL	**64.227.709**	**100,00%**

PRESUPUESTO DE INGRESOS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA CANARIA 2026		
Concepto	**Importe**	**%**
OPERACIONES CORRIENTES	**47.587.989**	**74,09%**
Capítulo III "Tasas, precios públicos y otros ingresos"	300.000	0,47%
Capítulo IV "Transferencias corrientes"	47.287.989	73,63%
OPERACIONES DE CAPITAL	**16.639.720**	**25,91%**
Capítulo VII "Transferencias de capital"	16.639.720	25,91%
TOTAL	**64.227.709**	**100,00%**

Además, el artículo 26 de la Ley 11/2006 establece que el Gobierno de Canarias aprobará cada ejercicio el escenario presupuestario de los entes con presupuesto limitativo de los tres ejercicios siguientes. El Gobierno de Canarias, en sesión celebrada el 14 de abril de 2025, adoptó acuerdo por el que aprobó el plan presupuestario a medio plazo y los escenarios presupuestarios plurianuales de la Comunidad Autónoma de Canarias para el período 2026-2028. Al respecto, y en base a dichos escenarios plurianuales, el presupuesto de la ATC para los ejercicios venideros podría estimarse en los siguientes términos:

ESCENARIO FINANCIERO DE LA AGENCIA TRIBUTARIA CANARIA		
Concepto	**Inicial 2027**	**Inicial 2028**
OPERACIONES CORRIENTES	**48.532.251**	**49.139.059**
Capítulo I "Gastos de personal"	30.340.405	30.947.213
Capítulo II "Gastos corrientes en bienes y servicios"	18.191.846	18.191.846
OPERACIONES DE CAPITAL	**15.337.635**	**15.361.729**
Capítulo VI "Inversiones reales"	15.337.635	15.361.729
TOTAL	**63.869.886**	**64.500.788**

No obstante lo anterior, las previsiones presupuestarias realizadas en materia de gastos serán ajustadas anualmente a lo que dispongan las leyes anuales de presupuestos, sin que ello suponga modificación del presente Contrato de Gestión y el escenario presupuestario quedará en todo caso subordinado al plan presupuestario a medio plazo y a los escenarios presupuestarios plurianuales de la Comunidad Autónoma.

3.6.2. Procedimiento para la cobertura de los déficits anuales

Durante la vigencia del anterior Contrato de Gestión, la ATC no incurrió en déficits presupuestarios anuales. No obstante, conforme a lo establecido en la normativa presupuestaria aplicable, las previsiones de ingresos y gastos que configuran el escenario económico deberán elaborarse en todo momento atendiendo al principio de estabilidad presupuestaria.

En aquellos supuestos en los que se produzcan desviaciones negativas respecto a las estimaciones de ingresos, la ATC deberá adoptar las medidas necesarias para garantizar el equilibrio presupuestario. Estas medidas podrán consistir en la reducción de créditos de gasto, en función de las prioridades de ejecución presupuestaria; en la ampliación de las aportaciones financieras procedentes de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias; o en la aplicación del remanente de tesorería disponible. La utilización de este último requerirá, con carácter previo, el informe favorable de la Dirección General de Planificación y Presupuestos, que deberá acreditar su compatibilidad con los objetivos de estabilidad y la regla de gasto establecidos para el ejercicio correspondiente.

La gestión económico-financiera de la ATC se orientará de forma permanente al cumplimiento de los objetivos de estabilidad presupuestaria. En este sentido, y con el fin de preservar los compromisos asumidos en materia de sostenibilidad financiera y deuda pública, conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, los recursos presupuestarios deberán ajustarse a las posibles desviaciones en los ingresos previstos. En ningún caso la disminución de estos podrá dar lugar a situaciones de desequilibrio presupuestario, debiendo adecuarse los niveles de gasto a los ingresos efectivamente disponibles, en estricto cumplimiento de la normativa vigente y de los acuerdos adoptados en esta materia.

3.6.3. Recursos materiales

En virtud de lo dispuesto en el artículo 1.3 de LATC, la ATC tiene patrimonio propio que, según el artículo 24 de la misma ley, está integrado por los bienes y derechos cuya titularidad adquiera por cualquier título. La competencia para la adquisición, administración y disposición, y su formalización, está residenciada en la persona titular de la Dirección.

Los bienes y derechos que integran el patrimonio propio de la ATC adquieren la condición de demaniales por su afectación expresa o tácita al uso general o a los servicios públicos de competencia de aquella. La competencia de afectación y desafectación demanial expresa de tales bienes y derechos, así como de administración y conservación de los mismos, corresponderá a la persona titular de la Dirección.

Los bienes y derechos, patrimoniales o demaniales, que se adscriban a la ATC, por la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias o por cualquier otra Administración, conservarán su calificación jurídica y titularidad originarias y sin que dicha adscripción implique, por sí misma, la transmisión del dominio público ni su desafectación. La

competencia de administración, conservación, vigilancia, representación y defensa de los bienes y derechos adscritos corresponderá a la persona titular de la Dirección mientras subsista el régimen de adscripción.

