



# ***INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN 2021***

*Cuarto trimestre acumulado*

Agencia Tributaria de Andalucía



## **INDICE**

<b>1. ALCANCE</b> .....	3
<b>2. METODOLOGÍA</b> .....	3
<b>3. EJECUCIÓN DEL ESTADO DE INGRESOS DEL PRESUPUESTO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ANDALUCÍA (m€)</b> .....	4
<b>4. RECURSOS HUMANOS, MATERIALES, TECNOLÓGICOS Y PRESUPUESTARIOS</b> .....	5
4.1. Recursos humanos .....	5
4.2. Recursos materiales. ....	6
4.3. Recursos tecnológicos.....	6
4.4. Recursos presupuestarios.....	7
<b>5. EVALUACIÓN DE OBJETIVOS DE LA AGENCIA</b> .....	8
5.1. Evaluación de los objetivos a alcanzar .....	9
5.2. Evaluación de las actividades .....	10
5.3. Evaluación global .....	19
<b>6. EVALUACIÓN DE LAS ACTIVIDADES Y RESULTADOS ESPECÍFICOS PARA CADA DEPARTAMENTO Y GERENCIA PROVINCIAL</b> .....	20
6.1. Evaluación de objetivos a alcanzar .....	20
6.2. Evaluación de las actividades por departamento y gerencia provincial .....	21
6.3. Evaluación global .....	26
<b>7. CONCLUSIÓN</b> .....	28



## **INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN 2021 CUARTO TRIMESTRE ACUMULADO**

### **1. ALCANCE**

El presente informe se emite en el ejercicio de la función de seguimiento de la ejecución del plan de acción anual y de evaluación de los resultados alcanzados en relación con el cumplimiento de los fines generales de la Agencia, atribuida por el Consejo Rector a la Agencia Tributaria de Andalucía.

Lo anterior, se entenderá sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 16.3 del Estatuto de la Agencia, aprobado mediante Decreto 4/2012, de 17 de enero.

El contrato de gestión establece en su objeto que para su elaboración se ha tenido en cuenta la previsión de ingresos efectuada por la Consejería competente en materia de hacienda, concretamente en lo que se refiere a los conceptos respecto de los cuales la Agencia ejercerá las competencias de aplicación de los tributos. El plan de acción anual de la Agencia concreta y cuantifica las previsiones para ese año.

En virtud de la aprobación del contrato de gestión para el período 2018 - 2021 por Acuerdo de Consejo de Gobierno de 3 de julio de 2018, el Consejo Rector de la Agencia Tributaria de Andalucía aprobó por Resolución de 29 de enero de 2021 el plan de acción anual para 2021.

Por ello, en el presente informe se realiza el seguimiento de la ejecución desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre 2021.

### **2. METODOLOGÍA**

Se realiza el seguimiento de los apartados referidos a los recursos humanos, materiales y presupuestarios que se incluyen en el contrato de gestión 2018 - 2021 de la Agencia y que para el presente ejercicio se concretan en el plan de acción para 2021 (en adelante PAA 2021).

Por último, el contrato de gestión 2018 - 2021 de la Agencia Tributaria de Andalucía, establece los indicadores para medir el grado de consecución de sus tres objetivos estratégicos:

- A. Mejorar las condiciones y resultados de lucha contra el fraude fiscal.  
Posibilitar que la ciudadanía se relacione con la Agencia Tributaria de Andalucía íntegramente por medios electrónicos.  
Mejora de la gestión de los recursos asignados a la Agencia Tributaria de Andalucía.

Con el fin de alcanzar los objetivos estratégicos, el Contrato de Gestión contempla nueve programas que agrupan las actividades de la Agencia.

Dichos programas y los objetivos específicos que llevan asociados son los siguientes:

Objetivo estratégico A. Mejorar las condiciones y resultados de lucha contra el fraude fiscal:



- Programa A.1. Planificación y control tributario.
- Programa A.2. Cooperación para facilitar el cumplimiento de obligaciones y para luchar contra el fraude fiscal.
- Programa A.3. Estrategia de gestión recaudatoria.
- Programa A.4. Información y asistencia.

Objetivo estratégico B. Posibilitar que la ciudadanía se relacione con la Agencia Tributaria de Andalucía íntegramente por medios electrónicos:

Programa B.1. Implantación de la Administración electrónica.

Objetivo estratégico C. Mejora de la gestión de los recursos asignados a la Agencia Tributaria de Andalucía:

Programa C.1. Impulso a la calidad.

Programa C.2. Atención a la litigiosidad en la aplicación de los tributos.

Programa C.3. Gestión de recursos humanos.

Programa C.4. Incrementar la eficiencia de los recursos asignados a la Agencia.

Los diferentes programas se concretan en diferentes objetivos operativos, líneas de actuación y actividades específicas.

El presente informe analiza el seguimiento de la ejecución de aquellos programas y objetivos específicos que el PAA 2021 prioriza para ese año y que aparecen en su Anexo I (correspondiente al contrato de Gestión) y en su Anexo II (para las actividades e indicadores). Se incluyen todos los indicadores que, a la fecha de realización del presente informe, están a disposición del Departamento de Aplicación de los Tributos de la Agencia Tributaria de Andalucía.

### 3. EJECUCIÓN DEL ESTADO DE INGRESOS DEL PRESUPUESTO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ANDALUCÍA (m€)

CONCEPTOS	Previsión Inicial (1)	Derechos reconocidos netos (2)	% D. R. netos/ previsión inicial (2/1)	Recaudación neta (3)	%Rec. Neta total / Prev. Inicial (3/1)
I.Sucesiones y Donaciones	245.200	328.331	133,9%	258.191	105,3%
Impuesto Patrimonio Personas Físicas	92.418	114.570	124,0%	109.617	118,6%
I. Trans. Patr. y Actos Jur. Doc.	1.294.674	1.818.440	140,5%	1.778.228	137,3%
Impuesto Juego	137.922	102.768	74,5%	90.488	65,6%
Impuestos Ecológicos	6.541	5.087	77,8%	5.404	82,6%
Canon Mejora	139.000	142.008	102,2%	139.591	100,4%
Tasas	93.105	92.411	99,3%	95.263	102,3%
Recargos, sanciones e intereses de demora	65.266	51.571	79,0%	25.686	39,4%
<b>TOTAL</b>	<b>2.074.125</b>	<b>2.655.185</b>	<b>128,0%</b>	<b>2.502.469</b>	<b>120,7%</b>

El cuadro comparativo del ejercicio 2021 en relación con el de 2020, es el siguiente:

CONCEPTOS	Derechos reconocidos netos 2020	Derechos reconocidos netos 2021	% 2020-2021	Recaudado Neto 2020	Recaudado Neto 2021	% 2020-2021
I.Sucesiones y Donaciones	231.675	328.331	41,7%	173.464	258.191	48,8%
I. Patrimonio Personas Físicas	98.113	114.570	16,8%	91.201	109.617	20,2%
I. Trans. Patr. y Actos Jur. Doc.	1.271.130	1.818.440	43,1%	1.236.577	1.778.228	43,8%
Tasa sobre el Juego	86.015	102.768	19,5%	84.237	90.488	7,4%
Impuestos Ecológicos	6.013	5.087	-15,4%	5.865	5.404	-7,9%
Canon Mejora	136.778	142.008	3,8%	139.398	139.591	0,1%
Tasas Consejerías y Agencias	57.122	92.411	61,8%	52.325	95.263	82,1%
Recargos, sanciones e int. demora	59.914	51.571	-13,9%	24.652	25.686	4,2%
<b>Total</b>	<b>1.946.761</b>	<b>2.655.185</b>	<b>36,4%</b>	<b>1.807.718</b>	<b>2.502.469</b>	<b>38,4%</b>



#### **4. RECURSOS HUMANOS, MATERIALES, TECNOLÓGICOS Y PRESUPUESTARIOS**

##### **4.1. Recursos humanos**

El número de efectivos de la Agencia Tributaria de Andalucía a 31 de diciembre de 2020 ascendía a 777. A 31 de diciembre de 2021, el número de efectivos de la Agencia está formado por 711 con la distribución la siguiente:

<b>EFFECTIVOS ATRIAN 31 DICIEMBRE 2021</b>						
	<b>A1</b>	<b>A2</b>	<b>C1</b>	<b>C2</b>	<b>G. V</b>	<b>TOTAL</b>
DIRECTIVOS	11	0	0	0	0	11
SERVICIOS CENTRALES	53	1	14	3	1	72
GERENCIAS PROVINCIALES	250	76	256	46	0	628
<b>TOTAL</b>	<b>314</b>	<b>77</b>	<b>270</b>	<b>49</b>	<b>1</b>	<b>711</b>

Fuente: DOGR. Servicio de RRHH y Formación.

El Plan de Formación para 2021 fue aprobado por el Consejo Rector en sesión ordinaria celebrada el día 29 de enero de 2021.

En el ejercicio 2021 se han realizado los siguientes cursos:

- Taller Técnico Tributario: Información y Preguntas Frecuentes.
- Jornadas de Análisis Jurídico de Litigiosidad.
- La gestión de la información: Actividades de tratamiento de la Agencia Tributaria de Andalucía.
- El acceso de la información en la Agencia Tributaria de Andalucía: medidas para minimizar riesgos.
- Uso básico de QGIS para representación espacial de datos tabulares mediante coordenadas X,Y.
- Preparación y remisión de expedientes a órganos administrativos y judiciales.
- Taller Técnico Tributario. Las actas con acuerdo en el procedimiento inspector. Tramitación SUR.
- Jornadas Tributarias. Las actas con acuerdo en el procedimiento inspector.
- La ciberseguridad en la Agencia Tributaria de Andalucía: Claves de seguridad de la información y protección de datos.
- Jornadas tributarias sobre el impuesto de patrimonio.
- Actualización del registro de actividades de tratamiento de la ATA.
- Taller Técnico Tributario. Protocolo para la atención al contribuyente por Citas derivadas de Embargos de Cuentas Corrientes por la Agencia Tributaria de Andalucía.
- Taller Técnico Tributario. Protocolo para la atención al contribuyente por Citas derivadas de Embargos de Cuentas Corrientes por la Agencia Tributaria de Andalucía.
- Análisis Jurídico de litigiosidad I.
- Análisis litigiosidad II.
- Plataforma de pago y presentación.
- Coordinación de actuaciones en materia de valor de referencia.
- Conceptos básicos del sistema de Ingresos SUR.
- Notificaciones en SUR.
- Procedimiento recaudatorio.



- Actualización del registro de actividades de tratamiento de la ATRIAN.
- Jornada de análisis jurídico de la litigiosidad.
- Tramitación de recursos de reposición de reintegro de subvenciones.
- Jornada de la Ley de tributos cedidos de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Jornada de la Ley 11/2021, de 9 de julio, de medidas de prevención y lucha contra el fraude fiscal.

Centro de trabajo	N.º empleados cursos presenciales	N.º Horas cursos presenciales	N.º Empleados cursos on line	N.º Horas cursos on line	Total horas de formación	Total EEP ATRIAN	Horas por empleado
ALMERIA			642	2.527	2.527	53	47,7
CADIZ			662	2.494	2.494	89	28,0
CORDOBA			537	2.016	2.016	74	27,2
GRANADA			537	1.806	1.806	77	23,5
HUELVA			470	1.860	1.860	53	35,1
JAEN			462	1.857	1.857	56	33,2
MALAGA			798	3.224	3.224	126	25,6
SEVILLA			927	4.262	4.262	100	42,6
SSCC			433	1.595	1.595	83	19,2
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5.468</b>	<b>21.641</b>	<b>21.641</b>	<b>711</b>	<b>30,4</b>

*Formación de la Agencia. No incluye al Director.*

#### **4.2. Recursos materiales.**

Los servicios y unidades de la Agencia Tributaria de Andalucía se ubican en inmuebles de uso compartido con otros órganos integrados en la Administración de la Junta de Andalucía, con excepción de los Servicios Centrales y la Gerencia Provincial de Sevilla que se ubican en el inmueble sito en la calle Adolfo Rodríguez Jurado, 1 (Edificio Coliseo) de Sevilla, tras la adscripción a la Agencia Tributaria de Andalucía por la Dirección General de Patrimonio mediante Resolución de 24 de octubre de 2019. Además, desde el 21 de julio de 2020 la Dirección General de Patrimonio adscribe a la Agencia el edificio sito en Jerez la Frontera en Alameda de Cristina, 1 (sede de la Oficina Tributaria de Jerez), también compartido con otras dependencias de la Junta de Andalucía.

Durante el año 2020, se arbitraron fórmulas de colaboración con la Consejería de Hacienda y Financiación Europea y las Delegaciones del Gobierno con el propósito de establecer una adecuada cooperación y coordinación en materia servicios comunes y la gestión de espacios públicos compartidos, con la finalidad de llevar a cabo una gestión eficiente de los recursos públicos que redunde en la mejora de la eficacia de la función de aplicación de los tributos, particularmente de los servicios de información y asistencia a la ciudadanía.

#### **4.3. Recursos tecnológicos.**

De acuerdo con lo establecido en la Disposición Transitoria cuarta del Decreto 116/2020, de 8 de septiembre, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Hacienda y Financiación Europea la gestión de la demanda informática y la dotación de los medios electrónicos de la Agencia Tributaria de Andalucía se proveerá por la Dirección General de Estrategia Digital y Gobierno Abierto (ahora Agencia Digital de Andalucía), en el marco que se especifique en el correspondiente Acuerdo de Nivel de Servicio a suscribir por ambos centros directivos.



En este sentido la ATRIAN recibirá por parte de la Dirección General antes reseñada los servicios enmarcados en las siguientes líneas:

- Servicios de mantenimiento y evolución de sistemas de información y aplicaciones.
- Servicios de puestos de trabajo.
- Servicios de vigilancia y mejora de la seguridad TIC.
- Servicios de proyectos de transformación digital.

En el marco de dichas líneas de servicio destacan por su relevancia para conseguir los objetivos del Plan de Acción los siguientes desarrollos tecnológicos:

- Sistema de auditoría de consultas en la aplicación.
- Herramientas para la recaudación ejecutiva.
- Automatización para la calificación del riesgo.
- Ampliación de los servicios de la Oficina Virtual (consulta de expedientes y notificaciones) para Sede Electrónica.
- Revisión de los modelos de autoliquidación para simplificación de la presentación electrónica.
- Cambio del tratamiento de las liquidaciones vinculadas.
- Ampliación del ámbito de las domiciliaciones.
- Implantación del sistema de notificación a través del Centro de Impresión y Ensobrado de la AEAT.
- Desarrollo de Servicios para convenios de colaboración social estratégicos (servicio web para pago de documentos, servicio web para presentación de autoliquidaciones y servicio web para la presentación de documentación y solicitudes).

