



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

*Tercer 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
<b>4.1. Recursos humanos</b> .....	5
<b>4.2. Recursos materiales.</b> .....	6
<b>4.3. Recursos tecnológicos.</b> .....	6
<b>4.4. Recursos presupuestarios.</b> .....	7
<b>5. EVALUACIÓN DE OBJETIVOS DE LA AGENCIA</b> .....	8
<b>5.1. Evaluación de los objetivos a alcanzar</b> .....	9
<b>5.2. Evaluación de las actividades</b> .....	10
<b>5.3. Evaluación global</b> .....	18
<b>6. EVALUACIÓN DE LAS ACTIVIDADES Y RESULTADOS ESPECÍFICOS PARA CADA DEPARTAMENTO Y GERENCIA PROVINCIAL</b> .....	18
<b>6.1. Evaluación de objetivos a alcanzar</b> .....	18
<b>6.2. Evaluación de las actividades por departamento y gerencia provincial</b> .....	20
<b>6.3. Evaluación global</b> .....	23
<b>7. CONCLUSIÓN</b> .....	26



## **INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN 2021 TERCER 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 30 de septiembre 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	216.403	88,3%	181.622	74,1%
Impuesto Patrimonio Personas Físicas	92.418	111.496	120,6%	106.031	114,7%
I. Trans. Patr. y Actos Jur. Doc.	1.294.674	1.265.285	97,7%	1.215.757	93,9%
Impuesto Juego	137.922	69.721	50,6%	48.269	35,0%
Impuestos Ecológicos	6.541	3.728	57,0%	3.981	60,9%
Canon Mejora	139.000	83.456	60,0%	82.329	59,2%
Tasas	93.105	71.158	76,4%	43.120	46,3%
Recargos, sanciones e intereses de demora	65.266	41.813	64,1%	18.665	28,6%
<b>TOTAL</b>	<b>2.074.125</b>	<b>1.863.060</b>	<b>89,8%</b>	<b>1.699.774</b>	<b>82,0%</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	134.670	216.403	60,7%	102.673	181.622	76,9%
I. Patrimonio Personas Físicas	87.676	111.496	27,2%	83.371	106.031	27,2%
I. Trans. Patr. y Actos Jur. Doc.	829.596	1.265.285	52,5%	791.544	1.215.757	53,6%
Tasa sobre el Juego	66.019	69.721	5,6%	38.460	48.269	25,5%
Impuestos Ecológicos	4.150	3.728	-10,2%	4.084	3.981	-2,5%
Canon Mejora	84.227	83.456	-0,9%	85.642	82.329	-3,9%
Tasas Consejerías y Agencias	46.447	71.158	53,2%	35.641	43.120	21,0%
Recargos, sanciones e int. demora	35.628	41.813	17,4%	13.833	18.665	34,9%
<b>Total</b>	<b>1.288.413</b>	<b>1.863.060</b>	<b>44,6%</b>	<b>1.155.247</b>	<b>1.699.774</b>	<b>47,1%</b>



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

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

El número de efectivos de la Agencia Tributaria de Andalucía a 30 de septiembre de 2020 ascendía a 729. A 30 de septiembre de 2021, el número de efectivos de la Agencia está formado por 748 con la distribución la siguiente:

<b>EFFECTIVOS ATRIAN 30 JUNIO 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	56	1	14	3	1	75
GERENCIAS PROVINCIALES	262	77	276	47	0	662
<b>TOTAL</b>	<b>329</b>	<b>78</b>	<b>290</b>	<b>50</b>	<b>1</b>	<b>748</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.

Hasta el tercer trimestre de 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.



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 EEPP ATRIAN	Horas por empleado
ALMERIA	0	0	461	1.000	1.000	80	12,5
CADIZ	0	0	509	1.104	1.104	92	12,0
CORDOBA	0	0	395	857	857	75	11,4
GRANADA	0	0	412	894	894	76	11,8
HUELVA	0	0	332	720	720	55	13,1
JAEN	0	0	363	787	787	56	14,1
MALAGA	0	0	557	1.208	1.208	124	9,7
SEVILLA	0	0	632	1.371	1.371	109	12,6
SSCC	0	0	308	668	668	85	7,9
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3.969</b>	<b>8.609</b>	<b>8.609</b>	<b>752</b>	<b>11,4</b>