El régimen jurídico de los bienes y derechos propios o adscritos a la ATC y de las facultades sobre los mismos será el establecido en la legislación sobre patrimonio de la Comunidad Autónoma de Canarias y en las normas a las que la misma se remita, en su caso. En caso de resultar preceptiva la autorización del Gobierno o del Parlamento de Canarias, la misma se tramitará, a iniciativa de la ATC, a través de la Consejería a la que se encuentre adscrita.

Concretamente, la disposición adicional segunda apartado 2 de la LATC adscribe a la misma los bienes que, en el momento de inicio de su actividad, estaban afectos a los servicios de la Dirección General de Tributos, a excepción los bienes adscritos a funciones no mencionadas en el citado capítulo I.

En el ámbito de los recursos materiales, y específicamente, los inmuebles, es de destacar que durante la vigencia del presente Contrato de Gestión entrará en funcionamiento el edificio que albergará la sede de la ATC en Las Palmas de Gran Canaria, además de haber asumido en el año 2025 la gestión del edificio que hace lo propio en Santa Cruz de Tenerife y de las reformas a realizar en las oficinas de las distintas delegaciones tributarias insulares en las islas no capitalinas.

3.6.4. Recursos tecnológicos

El artículo 35 de la LATC atribuye a la ATC las siguientes competencias:

a) Fijar las líneas estratégicas y la organización en materia de telecomunicaciones, tecnologías de la información, y de las comunicaciones e informática de la ATC.

b) La dirección, planificación y coordinación de tecnologías de telecomunicaciones, tecnologías de la información, y de las comunicaciones e informática de la ATC.

c) El desarrollo, implantación, mantenimiento, gestión y evolución de los sistemas de telecomunicaciones, tecnologías de la información y de las comunicaciones de la ATC.

d) El desarrollo, implantación, mantenimiento, gestión y evolución de los sistemas y aplicaciones informáticas de la ATC.

e) La gestión de los medios, recursos, infraestructuras y redes que integran el sistema de las telecomunicaciones, tecnologías de la información, y de las comunicaciones e informática de la ATC.

f) Seguridad en el ámbito de las tecnologías de telecomunicaciones, tecnologías de la información, y de las comunicaciones e informática de la ATC.

En el ejercicio de estas competencias, se establecerá la oportuna coordinación técnica con la consejería competente en materia informática y de telecomunicaciones en aquellas actuaciones en las que sea precisa la interconexión o interoperabilidad de los sistemas de información de la ATC con los sistemas de información corporativos.

No obstante, corresponde a la consejería competente en materia de hacienda determinar las condiciones de las interfaces para que las aplicaciones informáticas tributarias den soporte a los sistemas de información para la gestión económico-financiera de la Comunidad Autónoma de Canarias.

En los últimos años, la ATC ha avanzado significativamente en la modernización de sus recursos tecnológicos. Se ha comenzado la renovación del sistema de gestión tributaria, digitalizado procedimientos administrativos y desplegado herramientas colaborativas para el trabajo interno. Además, se ha reforzado la infraestructura tecnológica, mejorado la seguridad de la información y se ha iniciado la implantación de un modelo de gobernanza del dato, todo ello alineado con los estándares nacionales de seguridad.

De cara al nuevo periodo, el Contrato de Gestión contempla culminar la implantación del nuevo sistema de gestión tributaria, desarrollar un sistema contable propio, consolidar la ciberseguridad y la protección de datos, e impulsar la inteligencia artificial y la analítica avanzada para la detección de riesgos y la mejora de la asistencia al contribuyente. Asimismo, se prevé continuar la formación tecnológica del personal y fortalecer la colaboración interadministrativa para garantizar la interoperabilidad y la eficiencia en la prestación de servicios digitales.

3.7. Recursos humanos

3.7.1. Recursos disponibles

Al igual que el resto de la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias, la ATC presenta un déficit en materia de recursos humanos. Desde su creación, y lastrada por el ritmo de jubilaciones y bajas de otra índole, a pesar de los ingentes esfuerzos realizados, con la periodicidad prácticamente continua de ejecución de las diferentes ofertas de empleo aprobadas, no se ha conseguido elevar de forma significativa el número de efectivos disponibles. Dicha situación se agudiza si se tiene en cuenta que la ATC ha ido asumiendo el desempeño de nuevas competencias en el desarrollo de la línea estratégica orientada a su autonomía y prevista en su Estatuto sin que se cuente con la estructura suficiente para ello, como en cuestiones relativas a la selección de personal o los recursos tecnológicos y otras de índole tributaria y no tributaria.