#### 4.4. Recursos presupuestarios.

La ejecución del presupuesto de ingresos y gastos asignados a la Agencia Tributaria de Andalucía se corresponde con los siguientes cuadros:

PARTIDA PRESUPUESTARIA	DERECHOS CONTRAIDOS	DERECHOS ANULADOS	RECTIFICACIONES	DERCH RECOND. NETO	TOTAL RECAUDADO	DEVOLUCIONES	ANULACION RECAUDADO (Ocultar)	RECAUDACION NETA	DERCH PDTES. COBRO
I38199/00 OTROS REINTEGROS	950	950	950	950	950	950	950	950	950
* 381 DEL PRESUPUESTO CORRIENTE	950	950	950	950	950	950	950	950	950
I39900/00 RECURSOS EVENTUALES	7.483	0	-100	7.383	7.483	0	-100	7.383	0
* 399 INGRESOS DIVERSOS	7.483	0	-100	7.383	7.483	0	-100	7.383	0
** 3 TASAS, PRECIOS PUBLICOS Y OTROS INGRESOS	8.432	0	-100	8.332	8.432	0	-100	8.332	0
I45001/00 TRANSFERENCIAS DE LAS CONSEJERÍAS	79.171.321	0	0	69.923.642	79.171.321	-9.247.679	0	69.923.642	0
* 450 TRANSF. A AGENCIAS ADMINISTR.	79.171.321	0	0	69.923.642	79.171.321	-9.247.679	0	69.923.642	0
** 4 TRANSFERENCIAS CORRIENTES	79.171.321	0	0	69.923.642	79.171.321	-9.247.679	0	69.923.642	0
I75001/00 TRANSFERENCIAS DE LAS CONSEJERÍAS	220.000	0	0	109.445	220.000	-110.555	0	109.445	0
* 750 TRANSF.A AGENCIAS ADMINISTR.	220.000	0	0	109.445	220.000	-110.555	0	109.445	0
** 7 TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	220.000	0	0	109.445	220.000	-110.555	0	109.445	0
I82101/00 ANTICIPOS Y PRESTAMO	13.287	0	0	13.287	13.287	0	0	13.287	0
* 821 DE ANTIC.Y PREST.LARG.PLAZ.CON	13.287	0	0	13.287	13.287	0	0	13.287	0
** 8 ACTIVOS FINANCIEROS	13.287	0	0	13.287	13.287	0	0	13.287	0
<b>TOTAL</b>	<b>79.413.040</b>	<b>0</b>	<b>-100</b>	<b>70.054.706</b>	<b>79.413.040</b>	<b>-9.358.234</b>	<b>-100</b>	<b>70.054.706</b>	<b>0</b>

Fuente: Sistema GIRO. Cuenta de Rentas Públicas a nivel de seguimiento



CONCEPTOS	Créditos definitivos	Obligaciones reconocidas	%	Pagos materializados	Diferencia Créditos def.-Obligaciones (saldo)
<b>I.- Gastos de Personal</b>	<b>43.062.621</b>	<b>36.070.726</b>	<b>83,8%</b>	<b>36.070.726</b>	<b>6.991.895</b>
<b>II.- Gastos corrientes en bienes y servicios</b>	<b>30.390.000</b>	<b>27.724.085</b>	<b>91,2%</b>	<b>26.216.960</b>	<b>2.665.915</b>
Edificios y otras construcciones	80.000	27.738	34,7%	27.738	52.262
Instalaciones	80.000	43.391	54,2%	43.161	36.609
Mobiliario y Enseres	7.000	2.636	37,7%	2.636	4.364
Ordinario no inventariable	400.000	27.864	7,0%	27.864	372.137
Prensa. Revistas, librería y otros	30.000	29.188	97,3%	29.146	812
Material Informático	0	28.161		10.276	-28.161
Energía eléctrica	100.000	0	0,0%	0	100.000
Agua	10.000	5.133	51,3%	5.133	4.867
Vestuario	0	524		524	-524
Instrumentos y pequeño utillaje	0	75		75	-75
Otros Suministros	18.000	9.685	53,8%	9.685	8.315
Energía eléctrica	3.994	80.506	2015,4%	80.506	-76.511
Postales y mensajería	2.000.000	1.228.680	61,4%	1.223.640	771.320
Otros	0	225		225	-225
Locales	5.000	2.413	48,3%	2.413	2.587
Jurídicos y contenciosos	740.000	3.904.109	527,6%	3.903.233	-3.164.109
Cursos y Actividades	0	13.956		13.956	-13.956
Remuneraciones Agentes Mediadores (OOLL)	18.430.000	14.155.064	76,8%	12.716.665	4.274.936
Reuniones y conferencias	40.000	2.451	6,1%	2.451	37.549
Otros	0	51		51	-51
Agentes Recaudadores externos (AEAT-Dip)	6.500.000	7.641.698	117,6%	7.641.698	-1.141.698
Limpieza y aseo	440.000	157.582	35,8%	144.534	282.418
Seguridad	340.000	180.364	53,0%	163.167	159.636
Valoraciones y Peritajes	700.000	63.915	9,1%	63.915	636.085
Custodia y Depósito	0	71.674		59.097	-71.674
Estudios y Trabajos Técnicos	340.000	14.174	4,2%	12.342	325.826
Otros	15.000	9.237	61,6%	9.237	5.763
Servicios de Información	0	504		504	-504
Dietas	36.006	3.866	10,7%	3.866	32.139
Locomoción	75.000	19.221	25,6%	19.221	55.779
<b>III.- Gastos financieros</b>	<b>6.300.000</b>	<b>6.298.065</b>	<b>100,0%</b>	<b>6.298.065</b>	<b>1.935</b>
<b>VI.- Inversiones reales</b>	<b>220.000</b>	<b>109.445</b>	<b>49,7%</b>	<b>109.445</b>	<b>110.555</b>
<b>VII.- Activos Financieros</b>	<b>53.644</b>	<b>53.644</b>	<b>100,0%</b>	<b>53.644</b>	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>80.026.265</b>	<b>70.255.965</b>	<b>87,8%</b>	<b>68.748.840</b>	<b>9.770.300</b>

Fuente: Sistema GIRO. Cuenta de Gastos Públicos a Nivel de Seguimiento.

Como se puede observar la ejecución presupuestaria a fecha 31 de diciembre de 2021 ha alcanzado un 87,8% en el presupuesto de gastos.

## 5. EVALUACIÓN DE OBJETIVOS DE LA AGENCIA

El PAA 2021 establece que la evaluación de este se lleva a cabo mediante la realización de informes trimestrales. Estos informes versarán sobre el contenido del Plan, incluyendo tanto los indicadores asociados a la evolución de los objetivos señalados a alcanzar en el periodo, como las acciones identificadas en el Plan.

Los indicadores utilizados son los establecidos en el Contrato de Gestión 2018 - 2021, con la siguiente ponderación:

*Informe de Seguimiento del Plan de Acción Anual 2021  
Cuarto Trimestre Acumulado*





Objetivo estratégico	Prog.	Objetivo operativo	Indicador	Referencia 2021	Ponderación cumplimiento objetivos contrato de gestión
A. Mejorar las condiciones y resultados de la lucha contra el fraude fiscal	A.1	Alcanzar el 100% del nivel de cumplimiento del plan de control tributario	Grado de consecución de los objetivos recogidos en el plan de control tributario anual	100 %	15,0%
		Reducción del pendiente de cobro de los Capítulos I a III del Presupuesto de ingresos en el marco de las competencias de la Agencia	Porcentaje de reducción del pendiente de cobro	3,00 %	10,0%
	A.2	Incrementar el número de presentaciones realizadas por colaboradores sociales en virtud de convenio respecto al total de presentaciones realizadas por colaboradores sociales	Porcentaje de presentación de documentos por colaborador social en virtud de convenio con respecto al total de presentaciones realizadas por colaboradores sociales	80 %	5,0%
	A.3	Incrementar la recaudación neta derivada de actuaciones de gestión recaudatoria en vía ejecutiva por medios propios	La recaudación ejecutiva neta por medios propios obtenida en el ejercicio corriente respecto a la recaudación ejecutiva por medios propios obtenida en el año anterior neta del ejercicio.	20 %	20,0%
	A.4	Incrementar el número de presentación de autoliquidaciones asistidas por la ATRIAN	Número de presentaciones de autoliquidaciones asistidas respecto al número total de autoliquidaciones	5 %	5,0%
					<b>55,0%</b>
B. Posibilitar que la ciudadanía se relacione con la ATRIAN íntegramente por medios electrónicos	B.1	Incrementar la presentación de documentos por medios telemáticos respecto al total de documentos presentados	Incrementar la presentación de documentos por medios telemáticos	45 %	12,5%
		Incrementar el grado de consecución de los objetivos del plan de telematización de la Junta de Andalucía en relación con los procedimientos y servicios de competencia de la ATRIAN	Incrementar el grado de consecución de los objetivos del plan de telematización de la Junta de Andalucía en relación con los procedimientos y servicios de competencia de la ATRIAN	3,75	2,5%
					<b>15,0%</b>
C. Mejora de la gestión de los recursos asignados a la ATRIAN	C.1	Alcanzar el 100% de cumplimiento de los compromisos de calidad de los servicios que se ofrecen a la ciudadanía en la Carta de Servicios de la Agencia Tributaria de Andalucía	Alcanzar el 100% de cumplimiento de los compromisos de calidad de los servicios que se ofrecen a la ciudadanía en la Carta de Servicios de la Agencia Tributaria de Andalucía	100 %	2,0%
		Disminuir el número de reclamaciones estimadas respecto al total de actos administrativos dictados por la ATRIAN	Disminuir el número de recursos estimados respecto al total de actos administrativos dictados por la ATRIAN	0,7%	5,0%
	C.2	Incrementar las horas de formación de los empleados públicos que prestan servicio en la ATRIAN	Incrementar las horas de formación de las empleadas y los empleados públicos que prestan servicio en la ATRIAN	24	3,0%
	C.3	Alcanzar una relación de costes estimados de la ATRIAN respecto a la recaudación neta del período igual o inferior al 4%	Alcanzar una relación de costes estimados de la ATRIAN respecto a la recaudación neta del período igual o inferior al 4%	Igual o inferior a 4	20,0%
					<b>30,0%</b>
					<b>100,0%</b>

Fuente: Plan de Acción Anual 2021

Las actividades propuestas y el órgano responsable, y en su caso el órgano colaborador, de su ejecución se incluyen en el Anexo II del PAA 2021, integrándose cada una de las actividades a desarrollar en cada uno de los programas.

Para la evaluación de los objetivos de la Agencia se ha determinado en el PAA 2021 que el resultado de los objetivos a alcanzar (apartado 5.1. de este informe) supone un 50% del total de la evaluación, mientras que el resultado de las actividades a realizar (apartado 5.2.) supone otro 50%.

### 5.1. Evaluación de los objetivos a alcanzar

Como se puede observar en el siguiente cuadro, el resultado de la evaluación de los objetivos estratégicos de la Agencia presenta un 94,3% de cumplimiento.

Informe de Seguimiento del Plan de Acción Anual 2021  
 Cuarto Trimestre Acumulado



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADOR	VALOR OBJETIVO	VALOR ALCANZADO	GRADO DE EJECUCIÓN	PONDERACIÓN	RESULTADO
<b>A. Mejorar las condiciones y resultados de la lucha contra el fraude fiscal</b>	A.1.1.	100,0%	115,4%	100,0%	15,0%	15,0%
	A.1.2.	3,0%	7,0%	100,0%	10,0%	10,0%
	A.2.	80,0%	96,9%	100,0%	5,0%	5,0%
	A.3.	20,0%	48,1%	100,0%	20,0%	20,0%
	A.4.	5,0%	7,7%	100,0%	5,0%	5,0%
<b>Nivel máximo y alcanzado A</b>					<b>55,0%</b>	<b>55,0%</b>
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADOR	VALOR OBJETIVO	VALOR ALCANZADO	GRADO DE EJECUCIÓN	PONDERACIÓN	RESULTADO
<b>B. Posibilitar que la ciudadanía se relacione con la ATRIAN íntegramente por medios electrónicos</b>	B.1.	45,0%	93,5%	100,0%	12,5%	12,5%
	B.2.	3,75	3,02	80,5%	2,5%	2,0%
<b>Nivel máximo y alcanzado B</b>					<b>15,0%</b>	<b>14,5%</b>
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADOR	VALOR OBJETIVO	VALOR ALCANZADO	GRADO DE EJECUCIÓN	PONDERACIÓN	RESULTADO
<b>C. Mejora de la gestión de los recursos asignados a la ATRIAN</b>	C.1.	100,0%	89,3%	89,3%	2,0%	1,8%
	C.2.	0,7%	2,7%	0,0%	5,0%	0,0%
	C.3.	24	30,4	100,0%	3,0%	3,0%
	C.4.	= ó < 4%	3,0%	100,0%	20,0%	20,0%
<b>Nivel máximo y alcanzado C</b>					<b>30,0%</b>	<b>24,8%</b>
<b>Nivel Total (A+B+C)</b>					<b>100,0%</b>	<b>94,3%</b>

Respecto al resultado por objetivos estratégicos, el objetivo “Mejorar las condiciones y resultados de la lucha contra el fraude fiscal” se ha cumplido en un 55% sobre el 55% evaluable. El objetivo “Posibilitar que la ciudadanía se relacione con la ATRIAN íntegramente por medios electrónicos” se ha cumplido en un 14,5% sobre el 15% evaluable. Por último, el objetivo “Mejora de la gestión de los recursos asignados a la ATRIAN” se ha cumplido en un 24,8% sobre el 30% evaluable.

## 5.2. Evaluación de las actividades

Para el presente ejercicio se han establecido un total de 62 tareas agrupadas en 28 actividades. En 2 de ellas no tenemos disponible el indicador en este momento. Las diferentes actividades se agrupan dentro de su programa correspondiente. El órgano responsable de su ejecución se especificará dentro del apartado evaluación de actividades por departamento y gerencia provincial (punto 6.2 de este informe).



