



PLAN DE ACCIÓN DE LA AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCÍA PARA EL AÑO 2021.

La Agencia Tributaria de Andalucía desarrolla su actuación de acuerdo con la planificación estratégica contenida en su Contrato de Gestión (2018-2021) y la planificación operativa correspondiente a cada ejercicio a través de su Plan de Acción Anual (en adelante, PAA). La competencia para la aprobación de este instrumento de planificación corresponde al Consejo Rector de la Agencia de acuerdo con el artículo 4 de la Ley 23/2007, de 18 de diciembre, por la que se crea la Agencia Tributaria de Andalucía y se aprueban medidas fiscales.

El PAA ha de contener conforme al artículo 26.1 del Estatuto de la Agencia, aprobado por Decreto 4/2012, de 17 de enero, entre otros elementos, los objetivos que se pretenden alcanzar en el ejercicio, ajustándose a las directrices y orientaciones de la Consejería competente en materia de Hacienda y a las previsiones plurianuales del Contrato de Gestión, las actividades a emprender para su consecución, las directrices del Plan de Control Tributario (en adelante, PCT) y los recursos asignados para el ejercicio de sus funciones y competencias.

En atención a lo anterior, y teniendo en cuenta las previsiones contenidas en el artículo 26.1 del citado Estatuto, los miembros de este Consejo Rector en sesión celebrada el día 29 de enero de 2021, han acordado la aprobación del Plan de Acción para 2021 anexo a esta Resolución, conforme a la siguiente estructura:

Índice

1.- Objetivos estratégicos.	3
2.- Programas.	4
3.- Objetivos operativos.	5
4.- Actividades.	7
5.- Directrices del Plan de Control Tributario para el ejercicio 2021.....	31
6.- Estado de ingresos del Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para ejercicio 2021.	42
7.- Recursos materiales, tecnológicos y presupuestarios.	43
8.- El personal de la Agencia.	48
9.- Programas de capacitación del personal por áreas.	51



10.- Evaluación y seguimiento de objetivos de la Agencia.....	58
Anexo I. Ponderación de objetivos del Contrato de Gestión 2021.....	61
Anexo II. Ponderación de los objetivos de cada una de las actividades del Plan de Acción agrupadas por objetivo estratégico, programa y responsable.....	64
Anexo III. Periodificación de las actividades y tareas.....	76
Anexo IV. Seguridad de la Información y Protección de Datos.....	81

PLAN DE ACCIÓN ANUAL 2021

1.- Objetivos estratégicos.

Los objetivos estratégicos contemplados en el Contrato de Gestión para el período 2018 - 2021 son los siguientes:

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

Cada objetivo estratégico tiene asociado una relación de objetivos operativos con una referencia concreta para cada uno de los ejercicios del período. Para la consecución de estos objetivos, se establecen un conjunto de programas que recogen la planificación de la Agencia con un alcance temporal igual al del Contrato de Gestión y se concretarán mediante un Plan de Acción Anual y en planes anuales de control tributario.

Para el ejercicio 2021, en la línea marcada por la Ley 3/2020, de 28 de diciembre, del Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para el año 2021, es necesario incidir en la mejora de la eficiencia en la gestión y en la optimización del uso de los recursos para dar cobertura, desde la racionalidad, a los servicios públicos fundamentales.

A tal efecto, la Agencia Tributaria de Andalucía prioriza la mejora de la lucha contra el fraude (55%) y la mejora de la gestión de los recursos que le asigna el presupuesto para el ejercicio de sus funciones (34%), de tal suerte que el peso relativo que tienen ambos objetivos estratégicos en el índice general de cumplimiento de objetivos de la Agencia en el ejercicio 2021 asciende a un 89%.

En esta línea, la Agencia orienta el cumplimiento de su objetivo estratégico “Posibilitar que la ciudadanía se relacione con la Agencia Tributaria de Andalucía íntegramente por medios electrónicos” hacia el incremento de presentación telemática de documentos, atribuyendo un peso relativo a este objetivo operativo del 11%. Para su consecución estima esencial fomentar la orientación e información al contribuyente, con el propósito de ofrecer las aclaraciones y ayuda de índole práctica que aquellos requieran sobre procedimientos, trámites, requisitos y documentación relacionados con



los hechos impositivos que gestiona, la asistencia en el uso de medios electrónicos en su relación con la Agencia, facilitando la presentación electrónica de las solicitudes, escritos y comunicaciones y la asistencia a la confección, presentación electrónica y/o pago de autoliquidaciones correspondientes a hechos impositivos de los tributos que gestiona.

La planificación de las actuaciones necesarias para la consecución de estos objetivos estratégicos se lleva a cabo a través de un total de nueve programas de actuación, que se asocian de manera predominante con cada uno de los objetivos estratégicos.

2.- Programas.

Los programas de actuación con arreglo a los cuales la Agencia ordena su actividad son los siguientes:

A.1. Planificación y control tributario

A.2. Cooperación para facilitar el cumplimiento de obligaciones y para luchar contra el fraude fiscal

A.3. Estrategia de gestión recaudatoria

A.4. Información y asistencia

B.1. Implantación de la Administración electrónica

C.1. Impulso a la calidad

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

C.3. Gestión de recursos humanos

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

Cada programa contempla una o más actividades con la finalidad de alcanzar los objetivos operativos y estratégicos de la entidad con arreglo a lo establecido en el Contrato de Gestión. La interrelación existente entre los distintos objetivos determina que la programación y diseño de actividades se lleve a cabo tomando en consideración esta conexión desde distintas perspectivas: el control, la cooperación, la información y asistencia, la calidad, la litigiosidad, los recursos humanos o la eficiencia.



3.- Objetivos operativos.

La planificación de las actuaciones a realizar a través de los distintos programas persigue la consecución de los siguientes objetivos operativos:

1. Alcanzar los objetivos de aplicación de los tributos tanto de actividad como de resultado previstos en el Plan de Control Tributario.
2. Reducir el pendiente de cobro de los Capítulos I a III del Presupuesto de ingresos en el marco de las competencias de la Agencia.
3. Incrementar el número de presentaciones realizadas por colaboradores sociales en virtud de convenio respecto al total de presentaciones realizadas por colaboradores sociales.
4. Incrementar la recaudación neta derivada de actuaciones de gestión recaudatoria en vía ejecutiva por medios propios.
5. Incrementar el número de presentación de autoliquidaciones asistidas por la ATRIAN.
6. 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.
7. Incrementar la presentación de documentos por medios telemáticos respecto al total de documentos presentados.
8. 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.
9. Disminuir el número de reclamaciones estimadas respecto al total de actos administrativos dictados por la ATRIAN.
10. Incrementar las horas de formación de los empleados públicos que prestan servicio en la ATRIAN.
11. Alcanzar una relación de costes estimados de la ATRIAN respecto a la recaudación neta del período igual o inferior al 4%.

La ponderación de cumplimiento prevista para el ejercicio 2021 se muestra en el [anexo I](#).

En este contexto, la Agencia orienta el desarrollo de la actividad de aplicación de los tributos que tiene encomendada con una clara vocación de servicio efectivo al contribuyente, razón por la que renueva cada año su apuesta por la información y asistencia, adaptando su actuación a los distintos perfiles de contribuyente, poniendo a su disposición distintos canales de relación: presencial, telefónico y telemático. De este modo, la oferta de atención se lleva a cabo con criterios de racionalización, agilidad y simplicidad en los procedimientos administrativos y en las actividades materiales de gestión, busca



la mejora continua de la calidad en la prestación de servicios a los contribuyentes y trata de adaptarse de modo permanente a los cambios del entorno económico y social, prestando especial atención a las nuevas necesidades de la sociedad.

Por otra parte, la Agencia persigue incrementar la recaudación tributaria y mejorar la disponibilidad de los recursos económicos de la Hacienda Pública de la Comunidad Autónoma de Andalucía, actuando sobre el pendiente de cobro y agilizando la actividad de gestión recaudatoria, al tiempo que se ha trazado como meta incrementar las actuaciones propias en materia de recaudación ejecutiva. En esta línea, la Agencia va a introducir mejoras en los procesos de control a través de un nuevo modelo de organización, mejorando las condiciones y herramientas que permita mejorar la especialización de su personal y nivelar las cargas de trabajo.

La Agencia afronta el reto de seguir contribuyendo al sostenimiento de los gastos públicos en un escenario desfavorable desde una doble perspectiva: económica y jurídica. Desde la perspectiva económica, los efectos de la prolongada crisis sanitaria generada por la COVID-19 tiene mayor impacto en el mercado de bienes de inversión, afectando de modo singular al Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, que es el tributo con mayor poder recaudatorio de los que gestiona la Agencia. Adicionalmente, debe destacarse, como se ha puesto de manifiesto en el Consejo Superior para la Dirección y Coordinación de la Gestión Tributaria, la necesidad de acometer la revisión de la base imponible de los impuestos patrimoniales, para ofrecer un marco normativo adecuado en términos de certidumbre y seguridad jurídica a los tributos estatales que gestionan las Comunidades Autónomas.

En conexión con lo anterior, en el ejercicio 2018, el Tribunal Supremo inició una línea jurisprudencial, ya consolidada, en materia de comprobación de valor con notable impacto en la gestión de los tributos cedidos, por cuanto limita de modo significativo la posible utilización del medio de comprobación de valor de “catastral por coeficientes”, que puede ser utilizado, conforme al criterio del Tribunal Supremo, como medio para dar conformidad al valor declarado por el contribuyente, con arreglo al artículo 134 de la Ley General Tributaria. En esta línea, la utilización de medios alternativos de valoración, como el dictamen de peritos, se ha visto limitada en coherencia con las restricciones a la movilidad derivadas de la prolongada crisis sanitaria.

De igual modo, es necesario hacer referencia al impacto que ha tenido en la gestión de la modalidad de sucesiones del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones la interpretación del Tribunal Supremo en el ejercicio 2020 sobre el artículo 15 de la Ley del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones para la



identificación de los bienes que forman parte del concepto de ajuar doméstico, que incide directamente en la determinación de la base imponible de este tributo.

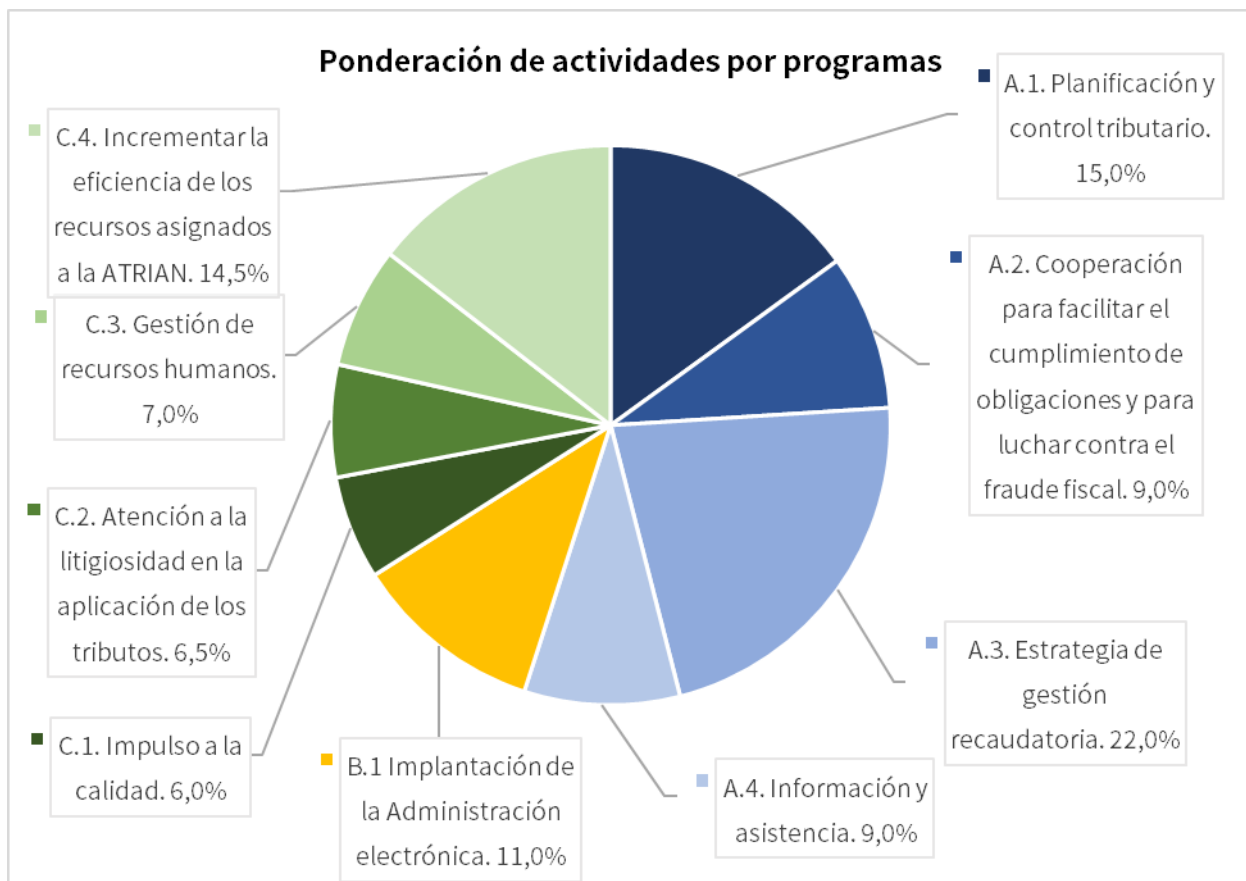
En el contexto descrito, que afecta al número de objetos imponibles susceptibles de comprobación, la cuantía, así como a los instrumentos para la gestión y control que se encuentran al alcance de la Agencia, este Plan de Acción incluye un catálogo de actividades con el propósito de maximizar la recaudación optimizando los recursos que el presupuesto pone a su disposición.

4.- Actividades.

Las principales actividades que la Agencia va a realizar durante el ejercicio 2021 para la consecución de los objetivos enunciados, agrupadas por programa, se relacionan en el siguiente apartado.

Los nueve programas que contribuyen a la consecución de los objetivos estratégicos tienen un peso en función de la ponderación atribuida a las distintas actividades incluidas en ellos.

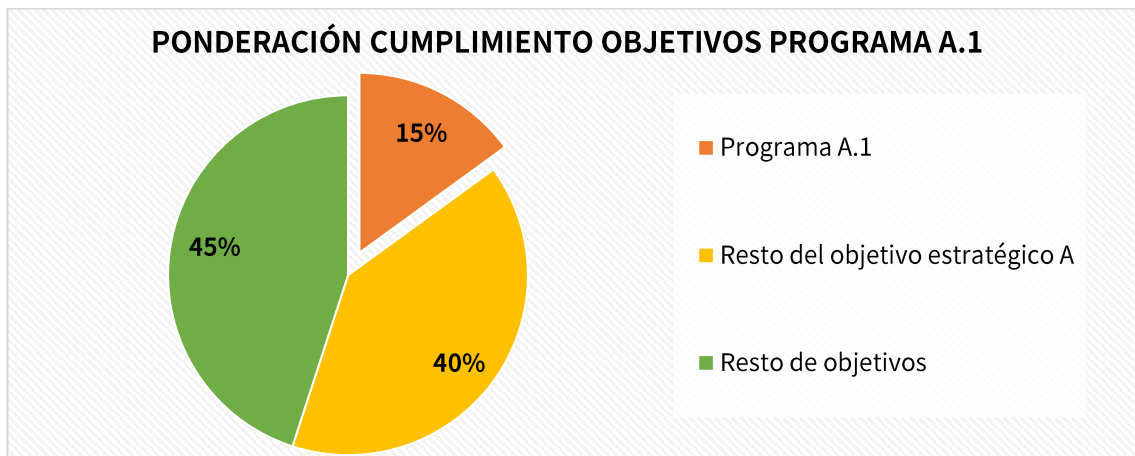
El siguiente gráfico muestra el peso de cada uno de ellos para el ejercicio 2021.





➤ **A.1. Planificación y control tributario.**

El programa de “Planificación y control tributario” tiene un peso relativo del 15% en el cumplimiento de objetivos de este Plan de Acción para el ejercicio 2021 y es el segundo programa más relevante para la consecución del objetivo estratégico “mejorar las condiciones y resultados de lucha contra el fraude fiscal”, tras el programa “Estrategia de gestión recaudatoria” .



Las actividades previstas en este programa son las siguientes:

- La recaudación derivada de actuaciones directas de control.
- La reducción de tiempos medios de actuaciones de control y revisión.
- La elaboración y seguimiento de la planificación del control tributario.
- La seguridad de la información y protección de datos en materia de planificación y control tributario.

Para el desarrollo de las actividades enunciadas, la Agencia va a realizar diversas tareas, que tienen asociadas un indicador de evaluación y una referencia de cumplimiento.

La primera actividad contenida en este programa es la recaudación derivada de actuaciones de control, que tiene un peso relativo en el cumplimiento de objetivos de este plan del 5,5%, hace referencia a un conjunto de tareas que se identifican de modo sintético como las actuaciones de control extensivo e intensivo, que se concretan en el Plan de Control Tributario, cuyas directrices se incorporan a este Plan de Acción.

Concretamente, la finalidad, tareas, indicador, referencia de cumplimiento y ponderación son las siguientes:



Actividad.1	Recaudación derivada de actuaciones directas de control			5,50%
Finalidad	Esta actividad se centra en las actuaciones de control extensivo e intensivo que realiza la Agencia durante el ejercicio			
Tareas	Descripción	Indicador	Referencia de cumplimiento	Ponderac.
	Control extensivo	Proporción de derechos reconocidos netos recaudados de liquidaciones de control extensivo: RN/DRN	80 %	2,75%
	Control intensivo	Proporción de derechos reconocidos netos recaudados de liquidaciones de control intensivo: RN/DRN	80 %	2,75%

La segunda actividad incluida en este programa es la reducción de los tiempos medios de actuaciones de control y revisión, que tiene un peso relativo en el cumplimiento de objetivos de este plan del 4%, hace referencia a un conjunto de tareas relacionadas con las distintas áreas de aplicación y revisión de los tributos que gestiona la Agencia.

