Agencia Tributaria Canaria

INFORME DE ACTIVIDAD DE LA AGENCIA TRIBUTARIA CANARIA

EJERCICIO 2024

I.- INTRODUCCIÓN

II.- PLAN DE OBJETIVOS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA CANARIA PARA 2024

1. PLAN DE OBJETIVOS GENERALES

2. PLAN DE OBJETIVOS DE TRIBUTOS DEL BLOQUE FINANCIACIÓN CANARIO

III.- GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE OBJETIVOS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA CANARIA PARA 2024

1. CUMPLIMIENTO DE ACTUACIONES Y OBJETIVOS OPERATIVOS

2. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

IV.- CONCLUSIONES

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:

RAQUEL PELIGERO MOLINA - DIRECTOR/A

Fecha: 16/06/2025 - 10:13:29

En la dirección https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_doc?codigo_nde= puede ser comprobada la autenticidad de esta copia, mediante el número de documento electrónico siguiente:

RP001-000y0yDlaW81i8NXGc7FKYh3Q==

El presente documento ha sido descargado el 16/06/2025 - 11:23:39

I.- INTRODUCCIÓN

El **Contrato de Gestión de la Agencia Tributaria Canaria** para el trienio 2022-2024, aprobado por el Gobierno en sesión celebrada el día 20 de enero de 2022, establece el marco global de la planificación de los objetivos y actuaciones a desarrollar por la Agencia Tributaria Canaria (en adelante, ATC), durante su vigencia. Este marco global de actuación de carácter trianual ha de concretarse para cada ejercicio en el correspondiente **Plan de Acción Anual**, conforme a lo previsto en el artículo 19 de la Ley 7/2014, de 30 de julio, de la Agencia Tributaria Canaria. La actividad de la ATC en 2024 se ha regido por lo establecido en su Plan de Acción Anual para dicho ejercicio, aprobado por el Consejo Rector de la Agencia Tributaria Canaria en su sesión de 30 de enero de 2024.

Por su parte, el último párrafo del citado artículo 19 de la Ley 7/2014 dispone que *"(…) A propuesta de la persona titular de la Dirección, el Consejo Rector aprobará el informe anual de actividad correspondiente al año inmediatamente anterior, con anterioridad al 1 de marzo del año en curso, y formulará las cuentas anuales acompañadas del borrador de informe de auditoría de cuentas, con anterioridad al 1 de mayo del año en curso*".

II.- PLAN DE OBJETIVOS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA CANARIA PARA 2024

Según dispone el artículo 19 de la Ley 7/2014, "*Forma parte del Plan de Acción Anual de la Agencia Tributaria Canaria el Plan de Acción Anual de los tributos del bloque de financiación canario, así como el Plan de Objetivos de la Agencia."*

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

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:
RAQUEL PELIGERO MOLINA - DIRECTOR/A
Fecha: 16/06/2025 - 10:13:29
En la dirección https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_doc?codigo_nde= puede ser comprobada la autenticidad de esta copia, mediante el número de documento electrónico siguiente:
RP001-000y0yDlaW81i8NXGc7FKYh3Q==
El presente documento ha sido descargado el 16/06/2025 - 11:23:39

A estos efectos podemos distinguir entre:

1. PLAN DE OBJETIVOS GENERALES

La expresión de las actuaciones a realizar y los objetivos anuales u operativos a alcanzar en el correspondiente ejercicio constituye el Plan de Objetivos de la Agencia.

Estas actuaciones y objetivos anuales u operativos reflejan la concreción de cada uno de los planes de actuación y proyectos que para cada ejercicio se estiman necesarios para la consecución de los objetivos estratégicos establecidos en el Contrato de Gestión, y que son los siguientes:

- Objetivo Estratégico 1: Mejorar la gestión de los Recursos Humanos y Materiales de la Agencia Tributaria Canaria (ponderación 10%).
- Objetivo Estratégico 2: Promover el cumplimiento voluntario y mejorar la asistencia a los contribuyentes y la eficacia y la eficiencia en la gestión tributaria (ponderación 70%).
- Objetivo Estratégico 3: Impulsar la transformación digital de la ATC (ponderación 10%).
- Objetivo Estratégico 4: Fortalecer el Compliance en la Agencia Tributaria Canaria (ponderación 10%).

2. PLAN DE OBJETIVOS DE TRIBUTOS DEL BLOQUE FINANCIACIÓN CANARIO

En relación con los objetivos del bloque de financiación canario, nos remitimos a lo establecido en el Apartado 6.1 del Plan de Acción Anual para 2024:

"Todos los objetivos expuestos en el apartado 3 del presente Plan, que constituyen los ejes de actuación de la Agencia Tributaria Canaria en el ejercicio 2024, contribuyen a la realización de las funciones que la ATC tiene encomendadas en el ámbito de los tributos que conforman el bloque de financiación canario. La totalidad de los planes, proyectos y actuaciones

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:
RAQUEL PELIGERO MOLINA - DIRECTOR/A
Fecha: 16/06/2025 - 10:13:29
En la dirección https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_doc?codigo_nde= puede ser comprobada la autenticidad de esta copia, mediante el número de documento electrónico siguiente:
RP001-000y0yDlaW81i8NXGc7FKYh3Q==
El presente documento ha sido descargado el 16/06/2025 - 11:23:39

incluidos en ellos inciden, en mayor o menor medida, en la mejora de la aplicación de estos tributos; los planes dirigidos a optimizar la gestión de los recursos humanos y de los medios presupuestarios y materiales, las actividades de formación dirigidas al personal de la ATC, las distintas actuaciones tendentes a maximizar la eficacia y la eficiencia en la gestión tributaria, y las mejoras tecnológicas contenidas en el plan de transformación digital de la ATC, redundarán de una manera directa en la mejor aplicación de los tributos de dicho bloque.

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

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

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

III.- GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE OBJETIVOS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA CANARIA PARA 2024

1. CUMPLIMIENTO DE ACTUACIONES Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Para determinar el grado de cumplimiento del Plan de Objetivos de la Agencia es preciso analizar el cumplimiento de las actuaciones y objetivos anuales u operativos definidos en el Plan de Acción Anual. El cumplimiento de las actuaciones y objetivos anuales propuestos supondrá el cumplimiento del proyecto que engloba tales actuaciones y objetivos. A su vez, el cumplimiento de los distintos proyectos que engloba cada uno de los planes establecidos, dará

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:
RAQUEL PELIGERO MOLINA - DIRECTOR/A
Fecha: 16/06/2025 - 10:13:29
En la dirección https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_doc?codigo_nde= puede ser comprobada la autenticidad de esta copia, mediante el número de documento electrónico siguiente:
RP001-000y0yDlaW81i8NXGc7FKYh3Q==
El presente documento ha sido descargado el 16/06/2025 - 11:23:39

lugar al cumplimiento de los citados planes. Por último, el cumplimiento de los planes establecidos para cada objetivo estratégico supondrá el cumplimiento del objetivo estratégico definido en el Contrato de Gestión.

A continuación, se recoge el grado de cumplimiento de cada una de las actuaciones, proyectos, planes y objetivos estratégicos que conforman el Plan de Objetivos de la Agencia:

Objetivo Estratégico 1: Mejorar la gestión de los Recursos Humanos y Materiales de la Agencia Tributaria Canaria (ponderación 10,00 %).

El Objetivo Estratégico 1, ***"Mejorar la gestión de los Recursos Humanos y Materiales de la Agencia Tributaria Canaria"***, que supone un 10,00% de ponderación en la consecución de los objetivos de la Agencia, alcanza un grado de cumplimiento ponderado de un 81,11 %. A continuación, se expone el desglose de todos los proyectos y actuaciones que conforman este objetivo, con su grado de cumplimiento y el correspondiente grado de cumplimiento ponderado:

OBJETIVO ESTRATÉGICO 1: MEJORAR LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES DE LA AGENCIA TRIBUTARIA CANARIA						
	PROYECTOS Y ACTUACIONES	**OBJETIVO 2024**	**RESULTADO 2024**	**CUMP.**	**POND.**	**CUMP. POND.**
I	**PLAN DE OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS**					
1	**Adaptación de la estructura de la ATC**					**3,00%**
1.1	Elaboración de propuesta de modificación de la Relación de Puestos de Trabajo					
1.1.1	Elaboración de una propuesta de modificación de la Relación de Puestos de Trabajo para abrir cuerpos-escalas	Someter la propuesta a la aprobación del Consejo Rector en el primer trimestre del ejercicio	100,00%	100,00%	3,00%	3,00%
1.1.2	Elaboración de una propuesta de modificación integral de la Relación de Puestos de Trabajo	Someter la propuesta a la aprobación del Consejo Rector en el ejercicio	0,00%	0,00%	6,50%	0,00%
1.2	Elaboración de propuesta de modificación de normativa reguladora de la estructura orgánica de la ATC	Remitir en el ejercicio a los órganos competentes para su aprobación	0,00%	0,00%	6,50%	0,00%
2	**Aumento del número de efectivos reales de la ATC**					**18,25%**
2.1	Elaboración y ejecución de la oferta de empleo público					
2.1.1	Tramitación, en los plazos establecidos, los procesos selectivos competencia de la ATC derivados de la Oferta de Empleo Público 2021	Cumplir el plazo previsto en las correspondientes bases que regulan los procesos selectivos	100,00%	100,00%	6,00%	6,00%
2.1.2	Tramitación de la aprobación de una oferta de empleo público del año 2024 (2)	Tramitar, para aprobación en el ejercicio y por parte de órgano competente, de una oferta de empleo público del año 2024	100,00%	100,00%	6,00%	6,00%

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:
RAQUEL PELIGERO MOLINA - DIRECTOR/A
Fecha: 16/06/2025 - 10:13:29
En la dirección https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_doc?codigo_nde= puede ser comprobada la autenticidad de esta copia, mediante el número de documento electrónico siguiente:
RP001-000y0yDlaW81i8NXGc7FKYh3Q==
El presente documento ha sido descargado el 16/06/2025 - 11:23:39

