Agencia Tributaria Canaria

INFORME DE ACTIVIDAD DE LA AGENCIA TRIBUTARIA CANARIA

EJERCICIO 2025

I. INTRODUCCIÓN 2

II. EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS 2

III. PLAN DE OBJETIVOS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA CANARIA PARA 2025 3

1. PLAN DE OBJETIVOS GENERALES 3
2. PLAN DE OBJETIVOS DE TRIBUTOS DEL BLOQUE FINANCIACIÓN CANARIO 4

IV. GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE OBJETIVOS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA CANARIA PARA 2025 5

1. **CUMPLIMIENTO DE ACTUACIONES Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS** 5
2. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 22

V. CONCLUSIONES 24

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:
RP001-000lvQ4sRGCxNnkjwQ/mrlkQQ==

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.

El artículo 32 del Estatuto de la ATC, aprobado por Decreto 125/2014, de 18 de diciembre, establece que el contrato de gestión tiene una vigencia de tres años, y en el caso de no ser aprobado éste antes del comienzo de su primer año de vigencia, mantendrá su vigencia el contrato de gestión anterior, hasta la aprobación del nuevo contrato.

Este marco global de actuación 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 2025 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 7 de febrero de 2025.

El último párrafo del 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. EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS

Según establece el artículo 25 de la Ley 7/2014, de 30 de julio, de la Agencia Tributaria Canaria y el artículo 23 del Estatuto de la Agencia Tributaria Canaria, aprobado por Decreto 125/2014, de 18 de diciembre, corresponde a la Unidad de Auditoría Interna de la Agencia Tributaria Canaria la supervisión del funcionamiento interno de la misma, realizando, entre otras tareas, el control de eficacia y eficiencia, fundamentalmente a través del seguimiento del Plan de Acción Anual y con la finalidad de comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos fijados y la adecuada utilización de los recursos asignados.

En esta línea, el Plan de Acción Anual del ejercicio 2025 fija en su apartado 7, bajo el título de "Seguimiento y evaluación de resultados del Plan de Acción Anual, lo siguiente:

"Corresponde a la Unidad de Auditoría Interna el seguimiento y la evaluación de los resultados alcanzados por la Agencia en su gestión ejerciendo el control de eficacia y eficiencia fundamentalmente a través del seguimiento del Plan de Acción Anual, teniendo por finalidad

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:
RP001-000lvQ4sRGCxNnkjwQ/mrlkQQ==

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

Los resultados contenidos en el presente informe de actividad **han sido objeto de revisión y evaluación por la Unidad de Auditoría Interna de la Agencia Tributaria Canaria**, la cual ha analizado de forma específica su coherencia interna, consistencia metodológica, adecuación técnica, la bondad de los indicadores utilizados y de los datos resultantes, así como la suficiencia de su justificación. Dicha evaluación se ha llevado a cabo conforme a las funciones propias atribuidas a la citada unidad, tal y como se pone de manifiesto en el informe emitido por el titular de la misma con fecha 30 de abril de 2026 que se incorpora como anexo al presente documento, y son los datos dimanantes de tal evaluación los que sirven de base para la elaboración de este informe de actividad.

III. PLAN DE OBJETIVOS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA CANARIA PARA 2025

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.

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:

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:
RP001-000lvQ4sRGCxNnkjwQ/mrlkQQ==

- 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 2025:

"(…)

"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 2025, contribuyen a la realización de las funciones que la ATC tiene encomendadas en el ámbito de los tributos que conforman el bloque de financiación canario. La totalidad de los planes, proyectos y actuaciones incluidos en ellos inciden, en mayor o menor medida, en la mejora de la aplicación de estos tributos; los planes dirigidos a optimizar la gestión de los recursos humanos y de los medios presupuestarios y materiales, las actividades de formación dirigidas al personal de la ATC, las distintas actuaciones tendentes a maximizar la eficacia y la eficiencia en la gestión tributaria, y las mejoras tecnológicas contenidas en el plan de transformación digital de la ATC, redundarán de una manera directa en la mejor aplicación de los tributos de dicho bloque.

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

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

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

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:
RP001-000lvQ4sRGCxNnkjwQ/mrlkQQ==

IV. GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE OBJETIVOS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA CANARIA PARA 2025

1. CUMPLIMIENTO DE ACTUACIONES Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

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

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 82,99%. 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 2025**	**RESULTADO 2025**	**CUMP.**	**POND.**	**CUMPL. POND.**
I	**PLAN DE OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS**					**35,40%**
1	**Adaptación de la estructura de la ATC**					**0,75%**
1.1	Elaboración de propuesta de modificación de la Relación de Puestos de Trabajo					
1.1.1	Elaboración de una propuesta de modificación parcial de la Relación de Puestos de Trabajo para abordar las necesidades de personal más acuciantes	Someter la propuesta a la aprobación del Consejo Rector antes del 30/06/2025	30,00%	15,00%	5,00%	0,75%
1.1.2	Elaboración de una propuesta de modificación integral de la Relación de Puestos de Trabajo para modificación estructura orgánica ATC	Someter la propuesta al Consejo Rector	0,00%	0,00%	5,00%	0,00%
1.2	Elaboración de una propuesta de modificación de normativa reguladora de la estructura orgánica de la ATC	Remitir la propuesta a los órganos competentes para su aprobación	0,00%	0,00%	5,00%	0,00%
2	**Aumento del número de efectivos reales de la ATC**					**31,67%**
2.1	Elaboración y ejecución de la oferta de empleo público					

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:
RP001-000lvQ4sRGCxNnkjwQ/mrlkQQ==

OBJETIVO ESTRATÉGICO 1: MEJORAR LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES DE LA AGENCIA TRIBUTARIA CANARIA						
	PROYECTOS Y ACTUACIONES	**OBJETIVO 2025**	**RESULTADO 2025**	**CUMP.**	**POND.**	**CUMPL. POND.**
2.1.1	Tramitación, en los plazos establecidos, de 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%	10,00%	10,00%
2.1.2	Tramitación, en los plazos establecidos, de los procesos selectivos competencia de la ATC derivados de la Oferta de Empleo Público 2023	Cumplir el plazo previsto en las correspondientes bases que regulan los procesos selectivos	100,00%	100,00%	5,00%	5,00%
2.1.3	Tramitación de la aprobación de una oferta de empleo del año 2025 para la ATC	Tramitar, para aprobación en el ejercicio y por parte de órgano competente, una OEP del año 2025, siempre que exista tasa de reposición y disponibilidad presupuestaria	100,00%	100,00%	5,00%	5,00%
2.2	Provisión temporal de puestos de trabajo					
2.2.1	Provisión temporal de puestos de trabajo del Programa de Carácter Temporal	Realizar llamamientos en el ejercicio para cubrir el 100% de los puestos incluidos en el PCT	21	100,00	5,00%	5,00%
2.2.2	Provisión temporal de puestos vacantes	Realizar llamamientos de personal interino en el ejercicio para cubrir puestos de necesaria y urgente cobertura, sin contar con los correspondientes al PCT, hasta cubrir la totalidad del os puestos incluidos en la plantilla presupuestaria. No serán objeto de llamamiento aquellos puestos susceptibles de ser ocupados por personal de nuevo ingreso en un plazo máximo de 9 meses	16	133,33%	5,00%	6,67%
3	**Mejora técnica de procedimientos de provisión y selección de personal de la ATC y otros procedimientos de recursos humanos**					**0,88%**
3.1	Gestión del desempeño	Poner en marcha durante el ejercicio una aplicación para gestión y control de planes individuales de trabajo	88,00%	88,00%	0,50%	0,44%
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	0,00%	0,00%	0,50%	0,00%
3.3	Gestión del control horario	Implantar en el ejercicio un nuevo sistema de control horario en el ámbito de la ATC	0,00%	0,00%	0,50%	0,00%
3.4	Gestión de la formación					
3.4.1	Sistema de gestión de solicitudes	Poner en funcionamiento un sistema informático que permita optimizar la gestión del trabajo administrativo que implica las acciones formativas	20,00%	20,00%	0,20%	0,04%
3.4.2	Aula virtual	Adquirir en el ejercicio un sistema informático que permita el funcionamiento de un aula virtual	100,00%	100,00%	0,30%	0,30%
3.5	Comunicación con los empleados públicos	Poner en funcionamiento en el ejercicio un sistema informático que permita una comunicación más eficiente con los empleados	20,00%	20,00%	0,50%	0,10%