PONDERACIÓN DE LAS ACTIVIDADES (AC) PLAN ACCIÓN AGRUPADAS POR OBJETIVO ESTRATÉGICO (OE) Y PROGRAMA (PR)																	
OE	PR	AC	Actividades	Tarea	Indicador	Ref	Realizado	Ponder.	Ponderación del Periodo	Resultado	Periodificación						
											1T	2T	3T	4T			
A	A.1.	1	Recaudación derivada de actuaciones directas de control	Control extensivo	Proporción de derechos reconocidos netos recaudados de liquidaciones de control extensivo: RN/DRN	80 %	NO	2,75 %	2,78%	0,00%	X	X	X	X			
A	A.1.			Control intensivo	Proporción de derechos reconocidos netos recaudados de liquidaciones de control intensivo: RN/DRN	80 %	NO	2,75 %	2,78%	0,00%	X	X	X	X			
A	A.1.			Despacho de expedientes de Gestión	Despachados/entradas	120 %	NO	0,5%	0,51%	0,00%	X	X	X	X			
A	A.1.			Despacho de expedientes de Inspección	Despachados/entradas	120 %	SI	0,5%	0,51%	0,51%	X	X	X	X			
A	A.1.			Despacho de expedientes de Recaudación	Despachados/entradas	120 %	NO	0,5%	0,51%	0,00%	X	X	X	X			
A	A.1.	2	Reducir tiempos medios de actuaciones de control y revisión	Despacho de expedientes de Revisión	Recursos Reposición (Fecha interposición recurso hasta fecha resolución). Reducción de la antigüedad media del pendiente	Cumplimiento objetivos PCT	SI	0,5%	0,51%	0,51%	X	X	X	X			
A	A.1.			Funcionalidad para la asignación de expedientes	Fecha de elaboración de desarrollo funcional de nuevas utilidades	Segundo trimestre	SI	1,0%	1,01%	1,01%	X						
A	A.1.			Modificación del marco normativo de atribución de funciones	Fecha de elaboración de la propuesta normativa	Tercer trimestre	NO	1,0%	1,01%	0,00%			X				
A	A.1.	3	Elaboración y seguimiento de la planificación del control tributario	Elaboración Plan de Control Tributario 2022	Fecha de elaboración de borrador	Noviembre	SI	2,0%	2,02%	2,02%				X			
A	A.1.			Informe de evaluación del Plan de Control Tributario	Número de informes	11	SI	0,5%	0,51%	0,51%	X	X	X	X			
A	A.1.	4	Seguridad de la información y protección de datos en materia de planificación y control tributario	Auditorías de accesos a BD (a priori y a posteriori)	Número de utilidades para los que se realice el análisis funcional	4	SI	3,0%	3,03%	3,03%	X	X	X	X			
<b>A.1. TOTAL PROGRAMA A.1</b>											<b>15,00%</b>	<b>15,15%</b>	<b>7,58%</b>				
A	A.2	5	Nuevos convenios de colaboración social	Firma de nuevos convenios de colaboración	Número de convenios nuevos	4	SI	0,5%	0,51%	0,51%	X	X	X	X			
A	A.2	6	Creación canal de comunicación en redes sociales y generación de contenidos informativos para colaboradores sociales	Definición de la creación del canal	Fecha de definición de los requisitos de creación del canal	Primer trimestre	SI	0,5%	0,51%	0,51%	X						
A	A.2			Generación de contenidos	Número de contenidos (vídeos, presentaciones)	12	SI	3,0%	3,03%	3,03%	X	X	X	X			
A	A.2	7	Campañas de información a colaboradores sociales sobre la posibilidad de presentar nuevos documentos/nuevas funcionalidades	Realización de campañas de información	Número de campañas de información	6 por GP	SI	3,0%	3,03%	3,03%	X	X	X	X			
A	A.2			Realización de auditorías sobre colaboración social	Número de campañas de auditoría	1 Por GP y 1 SSCC	SI	2,0%	2,02%	2,02%	X	X	X	X			
<b>A.2. TOTAL PROGRAMA A.2</b>											<b>9,00%</b>	<b>9,09%</b>	<b>9,09%</b>				
A	A.3.	8	Actuaciones de recaudación ejecutiva por medios propios	Elaboración del Plan de ordenación de actuaciones de recaudación ejecutiva (POARE)	Fecha de aprobación del Plan	Primer trimestre	SI	2,0%	2,02%	2,02%	X						
A	A.3.			Elaboración de protocolo para la investigación recaudatoria en vía de comprobación	Fecha de aprobación del protocolo	Primer trimestre	NO	0,5%	0,51%	0,00%	X						
A	A.3.			Firma de convenio para acceso al Portal electrónico de presentación telemática del Colegio de Registradores	Fecha de firma del convenio	Segundo trimestre	PARCIAL	1,0%	1,01%	0,81%		X					
A	A.3.			Actos de recaudación ejecutiva	Proporción de recaudación ejecutiva por medios propios respecto al total recaudado en ejecutiva	80 %	SI	3,0%	3,03%	3,03%	X	X	X	X			
A	A.3.			Desarrollo y mejoras de funcionalidades de recaudación ejecutiva	Fecha de entrega del análisis funcional	Primer trimestre	SI	3,0%	3,03%	3,03%	X						
A	A.3.	9	Servicio de atención y soporte a usuarios especializados de órganos gestores de ingresos bajo la coordinación de la Secretaría General de Hacienda	Elaboración de propuesta de programa de trabajo	Fecha de entrega de la propuesta	Febrero	SI	0,5%	0,51%	0,51%	X						
A	A.3.			Servicio de soporte por otros canales de comunicación no presenciales: herramientas de gestión de soporte, correo electrónico, teléfono, entre otros.	% de ejecución del programa de trabajo	100 %					X	X	X	X			
A	A.3.			Servicio de mantenimiento a órganos gestores de ingresos bajo la coordinación de la Secretaría General de Hacienda (las solicitudes que requieran una intervención sobre el servicio para su resolución. Dentro de este nivel podrán entrar los mantenimientos adaptativos, preventivos, perfectivos, intervenciones por modificaciones en normativas legales y evolutivos).	% de ejecución del programa de trabajo	100 %	SI	5,0%	5,05%	5,05%	X	X	X	X			
A	A.3.			Elaboración y/o revisión de guías de manejo de circuitos de tramitación en SUR para órganos gestores de acuerdo con la planificación de la Secretaría General de Hacienda	% de ejecución del programa de trabajo	100 %					X	X	X	X			
A	A.3.	10	Procedimientos de derivación de responsabilidad	Instrucción y resolución de procedimientos de derivación de responsabilidad	Incremento porcentual del importe ingresado respecto al importe total derivado de las liquidaciones de origen	▲ 20 % respecto mismo periodo de 2020	SI	1,0%	1,01%	1,01%	X	X	X	X			
A	A.3.	11	Reducción del pendiente de cobro gestionado por la Agencia	Cambio en el tratamiento de los créditos incobrables	Fecha de entrega de análisis funcional	Segundo trimestre	SI	0,5%	0,51%	0,51%		X					
A	A.3.			Depuración de las suspensiones	Fecha de fin de campaña de depuración	Cuarto trimestre	SI	1,75 %	1,77%	1,77%	X	X	X	X			
A	A.3.			Depuración del cargo de Diputaciones	Fecha de fin de campaña de depuración	Cuarto trimestre	SI	1,75 %	1,77%	1,77%	X	X	X	X			
A	A.3.	12	Elaboración de propuesta de Orden de SUR	Elaboración del borrador de texto de la propuesta normativa, así como de la memoria de conveniencia y oportunidad	Fecha de remisión de borrador definitivo	Segundo trimestre	NO	2,0%	2,02%	0,00%		X					
<b>A.3. TOTAL PROGRAMA A.3</b>											<b>22,00%</b>	<b>22,22%</b>	<b>19,49%</b>				
A	A.4.	13	Potenciar el Plan "Con_ectamos"	Implantación de la Agenda única telefónica	Fecha de puesta en funcionamiento	Primer trimestre	SI	2,0%	2,02%	2,02%	X						
A	A.4.			Atención al contribuyente	Número de citas atendidas	▲ 20% respecto mismo periodo de 2020	NO	2,0%	2,02%	0,00%	X	X	X	X			
A	A.4.			Implantación de un canal de información de recaudación	Fecha de puesta efectiva de nuevo mostrador	Primer trimestre	SI	1,0%	1,01%	1,01%	X						
A	A.4.	14	Disponer de un asistente virtual	Implantación del asistente virtual	Fecha de entrega de análisis funcional	Primer trimestre	SI	3,5%	3,54%	3,54%	X						
A	A.4.			Revisión y/o ampliación de contenidos	Número de revisiones/ ampliación de contenido	Una al trimestre	SI	0,5%	0,51%	0,51%	X	X	X	X			
<b>A.4. TOTAL PROGRAMA A.4</b>											<b>9,00%</b>	<b>9,09%</b>	<b>7,07%</b>				
<b>A. TOTAL OBJETIVO ESTRATÉGICO A</b>											<b>55,00%</b>	<b>55,56%</b>	<b>43,23%</b>				



PONDERACIÓN DE LAS ACTIVIDADES (AC) PLAN ACCIÓN AGRUPADAS POR OBJETIVO ESTRATÉGICO (OE) Y PROGRAMA (PR)														
OE	PR	AC	Actividades	Tarea	Indicador	ReP	Realizado	Ponder.	Ponderación del Periodo	Resultado	Periodificación			
											1T	2T	3T	4T
B	B.1.	15	Incrementar la presentación de documentos por medios electrónicos	Fomento de la presentación electrónica de trámites por el propio obligado tributario	Fecha de aprobación de resolución para presentación de documentos con CSV	Primer trimestre	SI	3,0%	3,03%	3,03%	X			
B	B.1.			Nuevas funcionalidades para facilitar la presentación del modelo 621	Fecha de aprobación de resolución de vehículos fuera de tabla para facilitar la presentación del modelo 621	Segundo trimestre	PARCIAL	3,0%	3,03%	1,52%		X		
B	B.1.			Desarrollos funcionales para implementar	Número de desarrollos funcionales	4	SI	2,0%	2,02%	2,02%	X	X	X	X
B	B.1.	16	Disposición de servicios para Sede Electrónica	Análisis funcional de servicios de la sede electrónica	Fecha de entrega del documento de requisitos funcionales	Segundo trimestre	SI	3,0%	3,03%	3,03%		X		
B	B.1.													
B	B.1.		<b>TOTAL PROGRAMA B.1</b>						<b>11,00%</b>	<b>11,11%</b>	<b>9,60%</b>			
B			<b>TOTAL OBJETIVO ESTRATÉGICO B</b>						<b>11,00%</b>	<b>11,11%</b>	<b>9,60%</b>			

PONDERACIÓN DE LAS ACTIVIDADES (AC) PLAN ACCIÓN AGRUPADAS POR OBJETIVO ESTRATÉGICO (OE) Y PROGRAMA (PR)															
OE	PR	AC	Actividades	Tarea	Indicador	ReP	Realizado	Ponder.	Ponderación del Periodo	Resultado	Periodificación				
											1T	2T	3T	4T	
C	C.1.	17	Identificación de oportunidades de mejora en la prestación de servicios a contribuyentes	Elaboración de informes para la detección de oportunidades de mejora	Fecha de elaboración de informes de detección de oportunidades de mejora	Segundo y cuarto trimestre	SI	0,5%	0,51%	0,51%		X		X	
C	C.1.				Seguimiento de la carta de servicios de la Agencia	Fecha de elaboración de informe de seguimiento y propuestas de mejora	Primer trimestre	SI	0,5%	0,51%	0,51%	X			
C	C.1.	18	Generación de información estadística de utilidad pública para la mejora de la transparencia	Elaboración de contenidos informativos estadísticos de interés social (entre otros, género, socioeconómico, investigador, etc.)	Número de informes estadísticos de utilidad pública	4	SI	1,0%	1,01%	1,01%	X	X	X	X	
C	C.1.				Acciones de concienciación	Número de acciones de concienciación	12	SI	3,5%	3,54%	3,54%	X	X	X	X
C	C.1.	19	Plan de concienciación en materia de seguridad de la información y protección de datos	Protocolo comunicación incidentes de seguridad	Fecha de elaboración	Primer trimestre	SI	0,5%	0,51%	0,51%	X				
C	C.1.														
C	C.1.		<b>TOTAL PROGRAMA C.1</b>						<b>6,00%</b>	<b>6,06%</b>	<b>6,06%</b>				
C	C.2.	20	Incremento de actuaciones de comprobación de valor utilizando el dictamen de peritos con visita	Actuaciones de comprobación de valor basadas en el artículo 57.1.e) LGT (dictamen de peritos)	Número de dictámenes con visita	La recogida en el Plan de Control Tributario	SI	4,5%	4,55%	4,55%	X	X	X	X	
C	C.2.				Estudio de conveniencia y oportunidad de convenio de colaboración con colectivos profesionales para la realización de dictámenes periciales	Fecha de elaboración de estudio de conveniencia y oportunidad de convenio de colaboración	Primer trimestre	SI	1,0%	1,01%	1,01%	X			
C	C.2.	21	Análisis de litigiosidad asociada a la actividad de la Agencia	Análisis jurídico y económico de los fallos de los tribunales	Número de informes	4	SI	1,0%	1,01%	1,01%	X	X	X	X	
C	C.2.														
C	C.2.		<b>TOTAL PROGRAMA C.2</b>						<b>6,50%</b>	<b>6,57%</b>	<b>6,57%</b>				
C	C.3.	22	Implementación del Plan de comunicación de objetivos y gestión del cambio	Acciones de comunicación	Número de acciones de comunicación	12	SI	0,5%	0,51%	0,51%	X	X	X	X	
C	C.3.				Boletín interno de noticias	Número de boletines	4	SI	1,0%	1,01%	1,01%	X	X	X	X
C	C.3.				Revista digital de la ATRIAN	Número de publicaciones	2	PARCIAL	0,5%	0,25%		X			
C	C.3.				Programa de reconocimiento, actividades y difusión de buenas prácticas	Fecha de elaboración del programa de reconocimiento, actividades y difusión de buenas prácticas y realización de acciones de reconocimiento	Primer semestre y segundo semestre	SI	0,5%	0,51%	0,51%		X		X
C	C.3.	23	Celebración de acciones de formación en materia de seguridad de la información y protección de datos	Organización de acciones formativas específicas en materia de seguridad y protección de datos	Número de acciones formativas	10	SI	1,5%	1,52%	1,52%	X	X	X	X	
C	C.3.														
C	C.3.	24	Ejecución del Plan de Formación 2021	Organización y celebración de acciones formativas	Número de acciones formativas	100% previstas en plan de formación	SI	3,0%	3,03%	3,03%	X	X	X	X	
C	C.3.														
C	C.3.		<b>TOTAL PROGRAMA C.3</b>						<b>7,00%</b>	<b>7,07%</b>	<b>6,82%</b>				
C	C.4.	25	Elaboración y seguimiento planificación estratégica	Informe de evaluación y resultado Contrato de Gestión 2018-2021	Fecha de elaboración de borrador de informe	Cuarto trimestre	SI	0,5%	0,51%	0,51%				X	
C	C.4.				Elaboración del Contrato de Gestión 2022-2025	Fecha de elaboración de borrador de Contrato	Cuarto trimestre	PARCIAL	6,0%	6,06%	1,21%				X
C	C.4.				Elaboración Plan de Acción 2022	Fecha de elaboración de borrador de Plan	Cuarto trimestre	NO	2,0%	2,02%	0,00%				X
C	C.4.	26	Convenio de colaboración con Registradores de la Propiedad	Elaboración de borrador de convenio de colaboración	Fecha de elaboración del borrador de convenio	Junio	SI	3,0%	3,03%	3,03%		X			
C	C.4.														
C	C.4.	27	Seguimiento de recomendaciones control financiero de la Agencia	Elaboración de informes de seguimiento	Número de informes de seguimiento de recomendaciones aprobados por el Consejo Rector	3	SI	1,0%	1,01%	1,01%	X	X	X	X	
C	C.4.				Reducir el tiempo medio de resolución de devoluciones de ingresos en gestión	Número de días (Fecha solicitud hasta Fecha pago)	▼20%	SI	0,5%	0,51%	0,51%	X	X	X	X
C	C.4.				Reducir el tiempo medio de resolución de resoluciones y fallos de tribunales en gestión	Número de días	▼20%	NO LO PODEMOS CALCULAR		0,00%	0,00%	X	X	X	X
C	C.4.				Reducir el tiempo medio de ejecución de resoluciones y fallos de tribunales en inspección	Número de días	▼20%	NO LO PODEMOS CALCULAR		0,00%	0,00%	X	X	X	X
C	C.4.		<b>TOTAL PROGRAMA C.4</b>						<b>13,50%</b>	<b>13,64%</b>	<b>6,77%</b>				
C			<b>TOTAL OBJETIVO ESTRATÉGICO C</b>						<b>33,00%</b>	<b>33,33%</b>	<b>26,21%</b>				
<b>TOTAL ACTIVIDADES DEL PLAN DE ACCIÓN ANUAL 2021</b>									<b>99,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>79,04%</b>				