Fuente: DOGR. Servicio de RRHH y 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
I/38100/00 DEL PRESUPUESTO CORRIENTE									
* 381 DEL PRESUPUESTO CORRIENTE									
I/39900/00 RECURSOS EVENTUALES	6.243	0	-100	6.143	6.243	0	-100	6.143	0
* 399 INGRESOS DIVERSOS	6.243	0	-100	6.143	6.243	0	-100	6.143	0
** 3 TASAS, PRECIOS PUBLICOS Y OTROS INGRESOS	6.243	0	-100	6.143	6.243	0	-100	6.143	0
I/45001/00 TRANSFERENCIAS DE LAS CONSEJERÍAS	62.845.126	0	0	62.198.424	62.845.126	-646.702	0	62.198.424	0
* 450 TRANSF. A AGENCIAS ADMINISTR.	62.845.126	0	0	62.198.424	62.845.126	-646.702	0	62.198.424	0
** 4 TRANSFERENCIAS CORRIENTES	62.845.126	0	0	62.198.424	62.845.126	-646.702	0	62.198.424	0
I/75001/00 TRANSFERENCIAS DE LAS CONSEJERÍAS	220.000	0	0	220.000	220.000	0	0	220.000	0
* 750 TRANSF. A AGENCIAS ADMINISTR.	220.000	0	0	220.000	220.000	0	0	220.000	0
** 7 TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	220.000	0	0	220.000	220.000	0	0	220.000	0
I/82101/00 ANTICIPOS Y PRESTAMO	6.612	0	0	6.612	6.612	0	0	6.612	0
* 821 DE ANTIC. Y PREST. LARG. PLAZ. CON	6.612	0	0	6.612	6.612	0	0	6.612	0
** 8 ACTIVOS FINANCIEROS	6.612	0	0	6.612	6.612	0	0	6.612	0
<b>TOTAL</b>	<b>63.077.982</b>	<b>0</b>	<b>-100</b>	<b>62.431.179</b>	<b>63.077.982</b>	<b>-646.702</b>	<b>-100</b>	<b>62.431.179</b>	<b>0</b>

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



	Créditos definitivos	Obligaciones reconocidas	%	Pagos materializados	Diferencia Créditos def-Obligaciones (saldo)
<b>I.- Gastos de Personal</b>	<b>43.062.621</b>	<b>25.992.613</b>	<b>60,4%</b>	<b>25.992.613</b>	<b>17.070.008</b>
<b>II.- Gastos corrientes en bienes y servicios</b>	<b>30.690.000</b>	<b>15.150.922</b>	<b>49,4%</b>	<b>14.885.647</b>	<b>15.539.078</b>
Edificios y otras construcciones	80.000	23.492	29,4%	22.230	56.508
Instalaciones	80.000	17.982	22,5%	17.154	62.018
Mobiliario y Enseres	7.000	2.509	35,8%	2.509	4.491
Ordinario no inventariable	400.000	19.251	4,8%	19.251	380.749
Prensa. Revistas, librería y otros	30.000	23.650	78,8%	16.681	6.350
Material Informático	0	9.938		9.938	-9.938
Energía eléctrica	100.000	0	0,0%	0	100.000
Agua	10.000	3.708	37,1%	3.708	6.292
Instrumentos y pequeño utillaje	0	0		0	0
Otros Suministros	18.000	4.959	27,6%	4.959	13.041
Energía eléctrica	3.994	39.606	991,5%	39.606	-35.612
Postales y mensajería	2.000.000	938.453	46,9%	715.096	1.061.547
Otros	0	0		0	0
Locales	5.000	1.913	38,3%	1.913	3.087
Jurídicos y contenciosos	740.000	374.406	50,6%	355.457	365.594
Cursos y Actividades	0	360		360	-360
Remuneraciones Agentes Mediadores (OOLL)	18.430.000	9.263.606	50,3%	9.263.606	9.166.394
Reuniones y conferencias	40.000	1.189	3,0%	1.189	38.811
Otros	0	34		34	-34
Agentes Recaudadores externos (AEAT-Dip)	6.500.000	4.146.250	63,8%	4.146.250	2.353.750
Limpieza y aseo	440.000	105.391	24,0%	105.391	334.609
Seguridad	340.000	111.575	32,8%	102.093	228.425
Valoraciones y Peritajes	1.000.000	34.029	3,4%	34.029	965.971
Custodia y Depósito	0	12.372		8.813	-12.372
Estudios y Trabajos Técnicos	340.000	0	0,0%	0	340.000
Otros	15.000	3.827	25,5%	3.827	11.173
Servicios de Información	0	504		504	-504
Dietas	36.006	1.052	2,9%	889	34.953
Locomoción	75.000	10.866	14,5%	10.159	64.134
<b>III.- Gastos financieros</b>	<b>6.000.000</b>	<b>5.115.233</b>	<b>85,3%</b>	<b>5.115.233</b>	<b>884.767</b>
<b>VI.- Inversiones reales</b>	<b>220.000</b>	<b>24.736</b>	<b>11,2%</b>	<b>24.736</b>	<b>195.264</b>
<b>VII.- Activos Financieros</b>	<b>53.644</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>0</b>	<b>53.644</b>
<b>Total</b>	<b>80.026.265</b>	<b>46.283.504</b>	<b>57,8%</b>	<b>46.018.229</b>	<b>33.742.761</b>