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:
RP001-000lvQ4sRGCxNnkjwQ/mrlkQQ==

OBJETIVO ESTRATÉGICO 1: MEJORAR LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES DE LA AGENCIA TRIBUTARIA CANARIA						
	PROYECTOS Y ACTUACIONES	**OBJETIVO 2025**	**RESULTADO 2025**	**CUMP.**	**POND.**	**CUMPL. POND.**
3.6	Gestión de nóminas	Adquirir en el ejercicio un sistema informático de gestión de nóminas que permita optimizar la gestión de las nóminas del personal de la ATC	0,00%	0,00%	0,50%	0,00%
4	**Formación y Perfeccionamiento del personal de la ATC**					**2,10%**
4.1	Incremento de la oferta formativa	Incrementar la oferta formativa del Plan de Formación y Perfeccionamiento con respecto a 2024 (1267 horas)	1403 horas	110,73%	1,00%	1,11%
4.2	Alcance de un grado de ejecución del Plan de Formación y Perfeccionamiento	Alcanzar un porcentaje de ejecución del 80% del Plan de Formación y Perfeccionamiento — 80,00%	78,26%	97,83%	0,50%	0,49%
4.3	Mantenimiento de la calidad de las acciones formativas	Mejorar la valoración por parte del alumnado, alcanzando al menos una nota media de 9	9,15	101,67%	0,50%	0,51%
II	**PLAN DE OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE LOS MEDIOS MATERIALES Y PRESUPUESTARIOS**					**47,09%**
5	**Gestión de los edificios de la ATC**					**18,03%**
5.1	Reforma y acondicionamiento de instalaciones de la ATC					
5.1.1	Nueva sede de ATC en Las Palmas de Gran Canaria	Finalizar las obras en el ejercicio	95,00%	95,00%	2,00%	1,90%
5.1.2	Oficina de la Delegación Tributaria Insular de El Hierro	Finalizar las obras en el ejercicio	90,00%	90,00%	2,00%	1,80%
5.1.3	Oficina de vigilancia fiscal e importación ubicada en la terminal de carga del Aeropuerto de Gran Canaria	Finalizar las obras en el ejercicio	85,00%	85,00%	2,00%	1,70%
5.1.4	Oficina de la Delegación Tributaria Insular de Lanzarote	Finalizar las obras en el ejercicio	95,00%	95,00%	2,00%	1,90%
5.2	Adquisición de nuevas instalaciones					
5.2.1	Formalizar la adscripción de la sede de la ATC en Santa Cruz de Tenerife (Edificio Prodamer)	Formalizar la adscripción del edificio Prodamer	100,00%	100,00%	2,00%	2,00%
5.3	Gestión y control de espacios					
5.3.1	Actuaciones Generales					
5.3.1.1	Elaboración y emisión del Informe de estado de ocupación y grado de adecuación	Emitir el informe de evaluación del estado de ocupación y grado de adecuación al que se hace referencia en el apartado 9 de la Instrucción sobre asignación y uso de los espacios de trabajo de la ATC de fecha 31/12/2024	0,00%	0,00%	1,00%	0,00%
5.3.1.2	Promover el expediente de cesión a la Dirección General de Patrimonio (DGP) de las dependencias de los armarios rodantes en Santa Cruz de Tenerife o bien la retirada de los mismos	Formalizar la adscripción de los armarios rodantes a la DGP o baja en inventario	100,00%	100,00%	1,00%	1,00%
5.3.1.3	Expurgar la documentación de la sede de la ATC en LPGC	Ejecutar el expurgo del 100% de la documentación expurgable que obra en la actual sede de la ATC de Las Palmas para el traslado a la nueva sede (Edificio Royal)	0,00%	0,00%	0,50%	0,00%

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:
RP001-000lvQ4sRGCxNnkjwQ/mrlkQQ==

OBJETIVO ESTRATÉGICO 1: MEJORAR LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES DE LA AGENCIA TRIBUTARIA CANARIA							
	PROYECTOS Y ACTUACIONES	**OBJETIVO 2025**		**RESULTADO 2025**	**CUMP.**	**POND.**	**CUMPL. POND.**
5.3.1.4	Planificación del expurgo a realizar en los archivos de Las Palmas y Santa Cruz de Tenerife	Realización de un inventario y una planificación de los expurgos a realizar antes del 30/03/2025		100,00%	100,00%	0,50%	0,500%
5.3.2	Actuaciones en materia de seguridad corporativa						
5.3.2.1	Elaboración y emisión del Plan anual de seguridad corporativa	Emitir Plan anual de seguridad corporativa antes del 28/02/2025		100,00%	100,00%	1,00%	1,00%
5.3.2.2	Ejecución del Plan anual de seguridad corporativa	Ejecutar las actuaciones en el Plan al 80,00%	80,00%	77,50%	96,88%	1,00%	0,97%
5.3.3	Actuaciones en materia de prevención de riesgos laborales						
5.3.3.1	Planificación de actuaciones preventivas	Realización del análisis y planificación de la actividad preventiva de los riesgos observados en las evaluaciones iniciales de riesgos de cada centro de trabajo de la ATC antes de 30/06/2025		100,00%	100,00%	2,00%	2,00%
5.3.3.2	Ejecución de medidas preventivas	Ejecución del 75% de las medidas preventivas programadas en los informes de planificación de la actividad preventiva de los centros de trabajo de la ATC para 2025	75,00%	94,76%	126,35%	1,00%	1,26%
5.3.3.3	Estudio en materia de prevención de riesgos laborales de la oficina de la Delegación Tributaria Insular de Fuerteventura	Fecha de emisión del estudio		100,00%	100,00%	1,00%	1,00%
5.3.3.4	Aprobación del reglamento del Comité de Seguridad y Salud de la ATC	Aprobar en el seno del CSyS, el reglamento de dicho órgano colegiado		100,00%	100,00%	1,00%	1,00%
6	**Plan de Contratación**						**8,34%**
6.1	Mejora del contenido del Plan de Contratación	Incrementar el contenido del Plan de Contratación en relación con la actividad contractual total de la ATC respeto a 2024	72,54%	85,13%	117,35%	4,00%	4,69%
6.2	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%	85,13%	106,41%	3,00%	3,19%
6.3	Adquisición de un gestor de expedientes de contratación	Adquirir en el ejercicio un gestor de expedientes de contratación		15,00%	15,00%	3,00%	0,45%
7	**Gestión Presupuestaria**						**10,81%**
7.1	Ejecución presupuestaria	Incrementar la ejecución presupuestaria del Presupuesto de Gastos de la	81,34%	87,95%	108,13	10,00%	10,81%

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:
RP001-000lvQ4sRGCxNnkjwQ/mrlkQQ==

OBJETIVO ESTRATÉGICO 1: MEJORAR LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES DE LA AGENCIA TRIBUTARIA CANARIA							
	PROYECTOS Y ACTUACIONES	**OBJETIVO 2025**		**RESULTADO 2025**	**CUMP.**	**POND.**	**CUMPL. POND.**
		ATC respecto a 2024					
8	**Gestión de encargos ASISTA CANARIAS**						**9,91%**
8.1	Mejora de la certificación de los encargos realizados a ASISTA CANARIAS	Incrementar la ejecución del encargo respecto de 2024	82,77%	83,29%	100,63%	7,00%	7,04%
8.2	Mejora de la coordinación en la gestión de los encargos realizados a ASISTA CANARIAS	Mejorar mediante la celebración de reuniones de coordinación mensuales con cada una de las cuatro áreas involucradas (Gestión Tributaria, Importaciones, Recaudación, Informática Tributaria), debiendo celebrarse un total de 44 reuniones en 2025		42	95,45%	3,00%	2,86%
						100,00%	**82,49%**

<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 103,94%. 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 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 2025**		**RESULTADO 2025**	**GRADO CUMPL.**	**POND.**	**CUMP. POND.**
III	**PLAN DE FOMENTO DEL CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO Y DE MEJORA EN LA ASISTENCIA A LOS CONTRIBUYENTES**						**52,00**
9	**Mejora de la calidad de los servicios de asistencia a los contribuyentes**						**18,20%**
9.1	Asistencia por medios electrónicos						
9.1.1	Consultas por medios electrónicos						
9.1.1.1	Ratio de consultas	Alcanzar un porcentaje de atención de consultas realizadas por medios electrónicos de al menos el 98%	98,00%	97,91%	99,91	1,55%	1,54%
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 5 días	5 días	2,67 días	187,27%	1,03%	1,93%