Concretamente, la finalidad, tareas, indicador, referencia de cumplimiento y ponderación son las siguientes:

Actividad.2	Reducir tiempos medios de actuaciones de control y revisión			4,00%
Finalidad	La reducción de los tiempos medios de tramitación de las actuaciones administrativas de control y revisión que realiza la Agencia durante el ejercicio			
Tareas (I)	Descripción	Indicador	Referencia de cumplimiento	Ponderac.
	Despacho de expedientes de Gestión	Despachados/entradas	120 %	0,50%
	Despacho de expedientes de Inspección	Despachados/entradas	120 %	0,50%
	Despacho de expedientes de Recaudación	Despachados/entradas	120 %	0,50%
	Despacho de expedientes de Revisión	Recursos Reposición (Fecha interposición recurso hasta fecha resolución). Reducción de la antigüedad media del pendiente	cumplimiento objetivos PCT 2021	0,50%



Tareas (cont.)	Funcionalidad para la asignación de expedientes	Fecha de elaboración de desarrollo funcional de nuevas utilidades	Segundo trimestre 2021	1,00%
	Modificación del marco normativo de atribución de funciones	Fecha de elaboración de la propuesta normativa	Tercer trimestre 2021	1,00%

La tercera actividad que forma parte de este programa es la relativa a la realización de la planificación de las actuaciones de control tributario, que tiene un peso relativo en el cumplimiento de objetivos de este plan del 2,5%.

Concretamente, la finalidad, tareas, indicador, referencia de cumplimiento y ponderación son las siguientes:

Actividad.3	Elaboración y seguimiento de la planificación del control tributario			2,50%
Finalidad	Realizar la planificación de las actuaciones de aplicación de los tributos y el seguimiento y evaluación del grado de cumplimiento de objetivos			
Tareas	Descripción	Indicador	Referencia de cumplimiento	Ponderac.
	Elaboración Plan de Control Tributario 2022	Fecha de elaboración de borrador	Noviembre 2021	2,00%
	Informe de evaluación del Plan de Control Tributario	Número de informes	11	0,50%

La cuarta actividad contemplada en este programa viene constituida por un conjunto de tareas asociadas a la seguridad de la información y protección de datos en materia de planificación y control tributario, dando cumplimiento a los principios, objetivos y medidas previstas en la Resolución de 6 de julio de 2020, de la Agencia Tributaria de Andalucía, por la que se aprueba la Política de Seguridad de la Información, así como la estructura organizativa responsable de su ejecución, conforme a lo dispuesto por el Comité de Seguridad TIC en la reunión celebrada el 27 de enero de 2021. Esta actividad tiene alcance estratégico, como ha puesto de manifiesto la Cámara de Cuentas de Andalucía, en sus informes de control sobre la Cuenta General de la Junta de Andalucía, así como la Inspección del Ministerio de Hacienda respecto al control de tributos cedidos y, más recientemente, la Inspección General de los Servicios de la Administración de la Junta de Andalucía en materia de protección de datos.

Concretamente, la actividad incluida es la de realizar los desarrollos necesarios para la disposición de



nuevas utilidades funcionales que permitan la implementación de auditorías de control de accesos a bases de datos tanto a priori como a posteriori. Esta actividad tiene un peso relativo en el cumplimiento de objetivos de este plan del 3%.

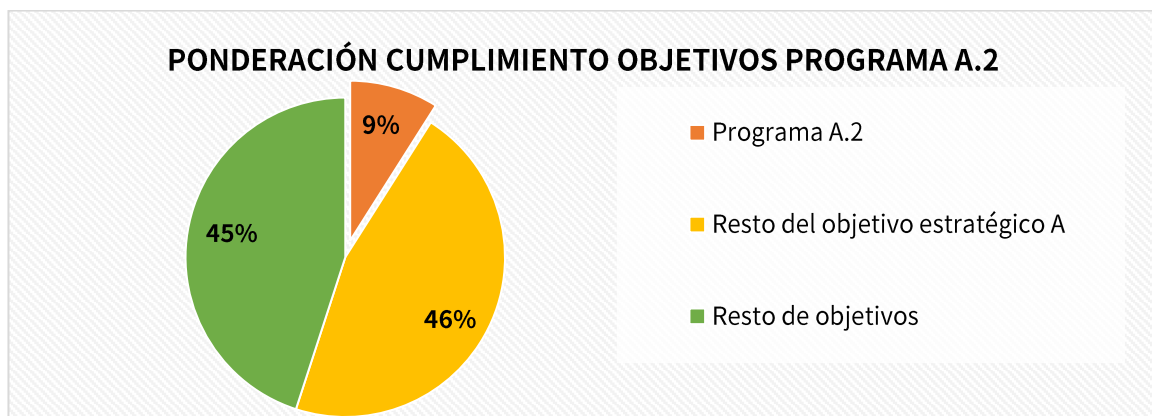
Concretamente, la finalidad, tareas, indicador, referencia de cumplimiento y ponderación son:

Actividad.4	Seguridad de la información y protección de datos en materia de planificación y control tributario			3,00%
Finalidad	Seguridad de la información y protección de datos en materia de planificación y control tributario			
Tareas	Descripción	Indicador	Referencia de cumplimiento	Ponderac.
	Auditorías de accesos a BD (a priori y a posteriori)	Número de utilidades para los que se realice el análisis funcional	4	

➤ **A.2. Cooperación para facilitar el cumplimiento de obligaciones y para luchar contra el fraude fiscal.**

En el ejercicio 2020 la Agencia ha suscrito numerosos convenios de colaboración social con la finalidad de posibilitar a más de 60 colectivos de profesionales de distinto ámbito (nacional, regional y provincial) la presentación de documentos con transcendencia tributaria en nombre de terceros. En el ejercicio 2021, la Agencia busca dar continuidad a esta línea de actuación que ha permitido generar una red estratégica de alianzas sólida y diversa.

El programa de “Cooperación para facilitar el cumplimiento de obligaciones y para luchar contra el fraude fiscal” tiene un peso relativo del 9% en el cumplimiento de objetivos de este Plan de Acción para el ejercicio 2021.





Las actividades previstas en este programa son las siguientes:

- La firma de nuevos convenios de colaboración social.
- La creación canal de comunicación en redes sociales y generación de contenidos informativos para colaboradores sociales.
- La realización de campañas de información a colaboradores sociales sobre la posibilidad de presentar nuevos documentos/nuevas funcionalidades para facilitar la presentación por vía telemática.

La primera actividad contenida en este programa es la firma de convenios de colaboración social con la finalidad de ampliar la relación de colectivos que se encuentran habilitados para presentar documentos con trascendencia tributaria en nombre de terceros. Esta actividad tiene un peso relativo en el cumplimiento de objetivos de este plan del 0,5%.

Concretamente, la finalidad, tarea, indicador, referencia de cumplimiento y ponderación son las siguientes:

Actividad.5 Firma de nuevos convenios de colaboración social				0,50%
Finalidad	Reducir desplazamientos innecesarios a las dependencias administrativas para el cumplimiento de las obligaciones tributarias, potenciando el uso de medios electrónicos			
Tareas	Descripción	Indicador	Referencia de cumplimiento	Ponderac.
	Firma de nuevos convenios de colaboración	Número de convenios nuevos	4	0,50%

La segunda actividad incluida en este programa es la creación de un canal de comunicación en redes sociales, así como la generación de contenidos informativos para atender las necesidades de información de los colaboradores sociales. Esta actividad tiene un peso relativo en el cumplimiento de objetivos de este plan del 3,5%.

Concretamente, la finalidad, tarea, indicador, referencia de cumplimiento y ponderación son las siguientes:



Actividad.6	Creación canal de comunicación en redes sociales y generación de contenidos informativos para colaboradores sociales			3,50%
Finalidad	Disponer de un espacio de información específico para atender las necesidades de información de los colectivos profesionales			
Tareas	Descripción	Indicador	Referencia de cumplimiento	Ponderac.
	Definición de la creación del canal	Fecha de definición de los requisitos de creación del canal	Primer trimestre 2021	0,50%
	Generación de contenidos	Número de contenidos (vídeos, presentaciones)	12	3,00%

La tercera actividad que forma parte de este programa es la relativa a la realización de campañas de información a colaboradores sociales sobre la posibilidad de presentar documentos/nuevas funcionalidades para facilitar la presentación de documentos por vía telemática y la realización de campañas de auditorías con el propósito de requerir los documentos acreditativos de la representación para la realización de actuaciones en nombre de terceros. Esta actividad tiene un peso relativo en el cumplimiento de objetivos de este plan del 5%.

Concretamente, la finalidad, tarea, indicador, referencia de cumplimiento y ponderación son las siguientes:

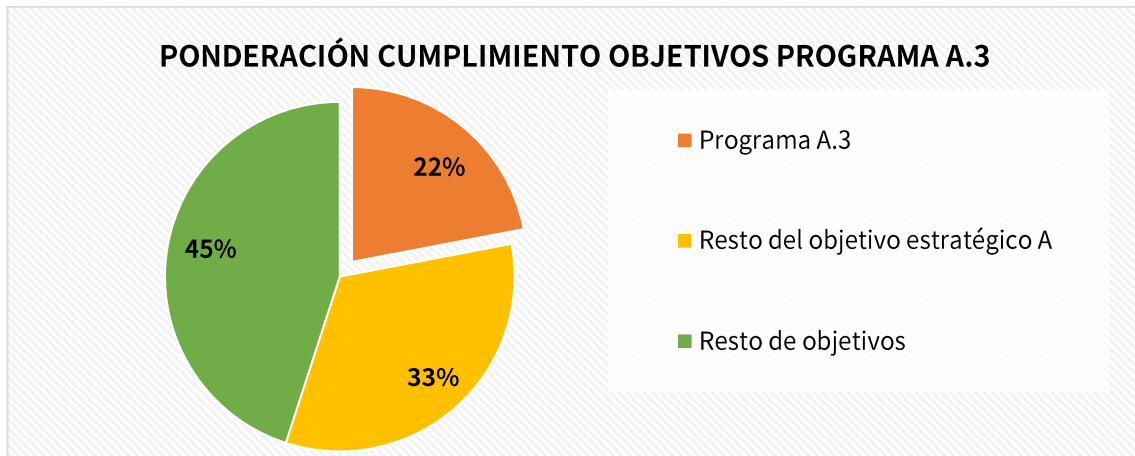
Actividad.7	Campañas de información a colaboradores sociales sobre la posibilidad de presentar nuevos documentos/nuevas funcionalidades para facilitar la presentación por vía telemática			5,00%
Finalidad	Realización de campañas de información y auditorías de control de documentos acreditativos de la representación			
Tareas	Descripción	Indicador	Referencia de cumplimiento	Ponderac.
	Realización de campañas de información	Número de campañas de información	6 por GP	3,00%
	Realización de auditorías sobre colaboración social	Número de campañas de auditoría	1 Por GP y 1 SSCC	2,00%

➤ A.3. Estrategia de gestión recaudatoria.

El programa de “Estrategia de gestión recaudatoria” tiene un peso relativo del 22% en el cumplimiento de objetivos de este Plan de Acción para el ejercicio 2021 y es el programa más relevante



para la consecución del objetivo estratégico “mejorar las condiciones y resultados de lucha contra el fraude fiscal” y el que tiene mayor importancia en el conjunto de la planificación operativa.



Las actividades previstas en este programa son las siguientes:

- Actuaciones de recaudación ejecutiva por medios propios.
- Servicios de atención y soporte a usuarios especializados (de órganos gestores de ingresos) bajo la coordinación de la Secretaría General de Hacienda.
- Procedimientos de derivación de responsabilidad.
- Reducción del pendiente de cobro gestionado por la Agencia.
- Elaboración de propuesta de Orden de SUR.

La primera actividad contenida en este programa es la realización de actuaciones de recaudación ejecutiva por medios propios. Esta actividad tiene un peso relativo en el cumplimiento de objetivos del 9,5%. Tras la extinción el 31 de diciembre de 2020 de los convenios de recaudación ejecutiva con las Diputaciones Provinciales, la Agencia asume desde el 1 de enero de 2021 la recaudación ejecutiva por medios propios en el territorio de la Comunidad Autónoma de Andalucía, sin perjuicio de la colaboración con la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

Para el desarrollo de esta actividad la Agencia ha previsto tareas de planificación y ordenación de actuaciones (**Plan de Ordenación de Actuaciones de Recaudación Ejecutiva - POARE**), de investigación recaudatoria en vía de comprobación, así como el desarrollo y mejoras de funcionalidades de recaudación ejecutiva.

Concretamente, la finalidad, tarea, indicador, referencia de cumplimiento y ponderación son las siguientes:



Actividad.8	Actuaciones de recaudación ejecutiva por medios propios			9,50%
Finalidad	La asunción efectiva desde el 1 de enero de 2021 de la recaudación ejecutiva por medios propios en el territorio de la Comunidad Autónoma de Andalucía tras la extinción de los convenios de recaudación ejecutiva con las Diputaciones Provinciales			
Tareas	Descripción	Indicador	Referencia de cumplimiento	Ponderac.
	Elaboración del Plan de ordenación de actuaciones de recaudación ejecutiva (POARE)	Fecha de aprobación del Plan	Primer trimestre 2021	2,00%
	Elaboración de protocolo para la investigación recaudatoria en vía de comprobación	Fecha de aprobación del protocolo	Primer trimestre 2021	0,50%
	Firma de convenio para acceso al Portal electrónico de presentación telemática del Colegio de Registradores	Fecha de firma del convenio	Segundo trimestre 2021	1,00%
	Actos de recaudación ejecutiva	Proporción de recaudación ejecutiva por medios propios respecto al total recaudado en ejecutiva	80 %	3,00%
	Desarrollo y mejoras de funcionalidades de recaudación ejecutiva	Fecha de entrega del análisis funcional	Primer trimestre 2021	3,00%

La segunda actividad incluida en este programa es el servicio de atención y soporte a usuarios especializados de órganos gestores de ingresos bajo la coordinación de la Secretaría General de Hacienda. Esta actividad tiene un peso relativo en el cumplimiento de objetivos del 5,5%. A través de esta actividad se hace referencia a un conjunto de tareas relacionadas con la atención al órgano gestor de ingreso en período voluntario dada su conexión con la recaudación ejecutiva, en los términos que se fijan en un programa de trabajo por ambos centros directivos.

Concretamente, la finalidad, tareas, indicador, referencia de cumplimiento y ponderación son las siguientes:



Actividad.9	Servicio de atención y soporte a usuarios especializados de órganos gestores de ingresos bajo la coordinación de la Secretaría General de Hacienda			5,50%
Finalidad	Facilitar la recaudación en período voluntario de ingresos de derecho público			
Tareas	Descripción	Indicador	Referencia de cumplimiento	Ponderac.
	Elaboración de propuesta de programa de trabajo	Fecha de entrega de la propuesta	Febrero 2021	0,50%
	Ejecución del programa de trabajo	% de ejecución del programa de trabajo	100%	5,00%

La tercera actividad que forma parte de este programa es la tramitación y resolución de procedimientos de derivación de responsabilidad. Esta actividad tiene un peso relativo en el cumplimiento de objetivos del plan del 1%.

Concretamente, la finalidad, tareas, indicador, referencia de cumplimiento y ponderación son las siguientes:

Actividad.10	Procedimientos de derivación de responsabilidad			1,00%
Finalidad	La derivación de responsabilidad en el ámbito de competencias de la Agencia			
Tareas	Descripción	Indicador	Referencia de cumplimiento	Ponderac.
	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	1,00%

La cuarta actividad contemplada en este programa agrupa un conjunto de tareas asociadas a la reducción del pendiente de cobro siguiendo las recomendaciones de la Cámara de Cuentas en sus informes de Control. Esta actividad tiene alcance estratégico y se desarrolla bajo el impulso y la coordinación de la Secretaría General de Hacienda.

Esta actividad tiene un peso relativo en el cumplimiento de objetivos del 4 % y ordena tres tareas concretas: el cambio en el tratamiento de los créditos incobrables, el análisis de las suspensiones y la depuración del cargo de las deudas que venían siendo gestionadas por las Diputaciones Provinciales.



Concretamente, la finalidad, tareas, indicador, referencia de cumplimiento y ponderación son las siguientes:

Actividad.11	Reducción del pendiente de cobro gestionado por la Agencia			4,00%
Finalidad	Realizar de actuaciones para minorar el pendiente de cobro gestionado por la Agencia			
Tareas	Descripción	Indicador	Referencia de cumplimiento	Ponderac.
	Cambio en el tratamiento de los créditos incobrables	Fecha de entrega de análisis funcional	Segundo trimestre 2021	0,50%
	Depuración de las suspensiones	Fecha de fin de campaña de depuración	Cuarto trimestre 2021	1,75%
	Depuración del cargo de Diputaciones	Fecha de fin de campaña de depuración	Cuarto trimestre 2021	1,75%

La quinta actividad planificada en este programa es la elaboración de una propuesta de ordenación del Sistema Unificado de Recursos (SUR). Este sistema de información ha experimentado una notable evolución en los últimos años, siendo necesario ordenar los distintos entornos de trabajo interconectados que están relacionados con la gestión de ingresos de derecho público. Esta actividad se estima necesaria debido a la heterogeneidad de órganos y procedimientos administrativos que intervienen en la gestión de ingresos de derecho público, máxime teniendo en cuenta que no todos los ingresos que forman parte de este sistema de información son susceptibles de ser exigidos por la vía de apremio.