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

Como se puede observar la ejecución presupuestaria a fecha 30 de septiembre de 2021 ha alcanzado un 57,8% 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:



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%
	C.2	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.3	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.4	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 es del 89,4% sobre un 98% evaluable dado que el indicador C.1. correspondiente a la Carta de Servicios se evaluará en el cuarto trimestre del ejercicio.

Informe de Seguimiento del Plan de Acción Anual 2021  
 Tercer 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%	109,8%	100,0%	15,0%	15,0%
	A.1.2.	3,0%	8,2%	100,0%	10,0%	10,0%
	A.2.	80,0%	55,6%	69,4%	5,0%	3,5%
	A.3.	20,0%	56,2%	100,0%	20,0%	20,0%
	A.4.	5,0%	8,0%	100,0%	5,0%	5,0%
<b>Nivel máximo y alcanzado A</b>					<b>55,0%</b>	<b>53,5%</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%	93,3%	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%		0,0%		0,0%
	C.2.	0,7%	2,2%	0,0%	5,0%	0,0%
	C.3.	24	11,4	47,7%	3,0%	1,4%
	C.4.	= ó < 4%	3,0%	100,0%	20,0%	20,0%
<b>Nivel máximo y alcanzado C</b>					<b>28,0%</b>	<b>21,4%</b>
<b>Nivel Total (A+B+C)</b>					<b>98,0%</b>	<b>89,4%</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 53,5% 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 21,4% sobre el 28% evaluable.