A continuación, se explica el nivel de ejecución de las actividades y tareas planificadas:

### PROGRAMA A.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL TRIBUTARIO.

Se han programado cuatro actividades y once tareas de las que se han cumplido seis.

*Informe de Seguimiento del Plan de Acción Anual 2021  
 Cuarto Trimestre Acumulado*



Con las actividades de este programa se pretende, por una parte, alcanzar los objetivos de aplicación de los tributos tanto económicos como de actividad previstos en el Plan de Control Tributario; por otra parte, se pretende reducir el pendiente de cobro de los Capítulos I a III del Presupuesto de ingresos en el marco de las competencias de la Agencia, realizando un seguimiento singular a determinadas deudas con la finalidad de asegurar su cobro.

En este sentido, se pretende mejorar tanto el grado de consecución de los objetivos económicos asociados a las actuaciones de control tributario como la reducción de los tiempos de tramitación de expedientes de gestión e inspección, incrementando el coeficiente de absorción de estos.

Se han implantado mejoras para permitir la asignación individual de expedientes y la reasignación de expedientes previamente asignados.

Durante 2021 se han realizado pruebas de la activación de auditorías de la base de datos. Se ha incluido un control de accesos a NIF críticos y se ha dado traslado a la ADA los requisitos para la activación de las auditorías en las consultas de los módulos que se han analizado como críticos.

El grado de ejecución de este programa ha sido del 7,58% sobre el total.

#### PROGRAMA A.2. COOPERACIÓN PARA FACILITAR EL CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES Y PARA LUCHAR CONTRA EL FRAUDE FISCAL.

Se han establecido tres actividades y cinco tareas que se han cumplido en su totalidad.

El indicador correspondiente a la firma de nuevos convenios ya se había cumplido en el primer trimestre. Los convenios suscritos han sido, entre otros, de los siguientes:

- Consejo Andaluz de Colegios Oficiales de Ingenieros Técnicos Agrícolas.
- Consejo General de Colegios Oficiales de Graduados Sociales.
- Consejo Andaluz de Administradores de Fincas.
- Asociación Profesional de Expertos Inmobiliarios.
- Federación Politécnica Española de Diplomados (FEDINE).
- Asociación Agraria de Jóvenes Agricultores.
- Ilustre Colegio de Abogados de Bizcaia.
- Colegio de Graduados Sociales de Ciudad Real.
- Colegio de Oficial de Aparejadores y Arquitectos Técnicos de Córdoba.

En cuanto a creación de un canal de comunicación, ya en el primer trimestre, se definieron los siguientes contenidos.

Contenidos de información para el canal de YouTube			
<b>Ubicación</b>	Canal de YouTube. Consejería de Hacienda y Financiación		
<b>Gestión canal</b>	Comunicación-DAT-DITAI		
<b>Contenido</b>	<b>Videos</b>		
<b>Secciones de contenido</b>	Impuestos	¿Qué impuesto tengo que pagar por la compraventa de una casa?	
		¿Qué impuesto tengo que pagar por la constitución de una sociedad?	
	Confeción de modelos con operaciones más habituales		¿Cómo se confecciona el modelo de autoliquidación 600 por la compraventa de una casa?
			¿Cómo se confecciona un modelo de autoliquidación 600 para la constitución de una sociedad?



		¿Cómo se confecciona un modelo de autoliquidación para declarar una donación?
	Presentación de modelos plataforma	¿Cómo puedo pagar una deuda?
		¿Cómo puedo presentar el modelo?
		¿Cómo presentar la solicitud de un aplazamiento?
	Cita Previa	¿Cómo pedir una cita previa?
	Información general	¿Qué documentación debe acompañar el modelo 600?
		¿Qué documentación debe acompañar el modelo 651?
		¿Qué documentación debe acompañar el modelo 659?
		¿Qué documentación debe acompañar el modelo 660?
<b>Destinatarios</b>	Se realizarán vídeos distintos en atención al perfil del destinatario: Contribuyentes o Colaboradores Sociales	
<b>Duración</b>	Entre 3 y 6 minutos	
<b>Fuentes de información</b>	Preguntas frecuentes visadas	
	Guías de los impuestos	
<b>Experiencia comparada</b>	Canal YouTube AEAT <a href="https://www.youtube.com/channel/UCJpmVzkZHR0-bJuSxBRBCBw">https://www.youtube.com/channel/UCJpmVzkZHR0-bJuSxBRBCBw</a>	

Los canales que se vienen utilizando habitualmente son la Web de la Agencia y la Web de la Consejería, realizándose actualizaciones permanentemente. Adicionalmente para divulgar contenidos audiovisuales de interés en redes sociales, se ha considerado oportuno utilizar el canal de Youtube de la Consejería de Hacienda y Financiación Europea.

En cuanto a la generación de contenidos se han cumplido los objetivos establecidos dado que se han realizado y publicado 7 Videos Tutoriales Tributarios que exponen, de manera dinámica, información sobre la realización de los trámites tributarios por vía telemática. Por otra parte, se han realizado diferentes presentaciones de los Videos a los Colaboradores Sociales. Se han realizado por parte de las Gerencias Provinciales 36 acciones con contenido tributario dirigido a los Colaboradores Sociales.

Los vídeos publicados en el ejercicio 2021 han sido los siguientes:

- Solicitud y cancelación de cita previa.
- Modelo 621 de compraventa de vehículo.
- Acceso plataforma de pago, perfiles de acceso.
- Alta de colaborador social y gestión de usuario.
- Acto de Trámite.
- Proceso de pago y presentación de una autoliquidación.
- Documento de domiciliación bancaria "DOM"

Se ha alcanzado el número previsto de actuaciones tanto formativas como informativas, por distintos canales de comunicación realizadas, por las Gerencias Provinciales y los Servicios Centrales, dirigidas a los Consejos, Colegios, Asociaciones y otras entidades de derecho privado, así como a los profesionales tributarios.

Entre otras se han realizado las siguientes acciones:

- En las Gerencias Provinciales se han realizado sesiones TEAMS formativas e informativas con los Colegios y Asociaciones de cada provincia y se han enviado emails informando sobre el "Cambio de modelo de Colaboración social", la finalización de la autorización individual y la adhesión a Convenios para realizar gestiones con la Agencia Tributaria de Andalucía en formato electrónico en nombre de terceros.



- Desde Servicios Centrales de la Agencia y por parte de la Consejería de Hacienda y Financiación Europa se han lanzado campañas de información sobre el cambio de modelo a través de distintos canales de comunicación:
  - Emisión de la Noticia en el portal de la Junta de Andalucía.
  - Se han creado y actualizado nuevos banners sobre Colaboración Social en la web de la Agencia.
  - Actualización de la información de la Web y la creación de preguntas frecuentes.
  - Video informativo.

Respecto a la realización de la campaña de auditoría con el propósito de requerir los documentos acreditativos de representación para la realización de actuaciones en nombre de terceros, se han planificado distintas fases con diversas actividades:

1º FASE. Realizada en el tercer trimestre de 2021 en Servicios Centrales (Coordinación y DITAI).

1.1.- Desde el equipo de Coordinación de Servicios Centrales de la Agencia se ha redactado un documento con las líneas generales para la organización de la campaña de auditoría de la colaboración social.

1.2.- Siguiendo dichas líneas de actuación, se ha llevado a cabo una campaña informativa vía email dirigida a los Consejos, Colegios y Asociaciones anunciando que se va a realizar la campaña de auditoría de acreditación de la representación.

El anuncio de la campaña a los colaboradores sociales se ha realizado con anterioridad al comienzo de la selección de muestras para la auditoría, con el fin de concienciar de la necesidad de cumplir con las obligaciones derivadas de la LGT (artículo 46) y de los convenios firmados para verificar que han cumplido el requisito del otorgamiento de la representación.

1.3.- Se ha seleccionado una muestra que ha dado como resultado un examen de unos 300 documentos aproximadamente.

1.4.- Se ha diseñado un modelo de requerimiento.

2º FASE. En este proceso intervienen DITAI y las Gerencias para la firma del documento.

Desde el Departamento de Innovación Tecnológica y de Análisis de la Información se han llevado a cabo las actuaciones:

2.1.-El desarrollo de un circuito en SUR CSREQUER, desde el que se construirán los requerimientos en un modelo específico creado a tal efecto CS1.

2.2.- Actuaciones de difusión de la Auditoría entre los Colegios/Asociaciones, selección de muestra de profesionales de todas las provincias y tipos de colectivo. La campaña se ha realizado durante los meses de noviembre y diciembre de 2021, se han emitido 296 requerimientos desde todas las gerencias.

El grado de ejecución de este programa ha sido del 9,09% sobre el total.

### PROGRAMA A.3. ESTRATEGIA DE GESTIÓN RECAUDATORIA.

Se han programado cuatro actividades y catorce tareas, habiéndose cumplido once, una se ha cumplido parcialmente y dos no se han cumplido.

Con arreglo a este programa los órganos de recaudación ejecutiva llevarán a cabo el cobro de las deudas tributarias y los ingresos de derecho público que no hayan sido satisfechos por el deudor en período voluntario y hayan sido cargados a la Agencia Tributaria de Andalucía para su exigencia por vía ejecutiva.



Hay que indicar que la recaudación ejecutiva por los medios propios de la Agencia en relación con el total de recaudación en ejecutiva ha supuesto un 94,3%.

Se han realizado las siguientes actuaciones:

- En el primer trimestre se elaboró el Plan de ordenación de actuaciones de recaudación ejecutiva (POARE), que fue aprobado con fecha 4 de marzo de 2021.
- Se ha realizado el documento de especificaciones funcionales para el desarrollo y mejora de la recaudación ejecutiva.
- En relación con el servicio de atención y soporte a usuarios especializados de órganos gestores de ingresos bajo la coordinación de la Secretaría General de Hacienda:
  - Se está dando soporte en las condiciones establecidas en la propuesta del Programa de Trabajo.
  - Se ha implantado el circuito RECREISU y se han impartido las sesiones de formación.
  - En cuanto a la elaboración y/o revisión de guías de manejo de circuitos de tramitación en SUR para órganos gestores de acuerdo con la planificación de la Secretaría General de Hacienda se están elaborando dichas guías y actualizándolas en las condiciones establecidas en el Programa de Trabajo.
- En relación con cambio de tratamiento de los créditos incobrables se ha entregado el documento con las especificaciones funcionales y está en fase de desarrollo.
- La depuración de suspensiones y del cargo a las Diputaciones se ha realizado según el calendario previsto.
- La firma de un convenio para acceso al Portal electrónico de presentación telemática del Colegio de Registradores se ha cumplido parcialmente dado que se han implementado los accesos y se ha elaborado dicho convenio, estando pendiente de firma.

El grado de ejecución de este programa ha sido del 19,49% sobre el total.

#### PROGRAMA A.4. INFORMACIÓN Y ASISTENCIA.

La información y asistencia al contribuyente desempeña una función estratégica en la lucha contra el fraude fiscal. Para 2021 se programaron dos actividades y cinco tareas, habiéndose ejecutado cuatro de ellas.

- El Plan Con\_ectamos se puso en funcionamiento en el mes de enero.
- Se ha puesto en funcionamiento el asistente virtual para resolver a los ciudadanos todas las dudas que les surjan relacionadas con los dos principales tributos cedidos a la comunidad. De esta manera, el usuario puede plantear cualquier duda que le surja relacionada con los impuestos sobre Sucesiones y Donaciones e ITPAJD: desde cuáles son los beneficios fiscales establecidos en Andalucía en Transmisiones Patrimoniales, hasta cuál es el plazo de presentación del Impuesto sobre Sucesiones o si se puede pedir un fraccionamiento en el pago del tributo, entre otras muchas, y hacerlo desde su ordenador, teléfono móvil o cualquier dispositivo electrónico.

El grado de ejecución de este programa ha sido del 7,07% sobre el total.