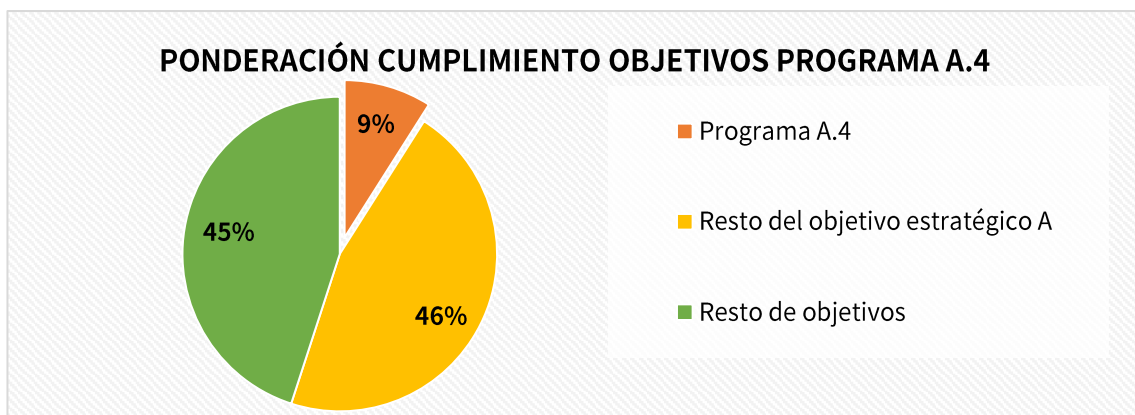
Esta actividad tiene un peso relativo en el cumplimiento de objetivos del 2%. Concretamente, la finalidad, tareas, indicador, referencia de cumplimiento y ponderación son las siguientes:

Actividad.12	Elaboración de propuesta de Orden de SUR			2,00%
Finalidad	Ordenación y clarificación del Sistema Unificado de Recursos			
Tareas	Descripción	Indicador	Referencia de cumplimiento	Ponderac.
	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	2,00%



➤ **A.4. Información y asistencia.**

El programa de “Información y asistencia” tiene un peso relativo del 9% en el cumplimiento de objetivos de este plan. En el diseño de las actividades incluidas en este programa se ha tomado en consideración la incidencia de la crisis sanitaria en la prestación de los servicios de información y asistencia con el propósito de adaptarlos a las restricciones a la movilidad, contribuyendo a minimizar tanto los desplazamientos innecesarios de contribuyentes como la concentración de personal en las dependencias administrativas.



Las actividades previstas en este programa son las siguientes:

- Potenciar el Plan "Con_ectamos".
- Disponer de un asistente virtual.

La información y asistencia al contribuyente desempeña una función estratégica en la lucha contra el fraude fiscal. Las restricciones a la movilidad derivadas de la crisis sanitaria provocada por la COVID-19 motivó en el ejercicio 2020 que la Agencia tuviera que rediseñar el modelo de información y asistencia al contribuyente. En este contexto, la Agencia impulsó el Plan “Con_ectamos” con la finalidad de potenciar la información y asistencia no presencial.

En conexión con lo anterior, durante el ejercicio 2021 la Agencia estima necesario potenciar este Plan con la finalidad de mejorar la asistencia que presta a los contribuyentes con el propósito de facilitar el cumplimiento de los trámites establecidos por la normativa vigente. Esta actividad tiene un peso relativo en el cumplimiento de objetivos de este plan del 5%.

Concretamente, la finalidad, tareas, indicador, referencia de cumplimiento y ponderación son las siguientes:



Actividad.13	Potenciar el Plan "Con_ectamos"			5,00%
Finalidad	Prestación efectiva del servicio de información y asistencia de manera no presencial			
Tareas	Descripción	Indicador	Referencia de cumplimiento	Ponderac.
	Implantación de la Agenda única telefónica	Fecha de puesta en funcionamiento	Primer trimestre 2021	2,00%
	Atención al contribuyente	Número de citas atendidas	▲ 20% respecto mismo período de 2020	2,00%
	Implantación de un canal de información de recaudación	Fecha de puesta efectiva de nuevo mostrador	Primer trimestre 2021	1,00%

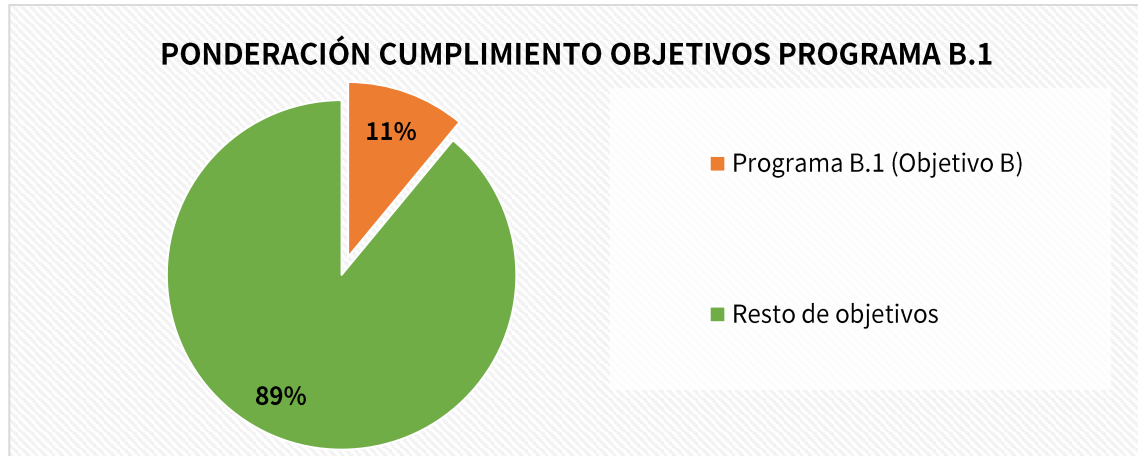
En la misma línea, se estima esencial disponer de un asistente virtual que permita mejorar el nivel de comunicación e interacción con el contribuyente, facilitando el acceso a la información tributaria que se suministra por medios electrónicos. Esta actividad tiene un peso relativo en el cumplimiento de objetivos del 4%.

Concretamente, la finalidad, tareas, indicador, referencia de cumplimiento y ponderación son las siguientes:

Actividad.14	Disponer de un asistente virtual			4,00%
Finalidad	Facilitar el acceso a la información tributaria que se suministra por medios electrónicos			
Tareas	Descripción	Indicador	Referencia de cumplimiento	Ponderac.
	Implantación del asistente virtual	Fecha de entrega de análisis funcional	Primer trimestre 2021	3,50%
	Revisión y/o ampliación de contenidos	Número de revisiones/ ampliación de contenido	Una al trimestre	0,50%

➤ **B.1. Implantación de la Administración electrónica.**

El programa de “Implantación de la Administración electrónica” tiene un peso relativo del 11% en el cumplimiento de objetivos de este Plan de Acción.



En el ejercicio 2021 la Agencia va a desarrollar dos actividades concretas:

- Incrementar la presentación de documentos por medios electrónicos.
- Disposición de servicios para Sede Electrónica.

A través de la primera actividad la Agencia va a realizar diversas tareas que tienen por objeto facilitar la cumplimentación de trámites por medios electrónicos, implementando nuevas funcionalidades que ayuden a la presentación de documentos tanto a particulares como a profesionales.

Esta actividad tiene un peso relativo en el cumplimiento de objetivos de este plan del 8%.

Concretamente, la finalidad, tareas, indicador, referencia de cumplimiento y ponderación son las siguientes:

Actividad.15	Incrementar la presentación de documentos por medios electrónicos			8,00%
Finalidad	Facilitar la presentación de documentos por medios electrónicos			
Tareas (I)	Descripción	Indicador	Referencia de cumplimiento	Ponderac.
	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	3,00%
	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	3,00%



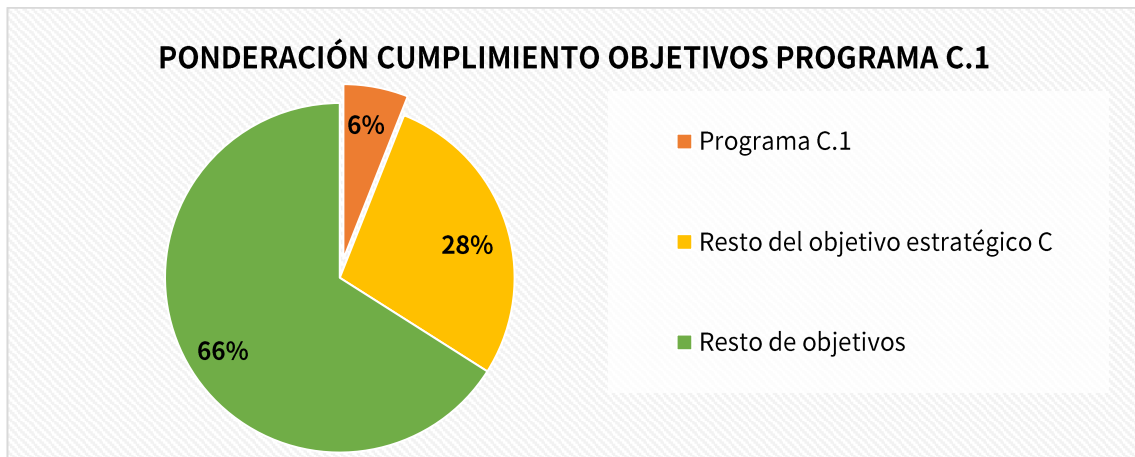
Tareas (cont.)	Desarrollos funcionales para implementar convenios de colaboración social	Número de desarrollos funcionales	4	2,00%
-----------------------	---	-----------------------------------	---	-------

La segunda actividad está relacionada con la sede electrónica y tiene por objeto completar el análisis funcional de los distintos servicios que formarán parte de esta. Esta actividad tiene un peso relativo en el cumplimiento de objetivos de este plan del 3%.

Actividad.16	Disposición de servicios para Sede Electrónica			3,00%
Finalidad	Disposición de servicios para Sede Electrónica			
Tareas	Descripción	Indicador	Referencia de cumplimiento	Ponderac. 3,00%
	Análisis funcional de servicios de la sede electrónica	Fecha de entrega del documento de requisitos funcionales	Segundo trimestre 2021	

➤ **C.1. Impulso a la calidad.**

El programa de “Impulso a la calidad” tiene un peso relativo del 6% en el cumplimiento de objetivos de este Plan de Acción.



Con arreglo a este programa se planifican diversos tipos de actividades que pretenden incidir sobre distintas áreas de trabajo vinculadas con la calidad concebida como parte de un proceso de mejora continua de la organización.

Concretamente, la Agencia va a realizar tres actividades:



- La identificación de oportunidades de mejora en la prestación de servicios a contribuyentes.
- La generación de información estadística de utilidad pública para la mejora de la transparencia.
- La implementación de un Plan de concienciación en materia de seguridad de la información y protección de datos.

La primera actividad pretende detectar oportunidades de mejora en el desarrollo de su actividad de aplicación de los tributos con la finalidad de introducir los cambios necesarios que permitan a la organización mejorar su desempeño ordinario. Esta actividad tiene un peso relativo en el cumplimiento de objetivos de este plan del 1%.

Concretamente, la finalidad, tareas, indicador, referencia de cumplimiento y ponderación son las siguientes:

Actividad.17	Identificación de oportunidades de mejora en la prestación de servicios a contribuyentes			1,00%
Finalidad	Mejorar el desempeño ordinario de la actividad de aplicación de los tributos			
Tareas	Descripción	Indicador	Referencia de cumplimiento	Ponderac.
	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	0,50%
Seguimiento de la carta de servicios de la Agencia	Fecha de elaboración de informe de seguimiento y propuestas de mejora	Primer trimestre 2021	0,50%	

A través de la actividad relacionada con la generación de información estadística de utilidad pública la Agencia pretende mejorar los elementos de información de la publicidad activa y transparencia, contribuyendo a generar información en distintos ámbitos de interés social.

Esta actividad tiene un peso relativo en el cumplimiento de objetivos de este plan del 1%.

Concretamente, la finalidad, tareas, indicador, referencia de cumplimiento y ponderación son las siguientes:



Actividad.18	Generación de información estadística de utilidad pública para la mejora de la transparencia			1,00%
Finalidad	Generación de información estadística de utilidad pública para mejora de los elementos de información de publicidad activa			
Tareas	Descripción	Indicador	Referencia de cumplimiento	Ponderac.
	Elaboración de contenidos informativos estadísticos de interés social (entre otros, género, socioeconómico, investigador, etc.)	Número de informes estadísticos de utilidad pública	4	

La tercera actividad pretende incidir de manera significativa en la importancia que tiene en el desarrollo de la actividad de aplicación de los tributos la seguridad de la información y la protección de datos. De este modo, en el marco de la Política de Seguridad de la Información de la Agencia se planifican un conjunto de actividades de concienciación del personal que presta servicio en la Agencia y que se irán implementando durante el ejercicio con el apoyo técnico de la Agencia Digital de Andalucía, en el marco del Acuerdo de Nivel de Servicio para la prestación de servicios tecnológicos que suscriban ambas agencias.

Esta actividad tiene un peso relativo en el cumplimiento de objetivos de este plan del 4%.

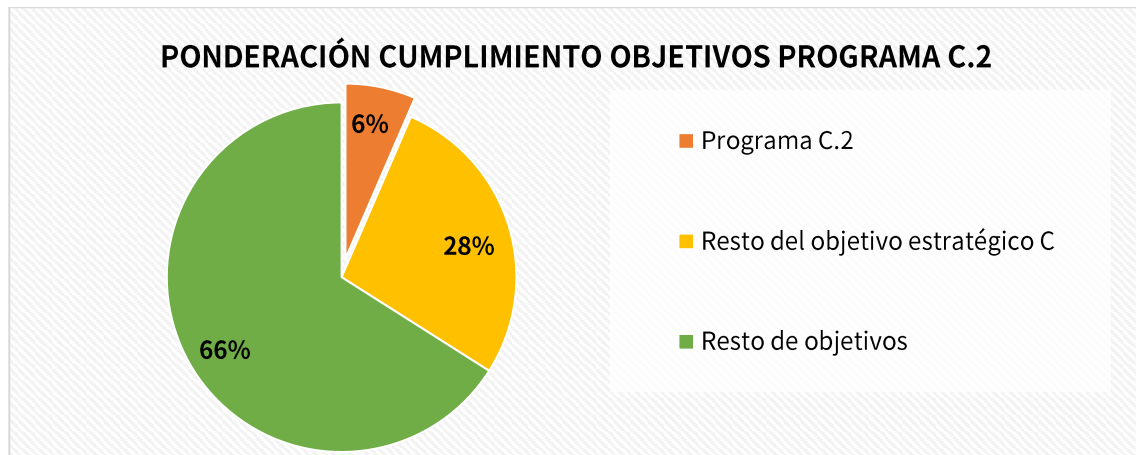
Concretamente, la finalidad, tareas, indicador, referencia de cumplimiento y ponderación son las siguientes:

Actividad.19	Plan de concienciación en materia de seguridad de la información y protección de datos			4,00%	
Finalidad	Concienciar al personal de la Agencia de la importancia de la seguridad de la información y la protección de datos en el desarrollo de la actividad de aplicación de los tributos				
Tareas	Descripción	Indicador	Referencia de cumplimiento	Ponderac.	
	Acciones de concienciación	Número de acciones de concienciación	12		3,50%
	Protocolo comunicación incidentes de seguridad	Fecha de elaboración	Primer trimestre 2021		0,50%



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

El programa de “Atención a la litigiosidad en la aplicación de los tributos” tiene un peso relativo del 6,5% en el cumplimiento de objetivos de este Plan de Acción.



La atención de la litigiosidad permite monitorizar las causas que determinan la conflictividad derivada de la aplicación de los tributos que realiza la Agencia Tributaria de Andalucía con la finalidad de la proposición y/o adopción de medidas correctoras tendentes a minorar la litigiosidad generada. Particularmente, durante el ejercicio 2021 se ha propuesto incidir de manera significativa en la línea de actuación relativa a los dictámenes de perito con visita de acuerdo con la doctrina del Tribunal Supremo.

A través de este programa se planifican las siguientes actividades:

- El incremento de actuaciones de comprobación de valor utilizando el dictamen de peritos con visita.
- El análisis de litigiosidad asociada a la actividad de la Agencia.

Respecto a la actividad relacionada con el incremento de dictámenes de perito con visita, la Agencia pretende, con los recursos humanos y presupuestarios a su alcance, incrementar las actuaciones de comprobación de valor a través de este concreto medio de valoración. Esta actividad tiene un peso relativo en el cumplimiento de objetivos de este Plan del 5,5%.

Concretamente, la finalidad, tareas, indicador, referencia de cumplimiento y ponderación son las siguientes:



Actividad.20	Incremento de actuaciones de comprobación de valor utilizando el dictamen de peritos con visita			5,50%
Finalidad	Optimizar los recursos que tiene a su disposición la Agencia para incrementar el número de dictámenes de perito con visita			
Tareas	Descripción	Indicador	Referencia de cumplimiento	Ponderac.
	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	4,50%
	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	1,00%

Por lo que respecta al análisis de la litigiosidad derivada de la aplicación de los tributos, la Agencia dará continuidad en el ejercicio 2021 al estudio estadístico y jurídico de las resoluciones de los tribunales tanto en el orden administrativo como en la jurisdicción contencioso-administrativa con la finalidad de anticipar los cambios jurisprudenciales y adaptar su actividad a los mismos.

Esta actividad tiene un peso relativo en el cumplimiento de objetivos de este plan del 1%.