En este sentido, la evolución de los puestos ocupados en los últimos ejercicios, distinguidos por

grupo/subgrupo o categoría profesional, ha sido la siguiente:

Grupo/Subgrupo /C. profesional	2020			2021			2022			2023			2024			2025		
	Puestos	Efectivos	%	Puestos	Efectivos	%	Puestos	Efectivos	%	Puestos	Efectivos	%	Puestos	Efectivos	%	Puestos	Efectivos	%
A1	121	68	56%	132	83	63%	131	83	63%	153	110	72%	141	107	76%	144	114	79%
A2	111	30	27%	113	51	45%	113	54	48%	142	93	65%	121	83	69%	133	91	68%
C1	106	39	37%	105	47	45%	105	55	52%	107	61	57%	107	63	59%	108	59	55%
C2	240	127	53%	237	107	45%	237	107	45%	238	94	40%	238	88	37%	239	78	33%
I	26	20	77%	25	17	68%	25	17	68%	21	16	76%	21	16	76%	20	15	75%
II	19	18	95%	19	18	95%	19	18	95%	18	17	94%	18	17	94%	18	15	83%
III	13	12	92%	13	12	92%	13	10	77%	12	12	100%	13	12	92%	14	11	79%
IV	98	77	79%	95	76	80%	97	70	72%	82	67	82%	82	63	77%	81	54	67%
V	19	17	89%	19	15	79%	19	16	84%	17	16	94%	17	15	88%	17	15	88%
Total	**753**	**408**	**54%**	**758**	**426**	**56%**	**759**	**430**	**57%**	**790**	**486**	**62%**	**758**	**464**	**61%**	**774**	**452**	**58%**

En relación con lo anterior, debe matizarse que los puestos de trabajo ocupados en 2025 incluyen 16 personas en el marco del programa de carácter temporal autorizado por el Gobierno de Canarias en reunión celebrada el 3 de febrero de 2025 y con una duración prevista de tres años para 21 efectivos, por lo que ni siquiera forman parte de la estructura estable de este ente y el vínculo con esta Administración se extinguirá durante la vigencia de este Contrato de Gestión.

3.7.2. Marco de actuación en materia de gestión de recursos humanos

Una vez expuesta la situación inicial, el marco de actuación previsto en materia de recursos humanos durante la vigencia del presente contrato será el siguiente:

1. Mantener la propuesta de aprobación de ofertas de empleo público con periodicidad anual, en función de las restricciones derivadas de la tasa de reposición y de la disponibilidad de puestos vacantes.

2. Continuar con la ejecución sistemática de las ofertas de empleo público previamente aprobadas, facilitando así la incorporación de nuevos funcionarios de carrera.

3. Incrementar el nivel de cobertura de los puestos de trabajo dotados o susceptibles de ser dotados presupuestariamente, mediante el nombramiento de personal funcionario interino.

4. Impulsar la aprobación de una modificación integral de la relación de puestos de trabajo, que responda adecuadamente a las necesidades organizativas presentes y futuras.

5. Proponer el incremento de la plantilla presupuestaria, esto es, los puestos de trabajo con dotación presupuestaria, con el objetivo de posibilitar la ocupación efectiva de un mayor número de puestos incluidos en la relación de puestos de trabajo.

6. Planificar la sustitución ordenada del personal que cause baja en la organización en los próximos años, garantizando una adecuada transferencia del conocimiento y continuidad operativa.

7. Establecer planes individuales de trabajo para cada puesto, como instrumento para mejorar la eficiencia en la organización de tareas y facilitar la evaluación del desempeño.

Todo lo anteriormente expuesto deberá entenderse sin perjuicio de las directrices generales que, en materia de gestión de recursos humanos y presupuestarios puedan ser aprobadas y cuya aplicación incluya a la ATC dentro de su ámbito subjetivo.

3.7.3. Responsabilidad en la gestión

En virtud del artículo 8 de la LATC, y en consonancia con los principios generales de actuación que rigen su funcionamiento, se mantiene vigente el sistema de responsabilidad establecido en los anteriores contratos de gestión.

Este régimen de responsabilidad afecta a la persona titular de la Dirección de la ATC, así como al personal que ostenta cargos en los órganos contemplados en el artículo 15 de la LATC. Dichos responsables serán evaluados en el ejercicio de sus funciones conforme a criterios de eficacia, eficiencia, cumplimiento de la legalidad, gestión responsable y control de resultados, en relación con los objetivos previamente asignados.

Asimismo, esta exigencia se extiende a los titulares de las Dependencias, Administraciones de Tributos, Administraciones de Recaudación, Jefaturas de Servicio y Delegaciones Tributarias Insulares. En los casos en que el Consejo Rector considere insuficiente el grado de cumplimiento de las actuaciones previstas en el Plan de Acción Anual, se podrá exigir responsabilidad por el incumplimiento de los objetivos establecidos.

Ante tal situación, el personal afectado deberá comparecer ante el Consejo Rector para justificar las causas del incumplimiento. Si las explicaciones ofrecidas no fueran consideradas satisfactorias, la Presidencia de la ATC procederá a realizar una llamada de atención formal. Además, la persona interesada deberá presentar, en un plazo máximo de tres meses, un plan específico que analice las causas del incumplimiento y proponga medidas concretas para mejorar el desempeño y alcanzar los objetivos fijados.