### B.1. IMPLANTACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.

Con el objetivo de fomentar la presentación electrónica de trámites por el propio obligado tributario para el ejercicio 2021 se han programado dos actividades y cuatro tareas, habiéndose cumplido tres y una de ellas de forma parcial.

- El día 9 de febrero se aprobó Resolución del Director de la Agencia, y posterior publicación en BOJA, por la que aprueba el uso del CSV como sistema de catalogación en la cumplimentación de actos de trámite.
- En cuanto a las nuevas funcionalidades para facilitar la presentación del modelo 621 se han realizado los desarrollos en SUR y la Oficina Virtual. La resolución está pendiente de publicar.
- En relación a los desarrollos funcionales para implementar convenios de colaboración social se ha realizado lo siguiente:
  - Implantación de la presentación del modelo DOM por colaboradores sociales.
  - Gestión automatizada del censo de colaboradores del convenio con el Consejo General del Notariado.
  - Servicio web que permite pagar y presentar cualquier modelo SUR.
- Se ha entregado el documento con las especificaciones funcionales de servicios de la sede electrónica y está en fase de desarrollo.

El grado de ejecución de este programa ha sido del 9,6% sobre el total.

### C.1. IMPULSO A LA CALIDAD.

Asociadas a este programa se han establecido tres actividades y cinco tareas que se han cumplido en su totalidad.

- Se han publicado las estadísticas de la Agencia conforme al calendario establecido.
- Se han elaborado los informes para la detección de oportunidades de mejora en la prestación de servicios a contribuyentes.
- Se ha realizado el informe de seguimiento de la Carta de Servicios de la Agencia.
- En el mes de junio de 2021 se aprobó la normativa de gestión de incidentes de seguridad de la información.
- Se han realizado las siguientes actuaciones dentro del Plan de concienciación en materia de seguridad de la información y protección de datos:
  - Acciones en la Intranet de la Agencia Tributaria de Andalucía:
    - Creación y mantenimiento del espacio “Protección de datos” en la Intranet ATRIAN.
    - Enlace con la página de Seguridad TIC de la Consejería.
    - Enlace al Portal de Derechos de acceso PID@.
    - Publicación en Intranet de boletines de noticias actualizados.
  - Acciones de concienciación en el Boletín Interno de Noticias de la Agencia Tributaria de Andalucía:
    - Capítulo específico de Política de Seguridad de la Información y protección de datos.
    - Ocho sesiones informativas de difusión del Boletín con especial atención a la de Política de Seguridad de la Información y protección de datos.
  - Sesiones de Plan de concienciación:
    - La Ciberseguridad en la Agencia Tributaria de Andalucía: claves de Seguridad de la Información y Protección de Datos.



- El acceso a la información en la Agencia Tributaria de Andalucía: medidas para minimizar riesgos (4 sesiones).
- La gestión de la información: actividades de tratamiento de la Agencia Tributaria de Andalucía (4 sesiones).
- La Ciberseguridad en la Agencia Tributaria de Andalucía: claves de Seguridad de la Información y Protección de Datos (4 sesiones).
- Actividades de tratamiento ATRIAN.

El grado de ejecución de este programa ha sido del 6,06% sobre el total.

### C.2. ATENCIÓN A LA LITIGIOSIDAD EN LA APLICACIÓN DE LOS TRIBUTOS.

En este programa se han establecido dos actividades y tres tareas que se han cumplido en su totalidad.

- Se ha realizado por parte del Área de Asistencia Jurídica y Coordinación Normativa el informe trimestral de análisis jurídico y económico de las resoluciones dictadas por el Tribunal Económico-Administrativo Regional de Andalucía y su posterior remisión a las Gerencias Provinciales.
- Como novedad, se ha sustituido el Informe Expositivo de Litigiosidad del Contencioso-Administrativo que contenía el resumen de sentencias de interés sobre todo del TSJA sobre actos exclusivamente de la Agencia, por otro del Tribunal Supremo y TEAC sobre actos que puedan proceder de la ATRIAN o de otra Administración, pero tengan relación con nuestros tributos. Dado el carácter vinculante para la Agencia de estas sentencias hemos pensado que puede resultar de mayor utilidad, sin perjuicio de que se pueda incluir también de forma puntual alguna sentencia del TSJA que se considere de especial interés.
- Este informe pretende realizar una exposición resumida de algunas sentencias del Tribunal Supremo y resoluciones del Tribunal Económico-Administrativo Central que tengan trascendencia en los tributos gestionados por la Agencia Tributaria de Andalucía, dictadas en el periodo de referencia y consideradas de especial interés; ya sea por su singularidad, relevancia, carácter ilustrativo del criterio del tribunal o porque constituyen un cambio de criterio de este.

El grado de ejecución de este programa ha sido del 6,57%.

### C.3. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS.

En este programa se establecieron tres actividades y seis tareas dentro de las cuales se han realizado las siguientes actuaciones:

- Dentro del Plan de comunicación de objetivos y gestión del cambio:
  - Se han superado las 12 acciones de comunicación previstas en el Plan, destacando:
    - Creación del espacio “Plan de comunicación en la Intranet”.
    - Celebración de sesiones divulgativas del Plan de Acción anual, del Plan de Control, Plan de recaudación, Formación, Comunicación.
    - Acciones informativas sobre noticias relevantes en TEAMS y correo electrónico.
    - Acciones informativas en materia de Seguridad y Protección de datos.



- Se ha editado y difundido los Boletín trimestrales.
- Se ha editado la primera Revista digital de la Agencia, pero no se ha difundido.
- El reconocimiento, actividades y difusión de buenas prácticas se ha realizado a través de los Boletines Internos de noticias y sus correspondientes sesiones de difusión.
- En el apartado C.1. de este informe se especifican las 14 sesiones impartidas en materia de Seguridad de la Información y Protección de Datos.
- Dentro del Plan de Formación 2021 de la Agencia se han organizado y celebrado las acciones formativas especificadas en el apartado 4.1. del presente informe.

El grado de ejecución de este programa ha sido del 6,82% sobre el total.

#### C.4. INCREMENTAR LA EFICIENCIA DE LOS RECURSOS ASIGNADOS A LA ATRIAN.

En este programa se han programado cuatro actividades y nueve tareas de las cuales se han cumplido cinco, una se ha cumplido de forma parcial y otra no se ha cumplido. Además, dos tareas no se han podido evaluar por no estar disponibles los indicadores en estos momentos.

- Se han realizado los informes de seguimiento de recomendaciones del control financiero de la Agencia.
- Se ha elaborado un nuevo convenio de colaboración con los registradores de la propiedad.
- Se ha realizado el borrador del Plan de Control Tributario.
- Se ha reducido el tiempo medio de resolución de devoluciones de ingresos indebidos.

El grado de ejecución de este programa ha sido del 6,77% sobre el total.

### **5.3. Evaluación global**

Respecto a la evaluación de objetivos de la Agencia, el apartado 10 del PAA 2021 establece que en el presente informe se valorarán dos apartados: uno asociado a los indicadores del contrato de gestión y otro que evalúa las actividades llevadas a cabo durante los trimestres, de acuerdo con la planificación anual, suponiendo el primer apartado un 50% y el segundo otro 50%.

Teniendo en cuenta que los resultados del apartado 5.1. suponen un 50% y los del apartado 5.2. suponen otro 50%, el nivel de cumplimiento del PAA 2021 es el siguiente:

VARIABLES	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PESO	RESULTADO
INDICADORES CONTRATO DE GESTIÓN (AP. 5.1)	94,3%	50,0%	47,1%
ACTIVIDADES PROGRAMADAS (AP. 5.2)	79,0%	50,0%	39,5%
<b>TOTAL NIVEL DE CUMPLIMIENTO</b>			<b>86,7%</b>

*Nivel de cumplimiento Plan de Acción 2021*



## 6. EVALUACIÓN DE LAS ACTIVIDADES Y RESULTADOS ESPECÍFICOS PARA CADA DEPARTAMENTO Y GERENCIA PROVINCIAL

El PAA 2021 recoge en su punto 10 que en el apartado VI.3 del Contrato de Gestión 2018 - 2021 se establece que, para determinar el complemento de productividad del personal directivo, se elaborará anualmente un informe de cumplimiento de las actividades especificadas en el Plan de Acción de cada año para cada Departamento o Gerencia Provincial. Este informe será aprobado por la persona titular de la Dirección de la Agencia, previo sometimiento a la Comisión de Control y su contenido versará según lo estipulado en el propio Plan de Acción.

En el presente informe de seguimiento, se evalúan a nivel de departamentos y gerencias los indicadores identificados en el Contrato de Gestión y las actividades definidas en el Anexo II del Plan de Acción 2021 responsabilidad de cada unidad. La valoración de los indicadores del Contrato de Gestión supondrá un 50%, mientras que la ejecución de las actividades otro 50%.

### 6.1. Evaluación de objetivos a alcanzar

Los indicadores A.4., C.2. y C.3. son valorados individualmente para cada gerencia provincial, mientras que el resto son valorados de forma global para todas las gerencias provinciales.

Para los departamentos de la Agencia:

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADOR	VALOR OBJETIVO	VALOR ALCANZADO	GRADO DE EJECUCIÓN	PONDERACIÓN	RESULTADO
<b>A. Mejorar las condiciones y resultados de la lucha contra el fraude fiscal</b>	A.1.1.	100,0%	115,4%	100,0%	15,0%	15,0%
	A.1.2.	3,0%	7,0%	100,0%	10,0%	10,0%
	A.2.	80,0%	96,9%	100,0%	5,0%	5,0%
	A.3.	20,0%	48,1%	100,0%	20,0%	20,0%
	A.4.	5,0%	7,7%	100,0%	5,0%	5,0%
<b>Nivel máximo y alcanzado A</b>					<b>55,0%</b>	<b>55,0%</b>
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADOR	VALOR OBJETIVO	VALOR ALCANZADO	GRADO DE EJECUCIÓN	PONDERACIÓN	RESULTADO
<b>B. Posibilitar que la ciudadanía se relacione con la ATRIAN íntegramente por medios electrónicos</b>	B.1.	45,0%	93,5%	100,0%	12,5%	12,5%
	B.2.	3,75	3,02	80,5%	2,5%	2,0%
<b>Nivel máximo y alcanzado B</b>					<b>15,0%</b>	<b>14,5%</b>
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADOR	VALOR OBJETIVO	VALOR ALCANZADO	GRADO DE EJECUCIÓN	PONDERACIÓN	RESULTADO
<b>C. Mejora de la gestión de los recursos asignados a la ATRIAN</b>	C.1.	100,0%	89,3%	89,3%	2,0%	1,8%
	C.2.	0,7%	2,7%	0,0%	5,0%	0,0%
	C.3.	24	30,4	100,0%	3,0%	3,0%
	C.4.	= ó < 4%	3,0%	100,0%	20,0%	20,0%
<b>Nivel máximo y alcanzado C</b>					<b>30,0%</b>	<b>24,8%</b>
<b>Nivel Total (A+B+C)</b>					<b>100,0%</b>	<b>94,3%</b>

Elaboración propia ATRIAN



Para las Gerencias Provinciales:

PROVINCIA	A.1.1.	A.1.2.	A.2.	A.3.	A.4.	B.1.1.	B.1.2.	C.1.	C.2.	C.3.	C.4.
ALMERIA	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	80,5%	89,3%	0,0%	100,0%	100,0%
CADIZ	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	80,5%	89,3%	0,0%	100,0%	100,0%
CORDOBA	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	80,5%	89,3%	0,0%	100,0%	100,0%
GRANADA	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	96,2%	100,0%	80,5%	89,3%	0,0%	97,7%	100,0%
HUELVA	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	80,5%	89,3%	0,0%	100,0%	100,0%
JAEN	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	80,5%	89,3%	0,0%	100,0%	100,0%
MALAGA	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	80,5%	89,3%	0,0%	100,0%	100,0%
SEVILLA	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	80,5%	89,3%	0,0%	100,0%	100,0%
<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>80,5%</b>	<b>89,3%</b>	<b>0,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Con la ponderación establecida para los distintos indicadores (cuadro apartado 5):

PROVINCIA	A.1.1.	A.1.2.	A.2.	A.3.	A.4.	B.1.1.	B.1.2.	C.1.	C.2.	C.3.	C.4.	RESULTADO
ALMERIA	15,0%	10,0%	5,0%	20,0%	5,0%	12,5%	2,0%	1,8%	0,0%	3,0%	20,0%	<b>94,3%</b>
CADIZ	15,0%	10,0%	5,0%	20,0%	5,0%	12,5%	2,0%	1,8%	0,0%	3,0%	20,0%	<b>94,3%</b>
CORDOBA	15,0%	10,0%	5,0%	20,0%	5,0%	12,5%	2,0%	1,8%	0,0%	3,0%	20,0%	<b>94,3%</b>
GRANADA	15,0%	10,0%	5,0%	20,0%	4,8%	12,5%	2,0%	1,8%	0,0%	2,9%	20,0%	<b>94,0%</b>
HUELVA	15,0%	10,0%	5,0%	20,0%	5,0%	12,5%	2,0%	1,8%	0,0%	3,0%	20,0%	<b>94,3%</b>
JAEN	15,0%	10,0%	5,0%	20,0%	5,0%	12,5%	2,0%	1,8%	0,0%	3,0%	20,0%	<b>94,3%</b>
MALAGA	15,0%	10,0%	5,0%	20,0%	5,0%	12,5%	2,0%	1,8%	0,0%	3,0%	20,0%	<b>94,3%</b>
SEVILLA	15,0%	10,0%	5,0%	20,0%	5,0%	12,5%	2,0%	1,8%	0,0%	3,0%	20,0%	<b>94,3%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>15,0%</b>	<b>10,0%</b>	<b>5,0%</b>	<b>20,0%</b>	<b>5,0%</b>	<b>12,5%</b>	<b>2,0%</b>	<b>1,8%</b>	<b>0,0%</b>	<b>3,0%</b>	<b>20,0%</b>	<b>94,3%</b>

*Elaboración propia ATRIAN*

## 6.2. Evaluación de las actividades por departamento y gerencia provincial

En el Anexo II del Plan de Acción Anual se establecieron 28 actividades y 62 tareas a ejecutar en el ejercicio 2021, distribuidas por departamentos de servicios centrales y gerencias provinciales. Se han cumplido un total de 47, 4 se han cumplido de forma parcial, 9 no se han cumplido y dos de ellas no se han podido calcular por no estar disponible el indicador en estos momentos.