## 5.2. Evaluación de las actividades

Para el presente ejercicio se han establecido un total de 62 tareas agrupadas en 28 actividades. Para el tercer trimestre se evaluarán 21 tareas dado que 26 no corresponden a este trimestre, 13 son de ejecución continuada y se evaluarán en el último trimestre del ejercicio y de 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	ReP	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%	9,32%	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 %	SI	2,75%	9,32%	9,32%	X	X	X	X
A	A.1.			Despacho de expedientes de Gestión	Despachados/entradas	120 %	NO	0,50%	1,69%	0,00%	X	X	X	X
A	A.1.			Despacho de expedientes de Inspección	Despachados/entradas	120 %	SI	0,50%	1,69%	1,69%	X	X	X	X
A	A.1.			Despacho de expedientes de Recaudación	Despachados/entradas	120 %	NO	0,50%	1,69%	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	cumpliment o objetivos PCT 2021	NO	0,50%	1,69%	0,00%	X	X	X	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%	3,39%	0,00%			X	
A	A.1.	3	Elaboración y seguimiento de la planificación del control tributario	Informe de evaluación del Plan de Control Tributario	Número de informes	11	SI	0,50%	1,69%	1,69%	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	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	X	X	X	X
A	A.1.	<b>TOTAL PROGRAMA A.1</b>							<b>9,00%</b>	<b>30,51%</b>	<b>12,71%</b>			
A	A.2.	5	Nuevos convenios de colaboración social	Firma de nuevos convenios de colaboración	Número de convenios nuevos	4	SI	0,50%	1,69%	1,69%	X	X	X	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	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	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 campañas de información	Número de campañas de información	6 por GP	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	X	X	X	X
A	A.2.			Realización de auditorías sobre colaboración social	Número de campañas de auditoría	1 Por GP y 1 SSCC	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	X	X	X	X
A	A.2.	<b>TOTAL PROGRAMA A.2</b>							<b>0,50%</b>	<b>1,69%</b>	<b>1,69%</b>			
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	3,00%	10,17%	10,17%	X	X	X	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 %	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	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 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 %	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	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 %	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	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	NO	1,00%	3,39%	0,00%	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	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	X	X	X	X
A	A.3.			Depuración del cargo de Diputaciones	Fecha de fin de campaña de depuración	Cuarto trimestre 2021	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	X	X	X	X
A	A.3.	<b>TOTAL PROGRAMA A.3</b>							<b>4,00%</b>	<b>13,56%</b>	<b>10,17%</b>			
A	A.4.	13	Potenciar el Plan "Con_ectamos"	Atención al contribuyente	Número de citas atendidas	▲ 20% respecto mismo periodo de 2020	SI	2,00%	6,78%	6,78%	X	X	X	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	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	X	X	X	X
A	A.4.	<b>TOTAL PROGRAMA A.4</b>							<b>2,00%</b>	<b>6,78%</b>	<b>6,78%</b>			
A	<b>TOTAL OBJETIVO ESTRATÉGICO A</b>							<b>15,50%</b>	<b>52,54%</b>	<b>31,36%</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.			Desarrollos funcionales para implementar convenios de colaboración social	Número de desarrollos funcionales	4	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	X	X	X	X
B	B.1.	<b>TOTAL PROGRAMA B.1</b>							<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>			
B	<b>TOTAL OBJETIVO ESTRATÉGICO B</b>							<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</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 Período	Resultado	Periodificación				
											1T	2T	3T	4T	
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	1,00%	3,39%	3,39%	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	3,50%	11,86%	11,86%	X	X	X	X	
C.1.		<b>TOTAL PROGRAMA C.1</b>						<b>4,50%</b>	<b>15,25%</b>	<b>15,25%</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 2021	NO	4,50%	15,25%	0,00%	X	X	X	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	1,00%	3,39%	3,39%	X	X	X	X	
C.2.		<b>TOTAL PROGRAMA C.2</b>						<b>5,50%</b>	<b>18,64%</b>	<b>3,39%</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	0,50%	1,69%	1,69%	X	X	X	X	
C	C.3.			Boletín interno de noticias	Número de boletines	4	SI	1,00%	3,39%	3,39%	X	X	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	1,50%	5,08%	5,08%	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	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	X	X	X	X
C.3.		<b>TOTAL PROGRAMA C.3</b>							<b>3,00%</b>	<b>10,17%</b>	<b>10,17%</b>				
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	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	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	0,50%	1,69%	1,69%	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	0,50%	1,69%	1,69%	X	X	X	X
C.4.		<b>TOTAL PROGRAMA C.4</b>							<b>1,00%</b>	<b>3,39%</b>	<b>3,39%</b>				
C		<b>TOTAL OBJETIVO ESTRATÉGICO C</b>							<b>14,00%</b>	<b>47,46%</b>	<b>32,20%</b>				
<b>TOTAL ACTIVIDADES DEL PLAN DE ACCIÓN ANUAL 2021</b>															
									<b>29,50%</b>	<b>100,00%</b>	<b>63,56%</b>				

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

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

Para el tercer trimestre se han programado cuatro actividades y nueve tareas de las que se han cumplido tres y una se encuentra en ejecución.

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.

La tarea que se encuentra en ejecución es la de auditorías de accesos a Bases de Datos. Se han realizado pruebas de la activación de las auditorías de las bases de datos y a partir de ahora se irán implantando las herramientas de control.

El grado de ejecución de este programa ha sido del 12,71% 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 cuatro tareas de las cuales se ha cumplido uno y otras tres son de ejecución continuada durante todo el ejercicio.

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>	Vídeos	
<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?
	Confección 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 para el tercer trimestre 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.

Los videos publicados en este tercer trimestre 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"

En cuanto a las campañas de información se han realizado, por distintos canales de comunicación, diversas actuaciones tanto formativas como informativas por parte de las Gerencias Provinciales en colaboración con Servicios Centrales. 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 y uso de la Plataforma.
- 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 auditoria 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 están llevando 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.