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:
RP001-000lvQ4sRGCxNnkjwQ/mrlkQQ==

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 2025**		**RESULTADO 2025**	**GRADO CUMPL.**	**POND.**	**CUMP. POND.**
9.1.2	Certificados tributarios solicitados por vías electrónicas	Alcanzar un porcentaje de certificados solicitados por los contribuyentes por vía electrónica al menos en el 98%	98,00%	99,00%	101,02%	0,52%	0,52%
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%	91,25%	96,05%	0,52%	0,50%
9.1.4	Presentaciones telemáticas realizadas por los contribuyentes	Alcanzar un porcentaje relevante de presentaciones telemáticas de declaraciones y autoliquidaciones de al menos el 85%	85,00%	91,33%	107,45%	1,03%	1,11%
9.2	Asistencia telefónica						
9.2.1	Llamadas atendidas	Alcanzar un porcentaje de llamadas atendidas por nuestros servicios de atención telefónica de al menos el 80%	80,00%	86,09%	107,61%	1,03%	1,11%
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 seg.	127,66 seg.	39,17%	1,03%	0,40%
9.3	Asistencia presencial						
9.3.1	Contribuyentes atendidos en oficinas, físicas o virtuales	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 150.000 contribuyentes	150.000	240.729	160.49%	1,55%	2,48%
9.3.2	Calidad en la asistencia						
9.3.2.1	Tiempo medio de espera						
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	7,5 min.	10,05 (10:03 min.)	74,63%	1,55%	1,15%

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:
RP001-000lvQ4sRGCxNnkjwQ/mrlkQQ==

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 2025**		**RESULTADO 2025**	**GRADO CUMPL.**	**POND.**	**CUMP. POND.**
		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					
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 20 minutos. La espera se calculará desde la hora de petición de la atención hasta el momento de la atención efectiva	20 min.	14,00 (14:00 min.)	142,86%	1,03%	1,47%
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	6,21 (6:13 min.)	80,52%	1,03%	0,83%
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	12,82 (12:49 min.)	124,80%	1,03%	1,29%
9.3.3	Potenciación de la cita previa						
9.3.3.1	Garantía de disponibilidad	Garantizar la disponibilidad de cita previa en un plazo de tiempo de 2 días hábiles		0,00%	0,00%	1,03%	0,00%
9.3.3.2	Acceso directo visible	Implantar un acceso directo visible de solicitud de cita previa y la cita		100,00%	100,00%	0,52%	0,52
9.3.4	Medición del grado de satisfacción en la atención prestada	Poner en funcionamiento en el ejercicio un sistema de valoración del usuario de la atención recibida		100,00%	100,00%	1,03%	1,03%
9.4	Seguimiento de quejas						
9.4.1	Ratio de contestación 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%	0,52%	0,52%
9.4.2	Agilidad en la contestación de quejas presentadas	Reducir el tiempo medio de contestación de las quejas hasta un máximo de 5 días	5	3,06 días	163,40%	0,52%	0,84%

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:
RP001-000lvQ4sRGCxNnkjwQ/mrlkQQ==

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 2025**		**RESULTADO 2025**	**GRADO CUMPL.**	**POND.**	**CUMP. POND.**
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%, sin tener en cuenta las notificaciones realizadas a entidades inactivas	75,00%	71,57%	95,43%	0,52%	0,49%
9.5.2	Notificaciones en papel practicadas	Alcanzar un porcentaje de notificaciones en papel practicadas de al menos el 65%, excluyéndose las notificaciones por Boletín	65,00%	58,62%	90,18%	0,52%	0,46%
10	**Agilización de la tramitación tributaria**						**11,31%**
10.1	Tiempo medio de tramitación de solicitudes y autorizaciones	Reducir los tiempos medios respecto a 2024, hasta el cumplimiento de los plazos legales. Alcanzados tales plazos, intentar reducir los mismos, y en todo caso, mantener el cumplimiento de los plazos legales		131,95%	131,95%	1,03%	1,36%
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 2024, hasta el cumplimiento de los plazos legales. Alcanzados tales plazos, intentar reducir los mismos, y en todo caso, mantener el cumplimiento de los plazos legales		29,15	113,42%	1,03%	1,17%
10.2.2	Antigüedad media de procedimientos	Reducir la antigüedad media de procedimientos no finalizados respecto del ejercicio 2024, hasta el tiempo máximo de duración de los procedimientos. Si la antigüedad media es inferior al tiempo máximo de duración en el ejercicio anterior, reducir la misma, y en todo caso, mantener el cumplimiento del plazo máximo de duración		1.589,29	50,67%	1,03%	0,52%
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 2024, hasta el cumplimiento de los plazos legales. Alcanzados tales plazos, intentar reducir los mismos, y en todo caso, mantener el cumplimiento de los plazos legales		27,33	120,67%	1,03%	1,24%
10.3.2	Tiempo medio de tramitación de	Reducir los tiempos medios respecto a 2024, hasta el cumplimiento de los plazos legales. Alcanzados tales plazos,		62,03%	124,33%	1,03%	1,28%

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:
RP001-000lvQ4sRGCxNnkjwQ/mrlkQQ==

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 2025**		**RESULTADO 2025**	**GRADO CUMPL.**	**POND.**	**CUMP. POND.**
	procedimientos sancionadores	intentar reducir los mismos, y en todo caso, mantener el cumplimiento de los plazos legales					
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 2024, hasta el cumplimiento de los plazos legales. Alcanzados tales plazos, intentar reducir los mismos, y en todo caso, mantener el cumplimiento de los plazos legales		254,06	112,27%	1,03%	1,16%
10.4.2	Antigüedad media de recursos	Reducir la antigüedad media de recursos no resueltos respecto del ejercicio 2025, hasta el tiempo máximo previsto legalmente para su resolución. Si la antigüedad media es inferior al tiempo máximo para resolver en el ejercicio anterior, reducir o, en todo caso mantener el cumplimiento del plazo máximo para resolver		1.162,65	114,24%	1,03%	1,18%
10.5	Tiempos medio relacionado con reclamaciones económico-administrativas						
10.5.1	Tiempo medio de remisión de reclamaciones económico-administrativas al órgano económico-administrativo	Reducir los tiempos medios respecto a 2024, hasta el cumplimiento de los plazos legales. Alcanzados tales plazos, intentar reducir los mismos, y en todo caso, mantener el cumplimiento de los plazos legales		24,78	153,59%	1,03%	1,58%
10.5.2	Tiempo medio de ejecución de los fallos de los Tribunales Económico-Administrativos	Reducir los tiempos medios respecto a 2024, hasta el cumplimiento de los plazos legales. Alcanzados tales plazos, intentar reducir los mismos, y en todo caso, mantener el cumplimiento de los plazos legales		12,90	100,00%	1,03%	1,03%
10.6	Tiempo medio de ejecución de resoluciones judiciales	Cumplimiento de plazo legal	60	79,16	75,80%	1,03%	0,78%
11	**Prevención del fraude y fomento del cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias**						**13,74%**
11.1	Controles censales	Mejorar el Censo de Empresarios y Profesionales mediante la realización de 15.000 actuaciones de control censal	15.000	18.689	124,59%	2,06%	2,57%
11.2	Cumplimiento de obligaciones periódicas	Alcanzar un porcentaje de cumplimiento, definido como número de declaraciones y/o liquidaciones presentadas sobre el total de presentaciones teóricas según obligación definida	87,00%	90,92%	104,51%	3,09%	3,23%

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:
RP001-000lvQ4sRGCxNnkjwQ/mrlkQQ==