La evaluación de las actividades por departamentos y gerencias provinciales es la siguiente:



Para el Departamento de Organización y Gestión de Recursos:

PONDERACIÓN DE LAS ACTIVIDADES (AC) PLAN ACCIÓN AGRUPADAS POR OBJETIVO ESTRATÉGICO (OE) Y PROGRAMA (PR)															
OE	PR	AC	Actividades	Tarea	Indicador	Refº	Realizado	Ponder.	Ponderación del Período	Resultado	Periodificación				
											1T	2T	3T	4T	
A	A.1.	2	Reducir tiempos medios de actuaciones de control y revisión	Modificación del marco normativo de atribución de funciones	Fecha de elaboración de la propuesta normativa	Tercer trimestre 2021	NO	1,0%	1,85 %	0,00 %			X		
A	A.1.	4	Seguridad de la información y protección de datos en materia de planificación y control tributario	Auditorías de accesos a BD (a priori y a posteriori)	Número de utilidades para que se realice el análisis funcional	4	SI	3,0%	5,56 %	5,56 %	X	X	X	X	
A	A.2	5	Nuevos convenios de colaboración social	Firma de nuevos convenios de colaboración	Número de convenios nuevos	4	SI	0,5%	0,93 %	0,93 %	X	X	X	X	
A	A.2	6	Creación canal de comunicación en redes sociales y generación de contenidos informativos para colaboradores sociales	Definición de la creación del canal	Fecha de definición de los requisitos de creación del canal	Primer trimestre 2021	SI	0,5%	0,93 %	0,93 %	X				
A	A.2	6	Creación canal de comunicación en redes sociales y generación de contenidos informativos para colaboradores sociales	Generación de contenidos	Número de contenidos (vídeos, presentaciones)	12	SI	3,0%	5,56 %	5,56 %	X	X	X	X	
A	A.3.	8	Actuaciones de recaudación ejecutiva por medios propios	Firma de convenio para acceso al Portal electrónico de presentación telemática del Colegio de Registradores	Fecha de firma del convenio	Segundo trimestre 2021	PARCIAL	1,0%	1,85 %	1,48 %		X			
A	A.3.	12	Elaboración de propuesta de Orden de SUR	Elaboración del borrador de texto de la propuesta normativa, así como de la memoria de conveniencia y oportunidad	Fecha de remisión de borrador definitivo	Segundo trimestre 2021	NO	2,0%	3,70 %	0,00 %		X			
A	A.4.	13	Potenciar el Plan "Con_ectamos"	Implantación de la Agenda única telefónica	Fecha de puesta en funcionamiento	Primer trimestre 2021	SI	2,0%	3,70 %	3,70 %	X				
A	A.4.	14	Disponer de un asistente virtual	Implantación del asistente virtual	Fecha de entrega de análisis funcional	Primer trimestre 2021	SI	3,5%	6,48 %	6,48 %	X				
A	A.4.	14	Disponer de un asistente virtual	Revisión y/o ampliación de contenidos	Número de revisiones/ ampliación de contenido	Una al trimestre	SI	0,5%	0,93 %	0,93 %	X	X	X	X	
B	B.1.	15	Incrementar la presentación de documentos por medios electrónicos	Fomento de la presentación electrónica de trámites por el propio obligado tributario	Fecha de aprobación de resolución para presentación de documentos con CSV	Primer trimestre 2021	SI	3,0%	5,56 %	5,56 %	X				
B	B.1.	15	Incrementar la presentación de documentos por medios electrónicos	Nuevas funcionalidades para facilitar la presentación del modelo 621	Fecha de aprobación de resolución de vehículos fuera de tabla para facilitar la presentación del modelo 621	Segundo trimestre 2021	PARCIAL	3,0%	5,56 %	2,78 %		X			
C	C.1.	17	Identificación de oportunidades de mejora en la prestación de servicios a contribuyentes	Elaboración de informes para la detección de oportunidades de mejora	Fecha de elaboración de informes de detección de oportunidades de mejora	Segundo y cuarto trimestre 2021	SI	0,5%	0,93 %	0,93 %		X		X	
C	C.1.	17	Identificación de oportunidades de mejora en la prestación de servicios a contribuyentes	Seguimiento de la carta de servicios de la Agencia	Fecha de elaboración de informe de seguimiento y propuestas de mejora	Primer trimestre 2021	SI	0,5%	0,93 %	0,93 %	X				
C	C.1.	19	Plan de concienciación en materia de seguridad de la información y protección de datos	Acciones de concienciación	Número de acciones de concienciación	12	SI	3,5%	6,48 %	6,48 %	X	X	X	X	
C	C.1.	19	Plan de concienciación en materia de seguridad de la información y protección de datos	Protocolo comunicación incidentes de seguridad	Fecha de elaboración	Primer trimestre 2021	SI	0,5%	0,93 %	0,93 %	X				
C	C.2.	20	Incremento de actuaciones de comprobación de valor utilizando el dictamen de peritos con visita	Actuaciones de comprobación de valor basadas en el artículo 57.1.e) LGT (dictamen de peritos)	Número de dictámenes con visita	La recogida en el Plan de Control Tributario 2021	SI	4,5%	8,33 %	8,33 %	X	X	X	X	
C	C.2.	20	Incremento de actuaciones de comprobación de valor utilizando el dictamen de peritos con visita	Estudio de conveniencia y oportunidad de convenio de colaboración con colectivos profesionales para la realización de dictámenes periciales	Fecha de elaboración de estudio de conveniencia y oportunidad de convenio de colaboración	Primer trimestre 2021	SI	1,0%	1,85 %	1,85 %	X				
C	C.2.	21	Análisis de litigiosidad asociada a la actividad de la Agencia	Análisis jurídico y económico de los fallos de los tribunales	Número de informes	4	SI	1,0%	1,85 %	1,85 %	X	X	X	X	
C	C.3.	22	Implementación del Plan de comunicación de objetivos y gestión del cambio	Acciones de comunicación	Número de acciones de comunicación	12	SI	0,5%	0,93 %	0,93 %	X	X	X	X	
C	C.3.	22	Implementación del Plan de comunicación de objetivos y gestión del cambio	Boletín interno de noticias	Número de boletines	4	SI	1,0%	1,85 %	1,85 %	X	X	X	X	
C	C.3.	22	Implementación del Plan de comunicación de objetivos y gestión del cambio	Revista digital de la ATRIAN	Número de publicaciones	2	PARCIAL	0,5%	0,93 %	0,46 %		X		X	
C	C.3.	22	Implementación del Plan de comunicación de objetivos y gestión del cambio	Programa de reconocimiento, actividades y difusión de buenas prácticas	Fecha de elaboración del programa de reconocimiento, actividades y difusión de buenas prácticas y realización de acciones de reconocimiento	Primer semestre y segundo semestre 2021	SI	0,5%	0,93 %	0,93 %		X		X	
C	C.3.	23	Celebración de acciones de formación en materia de seguridad de la información y protección de datos	Organización de acciones formativas específicas en materia de seguridad y protección de datos	Número de acciones formativas	10	SI	1,5%	2,78 %	2,78 %	X	X	X	X	
C	C.3.	24	Ejecución del Plan de Formación 2021	Organización y celebración de acciones formativas	Número de acciones formativas	100% previstas en plan de formación	SI	3,0%	5,56 %	5,56 %	X	X	X	X	
C	C.4.	25	Elaboración y seguimiento planificación estratégica	Informe de evaluación y resultado Contrato de Gestión 2018-2021	Fecha de elaboración de borrador de informe	Cuarto trimestre 2021	SI	0,5%	0,93 %	0,93 %				X	
C	C.4.	25	Elaboración y seguimiento planificación estratégica	Elaboración del Contrato de Gestión 2022-2025	Fecha de elaboración de borrador de Contrato	Cuarto trimestre 2021	PARCIAL	6,0%	11,11 %	2,22 %				X	
C	C.4.	25	Elaboración y seguimiento planificación estratégica	Elaboración Plan de Acción 2022	Fecha de elaboración de borrador de Plan	Cuarto trimestre 2021	NO	2,0%	3,70 %	0,00 %				X	
C	C.4.	26	Convenio de colaboración con Registradores de la Propiedad	Elaboración de borrador de convenio de colaboración	Fecha de elaboración del borrador de convenio	Junio 2021	SI	3,0%	5,56 %	5,56 %		X			
C	C.4.	27	Seguimiento de recomendaciones control financiero de la Agencia	Elaboración de informes de seguimiento	Número de informes de seguimiento de recomendaciones aprobados por el Consejo Rector	3	SI	1,0%	1,85 %	1,85 %	X	X	X	X	
<b>TOTAL ACTIVIDADES DEL PLAN DE ACCIÓN ANUAL 2021</b>									<b>54,00 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>78,24 %</b>				



Para el Departamento de Aplicación de los Tributos:

PONDERACIÓN DE LAS ACTIVIDADES (AC) PLAN ACCIÓN AGRUPADAS POR OBJETIVO ESTRATÉGICO (OE) Y PROGRAMA (PR)															
OE	PR	AC	Actividades	Tarea	Indicador	ReP	Realizado	Ponder.	Ponderación del Periodo	Resultado	Periodificación				
											1T	2T	3T	4T	
A	A.1.	2	Reducir tiempos medios de actuaciones de control y revisión	Modificación del marco normativo de atribución de funciones	Fecha de elaboración de la propuesta normativa	Tercer trimestre 2021	NO	1,0%	1,51%	0,00%			X		
A	A.1.	3	Elaboración y seguimiento de la planificación del control tributario	Elaboración Plan de Control Tributario 2022	Fecha de elaboración de borrador	Noviembre 2021	SI	2,0%	3,02%	3,02%				X	
A	A.1.			Informe de evaluación del Plan de Control Tributario	Número de informes	11	SI	0,5%	0,75%	0,75%	X	X	X	X	
A	A.1.	4	Seguridad de la información y protección de datos en materia de planificación y control tributario	Auditorías de accesos a BD (a priori y a posteriori)	Número de utilidades para los que se realice el análisis funcional	4	SI	3,0%	4,53%	4,53%	X	X	X	X	
A	A.2	5	Nuevos convenios de colaboración social	Firma de nuevos convenios de colaboración	Número de convenios nuevos	4	SI	0,5%	0,75%	0,75%	X	X	X	X	
A	A.2	6	Creación canal de comunicación en redes sociales y generación de contenidos informativos para colaboradores sociales	Definición de la creación del canal	Fecha de definición de los requisitos de creación del canal	Primer trimestre 2021	SI	0,5%	0,75%	0,75%	X				
A	A.2			Generación de contenidos	Número de contenidos (vídeos, presentaciones)	12	SI	3,0%	4,53%	4,53%	X	X	X	X	
A	A.2	7	Campañas de información a colaboradores sociales sobre la posibilidad de presentar nuevos documentos/nuevas funcionalidades para facilitar la presentación por vía telemática	Realización de auditorías sobre colaboración social	Número de campañas de auditoría	1 Por GP y 1 SSCC	SI	2,0%	3,02%	3,02%	X	X	X	X	
A	A.3.	8	Actuaciones de recaudación ejecutiva por medios propios	Elaboración del Plan de ordenación de actuaciones de recaudación ejecutiva (POARE)	Fecha de aprobación del Plan	Primer trimestre 2021	SI	2,0%	3,02%	3,02%	X				
A	A.3.			Elaboración de protocolo para la investigación recaudatoria en vía de comprobación	Fecha de aprobación del protocolo	Primer trimestre 2021	NO	0,5%	0,75%	0,00%	X				
A	A.3.			Firma de convenio para acceso al Portal electrónico de presentación telemática del Colegio de Registradores	Fecha de firma del convenio	Segundo trimestre 2021	PARCIAL	1,0%	1,51%	1,21%		X			
A	A.3.			Actos de recaudación ejecutiva	Proporción de recaudación ejecutiva por medios propios respecto al total recaudado en ejecutiva	80 %	SI	3,0%	4,53%	4,53%	X	X	X	X	
A	A.3.	9	Servicio de atención y soporte a usuarios especializados de órganos gestores de ingresos bajo la coordinación de la Secretaría General de Hacienda	Elaboración de propuesta de programa de trabajo	Fecha de entrega de la propuesta	Febrero 2021	SI	0,5%	0,75%	0,75%	X				
A	A.3.			Servicio de soporte por otros canales de comunicación no presenciales: herramientas de gestión de soporte, correo electrónico, teléfono, entre otros.	% de ejecución del programa de trabajo	100 %	SI	5,0%	7,55%	7,55%		X	X	X	X
A	A.3.			Elaboración y/o revisión de guías de manejo de circuitos de tramitación en SUR para órganos gestores de acuerdo con la planificación de la Secretaría General de Hacienda	% de ejecución del programa de trabajo							X	X	X	X
A	A.3.	11	Reducción del pendiente de cobro gestionado por la Agencia	Cambio en el tratamiento de los créditos incobrables	Fecha de entrega de análisis funcional	Segundo trimestre 2021	SI	0,5%	0,75%	0,75%		X			
A	A.3.			Depuración de las suspensiones	Fecha de fin de campaña de depuración	Cuarto trimestre 2021	SI	1,75 %	2,64%	2,64%	X	X	X	X	
A	A.3.	12	Elaboración de propuesta de Orden de SUR	Elaboración del borrador de texto de la propuesta normativa, así como de la memoria de conveniencia y oportunidad	Fecha de remisión de borrador definitivo	Segundo trimestre 2021	NO	2,0%	3,02%	0,00%		X			
A	A.4.	13	Potenciar el Plan "Con_ectamos"	Implantación de la Agenda única telefónica	Fecha de puesta en funcionamiento	Primer trimestre 2021	SI	2,0%	3,02%	3,02%	X				
A	A.4.			Implantación de un canal de información de recaudación	Fecha de puesta efectiva de nuevo mostrador	Primer trimestre 2021	SI	1,0%	1,51%	1,51%	X				
A	A.4.	14	Disponer de un asistente virtual	Implantación del asistente virtual	Fecha de entrega de análisis funcional	Primer trimestre 2021	SI	3,5%	5,28%	5,28%	X				
A	A.4.			Revisión y/o ampliación de contenidos	Número de revisiones/ ampliación de contenido	Una al trimestre	SI	0,5%	0,75%	0,75%	X	X	X	X	
B	B.1.	15	Incrementar la presentación de documentos por medios electrónicos	Fomento de la presentación electrónica de trámites por el propio obligado tributario	Fecha de aprobación de resolución para presentación de documentos con CSV	Primer trimestre 2021	SI	3,0%	4,53%	4,53%	X				
B	B.1.			Nuevas funcionalidades para facilitar la presentación del modelo 621	Fecha de aprobación de resolución de vehículos fuera de tabla para facilitar la presentación del modelo 621	Segundo trimestre 2021	PARCIAL	3,0%	4,53%	2,26%		X			
C	C.1.	19	Plan de concienciación en materia de seguridad de la información y protección de datos	Acciones de concienciación	Número de acciones de concienciación	12	SI	3,5%	5,28%	5,28%	X	X	X	X	
C	C.1.			Protocolo comunicación incidentes de seguridad	Fecha de elaboración	Primer trimestre 2021	SI	0,5%	0,75%	0,75%	X				
C	C.2.	20	Incremento de actuaciones de comprobación de valor utilizando el dictamen de peritos con visita	Actuaciones de comprobación de valor basadas en el artículo 57.1.e) LGT (dictamen de peritos)	Número de dictámenes con visita	La recogida en el Plan de Control Tributario 2021	SI	4,5%	6,79%	6,79%	X	X	X	X	
C	C.2.			Estudio de conveniencia y oportunidad de convenio de colaboración con colectivos profesionales para la realización de dictámenes periciales	Fecha de elaboración de estudio de conveniencia y oportunidad de convenio de colaboración	Primer trimestre 2021	SI	1,0%	1,51%	1,51%	X				
C	C.3.	22	Implementación del Plan de comunicación de objetivos y gestión del cambio	Acciones de comunicación	Número de acciones de comunicación	12	SI	0,5%	0,75%	0,75%	X	X	X	X	
C	C.3.			Boletín interno de noticias	Número de boletines	4	SI	1,0%	1,51%	1,51%	X	X	X	X	
C	C.3.			Revista digital de la ATRIAN	Número de publicaciones	2	PARCIAL	0,5%	0,75%	0,38%		X			
C	C.3.			Programa de reconocimiento, actividades y difusión de buenas prácticas	Fecha de elaboración del programa de reconocimiento, actividades y difusión de buenas prácticas y realización de acciones de reconocimiento	Primer semestre y segundo semestre 2021	SI	0,5%	0,75%	0,75%		X		X	
C	C.4.	25	Elaboración y seguimiento planificación estratégica	Informe de evaluación y resultado Contrato de Gestión 2018-2021	Fecha de elaboración de borrador de informe	Cuarto trimestre 2021	SI	0,5%	0,75%	0,75%				X	
C	C.4.			Elaboración del Contrato de Gestión 2022-2025	Fecha de elaboración de borrador de Contrato	Cuarto trimestre 2021	PARCIAL	6,0%	9,06%	1,81%				X	
C	C.4.			Elaboración Plan de Acción 2022	Fecha de elaboración de borrador de Plan	Cuarto trimestre 2021	NO	2,0%	3,02%	0,00%				X	
C	C.4.	26	Convenio de colaboración con Registradores de la Propiedad	Elaboración de borrador de convenio de colaboración	Fecha de elaboración del borrador de convenio	Junio 2021	SI	3,0%	4,53%	4,53%		X			
C	C.4.	27	Seguimiento de recomendaciones control financiero de la Agencia	Elaboración de informes de seguimiento	Número de informes de seguimiento de recomendaciones aprobados por el Consejo Rector	3	SI	1,0%	1,51%	1,51%	X	X	X	X	
<b>TOTAL ACTIVIDADES DEL PLAN DE ACCIÓN ANUAL 2021</b>								<b>66,25%</b>	<b>100,00%</b>	<b>81,51%</b>					