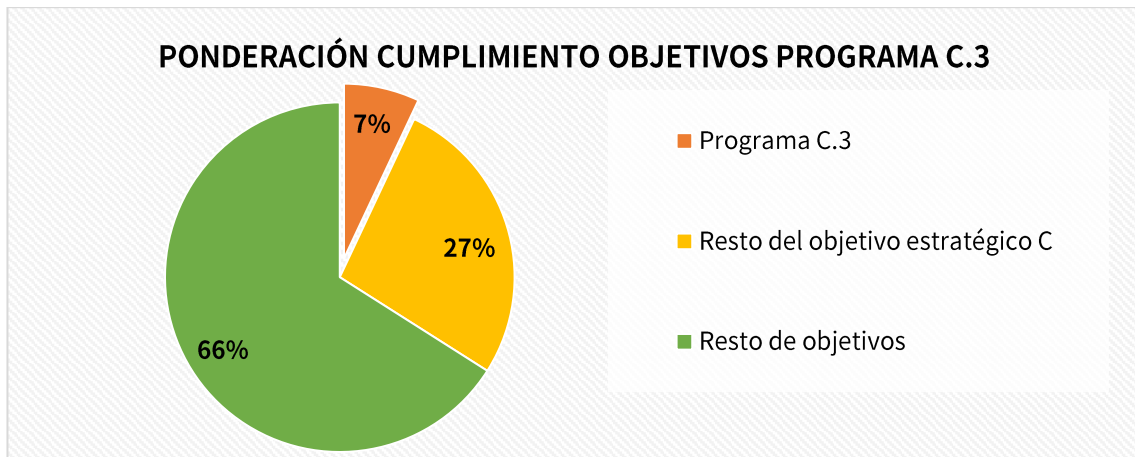
Concretamente, la finalidad, tareas, indicador, referencia de cumplimiento y ponderación son las siguientes:

Actividad.21	Análisis de litigiosidad asociada a la actividad de la Agencia			1,00%
Finalidad	Realizar un análisis jurídico y económico de los fallos de los tribunales			
Tareas	Descripción	Indicador	Referencia de cumplimiento	Ponderac.
	Análisis jurídico y económico de los fallos de los tribunales	Número de informes	4	1,00%



➤ **C.3. Gestión de recursos humanos.**

El programa de “Gestión de recursos humanos” tiene un peso relativo del 7% en el cumplimiento de objetivos de este Plan de Acción.



A través de este programa se pretende impulsar un conjunto de actividades que persigue fomentar la implicación y el sentido de pertenencia de los empleados a la organización y mejorar la transferencia de conocimiento entre los trabajadores de la Agencia. En esta línea, se estima esencial la comunicación de los resultados y el impacto del trabajo desarrollado en la organización y los contribuyentes, así como la identificación de las necesidades, debilidades y oportunidades de mejora que motiven la preparación e implementación de cambios en el desarrollo de la función de aplicación de los tributos. A tal efecto, se han planificado diversas tareas que tienen por objeto mejorar la comunicación entre los empleados de la organización.

Por otra parte, se presta especial atención a la formación como valor estratégico. En este ejercicio se refuerza de modo singular la formación en materia de seguridad de la información y la protección de datos en coherencia con la Resolución de 6 de julio de 2020, de la Agencia Tributaria de Andalucía, por la que se aprueba la Política de Seguridad de la Información de esta Agencia.

Las actividades previstas en este programa son las siguientes:

- Implementación del Plan de comunicación de objetivos y gestión del cambio.
- Celebración de acciones de formación en materia de seguridad de la información y protección de datos.
- Ejecución del Plan de Formación 2021.



Por lo que concierne a la implementación del Plan de comunicación, se han previsto diversas tareas relacionadas con la elaboración de distintos instrumentos de comunicación. Esta actividad tiene un peso relativo en el cumplimiento de objetivos de este plan del 2,5%.

Concretamente, la finalidad, tareas, indicador, referencia de cumplimiento y ponderación son las siguientes:

Actividad.22	Implementación del Plan de comunicación de objetivos y gestión del cambio			2,50%
Finalidad	Mejorar la comunicación y la transmisión de conocimiento entre los empleados de la Agencia			
Tareas	Descripción	Indicador	Referencia de cumplimiento	Ponderac.
	Acciones de comunicación	Número de acciones de comunicación	12	0,50%
	Boletín interno de noticias	Número de boletines	4	1,00%
	Revista digital de la ATRIAN	Número de publicaciones	2	0,50%
	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	0,50%

La segunda actividad está relacionada con la formación específica en materia de seguridad de la información y protección de datos. Esta actividad tiene un peso relativo en el cumplimiento de objetivos de este Plan del 1,5%.

Concretamente, la finalidad, tareas, indicador, referencia de cumplimiento y ponderación son:

Actividad.23	Celebración de acciones de formación en materia de seguridad de la información y protección de datos			1,50%
Finalidad	Mejorar el nivel de capacitación del personal en materia de seguridad y protección de datos			
Tareas	Descripción	Indicador	Referencia de cumplimiento	Ponderac.
	Organización de acciones formativas específicas en materia de seguridad y protección de datos	Número de acciones formativas	10	1,50%



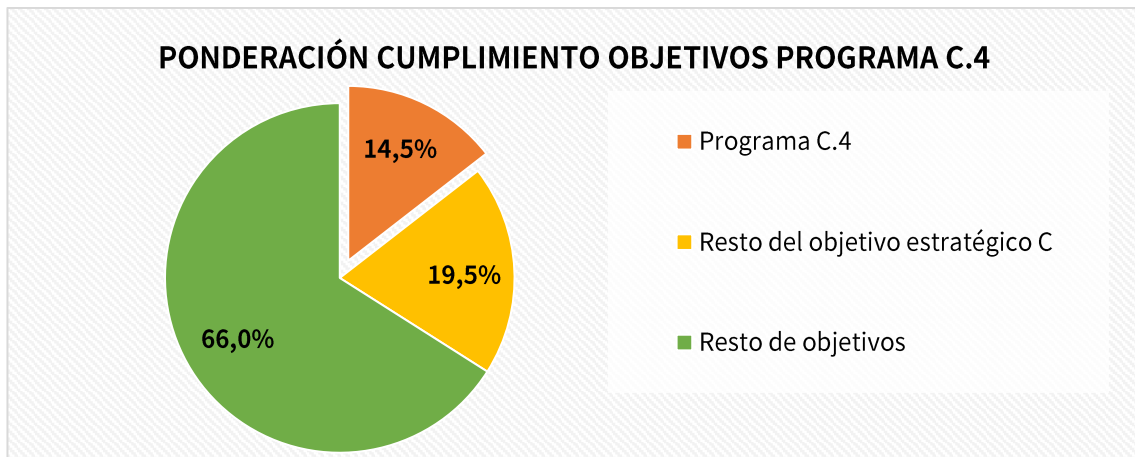
La tercera actividad incluida en este programa es la implementación del Plan de formación de la Agencia. Esta actividad tiene un peso relativo en el cumplimiento de objetivos de este Plan del 3%.

Concretamente, la finalidad, tareas, indicador, referencia de cumplimiento y ponderación son las siguientes:

Actividad.24	Ejecución del Plan de Formación 2021			3,00%
Finalidad	Mejorar la capacitación de los empleados que prestan servicio en la Agencia en el desarrollo de la actividad de aplicación de los tributos			
Tareas	Descripción	Indicador	Referencia de cumplimiento	Ponderac. 3,00%
	Organización y celebración de acciones formativas	Número de acciones formativas	100% previstas en plan de formación	

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

El programa de “Incrementar la eficiencia de los recursos asignados a la Agencia” tiene un peso relativo del 14,5% en el cumplimiento de objetivos de este Plan de Acción.



En este programa se incluyen diversas actividades que tienen por objeto mejorar la eficiencia de los recursos desde distintas perspectivas: planificación, organización, gestión de convenios, seguimiento de recomendaciones de órganos de control y reducción de los tiempos medio de tramitación de las devoluciones y ejecuciones de fallos de tribunales.

Las actividades previstas en este programa son las siguientes:



- Elaboración y seguimiento de la planificación estratégica.
- Convenio de colaboración con Registradores de la Propiedad.
- Seguimiento de recomendaciones de control financiero de la Agencia.
- Reducción tiempo medio de tramitación de devoluciones y ejecuciones de fallos de tribunales.

La primera actividad tiene por objeto elaborar el borrador del Contrato de Gestión para el período 2022-2025 y el Plan de Acción correspondiente al ejercicio 2022. Esta actividad tiene un peso relativo en el cumplimiento de objetivos de este plan del 8,5%.

Concretamente, la finalidad, tareas, indicador, referencia de cumplimiento y ponderación son las siguientes:

Actividad.25	Elaboración y seguimiento planificación estratégica			8,50%
Finalidad	Diseñar nuevo contrato de gestión 2022-2025			
Tareas	Descripción	Indicador	Referencia de cumplimiento	Ponderac.
	Informe de evaluación y resultado Contrato de Gestión 2018-2021	Fecha de elaboración de borrador de informe	Cuarto trimestre 2021	0,50%
	Elaboración del Contrato de Gestión 2022-2025	Fecha de elaboración de borrador de Contrato	Cuarto trimestre 2021	6,00%
	Elaboración Plan de Acción 2022	Fecha de elaboración de borrador de Plan	Cuarto trimestre 2021	2,00%

La segunda actividad prevista en este programa es la elaboración de un convenio de colaboración con los Registradores de la Propiedad, toda vez que el convenio vigente expira el 31 de diciembre de 2021. Esta actividad tiene un peso relativo en el cumplimiento de objetivos de este plan del 3%. Concretamente, la finalidad, tareas, indicador, referencia de cumplimiento y ponderación son las siguientes:

Actividad.26	Convenio de colaboración con Registradores de la Propiedad			3,00%
Finalidad	Elaboración de una nueva propuesta de colaboración			
Tareas	Descripción	Indicador	Referencia de cumplimiento	Ponderac.
	Elaboración de borrador de convenio de colaboración	Fecha de elaborador del borrador de convenio	Junio 2021	3,00%



La tercera actividad incluida en este programa hace referencia al seguimiento y aprobación de recomendaciones relativas a los informes de control financiero. Esta actividad tiene un peso relativo en el cumplimiento de objetivos de este Plan del 1%. Concretamente, la finalidad, tareas, indicador, referencia de cumplimiento y ponderación son:

Actividad.27	Seguimiento de recomendaciones control financiero de la Agencia			1,00%
Finalidad	Mejorar el funcionamiento de la Agencia			
Tareas	Descripción	Indicador	Referencia de cumplimiento	Ponderac. 1,00%
	Elaboración de informes de seguimiento	Número de informes de seguimiento de recomendaciones aprobados por el Consejo Rector	3	

La cuarta actividad contenida en este programa está relacionada con la reducción de los tiempos medios de tramitación de devoluciones y fallos de tribunales con la finalidad de reducir el gasto asociado a los intereses. Esta actividad tiene un peso relativo en el cumplimiento de objetivos de este Plan del 2%. Concretamente, la finalidad, tareas, indicador, referencia de cumplimiento y ponderación son:

Actividad.28	Reducción tiempo medio de tramitación de devoluciones y ejecuciones de fallos de tribunales			2,00%	
Finalidad	Reducción del gasto asociado al Capítulo III				
Tareas	Descripción	Indicador	Referencia de cumplimiento	Ponderac.	
	Reducir el tiempo medio de resolución de devoluciones de ingresos en gestión	Número de días (Fecha solicitud hasta Fecha pago)	▼20%		0,50%
	Reducir el tiempo medio de resolución de devoluciones de ingresos en inspección	Número de días (Fecha solicitud hasta Fecha pago)	▼20%		0,50%
	Reducir el tiempo medio de ejecución de resoluciones y fallos de tribunales en gestión	Número de días	▼20%		0,50%
	Reducir el tiempo medio de ejecución de resoluciones y fallos de tribunales en inspección	Número de días	▼20%		0,50%



5.- Directrices del Plan de Control Tributario para el ejercicio 2021.

El Contrato de Gestión de la Agencia Tributaria de Andalucía para el período 2018-2021 establece tres grandes objetivos estratégicos que deben regir su actuación durante este período:

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

La lucha contra el fraude comienza con una adecuada y efectiva asistencia al contribuyente, reforzada con medidas de asistencia y facilitación de acceso a la administración electrónica, que deben facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales y la reducción de las cargas formales y los costes indirectos en los que debe incurrir el contribuyente en sus relaciones con la Administración tributaria de la Junta de Andalucía.

Por otra parte, también son fundamentales las actuaciones de investigación y comprobación, para cuyo desarrollo es de especial trascendencia la plena implantación de la administración electrónica, ya que permite la introducción de mejoras en el tratamiento y explotación de la información para el control tributario, así como la simplificación de procesos y procedimientos tributarios. De acuerdo con lo anterior, es necesaria la definición previa de los criterios básicos y la definición de los perfiles de riesgo fiscal que se consideren prioritarias en cada ejercicio.

Estos perfiles de riesgo se definen en los instrumentos de planificación y de manera concreta en el Plan de Control Tributario al que se refiere el artículo 116 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, que tiene carácter reservado, aunque esto no impedirá que se hagan públicos los criterios generales que lo informan.

El artículo 116 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria dispone que la Administración tributaria elaborará anualmente un Plan de Control Tributario que tendrá carácter reservado, aunque ello no impedirá que se hagan públicos los criterios generales que lo informen.

En idéntico sentido, el artículo 170 del Reglamento General de las actuaciones y procedimientos de gestión, inspección tributaria y de desarrollo de las normas comunes de los procedimientos de



aplicación de los tributos, aprobado por el Real Decreto 1065/2007, de 27 de julio, dispone que la planificación es el conjunto de planes y programas definidos sobre sectores económicos, áreas de actividad, operaciones y supuestos de hecho, relaciones jurídico-tributarias u otros, conforme a los que los órganos de inspección desarrollan su actividad, de manera tal que cada Administración tributaria integrará en el Plan de Control Tributario al que se refiere el artículo 116 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, el plan o los planes de inspección, que se basarán en los criterios de riesgo fiscal, oportunidad, aleatoriedad u otros que se estimen pertinentes.

El Decreto 4/2012, de 17 de enero, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia Tributaria de Andalucía, regula en su artículo 27, los planes de control tributario. En el mismo se dispone que la Dirección de la Agencia elaborará y aprobará el plan anual de control tributario de acuerdo con las directrices que se establezcan en el Plan de Acción Anual.

Por su parte, el Contrato de Gestión para el período 2018 - 2021 aprobado por Acuerdo del Consejo de Gobierno de 3 de julio de 2018, define hasta nueve programas de actuación, estableciendo que dichos programas recogen la planificación de la Agencia con un alcance temporal igual al del Contrato de Gestión y se concretarán mediante un Plan de Acción Anual y en planes anuales de control tributario.

El control tributario para el período 2018 - 2021 se basa, entre otros, en los siguientes principios y actuaciones:

- a) Acercar el momento de la reacción de la Administración Tributaria frente a conductas fraudulentas o conductas dirigidas a la ocultación de la realización de hechos imposables.
- b) La realización coordinada y simultánea en el tiempo y en el territorio de campañas de control tributario.
- c) Planificar actuaciones conjuntas con la Agencia Estatal de Administración Tributaria.
- d) Introducción de mejoras en el tratamiento y explotación de la información.
- e) Introducción de mejoras en el sistema SUR que faciliten la instrucción y resolución de los procedimientos de aplicación de los tributos, reduciendo el tiempo necesario para la gestión de expedientes.



El PCT es un instrumento básico y fundamental en la gestión y el control desarrollado por las diferentes áreas funcionales de la aplicación de los tributos de la Agencia, considerando las responsabilidades en el ámbito del control tributario encomendadas a cada una de ellas, como son la investigación y detección del fraude fiscal y el diseño de las líneas estratégicas para combatirlo y evitarlo.

La principal función del PCT, si bien no la única, consiste en la determinación y definición de aquellas áreas de riesgo respecto a las cuales se debe actuar para prevenir y combatir el fraude fiscal. Esa definición implica un análisis previo de las distintas manifestaciones de aquel, permitiendo identificar las áreas de riesgo que requieren una atención prioritaria y, a continuación, realizar una programación de las actuaciones a desarrollar para alcanzar dicho objetivo con la máxima eficacia y eficiencia, optimizando la gestión de los recursos humanos y materiales disponibles al efecto.

Como todas las administraciones tributarias, la Agencia dedica sus esfuerzos a dos grandes áreas de actuación, por un lado, la prevención, y por otro lado el control del fraude tributario.

El PCT de la Agencia para el ejercicio 2021 está integrado por:

1. Los criterios generales del Plan donde se fijan y se definen las principales áreas de riesgo.
2. Planes de control extensivo e intensivo, así como por un plan de recaudación que se llevarán a cabo por las distintas áreas que tienen responsabilidad en el control tributario, como son la gestión tributaria, la inspección tributaria y la recaudación. En estos planes se configurará el desarrollo de los principales sectores y líneas de actuación a efectuar por cada una de las áreas funcionales.
3. Las normas básicas de integración de los distintos planes, donde se desarrollarán las medidas y procedimientos de coordinación y colaboración entre áreas.

El PCT tendrá carácter reservado, al igual que los medios informáticos de tratamiento de información y los demás sistemas de selección de los obligados tributarios que tengan que ser objeto de actuaciones inspectoras, que no serán objeto de publicidad o de comunicación, ni se pondrán de manifiesto a los obligados tributarios ni a órganos ajenos a la aplicación de los tributos. Aunque todo lo expresado con anterioridad no impedirá que se hagan públicos los criterios generales que informarán la actividad de prevención y control del fraude de la Agencia, mediante la aprobación de las directrices generales del Plan Anual de Control Tributario de 2021, que serán objeto de publicación



en el «Boletín Oficial de la Junta de Andalucía», sin perjuicio de la su difusión por cualquier otro medio que resulte adecuado para su general conocimiento.

Concretamente, las directrices del PCT son las siguientes:

I. Prevención del fraude, nuevo modelo de asistencia a los contribuyentes.

La lucha contra el fraude comienza con una adecuada y efectiva asistencia al contribuyente, reforzada con medidas de asistencia y simplificación de acceso a la administración electrónica.

La Agencia seguirá potenciando el cumplimiento espontáneo de las obligaciones tributarias mediante facilidades de pago y mejoras en la información y asistencia. Para ello potenciará los servicios de información y asistencia con cita previa y a través de canales no presenciales, mediante el Plan Con_ectamos. Los desplazamientos de los contribuyentes a las oficinas de la Agencia se minimizarán, y siempre que exista una alternativa no presencial, ésta será preferente.