OBJETIVO ESTRATÉGICO 1: MEJORAR LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES DE LA AGENCIA TRIBUTARIA CANARIA							
	PROYECTOS Y ACTUACIONES	**OBJETIVO 2024**		**RESULTADO 2024**	**CUMP.**	**POND.**	**CUMP. POND.**
2.2	Provisión temporal de puestos de trabajo	Realizar llamamientos en el ejercicio para cubrir al menos el 25% de los puestos que a 01/01/2024 cuenten con cobertura presupuestaria, se encuentren vacantes y no estén ya cubiertos por interinos	4	10	250,00%	2,50%	6,25%
3	**Mejora técnica de procedimientos de provisión y selección de personal de la ATC y otros procedimientos de recursos humanos**						**9,24%**
3.1	Gestión del desempeño	Poner en marcha durante el ejercicio una aplicación para gestión y control de planes individuales de trabajo		68,75%	68,75%	5,00%	3,44%
3.2	Gestión del teletrabajo	Aprobar la modificación de la Instrucción reguladora de los criterios organizativos para la implementación de la modalidad de teletrabajo en el ámbito de la ATC antes del 16/02/2024		85,00%	0,00%	2,50%	0,00%
3.3	Gestión del control horario						
3.3.1	Nuevo sistema de control horario	Implantar en el ejercicio un nuevo sistema de control horario en el ámbito de la ATC		40,00%	40,00%	2,50%	1,00%
3.3.2	Instrucción de control horario	Aprobar en el ejercicio una instrucción relativa a la gestión del control horario en el ámbito de la ATC		70,00%	70,00%	1,00%	0,70%
3.4	Gestión de la formación						
3.4.1	Sistema de gestión de solicitudes	Adquirir en el ejercicio un sistema informático que permita optimizar la gestión del trabajo administrativo que implica las acciones formativas		100,00%	100,00%	1,00%	1,00%
3.4.2	Aula virtual	Adquirir en el ejercicio un sistema informático que permita el funcionamiento de un aula virtual		60,00%	60,00%	1,00%	0,60%
3.5	Comunicación con los empleados públicos	Adquirir en el ejercicio un sistema informático que permita una comunicación más eficiente con los empleados		100,00%	100,00%	2,50%	2,50%
4	**Formación y Perfeccionamiento del personal de la ATC**						**17,73%**
4.1	Incremento de la oferta formativa	Mantener la oferta formativa con respecto a 2023		259,63%	226,30%	5,00%	11,31%
4.2	Ejecución del Plan de Formación y Perfeccionamiento						
4.2.1	Alcance de un grado de ejecución	Alcanzar un porcentaje de ejecución de al menos 80%	80,00%	85,48%	106,85%	5,00%	5,34%
4.2.2	Incremento de la calidad de las acciones formativas	Mantener la valoración por parte del alumnado, alcanzando al	8,5	9,15	107,65%	1,00%	1,08%

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:
RAQUEL PELIGERO MOLINA - DIRECTOR/A
Fecha: 16/06/2025 - 10:13:29
En la dirección https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_doc?codigo_nde= puede ser comprobada la autenticidad de esta copia, mediante el número de documento electrónico siguiente:
RP001-000y0yDlaW81i8NXGc7FKYh3Q==
El presente documento ha sido descargado el 16/06/2025 - 11:23:39

OBJETIVO ESTRATÉGICO 1: MEJORAR LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES DE LA AGENCIA TRIBUTARIA CANARIA							
	PROYECTOS Y ACTUACIONES	**OBJETIVO 2024**		**RESULTADO 2024**	**CUMP.**	**POND.**	**CUMP. POND.**
		menos una nota media de 8,5					
II	**PLAN DE OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE LOS MEDIOS MATERIALES Y PRESUPUESTARIOS**						
5	**Gestión de los edificios de la ATC (1)**						**16,50%**
5.1	Reforma y acondicionamiento de instalaciones de la ATC						
5.1.1	Nueva sede de ATC en Las Palmas de Gran Canaria	Finalización de las obras en el ejercicio		0,00%	0,00%	6,50%	0,00%
5.1.2	Oficina de la Delegación Tributaria Insular de El Hierro	Iniciar la licitación en el ejercicio		100,00%	100,00%	2,50%	2,50%
5.1.3	Oficina de vigilancia fiscal e importación ubicada en la terminal de carga del Aeropuerto de Gran Canaria	Iniciar la licitación en el ejercicio		100,00%	100,00%	2,50%	2,50%
5.1.4	Oficina de la Delegación Tributaria Insular de Lanzarote	Iniciar la licitación en el ejercicio		100,00%	100,00%	2,50%	2,50%
5.2	Adquisición de nuevas instalaciones						
5.2.1	Promover el expediente de cesión de la gestión de la sede de Santa Cruz de Tenerife (Edificio Prodamer)	Formalizar durante el ejercicio la adscripción del edificio Prodamer		100,00%	100,00%	5,00%	5,00%
5.2.2	Oficina de la Delegación Tributaria Insular de Fuerteventura	Adquirir en el ejercicio un inmueble para nueva ubicación de la oficina de la DTI de Fuerteventura		0,00%	0,00%	2,50%	0,00%
5.3	Gestión y control de espacios						
5.3.1	Elaboración de una Instrucción para la gestión de espacios ATC	Elaborar y dictar durante el ejercicio una Instrucción por la que se establezcan normas y criterios acerca del uso de los espacios de la ATC		100,00%	100,00%	1,50%	1,50%
5.3.2	Análisis en materia de seguridad y prevención de riesgos laborales	Analizar en el ejercicio la situación actual de las instalaciones ocupadas por personal de la ATC en cuestión de seguridad y prevención de riesgos laborales		100,00%	100,00%	1,00%	1,00%
5.3.2.1	Análisis en materia de seguridad	Analizar en el ejercicio la situación actual de las instalaciones ocupadas por personal de la ATC en cuestión de seguridad		100,00%	100,00%		
5.3.2.2	Análisis en materia de prevención de riesgos laborales	Analizar en el ejercicio la situación actual de las instalaciones ocupadas por personal de la ATC en cuestión de prevención de riesgos laborales		100,00%	100,00%		
5.3.3	Optimización de espacios y documentación física	Expurgo durante el ejercicio de documentación física localizada en ciertas instalaciones ocupadas por la ATC, remitiendo al archivo general aquello que se considere procedente y eliminando el resto de documentación		100,00%	100,00%	1,50%	1,50%
5.3.3.1	Armarios rodantes Edificio Prodamer			100,00%	100,00%		
5.3.3.2	Edificio Usos Múltiples I			100,00%	100,00%		
6	**Plan de Contratación**						**6,51%**
6.1	Contenido y ejecución del Plan de Contratación						
6.1.1	Mejora del contenido del Plan de Contratación	Incrementar el contenido del Plan de Contratación	72,54%	78,26%	107,88	1,50%	1,62%

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:
RAQUEL PELIGERO MOLINA - DIRECTOR/A
Fecha: 16/06/2025 - 10:13:29
En la dirección https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_doc?codigo_nde= puede ser comprobada la autenticidad de esta copia, mediante el número de documento electrónico siguiente:
RP001-000y0yDlaW81i8NXGc7FKYh3Q==
El presente documento ha sido descargado el 16/06/2025 - 11:23:39

OBJETIVO ESTRATÉGICO 1: MEJORAR LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES DE LA AGENCIA TRIBUTARIA CANARIA							
	PROYECTOS Y ACTUACIONES	**OBJETIVO 2024**		**RESULTADO 2024**	**CUMP.**	**POND.**	**CUMP. POND.**
		respecto del ejercicio inmediatamente anterior					
6.1.2	Alcance de un nivel de ejecución del Plan de Contratación	Alcanzar un porcentaje de ejecución del Plan de Contratación del ejercicio del 80%	80,00%	78,26	97,83%	5,00%	4,89%
6.1.3	Adquisición de un gestor de expedientes de contratación	Adquirir en el ejercicio un gestor de expedientes de contratación		0,00%	0,00%	1,00%	0,00%
7	**Gestión Presupuestaria**						**4,76%**
7.1	Ejecución presupuestaria	Incrementar la ejecución presupuestaria del Presupuesto de Gastos de la ATC respecto a 2023		82,11%	95,16%	5,00%	4,76%
8	**Gestión de encargos ASISTA CANARIAS**						**5,13%**
8.1	Ejecución del encargo						
8.1.1	Mejora del Impulso, coordinación y control de los encargos realizados a ASISTA CANARIAS	Incrementar la ejecución del encargo respecto de 2023 (79,28%)	79,28%	81,77%	103,14%	4,00%	4,13%
8.1.2	Instrucción sobre facturación	Elaborar y dictar una instrucción sobre la tramitación de la facturación de Asista Canarias		100,00%	100,00%	1,00%	1,00%
						100,00%	**81,11%**
(1) Condicionado a la existencia de crédito presupuestario adecuado y suficiente							
(2) Condicionado a la existencia de tasa de reposición y otras limitaciones presupuestarias							

<u>Objetivo Estratégico 2: Promover el cumplimiento voluntario y mejorar la asistencia a los contribuyentes y la eficacia y eficiencia en la gestión tributaria (Ponderación 70,00 %).</u>

El Objetivo Estratégico 2, ***"Promover el cumplimiento voluntario y mejorar la asistencia a los contribuyentes y la eficacia y la eficiencia en la gestión tributaria"***, que supone el 70,00% de ponderación en la consecución de los objetivos de la Agencia, se ha alcanzado un grado de cumplimiento ponderado de un 113,31 %. A continuación, se expone el desglose de todas los proyectos y actuaciones que conforman este objetivo con su grado de cumplimiento y el correspondiente grado de cumplimiento ponderado:

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:
RAQUEL PELIGERO MOLINA - DIRECTOR/A
Fecha: 16/06/2025 - 10:13:29
En la dirección https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_doc?codigo_nde= puede ser comprobada la autenticidad de esta copia, mediante el número de documento electrónico siguiente:
RP001-000y0yDlaW81i8NXGc7FKYh3Q==
El presente documento ha sido descargado el 16/06/2025 - 11:23:39