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 2025**		**RESULTADO 2025**	**GRADO CUMPL.**	**POND.**	**CUMP. POND.**
		en virtud del censo, de al menos el 87%					
11.3	Calidad de la información	Mejorar la calidad de la información suministrada a la ATC por los contribuyentes mediante la realización de 32.000 actuaciones	32.000	52.763	164,88%	2,06%	3,40%
11.4	Programa de Educación cívico-tributaria en centros educativos y universidades						
11.4.1	Educación cívico-tributaria en universidades	Impulsar la organización y realización conjunta, realizando un mínimo de 8 actuaciones en universidades, consistentes en seminarios, jornadas, visitas y cursos que permitan extender el conocimiento de la actividad desarrollada por la ATC en relación con la aplicación de los tributos, así como la transmisión de valores cívico-tributarios		8	100,00%	1,55%	1,55%
11.4.2	Educación cívico-tributaria en centros de educación primaria, secundaria y bachillerato	Impartir un mínimo de 16 charlas informativas de educación cívico-tributaria en centros educativos de educación primaria, secundaria y bachillerato		31	193,75%	1,551%	3,00%
12	**Actuaciones de mejora**						**8,74%**
12.1	Plan de Actuaciones Informáticas						
12.1.1	Elaboración y aprobación del Plan de Actuaciones Informáticas	Emitir el PAI 2025	28/02/25	100,00%	100,00%	1,55%	1,55%
12.1.2	Ejecución del Plan de Actuaciones Informáticas	Ejecutar el PAI del ejercicio en un porcentaje de al menos el 80%	80%	84,47%	105,59%	1,55%	1,63%
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		93,36%	93,36%	1,03%	0,96%
12.3	Adaptaciones normativas en materias de competencia de la ATC que se estimen necesarias						
12.3.1	Orden 23/05/2003 (DUE)	Impulsar la aprobación de la modificación de la norma		100,00%	100,00%	0,21%	0,21%
12.3.2	Decreto 125/2014 y Orden 19/12/2018			0,00%	0,00%	0,21%	0,00%
12.3.3	Decreto 135/2006 (M@gin)			100,00%	100,00%	0,21%	0,21%
12.3.4	Orden 24/05/1999 (entidades colaboradoras)			50,00%	50,00%	0,52%	0,26%
12.3.5	Decreto 268/2011 (DIGIC entidades colaboradoras)	Impulsar la aprobación de la modificación de la norma		100,00%	100,00%	0,21%	0,21%
12.3.6	Resolución actualización precios medios	Aprobar la resolución		100,00%	100,00%	0,21%	0,21%

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:
RP001-000lvQ4sRGCxNnkjwQ/mrlkQQ==

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 2025**	**RESULTADO 2025**	**GRADO CUMPL.**	**POND.**	**CUMP. POND.**
	vehículos art. 57.1.c L 58/2003					
12.3.7	Resolución de modificación de los coeficientes multiplicadores para estimar el valor de mercado de determinados bienes inmuebles urbanos, para el año 2026.		100,00%	100,00%	0,21%	0,21%
12.3.8	Resolución de modificación de la metodología de cálculo y los precios medios para estimar el valor de mercado de determinados bienes inmuebles de naturaleza rústica para el año 2026	Aprobar la resolución	100,00%	100,00%	0,21%	0,21%
12.3.9	Instrucción sobre composición, funciones y actuación de los equipos y unidades que se constituyan en cada una de las áreas funcionales de la Agencia Tributaria Canaria	Aprobar las respectivas instrucciones por los titulares de las distintas áreas funcionales antes de 30/06/2025	22,00%	22,00%	1,03%	0,23%
12.3.10	Análisis de la modificación del régimen de exención a la importación de bienes de escaso valor (Ley 20/1991)	Realizar un análisis del régimen de exención a la importación de bienes de escaso valor que incluya una propuesta de modificación en su caso	70,00%	70,00%	1,03%	0,72%
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%	0,21%	0,21%
12.5.2	Aplicación de seguimiento de indicadores	Ultimar los desarrollos de la aplicación de seguimiento de indicadores según planificación y requisitos funcionales aprobados por la Dirección	100,00%	100,00%	1,03%	1,03%
12.5.3	Devolución parcial IECDP	Adaptar el sistema de devolución IECDP a la modificación normativa establecida en la Ley 5/2024, de Presupuestos Generales de la CAC	96,40%	96,40%	0,21%	0,20%
12.5.4	Devolución DIGIC viajeros	Adaptar el sistema de devolución DIGIC a la eventual modificación normativa	100,00%	100,00%	0,21%	0,21%
12.5.5	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	100,00%	100,00%	0,31%	0,31%

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:
RP001-000lvQ4sRGCxNnkjwQ/mrlkQQ==

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 2025**		**RESULTADO 2025**	**GRADO CUMPL.**	**POND.**	**CUMP. POND.**
12.5.6	Actualización información SII y libros registro	Modificación del sistema web SII		100,00%	100,00%	0,21%	0,21%
12.6	Seguimiento de litigiosidad						
12.6.1	Nº de recursos de reposición interpuestos	Medir, con carácter informativo, el nivel de litigiosidad		3.384	NA	NA	NA
12.6.2	Nº recursos de reclamaciones económico-administrativas interpuestas	Medir, con carácter informativo, el nivel de litigiosidad		361	NA	NA	NA
12.6.3	Grado de litigiosidad	Medir, con carácter informativo, el nivel de litigiosidad		0,06	NA	NA	NA
IV	**PLAN DE CONTROL TRIBUTARIO Y LUCHA CONTRA EL FRAUDE**						**34,97%**
13	**Detección y control del fraude**						**23,27%**
13.1	Actuaciones de control en gestión tributaria	Realizar al menos 25.000 actuaciones de control desarrolladas por el área de gestión tributaria	25.000	33.699	134,80%	1,55%	2,08%
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 450.000	450.000	548.551,00	121,90%	1,55%	1,89%
13.3	Actuaciones inspectoras	Alcanzar un número de actuaciones desarrolladas por la Inspección Tributaria de al menos 440 actuaciones.	440	457	103,86%	1,55%	1,61%
13.4	Actuaciones de investigación y análisis de información	Alcanzar un número de actuaciones de investigación y análisis de información, realizadas al objeto de selección de expedientes para su posterior comprobación, de al menos 1.500	1.500	1.907	127,13%	1,55%	1,97%
13.5	Actuaciones de carácter auxiliar	Alcanzar en el ejercicio un número de actuaciones de carácter auxiliar de al menos 800	800	855	106,88%	1,55%	1,65%
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	60	36,22	165,65%	0,52%	0,85%

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:
RP001-000lvQ4sRGCxNnkjwQ/mrlkQQ==

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 2025**		**RESULTADO 2025**	**GRADO CUMPL.**	**POND.**	**CUMP. POND.**
		a 60 días. La tramitación se entenderá concluida con la resolución de archivo o de remisión al órgano que proceda					
13.6.2	Número de denuncias tramitadas	Tramitar todas las denuncias recibidas desde el 1/11/2024 hasta el 31/10/2025. La tramitación se entenderá concluida con la resolución de archivo o de remisión al órgano que proceda		98,25	98,25%	0,52%	0,51%
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 65.141.249,09 euros	65.141.249,09	79.217.685,80	121,61%	2,06%	2,51%
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 43.481.922,25 euros	43.481.922,25	37.857.675,65	87,07%	2,06%	1,80%
13.9	Recaudación líquida por ingresos inducidos	Alcanzar un importe de recaudación líquida por ingresos inducidos de al menos 97.867.612,60 euros	97.867.612,60	79.411.318,20	81,14%	2,06%	1,67%
13.10	Otras actuaciones de lucha contra el fraude						
13.10.1	Plan de Visitas	Alcanzar en el ejercicio un número de visitas a los contribuyentes para la toma de datos, embargos y/o realización de actuaciones de comprobación e investigación de al menos 75	75	195	260,00%	2,06%	5,36%
13.10.2	Actuaciones con colaboración de la unidad de auditoría informática	Alcanzar en el ejercicio un número de actuaciones con colaboración de la unidad de auditoría informática de al menos 6	6	4	66,67%	2,06%	1,37%
14	**Gestión y control recaudatorio**						**11,71%**

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:
RP001-000lvQ4sRGCxNnkjwQ/mrlkQQ==