El grado de ejecución de este programa ha sido del 1,69% sobre el total.

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

Se han programado para el tercer trimestre cuatro actividades y siete tareas, habiéndose cumplido una, no se han cumplido una y cinco son de ejecución continuada durante el ejercicio.

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 93,6%.

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.
- 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.

El grado de ejecución de este programa ha sido del 10,17% 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 el tercer trimestre de 2021 se programaron dos actividades y dos tareas, estando una de ellas ejecutada y la otra es de ejecución continuada.

- 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 6,78% 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 presente trimestre se ha programado una actividad y una tarea que es de ejecución continuada.

Se han implantado los siguientes desarrollos funcionales para implementar convenios de colaboración social:

- Gestión automatizada del censo de colaboradores del convenio con el Consejo General del Notariado.
- Servicio web que permite pagar y presentar cualquier modelo SUR.

Para este trimestre solo se ha programado una tarea de ejecución continuada que se valorará al final del ejercicio.

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

Asociadas a este programa se han establecido dos actividades y dos tareas.

- Se han publicado las estadísticas de la Agencia conforme al calendario establecido.
- Hasta el tercer trimestre 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 15,25% sobre el total.

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

En este programa se han establecido dos actividades y dos 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 3,39%.

### C.3. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS.

En este programa se establecieron dos actividades y tres 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.
  - Se ha editado y difundido los Boletín de los tres primeros trimestres de 2021.
- 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 10,17% sobre el total.

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

En este programa se han programado tres actividades y cuatro tareas de las cuales se han cumplido una relativa a la elaboración del borrador de convenio de colaboración con los registradores de la propiedad, encontrándose en ejecución la elaboración de informes de seguimiento de recomendaciones del control financiero de la Agencia.



El grado de ejecución de este programa ha sido del 6,9% 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)	89,4%	50,0%	44,7%
ACTIVIDADES PROGRAMADAS (AP. 5.2)	63,6%	50,0%	31,8%
<b>TOTAL NIVEL DE CUMPLIMIENTO</b>			<b>76,5%</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%	109,8%	100,0%	15,0%	15,0%
	A.1.2.	3,0%	8,2%	100,0%	10,0%	10,0%
	A.2.	80,0%	55,6%	69,4%	5,0%	3,5%
	A.3.	20,0%	56,2%	100,0%	20,0%	20,0%
	A.4.	5,0%	8,0%	100,0%	5,0%	5,0%
<b>Nivel máximo y alcanzado A</b>					<b>55,0%</b>	<b>53,5%</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%	93,3%	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%		0,0%		0,0%
	C.2.	0,7%	2,2%	0,0%	5,0%	0,0%
	C.3.	24	11,4	47,7%	3,0%	1,4%
	C.4.	= ó < 4%	3,0%	100,0%	20,0%	20,0%
<b>Nivel máximo y alcanzado C</b>					<b>28,0%</b>	<b>21,4%</b>
<b>Nivel Total (A+B+C)</b>					<b>98,0%</b>	<b>89,4%</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%	69,4%	100,0%	100,0%	100,0%	80,5%	0,0%	0,0%	52,1%	100,0%
CADIZ	100,0%	100,0%	69,4%	100,0%	100,0%	100,0%	80,5%	0,0%	0,0%	50,0%	100,0%
CORDOBA	100,0%	100,0%	69,4%	100,0%	100,0%	100,0%	80,5%	0,0%	0,0%	47,6%	100,0%
GRANADA	100,0%	100,0%	69,4%	100,0%	96,2%	100,0%	80,5%	0,0%	0,0%	49,0%	100,0%
HUELVA	100,0%	100,0%	69,4%	100,0%	100,0%	100,0%	80,5%	0,0%	0,0%	54,6%	100,0%
JAEN	100,0%	100,0%	69,4%	100,0%	100,0%	100,0%	80,5%	0,0%	0,0%	58,6%	100,0%
MALAGA	100,0%	100,0%	69,4%	100,0%	100,0%	100,0%	80,5%	0,0%	85,1%	40,6%	100,0%
SEVILLA	100,0%	100,0%	69,4%	100,0%	100,0%	100,0%	80,5%	0,0%	0,0%	52,4%	100,0%
<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>69,4%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>80,5%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>47,7%</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%	3,5%	20,0%	5,0%	12,5%	2,0%	0,0%	0,0%	1,6%	20,0%	<b>89,5%</b>
CADIZ	15,0%	10,0%	3,5%	20,0%	5,0%	12,5%	2,0%	0,0%	0,0%	1,5%	20,0%	<b>89,5%</b>
CORDOBA	15,0%	10,0%	3,5%	20,0%	5,0%	12,5%	2,0%	0,0%	0,0%	1,4%	20,0%	<b>89,4%</b>
GRANADA	15,0%	10,0%	3,5%	20,0%	4,8%	12,5%	2,0%	0,0%	0,0%	1,5%	20,0%	<b>89,3%</b>
HUELVA	15,0%	10,0%	3,5%	20,0%	5,0%	12,5%	2,0%	0,0%	0,0%	1,6%	20,0%	<b>89,6%</b>
JAEN	15,0%	10,0%	3,5%	20,0%	5,0%	12,5%	2,0%	0,0%	0,0%	1,8%	20,0%	<b>89,7%</b>
MALAGA	15,0%	10,0%	3,5%	20,0%	5,0%	12,5%	2,0%	0,0%	4,3%	1,2%	20,0%	<b>93,5%</b>
SEVILLA	15,0%	10,0%	3,5%	20,0%	5,0%	12,5%	2,0%	0,0%	0,0%	1,6%	20,0%	<b>89,6%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>15,0%</b>	<b>10,0%</b>	<b>3,5%</b>	<b>20,0%</b>	<b>5,0%</b>	<b>12,5%</b>	<b>2,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>1,4%</b>	<b>20,0%</b>	<b>89,4%</b>