Con la regionalización de los servicios de información y asistencia prestados a los contribuyentes cualquier ciudadano puede tener acceso a la información y asistencia en un lugar cercano al de su residencia. Se potenciará que el uso de las tecnologías de la información garantice a los contribuyentes la realización de cualquier trámite de forma ágil y eficaz.

En este sentido, desde la Agencia se realizarán las siguientes actuaciones:

1. Con el nuevo diseño de la web de la Agencia Tributaria de Andalucía, se ha simplificado su uso y operatividad, otorgando mayor protagonismo a los servicios a los contribuyentes y a la realización de trámites por vía electrónica.
2. Se ha aumentado el catálogo de actuaciones y trámites que los contribuyentes pueden realizar de manera electrónica, tanto en sus domicilios como en las oficinas de la Agencia.
3. En 2021 se procederá a la revisión de los modelos de autoliquidación para simplificación de la presentación electrónica.
4. En este ejercicio también se pondrá en funcionamiento un asistente virtual.
5. La creación de la Sede Electrónica supone un importante avance cualitativo en la prestación de servicios por vía electrónica.
6. Se han establecido nuevos medios de pago a través de la plataforma de pago y presentación, pudiendo realizarse tanto el cargo en cuenta como el pago mediante tarjeta bancaria.



7. En 2021 se va a generalizar la domiciliación como medio de pago preferente en las obligaciones tributarias de carácter periódico, así como en los fraccionamientos de deuda, evitando molestias y desplazamientos a los contribuyentes.
8. Se han puesto en marcha diferentes servicios de información a través de la Carpeta Ciudadana que van a facilitar a los contribuyentes el acceso al estado de tramitación de sus expedientes, a la consulta y gestión de las citas programadas, así como a la notificación por comparecencia en sede administrativa.
9. En 2021 se ampliarán los servicios de la Oficina Virtual para Sede Electrónica en lo relativo a la consulta de expedientes y notificaciones.
10. Se llevará a cabo la potenciación de los canales de información y asistencia por vía telefónica a través del Centro de Información y Asistencia Tributaria (CIYAT).
11. Con la consolidación de la prestación de servicios de información y asistencia con cita previa por canales no presenciales, los desplazamientos de los contribuyentes a las oficinas deben minimizarse, de tal forma que cuando exista una alternativa no presencial, siempre será preferente.
12. En 2021 se implementará Agenda Única de Citas, donde ya no es necesario elegir el centro, para solicitar información tributaria y confección de modelos. También se creará otra Agenda para consulta de expedientes y documentos tributarios.
13. Se continuarán las actuaciones de fomento de la colaboración social, mediante la suscripción de convenios de colaboración con nuevos colectivos de profesionales que actúen como representantes de los contribuyentes.
14. Para 2021 está previsto el desarrollo de un convenio con Correos que ofrecerá servicios web para pago de documentos y para presentación de autoliquidaciones.

II. Control Extensivo e Intensivo. Investigación y actuaciones de comprobación del fraude tributario.

El control tributario, tanto extensivo como intensivo, pretende acercar el momento de la reacción de la Administración tributaria frente a conductas fraudulentas, conductas dirigidas a la ocultación de la realización de hechos imponibles o la minoración de bases imponibles que tengan su origen en la infravaloración de los bienes y, por supuesto, a la aplicación indebida de beneficios fiscales y conductas que supongan una incorrecta aplicación de los elementos cuantitativos del tributo, así como el fraude en fase de recaudación.



Para la detección de riesgos fiscales y la selección óptima de los obligados tributarios que serán objeto de comprobación, es esencial contar con la información derivada de terceros como Notarios y Registradores de la Propiedad, así como con la obtenida a través de los distintos mecanismos de cooperación con otras Administraciones Públicas, con independencia de los datos obtenidos de las autoliquidaciones y declaraciones tributarias, relativas a bienes, derechos, o negocios jurídicos de los ciudadanos.

Entre los objetivos de lucha contra el fraude fiscal se encuentra la mejora de herramientas de explotación de bases de datos, estadística y sistemas de información para facilitar la identificación de determinados perfiles de riesgo y consecuentemente la reacción temprana de la Administración a las conductas fraudulentas.

La Agencia profundizará asimismo en la puesta en marcha de medidas que dirijan los recursos humanos y materiales hacia las actuaciones de mayor eficacia en la lucha contra el fraude, mediante la concentración a nivel central y regional de determinadas funciones y competencias, así como mediante el reforzamiento de las actuaciones de colaboración y coordinación entre las distintas áreas.

Durante el ejercicio 2021 la Agencia tiene establecidas como prioritarias la realización de las siguientes actuaciones de lucha contra el fraude fiscal:

1. Control de presentación de autoliquidaciones, en aquellos casos en los que la información obrante en la Administración permita conocer la realización de un determinado hecho imponible no declarado.
2. Investigación patrimonial de las personas físicas. La ocultación de patrimonios tanto en el Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones, como en el Impuesto sobre el Patrimonio de las Personas Físicas, precisa priorizar actuaciones dirigidas al descubrimiento de tales patrimonios, para ello la colaboración con otras Administraciones resulta esencial, con ese objetivo, se potenciará y continuará con el intercambio de información entre Administraciones Tributarias, especialmente con la Agencia Estatal de Administración Tributaria:
 - Dentro de la investigación patrimonial, cobra especial importancia el descubrimiento y valoración del patrimonio preexistente de los herederos y legatarios, como circunstancia relevante para poder aplicar reducciones en el Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones.



- En esta línea, se reforzará la investigación de la titularidad y propiedad de las cuentas corrientes y fondos del causante, así como, en su caso, de la información disponible sobre titularidad de bienes y derechos en el extranjero.
 - En el impuesto de Patrimonio se prestará especial atención al cumplimiento de los requisitos de los bienes afectos a la actividad.
3. Actuaciones de control de beneficios fiscales. Se realizarán cuantas actuaciones se consideren precisas para detectar aquellos casos en los que no se cumplan los requisitos para obtener los beneficios fiscales aplicados.
 4. Actuaciones relativas a contratos y a otros negocios jurídicos simulados. En concreto la actuación conducente a dar una formalidad aparente a un negocio jurídico (tal como préstamo o transmisión onerosa), cuando en realidad no existe tal negocio jurídico, sino que encubre operaciones lucrativas inter vivos (donación). Se intensificará la realización de actuaciones concretas dirigidas a la tributación por el negocio jurídico real y no por el negocio aparentado o simulado.
 5. Actuaciones relativas al sector inmobiliario. En cuanto a las transmisiones patrimoniales onerosas inter vivos, se intensificarán las actuaciones centradas en el control de las operaciones y negocios jurídicos del sector inmobiliario, en las adquisiciones de valores mobiliarios a las que podría resultar aplicable lo que dispone el artículo 314 del texto refundido de la Ley del Mercado de Valores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, en cuanto a su consideración como transmisión no exenta de gravamen. Igualmente se efectuará un especial control de aquellas operaciones que han tributado incorrectamente por Impuesto sobre el Valor Añadido cuando deben tributar por la modalidad de Transmisiones Patrimoniales Onerosas, del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales Onerosas y Actos Jurídicos Documentados, bien en la transmisión de la totalidad de un patrimonio empresarial, o en los supuestos en los que no procede la renuncia la exención del Impuesto sobre el Valor Añadido.
 6. Comprobación de bases imponibles. En el Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales Onerosas y Actos Jurídicos Documentados, se continuará dedicando especial atención a la correcta declaración del valor de los bienes y derechos que son objeto de transmisión. En estos casos se intensificarán las actuaciones de comprobación de valor en aquellos casos que se sospeche que puede existir una simulación del valor del bien transmitido.



7. En los Tributos sobre el Juego, se intensificarán las actuaciones dirigidas a la correcta tributación de la tasa fiscal sobre el juego relativa a las máquinas recreativas y de azar, así como al juego de bingo, las apuestas y los casinos de juego.
8. Actuaciones de control en tributos propios. Se continuará prestando especial atención a la correcta declaración en el Impuesto sobre Vertidos a la Aguas Litorales, en el Impuesto sobre emisión de gases a la atmósfera, en el Impuesto sobre Depósitos de Residuos Peligrosos y en el Impuesto sobre bolsas de plástico de un solo uso, en estrecha colaboración con la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible. Se continuarán realizando actuaciones de control intensivo en relación con el canon de mejora de infraestructuras hidráulicas de depuración de interés de la Comunidad Autónoma. Se prestará especial atención a la integridad de los datos declarados sobre el consumo de agua de los distintos municipios.

III. Maximizar la recaudación. Minimizar el fraude.

La gestión recaudatoria de los ingresos públicos atribuida a la Agencia no corresponde exclusivamente a sus órganos de recaudación, sino que su éxito precisa la coordinación especialmente intensa con las unidades encargadas de las funciones de inspección o de gestión dependientes de la Agencia, así como del resto de Consejerías y Agencias gestoras de ingresos de derecho público.

Por tanto, el éxito de todas las actuaciones de control tributario establecidas en los planes de control extensivo e intensivo depende en gran medida del cobro efectivo por la vía de apremio de las liquidaciones que pudieran haberse generado, siendo, por tanto, una de las prioridades de la Agencia debido al enorme efecto disuasorio que tiene sobre los posibles defraudadores.

El control del fraude en vía recaudatoria irá dirigido a la potenciación de las siguientes actuaciones y mecanismos de prevención y control:

1. Durante 2021 se implementarán nuevas herramientas para la recaudación ejecutiva (embargo de nóminas en bloque, embargo de otros derechos, embargo de inmuebles, embargo de vehículos y embargo de otros bienes).
2. En la Agencia se está procediendo a la implantación progresiva de todas las fases recaudatorias por la vía de apremio.
3. Coordinación de la actividad recaudatoria con los órganos de la propia Agencia responsables de la gestión de ingresos:



- a. Mediante el establecimiento de protocolos de comunicación entre los distintos servicios de la Agencia para agilizar la resolución de las posibles incidencias detectadas en la tramitación de las liquidaciones que puedan influir en el éxito de las actuaciones de recaudación.
 - b. Mediante la posible adopción de medidas cautelares de carácter provisional, con la finalidad de asegurar el cobro de la deuda, tanto en procedimientos de control intensivo como extensivo.
 - c. Tratamiento diferenciado de las deudas garantizadas mediante aval, certificado de seguro de caución o depósito de metálico.
 - d. Identificación de responsables o sucesores con el objeto de iniciar, en su caso, los procedimientos de derivación de responsabilidad.
4. Durante el ejercicio 2021 se considerará prioritario el estudio, en coordinación con los servicios de gestión e inspección, de la posible derivación de responsabilidad en los siguientes supuestos:
- a. Responsabilidad solidaria en tasas sobre juego.
 - b. Responsabilidad subsidiaria en bienes afectos al pago de la deuda.
 - c. Derivación de responsabilidad en período voluntario por órganos gestores.
5. Coordinación con otras administraciones tributarias y los órganos de recaudación de las mismas.
6. Coordinación con órganos de la Consejería de Hacienda y Financiación Europea que desarrollan otras funciones administrativas y de seguimiento de ingresos públicos.
7. Coordinación con órganos gestores de ingresos de derecho público de otras Consejerías y Agencias Públicas, prestando especial atención a la correcta gestión de las liquidaciones administrativas, a las deudas de elevado importe, a la derivación de responsabilidad en periodo voluntario, a la identificación de presuntos responsables (solidarios y subsidiarios) y, en su caso, a la compensación.
8. Intensificación de las actuaciones periódicas de análisis y control sobre la situación de las deudas con el objetivo de agilizar y asegurar el cobro de las mismas.
9. Realización de campañas para hacer efectiva la afección al pago de la deuda de aquellos bienes cuya transmisión esté sujeta al Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados o al Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones.



10. Agilización de la tramitación de los aplazamientos y fraccionamientos y de los recursos contra actos del procedimiento recaudatorio, evitando su utilización como mero instrumento dilatorio de la exigencia de las deudas.
11. Control de deudores en proceso concursal, seguimiento del cumplimiento efectivo de los pagos derivados de los convenios o de la fase de liquidación.
12. Labores de investigación patrimonial sobre deudores que hayan resultado insolventes, para detectar cualquier posible solvencia sobrevenida o, en su caso, impulsar las acciones penales que pudieran corresponder.

IV. Coordinación contra el fraude.

La coordinación con otras Administraciones también resulta esencial en la lucha contra el fraude fiscal. Para ello, la Agencia potenciará los intercambios de información con las Administraciones tributarias del Estado, del resto de Comunidades Autónomas y con las Administraciones locales, con la finalidad de incrementar la eficacia de la gestión tributaria, mejorar la asistencia a los contribuyentes y potenciar la lucha contra el fraude fiscal.

El Consejo Superior para la Dirección y Coordinación de la Gestión Tributaria y los correspondientes Consejos Territoriales en el ámbito de cada Comunidad, son los órganos colegiados de coordinación de la gestión de los tributos cedidos, integrado por representantes de la Administración tributaria del Estado y de las Comunidades Autónomas al que se atribuyen, entre otras, las funciones de concretar criterios uniformes y procedimientos comunes de intercambio de información y acordar las líneas básicas y directrices de ejecución de programas de control sobre los tributos cedidos.

En este marco de colaboración entre Administraciones, para 2021 se consideran prioritarias las siguientes actuaciones:

1. Coordinación de las actuaciones en materia de información sobre los datos censales más relevantes de los obligados tributarios a través del Censo Único Compartido, base de datos consolidada de información censal obtenida por las Administraciones tributarias autonómicas y estatal, y en particular, en el control de los domicilios declarados y sus modificaciones.
2. Aportación a la Agencia Estatal de Administración Tributaria de la información necesaria para el control de las distintas deducciones establecidas por la Comunidad Autónoma en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.



3. Puesta a disposición de la Agencia Tributaria de Andalucía por parte de la AEAT de información patrimonial relevante en relación con el Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones y el de Patrimonio.
4. Colaboración en los procedimientos de selección de las operaciones inmobiliarias más significativas que se consideren susceptibles de tributar por el concepto «Transmisiones Patrimoniales» del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados o, alternativamente por IVA, así como con el intercambio de información y la colaboración en materia de valoración de inmuebles.
5. Operaciones societarias más relevantes declaradas no sujetas al Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados por haberse acogido al régimen fiscal especial del Capítulo VII del Título VII de la Ley del Impuesto sobre Sociedades.
6. Comprobación de los requisitos para el disfrute de la exención o bonificación del Impuesto Especial sobre Determinados Medios de Transporte por adquisición de vehículos por minusválidos y familias numerosas.
7. Realización de actuaciones de inspección coordinadas en materia de depósitos y activos financieros en entidades bancarias fuera del territorio nacional.
8. Remisión de información sobre los valores comprobados en la transmisión de bienes y derechos en el Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados y en el Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones para su consideración en los Impuestos sobre la Renta de las Personas Físicas y Sociedades.
9. Remisión de información desde la Agencia Tributaria de Andalucía sobre la constitución de rentas vitalicias, operaciones de disolución de sociedades y de reducción del capital social con atribución de bienes o derechos de la sociedad a sus socios, préstamos entre particulares y pagos presupuestarios antes de su realización, y demás derechos de crédito para su tratamiento por la Agencia Estatal de Administración Tributaria.
10. Comprobación de la adecuada tributación de los sujetos pasivos en las distintas figuras impositivas en virtud de la información remitida por la Agencia Estatal de Administración Tributaria sobre bienes y derechos situados en el extranjero.
11. Se promoverán actuaciones coordinadas de comprobación de domicilios fiscales, de acuerdo con lo regulado en la Subsección II, Sección VII del Capítulo II, del Real Decreto 1065/2007, de 27 de julio, así como de sus modificaciones.



12. Implantación efectiva de cauces de comunicación ágiles de aquellos pagos, que los deudores hayan de recibir de las diferentes Administraciones Públicas y que puedan ser susceptibles de embargo por las mismas, y, en particular, adhesión en 2021 por parte de la Agencia Tributaria de Andalucía y la Junta de Andalucía al Punto Neutro de Embargos establecido en la disposición adicional cuarta de Ley 25/2013, de 27 diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el sector público.
13. Colaboración entre la AEAT y la Agencia Tributaria de Andalucía en los procedimientos de derivación de responsabilidad, en la adopción de medidas cautelares, así como en materia de personación en los procedimientos concursales.
14. Remisión de información relativa a adjudicaciones de bienes, tanto muebles como inmuebles, realizadas por la Agencia Estatal de Administración Tributaria como consecuencia de actuaciones de embargo, a favor de contribuyentes adjudicatarios con domicilio fiscal en Andalucía.
15. Intercambio de información con otras Administraciones Públicas tales como Ayuntamientos, Diputaciones y otros organismos del Estado, en materia de titularidad de los bienes, información catastral, concesiones administrativas y cuantas resulten de interés para las administraciones actuantes.
16. Colaboración con otras Administraciones tributarias mediante diligencias de colaboración, con objeto de transmitir la información que se considere relevante detectada en los procedimientos de control.

6.- Estado de ingresos del Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para ejercicio 2021.