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 2025**		**RESULTADO 2025**	**GRADO CUMPL.**	**POND.**	**CUMP. POND.**
14.1	Gestión recaudatoria						
14.1.1	Ingresos en voluntaria	Alcanzar un importe de al menos 115.000.000 euros	115.000.000	159.584.453,36	138,77%	1,55%	2,15%
14.1.2	Ingresos en ejecutiva	Alcanzar un importe de al menos 55.000.000 euros	55.000.000	55.198.665,80	100,36%	1,55%	1,55%
14.1.3	Otras actuaciones de gestión recaudatoria	Alcanzar un importe de al menos 150.000.000 euros	150.000.000	117.337.009,10	78,22%	1,55%	1,21%
14.1.4	Reducción de los derechos pendientes de cobro	Depurar al menos el 75% del importe de los derechos pendientes de cobro cuyo importe individualizado excede de 150.000 euros	75%	100,00%	133,33%	1,55%	2,06%
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	13,09%	206,14%	1,55%	3,19%
14.2	Control recaudatorio						
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	432	75,13%	2,06%	1,55%
14.2.2	Número de bienes subastados	Alcanzar en el ejercicio un número de al menos 40 de bienes subastados directamente por la ATC	40	0	0,00%	2,06%	0,00%
V	**PLAN DE COLABORACIÓN SOCIAL E INTERADMINISTRATIVA EN LA APLICACIÓN DE LOS TRIBUTOS**						**16,97%**
15	**Actividad convencional y colaboración interadministrativa**						**12,46%**
15.1	Suscripción de los convenios necesarios para la actividad de la ATC	Suscribir los convenios previstos en el ejercicio		66,67%	66,67%	5,15%	3,44%
15.2	Potenciación del Consejo Territorial para la dirección y coordinación de la gestión tributaria ATC-AEAT	Celebrar al menos cada trimestre una reunión del Consejo Territorial AEAT-ATC		3	75,00%	5,15%	3,87%
15.3	Colaboración con la AEAT en la Campaña de Renta 2024	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 2024		100%	100,00%	5,15%	5,15%
16	**Colaboración social**						**4,51%**
16.1	Foro Tributario	Celebrar en el ejercicio las sesiones previstas en sus normas de creación		3	75,00%	2,58%	1,93%

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:
RP001-000lvQ4sRGCxNnkjwQ/mrlkQQ==

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 2025**	**RESULTADO 2025**	**GRADO CUMPL.**	**POND.**	**CUMP. POND.**
16.2	Foro de Grandes Contribuyentes	Celebrar en el ejercicio las sesiones previstas en sus normas de creación	2	100,00%	2,58%	2,58%
					100,00%	**103,94%**

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 101,00 %.

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	**OBJETIVO 2025**	**INDICADOR**	**RESULTADO 2025**	**GRADO DE CUMPL.**	**POND.**	**CUMPL. POND.**
VI	**PLAN DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL 4.0**						**101,00%**
17	**Sistema de información tributaria**						**21,37%**
17.1	Renovación del sistema de información tributaria	Tener disponible en producción la plataforma base, los módulos horizontales y de recaudación, incluyendo la configuración y migración de la información relacionada con dichos módulos	Fecha de disponibilidad del sistema en el entorno de producción	71,24%	71,24%	30,00%	21,37%
18	**Sistema de información económico-financiero**						**6,00%**
18.1	Implantación de un sistema de información económico-financiero	Disponer en el sistema de los informes necesarios para la elaboración de la Cuenta del Sistema Tributario Canario	Fecha de puesta en producción	60,00%	60,00%	10,00%	6,00%
19	**Modelo Gobierno del dato**						**10,00%**
19.1	Implantación de un modelo de gobierno del dato	Cumplir con los hitos establecidos en la planificación del proyecto	Grado de cumplimiento de hitos previstos para el año 2025	100,00%	100,00%	10,00%	10,00%
20	**Sistema de automatización y optimización de procesos**						**10,00%**

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:
RP001-000lvQ4sRGCxNnkjwQ/mrlkQQ==

OBJETIVO ESTRATÉGICO 3: IMPULSAR LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA ATC								
	PROYECTOS Y ACTUACIONES	**OBJETIVO 2025**		**INDICADOR**	**RESULTADO 2025**	**GRADO DE CUMPL.**	**POND.**	**CUMPL. POND.**
20.1	Implantación de un sistema de automatización y optimización de procesos	Disponer de una estrategia para la utilización de la inteligencia artificial en la ATC		Fecha de aprobación de la estrategia	100,00%	100,00%	5,00%	5,00%
20.2	Desarrollo de un sistema de lectura de escrituras notariales	Disponer del sistema de lectura y extracción de información de escrituras notariales		Fecha de la finalización del sistema	100,00%	100,00%	5,00%	5,00%
21	**Digitalización del puesto de trabajo**							**25,38%**
21.1	Implantación de la digitalización del puesto de trabajo	Aumentar en un 15% la utilización de las herramientas colaborativas		Número de usuarios activos en la herramienta de colaboración en 2025/Número de usuarios activos en la herramienta de colaboración en 2024	161,14	407,58%	5,00%	20,38%
21.2	Implantación de una intranet	Disponer de una intranet antes del 31/12/2025		Fecha de la puesta en producción	100,00%	100,00%	5,00%	5,00%
22	**Asistencia digital a los contribuyentes**							**18,00%**
22.1	Asistencia por medio de Oficina Digital de Atención Tributaria	Poner en funcionamiento durante el ejercicio la ODAT		Fecha de puesta en funcionamiento	80,00%	80,00%	10,00%	8,00%
22.2	Nuevo portal web con imagen corporativa renovada	Lanzar un portal web con diseño actualizado y funcionalidades mejoradas		Fecha de lanzamiento del nuevo portal	100,00%	100,00%	10,00%	10,00%
23	**Diseño e implementación de la función de seguridad**							**10,25%**
23.1	Actuaciones sobre el Esquema Nacional de Seguridad	Alcanzar un índice de cumplimiento de 90% durante el ejercicio	90,00%	Grado de cumplimiento del ENS	92,28%	102,53%	10,00%	10,25%
							100,00%	**101,00%**

<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 105,03%.

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:
RP001-000lvQ4sRGCxNnkjwQ/mrlkQQ==

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 4: FORTALECER EL "COMPLIANCE" EN LA ATC								
	PROYECTOS Y ACTUACIONES	**OBJETIVO 2025**		**INDICADOR**	**RESULTADO 2025**	**GRADO DE CUMP.**	**POND.**	**CUMP. POND.**
VII	**PLAN DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO**							**38,17%**
24	**Sistemas de evaluación de cumplimiento normativo**							**38,17%**
24.1	Plan de cumplimiento normativo							
24.1.1	Ejecución del Plan de Cumplimiento Normativo	Ejecutar al menos un 80% de las acciones recogidas en el apartado 8 de la Resolución por la que se aprueba el PCN	80,00%	Número de actuaciones realizadas/Número de actuaciones previstas en el Plan, conforme al informe de ejecución del Plan	65,00%	81,25%	10,00%	8,13%
24.2	Plan de Auditoría Interna							
24.2.1	Elaboración del Plan de Auditoría Interna 2025	Elaborar y aprobar un PAI para el ejercicio 2025 antes del 28/02/2025		Fecha de aprobación del Plan de Auditoría Interna	100,00%	100,00%	20,00%	20,00%
24.2.2	Ejecución del Plan de Auditoría Interna 2025	Ejecutar el PAI aprobado en, al menos, un 80%. Las actuaciones se entienden realizadas en la fecha de emisión del informe definitivo	80,00%	Número de actuaciones realizadas, en términos absolutos/número de actuaciones previstas, conforme al informe de ejecución del Plan (%)	80,33%	100,41%	10,00%	10,04%
VII	**PLAN DE TRANSPARENCIA Y PROTECCIÓN DE DATOS**							**66,87%**
25	**Transparencia**							**35,93%**
25.1	Mejora del cumplimiento de las obligaciones	Obtener una evaluación mínima de 8,8 en la autoevaluación que figura en el portal de transparencia	8,8	Resultado de la autoevaluación que figura en el portal de transparencia realizada en el ejercicio en cuestión	9,67	109,89%	15,00%	16,48%
25.2	Reducción de los plazos de resolución	Cumplir con los plazos legales de resolución de las solicitudes de acceso a la información pública	1 mes	Número medio de días entre la fecha de la solicitud de información y la de la resolución que pone fin al procedimiento	23,14	129,65%	15,00%	19,45%
26	**Protección de datos**							**30,94%**

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:
RP001-000lvQ4sRGCxNnkjwQ/mrlkQQ==

OBJETIVO ESTRATÉGICO 4: FORTALECER EL "COMPLIANCE" EN LA ATC								
	PROYECTOS Y ACTUACIONES	**OBJETIVO 2025**		**INDICADOR**	**RESULTADO 2025**	**GRADO DE CUMP.**	**POND.**	**CUMP. POND.**
26.1	Aprobación del Plan anual de Protección de Datos de Carácter Personal de la ATC	Aprobar el Plan anual de PPDCP antes del 28/02/2025		Fecha de la resolución por la que se aprueba el mencionado Plan	100,00%	100,00%	15,00%	15,00%
26.2	Ejecución del Plan de Protección de datos de la ATC	Ejecución del 80% del PPDCP	80,00%	Nº de actuaciones previstas en el Plan finalizadas /Nº total de actuaciones previstas en el Plan, conforme al informe de ejecución del Plan	85,00%	106,25%	15,00%	15,94%
							100,00	**105,03%**

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 2025, en su apartado 7, relativo al seguimiento y evaluación de resultados, desarrolla el procedimiento de cálculo del grado de cumplimiento global.