Agencia Tributaria Canaria

OBJETIVO ESTRATÉGICO 2: PROMOVER EL CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO Y MEJORAR LA ASISTENCIA A LOS CONTRIBUYENTES Y LA EFICACIA Y LA EFICIENCIA EN LA GESTIÓN TRIBUTARIA							
	PROYECTOS Y ACTUACIONES	**OBJETIVO 2024**		**RESULTADO 2024**	**CUMP.**	**POND.**	**CUMP. POND.**
III	**PLAN DE FOMENTO DEL CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO Y DE MEJORA EN LA ASISTENCIA A LOS CONTRIBUYENTES**						
9	**Mejora de la calidad de los servicios de asistencia a los contribuyentes**						**5,64%**
9.1	Asistencia por medios electrónicos						
9.1.1	Consultas por medios electrónicos						
9.1.1.1	Cantidad de consultas	Alcanzar un porcentaje de atención de consultas realizadas por medios electrónicos de al menos el 98%	98,00%	100,00%	102,04%	0,36%	0,36%
9.1.1.2	Tiempo medio de espera	Reducir el tiempo medio de espera para la contestación en las consultas de los contribuyentes hasta un máximo de 10 días	10	3,83	261,10%	0,43%	1,12%
9.1.2	Certificados tributarios solicitados por vías electrónicas	Mantener el porcentaje de certificados solicitados por los contribuyentes por vía electrónica al menos en el 98%	98,00%	98,58%	100,59%	0,29%	0,29%
9.1.3	Informes previos de valoración	Alcanzar un porcentaje de informes previos de valoración solicitados por los contribuyentes por vía electrónica de al menos el 95%	95,00%	92,63%	97,51%	0,29%	0,28%
9.1.4	Presentaciones telemáticas	Alcanzar un porcentaje de presentaciones telemáticas de declaraciones y autoliquidaciones de al menos el 82%	82,00%	88,25%	107,62%	0,36%	0,38%
9.2	Asistencia telefónica						
9.2.1	Llamadas atendidas	Mantener un porcentaje de llamadas atendidas por nuestros servicios de atención telefónica de al menos el 80%	80,00%	71,32%	89,15%	0,29%	0,25%
9.2.2	Tiempo medio de espera	Mantener un tiempo medio de espera en llamadas de contribuyentes atendidas de un máximo de 50 segundos	50	91,02	54,94%	0,29%	0,16%
9.3	Asistencia presencial						
9.3.1	Contribuyentes atendidos en oficinas	Alcanzar una cifra de contribuyentes atendidos en oficinas de información y asistencia (tanto OAT como ATC), sin contar citas descartadas (abandonadas) en caso de cita previa, de al menos 110.000 contribuyentes	110.000	196.529	178,66%	0,29%	0,51%
9.3.2	Calidad en la asistencia						
9.3.2.1	Tiempo medio de espera						

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:
RAQUEL PELIGERO MOLINA - DIRECTOR/A
Fecha: 16/06/2025 - 10:13:29
En la dirección https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_doc?codigo_nde= puede ser comprobada la autenticidad de esta copia, mediante el número de documento electrónico siguiente:
RP001-000y0yDlaW81i8NXGc7FKYh3Q==
El presente documento ha sido descargado el 16/06/2025 - 11:23:39

OBJETIVO ESTRATÉGICO 2: PROMOVER EL CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO Y MEJORAR LA ASISTENCIA A LOS CONTRIBUYENTES Y LA EFICACIA Y LA EFICIENCIA EN LA GESTIÓN TRIBUTARIA							
	PROYECTOS Y ACTUACIONES	**OBJETIVO 2024**		**RESULTADO 2024**	**CUMP.**	**POND.**	**CUMP. POND.**
9.3.2.1.1	Con cita previa	Alcanzar un tiempo medio de espera del contribuyente con cita previa en oficinas por causas atribuibles a la ATC de un máximo de 7,5 minutos. La espera se calculará desde la hora prevista en la cita concertada hasta el momento de la atención efectiva	7,5	6,48	115,68%	0,29%	0,33%
9.3.2.1.2	Sin cita previa	Alcanzar un tiempo medio de espera del contribuyente sin cita previa en oficinas por causas atribuibles a la ATC de un máximo de 25 minutos. La espera se calculará desde la hora de petición de la atención hasta el momento de la atención efectiva	25	13,05	191,57%	0,29%	0,55%
9.3.2.1.3	Prioritario	Alcanzar un tiempo medio de espera del contribuyente sin cita previa en oficinas por causas atribuibles a la ATC de un máximo de 5 minutos. La espera se calculará desde la hora de petición de la atención hasta el momento de la atención efectiva	5	3,97	125,94%	0,29%	0,36%
9.3.2.2	Tiempo medio de atención	Alcanzar un tiempo medio de atención al contribuyente en oficinas de un máximo de 16 minutos	16	12,18	131,36%	0,29%	0,38%
9.3.3	Potenciación de la cita previa	Publicar en la página web de la ATC, al menos con carácter trimestral, tiempos medios de atención con cita y sin cita previa		100,00%	100,00%	0,14%	0,14%
9.4	Seguimiento de quejas presentadas	Alcanzar un porcentaje de quejas contestadas en el ejercicio sobre el total recibido de al menos el 99%	99,00%	100,00%	101,01%	0,21%	0,22%
9.5	Notificaciones						
9.5.1	Notificaciones electrónicas visualizadas	Alcanzar un porcentaje de notificaciones electrónicas visualizadas o rechazadas expresamente antes del plazo de expiración sobre el total de puestas a disposición de al menos el 75%	75,00%	71,14%	94,85%	0,14%	0,14%
9.5.2	Notificaciones en papel practicadas	Alcanzar un porcentaje de notificaciones en papel practicadas de al menos el 65%	65,00%	53,86%	82,86%	0,21%	0,18%
10	**Agilización de la tramitación tributaria**						**14,40%**
10.1	Tiempo medio de tramitación de	Reducir los tiempos medios respecto a 2023, hasta el cumplimiento de los plazos legales			133,84%	3,57%	4,78%

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:
RAQUEL PELIGERO MOLINA - DIRECTOR/A
Fecha: 16/06/2025 - 10:13:29
En la dirección https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_doc?codigo_nde= puede ser comprobada la autenticidad de esta copia, mediante el número de documento electrónico siguiente:
RP001-000y0yDlaW81i8NXGc7FKYh3Q==
El presente documento ha sido descargado el 16/06/2025 - 11:23:39

OBJETIVO ESTRATÉGICO 2: PROMOVER EL CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO Y MEJORAR LA ASISTENCIA A LOS CONTRIBUYENTES Y LA EFICACIA Y LA EFICIENCIA EN LA GESTIÓN TRIBUTARIA							
	PROYECTOS Y ACTUACIONES	**OBJETIVO 2024**		**RESULTADO 2024**	**CUMP.**	**POND.**	**CUMP. POND.**
	solicitudes y autorizaciones						
10.2	Tiempo medio relacionado con la tramitación de procedimientos						
10.2.1	Tiempo medio de tramitación de procedimientos	Reducir los tiempos medios respecto a 2023, hasta el cumplimiento de los plazos legales			149,58%	1,07%	1,60%
10.2.2	Antigüedad media de procedimientos	Reducir la antigüedad media de procedimientos no finalizados respecto del ejercicio 2023, siempre hasta el tiempo máximo de duración de los procedimientos			75,00%	1,79%	1,34%
10.3	Tiempo medio relacionado con los procedimientos sancionadores						
10.3.1	Tiempo medio transcurrido hasta el inicio de procedimientos sancionadores	Reducir los tiempos medios respecto a 2023, hasta el cumplimiento de los plazos legales	20,21	33,98	100,00%	1,43%	1,43%
10.3.2	Tiempo medio de tramitación de procedimientos sancionadores	Reducir los tiempos medios respecto a 2023, hasta el cumplimiento de los plazos legales		78,12	100,00%	1,43%	1,43%
10.4	Tiempo medio relacionado con la tramitación de recursos						
10.4.1	Tiempo medio de tramitación de recursos	Reducir los tiempos medios respecto a 2023, hasta el cumplimiento de los plazos legales			162,91%	1,07%	1,75%
10.4.2	Antigüedad media de recursos	Reducir la antigüedad media de procedimientos no finalizados respecto del ejercicio 2023, siempre hasta el tiempo máximo de duración de los procedimientos			40,00%	1,79%	0,71%
10.5	Tiempos medios de reclamaciones económico-administrativas (REA)						
10.5.1	Tramitación de REA: tiempo medio de remisión	Reducir los tiempos medios respecto a 2023, hasta el cumplimiento de los plazos legales	39,39	39,06	100,84%	0,57%	0,58%
10.5.2	Tramitación de REA: tiempo medio de ejecución	Mantener cumplimiento plazo legal	15,29	13,45	113,68%	0,43%	0,49%
10.6	Tiempos medios de ejecución de resoluciones judiciales	Cumplimiento de plazo legal	60	86,03	69,74%	0,43%	0,30%
11	**Prevención del fraude y fomento del cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias**						**15,93%**
11.1	Controles censales	Alcanzar 10.000 actuaciones en el ejercicio	10.000	22.331	223,31%	3,57%	7,98%

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:
RAQUEL PELIGERO MOLINA - DIRECTOR/A
Fecha: 16/06/2025 - 10:13:29
En la dirección https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_doc?codigo_nde= puede ser comprobada la autenticidad de esta copia, mediante el número de documento electrónico siguiente:
RP001-000y0yDlaW81i8NXGc7FKYh3Q==
El presente documento ha sido descargado el 16/06/2025 - 11:23:39

OBJETIVO ESTRATÉGICO 2: PROMOVER EL CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO Y MEJORAR LA ASISTENCIA A LOS CONTRIBUYENTES Y LA EFICACIA Y LA EFICIENCIA EN LA GESTIÓN TRIBUTARIA							
	PROYECTOS Y ACTUACIONES	**OBJETIVO 2024**		**RESULTADO 2024**	**CUMP.**	**POND.**	**CUMP. POND.**
11.2	Cumplimiento de obligaciones periódicas	Alcanzar un porcentaje de cumplimiento, definido como número de declaraciones y/o liquidaciones presentadas sobe el total de presentaciones teóricas según obligación definida en virtud del censo, de al menos el 86%	86,00%	89,81%	104,43%	3,57%	3,73%
11.3	Calidad de la información	Alcanzar 30.000 en el ejercicio	30.000	31.910	106,37%	3,57%	3,80%
11.4	Charlas de educación cívico-tributaria en centros educativos y universidades						
11.4.1	Impulsar convenio para la impartición de charlas en centros educativos y universidades dependientes de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes	Impulsar en el ejercicio la firma de un convenio con la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes que permita la impartición de las charlas		100,00%	100,00%	0,29%	0,29%
11.4.2	Impartición de charlas de educación cívico-tributaria en centros educativos y universidades	Impartir un mínimo de 3 charlas en el ejercicio	3	2	66,67%	0,21%	0,14%
12	**Actuaciones de mejora**						**10,77%**
12.1	Plan de Actuaciones Informáticas	Ejecutar el plan de actuaciones informáticas del ejercicio en un porcentaje de al menos el 85%	85,00%	73,81%	86,84%	3,57%	3,10%
12.2	Sistema de análisis de la información y lucha contra el fraude tributario	Cumplimiento en el ejercicio de los hitos temporales establecidos en el contrato		81,30%	81,30%	2,86%	2,32%
12.3	Adaptaciones normativas en materias de competencia de la ATC						
12.3.1	Orden 23/05/2003 (DUE)	Impulsar la aprobación de la modificación de la norma		75,00%	75,00%	0,29%	0,21%
12.3.2	Decreto 125/2014 y Orden 19/12/2018 (centralización y regionalización competencias)			0,00%	0,00%	0,36%	0,00%
12.3.3	Decreto 135/2006 (M@gin)			100,00%	100,00%	0,36%	0,36%
12.3.4	Orden 27/12/2013 (DEH)			100,00%	100,00%	0,29%	0,29%
12.3.5	Orden 24/05/1999 (entidades colaboradoras)			25,00%	25,00%	0,29%	0,07%