En aquellos casos en los que, durante dos ejercicios consecutivos, se produzca una llamada de atención formal por parte de la Presidencia a alguno de las personas mencionadas, el Consejo Rector podrá proponer el cese de los órganos unipersonales designados por libre designación, o bien iniciar el correspondiente expediente de remoción en los demás supuestos.

3.7.4. Evaluación del desempeño y productividad

Conforme a lo dispuesto en los artículos 29.3 y 31.2 de la LATC, la política propia de la ATC en materia de personal puede establecer que una parte de las retribuciones del personal funcionario y del personal laboral tenga la consideración de incentivo de rendimiento, mediante el complemento correspondiente que valore la productividad con arreglo a indicadores de naturaleza objetiva. A tal fin, la persona titular de la Dirección de la Agencia propondrá, a la persona titular de la Presidencia para su aprobación, si procede, las cuantías máximas y los criterios de aplicación de las retribuciones derivadas del grado de cumplimiento de objetivos, previa deliberación del Consejo Rector y negociación con las organizaciones sindicales.

La consecución de los objetivos que conforman los planes y proyectos establecidos en el Contrato de Gestión y en los Planes de Acción Anuales supondrá la percepción del complemento de productividad por parte de las personas, tanto con la condición de funcionarios o de personal laboral, que desarrollen tareas de forma efectiva en la ATC.

La evaluación del desempeño de cada empleado público se realizará por su superior jerárquico de acuerdo a los criterios generales para la evaluación individual del empleado en el marco de las retribuciones por productividad derivadas del grado de cumplimiento de objetivos de la ATC aprobados por la persona titular de su Presidencia.

La productividad individual del personal de la ATC se calculará partiendo del porcentaje de productividad global y teniendo en cuenta la evaluación del desempeño de cada empleado público.

El procedimiento para la determinación del Porcentaje de Productividad individual a percibir por cada persona empleada y para la realización de la evaluación individual de los mismos se regulará mediante Resolución de la persona titular de la Dirección de la ATC.

Durante la vigencia del presente Contrato de Gestión, la cuantía máxima de la masa salarial destinada al complemento de productividad, o concepto equivalente del personal laboral, a que se refiere el artículo 27.6 de la Ley 7/2014, será el resultado de aplicar al Valor de Referencia Global (VRG), integrado por el importe total de las retribuciones fijas y periódicas, incluido el coste patronal de la Seguridad Social y excluida la antigüedad, en cada ejercicio, el Porcentaje de Productividad Máximo (PPM), aprobado por la persona titular de la Presidencia de la ATC, de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 29.3 y 31.2 de la Ley 7/2014.

Dicha masa salarial se determinará conforme a la siguiente fórmula:

Masa salarial destinada al complemento de productividad = VRG x PPM

Es preciso señalar que el montante de masa salarial destinada al complemento de productividad tendrá un importe variable cada uno de los ejercicios de vigencia de este Contrato de Gestión dado que los dos componentes que integran el mismo, el VRG y el PPM, podrán ser distintos

cada uno de los ejercicios. En referencia al VRG, éste puede variar anualmente, ya que, aunque las retribuciones fijas y periódicas —incluido el coste patronal de la Seguridad Social y excluida la antigüedad individual— se mantengan constantes, el número de empleados de la ATC cambia cada año, lo que afecta al importe total del VRG. Y en referencia al PPM, podrá ser aprobado con carácter anual por la persona titular de la Presidencia de la ATC, en ejercicio de las competencias que le atribuyen los artículos 29.3 y 31.2 de la Ley 7/2014, por lo que también es susceptible de variación.

En cualquier caso, el montante de masa salarial destinado al complemento de productividad en cada ejercicio de vigencia de este Contrato de Gestión estará limitado por las previsiones establecidas por el Presupuesto de la ATC.

3.8. Plan de comunicación interna

Con el objetivo de fomentar el máximo grado de implicación del personal empleado público de la ATC en la ejecución del presente Contrato, se desarrollarán diversas acciones de sensibilización y difusión mediante los canales internos de comunicación disponibles. Estas acciones se articularán utilizando un lenguaje claro y accesible, con el propósito de alcanzar a la totalidad de las personas que conforman la organización.

Paralelamente, se promoverán espacios de colaboración e intercambio que faciliten la participación activa del personal en las distintas fases de desarrollo y ejecución del Plan, contribuyendo así a consolidar una cultura organizacional sólida y alineada con los objetivos estratégicos.

Estas iniciativas permitirán dar a conocer los objetivos establecidos para el próximo cuatrienio, incentivar la participación y generar conciencia sobre el impacto que la actividad administrativa puede tener en la consecución de los compromisos asumidos por el Gobierno en el marco de la XI Legislatura (2024–2027).