El grado de cumplimiento de cada proyecto será el resultado de la suma de los grados de cumplimiento ponderados de las actuaciones que integran el proyecto.

El grado de cumplimiento de cada plan, como resultado de la suma de los grados de cumplimiento de los proyectos.

El grado de cumplimiento de cada objetivo estratégico, como resultado de la suma de los grados de cumplimiento de los planes que forman parte de cada objetivo.

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:
RP001-000lvQ4sRGCxNnkjwQ/mrlkQQ==

Por adición, del grado de cumplimiento de cada objetivo estratégico ponderado, se obtendrá el grado de cumplimiento global del ejercicio.

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

Objetivo estratégico	Grado de cumplimiento Objetivos estratégicos	Planes	Grado cumplimiento de los Planes (ponderado)	Proyectos	Grado de cumplimiento de los proyectos (ponderado)
EO 1	82,49%	I	35,40%	1	0,75%
				2	31,67%
				3	0,88%
				4	2,10%
		II	47,09%	5	18,03%
				6	8,34%
				7	10,81%
				8	9,91%
EO 2	103,94%	III	52,00%	9	18,20%
				10	11,31%
				11	13,74%
				12	8,74%
		IV	34,97%	13	23,27%
				14	11,71%
		V	16,97%	15	12,46%
				16	4,51%
OE 3	101,00%	VI	101,00%	17	21,37%
				18	6,00%
				19	10,00%
				20	10,00%
				21	25,38%
				22	18,00%
				23	10,25%
OE4	105,03%	VII	38,17%	24	38,17%
		VIII	66,87%	25	35,93%
				26	30,94%

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 global de los objetivos de la Agencia en 2025 de 101,61%**, tal y como se desprende de la siguiente tabla:

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:
RP001-000lvQ4sRGCxNnkjwQ/mrlkQQ==

Objetivo estratégico	Ponderación	Grado de cumplimiento Objetivos Estratégicos	Grado de cumplimiento Objetivos Estratégicos PONDERADO
EO 1	10%	82,49%	8,25%
EO 2	70%	103,94%	72,76%
OE 3	10%	101,00%	10,10%
OE4	10%	105,04%	10,50%
	100%		**101,61%**

V. CONCLUSIONES

Tal y como resulta de los apartados anteriores, el grado de cumplimiento global ponderado de la Agencia Tributaria Canaria en 2025 fue del **101,61%.** 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 82,49%, representa un repunte respecto al ejercicio anterior de un 1,02%. Cuenta con dos planes, uno dedicado a la gestión de recursos humanos y otro a la gestión de los medios materiales, presentando respectivamente, grados de cumplimiento de un 60,87% y un 94,46%:

El Proyecto 1, tiene por finalidad la actualización y adaptación de la estructura de la Agencia Tributaria Canaria a las necesidades actuales, viniendo referidas a acometer las modificaciones precisas, tanto respecto a la relación de puestos de trabajo como la de la normativa reguladora de la estructura orgánica, y que no han podido finalmente acometerse, no habiendo culminado ninguna de las actuaciones propuestas.

Mejor resultado se ha alcanzado en el Proyecto 2, dedicado al aumento del número de efectivos reales de la Agencia, cuyas cinco actuaciones han obtenido un cumplimiento total, e incluso en una de ellas superior al 100%, y que se concretan, en los siguientes hitos, tales como, la tramitación de una oferta de empleo público (para el año 2025 fue aprobada mediante Decreto 212/2025, de 23 de diciembre, publicado en el BOC nº255 del día 26/12/2025), la celebración de los procesos selectivos competencia de la ATC, derivados tanto de la Oferta de Empleo Público de 2021 como del 2023, y el llamamiento de personal interino tanto para el Programa de Carácter Temporal como para puestos vacantes de la RPT.

Por su parte, el Proyecto 3, recoge seis ambiciosas actuaciones destinadas a la mejora técnica de procedimientos en materia de personal, tales como los de provisión y selección de y otros procedimientos de recursos humanos, y que tampoco han podido ser culminadas, salvedad de las encaminadas a, la puesta en producción de la aplicación para la gestión y control de planes individuales de trabajo, que alcanzó un avance del 88%, y las actuaciones

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:
RP001-000lvQ4sRGCxNnkjwQ/mrlkQQ==

dedicadas a la gestión de la formación, obteniéndose un 20% y 100% en la puesta en funcionamiento del sistema informático para la gestión del trabajo administrativo y en la formalización de la adquisición de un sistema informático para el funcionamiento de un aula virtual, respectivamente.

Finalmente, el Proyecto 4 dedicado a la formación y perfeccionamiento obtiene en 2025 y de manera consistente a lo largo de los ejercicios, un cumplimiento sobresaliente, manteniendo el aumento de la formación en cantidad de horas incluidas en el Plan; una ejecución de dicho plan cercana al objetivo del 80% establecido (78,26%) y la calidad de las acciones formativas, al haberse obtenido una nota media de valoración del alumnado del 9,15.

El Plan dedicado a la optimización de la gestión de los medios materiales, viene referido tanto al Patrimonio, prevención de riesgos laborales, así como a la contratación y ejecución presupuestaria, cuenta con cuatro proyectos con 21 actuaciones en total, de las que 19 han alcanzado grados de cumplimiento superiores al 80%, y de ellas, 13 cuentan con un grado de avance de 100% o incluso superior.

En lo relativo al Proyecto 5, gestión de los edificios, se han continuado en 2025 los esfuerzos por avanzar en la reforma y acondicionamiento de las instalaciones en diferentes islas, habiéndose valorado las cuatro actuaciones que se incluyen en este proyecto con un cumplimiento entre el 85% y el 95%. Por su parte, se ha formalizado en este ejercicio finalmente la adscripción de la sede de la Agencia Tributaria Canaria en Santa Cruz de Tenerife (edificio Prodamer) a este ente, habiéndose por otro lado cedido los armarios rodantes de dicho edificio a favor de la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia. Respecto a las actuaciones en materia de seguridad corporativa y de prevención de riesgos laborales, se ha trabajado en 2025 con intensidad, obteniendo en todas las actuaciones grados de cumplimiento superiores al 95%.

La planificación y ejecución del Plan de Contratación en este ejercicio, así como la ejecución presupuesta en términos generales, se ha cumplido de manera holgada, si bien, la intención de disponer de una herramienta a fin de lograr mayor eficiencia en cuanto a los procedimientos de adjudicación de los contratos no ha podido cumplirse, en cierta medida lastrada por problemas de interconexión entre sistemas.

Por su parte, las actuaciones del proyecto cuyo contenido es la gestión del encargo al medio propio personificado - Asista Canarias-, de un lado, se ha mantenido, prácticamente la ejecución en términos del ejercicio anterior, y se han reforzado las actuaciones de coordinación entre las partes, con la celebración de 42 reuniones, siendo el objetivo a alcanzar el de la celebración de 44 reuniones.

El **OE2 “Promover el cumplimiento voluntario y mejorar la asistencia a los contribuyentes y la eficacia y la eficiencia en la gestión tributaria”,** ha alcanzado un grado de cumplimiento ponderado de un 103,94%.

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:
RP001-000lvQ4sRGCxNnkjwQ/mrlkQQ==

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 del 116,03%, 101,22% y 84,03%, respectivamente.