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:
RAQUEL PELIGERO MOLINA - DIRECTOR/A
Fecha: 16/06/2025 - 10:13:29
En la dirección https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_doc?codigo_nde= puede ser comprobada la autenticidad de esta copia, mediante el número de documento electrónico siguiente:
RP001-000y0yDlaW81i8NXGc7FKYh3Q==
El presente documento ha sido descargado el 16/06/2025 - 11:23:39

OBJETIVO ESTRATÉGICO 2: PROMOVER EL CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO Y MEJORAR LA ASISTENCIA A LOS CONTRIBUYENTES Y LA EFICACIA Y LA EFICIENCIA EN LA GESTIÓN TRIBUTARIA						
	PROYECTOS Y ACTUACIONES	**OBJETIVO 2024**	**RESULTADO 2024**	**CUMP.**	**POND.**	**CUMP. POND.**
12.3.6	Orden 11/10/2018 (SII)		100,00%	100,00%	0,29%	0,29%
12.3.7	Ley 5/1986 y Orden 10/12/2008 (IECDP)	Impulsar la aprobación de la modificación de la norma si así se estima conveniente por la Viceconsejería de Hacienda	100,00%	100,00%	0,43%	0,43%
12.3.8	Decreto 268/2011 (modificación DIGIC entidades colaboradoras)	Impulsar la aprobación de la modificación de la norma si así se estima conveniente por la Viceconsejería de Hacienda	50,00%	50,00	0,36%	0,18%
12.3.9	Orden 14/09/2023 (sello electrónico)	Impulsar la aprobación de la modificación de la norma	100,00%	100,00%	0,29%	0,29%
12.3.10	Orden 09/12/2013 (registro electrónico ATC)		100,00%	100,00%	0,29%	0,29%
12.3.11	Orden 31/07/2013 (política seguridad)		100,00%	100,00%	0,29%	0,29%
12.3.12	Orden 20/06/2013 (CSV)		100,00%	100,00%	0,29%	0,29%
12.3.13	Orden 25/10/2012 (anuncios citación comparecencia)		100,00%	100,00%	0,29%	0,29%
12.3.14	Orden 07/12/2010 (sede electrónica ATC)		100,00%	100,00%	0,29%	0,29%
12.3.15	Resolución 03/08/2021 directora ATC (supuestos presentación telemática)	Aprobar la resolución o su modificación	100,00%	100,00%	0,07%	0,07%
12.3.16	Resolución actualización precios medios vehículos art. 57.1.c L 58/2003		100,00%	100,00%	0,07%	0,07%
12.4	Grado de satisfacción en la atención prestada	Poner en funcionamiento en el ejercicio un sistema de valoración del usuario de la atención recibida	0,00%	0,00%	0,29%	0,00%
12.5	Mejoras tecnológicas					
12.5.1	Nuevo servicio web para intercambio información CIRCE	Desarrollar y /o poner en funcionamiento un nuevo sistema de intercambio de información CIRCE	100,00%	100,00%	0,29%	0,29%
12.5.2	Bonificación precio final combustibles LGPCAC 2024	Desarrollar y /o poner en funcionamiento un sistema de gestión de la bonificación	100,00%	100,00%	0,29%	0,29%
12.5.3	Devolución parcial IECDP	Adaptar el sistema de devolución IECDP a la eventual modificación normativa	100,00%	100,00%	0,29%	0,29%
12.5.4	Gestión y control de precintas	Desarrollar y /o poner en funcionamiento un sistema de gestión y control de precintas	100,00%	100,00%	0,29%	0,29%
12.5.5	Devolución DIGIC viajeros	Adaptar el sistema de devolución DIGIC a la eventual modificación normativa	0,00%	0,00%	0,29%	0,00%
12.5.6	Intercambio de información con la	Desarrollar y /o poner en funcionamiento un nuevo sistema de intercambio de información con DGT	100,00%	100,00%	0,29%	0,29%

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:
RAQUEL PELIGERO MOLINA - DIRECTOR/A
Fecha: 16/06/2025 - 10:13:29
En la dirección https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_doc?codigo_nde= puede ser comprobada la autenticidad de esta copia, mediante el número de documento electrónico siguiente:
RP001-000y0yDlaW81i8NXGc7FKYh3Q==
El presente documento ha sido descargado el 16/06/2025 - 11:23:39

OBJETIVO ESTRATÉGICO 2: PROMOVER EL CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO Y MEJORAR LA ASISTENCIA A LOS CONTRIBUYENTES Y LA EFICACIA Y LA EFICIENCIA EN LA GESTIÓN TRIBUTARIA							
	PROYECTOS Y ACTUACIONES	**OBJETIVO 2024**		**RESULTADO 2024**	**CUMP.**	**POND.**	**CUMP. POND.**
	Dirección General de Tráfico						
12.5.7	Pasarela de pagos	Desarrollar y/o poner en funcionamiento una nueva pasarela de pagos que facilite y amplíe los medios de pago de las deudas tributarias		30,00%	30,00%	0,36%	0,11%
12.5.8	Actualización información SII y libros registro	Modificación del sistema web SII		45,00%	45,00%	0,29%	0,13%
12.6	Seguimiento de litigiosidad	Medir el nivel de litigiosidad					
12.6.1	Nº de recursos de reposición interpuestos			2.722	NA	NA	NA
12.6.2	Nº recursos REA remitidos a los órganos competentes	Informativo		362	NA	NA	NA
12.6.3	Grado de litigiosidad	Informativo			NA	NA	NA
12.6.3.1	Gestión Tributaria			2,18	NA	NA	NA
12.6.3.3	Inspección			15,19	NA	NA	NA
12.6.3.4	Recaudación			1,2	NA	NA	NA
IV	**PLAN DE CONTROL TRIBUTARIO Y LUCHA CONTRA EL FRAUDE**						
13	**Detección y control del fraude**						**38,88%**
13.1	Actuaciones de control en gestión tributaria	Alcanzar un número de actuaciones desarrolladas por las áreas de gestión tributaria de al menos 21.000	21.000	27.661	131,72%	3,57%	4,70%
13.2	Actuaciones de control en importaciones e impuestos especiales	Alcanzar un número de actuaciones desarrolladas por el área de importaciones e impuestos especiales de al menos 400.000	400.000	666.552	166,64%	3,57%	5,95%
13.3	Actuaciones inspectoras	Alcanzar un número de actuaciones desarrolladas por la Inspección Tributaria de al menos 400 actuaciones.	400	460	115,00%	3,57%	4,11%
13.4	Actuaciones de investigación y análisis de información	Alcanzar en el ejercicio un número de obligados tributarios objeto de análisis de al menos 1.500	1.500	2.351	156,73%	3,57%	5,60%
13.5	Actuaciones de carácter auxiliar	Alcanzar en el ejercicio un número de actuaciones de al menos 600	600	901	150,17%	1,43%	2,15%
13.6	Tramitación de denuncias						
13.6.1	Tiempo medio de tramitación de denuncias	Alcanzar un tiempo medio de tramitación de denuncias recibidas que no sea superior a 2 meses. La tramitación se entenderá concluida con la resolución de archivo o de	60	41	146,34%	0,71%	1,05%

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:
RAQUEL PELIGERO MOLINA - DIRECTOR/A
Fecha: 16/06/2025 - 10:13:29
En la dirección https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_doc?codigo_nde= puede ser comprobada la autenticidad de esta copia, mediante el número de documento electrónico siguiente:
RP001-000y0yDlaW81i8NXGc7FKYh3Q==
El presente documento ha sido descargado el 16/06/2025 - 11:23:39

OBJETIVO ESTRATÉGICO 2: PROMOVER EL CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO Y MEJORAR LA ASISTENCIA A LOS CONTRIBUYENTES Y LA EFICACIA Y LA EFICIENCIA EN LA GESTIÓN TRIBUTARIA							
	PROYECTOS Y ACTUACIONES	**OBJETIVO 2024**		**RESULTADO 2024**	**CUMP.**	**POND.**	**CUMP. POND.**
		remisión al órgano que proceda					
13.6.2	Número de denuncias tramitadas en el ejercicio	Tramitar en el ejercicio todas las denuncias recibidas hasta el 31/10/2024		100,00%	100,00%	0,71%	0,71%
13.7	Contraído por actuaciones de comprobación, minoración de devoluciones y solicitudes de compensación	Alcanzar un importe contraído por actuaciones de comprobación, minoración de devoluciones y solicitudes de compensación, de al menos 62.455.654,93 euros	62.455.654,93	99.448.462,00	159,23%	3,57%	5,69%
13.8	Recaudación líquida por actuaciones de comprobación	Alcanzar un importe contraído por actuaciones de comprobación, minoración de devoluciones y solicitudes de compensación, de al menos 41.689.283,08 euros	41.689.283,08	42.609.585,02	102,21%	3,57%	3,65%
13.9	Recaudación líquida por ingresos inducidos	Alcanzar un importe de recaudación líquida por ingresos inducidos de al menos 93.832.802,11 euros	93.832.802,11	65.576.264,04	69,89%	3,57%	2,50%
13.10	Otras actuaciones de lucha contra el fraude						
13.10.1	Creación de la unidad de auditoría informática	Crear durante el ejercicio la unidad de auditoría informática		100%	100,00%	1,14%	1,14%
13.10.2	Creación de las unidades de inspección	Crear durante el ejercicio las unidades de inspección		100%	100,00%	0,71%	0,71%
13.10.3	Plan de visitas	Alcanzar en el ejercicio un número de salidas para realizar visitas al contribuyente de al menos 50	50	65	130,00%	0,71%	0,93%
14	**Gestión y control recaudatorio**						**22,72%**
14.1	Gestión recaudatoria						
14.1.1	Ingresos en voluntaria	Alcanzar un importe de al menos 115.000.000 euros	115.000.000	145.325.317,69	126,37%	3,57%	4,51%
14.1.2	Ingresos en ejecutiva	Alcanzar un importe de al menos 55.000.000 euros.	55.000.000	52.449.580,63	95,36%	3,57%	3,41%
14.1.3	Otras actuaciones de gestión recaudatoria	Alcanzar un importe de al menos 150.000.000 euros.	150.000.000	120.783.887,26	80,52%	3,57%	2,88%
14.1.4	Análisis de los derechos pendientes de cobro	Depurar al menos el 75% del importe de los derechos pendientes de cobro cuyo importe excede de 200.000 euros	75,00%	75,00%	100,00%	3,57%	3,57%
14.1.5	Eficacia de la recaudación de la deuda en ejecutiva (índice de cobro)	Alcanzar en el ejercicio un índice de cobro de al menos el 6,35%	6,35	13,55%	213,39%	2,97%	6,10%
14.2	Control recaudatorio						