Para el Departamento de Innovación Tecnológica y Análisis de la Información:

PONDERACIÓN DE LAS ACTIVIDADES (AC) PLAN ACCIÓN AGRUPADAS POR OBJETIVO ESTRATÉGICO (OE) Y PROGRAMA (PR)														
OE	PR	AC	Actividades	Tarea	Indicador	Ref <sup>1</sup>	Realizado	Ponder.	Ponderación del Periodo	Resultado	Periodificación			
											1T	2T	3T	4T
A	A.1.	2	Reducir tiempos medios de actuaciones de control y revisión	Funcionalidad para la asignación de expedientes	Fecha de elaboración de desarrollo funcional de nuevas utilidades	Segundo trimestre 2021	SI	1,0%	1,42%	1,42%		X		
A	A.1.			Modificación del marco normativo de atribución de funciones	Fecha de elaboración de la propuesta normativa	Tercer trimestre 2021	NO	1,0%	1,42%	0,00%				X
A	A.1.	4	Seguridad de la información y protección de datos en materia de planificación y control tributario	Auditorías de accesos a BD (a priori y a posteriori)	Número de utilidades para los que se realice el análisis funcional	4	SI	3,0%	4,27%	4,27%	X	X	X	X
A	A.2	5		Nuevos convenios de colaboración social	Firma de nuevos convenios de colaboración	Número de convenios nuevos	4	SI	0,5%	0,71%	0,71%	X	X	X
A	A.2	6	Creación canal de comunicación en redes sociales y generación de contenidos informativos para colaboradores sociales	Definición de la creación del canal	Fecha de definición de los requisitos de creación del canal	Primer trimestre 2021	SI	0,5%	0,71%	0,71%	X			
A	A.2			Generación de contenidos	Número de contenidos (vídeos, presentaciones)	12	SI	3,0%	4,27%	4,27%	X	X	X	X
A	A.2	7	Campañas de información a colaboradores sociales sobre la posibilidad de presentar nuevos documentos/nuevas funcionalidades para facilitar la presentación por vía telemática	Realización de auditorías sobre colaboración social	Número de campañas de auditoría	1 Por GP y 1 SSCC	SI	2,0%	2,85%	2,85%	X	X	X	X
A	A.3.	8		Actuaciones de recaudación ejecutiva por medios propios	Elaboración del Plan de ordenación de actuaciones de recaudación ejecutiva (POARE)	Fecha de aprobación del Plan	Primer trimestre 2021	SI	2,0%	2,85%	2,85%	X		
A	A.3.		Firma de convenio para acceso al Portal electrónico de presentación telemática del Colegio de Registradores		Fecha de firma del convenio	Segundo trimestre 2021	PARCIAL	1,0%	1,42%	1,14%		X		
A	A.3.		Actuaciones de recaudación ejecutiva por medios propios	Desarrollo y mejoras de funcionalidades de recaudación ejecutiva	Fecha de entrega del análisis funcional	Primer trimestre 2021	SI	3,0%	4,27%	4,27%	X			
A	A.3.			Elaboración de propuesta de programa de trabajo	Fecha de entrega de la propuesta	Febrero 2021	SI	0,5%	0,71%	0,71%	X			
A	A.3.		Servicio de atención y soporte a usuarios especializados de órganos gestores de ingresos bajo la coordinación de la Secretaría General de Hacienda	Servicio de soporte por otros canales de comunicación no presenciales: herramientas de gestión de soporte, correo electrónico, teléfono, entre otros.	% de ejecución del programa de trabajo						X	X	X	X
A	A.3.	9		Servicio de mantenimiento a órganos gestores de ingresos bajo la coordinación de la Secretaría General de Hacienda	% de ejecución del programa de trabajo	100 %	SI	5,0%	7,12%	7,12%	X	X	X	X
A	A.3.		Servicio de atención y soporte a usuarios especializados de órganos gestores de ingresos bajo la coordinación de la Secretaría General de Hacienda	Elaboración y/o revisión de guías de manejo de circuitos de tramitación en SUR para órganos gestores de acuerdo con la planificación de la Secretaría General de Hacienda	% de ejecución del programa de trabajo						X	X	X	X
A	A.3.			Cambio en el tratamiento de los créditos incobrables	Fecha de entrega de análisis funcional	Segundo trimestre 2021	SI	0,5%	0,71%	0,71%		X		
A	A.3.	11	Reducción del pendiente de cobro gestionado por la Agencia	Depuración de las suspensiones	Fecha de fin de campaña de depuración	Cuarto trimestre 2021	SI	1,75 %	2,49%	2,49%	X	X	X	X
A	A.3.	12		Elaboración de propuesta de Orden de SUR	Fecha de remisión de borrador definitivo	Segundo trimestre 2021	NO	2,0%	2,85%	0,00%		X		
A	A.4.	13	Potenciar el Plan "Con_ectamos"	Implantación de la Agenda única telefónica	Fecha de puesta en funcionamiento	Primer trimestre 2021	SI	2,0%	2,85%	2,85%	X			
A	A.4.			Implantación de un canal de información de recaudación	Fecha de puesta efectiva de nuevo mostrador	Primer trimestre 2021	SI	1,0%	1,42%	1,42%	X			
A	A.4.	14	Disponer de un asistente virtual	Implantación del asistente virtual	Fecha de entrega de análisis funcional	Primer trimestre 2021	SI	3,5%	4,98%	4,98%	X			
A	A.4.			Revisión y/o ampliación de contenidos	Número de revisiones/ ampliación de contenido	Una al trimestre	SI	0,5%	0,71%	0,71%	X	X	X	X
B	B.1.	15	Incrementar la presentación de documentos por medios electrónicos	Fomento de la presentación electrónica de trámites por el propio obligado tributario	Fecha de aprobación de resolución para presentación de documentos con CSV	Primer trimestre 2021	SI	3,0%	4,27%	4,27%	X			
B	B.1.			Nuevas funcionalidades para facilitar la presentación del modelo 621	Fecha de aprobación de resolución de vehículos fuera de tabla para facilitar la presentación del modelo 621	Segundo trimestre 2021	PARCIAL	3,0%	4,27%	2,14%		X		
B	B.1.		Desarrollos funcionales para implementar convenios de colaboración social	Desarrollos funcionales para implementar convenios de colaboración social	Número de desarrollos funcionales	4	SI	2,0%	2,85%	2,85%	X	X	X	X
B	B.1.	16		Disposición de servicios para Sede Electrónica	Análisis funcional de servicios de la sede electrónica	Fecha de entrega del documento de requisitos funcionales	Segundo trimestre 2021	SI	3,0%	4,27%	4,27%	X		
C	C.1.	18	Generación de información estadística de utilidad pública para la mejora de la transparencia	Elaboración de contenidos informativos estadísticos de interés social (entre otros, género, socioeconómico, investigador, etc.)	Número de informes estadísticos de utilidad pública	4	SI	1,0%	1,42%	1,42%	X	X	X	X
C	C.1.	19		Plan de concienciación en materia de seguridad de la información y protección de datos	Acciones de concienciación	Número de acciones de concienciación	12	SI	3,5%	4,98%	4,98%	X	X	X
C	C.1.		Protocolo comunicación incidentes de seguridad	Protocolo comunicación incidentes de seguridad	Fecha de elaboración	Primer trimestre 2021	SI	0,5%	0,71%	0,71%	X			
C	C.2.	20		Incremento de actuaciones de comprobación de valor utilizando el dictamen de peritos con visita	Actuaciones de comprobación de valor basadas en el artículo 57.1.e) LGT (dictamen de peritos)	Número de dictámenes con visita	La recogida en el Plan de Control Tributario 2021	SI	4,5%	6,41%	6,41%	X	X	X
C	C.2.		Estudio de conveniencia y oportunidad de convenio de colaboración con colectivos profesionales para la realización de dictámenes periciales		Fecha de elaboración de estudio de conveniencia y oportunidad de convenio de colaboración	Primer trimestre 2021	SI	1,0%	1,42%	1,42%	X			
C	C.3.	22	Implementación del Plan de comunicación de objetivos y gestión del cambio	Acciones de comunicación	Número de acciones de comunicación	12	SI	0,5%	0,71%	0,71%	X	X	X	X
C	C.3.			Boletín interno de noticias	Número de boletines	4	SI	1,0%	1,42%	1,42%	X	X	X	X
C	C.3.			Revista digital de la ATRIAN	Número de publicaciones	2	PARCIAL	0,5%	0,71%	0,36%		X		
C	C.3.			Programa de reconocimiento, actividades y difusión de buenas prácticas	Fecha de elaboración del programa de reconocimiento, actividades y difusión de buenas prácticas y realización de acciones de reconocimiento	Primer semestre y segundo semestre 2021	SI	0,5%	0,71%	0,71%		X		X
C	C.4.	25	Elaboración y seguimiento planificación estratégica	Informe de evaluación y resultado Contrato de Gestión 2018-2021	Fecha de elaboración de borrador de informe	Cuarto trimestre 2021	SI	0,5%	0,71%	0,71%				X
C	C.4.			Elaboración del Contrato de Gestión 2022-2025	Fecha de elaboración de borrador de Contrato	Cuarto trimestre 2021	PARCIAL	6,0%	8,54%	1,71%				X
C	C.4.			Elaboración Plan de Acción 2022	Fecha de elaboración de borrador de Plan	Cuarto trimestre 2021	NO	2,0%	2,85%	0,00%				X
C	C.4.	26	Convenio de colaboración con Registradores de la Propiedad	Elaboración de borrador de convenio de colaboración	Fecha de elaboración del borrador de convenio	Junio 2021	SI	3,0%	4,27%	0,00%		X		
C	C.4.	27	Seguimiento de recomendaciones control financiero de la Agencia	Elaboración de informes de seguimiento	Número de informes de seguimiento de recomendaciones aprobados por el Consejo Rector	3	SI	1,0%	1,42%	1,42%	X	X	X	X
<b>TOTAL ACTIVIDADES DEL PLAN DE ACCIÓN ANUAL 2021</b>								<b>70,25%</b>	<b>100,00%</b>	<b>79,00%</b>				





Para las Gerencias Provinciales:

PONDERACIÓN DE LAS ACTIVIDADES (AC) PLAN ACCIÓN AGRUPADAS POR OBJETIVO ESTRATÉGICO (OE) Y PROGRAMA (PR)															
OE	PR	AC	Actividades	Tarea	Indicador	Ref <sup>a</sup>	Realizado	Ponder.	Ponderación del Periodo	Resultado	Periodificación				
											1T	2T	3T	4T	
A	A.1.	1	Recaudación derivada de actuaciones directas de control	Control extensivo	Proporción de derechos reconocidos netos recaudados de liquidaciones de control extensivo: RN/DRN	80 %	NO	2,75 %	4,70%	0,00%	X	X	X	X	
A	A.1.			Control intensivo	Proporción de derechos reconocidos netos recaudados de liquidaciones de control intensivo: RN/DRN	80 %	NO	2,75 %	4,70%	0,00%	X	X	X	X	
A	A.1.	2	Reducir tiempos medios de actuaciones de control y revisión	Despacho de expedientes de Gestión	Despachados/entradas	120 %	NO	0,5%	0,85%	0,00%	X	X	X	X	
A	A.1.			Despacho de expedientes de Inspección	Despachados/entradas	120 %	SI	0,5%	0,85%	0,85%	X	X	X	X	
A	A.1.			Despacho de expedientes de Recaudación	Despachados/entradas	120 %	NO	0,5%	0,85%	0,00%	X	X	X	X	
A	A.1.			Despacho de expedientes de Revisión	Recursos Reposición (Fecha interposición recurso hasta fecha resolución). Reducción de la antigüedad media del pendiente	cumplimiento objetivos PCT 2021	SI	0,5%	0,85%	0,85%	X	X	X	X	
A	A.1.	3	Elaboración y seguimiento de la planificación del control tributario	Elaboración Plan de Control Tributario 2022	Fecha de elaboración de borrador	Noviembre 2021	SI	2,0%	3,42%	3,42%				X	
A	A.1.			Informe de evaluación del Plan de Control Tributario	Número de informes	11	SI	0,5%	0,85%	0,85%	X	X	X	X	
A	A.1.	4	Seguridad de la información y protección de datos en materia de planificación y control tributario	Auditorías de accesos a BD (a priori y a posteriori)	Número de utilidades para los que se realice el análisis funcional	4	SI	3,0%	5,13%	5,13%	X	X	X	X	
A	A.2	6	Creación canal de comunicación en redes sociales y generación de contenidos informativos para colaboradores sociales	Definición de la creación del canal	Fecha de definición de los requisitos de creación del canal	Primer trimestre 2021	SI	0,5%	0,85%	0,85%	X				
A	A.2	7	Campañas de información a colaboradores sociales sobre la posibilidad de presentar nuevos documentos/nuevas funcionalidades para	Realización de campañas de información	Número de campañas de información	6 por GP	SI	3,0%	5,13%	5,13%	X	X	X	X	
A	A.2			Realización de auditorías sobre colaboración social	Número de campañas de auditoría	1 Por GP y 1 SSSC	SI	2,0%	3,42%	3,42%	X	X	X	X	
A	A.3.	8	Actuaciones de recaudación ejecutiva por medios propios	Actos de recaudación ejecutiva	Proporción de recaudación ejecutiva por medios propios respecto al total recaudado en ejecutiva	80 %	SI	3,0%	5,13%	5,13%	X	X	X	X	
A	A.3.	9	Servicio de atención y soporte a usuarios especializados de órganos gestores de ingresos bajo la coordinación de la Secretaría General de Hacienda	Servicio de soporte por otros canales de comunicación no presenciales: herramientas de gestión de soporte, correo electrónico, teléfono, entre otros.	% de ejecución del programa de trabajo	100 %					X	X	X	X	
A	A.3.			Servicio de mantenimiento a órganos gestores de ingresos bajo la coordinación de la Secretaría General de Hacienda (las solicitudes que requieran una intervención sobre el servicio para su resolución. Dentro de este nivel podrán entrar los mantenimientos adaptativos, preventivos, perfectivos, intervenciones por modificaciones en normativas legales y evolutivos).	% de ejecución del programa de trabajo	100 %	SI	5,0%	8,55%	8,55%	X	X	X	X	
A	A.3.			Elaboración y/o revisión de guías de manejo de circuitos de tramitación en SUR para órganos gestores de acuerdo con la planificación de la Secretaría General de Hacienda	% de ejecución del programa de trabajo	100 %						X	X	X	X
A	A.3.	10	Procedimientos de derivación de responsabilidad	Instrucción y resolución de procedimientos de derivación de responsabilidad	Incremento porcentual del importe ingresado respecto al importe total derivado de las liquidaciones de origen	▲ 20 % respecto mismo período de 2020	SI	1,0%	1,71%	1,71%	X	X	X	X	
A	A.3.	11	Reducción del pendiente de cobro gestionado por la Agencia	Depuración de las suspensiones	Fecha de fin de campaña de depuración	Cuarto trimestre 2021	SI	1,75 %	2,99%	2,99%	X	X	X	X	
A	A.3.			Depuración del cargo de Diputaciones	Fecha de fin de campaña de depuración	Cuarto trimestre 2021	SI	1,75 %	2,99%	2,99%	X	X	X	X	
A	A.4.	13	Potenciar el Plan "Con_ectamos"	Atención al contribuyente	Número de citas atendidas	▲ 20% respecto mismo período de 2020	NO	2,0%	3,42%	0,00%	X	X	X	X	
A	A.4.			Implantación de un canal de información de recaudación	Fecha de puesta efectiva de nuevo mostrador	Primer trimestre 2021	SI	1,0%	1,71%	1,71%	X				
C	C.1.	17	Identificación de oportunidades de mejora en la prestación de servicios a contribuyentes	Elaboración de informes para la detección de oportunidades de mejora	Fecha de elaboración de informes de detección de oportunidades de mejora	Segundo y cuarto trimestre 2021	SI	0,5%	0,85%	0,85%		X		X	
C	C.1.	18	Generación de información estadística de utilidad pública para la mejora de la transparencia	Elaboración de contenidos informativos estadísticos de interés social (entre otros, género, socioeconómico, investigador, etc.)	Número de informes estadísticos de utilidad pública	4	SI	1,0%	1,71%	1,71%	X	X	X	X	
C	C.1.	19	Plan de concienciación en materia de seguridad de la información y protección de datos	Acciones de concienciación	Número de acciones de concienciación	12	SI	3,5%	5,98%	5,98%	X	X	X	X	
C	C.1.			Protocolo comunicación incidentes de seguridad	Fecha de elaboración	Primer trimestre 2021	SI	0,5%	0,85%	0,85%	X				
C	C.2.	20	Incremento de actuaciones de comprobación de valor utilizando el dictamen de peritos con visita	Actuaciones de comprobación de valor basadas en el artículo 57.1.e) LGT (dictamen de peritos)	Número de dictámenes con visita	La recogida en el Plan de Control Tributario 2021	SI	4,5%	7,69%	7,69%	X	X	X	X	
C	C.2.			Estudio de conveniencia y oportunidad de convenio de colaboración con colectivos profesionales para la realización de dictámenes periciales	Fecha de elaboración de estudio de conveniencia y oportunidad de convenio de colaboración	Primer trimestre 2021	SI	1,0%	1,71%	1,71%	X				
C	C.3.	22	Implementación del Plan de comunicación de objetivos y gestión del cambio	Boletín interno de noticias	Número de boletines	4	SI	1,0%	1,71%	1,71%	X	X	X	X	
C	C.3.			Revista digital de la ATRIAN	Número de publicaciones	2	PARCIAL	0,5%	0,85%	0,43%		X		X	
C	C.3.			Programa de reconocimiento, actividades y difusión de buenas prácticas	Fecha de elaboración del programa de reconocimiento, actividades y difusión de buenas prácticas y realización de acciones de reconocimiento	Primer semestre y segundo semestre 2021	SI	0,5%	0,85%	0,85%		X		X	
C	C.3.	23	Celebración de acciones de formación en materia de seguridad de la información y protección de datos	Organización de acciones formativas específicas en materia de seguridad y protección de datos	Número de acciones formativas	10	SI	1,5%	2,56%	2,56%	X	X	X	X	
C	C.4.	25	Elaboración y seguimiento planificación estratégica	Elaboración del Contrato de Gestión 2022-2025	Fecha de elaboración de borrador de Contrato	Cuarto trimestre 2021	PARCIAL	6,0%	10,26%	2,05%				X	
C	C.4.			Elaboración Plan de Acción 2022	Fecha de elaboración de borrador de Plan	Cuarto trimestre 2021	NO	2,0%	3,42%	0,00%					
C	C.4.	27	Seguimiento de recomendaciones control financiero de la Agencia	Elaboración de informes de seguimiento	Número de informes de seguimiento de recomendaciones aprobados por el Consejo Rector	3	SI	1,0%	1,71%	1,71%	X	X	X	X	
C	C.4.	28	Reducción tiempo medio de tramitación de devoluciones y ejecuciones de fallos de tribunales	Reducir el tiempo medio de resolución de devoluciones de ingresos en gestión	Número de días (Fecha solicitud hasta Fecha pago)	▼20%	SI	0,5%	0,85%	0,85%	X	X	X	X	
C	C.4.			Reducir el tiempo medio de resolución de devoluciones de ingresos en inspección	Número de días (Fecha solicitud hasta Fecha pago)	▼20%	SI	0,5%	0,85%	0,85%	X	X	X	X	
C	C.4.			Reducir el tiempo medio de ejecución de resoluciones y fallos de tribunales en gestión	Número de días	▼20%	NO LO PODEMOS CALCULAR			0,00%	0,00%	X	X	X	X
C	C.4.			Reducir el tiempo medio de ejecución de resoluciones y fallos de tribunales en inspección	Número de días	▼20%	NO LO PODEMOS CALCULAR			0,00%	0,00%	X	X	X	X
<b>TOTAL ACTIVIDADES DEL PLAN DE ACCIÓN ANUAL 2021</b>									<b>58,50%</b>	<b>100,00%</b>	<b>73,42%</b>				



### 6.3. Evaluación global

El PAA 2021 establece que la valoración de los indicadores del Contrato de Gestión supondrá un 50%, mientras que la ejecución de las actividades otro 50%.

La Dirección de la Agencia podrá acordar un incremento adicional de hasta 10 puntos porcentuales en la evaluación de los resultados de los Departamentos y Gerencias como consecuencia de la colaboración prestada entre unidades de la Agencia.

Por todo ello, la valoración global de los departamentos y gerencias provinciales es la siguiente:

Departamento de Organización y Gestión de Recursos:

VARIABLES	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PESO	RESULTADO
INDICADORES CONTRATO DE GESTIÓN (AP. 6.1)	94,3%	50,0%	47,1%
ACTIVIDADES PROGRAMADAS (AP. 6.2)	78,2%	50,0%	39,1%
<b>TOTAL NIVEL DE CUMPLIMIENTO</b>			<b>86,3%</b>

Departamento de Aplicación de los Tributos:

VARIABLES	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PESO	RESULTADO
INDICADORES CONTRATO DE GESTIÓN (AP. 6.1)	94,3%	50,0%	47,1%
ACTIVIDADES PROGRAMADAS (AP. 6.2)	81,5%	50,0%	40,8%
<b>TOTAL NIVEL DE CUMPLIMIENTO</b>			<b>87,9%</b>

Departamento de Innovación Tecnológica y Análisis de la Información:

VARIABLES	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PESO	RESULTADO
INDICADORES CONTRATO DE GESTIÓN (AP. 6.1)	94,3%	50,0%	47,1%
ACTIVIDADES PROGRAMADAS (AP. 6.2)	79,0%	50,0%	39,5%
<b>TOTAL NIVEL DE CUMPLIMIENTO</b>			<b>86,7%</b>

Gerencia Provincial de Almería:

VARIABLES	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PESO	RESULTADO
INDICADORES CONTRATO DE GESTIÓN (AP. 6.1)	94,3%	50,0%	47,1%
ACTIVIDADES PROGRAMADAS (AP. 6.2)	73,4%	50,0%	36,7%
<b>TOTAL NIVEL DE CUMPLIMIENTO</b>			<b>83,9%</b>



Gerencia Provincial de Cádiz:

VARIABLES	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PESO	RESULTADO
INDICADORES CONTRATO DE GESTIÓN (AP. 6.1)	94,3%	50,0%	47,1%
ACTIVIDADES PROGRAMADAS (AP. 6.2)	73,4%	50,0%	36,7%
<b>TOTAL NIVEL DE CUMPLIMIENTO</b>			<b>83,9%</b>

Gerencia Provincial de Córdoba:

VARIABLES	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PESO	RESULTADO
INDICADORES CONTRATO DE GESTIÓN (AP. 6.1)	94,3%	50,0%	47,1%
ACTIVIDADES PROGRAMADAS (AP. 6.2)	73,4%	50,0%	36,7%
<b>TOTAL NIVEL DE CUMPLIMIENTO</b>			<b>83,9%</b>

Gerencia Provincial de Granada:

VARIABLES	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PESO	RESULTADO
INDICADORES CONTRATO DE GESTIÓN (AP. 6.1)	94,0%	50,0%	47,0%
ACTIVIDADES PROGRAMADAS (AP. 6.2)	73,4%	50,0%	36,7%
<b>TOTAL NIVEL DE CUMPLIMIENTO</b>			<b>83,7%</b>

Gerencia Provincial de Huelva:

VARIABLES	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PESO	RESULTADO
INDICADORES CONTRATO DE GESTIÓN (AP. 6.1)	94,3%	50,0%	47,1%
ACTIVIDADES PROGRAMADAS (AP. 6.2)	73,4%	50,0%	36,7%
<b>TOTAL NIVEL DE CUMPLIMIENTO</b>			<b>83,9%</b>

Gerencia Provincial de Jaén:

VARIABLES	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PESO	RESULTADO
INDICADORES CONTRATO DE GESTIÓN (AP. 6.1)	94,3%	50,0%	47,1%
ACTIVIDADES PROGRAMADAS (AP. 6.2)	73,4%	50,0%	36,7%
<b>TOTAL NIVEL DE CUMPLIMIENTO</b>			<b>83,9%</b>



Gerencia Provincial de Málaga:

VARIABLES	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PESO	RESULTADO
INDICADORES CONTRATO DE GESTIÓN (AP. 6.1)	94,3%	50,0%	47,1%
ACTIVIDADES PROGRAMADAS (AP. 6.2)	73,4%	50,0%	36,7%
<b>TOTAL NIVEL DE CUMPLIMIENTO</b>			<b>83,9%</b>

Gerencia Provincial de Sevilla:

VARIABLES	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PESO	RESULTADO
INDICADORES CONTRATO DE GESTIÓN (AP. 6.1)	94,3%	50,0%	47,1%
ACTIVIDADES PROGRAMADAS (AP. 6.2)	73,4%	50,0%	36,7%
<b>TOTAL NIVEL DE CUMPLIMIENTO</b>			<b>83,9%</b>

## 7. CONCLUSIÓN

Del análisis y evaluación realizados se concluye que el nivel de ejecución del Plan de Acción Anual **a fecha 31 diciembre de 2021 es del 86,7% (apartado 5.3).**

Respecto a los indicadores del contrato de gestión su nivel de ejecución es del 94,3%.

Respecto a las actividades realizadas el nivel de ejecución es del 79%.

Sevilla, 31 de enero de 2022.

Agencia Tributaria de Andalucía