EJECUCIÓN DEL ESTADO DE INGRESOS DEL PRESUPUESTO DE LA JUNTA DE ANDALUCIA OBJETO DEL CONTRATO DE GESTIÓN 2018-2021	
CONTRATO DE GESTIÓN EJECUCIÓN 2021	OBJETIVO
TRIBUTOS PROPIOS	207.419.787
IMPUESTOS ECOLOGICOS	6.540.916
<i>EMISION DE GASES A LA ATMOSFERA</i>	2.230.952
<i>VERTIDOS A LAS AGUAS LITORALES</i>	3.299.492
<i>DEPOSITO DE RESIDUOS PELIGROSOS</i>	428.549
<i>IMPUESTO S/BOLSAS PLASTICO UN SOLO USO ANDALUCIA</i>	581.923
CANON DE MEJORA	139.000.000
TASAS CONSEJERÍAS Y AGENCIAS	61.878.871



TRIBUTOS CEDIDOS CONTRATO GESTIÓN	1.770.213.533
IMPUESTO SOBRE SUCESIONES Y DONACIONES	245.200.000
IMPUESTO SOBRE EL PATRIMONIO PERSONAS FISICAS	92.417.983
TRANSMISIONES PATRIMONIALES	912.256.579
ACTOS JURIDICOS DOCUMENTADOS	382.417.410
TASA FISCAL SOBRE EL JUEGO	137.921.561
OTROS INGRESOS	67.053.734
SANCIONES TRIBUTARIAS	18.554.969
RECARGO DE APREMIO DE NATURALEZA NO TRIBUTARIA	1.341.681
RECARGO DE APREMIO DE NATURALEZA TRIBUTARIA	31.949.385
INTERESES DE DEMORA DE NATURALEZA NO TRIBUTARIA	1.787.853
INTERESES DE DEMORA DE NATURALEZA TRIBUTARIA	13.419.846
TOTAL POR TODOS CONCEPTOS	2.044.687.054

De acuerdo con el objeto del Contrato de Gestión 2018-2021, el objetivo previsto para el ejercicio 2021 es el que se detalla en el siguiente cuadro:

Respecto de las cifras señaladas con anterioridad, conviene destacar que la gestión de las tasas y del canon de mejora se encuentra delegada en otros órganos.

7.- Recursos materiales, tecnológicos y presupuestarios.

En cuanto a los **recursos materiales**, las Gerencias Provinciales y la Oficina Tributaria de Jerez de la Frontera se ubican en edificios 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 edificio de uso exclusivo en virtud de Resolución de 24 de octubre de 2019 de la Dirección General de Patrimonio por la que se adscribe a la Agencia el inmueble sito en la calle Adolfo Rodríguez Jurado, 1 (Edificio Coliseo) de Sevilla.

El 16 de junio de 2020 entró en vigor el Decreto Ley 16/2020, de 16 de junio, por el que, con carácter extraordinario y urgente, se establecen medidas en materia de empleo, así como para la gestión y administración de las sedes administrativas ante la situación generada por el coronavirus (COVID-19), que regula en su Capítulo II la gestión y administración de edificios destinados a sedes administrativas de la Junta de Andalucía.



El artículo 31 del mencionado Decreto Ley señala que en cada uno de los edificios destinados a albergar una o varias sedes administrativas existirá un único órgano responsable, que será competente para su gestión y administración.

De conformidad con el artículo 32.2 del citado Decreto Ley, será responsable de la gestión y administración completa del edificio el órgano competente de una sola de las Consejerías o agencias que tengan en él su sede, a quien quedará adscrito mediante resolución de la Dirección General de Patrimonio.

Mediante Resolución de 21 de julio de 2020 de la Dirección General de Patrimonio, se adscribe a la Agencia Tributaria de Andalucía el edificio sito en Jerez de la Frontera en Alameda de Cristina 11.

Por tanto, la Agencia Tributaria de Andalucía es órgano responsable de la gestión y administración de los siguientes edificios administrativos:

- Edificio sito en Sevilla en la calle Adolfo Rodríguez Jurado, nº1 (Edificio Coliseo): sede de los Servicios Centrales y de la Gerencia Provincial en Sevilla de la Agencia Tributaria de Andalucía.
- Edificio sito en Jerez de la Frontera en Alameda de Cristina, nº11: sede de la Oficina Tributaria de Jerez. Edificio compartido con servicios dependientes de la Delegación Territorial con competencias en materia de empleo, el Centro de Profesores y la Secretaría General Provincial de Hacienda y Financiación Europea.

Para el resto de las Gerencias Provinciales es órgano responsable de la gestión y administración completa del edificio, la Delegación del Gobierno o la Secretaría General Provincial de Hacienda y Financiación Europea.

En este sentido, corresponderá al órgano responsable, tal y como establece el citado Decreto-Ley en su artículo 31.1, la gestión y administración del edificio y sus instalaciones como continente, mientras que la gestión y administración del contenido, tales como mobiliario, enseres, maquinaria y útiles de naturaleza móvil, corresponderá a cada una de las Consejerías y agencias que tengan su sede en el edificio.

Corresponderán al órgano responsable de la gestión y administración del edificio, entre otras, las siguientes funciones, la negociación y formalización de todos los contratos que precise el edificio, el seguimiento de los contratos, la asunción de todos los gastos vinculados al inmueble y sus instalaciones como continente, así como los gastos comunes no susceptibles de facturación



independiente, la gestión y pago de los tributos, la coordinación de todas las actuaciones necesarias para la conservación y el mantenimiento del edificio, la contratación del proyecto y ejecución de las obras de conservación y mantenimiento que sean necesarias en el edificio.

Por lo que concierne a los **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 medios electrónicos de la Agencia Tributaria de Andalucía se proveerá por la Dirección General de Estrategia Digital y Gobierno Abierto, en el marco que se especifique en el correspondiente Acuerdo de Nivel de Servicio a suscribir por ambos centros directivos en los términos establecidos en los artículos 6 y 7 de la Orden de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, de 18 de noviembre de 2010, por la que se definen las competencias de aplicación de la política informática de la Consejería en la Administración Tributaria de la Junta de Andalucía.

En este sentido, la ATRIAN recibirá por parte de la Dirección General de Estrategia Digital y Gobierno Abierto los servicios enmarcados en las siguientes líneas:

- Servicios de mantenimiento y evolución de sistemas de información y aplicaciones. Esta línea de servicios tiene como finalidad proveer el desarrollo, evolución y los diferentes mantenimientos de los sistemas de información que use la ATRIAN, tanto los corporativos u horizontales como los propios de la ATRIAN. Además, en esta línea de servicios incluirán los nuevos desarrollos y aplicaciones, incluyendo el soporte a usuarios.
- Servicios de puesto de trabajo. Esta línea de servicios tiene como finalidad asegurar la disposición, a los profesionales de la ATRIAN, de un puesto de trabajo informático con el que puedan desempeñar sus funciones principales de forma eficaz tanto presencial como en modalidad de trabajo a distancia. Incluye la provisión y actualización de los elementos hardware y software necesarios para el desarrollo de la actividad de los profesionales de la ATRIAN, el mantenimiento técnico de los mismos y suministro de fungibles necesarios para su uso; bajo los principios de calidad, capacidad, estandarización, optimización y seguridad de la información. Igualmente, se incluye el soporte al uso de las herramientas tecnológicas del puesto de trabajo, en cuanto a la elaboración de guías y manuales, procedimientos de operación y parametrización de herramientas corporativas. Además, dentro de estos servicios se proveerá de los medios tecnológicos adecuados que permitan a la ATRIAN simplificar el cumplimiento de trámites administrativos, evitar costes indirectos derivados del



cumplimiento de obligaciones, así como cumplir con los principios de transparencia y buen gobierno.

- Servicios de vigilancia y mejora de la seguridad TIC. En esta línea de servicios tiene como finalidad asegurar la protección de la información de la que la ATRIAN es responsable, correspondiendo las funciones del encargado del tratamiento, la gestión del acceso a los recursos, la respuesta ante incidentes de seguridad, la atención a lo dispuesto por el Delegado de Protección de Datos de la ATRIAN, así como todas las tareas proactivas para mejorar la seguridad de los sistemas de información e infraestructuras utilizadas por la ATRIAN.
- Servicios de proyectos de transformación digital. En esta línea de trabajo se incluye el asesoramiento previo, la planificación y desarrollo de nuevos proyectos impulsados por la ATRIAN en el marco de los objetivos planteados en su Plan de Acción Anual, dotando de los medios tanto técnicos como humanos para conseguir su implantación dentro de los plazos establecidos, garantizando los adecuados niveles de calidad y seguridad.

En el marco de dichas líneas de servicio destacan por su relevancia para la consecución de los objetivos del Plan de Acción los siguientes desarrollos tecnológicos vinculados al Sistema Unificado de Recursos:

- Sistema de auditoría de consultas en la aplicación.
- Herramientas para la recaudación ejecutiva.
- Automatización de 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 (servicios web para pago de documentos, servicio web para presentación de autoliquidaciones y servicio web para la presentación de documentación y solicitudes).

Así mismo, por su relevancia en un contexto de limitación de la atención presencial, se hace necesario mejorar los canales de atención por lo que está previsto implementar implantación de la solución tecnológica de asistente virtual en la Junta de Andalucía orientado a la resolución de preguntas frecuentes en el ámbito tributario.



Por lo que concierne a los **recursos presupuestarios** para la consecución de los objetivos enunciados, para el ejercicio 2021 la Agencia Tributaria de Andalucía dispondrá de los recursos previstos en el estado de gastos del Presupuesto, de acuerdo con la siguiente estructura:

RECURSOS PRESUPUESTARIOS AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCÍA 2021	
SECCIÓN	11.39
PROGRAMA	COORDINACIÓN DE LA HACIENDA DE LA CCAA
EXPLICACIÓN DE LOS RECURSOS	
CAPÍTULOS	IMPORTE
I. GASTOS DE PERSONAL	42.421.900
II. GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS	33.290.000
III. GASTOS FINANCIEROS	3.500.000
VI. INVERSIONES REALES	120.000
Total	79.331.900

El presupuesto de la Agencia experimenta una minoración superior al 6% respecto al ejercicio 2020. En un escenario de necesaria contención del gasto público, el presupuesto correspondiente al ejercicio 2021 es el más bajo de la serie 2019-2021.

Tras el incremento de los recursos presupuestarios asignados a la Agencia en materia de personal en ejercicios anteriores con la finalidad de disponer de un agente de recaudación propio en materia ejecutiva, el **Capítulo I** experimenta decremento superior al 3% en el ejercicio 2021. Este hecho, no es óbice para que la Agencia incremente su compromiso y colaboración en la mejora de la recaudación de los ingresos de derecho público de naturaleza no tributaria que lidera la Secretaría General de Hacienda, asumiendo nuevas competencias en relación con la gestión recaudatoria del reintegro de subvenciones.

En conexión con lo anterior, la inversión realizada en materia de personal ha permitido que la Agencia reduzca progresivamente los gastos asociados a la recaudación ejecutiva, lo cual ha posibilitado una notable minoración del **Capítulo II**. En este contexto, la reducción del gasto correspondiente al Capítulo II para el ejercicio 2021 respecto al ejercicio 2020 supera el 7%. El efecto acumulado de esta reducción supera el 9% si se toma como referencia el ejercicio 2019, consolidando la tendencia de minoración de los gastos corrientes de los últimos cinco ejercicios.



Por lo que respecta al **Capítulo III**, que incluye los recursos financieros para la ejecución de las devoluciones correspondientes a los tributos cuya gestión tiene atribuida la Agencia, debe destacarse que la disminución porcentual en el ejercicio 2021 supera el 30% respecto a la asignación presupuestaria para esta partida en los ejercicios 2019 y 2020.

Finalmente, para el ejercicio 2021 se incluye en Capítulo VI la partida de 120.000 euros con el propósito de atender las necesidades derivadas de la compra de mobiliario. Esta partida experimenta un incremento de 25.000 euros respecto al ejercicio 2020.

8.- El personal de la Agencia.

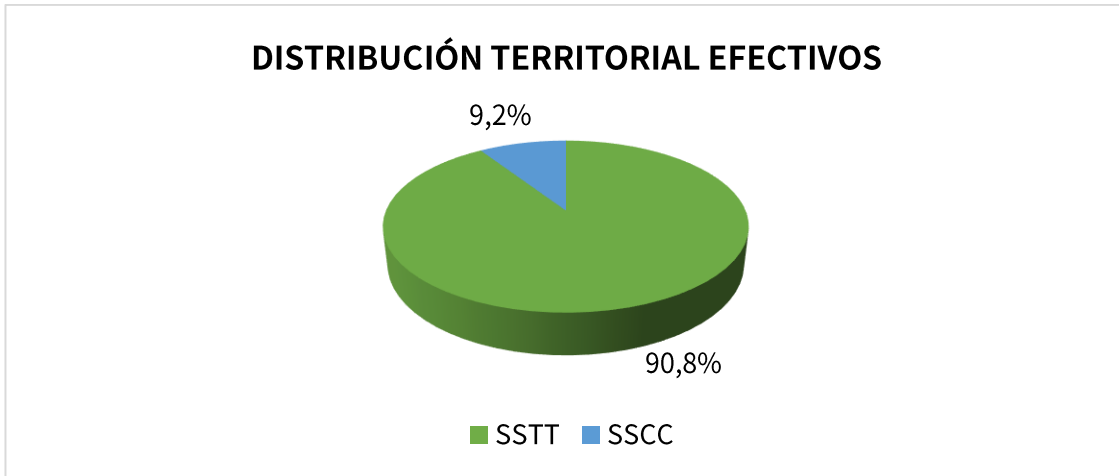
El número de efectivos de la ATRIAN a 31 de diciembre de 2020 asciende a 769, incluido el personal directivo, que asciende a 11 efectivos, de los cuales 3 de ellos se integran en la estructura de servicios centrales y 8 en la estructura de los servicios territoriales.

El detalle del personal de la Agencia se expone de acuerdo con los siguientes criterios:

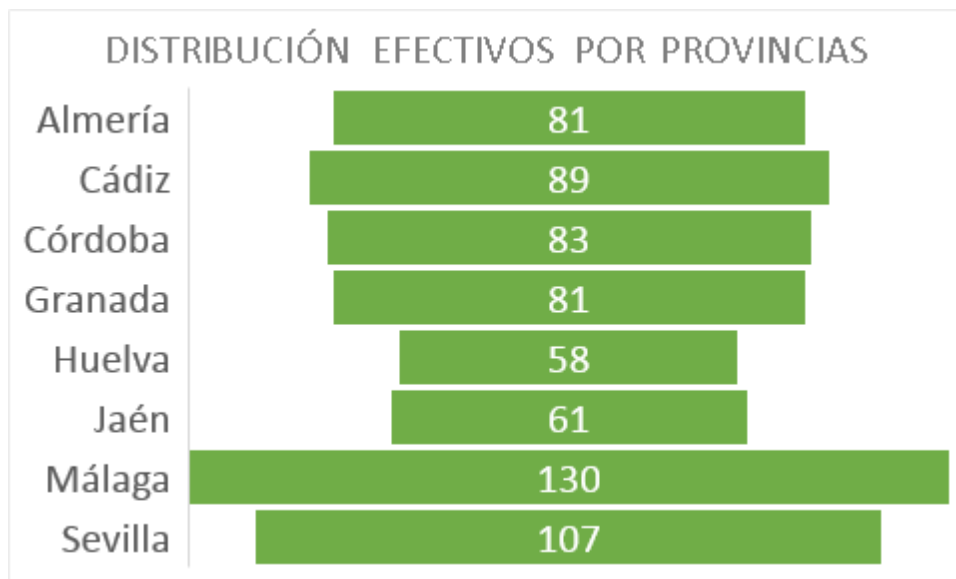
- 1.- Distribución territorial de efectivos
- 2.- Distribución territorial de efectivos por Gerencia Provincial
- 3.- Distribución funcional de efectivos
- 4.- Distribución de efectivos por grupo

Por lo que concierne a la distribución territorial del personal de la ATRIAN, conviene destacar que, de los 769 efectivos disponibles, 71 se integran en la estructura de los servicios centrales, de los cuales 3 son directivos, y 698 se integran en la estructura de los servicios territoriales, incluidos los 8 directivos, que están al frente de cada una de las 8 Gerencias Provinciales.

En términos porcentuales, los efectivos de la ATRIAN se encuentran distribuidos entre las 90,8% Gerencias Provinciales y la Oficina Tributaria de Jerez y el 9,2% restante en los servicios centrales.



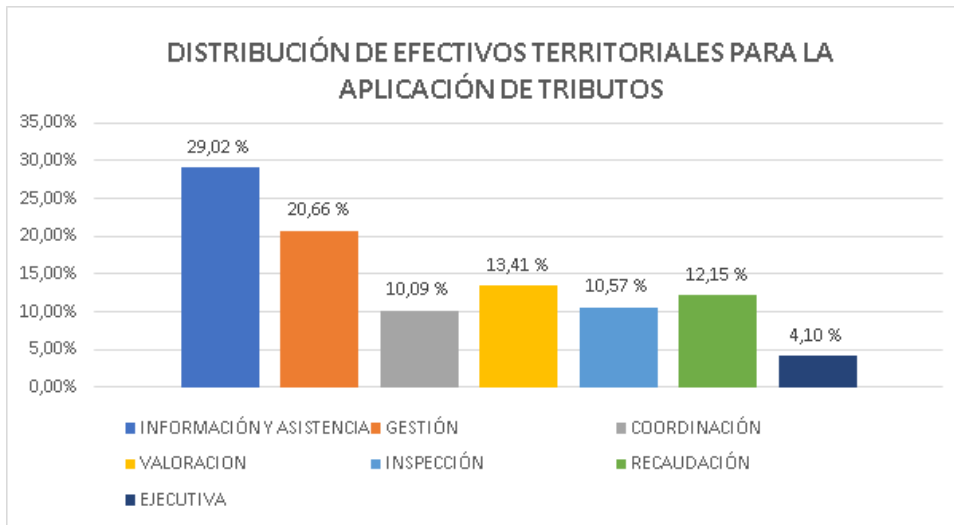
La distribución territorial de efectivos por Gerencia Provincial¹, excluidos los 8 directivos, es la siguiente:



La distribución de efectivos se completa con las 71 personas correspondientes a los servicios centrales, incluidos los tres directivos, al frente del Departamento de Organización y Gestión de Recursos, Departamento de Aplicación de los Tributos y el Departamento de Innovación y Análisis de la Información respectivamente.