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:
RAQUEL PELIGERO MOLINA - DIRECTOR/A
Fecha: 16/06/2025 - 10:13:29
En la dirección https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_doc?codigo_nde= puede ser comprobada la autenticidad de esta copia, mediante el número de documento electrónico siguiente:
RP001-000y0yDlaW81i8NXGc7FKYh3Q==
El presente documento ha sido descargado el 16/06/2025 - 11:23:39

OBJETIVO ESTRATÉGICO 2: PROMOVER EL CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO Y MEJORAR LA ASISTENCIA A LOS CONTRIBUYENTES Y LA EFICACIA Y LA EFICIENCIA EN LA GESTIÓN TRIBUTARIA							
	PROYECTOS Y ACTUACIONES	**OBJETIVO 2024**		**RESULTADO 2024**	**CUMP.**	**POND.**	**CUMP. POND.**
14.2.1	Actuaciones en desarrollo del control recaudatorio	Alcanzar en el ejercicio un número de actuaciones en desarrollo de control recaudatorio de al menos 575 actuaciones	575	280	48,70%	2,14%	1,04%
14.2.2	Actuaciones relativas a subastas	Alcanzar en el ejercicio un número de bienes subastados de al menos 40	40	34	85,00%	1,43%	1,21%
V	**PLAN DE COLABORACIÓN SOCIAL E INTERADMINISTRATIVA EN LA APLICACIÓN DE LOS TRIBUTOS**						
15	**Actividad convencional y colaboración interadministrativa**						**2,55%**
15.1	Suscripción de los convenios necesarios para la actividad de la ATC	Suscribir los convenios previstos en el ejercicio		60%	60,00%	1,43%	0,86%
15.2	Potenciación del Consejo Territorial para la dirección y coordinación de la gestión tributaria ATC-AEAT	Celebrar cada trimestre una reunión del Consejo Territorial AEAT-ATC		3	75,00%	0,36%	0,27%
15.3	Colaboración con la AEAT en la Campaña de Renta 2023	Colaborar con la AEAT en la prestación del servicio de cita previa para la asistencia en la confección de autoliquidaciones del impuesto, en el marco de la campaña de Renta 2023		100%	100,00%	1,43%	1,43%
16	**Colaboración social**						**2,41%**
16.1	Elaboración de manual de buenas prácticas tributarias	Tramitar en el ejercicio un texto definitivo de manual		100%	100,00%	1,43%	1,43%
16.2	Potenciación de los foros de la ATC						
16.2.1	Foro Tributario	Celebrar en el ejercicio las sesiones previstas en sus normas de creación	4	3	75,00%	1,07%	0,80%
16.2.2	Foro de Grandes Contribuyentes	Celebrar en el ejercicio las sesiones previstas en sus normas de creación	2	1	50,00%	0,36%	0,18%
						100,00%	**113,31%**

Objetivo Estratégico 3: Impulsar la transformación digital de la ATC (Ponderación 10,00 %).

El Objetivo Estratégico 3, ***"Impulsar la transformación digital de la ATC"***, que supone el 10,00 % de ponderación en la consecución de los objetivos, se ha alcanzado un grado de cumplimiento ponderado de un 88,05 %.

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:
RAQUEL PELIGERO MOLINA - DIRECTOR/A
Fecha: 16/06/2025 - 10:13:29
En la dirección https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_doc?codigo_nde= puede ser comprobada la autenticidad de esta copia, mediante el número de documento electrónico siguiente:
RP001-000y0yDlaW81i8NXGc7FKYh3Q==
El presente documento ha sido descargado el 16/06/2025 - 11:23:39

A continuación, se expone el desglose de todas los proyectos y actuaciones que conforman este objetivo, con su grado de cumplimiento y el correspondiente grado de cumplimiento ponderado:

OBJETIVO ESTRATÉGICO 3: IMPULSAR LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA ATC							
	PROYECTOS Y ACTUACIONES	**INDICADOR**	**OBJETIVO 2024**	**RESULTADO 2024**	**CUMP.**	**PONDERACIÓN**	**CUMP. PONDERADO**
VI	**PLAN DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL 4.0**						
17	**Sistema de información tributaria**						**44,50%**
17.1	Renovación del sistema de información tributaria	Hitos alcanzados en el ejercicio	Alcanzar en el ejercicio de los hitos programados en el contrato	89,00%	89,00%	50,00%	44,50%
18	**Sistema de información económico-financiero**						**6,00%**
18.1	Implantación de un sistema de información económico-financiero	Hitos alcanzados en el ejercicio	Alcanzar en el ejercicio de los hitos programados en el documento del encargo	80,00%	80,00%	7,50%	6,00%
19	**Modelo Gobierno del dato**						**6,75%**
19.1	Implantación de un modelo de gobierno del dato	Fecha de inicio de la prestación	Iniciar la ejecución del contrato durante el ejercicio	90,00%	90,00%	7,50%	6,75%
20	**Sistema de automatización y optimización de procesos**						**4,50%**
20.1	Implantación de un sistema de automatización y optimización de procesos	Número de sistemas implantados según su fecha de entrada en funcionamiento y ponderación	Implantar sistemas de automatización y optimización de procesos según planificación programada para el ejercicio	90,00%	90,00%	5,00%	4,50%
21	**Digitalización del puesto de trabajo**						**7,50%**
21.1	Implantación de la digitalización del puesto de trabajo	Número de usuarios de la ATC al 31/12/2024 con digitalización del puesto de trabajo	Implantar durante el ejercicio, y en toda la organización, la digitalización del puesto de trabajo	100%	100%	7,5%	7,50%

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:
RAQUEL PELIGERO MOLINA - DIRECTOR/A
Fecha: 16/06/2025 - 10:13:29
En la dirección https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_doc?codigo_nde= puede ser comprobada la autenticidad de esta copia, mediante el número de documento electrónico siguiente:
RP001-000y0yDlaW81i8NXGc7FKYh3Q==
El presente documento ha sido descargado el 16/06/2025 - 11:23:39

OBJETIVO ESTRATÉGICO 3: IMPULSAR LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA ATC							
	PROYECTOS Y ACTUACIONES	**INDICADOR**	**OBJETIVO 2024**	**RESULTADO 2024**	**CUMP.**	**PONDERACIÓN**	**CUMP. PONDERADO**
21.2	Implantación de un entorno colaborativo	Fecha de puesta en funcionamiento	Poner en funcionamiento durante el ejercicio el entorno colaborativo en la ATC	100%	100,00%	7,50%	7,50%
22	**Asistencia digital a los contribuyentes**						**3,75%**
22.1	Asistencia por medio de Oficina Virtual Tributaria	Fecha de puesta en funcionamiento	Poner en funcionamiento durante el ejercicio la Oficina Virtual Tributaria	50%	50,00%	7,50%	3,75%
23	**Diseño e implementación de la función de seguridad**						**7,55%**
23.1	Actuaciones sobre el Esquema Nacional de Seguridad	Puntos de mejora alcanzados en el ejercicio sobre índice de cumplimiento al 31/12/2023	Alcanzar en el ejercicio un índice de cumplimiento de 80.00	80,51	100,64%	7,50%	7,55%
						100,00%	**88,05%**

<u>Objetivo Estratégico 4: Fortalecer el Compliance en la Agencia Tributaria Canaria (Ponderación 10,00 %).</u>

El Objetivo Estratégico 4, **"*Fortalecer el Compliance en la Agencia Tributaria Canaria*"**, que supone el 10,00 % de ponderación en la consecución de los objetivos, se ha alcanzado un grado de cumplimiento ponderado de un 65,49 %. A continuación, se expone el desglose de todos los proyectos y actuaciones que conforman este objetivo, con su grado de cumplimiento y el correspondiente grado de cumplimiento ponderado:

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:
RAQUEL PELIGERO MOLINA - DIRECTOR/A
Fecha: 16/06/2025 - 10:13:29
En la dirección https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_doc?codigo_nde= puede ser comprobada la autenticidad de esta copia, mediante el número de documento electrónico siguiente:
RP001-000y0yDlaW81i8NXGc7FKYh3Q==
El presente documento ha sido descargado el 16/06/2025 - 11:23:39