El Plan III, que se epigrafía como “fomento del cumplimiento voluntario y mejora en la asistencia a los contribuyentes”, presenta un grado de cumplimiento del 116,03%, comprendiendo los siguientes proyectos:

Respecto al Proyecto 9, mide la calidad de los servicios de asistencia a los contribuyentes, y presenta un grado de cumplimiento del 103,21%, manteniéndose prácticamente al mismo nivel de cumplimiento del ejercicio de 2024 (103,56%).

Debe destacarse especialmente, las actuaciones referidas a la asistencia por medios electrónicos, y en las que casi todas se alcanzan los objetivos, destacando sobremanera el tiempo medio de espera en la atención de las consultas electrónicas, en el que el objetivo marcado de atención de 5 días, se ha conseguido rebajarlo a 2,67 días. En términos similares, se comporta la asistencia presencial, en la que se ha incrementado respecto a 2024, en un 122,49%, habiendo sido atendidos 240.729 contribuyentes, manteniendo a su vez una calidad en dicha atención graduada en un 99,33%.

Es la asistencia telefónica la que impide la mejora de este proyecto respecto al ejercicio anterior, destacando, sobre todo, el tiempo medio de espera en cuanto a consultas, cuya media ha sido de 371 segundos, frente a los 50 segundos marcados como objetivo a alcanzar, así como la potenciación de la cita previa, que debe unirse a un cambio de modelo y parametrización en el sistema de citas, desarrollo que no ha podido acometerse en este 2025.

De otro lado, el seguimiento de quejas presenta un grado de cumplimiento reseñable (132,20%), habiéndose contestado todas, y presentando un tiempo de respuesta de 3,06 días.

Por último, las notificaciones presentan un grado de cumplimiento similar al del ejercicio 2024, tanto las electrónicas como las realizadas en papel, aunque cabe destacar la efectividad de las realizadas por Agente Tributario y en atención presencial, en que el objetivo prácticamente se cumple.

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, y la ejecución de las resoluciones, administrativas o judiciales. El proyecto presenta un grado de cumplimiento medio del 127,60%.

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:
RP001-000lvQ4sRGCxNnkjwQ/mrlkQQ==

En términos generales, los tiempos medios de tramitación en los procedimientos de aplicación de los tributos, tanto de los iniciados a instancia de parte, como los de oficio, presentan cumplimientos por encima del objetivo, por lo que el esfuerzo que sigue realizando la Agencia en esta actuación va dando sus frutos, salvedad hecha de las rectificaciones de las autoliquidaciones en el ámbito de los tributos REF, que si bien ha mejorado respecto a 2024 (303 días, en 2025, frente a 339,88 días de 2024), sigue estando alejado del plazo legal, de 180 días.

Igualmente, en materia de revisión, se presentan más debilidades, en concreto, la tramitación de los recursos de reposición, que, con un tiempo medio de 232,24 días y la devolución de ingresos indebidos, con una media de 272,70 días, están muy por encima aún de los 30 y 180 días de plazo legal, respectivamente.

También penaliza al proyecto, la antigüedad media de determinados expedientes, en concreto, las rectificaciones de autoliquidaciones en el ámbito de los tributos REF y las solicitudes de fraccionamiento y aplazamiento de deudas.

Otro indicador que marca un peor cumplimiento es el referido a los tiempos medios de ejecución de resoluciones judiciales, que si bien mejora respecto a 2024 (79,16 días en 2025, frente a 86,03 días en 2024), la meta a alcanzar debe de ser la de 60 días.

El Proyecto 11, viene referido a la prevención del fraude y fomento del cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, presentando, un grado de cumplimiento del 127,60%, y de la que destacan de manera importante, el indicador de controles censales, y la calidad de la información, actuaciones imprescindibles para asegurar que los datos que se manejen estén mejor depurados y sean cada vez más fiables, elementos esenciales para un sistema de información y gestión tributaria.

Nuevamente, destacar la relevancia que está adquiriendo en la organización la educación cívico-tributaria en centros educativos de enseñanzas primarias, secundarias, bachillerato y universidades, que en 2025 vuelven a tener un grado de cumplimiento reseñable, en especial en los centros no universitarios, con la celebración de 31 jornadas en 2025.

El Proyecto 12, bajo el epígrafe “actuaciones de mejora”, presenta un grado de cumplimiento medio del 98,08%. Conformado por diferentes actuaciones, el Plan de Actuaciones Informáticas, si bien se consiguió alcanzar el objetivo de manera holgada, las actuaciones no alcanzadas, vienen referidas a los hitos marcados en el sistema de análisis de la información y lucha contra el fraude tributario, que no se han alcanzado plenamente, externalizado el desarrollo del mismo, si debe de mencionarse que el lote 1º, alcanza un grado de cumplimiento del 91%, y el lote 2º de un 95,90%.

Forman parte también de las actuaciones de mejora, las encaminadas a realizar propuestas en materia normativa, tanto referidas a cuestiones organizativas de la Agencia,

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:
RP001-000lvQ4sRGCxNnkjwQ/mrlkQQ==

como las que tienen por objeto la aplicación de los tributos en sus aspectos formales, y con el punto de mira en el sistema de información y gestión tributaria que se encuentra en desarrollo.

Cabe mencionar, como actuaciones cumplidas, las referidas al documento único electrónico (DUE), al Decreto 135/2006 (M@gin), Decreto 268/2011 (entidades colaboradoras respecto al sistema de devolución del impuesto general indirecto canario a los viajeros), actualizaciones del precio medio de venta de vehículos, coeficientes multiplicadores para estimar el valor de mercado de bienes inmuebles urbanos y rústicos. No se han alcanzado las referidas a la modificación de la Orden sobre entidades colaboradoras que prestan el servicio de caja a la Agencia Tributaria Canaria, o las referidas al Estatuto y a la Orden de atribución de competencias a los órganos de la Agencia.

Por último, y en cuanto a las mejoras tecnológicas que se marcaron como objetivos, todas han sido desarrolladas, salvo el nuevo sistema de devolución parcial del impuesto especial de combustibles derivados del petróleo, que se alcanzó un 96,40% de grado de cumplimiento.

El Plan IV, bajo la denominación, de control tributario y lucha contra el fraude, presenta un grado de cumplimiento del 101,22%. De los dos proyectos que componen el Plan, el 13, recoge las acciones para la detección y control del fraude, reseñar que la mayoría de las actuaciones han cumplido los objetivos establecidos, en especial, las actuaciones de comprobación en las áreas de gestión e importaciones e impuestos especiales con cumplimientos del 134,80% y 121,90%, respectivamente, y en el Área de Inspección, reseñar las actuaciones de investigación y análisis, y, las auxiliares, tales como requerimientos a terceros no obligados tributarios, diligencias de colaboración, propuesta de adopción de medidas cautelares en los procedimientos de inspección, con cumplimientos de un 127,13% y un 106,88%; destacar también en dicha Área, el tiempo de tramitación de las denuncias, en el que se ha conseguido reducir en 14 días el objetivo marcado.

En el contraído de las actuaciones de comprobación, minoración de devoluciones y solicitudes de compensación, también los objetivos se han cumplido de manera satisfactoria, con un grado de cumplimiento de un 121,61%.

Las principales debilidades observadas en este proyecto, provienen, de la recaudación líquida por dichas actuaciones, así como la producida por ingresos inducidos, que presentan grados de cumplimiento de un 87,07% y 81,14% respectivamente, siendo el comportamiento de ambas actuaciones dispar respecto al ejercicio 2024, ya que respecto a la recaudación líquida se obtuvo un cumplimiento de un 102,21%, y en cuanto a la recaudación por ingresos inducidos fue de un 69,89%, sin duda en el ejercicio 2026 habrá que seguir la evolución de estos indicadores y destinar mas recursos a su mejora.

Hacer mención finalmente, a otras actuaciones de lucha contra el fraude, en la que destaca sobremanera, los planes de visitas, que con la realización de 195 salidas sobre las 75 previstas, refuerza la imagen de la Agencia como órgano de control y detección del fraude, lo cual tiene un efecto directo e inmediato en el fomento del cumplimiento voluntario.