La distribución funcional de efectivos en los servicios territoriales es la siguiente:

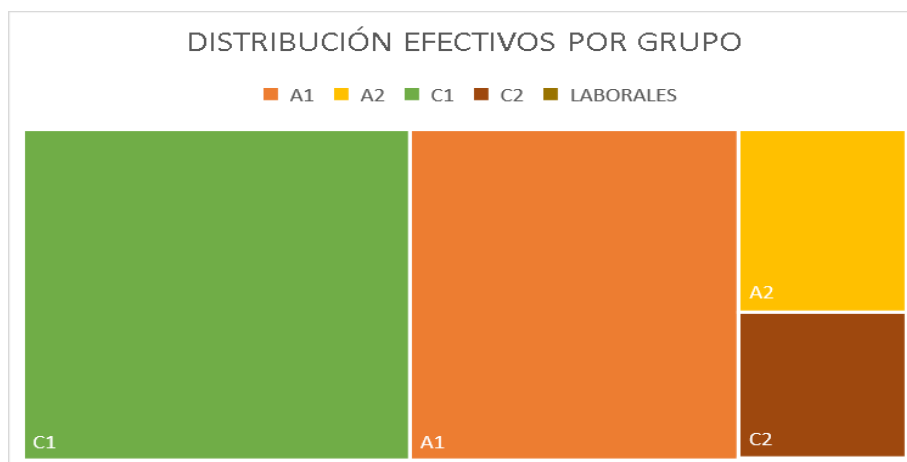
¹ Se incluye el personal que presta servicio en la Oficina Tributaria de Jerez, que asciende a 25 efectivos.



Por último, por lo que respecta a la **distribución funcional** de los efectivos en los servicios territoriales, el **91,74%** del total se destina al ejercicio de funciones de **aplicación de los tributos**, destinando el **8,26%** restante a la prestación de **servicios comunes**.

Por lo que concierne a la distribución de efectivos dedicados a la **aplicación de los tributos**, el área que cuenta con mayor porcentaje de efectivos es **información y asistencia** con el **28,71%** del total. Por lo que concierne al **control tributario**, que se desarrolla a través de las áreas de gestión, coordinación, inspección tributaria y valoración, la Agencia destina el **54,26%** del total de efectivos, a los que deben añadirse los efectivos que realizan tareas de coordinación orientadas al control tributario y que asciende al **10,09%** del total de recursos destinados a la aplicación de los tributos. Finalmente, el **17,03%** de los efectivos de la Agencia desempeñan su labor en el área de recaudación (voluntaria y ejecutiva).

Finalmente, la **distribución de efectivos por grupo** es la siguiente:





El mayor porcentaje de efectivos se encuentra en los grupos **C1 (43,77%)** y **A1 (37,22%)**, que aglutinan el 80,99% del total de efectivos de la Agencia. El 19,01% restante se distribuye entre los grupos **A2 (10,48%)**, **C2 (7,60%)** y **personal laboral (0,13%)**.

9.- Programas de capacitación del personal por áreas.

Por lo que concierne a la formación del personal, se van a implantar distintos **programas de capacitación del personal de la Agencia** para que, sin perjuicio de la especialización en determinadas funciones y tareas, esté en disposición de colaborar en distintas áreas de trabajo con la finalidad de mejorar las condiciones de lucha contra el fraude fiscal. La oferta formativa combinará acciones de diversa naturaleza y formato (como cursos, seminarios, jornadas y talleres) y se impartirá a través en la modalidad presencial y a distancia.

A) Programa de capacitación del personal en el área de información y asistencia.

Para el **área de trabajo de información y asistencia**, se ejecutarán acciones formativas que permitan adquirir o consolidar el conjunto integrado de conocimientos y habilidades necesarias que permita alcanzar los objetivos establecidos en el Plan de Control Tributario y en el Plan de Acción Anual. Particularmente, se pretende que a través de la formación asociada a este programa de trabajo se alcancen los siguientes objetivos concretos:

- Incremento de la asistencia en la confección de autoliquidaciones.
- Incremento del número de presentación de otros trámites por vía electrónica.
- Reducción de los días de demora en el sistema de gestión de citas.
- Reducción de los tiempos de espera en el sistema de gestión de colas.

Adicionalmente, con la finalidad de posibilitar la colaboración de funcionarios adscritos a los servicios de información y asistencia en servicios de gestión tributaria o coordinación se ofrecerán acciones formativas complementarias que permitan capacitar a los funcionarios que colaboren en otras áreas de trabajo los conocimientos y habilidades necesarios para desarrollar trabajos, participar en procesos normalizados o actuaciones de control.

Las acciones formativas previstas para esta área de trabajo son:



Formación para funcionarios que trabajan en el área de información y asistencia		
Acción formativa	Denominación	Objetivo
Curso	Curso sobre impuestos gestionados por la Agencia Tributaria de Andalucía	Adquirir los conocimientos teóricos necesarios para comprender y dominar la materia sobre la que se informa al contribuyente
Taller	Atención al contribuyente	Se pretende capacitar al funcionario para orientación e información al contribuyente, con el propósito de ofrecer las aclaraciones y ayuda de índole práctica que aquellos requieran sobre procedimientos, trámites, requisitos y documentación relacionados con los hechos imposables gestionados por la ATRIAN
Taller	La asistencia en el uso de medios electrónicos en su relación con la Agencia; la asistencia a la confección, presentación electrónica y/o pago de autoliquidaciones	Se pretende que los funcionarios adquieran las habilidades, destrezas y experiencias práctica necesaria para incrementar la presentación de autoliquidaciones y otros trámites por medios electrónicos

Formación para que funcionarios que trabajan en el área de información y asistencia puedan colaborar en el área de gestión tributaria		
Acción formativa	Denominación	Objetivo
Curso	Curso de impuestos gestionados por la Agencia Tributaria de Andalucía Curso de procedimientos de aplicación de los tributos.	Adquirir los conocimientos teóricos necesarios para tramitar procedimientos de gestión tributaria tanto de los tributos gestionados por la ATRIAN como de los procedimientos utilizados para el control tributario



Formación para que funcionarios que trabajan en el área de información y asistencia puedan colaborar en el área de gestión tributaria		
Acción formativa	Denominación	Objetivo
Taller	Procedimiento de comprobación limitada	Adquirir las habilidades necesarias para una correcta delimitación del objeto y alcance de cada procedimiento de comprobación limitada, redactar las propuestas de liquidación correspondientes y valorar las aportaciones en fase de alegaciones
Taller	Circuitos SUR	Adquirir las habilidades necesarias para el manejo de los circuitos que permitan tramitar en SUR los procedimientos de aplicación de los tributos que instruyan estas unidades

B) Programa de capacitación del personal en el área de gestión tributaria.

Para el **área de trabajo de gestión tributaria**, se ejecutarán acciones formativas que permitan adquirir o consolidar el conjunto integrado de conocimientos y habilidades necesarias que permita alcanzar los objetivos asignados al área de gestión tributaria y en el Plan de Acción Anual. Particularmente, se pretende que a través de la formación asociada a este programa de trabajo se alcancen los siguientes objetivos concretos:

- Incremento de la recaudación neta derivada de actuaciones de control tributario extensivo.
- Incremento de la recaudación neta no litigiosa en gestión.
- Reducción del tiempo medio de tramitación y resolución de las devoluciones de ingresos indebidos en gestión.
- Reducción del tiempo medio de tramitación y resolución de recursos de gestión.
- Reducción del tiempo medio ejecución de resoluciones y fallos en gestión.

Adicionalmente, con la finalidad de posibilitar la colaboración de funcionarios adscritos a los servicios de gestión tributaria en los servicios de inspección se ofrecerán acciones formativas complementarias que permitan capacitar a los funcionarios para desarrollar trabajos, participar en procesos normalizados o actuaciones de control.



Formación para funcionarios que trabajan en el área de gestión tributaria		
Acción formativa	Denominación	Objetivo
Curso	Curso de impuestos gestionados por la Agencia Tributaria de Andalucía Curso de procedimientos de aplicación de los tributos Curso de revisión de actos en vía administrativa.	Adquirir los conocimientos teóricos necesarios para tramitar procedimientos de gestión tributaria tanto de los tributos gestionados por la ATRIAN como de los procedimientos utilizados para el control tributario y la revisión en vía administrativa
Jornadas	Análisis jurídico de la litigiosidad tributaria	Exposición y análisis de las principales causas de litigiosidad y del impacto que tiene en la gestión tributaria
Taller	Procedimiento de comprobación limitada	Adquirir las habilidades necesarias para una correcta delimitación del objeto y alcance de cada procedimiento de comprobación limitada, redactar las propuestas de liquidación correspondientes y valorar las aportaciones en fase de alegaciones
Taller	Circuitos SUR	Adquirir las habilidades necesarias para el manejo de los circuitos que permitan tramitar en SUR los procedimientos de aplicación de los tributos que instruyan estas unidades



Formación para que funcionarios que trabajan en el área de gestión tributaria puedan colaborar en el área de inspección tributaria		
Acción formativa	Denominación	Objetivo
Jornadas	El procedimiento sancionador	Perfeccionar los conocimientos en materia sancionadora en especial en la motivación de los elementos subjetivos, así como en la tramitación del procedimiento sancionador.
Taller	Aspectos prácticos del procedimiento sancionador	Aplicación práctica de la jurisprudencia y doctrina administrativa en materia sancionadora.
Jornadas	El procedimiento inspector	Adquirir conocimientos teóricos necesarios para tramitar procedimientos de comprobación limitada en el ámbito de inspección tributaria.
Taller	Circuitos SUR	Adquirir las habilidades necesarias para el manejo de los circuitos que permitan tramitar en SUR los procedimientos de aplicación de los tributos que se instruyan en el servicio de inspección.

C) Programa de capacitación del personal en el área de inspección tributaria.

Para el **área de trabajo de inspección tributaria**, se ejecutarán acciones formativas que permitan adquirir o consolidar el conjunto integrado de conocimientos y habilidades necesarias que permita alcanzar los objetivos asignados al área de inspección tributaria y en el Plan de Acción Anual. Particularmente, se pretende que a través de la formación asociada a este programa de trabajo se alcancen los siguientes objetivos concretos:

- Incremento de la recaudación neta derivada de actuaciones de control tributario intensivo.
- Incremento de la recaudación neta no litigiosa en inspección.
- Reducción del tiempo medio de tramitación y resolución de las devoluciones de ingresos indebidos en inspección.
- Reducción del tiempo medio de tramitación y resolución de recursos de inspección.
- Reducción del tiempo medio ejecución de resoluciones y fallos en inspección.



Formación para funcionarios que trabajan en el área de inspección tributaria		
Acción formativa	Denominación	Objetivo
Curso	Curso de procedimientos de aplicación de los tributos Curso de revisión de actos en vía administrativa.	Adquirir los conocimientos teóricos necesarios para tramitar procedimientos de inspección tributaria y su posterior revisión en vía económico-administrativa.
Jornadas	Análisis jurídico y económico de la litigiosidad tributaria	Exposición y análisis de las principales causas de litigiosidad y del impacto que tiene en la aplicación de los tributos
Jornadas	El procedimiento sancionador	Perfeccionar los conocimientos en materia sancionadora en especial en la motivación de los elementos subjetivos, así como en la tramitación del procedimiento sancionador.
Taller	Aspectos prácticos del procedimiento sancionador	Aplicación práctica de la jurisprudencia y doctrina administrativa en materia sancionadora.
Taller	Circuitos SUR	Adquirir las habilidades necesarias para el manejo de los circuitos que permitan tramitar en SUR los procedimientos de aplicación de los tributos que instruyan estos servicios.

D) Programa de capacitación del personal en el área de recaudación.

Para el **área de trabajo de recaudación**, se ejecutarán acciones formativas que permitan adquirir o consolidar el conjunto integrado de conocimientos y habilidades necesarias alcanzar los objetivos asignados al área de recaudación y en el Plan de Acción Anual. Particularmente, se pretende que a través de la formación asociada a este programa de trabajo se alcancen los siguientes objetivos concretos:

- Incremento de la recaudación neta en vía ejecutiva por medios propios.
- Reducción del tiempo medio de tramitación y resolución de recursos de recaudación.
- Reducción del tiempo medio ejecución de resoluciones y fallos en recaudación.
- Reducción del tiempo medio de tramitación y resolución de aplazamientos/fraccionamientos.



Formación para funcionarios que trabajan en el área de recaudación		
Acción formativa	Denominación	Objetivo
Curso	Curso de procedimientos de recaudación. Curso de revisión de actos en vía administrativa.	Adquirir los conocimientos teóricos necesarios para tramitar procedimientos de recaudación y su posterior revisión en vía económico-administrativa.
Jornadas	Análisis jurídico y económico de la litigiosidad tributaria	Exposición y análisis de las principales causas de litigiosidad y del impacto que tiene en la aplicación de los tributos.
Jornadas	El reintegro de subvenciones REINSUBV	Perfeccionar los conocimientos teóricos y prácticos en esta materia.
Jornadas	La gestión recaudatoria en período ejecutivo.	Perfeccionar los conocimientos teóricos y prácticos en esta materia.
Jornadas	La derivación de responsabilidad.	Perfeccionar los conocimientos teóricos y prácticos en esta materia.
Taller	Circuitos SUR	Adquirir las habilidades necesarias para el manejo de los circuitos que permitan tramitar en SUR los procedimientos que instruyan estos servicios.

E) Programa de capacitación del personal en el área de valoración.

Para el **área de trabajo de valoración**, se ejecutarán acciones formativas que permitan adquirir o consolidar el conjunto integrado de conocimientos y habilidades necesarias para alcanzar los objetivos asignados al área de valoración y en el Plan de Acción Anual. Particularmente, se pretende que a través de la formación asociada a este programa de trabajo se alcancen los siguientes objetivos concretos:

- Incremento de valoraciones internas con dictamen de peritos con visita.
- Realizar valoraciones internas con dictamen de peritos con visita derivadas de retroacción de actuaciones.
- Realizar tasaciones periciales contradictorias.



Formación para funcionarios que trabajan en el área de valoración		
Acción formativa	Denominación	Objetivo
Jornadas	Valoración mediante dictamen de peritos.	Adquirir los conocimientos teóricos necesarios para realizar dictámenes de peritos de bienes inmuebles, negocios, empresas y participaciones en entidades.
Jornadas	Análisis jurídico y económico de la litigiosidad tributaria en materia de valoración.	Exposición y análisis de las principales causas de litigiosidad y del impacto que tiene en la aplicación de los tributos.
Taller	Circuitos SUR	Adquirir las habilidades necesarias para el manejo de los circuitos que permitan tramitar en SUR los procedimientos que instruyan estos servicios.

Finalmente, con la pretensión de incrementar la oferta de acciones formativas de carácter sectorial y transversal, se pondrá a disposición de los empleados públicos de la Agencia Tributaria de Andalucía los siguientes cursos en su modalidad teleformación:

- Curso básico de SUR.
- Curso de Procedimientos de Gestión Tributaria.
- Curso de Procedimiento sancionador.
- Curso de revisión de actos en vía administrativa.

10.- Evaluación y seguimiento de objetivos de la Agencia.

La evaluación del Plan de Acción se lleva a cabo mediante la realización de informes trimestrales, siendo el del cuarto trimestre el correspondiente a la evaluación global del Plan de Acción.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 16.3.b del Decreto 4/2012, de 17 de enero, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia Tributaria de Andalucía, la Comisión de Control elaborará con carácter trimestral informes sobre el desarrollo y ejecución del Plan de Acción Anual y se remitirán al Consejo Rector.

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, de acuerdo con el artículo 26.1 del mencionado Estatuto. Los indicadores utilizados son los



establecidos para el ejercicio 2021 en el del Contrato de Gestión 2018 - 2021 aprobado por Acuerdo de Consejo de Gobierno de 3 de julio de 2018.

La propia dinámica de seguimiento de los instrumentos de planificación de la Agencia ha determinado que el informe del último trimestre del año se convierta en un informe de seguimiento del conjunto del año, debiéndose agregar a las actividades señaladas para el tercer y cuarto trimestre el nivel de cumplimiento de las actividades señaladas para el primer y segundo trimestres del año.

Para la evaluación del Plan y la identificación de las diferentes actividades propuestas y del responsable de su ejecución, se incluye en el [anexo II](#) un cuadro con el conjunto de las acciones del Plan de Acción integradas en cada uno de los programas. Las acciones aparecen divididas por actividades, por trimestre, y asimismo se detallan el órgano directivo responsable de llevarlas a cabo y los posibles colaboradores en su ejecución.

El **seguimiento de los objetivos** de la Agencia se llevará a cabo del siguiente modo:

En primer lugar, se realizará una presentación y valoración de la información resultante de los indicadores asociados a los **objetivos del Contrato de Gestión**, que tendrá una ponderación en el cumplimiento de objetivos del 50%. La ponderación de cumplimiento de cada objetivo estratégico para el ejercicio 2021 es la siguiente:

- A. Mejorar las condiciones y resultados de la lucha contra el fraude fiscal (55%).
- B. Posibilitar que la ciudadanía se relacione con la Agencia Tributaria de Andalucía íntegramente por medios electrónicos (15%).
- C. Mejora de la gestión de los recursos asignados a la Agencia Tributaria de Andalucía (30%).

En segundo término, se realizará una evaluación de las **actividades** llevadas a cabo durante el trimestre y su adecuación a lo previsto en el **Plan de Acción Anual**, que tendrá una ponderación en el cumplimiento de objetivos del 50%.

- A. Mejorar las condiciones y resultados de la lucha contra el fraude fiscal (55%).
- B. Posibilitar que la ciudadanía se relacione con la Agencia Tributaria de Andalucía íntegramente por medios electrónicos (11%).



C. Mejora de la gestión de los recursos asignados a la Agencia Tributaria de Andalucía (34%).

En función de la disponibilidad trimestral de los datos, se llevará a cabo una valoración del conjunto de los indicadores incluidos en el Contrato de Gestión 2018 - 2021 y se realizará una evaluación anual de las acciones previstas en el Plan de Acción.

Al objeto de realizar una valoración sintética del conjunto de los indicadores, hay que partir de otorgar diferentes valoraciones a los mismos, lo cual refleja asimismo el orden de prioridades de la Agencia en cuanto a sus objetivos cuantitativos.

El cumplimiento de las actividades que tienen una referencia porcentual se evaluará de forma progresiva hasta alcanzar la referencia fijada.