OBJETIVO ESTRATÉGICO 4: FORTALECER EL "COMPLIANCE" EN LA ATC							
	PROYECTOS Y ACTUACIONES	**OBJETIVO 2024**		**RESULTADO 2024**	**CUMPL.**	**POND.**	**CUMP. PONDERADO**
VII	**PLAN DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO**						
24	**Sistemas de evaluación de cumplimiento normativo**						**33,42%**
24.1	Plan de Cumplimiento Normativo						
24.1.1	Elaboración del Plan de Cumplimiento Normativo	Elaborar un plan de cumplimiento normativo en el primer trimestre del ejercicio		10,72%	10,72%	10,00%	1,07%
24.1.2	Ejecución del Plan de Cumplimiento Normativo	Ejecutar el plan de cumplimiento normativo aprobado en al menos un 75%	75,00 %	0,00%	0,00%	12,50%	0,00%
24.2	Plan de Auditoría Interna						
24.2.1	Protocolo sobre procedimientos de actuación en auditoría	Elaborar y aprobar de un protocolo sobre procedimientos de actuación de auditoría interna en el primer trimestre del ejercicio		100,00%	100,00%	7,50%	7,50%
24.2.2	Elaboración del Plan de Auditoría Interna 2024	Elaborar y aprobar un plan de auditoría interna para el ejercicio 2024		100,00%	100,00%	10,00%	10,00%
24.2.3	Ejecución del Plan de Auditoría Interna 2024	Ejecutar el plan de auditoría interna aprobado en, al menos, un 80%	80,00%	47,00%	58,75%	12,50%	7,34%
24.3.	Cesión de información						
24.3.1	Protocolo en cesión de información art. 95 LGT	Elaborar y aprobar en el ejercicio un protocolo a seguir en las cesiones de información (art. 95 LGT)		100,00%	100,00%	7,50%	7,50%
24.4	Control de accesos						
24.4.1	Protocolo sobre control de accesos	Elaborar y aprobar en el ejercicio un protocolo sobre el		0,00%	0,00%	7,50%	0,00%

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:
RAQUEL PELIGERO MOLINA - DIRECTOR/A
Fecha: 16/06/2025 - 10:13:29
En la dirección https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_doc?codigo_nde= puede ser comprobada la autenticidad de esta copia, mediante el número de documento electrónico siguiente:
RP001-000y0yDlaW81i8NXGc7FKYh3Q==
El presente documento ha sido descargado el 16/06/2025 - 11:23:39

OBJETIVO ESTRATÉGICO 4: FORTALECER EL "COMPLIANCE" EN LA ATC							
	PROYECTOS Y ACTUACIONES	**OBJETIVO 2024**		**RESULTADO 2024**	**CUMPL.**	**POND.**	**CUMP. PONDERADO**
		control de accesos, tanto internos como externos, a las bases de datos de la ATC					
VIII	**PLAN DE TRANSPARENCIA Y PROTECCIÓN DE DATOS**						
25	**Transparencia**						**20,64%**
25.1	Mejora del cumplimiento de las obligaciones						
25.1.1	Mejora del cumplimiento de las obligaciones en materia de Transparencia	Obtener una evaluación mínima de 8,5 en la autoevaluación que figura en el portal de transparencia referida al ejercicio en cuestión o al periodo considerado	8,5	8,75%	102,94%	10,00%	10,29%
25.2 Reducción de los plazos de resolución							
25.2.1	Reducción de los plazos de resolución de las solicitudes de acceso en materia de transparencia	Cumplir con los plazos legales	30	29	103,45%	10,00%	10,34%
26	**Protección de Datos**						**11,44%**
26.1	Plan de Protección de datos de carácter personal						
26.1.1	Ejecución del Plan de Protección de datos de la ATC	Alcanzar en el ejercicio de los hitos programados en el plan de protección de datos de carácter personal		91,50%		12,50%	11,44%
						100,00%	**65,49%**

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:
RAQUEL PELIGERO MOLINA - DIRECTOR/A
Fecha: 16/06/2025 - 10:13:29
En la dirección https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_doc?codigo_nde= puede ser comprobada la autenticidad de esta copia, mediante el número de documento electrónico siguiente:
RP001-000y0yDlaW81i8NXGc7FKYh3Q==
El presente documento ha sido descargado el 16/06/2025 - 11:23:39

2. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

El apartado 2.3 del Contrato de Gestión, relativo a los indicadores para la evaluación del cumplimiento, establece que "*El grado de cumplimiento global de los objetivos estratégicos contenidos en este Contrato de Gestión se calculará sumando los resultados obtenidos respecto a cada uno de los objetivos operativos y/o actuaciones que integren los mismos, una vez aplicada, en su caso, la ponderación correspondiente.*

Respecto de las actuaciones que consistan en el cumplimiento de hitos temporales, su grado de cumplimiento se calculará de manera global dentro de cada objetivo estratégico como un cociente entre el número de actuaciones completadas y el número total de actuaciones previstas en el Plan de Acción Anual. El resultado obtenido se multiplicará por 100 y se redondeará en la unidad superior expresándose como un porcentaje."

El plan de acción anual del ejercicio 2024, en su apartado 7, relativo al seguimiento y evaluación de resultados, desarrolla el procedimiento de cálculo del grado de cumplimiento. Es de resaltar que se atribuye una ponderación diferente a cada una de las actuaciones enmarcadas en cada objetivo estratégico, por lo que el grado de cumplimiento -o incumplimiento- de cada una de las actuaciones no influye de forma homogénea en el grado de cumplimiento de los respectivos planes, proyectos y objetivos.

En consecuencia, el grado de cumplimiento de los planes y proyectos contenidos en cada objetivo estratégico, así como del propio objetivo, es el siguiente:

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:
RAQUEL PELIGERO MOLINA - DIRECTOR/A
Fecha: 16/06/2025 - 10:13:29
En la dirección https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_doc?codigo_nde= puede ser comprobada la autenticidad de esta copia, mediante el número de documento electrónico siguiente:
RP001-000y0yDlaW81i8NXGc7FKYh3Q==
El presente documento ha sido descargado el 16/06/2025 - 11:23:39

Objetivo estratégico	Grado de cumplimiento Objetivos estratégicos	Planes	Grado cumplimiento medio de los Planes	Proyectos	Grado de cumplimiento medio de los proyectos
OE 1	81,11%	I	106,88%	1	25,00%
				2	175,00%
				3	60,75%
				4	166,77%
		II	85,07%	5	75,00%
				6	68,57%
				7	95,16%
				8	101,57%
OE 2	113,31%	III	100,47%	9	103,56%
				10	104,10%
				11	129,36%
				12	64,88%
		IV	111,73%	13	128,48%
				14	94,99%
		V	79,79%	15	78,33%
				16	81,25%
OE 3	88,05%	VI	85,66%	17	89,00%
				18	80,00%
				19	90,00%
				20	90,00%
				21	100,00%
				22	50,00%
				23	100,64%
OE 4	65,49%	VII	47,90%	24	47,90%
		VIII	97,47%	25	103,45%
				26	91,50%

Una vez determinado el grado de cumplimiento de cada objetivo estratégico, y ponderado según los porcentajes fijados en el Contrato de Gestión, resulta un **grado de cumplimiento de los objetivos de la Agencia en 2024 del 102,78%**, tal y como se desprende de la siguiente tabla:

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:
RAQUEL PELIGERO MOLINA - DIRECTOR/A
Fecha: 16/06/2025 - 10:13:29
En la dirección https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_doc?codigo_nde= puede ser comprobada la autenticidad de esta copia, mediante el número de documento electrónico siguiente:
RP001-000y0yDlaW81i8NXGc7FKYh3Q==
El presente documento ha sido descargado el 16/06/2025 - 11:23:39

Objetivo estratégico	Ponderación	Grado de cumplimiento Objetivos Estratégicos	Grado de cumplimiento Objetivos Estratégicos PONDERADO
OE 1	10%	81,11%	8,11%
OE 2	70%	113,31%	79,32%
OE 3	10%	88,05%	8,80%
OE 4	10%	65,49%	6,55%
	100%		**102,78%**

IV. CONCLUSIONES

Tal y como resulta de los apartados anteriores, el grado de cumplimiento global ponderado de la Agencia Tributaria Canaria en 2024 fue del **102,78** %. Para poder extraer conclusiones del grado de cumplimiento obtenido es preciso realizar un análisis de los distintos componentes u objetivos estratégicos que dan lugar al grado de cumplimiento global.

El **Objetivo estratégico 1 (OE1), "Mejorar la gestión de los Recursos Humanos y Materiales de la Agencia Tributaria Canaria**", que ha obtenido un grado de cumplimiento del 81,11%, cuenta con dos planes, uno dedicado a la gestión de recursos humanos y otro dedicado a la gestión de los medios materiales:

Gestión de medios humanos: El Proyecto 1, dedicado a la actualización y adaptación de la estructura de la ATC a las necesidades actuales, tanto en términos de RPT como de modificación de la normativa reguladora de la estructura orgánica, ha tenido un resultado desigual, puesto que se ha tramitado la modificación puntual de la RPT cuya finalidad era la apertura de cuerpos-escalas en diversos puestos de trabajo, pero no ha habido medios para afrontar las dos actuaciones principales del mismo, esto es, la elaboración de una propuesta de modificación integral de la RPT y la elaboración de la propuesta de la mencionada adaptación de la normativa reguladora de la estructura orgánica.

Como en años anteriores, también en este ejercicio se obtienen buenos resultados en las actuaciones contenidas en el Proyecto 2, cuya meta es aumentar el número de efectivos

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:
RAQUEL PELIGERO MOLINA - DIRECTOR/A
Fecha: 16/06/2025 - 10:13:29
En la dirección https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_doc?codigo_nde= puede ser comprobada la autenticidad de esta copia, mediante el número de documento electrónico siguiente:
RP001-000y0yDlaW81i8NXGc7FKYh3Q==
El presente documento ha sido descargado el 16/06/2025 - 11:23:39

reales de la Agencia a través de la tramitación de una oferta de empleo público (la Oferta de Empleo Público de la Agencia Tributaria Canaria para el año 2024 fue aprobada mediante Decreto 219/2024, de 26 de diciembre, publicado en el BOC nº260 del día 30/12/2024), la celebración de los procesos selectivos competencia de la ATC y, en el caso de urgente necesidad, el llamamiento de personal funcionario interino, obteniendo en todas las actuaciones un cumplimiento igual o superior al 100%.

Por su parte, el Proyecto 3, que recoge diferentes actuaciones destinadas a la mejora técnica de procedimientos de provisión y selección de personal de la ATC y otros procedimientos de recursos humanos, ha obtenido grados de cumplimiento dispares, desde el cumplimiento nulo por la penalización temporal en la actuación destinada a la modificación de la instrucción relativa al teletrabajo en el ámbito de la ATC, que debió estar finalizada el 16/02/2024, y alcanzó un 85% a final del ejercicio, hasta el cumplimiento del 100% en la adquisición del sistema informático para la optimización del trabajo administrativo de las acciones formativas y para la comunicación con los empleados públicos.