Las acciones de comunicación y participación se llevarán a cabo de manera continua y periódica durante todo el periodo de vigencia del Plan, con el fin de generar un entorno laboral inclusivo y de hacer partícipe al conjunto del personal de los avances y logros alcanzados.

3.9. El Plan de Acción Anual

El Plan de Acción Anual, regulado en el artículo 19 de la LATC y en el artículo 35 del EATC, se configura como un instrumento de planificación de naturaleza operativa, destinado a concretar las actuaciones necesarias para la consecución de las metas vinculadas a cada uno de los objetivos estratégicos previamente definidos. Este documento constituye, por tanto, la herramienta que permite trasladar la planificación estratégica a un marco temporal anual. La

aprobación del Plan corresponde al Consejo Rector, previa propuesta elaborada por la persona titular de la Dirección de la ATC

En cuanto a su contenido, el Plan debe recoger las actuaciones específicas que los distintos órganos de la ATC llevarán a cabo durante el ejercicio anual, con el fin de alcanzar los objetivos definidos en el Contrato de Gestión. De este modo, se convierte en el instrumento que permite anualizar las metas estratégicas previstas para el periodo de vigencia del citado Contrato. Sobre dichas actuaciones podrán establecerse ponderaciones diferenciadas, atendiendo a su impacto, relevancia o criterios de oportunidad fijados por la Consejería competente en materia de Hacienda o, en su caso, por el Gobierno de Canarias.

La evaluación del grado de cumplimiento del Plan se realizará mediante indicadores previamente definidos y atendiendo a las ponderaciones que se hubieran aprobado en el Plan para los distintos objetivos, proyectos y actuaciones, que incluirán, de forma obligatoria, aquellos contemplados en el Contrato de Gestión, sin perjuicio de que el Consejo Rector pueda incorporar otros indicadores complementarios que considere oportunos.

3.10. Seguimiento de la ejecución y cumplimiento del Contrato de Gestión

Los artículos 1.5 y 25.5 de la LATC establecen que la Consejería de Hacienda, a la que queda adscrita la ATC, ejercerá el control de eficacia y eficiencia sobre su actividad, a través del seguimiento del Contrato de Gestión, en los términos que se establezcan en el EATC.

Según el artículo 46 del EATC, este control se realizará a través del Plan de Acción Anual, teniendo en cuenta la carga de trabajo y los recursos materiales y humanos de que dispone y tendrá por objeto determinar el grado de funcionamiento de la ATC en la consecución de los objetivos marcados en el Contrato de Gestión. Por otra parte, el artículo 25.1 de la Ley de la ATC encomienda a su Unidad de Auditoría Interna la supervisión del funcionamiento interno de la misma, pudiendo realizar, entre otras tareas, actuaciones dirigidas a comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos fijados y la adecuada utilización de los recursos asignados, auditorías, actuaciones de seguimiento y especialmente el control de eficacia y eficiencia a través del seguimiento del Plan de Acción Anual.

En ejercicio de estas funciones, la unidad administrativa competente en materia de estrategia evaluará el cumplimiento del Plan de Acción Anual y la adecuada utilización de los recursos asignados. Dicha evaluación comprenderá el grado de ejecución o el cumplimiento de los objetivos establecidos, conforme a los indicadores y porcentajes de ponderación de cada uno de ellos.

El nivel de cumplimiento de cada objetivo estratégico será determinado mediante el cálculo de la media aritmética simple de los porcentajes de logro obtenidos en los distintos indicadores asociados a dicho objetivo, salvo que, con ocasión de la aprobación del Plan de Acción Anual, el

Consejo Rector hubiera aprobado otro procedimiento diferente o **ponderaciones para cada uno de los indicadores a estos efectos**.

El nivel de cumplimiento del Contrato de Gestión será determinado mediante el cálculo de la media aritmética simple de los porcentajes de logro obtenido en cada objetivo estratégico, salvo que, con ocasión de la modificación del Contrato de Gestión se hubiera aprobado otro procedimiento diferente o **ponderaciones para cada uno de objetivos estratégicos a estos efectos**.

En el informe anual de actividad que debe elaborarse de acuerdo con lo establecido en el artículo 36 del EATC se recogerá también el análisis del grado de cumplimiento de los objetivos estratégicos contemplados en el presente Contrato de Gestión.

3.11. Modificaciones y adaptaciones del Contrato de Gestión

El Contrato de Gestión se podrá modificar como consecuencia de:

- Cambios normativos que afecten a los tributos gestionados por la ATC.
- Que los Presupuestos de la Comunidad Autónoma de Canarias no dotasen a la ATC de la financiación prevista en este Contrato de Gestión, o que no se pusiesen a disposición de la Agencia los recursos humanos y los medios materiales previstos en el mismo.
- La alteración cuantitativa de las metas estimadas a alcanzar a la finalización de la vigencia del Contrato de Gestión, atendiendo a los resultados obtenidos en los informes anuales de actividad.
- La aparición de cualquier otra circunstancia que requiera su modificación.