Elaboración propia ATRIAN



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

En el Anexo II del Plan de Acción Anual 2021 se establecieron 28 actividades y 62 tareas a ejecutar en el ejercicio 2021, distribuidas por departamentos de servicios centrales y gerencias provinciales. Para el tercer trimestre se evaluarán 21 tareas dado que 26 no corresponden a este trimestre, 13 son de ejecución continuada que se evaluarán en el último trimestre del ejercicio y de 2 de ellas no tenemos disponible el indicador en este momento. En este trimestre se han cumplido un total de 14 y 7 no se han cumplido.

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)															
Periodificación															
OE	PR	AC	Actividades	Tarea	Indicador	ReP	Realizado	Ponder.	Ponderación del Período	Resultado	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%	7,41%	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	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	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	0,50%	3,70%	3,70%	X	X	X	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 (videos, presentaciones)	12	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	X	X	X	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	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	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	3,50%	25,93%	25,93%	X	X	X	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	NO	4,50%	33,33%	0,00%	X	X	X	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	1,00%	7,41%	7,41%	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	0,50%	3,70%	3,70%	X	X	X	X	
C	C.3.			Boletín interno de noticias	Número de boletines	4	SI	1,00%	7,41%	7,41%	X	X	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	1,50%	11,11%	11,11%	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	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	X	X	X	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	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	X	X	X	X	
<b>TOTAL ACTIVIDADES DEL PLAN DE ACCIÓN ANUAL 2021</b>								<b>0,00%</b>	<b>13,50%</b>	<b>100,00%</b>	<b>59,26%</b>				



Para el Departamento de Aplicación de los Tributos:

PONDERACIÓN DE LAS ACTIVIDADES (AC) PLAN ACCIÓN AGRUPADAS POR OBJETIVO ESTRATÉGICO (OE) Y PROGRAMA (PR)														
Periodificación														
OE	PR	AC	Actividades	Tarea	Indicador	ReP	Realizado	Ponder.	Ponderación del Período	Resultado	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%	6,90%	0,00%			X	
A	A.1.	3	Elaboración y seguimiento de la planificación del control tributario	Informe de evaluación del Plan de Control Tributario	Número de informes	11	SI	0,50%	3,45%	3,45%	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	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	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	0,50%	3,45%	3,45%	X	X	X	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	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	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 SSSCC	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	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	3,00%	20,69%	20,69%	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 %	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	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 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			EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	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	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	X	X	X	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	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	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	3,50%	24,14%	24,14%	X	X	X	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	NO	4,50%	31,03%	0,00%	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	0,50%	3,45%	3,45%	X	X	X	X
C	C.3.			Boletín interno de noticias	Número de boletines	4	SI	1,00%	6,90%	6,90%	X	X	X	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	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	X	X	X	X
<b>TOTAL ACTIVIDADES DEL PLAN DE ACCIÓN ANUAL 2021</b>								<b>14,50%</b>	<b>100,00%</b>	<b>62,07%</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)														
Periodificación														
OE	PR	AC	Actividades	Tarea	Indicador	Refº	Realizado	Ponder.	Ponderación del Período	Resultado	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%	8,33%	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	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	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	0,50%	4,17%	4,17%	X	X	X	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	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	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 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).			EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	X	X	X	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	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	X	X	X	X
B	B.1.	15	Incrementar la presentación de documentos por medios electrónicos	Desarrollos funcionales para implementar convenios de colaboración social	Número de desarrollos funcionales	4	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	X	X	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	1,00%	8,33%	8,33%	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	3,50%	29,17%	29,17%	X	X	X	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	NO	4,50%	37,50%	0,00%	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	0,50%	4,17%	4,17%	X	X	X	X
C	C.3.			Boletín interno de noticias	Número de boletines	4	SI	1,00%	8,33%	8,33%	X	X	X	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	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	X	X	X	X
<b>TOTAL ACTIVIDADES DEL PLAN DE ACCIÓN ANUAL 2021</b>								<b>12,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>54,17%</b>				



Para las Gerencias Provinciales:

PONDERACIÓN DE LAS ACTIVIDADES (AC) PLAN ACCIÓN AGRUPADAS POR OBJETIVO ESTRATÉGICO (OE) Y PROGRAMA (PR)														
Periodificación														
OE	PR	AC	Actividades	Tarea	Indicador	Ref	Realizado	Ponder.	Ponderación del Periodo	Resultado	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%	10,38%	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 %	SI	2,75%	10,38%	10,38%	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	0,50%	1,89%	0,00%	X	X	X	X
A	A.1.			Despacho de expedientes de Inspección	Despachados/entradas	120 %	SI	0,50%	1,89%	1,89%	X	X	X	X
A	A.1.			Despacho de expedientes de Recaudación	Despachados/entradas	120 %	NO	0,50%	1,89%	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	NO	0,50%	1,89%	0,00%	X	X	X	X
A	A.1.	3	Elaboración y seguimiento de la planificación del control tributario	Informe de evaluación del Plan de Control Tributario	Número de informes	11	SI	0,50%	1,89%	1,89%	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	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	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	Realización de campañas de información	Número de campañas de información	6 por GP	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	X	X	X	X
A	A.2			Realización de auditorías sobre colaboración social	Número de campañas de auditoría	1 Por GP y 1 SSCC	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	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	3,00%	11,32%	11,32%	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 %	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	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).			EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	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			EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	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	NO	1,00%	3,77%	0,00%	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	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	X	X	X	X
A	A.3.			Depuración del cargo de Diputaciones	Fecha de fin de campaña de depuración	Cuarto trimestre 2021	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	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	SI	2,00%	7,55%	7,55%	X	X	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	1,00%	3,77%	3,77%	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	3,50%	13,21%	13,21%	X	X	X	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	NO	4,50%	16,98%	0,00%	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	1,00%	3,77%	3,77%	X	X	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	1,50%	5,66%	5,66%	X	X	X	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	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	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	0,50%	1,89%	1,89%	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	0,50%	1,89%	1,89%	X	X	X	X
<b>TOTAL ACTIVIDADES DEL PLAN DE ACCIÓN ANUAL 2021</b>								<b>26,50%</b>	<b>100,00%</b>	<b>63,21%</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

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



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)	89,4%	50,0%	44,7%
ACTIVIDADES PROGRAMADAS (AP. 6.2)	59,3%	50,0%	29,6%
<b>TOTAL NIVEL DE CUMPLIMIENTO</b>			<b>74,3%</b>

Departamento de Aplicación de los Tributos:

VARIABLES	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PESO	RESULTADO
INDICADORES CONTRATO DE GESTIÓN (AP. 6.1)	89,4%	50,0%	44,7%
ACTIVIDADES PROGRAMADAS (AP. 6.2)	62,1%	50,0%	31,0%
<b>TOTAL NIVEL DE CUMPLIMIENTO</b>			<b>75,7%</b>