Finalmente, el Proyecto 4 dedicado a la formación y perfeccionamiento ha tenido un cumplimiento excelente tanto en lo referente a los indicadores de calidad, obteniendo una valoración media de las acciones formativas de un 9,15, como en los de cantidad, con un total de 1.267 horas de formación programadas para el 2024.

Gestión de medios materiales: En 2 de los 4 proyectos que incluye este plan se han obtenido cumplimientos menores al 100%, al haber reducido ligeramente la ejecución del presupuesto de gasto respecto al año anterior (82,11% frente a 85,29%), por un lado, y, por otro, no haber alcanzado los objetivos previstos en el área de contratación en términos de planificación, ni habiéndose podido abordar la adquisición del gestor de expedientes de contratación. Sí se ha conseguido, no obstante, alcanzar el nivel previsto de ejecución del Plan de Contratación.

Por su parte, las actuaciones del proyecto cuyo contenido es la gestión de encargos a Asista Canarias han obtenido un cumplimiento mayor al 100%, al incrementarse la ejecución

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:
RAQUEL PELIGERO MOLINA - DIRECTOR/A
Fecha: 16/06/2025 - 10:13:29
En la dirección https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_doc?codigo_nde= puede ser comprobada la autenticidad de esta copia, mediante el número de documento electrónico siguiente:
RP001-000y0yDlaW81i8NXGc7FKYh3Q==
El presente documento ha sido descargado el 16/06/2025 - 11:23:39

del encargo respecto a 2023 y emitirse la instrucción prevista respecto a la facturación de dicho medio personificado.

También se han cumplido al 100% ocho de las nueve actuaciones y elementos que las componen computables en el proyecto 5- gestión de edificios-, destacando los diferentes análisis que se han realizado sobre los espacios en materia de seguridad y prevención de riesgos laborales.

El **OE2 "Promover el cumplimiento voluntario y mejorar la asistencia a los contribuyentes y la eficacia y la eficiencia en la gestión tributaria",** también fue ejecutado por la Agencia con un grado de cumplimiento del 113,31 %.

Este objetivo estratégico concreta el conjunto de planes, proyectos y actuaciones que constituyen la actividad operativa o propiamente dicha de la Agencia.

Los planes establecidos, tres en total, fueron realizados, con un grado de cumplimiento medio del 100,47%, 111,73% y 79,79%.

El Plan III, que se epigrafía como "fomento del cumplimiento voluntario y mejora en la asistencia a los contribuyentes", presenta un grado de cumplimiento medio, del 100,47 %, comprendiendo los siguientes proyectos:

Respecto al Proyecto 9, mide la calidad de los servicios de asistencia a los contribuyentes, presenta un grado de cumplimiento medio del 103,56 %. Actuaciones referidas, en cuanto a los informes previos de valoración solicitados por vía electrónica en relación con el número total de informes solicitados, llamadas atendidas y tiempo medio de espera en las llamadas de los contribuyentes que han sido atendidas, la efectividad de las notificaciones realizadas, tanto por vía electrónica como en papel, se han presentado grados de cumplimiento inferiores al 100,00 %. En cuanto a los informes de valoración, la causa, como en el ejercicio pasado, se encuentra en la implementación del valor de referencia lo cual no hace necesarios estos informes de valoración en la gran mayoría de transmisiones realizadas, por lo que, los informes solicitados se corresponden con situaciones especiales en las que,

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:
RAQUEL PELIGERO MOLINA - DIRECTOR/A
Fecha: 16/06/2025 - 10:13:29
En la dirección https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_doc?codigo_nde= puede ser comprobada la autenticidad de esta copia, mediante el número de documento electrónico siguiente:
RP001-000y0yDlaW81i8NXGc7FKYh3Q==
El presente documento ha sido descargado el 16/06/2025 - 11:23:39

generalmente, no es posible su solicitud con el formulario habilitado al efecto. Por lo que se refiere tanto a las llamadas atendidas, como a los tiempos de espera de las llamadas recibidas, deberá de ser objeto de análisis en el seno del encargo al medio propio (ASISTA). Si debe de ser destacado, el grado de cumplimiento que se alcanza en la asistencia presencial, tanto en lo que respecta a los contribuyentes atendidos, con un cumplimiento del 178,66 %, y en la calidad en la asistencia, que se mide por el tiempo de espera, ya sea en trámites con, sin cita previa y/o prioritario, todos con cumplimientos holgados, así como el tiempo medio de atención, que, cifrado como máximo en 16 minutos, se alcanza un grado de cumplimiento del 131,36 %.

Por su parte, el Proyecto 10 mide la agilización de la tramitación tributaria, entendiendo la misma, por el tiempo medio que tarda la Agencia en cuanto a determinados expedientes propios de su ámbito, ya sean solicitudes, autorizaciones, devoluciones, rectificaciones, sancionadores, recursos, incluso la remisión de expedientes a las instancias de revisión administrativas, así como la medición de la antigüedad media de los antedichos procedimientos. El proyecto presenta un grado de cumplimiento medio del 104,10 %. Si bien la tónica general, en la mayor parte de las áreas operativas es la reducción de los tiempos medios de resolución respecto al ejercicio anterior, o estar en todo caso dentro de los tiempos máximos de resolución, el proyecto se ve afectado aún por la antigüedad de algunos procedimientos de aplicación de los tributos, como son la rectificación de las autoliquidaciones en el área de gestión, con 195 días de media sin finalizar, frente a los 180 días de plazo legal de resolución, y en especial los de revisión, tanto recursos como devolución de ingresos indebidos, con medias de 1.041,73 y 261,09 días, respectivamente. Otro indicador que marca un peor cumplimiento es el referido a los tiempos medios de ejecución de resoluciones judiciales, que con un grado de cumplimiento de 69,74 %, muestra las debilidades de este proyecto, y dónde deben de focalizarse los medios para que los objetivos sean alcanzados.

El Proyecto 11, viene referido a la prevención del fraude y fomento del cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, presentando, un grado de cumplimiento medio sin del 129,36%, de la que destaca de manera importante, el indicador de controles censales, que con un grado de cumplimiento del 223,31%, encuentra su fundamento en la previa y necesaria depuración censal para la adecuada migración al nuevo sistema de información tributaria –GETCAN-. Destacar la relevancia que está adquiriendo en la organización la educación cívico-

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:
RAQUEL PELIGERO MOLINA - DIRECTOR/A
Fecha: 16/06/2025 - 10:13:29
En la dirección https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_doc?codigo_nde= puede ser comprobada la autenticidad de esta copia, mediante el número de documento electrónico siguiente:
RP001-000y0yDlaW81i8NXGc7FKYh3Q==
El presente documento ha sido descargado el 16/06/2025 - 11:23:39

tributaria en centros educativos y universidades, que una vez descartada la opción de convenir con el departamento competente en materia educativa de la Comunidad Autónoma de Canarias, se espera que en 2025 adquiera un impulso importante, al incrementarse el objetivo en un 800,00%, con la finalidad puesta en que, desde el sistema educativo en todos los niveles, se ponga en valor la educación cívico-tributaria.

El Proyecto 12, bajo el epígrafe "actuaciones de mejora", presenta un grado de cumplimiento medio del 64,88%. Conformado por los Planes de Actuaciones Informáticas, tanto es su aspecto funcional como técnico, las actuaciones no alcanzadas, vienen referidas tanto al propio Plan de Actuaciones Informáticas con un grado de cumplimiento del 86,84%; el mantenimiento y mejora del sistema de análisis de la información y lucha contra el fraude, con un grado de cumplimiento del 81,30%, y en especial, la referida a la medición del grado de satisfacción en la atención prestada con un grado de cumplimiento del 0%, que consistente en la puesta en marcha de un sistema de encuestas lastra el grado de cumplimiento del proyecto. En este ejercicio, a la par de la ejecución de uno de los proyectos claves de la organización, que es la renovación del sistema de información tributaria – GETCAN-, se establecieron como actuaciones a afrontar las propuestas de modificaciones normativas necesarias para amparar el mismo, y que tienen por objeto, entre otras, Sello electrónico, Registro Electrónico, Anuncios citación comparecencia, Entidades colaboradoras, entre otras, y que una vez realizado el análisis de las mismas, se concluye que no resulta necesario acometer la propuesta de modificación de la actual normativa. En cuanto a M@gin, debe de mencionarse que en el desarrollo de la actuación se ha solicitado por la Intervención General que GETCAN debe también incluir a PICCAC, lo que conlleva a un nuevo replanteamiento de la actuación.

El Plan IV, bajo la denominación, de control tributario y lucha contra el fraude, presenta un grado de cumplimiento del 111,73 %. De los dos proyectos que componen el Plan, el 13, recoge las acciones para la detección y control del fraude, reseñándose que sólo las actuaciones que tiene como objetivo la recaudación líquida por ingresos inducidos, con un grado de cumplimiento del 69,89%, el resto de actuaciones, todas cumplen, destacando entre todas, las actuaciones de control e investigación en las áreas de gestión, importaciones e inspección y planificación, así como actuaciones de carácter auxiliar, tales como requerimientos a terceros no obligados tributarios, diligencias de colaboración, propuesta de adopción de medidas

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:
RAQUEL PELIGERO MOLINA - DIRECTOR/A
Fecha: 16/06/2025 - 10:13:29
En la dirección https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_doc?codigo_nde= puede ser comprobada la autenticidad de esta copia, mediante el número de documento electrónico siguiente:
RP001-000y0yDlaW81i8NXGc7FKYh3Q==
El presente documento ha sido descargado el 16/06/2025 - 11:23:39

cautelares en los procedimientos de inspección, con grados de cumplimiento del 131,72%, 166,64%, 115,00%, 156,73% y 150,17% respectivamente. Igual comportamiento se destaca en el ámbito de la tramitación de las denuncias, en el que se dieron trámite a todas las recibidas en el ejercicio, y en un tiempo medio de 41 días, frente a los 60 marcados como objetivo. Otro objetivo, que queda cumplido, con un 159,23% son los importes contraídos por actuaciones de comprobación, minoración de devoluciones y solicitudes de compensación. Por último, hacer mención a dos actuaciones, que ponen de manifiesto las nuevas formas de organización del trabajo en la Agencia, y que tienen por objeto la creación de unidades, la de auditoría informática y la de inspección.