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:
RP001-000lvQ4sRGCxNnkjwQ/mrlkQQ==

El proyecto 14, indicador de la gestión recaudatoria, muestra un grado de cumplimiento del 84,77%. Este resultado deviene esencialmente de las actuaciones en desarrollo del control recaudatorio, entre otras, la adopción de medidas cautelares, derivaciones de responsabilidad, alzamiento de bienes, y subastas, entre otras, de las 575 actuaciones marcadas, se han alcanzado 432, que penaliza la consecución del objetivo del proyecto en su conjunto. Si debe de destacarse el comportamiento de la gestión recaudatoria, tanto la referida a los ingresos en voluntaria como ejecutiva, con grados de cumplimiento del 138,77% y 100,36%, respectivamente, así como el análisis de los derechos pendientes de cobro, actuación considerada esencial en dicha área, consecuencia, de las recomendaciones que suelen formularse por los órganos de control de la Agencia, y que alcanza un grado de cumplimiento de un 133,33%.

Por último, y en cuanto a otras actuaciones de gestión recaudatoria, en vía ejecutiva, compresivas de acciones tales como la data o cancelación de deuda por motivos distintos al ingreso, presenta un grado de cumplimiento del 78,22%, y que tampoco mejora respecto a 2024 (80,52%) debido, fundamentalmente, a una bolsa menor de deudas a depurar.

El Plan V, de colaboración social e interadministrativa en la aplicación de los tributos, presenta un grado de cumplimiento del 84,03%. En cuanto a los proyectos que los componen, referirnos, a la actividad convencional de la Agencia Tributaria Canaria, en especial, la que persigue el suministro o intercambio de información con trascendencia tributaria así, y de los tres convenios previstos, sólo se formalizaron dos. Destacar como en todos los ejercicios, la colaboración con la Agencia Estatal de la Administración Tributaria en la Campaña de Renta del ejercicio 2024, y la celebración de tres reuniones del Consejo Territorial para la dirección y coordinación de la gestión tributaria ATC-AEAT, y en cuanto a la colaboración social, reseñar que se cumplió el objetivo en cuanto al Foro de Grandes Contribuyentes, así como la celebración de tres sesiones del Foro Tributario, sobre un objetivo de cuatro.

El **OE3 "*Impulsar la transformación digital de la ATC*"** presenta un grado de cumplimiento ponderado de un 101,00%, lo que representa un incremento de un 25% respecto en 2024. De los siete proyectos incluidos en el único plan asociado a este objetivo, nominado "**Plan de Transformación Digital 4.0**", cuatro lograron un cumplimiento total o incluso superaron las metas establecidas, y del resto, mencionar el proyecto 17 – renovación del sistema de información tributaria, en el que se dedican los mayores esfuerzos en este momento, tanto personales como materiales, y que dada su especial complejidad, y debido tanto a factores externos como internos, comporta un retraso respecto a la previsión inicial. presentando un grado de cumplimiento de un 71,24%.

Los proyectos que han cumplido los objetivos marcados son, el relacionado con el Modelo de Gobierno del Dato y el Sistema de automatización y optimización de procesos, ambos con un grado de cumplimiento del 100%, el proyecto de digitalización del puesto de trabajo del personal de la Agencia y, el diseño e implementación de la función de seguridad,

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:
RP001-000lvQ4sRGCxNnkjwQ/mrlkQQ==

que ha superado el índice sectorial medio de cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad, alcanzando estos últimos valores por encima del 100%.

El proyecto relacionado con la asistencia digital a los contribuyentes, vinculado a la implementación de la nueva Oficina Digital de Atención Tributaria, presenta un grado de cumplimiento del 90%, situándose por encima de otros proyectos. En comparación, el proyecto correspondiente al Sistema de Información Tributaria, que contempla la disponibilidad en producción de la plataforma base, los módulos horizontales y de recaudación, así como la configuración y migración de los datos asociados, alcanza un nivel de cumplimiento del 71,24%.

Por su parte, el proyecto relativo al sistema de información económico-financiera, orientado a proporcionar en el sistema los informes necesarios para la elaboración de la Cuenta del Sistema Tributario Canario, registra un grado de avance del 60%. Estos porcentajes inciden negativamente en el promedio de cumplimiento del Objetivo Estratégico.

El proceso de digitalización de los servicios continúa fortaleciéndose, con la asignación de recursos humanos y materiales relevantes. No obstante, es necesario señalar que, debido a la priorización imprescindible de determinados proyectos o acciones, algunas iniciativas deben ejecutarse antes que otras. Esta circunstancia, junto con la compleja coordinación de los proyectos de este objetivo estratégico, ha impedido alcanzar plenamente los resultados previstos.

El Objetivo Estratégico 4 (OE4), "Fortalecer el Compliance en la Agencia Tributaria Canaria", ha alcanzado un grado de cumplimiento ponderado del 105,03%. Este objetivo se desarrolla a través de dos planes principales: el "**Plan de Cumplimiento Normativo**" y el "**Plan de Transparencia y Protección de Datos**", con cumplimientos del 90,73% y del 111,45%, respectivamente.

En cuanto al Plan VII, epigrafiado como **"Plan de Cumplimiento Normativo"**, se articula en un único proyecto orientado a la ejecución del propio plan de cumplimiento y del complementario plan de auditoría interna. La puesta en marcha de este proyecto ha resultado esencial para asegurar que la Agencia Tributaria Canaria ejerza sus funciones conforme al marco legal y normativo vigente, reforzando con ello los principios de integridad, rigor y control en la gestión pública.

En lo que respecta a la ejecución del Plan de Cumplimiento Normativo, no se alcanzó el objetivo previsto del 80,00%, situándose el grado de cumplimiento en un 65,00%. Entre los avances más significativos cabe destacar la elaboración del Código Ético de la Agencia, la definición y activación del Protocolo Interno para la gestión de conflictos de intereses, así como la implementación del canal interno de denuncias a través del portal corporativo. Estas actuaciones suponen progresos relevantes en materia de integridad y transparencia institucional; no obstante, ponen de manifiesto la necesidad de continuar reforzando las capacidades operativas para mejorar los resultados y garantizar la consecución plena de los objetivos fijados.

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:
RP001-000lvQ4sRGCxNnkjwQ/mrlkQQ==

En relación con el Plan de Auditoría Interna, mediante Resolución nº 77/2025, de 26 de febrero de 2025, se aprobaron las actuaciones a ejecutar durante dicho ejercicio en materia de auditoría. En este ámbito se superó ampliamente el objetivo inicial del 80%, alcanzándose un grado de cumplimiento del 100,41%, lo que evidencia un desempeño particularmente destacado en la planificación y desarrollo de las tareas de control interno previstas.

Respecto al Plan VIII, epigrafiado como **"Plan de Transparencia y Protección de Datos"**, cabe señalar que los dos proyectos que lo integran han alcanzado, e incluso superado, los objetivos establecidos para el ejercicio 2025, registrando en ambos casos grados de cumplimiento superiores al 100%. Estos resultados evidencian un desempeño especialmente significativo en ámbitos esenciales para la rendición de cuentas y la garantía de los derechos de la ciudadanía.

En materia de Transparencia, los objetivos definidos se centraban, por un lado, en obtener una puntuación mínima de 8,8 en la autoevaluación publicada en el Portal de Transparencia y, por otro, en asegurar el cumplimiento de los plazos legales de resolución de las solicitudes de acceso a la información pública. En ambos indicadores se ha logrado superar los valores previstos, lo que pone de manifiesto el compromiso de la Agencia Tributaria Canaria con la mejora continua de la calidad de la información pública y el fortalecimiento de la confianza institucional.

En el ámbito de la Protección de Datos, la Resolución nº 88/2025, de 28 de febrero de 2025, establece las directrices y actuaciones a ejecutar durante el ejercicio. La implementación de dichas medidas ha permitido no solo alcanzar, sino superar ampliamente el objetivo inicial del 80%, situándose el grado de cumplimiento en un 106,25%. Entre las actuaciones ejecutadas destacan la actualización integral de los formularios existentes y el diseño de nuevos modelos adaptados a las exigencias normativas, la revisión y actualización del Inventario de los Registros de Actividades de Tratamiento (RAT), el nombramiento del Delegado de Protección de Datos mediante Resolución nº 37/2025, de 7 de febrero, así como la realización de acciones formativas especializadas destinadas a reforzar la cultura interna de protección de datos.

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 ha sido firmado electrónicamente por:
RAQUEL PELIGERO MOLINA - DIRECTOR/A
Fecha: 30/04/2026 - 17:22:25
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:
RP001-000lvQ4sRGCxNnkjwQ/mrlkQQ==
El presente documento ha sido descargado el 30/04/2026 - 17:22:38