Por otro lado, el artículo 18.1.g de la LATC establece que el Contrato de Gestión regulará el procedimiento para la introducción de las modificaciones o adaptaciones anuales que, en su caso, procedan.

Para llevar a cabo dichas modificaciones, el Consejo Rector, previo informe de la Dirección, elevará la correspondiente propuesta de modificación a la persona titular de la Consejería competente en materia tributaria, a la que corresponderá su aprobación en virtud de la delegación de competencias establecida en el dispositivo segundo del Decreto 76/2022, de 7 de abril, por el que se delegan determinadas competencias en materia presupuestaria y tributaria.

Cuando las modificaciones a realizar afecten a aspectos esenciales del mismo deberá solicitarse con carácter previo la autorización del Gobierno, así como los informes preceptivos necesarios para su aprobación inicial. A estos efectos se consideran modificaciones esenciales del Contrato

de Gestión las que supongan la incorporación, supresión o reformulación de sus objetivos estratégicos. A sensu contrario, no se consideran modificaciones esenciales la alteración cuantitativa de las metas planteadas ni la supresión, introducción o modificación de los proyectos diseñados.

En el resto de los casos, para la aprobación de las modificaciones será preciso informe de la Dirección General de la Función Pública cuando la modificación afecte a materias relativas a los recursos humanos y/o informe de la Dirección General de Planificación y Presupuesto cuando la modificación tenga incidencia presupuestaria.

3.12. Vigencia del Contrato de Gestión

De acuerdo con lo previsto en el artículo 18.1 de la LATC, el Contrato de Gestión tendrá una vigencia de tres años, esto es, los ejercicios 2026, 2027 y 2028.

Si finalizado el período de vigencia no se hubiera aprobado un nuevo Contrato de Gestión para el período siguiente, se entenderá automáticamente prorrogado por el tiempo indispensable hasta la aprobación del nuevo, tal y como establece el artículo 32 del EATC.

https://sede.gobiernodecanarias.org/boc

Agencia Tributaria Canaria

ANEXO

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, PROYECTOS, METAS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO

OBJETIVO ESTRATÉGICO 1 (OE1)	Prestar un servicio de calidad al obligado tributario					
PROYECTOS	P0101	Facilitación del sistema de declaraciones y autoliquidaciones				
	P0102	Facilitación del pago de las deudas tributarias				
	P0103	Mejora del servicio de atención al obligado tributario				
	P0104	Agilización y simplificación administrativa				
METAS	A	Sustituir, al menos, el 80% de autoliquidaciones y/o declaraciones que funcionan a través de programas de ayuda por formularios				
	B	Desarrollo de borrador de autoliquidaciones al menos en ITPyAJD				
	C	Desarrollo de una nueva pasarela de pagos				
	D	Mejorar la ratio de atención telefónica hasta el 85%				
	E	Simplificar el lenguaje administrativo de la totalidad de documentos administrativos				
INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	**Código**	**Indicador**	**Meta 2026**	**Meta 2028**		**Actualización**
	I0101	Grado de sustitución de programas de ayuda	---	100,00%		Anual
	I0102	Grado de realización de una nueva pasarela de pagos	100,00%	---		Anual
	I0103	Ratio de atención telefónica	---	≥85,00%		Anual
	I0104	Grado de simplificación administrativa	---	100,00%		Anual

boc-a-2026-086-1471

https://sede.gobiernodecanarias.org/boc

OBJETIVO ESTRATÉGICO 2 (OE2)	Potenciar la lucha contra el fraude fiscal				
PROYECTOS	P0201	Plan de prevención y detección del fraude tributario			
	P0202	Plan de control del fraude tributario			
	P0203	Plan de control del fraude recaudatorio			
METAS	A	Incrementar el número de actuaciones de prevención y detección del fraude tributario realizadas en, al menos, un 4%			
	B	Incrementar el número de actuaciones de comprobación tributaria realizadas en, al menos, un 5%			
	C	Incrementar el número de actuaciones de control recaudatorio realizadas al menos, un 22%			
INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	**Código**	**Indicador**	**Meta 2028**		**Actualización**
	I0201	Actuaciones de prevención y deteccion del fraude tributario	≥4,00%		Anual
	I0202	Actuaciones de comprobación tributaria	≥5,00%		Anual
	I0203	Actuaciones de control recaudatorio	≥22,00%		Anual

boc-a-2026-086-1471

https://sede.gobiernodecanarias.org/boc

OBJETIVO ESTRATÉGICO 3 (OE3)	Fomentar el cumplimiento voluntario del contribuyente				
PROYECTOS	P0301	Diversificación de los canales de atención al contribuyente			
	P0302	Refuerzo de las actuaciones para fomentar el cumplimiento voluntario			
METAS	A	Incrementar el cumplimiento de obligaciones periódicas en, al menos, 7,5 puntos porcentuales			
	B	Incrementar el importe de ingresos inducidos sobre el total de recaudación en, al menos, un 30%			
INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	**Código**	**Indicador**	**Meta 2028**		**Actualización**
	I0301	Grado de cumplimiento de obligaciones periódicas	≥7,5 puntos porc.		Anual
	I0302	Grado de recaudación por ingresos inducidos	≥30,00%		Anual