El proyecto 14, indicador de la gestión recaudatoria, muestra un grado de cumplimiento del 94,99 %. Debe de destacarse el cumplimiento de los indicadores de los ingresos en voluntaria, especialmente, con un 126,37%, así como el análisis de los derechos pendientes de cobro, que queda cumplido en el ejercicio, con un 100,00%, y que se configura como una actividad esencial en el proyecto. Por otro lado, cabe señalar el importante avance que se ha conseguido en la eficacia de la recaudación de la deuda en ejecutiva, en la que se logra un sobrecumplimiento del 213,39 %. Las actuaciones que lastran los buenos resultados anteriores, realizadas esencialmente por el medio propio (ASISTA), se circunscriben, de un lado a los ingresos en ejecutiva, con un grado de cumplimiento del 95,36 %; otras actuaciones de gestión recaudatoria, en vía ejecutiva, compresivas de acciones tales como la data o cancelación de deuda en ejecutiva por motivos distintos al ingreso, con un porcentaje de grado de cumplimiento del 80,52%, y de manera especial, las actuaciones en desarrollo del control recaudatorio, cuyo fin es la data o cancelación de deuda en ejecutiva, y que alcanzó un grado de cumplimiento del 48,70%.

Por último, el Plan V, de colaboración social e interadministrativa en la aplicación de los tributos, presenta un grado de cumplimiento del 79,79%. En cuanto a los proyectos que los componen, que no son alcanzados, y que lastran la consecución del objetivo, cabe aludir, en primer lugar, a la actividad convencional de la Agencia Tributaria Canaria, así y de los dos convenios previstos, uno de ellos, prácticamente, se culminó en 2024, restando sólo la formalización del mismo por las partes intervinientes, por causas no atribuibles a la Agencia, respecto al otro convenio, aún se encuentra en fase de elaboración y deliberación en el seno

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:
RAQUEL PELIGERO MOLINA - DIRECTOR/A
Fecha: 16/06/2025 - 10:13:29
En la dirección https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_doc?codigo_nde= puede ser comprobada la autenticidad de esta copia, mediante el número de documento electrónico siguiente:
RP001-000y0yDlaW81i8NXGc7FKYh3Q==
El presente documento ha sido descargado el 16/06/2025 - 11:23:39

de la Agencia, el objeto del intercambio de información entre las partes; en cuanto, a la potenciación de los foros de la Agencia, el Tributario y el de Grandes Contribuyentes, en especial este último que sólo fue convocado una vez en el ejercicio. Cabe aludir, a la consecución de los siguientes objetivos: la colaboración con la Agencia Estatal de la Administración Tributaria en la Campaña de Renta 2023, así como la aprobación del Código de buenas prácticas tributarias de asociaciones y colegios de profesionales tributarios.

El **OE3** ***"Impulsar la transformación digital de la ATC"*** presenta un grado de cumplimiento de un 88,05%, manteniéndose así el grado de cumplimiento de 2023, en el que se alcanzó un 87,22%. Si bien no se ha alcanzado el resultado esperado puesto que el grado de cumplimiento del objetivo queda por debajo del 100,00 %. De los siete proyectos que conforman el único plan que integra este objetivo, cuatro proyectos se han situado entre el 80,00 % y 90,00 % y dos proyectos han alcanzado niveles del 100,00%, los referidos a la digitalización del puesto de trabajo del personal que presta servicios en la Agencia, y el diseño e implementación de la función se seguridad, superándose el valor medio del índice sectorial de cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad.

El proyecto referido a la asistencia digital a los contribuyentes, que se referencia a la puesta en funcionamiento de la nueva Oficina Virtual Tributaria, y con un grado de cumplimiento del 50% penaliza el cumplimiento medio del Objetivo Estratégico. Hay que precisar que la realización de este proyecto forma parte del encargo realizado al medio propio personificado (ASISTA).

Es importante destacar que, durante 2024, se registraron avances significativos en tres proyectos clave para la transformación digital de la ATC:

- Renovación del Sistema de Información Tributaria (GETCAN)
- Sistema de Información Económico-Financiero
- Modelo de Gobierno del Dato

Estos proyectos evidencian un progreso sólido en la estrategia clave de digitalización de la Agencia, con un alto nivel de cumplimiento y logros relevantes en diversos hitos. Se han

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:
RAQUEL PELIGERO MOLINA - DIRECTOR/A
Fecha: 16/06/2025 - 10:13:29
En la dirección https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_doc?codigo_nde= puede ser comprobada la autenticidad de esta copia, mediante el número de documento electrónico siguiente:
RP001-000y0yDlaW81i8NXGc7FKYh3Q==
El presente documento ha sido descargado el 16/06/2025 - 11:23:39

alcanzado grados de ejecución comprendidos entre el 80 % y el 90 %. Debe de reseñarse, finalmente, el esfuerzo y dedicación por parte del personal implicado en el proyecto GETCAN, y que no sólo es el del Área de Innovación Tecnológica, sino el de las diferentes áreas operativas, que redundará, sin duda, en un mejor diseño y calidad del futuro sistema de información.

La senda iniciada en ejercicios anteriores sigue consolidándose, en cuanto a la digitalización de los servicios, y a la que se le dedican importantes medios humanos y materiales, si bien es preciso resaltar que dada la necesaria priorización que deben de darse a proyectos o actuaciones hay que anteponer la ejecución de algunas actuaciones, y lo que unido a la difícil coordinación de todos los proyectos que comprenden este Objetivo estratégico, supone no alcanzar los resultados esperados.

Respecto al **OE4, "Fortalecer el Compliance en la Agencia Tributaria Canaria"**, presenta un grado de cumplimiento de 65,49%, y comprende dos planes: el Plan de Cumplimiento Normativo, que incluye un único proyecto, y que no se alcanza el grado de cumplimiento esperado, y que puede entenderse debido en parte a la necesaria especialización del personal que debe de atender a la consecución de las actuaciones, dado el carácter innovador que comportan las actuaciones que se incluyen en el mismo, así como lo ambicioso que ha sido el diseño del Plan; en cuanto al segundo, se alcanza en el Plan de Transparencia y Protección de Datos, sí que se alcanza el objetivo, dicho Plan abarca dos proyectos, y con un grado de cumplimiento superior al 100,00%.

Los impactos pueden ser resumidos en los siguientes puntos:

En cuanto al Plan VII, que se epigrafía "Plan de Cumplimiento Normativo", y dentro del proyecto 24, con un grado de cumplimiento medio de 47,90%, si bien se logra su aprobación mediante la Resolución nº 443/2024, de 3 de diciembre, representando este hito un avance significativo en la institucionalización de mecanismos de prevención y detección de irregularidades, su ejecución efectiva no se materializó durante 2024, lo que penaliza de manera importante el alcance de los objetivos esperados. Esto pone de manifiesto la necesidad de fortalecer la capacidad operativa para su implementación futura.

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:
RAQUEL PELIGERO MOLINA - DIRECTOR/A
Fecha: 16/06/2025 - 10:13:29
En la dirección https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_doc?codigo_nde= puede ser comprobada la autenticidad de esta copia, mediante el número de documento electrónico siguiente:
RP001-000y0yDlaW81i8NXGc7FKYh3Q==
El presente documento ha sido descargado el 16/06/2025 - 11:23:39

Se ha procedido a la aprobación de una Instrucción, que, con carácter de permanencia, articulara los procedimientos de actuación en materia de control de la gestión recogidos en el artículo 25.1.a) de la Ley 7/2024, de 30 de julio, de la Agencia Tributaria Canaria, en fecha de 22 de marzo de 2024; así como el Plan de Auditoría Interna para 2024, aprobado mediante la Resolución nº 110/2024, de 22 de marzo.

Cabe destacar que, en comparación con el ejercicio anterior, se incorporaron dos nuevas actuaciones: una en el ámbito de la cesión de información y otra en el control de accesos. Durante este ejercicio se abordó la elaboración del protocolo para normativizar las autorizaciones de cesión de información, lo que supuso un esfuerzo adicional en la planificación y ejecución de las actividades previstas, siendo necesario afrontar dado el activo a proteger, la de establecer las pautas a seguir para implantar en la organización un procedimiento para realizar el necesario control de accesos a los sistemas de información propios de la Agencia Tributaria Canaria, por cualesquiera usuarios hagan uso de él.

Respecto al Plan VII, con epígrafe "Plan de Transparencia y Protección de Datos" alcanzó un grado de cumplimiento del 97,47%, fundamentalmente debido a las actuaciones relacionadas con la transparencia (103,45%). No obstante, la actuación vinculada a la ejecución del Plan de Protección de Datos de Carácter Personal obtuvo un cumplimiento del 91,50%, destacamos de esta forma el nombramiento del delegado de Protección de Datos de la ATC el 19 de febrero de 2024 mediante Resolución nº 67/2024, y la revisión, actualización e incorporación en el PORTAL y SEDE electrónico en todos los formularios del contenido exigido por la normativa de protección de datos de carácter personal.

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:
RAQUEL PELIGERO MOLINA - DIRECTOR/A
Fecha: 16/06/2025 - 10:13:29
En la dirección https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_doc?codigo_nde= puede ser comprobada la autenticidad de esta copia, mediante el número de documento electrónico siguiente:
RP001-000y0yDlaW81i8NXGc7FKYh3Q==
El presente documento ha sido descargado el 16/06/2025 - 11:23:39

A la vista de todo lo anterior cabe concluir que, si bien el grado de cumplimiento del Plan de Acción Anual supera el 100,00%, en algunos proyectos y actuaciones el objetivo propuesto no ha sido alcanzado por lo que la ATC adoptará, con los medios humanos y materiales disponibles, las medidas correctoras oportunas que permitan mejorar su grado de cumplimiento en los ejercicios futuros.

En Las Palmas de Gran Canaria, a la fecha de la firma electrónica

La Directora de la Agencia Tributaria Canaria

Raquel Peligero Molina

Este documento es firmado electrónicamente en la fecha y forma que figuran en el margen inferior

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:

RAQUEL PELIGERO MOLINA - DIRECTOR/A | Fecha: 16/06/2025 - 10:13:29

En la dirección https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_doc?codigo_nde= puede ser comprobada la autenticidad de esta copia, mediante el número de documento electrónico siguiente:

RP001-000y0yDlaW81i8NXGc7FKYh3Q==

El presente documento ha sido descargado el 16/06/2025 - 11:23:39