Departamento de Innovación Tecnológica y Análisis de la Información:

VARIABLES	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PESO	RESULTADO
INDICADORES CONTRATO DE GESTIÓN (AP. 6.1)	89,4%	50,0%	44,7%
ACTIVIDADES PROGRAMADAS (AP. 6.2)	54,2%	50,0%	27,1%
<b>TOTAL NIVEL DE CUMPLIMIENTO</b>			<b>71,8%</b>

Gerencia Provincial de Almería:

VARIABLES	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PESO	RESULTADO
INDICADORES CONTRATO DE GESTIÓN (AP. 6.1)	89,5%	50,0%	44,8%
ACTIVIDADES PROGRAMADAS (AP. 6.2)	63,2%	50,0%	31,6%
<b>TOTAL NIVEL DE CUMPLIMIENTO</b>			<b>76,4%</b>

Gerencia Provincial de Cádiz:

VARIABLES	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PESO	RESULTADO
INDICADORES CONTRATO DE GESTIÓN (AP. 6.1)	89,5%	50,0%	44,7%
ACTIVIDADES PROGRAMADAS (AP. 6.2)	63,2%	50,0%	31,6%
<b>TOTAL NIVEL DE CUMPLIMIENTO</b>			<b>76,3%</b>



Gerencia Provincial de Córdoba:

VARIABLES	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PESO	RESULTADO
INDICADORES CONTRATO DE GESTIÓN (AP. 6.1)	89,4%	50,0%	44,7%
ACTIVIDADES PROGRAMADAS (AP. 6.2)	63,2%	50,0%	31,6%
<b>TOTAL NIVEL DE CUMPLIMIENTO</b>			<b>76,3%</b>

Gerencia Provincial de Granada:

VARIABLES	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PESO	RESULTADO
INDICADORES CONTRATO DE GESTIÓN (AP. 6.1)	89,3%	50,0%	44,6%
ACTIVIDADES PROGRAMADAS (AP. 6.2)	63,2%	50,0%	31,6%
<b>TOTAL NIVEL DE CUMPLIMIENTO</b>			<b>76,2%</b>

Gerencia Provincial de Huelva:

VARIABLES	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PESO	RESULTADO
INDICADORES CONTRATO DE GESTIÓN (AP. 6.1)	89,6%	50,0%	44,8%
ACTIVIDADES PROGRAMADAS (AP. 6.2)	63,2%	50,0%	31,6%
<b>TOTAL NIVEL DE CUMPLIMIENTO</b>			<b>76,4%</b>

Gerencia Provincial de Jaén:

VARIABLES	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PESO	RESULTADO
INDICADORES CONTRATO DE GESTIÓN (AP. 6.1)	89,7%	50,0%	44,9%
ACTIVIDADES PROGRAMADAS (AP. 6.2)	63,2%	50,0%	31,6%
<b>TOTAL NIVEL DE CUMPLIMIENTO</b>			<b>76,5%</b>

Gerencia Provincial de Málaga:

VARIABLES	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PESO	RESULTADO
INDICADORES CONTRATO DE GESTIÓN (AP. 6.1)	93,5%	50,0%	46,7%
ACTIVIDADES PROGRAMADAS (AP. 6.2)	63,2%	50,0%	31,6%
<b>TOTAL NIVEL DE CUMPLIMIENTO</b>			<b>78,3%</b>



Gerencia Provincial de Sevilla:

VARIABLES	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PESO	RESULTADO
INDICADORES CONTRATO DE GESTIÓN (AP. 6.1)	89,6%	50,0%	44,8%
ACTIVIDADES PROGRAMADAS (AP. 6.2)	63,2%	50,0%	31,6%
<b>TOTAL NIVEL DE CUMPLIMIENTO</b>			<b>76,4%</b>

## 7. CONCLUSIÓN

Del análisis y evaluación realizados se concluye que el nivel de ejecución del Plan de Acción Anual **a fecha 30 septiembre de 2021 es del 76,5% (apartado 5.3).**

Respecto a los indicadores del contrato de gestión su nivel de ejecución es del 89,4%.

Respecto a las actividades realizadas el nivel de ejecución es del 63,6%.

Sevilla, 30 de septiembre de 2021.

Agencia Tributaria de Andalucía