boc-a-2026-086-1471

https://sede.gobiernodecanarias.org/boc

OBJETIVO ESTRATÉGICO 4 (OE4)	Fortalecer las relaciones con los colaboradores sociales y con los grupos de interés				
PROYECTOS	P0401	Fomento de la relación entre colaboradores sociales y la ATC			
	P0402	Mejora del intercambio de conocimiento e información de la ATC con otras administraciones y colectivos			
METAS	A	Alcanzar un grado de satisfacción de los colaboradores sociales integrados en el Foro Tributario de, al menos 7,5 (valoración 1-10)			
	B	Realizar el 100% de reuniones planificadas con otras administraciones y colectivos			
INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	**Código**	**Indicador**	**Meta 2028**		**Actualización**
	I0401	Grado de satisfacción de los colaboradores sociales del Foro Tributario	≥7,5		Anual
	I0402	Grado de asistencia a reuniones planificadas con otras administraciones y colectivos	100,00%		Anual

boc-a-2026-086-1471

https://sede.gobiernodecanarias.org/boc

OBJETIVO ESTRATÉGICO 5 (OE5)	Mejorar la visibilidad de la ATC y la confianza de los obligados tributarios				
PROYECTOS	P0501	Mejora de la proyección externa de la ATC			
METAS	A	Incrementar la valoración recibida de los obligados tributarios hasta, al menos, un 8,5			
	B	Mantener la calificación otorgada por el Comisionado de Transparencia por encima del 9 y siempre por encima de la media de la Comunidad Autónoma			
	C	Participar en al menos el 80% de los foros, seminarios o similares de interés tributario en los que la ATC reciba invitación u organice			
INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	**Código**	**Indicador**	**Meta 2028**		**Actualización**
	I0501	Grado de satisfacción del obligado tributario	≥8,5		Anual
	I0502	Grado de transparencia	≥9		Anual
	I0503	Grado de participación exterior	≥80,00%		Anual

boc-a-2026-086-1471

OBJETIVO ESTRATÉGICO 6 (OE6)	Potenciar la educación cívico-tributaria				
PROYECTOS	P0601	Expansión de la educación cívico-tributaria			
METAS	A	Aumentar el número de charlas impartidas en centros educativos en, al menos, un 20%			
	B	Creación de, al menos, 4 "píldoras informativas" tributarias para alojar en la página web			
INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	**Código**	**Indicador**	**Meta 2028**		**Actualización**
	I0601	Educación cívico-tributaria en centros educativos	≥20,00%		Anual
	I0602	Educación cívico-tributaria a través de píldoras informativas	≥4		Anual

https://sede.gobiernodecanarias.org/boc

boc-a-2026-086-1471

https://sede.gobiernodecanarias.org/boc

OBJETIVO ESTRATÉGICO 7 (OE7)	Agilizar, estandarizar y digitalizar los procesos de la ATC				
PROYECTOS	P0701	Implantación de un sistema contable propio de la ATC			
	P0702	Normalización y protocolización de los procesos de la ATC			
METAS	A	Implantar íntegramente el módulo de información contable propio de la Agencia Tributaria Canaria mediante su puesto en producción			
	B	Ejecutar el 100% de los hitos del proyecto cuyo objeto es la realización de las actuaciones necesarias para la obtención de la certificación ISO 9001			
INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	**Código**	**Indicador**	**Meta 2028**		**Actualización**
	I0701	Grado de cumplimiento del proyecto de implantación del MIC	100,00%		Anual
	I0702	Normalización de procesos de acuerdo con la norma ISO 9001	100,00%		Anual

OBJETIVO ESTRATÉGICO 8 (OE8)	Mejorar el control y seguimiento sobre el nivel de servicio de asistencia tributaria y mitigar riesgos				
PROYECTOS	P0801	Mejora del control y seguimiento del nivel de servicio de información y asistencia tributaria			
METAS	A	Alcanzar los niveles de servicio pactados en los acuerdos suscritos			
INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	**Código**	**Indicador**	**Meta 2028**		**Actualización**
	I0801	Grado de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio	100,00%		Anual

boc-a-2026-086-1471

OBJETIVO ESTRATÉGICO 9 (OE9)	Mejorar los sistemas de información y gobierno del dato				
PROYECTOS	P0901	Renovación del sistema de gestión tributaria			
	P0902	Gobernanza del dato, analítica e inteligencia artificial			
	P0903	Seguridad de la información			
METAS	A	Ejecutar el 100% de los hitos del proyecto cuyo objeto es la renovación del sistema de gestión tributaria de acuerdo con la planificación programada			
	B	Ejecutar el 100% de los hitos del proyecto cuyo objeto es la implantación de un modelo de gobernanza del dato			
	C	Lograr un grado de implantación de las medidas del Esquema Nacional de Seguridad establecidas en la estrategia de seguridad de la información de la ATC del 100%			
INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	**Código**	**Indicador**	**Meta 2028**		**Actualización**
	I0901	Grado de cumplimiento del proyecto de renovación del sistema de gestión tributaria	100,00%		Anual
	I0902	Grado de cumplimiento del proyecto de gobernanza del dato	100,00%		Anual
	I0903	Grado alcanzado en la aplicación de las medidas del ENS incluidas en la estrategia de seguridad de la información de la ATC	100,00%		Anual

https://sede.gobiernodecanarias.org/boc

boc-a-2026-086-1471

OBJETIVO ESTRATÉGICO 10 (OE10)	Adaptar la estructura de la ATC a sus necesidades					
PROYECTOS	P1001	Adaptación de la estructura de la ATC				
METAS	A	Tramitar la modificación del Estatuto de la ATC				
	B	Tramitar la modificación integral de la relación de puestos de trabajo de la ATC				
INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	**Código**	**Indicador**	**Meta 2026**	**Meta 2028**		**Actualización**
	I1001	Grado de progreso de la modificación del Estatuto	100,00%	---		Anual
	I1002	Grado de progreso de la modificación de la relación de puestos de trabajo	100,00%	---		Anual

https://sede.gobiernodecanarias.org/boc

boc-a-2026-086-1471

https://sede.gobiernodecanarias.org/boc

OBJETIVO ESTRATÉGICO 11 (OE11)	Implantar el trabajo colaborativo y las herramientas corporativas				
PROYECTOS	P1101	Mejora de la gestión de la organización y comunicación con empleados públicos			
	P1102	Optimización de las herramientas de trabajo colaborativo			
METAS	A	Poner en funcionamiento una herramienta que permita simplificar y optimizar la planificación, gestión y seguimiento de los recursos humanos de forma eficiente			
	B	Poner en funcionamiento una herramienta que facilite la comunicación con los empleados públicos y que integre un repositorio de los documentos más relevantes para el funcionamiento de la organización			
	B	Impulsar el uso de la inversión realizada en el marco de la transformación digital impulsada en la ATC, hasta alcanzar un uso de las herramientas de trabajo colaborativo, de, al menos, el 75 %			
INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	**Código**	**Indicador**	**Meta 2028**		**Actualización**
	I1101	Grado de cumplimiento de las actuaciones incluidas en los proyectos	100,00%		Anual
	I1102	Nivel de uso de las herramientas colaborativas	≥75,00%		Anual

boc-a-2026-086-1471

https://sede.gobiernodecanarias.org/boc

OBJETIVO ESTRATÉGICO 12 (OE12)	Mejorar la gestión de los recursos de la ATC				
PROYECTOS	P1201	Mejora de la dotación de personal			
	P1202	Mejora del plan de formación y perfeccionamiento			
	P1203	Mejora de la eficiencia de la gestión patrimonial			
METAS	A	Convocar el primer concurso de méritos de la Agencia Tributaria Canaria			
	B	Alcanzar un nivel de cobertura de la plantilla presupuestaria del 100 %			
	C	Aumentar el tiempo destinado por los empleados a la formación en, al menos, un 30 %			
	D	Mejorar el grado de eficiencia de la gestión del patrimonio de la ATC, y en particular, su gestión centralizada			
	E	Mejorar la eficiencia energética y reducir emisiones de Gases de Efecto Invernadero en consonancia con el Acuerdo de París y el objetivo de lograr la neutralidad climática de aquí a 2050, tal y como establece el Reglamento (UE)2021/1119 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 30 de junio de 2021			
INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	**Código**	**Indicador**	**Meta 2028**		**Actualización**
	I1201	Grado de dotación del personal en el marco de la disponibilidad de la RPT y la plantilla presupuestaria	100,00%		Anual
	I1202	Incremento de las horas destinadas a formación de los empleados	≥30,00%		Anual
	I1203	Grado de avance de la gestión centralizada del patrimonio	100,00%		Anual

boc-a-2026-086-1471

https://sede.gobiernodecanarias.org/boc

OBJETIVO ESTRATÉGICO 13 (OE13)	Perfeccionar el sistema de evaluación del desempeño				
PROYECTOS	P1301	Mejora y actualización de la aplicación de medición de indicadores e integración de los planes individuales de trabajo			
METAS	A	Concluir el proyecto destinado a la mejora y actualización de la aplicación de medición de indicadores e integración de los planes individuales de trabajo			
INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	**Código**	**Indicador**	**Meta 2027**		**Actualización**
	I1301	Grado de avance del proyecto de mejora y actualización de la aplicación de medición de indicadores e integración de los planes individuales de trabajo	100,00%		Anual

boc-a-2026-086-1471