Como anexos a este Plan a continuación se incluyen los siguientes:

- Anexo I. Ponderación de objetivos del Contrato de Gestión 2021.
- Anexo II. Ponderación de los objetivos de cada una de las actividades del Plan de Acción agrupadas por objetivo estratégico, programa y responsable.
- Anexo III. Periodificación de las actividades y tareas.
- Anexo IV. Seguridad de la Información y Protección de Datos.



Anexo I. Ponderación de objetivos del Contrato de Gestión 2021

Objetivo estratégico	Prog.	Objetivo operativo	Indicador	Referencia 2021	Ponderación
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%
					55,0%



Objetivo estratégico	Prog.	Objetivo operativo	Indicador	Referencia 2021	Ponderación
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 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	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 la presentación de documentos por medios telemáticos	3,75	2,5%
					15,0%



Objetivo estratégico	Prog.	Objetivo operativo	Indicador	Referencia 2021	Ponderación
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%
					30,0%
					100,0%



Anexo II. Ponderación de los objetivos de cada una de las actividades del Plan de Acción agrupadas por objetivo estratégico, programa y responsable

En este anexo se incluye la relación de actividades por nivel territorial (Gerencias Provinciales y Servicios Centrales) y las actividades por Departamento.

OE	PR	AC	Actividades	Tarea	Indicador	Ref ^a	Ponder.	Respons.	Depart.
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 %	2,75%	GP	-
A	A.1.			Control intensivo	Proporción de derechos reconocidos netos recaudados de liquidaciones de control intensivo: RN/DRN	80 %	2,75%	GP	-
A	A.1.	2	Reducir tiempos medios de actuaciones de control y revisión	Despacho de expedientes de Gestión	Despachados/entradas	120 %	0,5%	GP	-
A	A.1.			Despacho de expedientes de Inspección	Despachados/entradas	120 %	0,5%	GP	-
A	A.1.			Despacho de expedientes de Recaudación	Despachados/entradas	120 %	0,5%	GP	-
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	0,5%	GP	-
A	A.1.			Funcionalidad para la asignación de expedientes	Fecha de elaboración de desarrollo funcional de nuevas utilidades	Segundo trimestre 2021	1,0%	SSCC	DITAI



OE	PR	AC	Actividades	Tarea	Indicador	Ref ^a	Ponder.	Respons.	Depart.	
A	A.1.			Modificación del marco normativo de atribución de funciones	Fecha de elaboración de la propuesta normativa	Tercer trimestre 2021	1,0%	SSCC	DOGR, DAT Y DITAI	
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	2,0%	GP y SSCC	DAT	
A	A.1.			Informe de evaluación del Plan de Control Tributario	Número de informes	11	0,5%	GP y SSCC	DAT	
A	A.1.	4	Seguridad de la información y protección de datos en materia de planificación y control tributario	Auditorías de accesos a BD (<i>a priori y a posteriori</i>)	Número de utilidades para los que se realice el análisis funcional	4	3,0%	GP y SSCC	DOGR, DAT Y DITAI	
A	A.1.	TOTAL PROGRAMA A.1						15,0%		



OE	PR	AC	Actividades	Tarea	Indicador	Ref ^a	Ponder.	Respons.	Depart.
A	A.2	5	Nuevos convenios de colaboración social	Firma de nuevos convenios de colaboración	Número de convenios nuevos	4	0,5%	SSCC	DOGR, DAT Y DITAI
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	0,5%	GP y SSCC	DOGR, DAT Y DITAI
A	A.2			Generación de contenidos	Número de contenidos (vídeos, presentaciones)	12	3,0%	SSCC	DOGR, DAT Y DITAI
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	3,0%	GP	-
A	A.2			Realización de auditorías sobre colaboración social	Número de campañas de auditoría	1 por GP y 1 SSCC	2,0%	GP y SSCC	DAT Y DITAI
A	A.2	TOTAL PROGRAMA A.2					9,0%		



OE	PR	AC	Actividades	Tarea	Indicador	Ref ^a	Ponder.	Respons.	Depart.
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	2,0%	SSCC	DAT Y DITAI
A	A.3.			Elaboración de protocolo para la investigación recaudatoria en vía de comprobación	Fecha de aprobación del protocolo	Primer trimestre 2021	0,5%	SSCC	DAT
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	1,0%	SSCC	DOGR, DAT Y DITAI
A	A.3.			Actos de recaudación ejecutiva	Proporción de recaudación ejecutiva por medios propios respecto al total recaudado en ejecutiva	80 %	3,0%	GP y SSCC	DAT (OTRES)
A	A.3.			Desarrollo y mejoras de funcionalidades de recaudación ejecutiva	Fecha de entrega del análisis funcional	Primer trimestre 2021	3,0%	SSCC	DITAI



OE	PR	AC	Actividades	Tarea	Indicador	Refª	Ponder.	Respons.	Depart.	
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	0,5%	SSCC	DAT Y DITAI	
A	A.3.			Ejecución del programa de trabajo	% de ejecución del programa de trabajo	100%	5,0%	GP y SSCC	DAT Y DITAI	
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	1,0%	GP	-	
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	0,5%	SSCC	DAT Y DITAI	
A	A.3.			Depuración de las suspensiones	Fecha de fin de campaña de depuración	Cuarto trimestre 2021	1,75%	GP y SSCC	DAT Y DITAI	
A	A.3.			Depuración del cargo de Diputaciones	Fecha de fin de campaña de depuración	Cuarto trimestre 2021	1,75%	GP	-	
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	2,0%	SSCC	DOGR, DAT Y DITAI	
A	A.3.	TOTAL PROGRAMA A.3						22,0%		



OE	PR	AC	Actividades	Tarea	Indicador	Refª	Ponder.	Respons.	Depart.	
A	A.4.	13	Potenciar el Plan "Con_ectamos"	Implantación de la Agenda única telefónica	Fecha de puesta en funcionamiento	Primer trimestre 2021	2,0%	SSCC	DOGR, DAT Y DITAI	
A	A.4.			Atención al contribuyente	Número de citas atendidas	▲ 20% respecto mismo período de 2020	2,0%	GP	-	
A	A.4.			Implantación de un canal de información de recaudación	Fecha de puesta efectiva de nuevo mostrador	Primer trimestre 2021	1,0%	GP y SSCC	DAT Y DITAI	
A	A.4.	14	Disponer de un asistente virtual	Implantación del asistente virtual	Fecha de entrega de análisis funcional	Primer trimestre 2021	3,5%	SSCC	DOGR, DAT Y DITAI	
A	A.4.			Revisión y/o ampliación de contenidos	Número de revisiones/ ampliación de contenido	Una al trimestre	0,5%	SSCC	DOGR, DAT Y DITAI	
A	A.4.	TOTAL PROGRAMA A.4						9,0%		
A		TOTAL OBJETIVO ESTRATÉGICO A						55,0%		

OE	PR	AC	Actividades	Tarea	Indicador	Ref ^a	Ponder.	Respons.	Depart.	
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	3,0%	SSCC	DOGR, DAT Y DITAI	
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	3,0%	SSCC	DOGR, DAT Y DITAI	
B	B.1.			Desarrollos funcionales para implementar convenios de colaboración social	Número de desarrollos funcionales	4	2,0%	SSCC	DITAI	
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	3,0%	SSCC	DITAI	
B	B.1.	TOTAL PROGRAMA B.1						11,0%		
B		TOTAL OBJETIVO ESTRATÉGICO B						11,0%		

OE	PR	AC	Actividades	Tarea	Indicador	Ref ^a	Ponder.	Respons.	Depart.
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	0,5%	GP y SSCC	DOGR
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 2021	0,5%	SSCC	DOGR
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	1,0%	GP y SSCC	DITAI
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	3,5%	GP y SSCC	DOGR, DAT Y DITAI
C	C.1.			Protocolo comunicación incidentes de seguridad	Fecha de elaboración	Primer trimestre 2021	0,5%	GP y SSCC	DOGR, DAT Y DITAI
C	C.1.	TOTAL PROGRAMA C.1					6,0%		



OE	PR	AC	Actividades	Tarea	Indicador	Refª	Ponder.	Respons.	Depart.
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	4,5%	GP y SSCC	DOGR, DAT Y DITAI
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	1,0%	GP y SSCC	DOGR, DAT Y DITAI
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	1,0%	SSCC	DOGR
C	C.2.	TOTAL PROGRAMA C.2					6,5%		



OE	PR	AC	Actividades	Tarea	Indicador	Refª	Ponder.	Respons.	Depart.
C	C.3.	22	Implementación del Plan de comunicación de objetivos y gestión del cambio	Acciones de comunicación	Número de acciones de comunicación	12	0,5%	SSCC	DOGR, DAT Y DITAI
C	C.3.			Boletín interno de noticias	Número de boletines	4	1,0%	GP y SSCC	DOGR, DAT Y DITAI
C	C.3.			Revista digital de la ATRIAN	Número de publicaciones	2	0,5%	GP y SSCC	DOGR, DAT Y DITAI
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	0,5%	GP y SSCC	DOGR, DAT Y DITAI
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	1,5%	GP y SSCC	DOGR
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	3,0%	SSCC	DOGR
C	C.3.	TOTAL PROGRAMA C.3					7,0%		



OE	PR	AC	Actividades	Tarea	Indicador	Refª	Ponder.	Respons.	Depart.
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	0,5%	SSCC	DOGR, DAT Y DITAI
C	C.4.			Elaboración del Contrato de Gestión 2022-2025	Fecha de elaboración de borrador de Contrato	Cuarto trimestre 2021	6,0%	GP y SSCC	DOGR, DAT Y DITAI
C	C.4.			Elaboración Plan de Acción 2022	Fecha de elaboración de borrador de Plan	Cuarto trimestre 2021	2,0%	GP y SSCC	DOGR, DAT Y DITAI
C	C.4.	26	Convenio de colaboración con Registradores de la Propiedad	Elaboración de borrador de convenio de colaboración	Fecha de elaborador del borrador de convenio	Junio 2021	3,0%	SSCC	DOGR, DAT Y DITAI
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	1,0%	GPY SSCC	DOGR, DAT Y DITAI
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%	0,5%	GP	-
C	C.4.			Reducir el tiempo medio de resolución de devoluciones de ingresos en inspección	Número de días (Fecha solicitud hasta Fecha pago)	▼20%	0,5%	GP	-



OE	PR	AC	Actividades	Tarea	Indicador	Refª	Ponder.	Respons.	Depart.	
C	C.4.			Reducir el tiempo medio de ejecución de resoluciones y fallos de tribunales en gestión	Número de días	▼20%	0,5%	GP	-	
C	C.4.			Reducir el tiempo medio de ejecución de resoluciones y fallos de tribunales en inspección	Número de días	▼20%	0,5%	GP	-	
C	C.4.		TOTAL PROGRAMA C.4					14,5%		
C			TOTAL OBJETIVO ESTRATÉGICO C					34,0%		



Anexo III. Periodificación de las actividades y tareas

Actividades	Tareas	Periodificación				
		1T	2T	3T	4T	
Programa A.1. Planificación y control tributario						
1	Recaudación derivada de actuaciones directas de control	Control en el ámbito extensivo	X	X	X	X
		Control intensivo	X	X	X	X
2	Reducir tiempos medios de actuaciones de control y revisión	Despacho de expedientes de Gestión	X	X	X	X
		Despacho de expedientes de Inspección	X	X	X	X
		Despacho de expedientes de Recaudación	X	X	X	X
		Despacho de expedientes de Revisión	X	X	X	X
		Funcionalidad para la asignación de expedientes		X		
		Modificación del marco normativo de atribución de funciones			X	
3	Elaboración y seguimiento de la planificación del control tributario	Elaboración Plan de Control Tributario 2022				X
		Informe de evaluación del Plan de Control Tributario	X	X	X	X
4	Seguridad de la información y protección de datos en materia de planificación y control tributario	Auditorías de accesos a BD (<i>a priori</i> y <i>a posteriori</i>)	X	X	X	X
Programa A.2. Cooperación para facilitar el cumplimiento de obligaciones y para luchar contra el fraude fiscal						
5	Nuevos convenios de colaboración social	Firma de nuevos convenios de colaboración	X	X	X	X
6	Creación canal de comunicación en redes sociales y generación de contenidos informativos para colaboradores sociales	Definición de la creación del canal	X			
		Generación de contenidos	X	X	X	X
7	Campañas de información a colaboradores sociales sobre la posibilidad de presentar nuevos	Realización de campañas de información	X	X	X	X
		Realización de auditorías sobre colaboración social	X	X	X	X



Actividades		Tareas	Periodificación			
			1T	2T	3T	4T
	documentos/nuevas funcionalidades para facilitar la presentación por vía telemática					
Programa A.3. Estrategia de gestión recaudatoria						
8	Actuaciones de recaudación ejecutiva por medios propios	Elaboración del Plan de ordenación de actuaciones de recaudación ejecutiva (POARE)	X			
		Elaboración de protocolo para la investigación recaudatoria en vía de comprobación	X			
		Firma de convenio para acceso al Portal electrónico de presentación telemática del Colegio de Registradores		X		
		Actos de recaudación ejecutiva	X	X	X	X
		Desarrollo y mejoras de funcionalidades de recaudación ejecutiva	X			
9	Servicio de atención y soporte a usuarios especializado a órganos gestores de ingresos bajo la coordinación de la Secretaría General de Hacienda	Elaboración de propuesta de programa de trabajo	X			
		Ejecución del programa de trabajo	X	X	X	X
10	Procedimientos de derivación de responsabilidad	Instrucción y resolución de procedimientos de derivación de responsabilidad	X	X	X	X
11	Reducción del pendiente de cobro gestionado por la Agencia	Cambio en el tratamiento de los créditos incobrables		X		
		Depuración de las suspensiones	X	X	X	X
		Depuración del cargo de Diputaciones	X	X	X	X
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		X		



Actividades		Tareas	Periodificación			
			1T	2T	3T	4T
Programa A.4. Información y asistencia						
13	Potenciar el Plan "Con_ectamos"	Implantación de la Agenda única telefónica	X			
		Atención al contribuyente	X	X	X	X
		Implantación de un canal de información de recaudación	X			
14	Disponer de un asistente virtual	Implantación del asistente virtual	X			
		Revisión y/o ampliación de contenidos	X	X	X	X
Programa B.1. Implantación de la Administración electrónica						
15	Incrementar la presentación de documentos por medios electrónicos	Fomento de la presentación electrónica de trámites por el propio obligado tributario	X			
		Nuevas funcionalidades para facilitar la presentación del modelo 621		X		
		Desarrollos funcionales para implementar convenios de colaboración social	X	X	X	X
16	Disposición de servicios para Sede Electrónica	Análisis funcional de servicios de la sede electrónica		X		
Programa C.1. Impulso a la calidad						
17	Identificación de oportunidades de mejora en la prestación de servicios a contribuyentes	Elaboración de informes para la detección de oportunidades de mejora		X		X
		Seguimiento de la carta de servicios de la Agencia	X			
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.)	X	X	X	X
19	Plan de concienciación en materia de seguridad de la información y protección de datos	Acciones de concienciación	X	X	X	X
		Protocolo comunicación incidentes de seguridad	X			



Actividades		Tareas	Periodificación			
			1T	2T	3T	4T
Programa C.2. Atención a la litigiosidad en la aplicación de los tributos						
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)	X	X	X	X
		Estudio de conveniencia y oportunidad de convenio de colaboración con colectivos profesionales para la realización de dictámenes periciales	X			
21	Análisis de litigiosidad asociada a la actividad de la Agencia	Análisis jurídico y económico de los fallos de los tribunales	X	X	X	X
Programa C.3. Gestión de recursos humanos						
22	Implementación del Plan de comunicación de objetivos y gestión del cambio	Acciones de comunicación	X	X	X	X
		Boletín interno de noticias	X	X	X	X
		Revista digital de la ATRIAN		X		X
		Programa de reconocimiento, actividades y difusión de buenas prácticas		X		X
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	X	X	X	X
24	Ejecución del Plan de Formación 2021	Organización y celebración de acciones formativas	X	X	X	X
Programa C.4. Incrementar la eficiencia de los recursos asignados a la Agencia						
25	Elaboración y seguimiento planificación estratégica	Informe de evaluación y resultado Contrato de Gestión 2018-2021				X
		Elaboración del Contrato de Gestión 2022-2025				X
		Elaboración Plan de Acción 2022				X
26	Convenio de colaboración con Registradores de la Propiedad	Elaboración de borrador de convenio de colaboración		X		
27	Seguimiento de recomendaciones control financiero de la Agencia	Elaboración de informes de seguimiento	X	X	X	X



Actividades	Tareas	Periodificación			
		1T	2T	3T	4T
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	X	X	X	X
	Reducir el tiempo medio de resolución de devoluciones de ingresos en inspección	X	X	X	X
	Reducir el tiempo medio de ejecución de resoluciones y fallos de tribunales en gestión	X	X	X	X
	Reducir el tiempo medio de ejecución de resoluciones y fallos de tribunales en inspección	X	X	X	X



Anexo IV. Seguridad de la Información y Protección de Datos

Objetivos, medidas y actividades en materia de Seguridad de la Información y Protección de datos.		
Objetivos	Organizativos	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar la Política de Seguridad (Resolución de 6 de julio de 2020) • Completar estructura administrativa de Seguridad de la Información y Protección de Datos de la Agencia • Adaptación de protocolos de seguridad: comunicación de incidentes de seguridad
	Funcionales	<ul style="list-style-type: none"> • Disposición de funcionalidades que permitan realizar auditorías de control de acceso a priori y a posteriori.
	Concienciación y formación	<ul style="list-style-type: none"> • Campaña de concienciación de la importancia de la seguridad de la información en el desarrollo de la actividad de la Agencia. • Formación específica en materia de seguridad y protección de datos.
Medidas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión de la Resolución de 6 de julio de 2020. 2. Adaptación de protocolos de comunicación de incidentes de seguridad. 3. Inclusión de una línea de servicio específica para la Gestión de la seguridad en el Acuerdo de Nivel de Servicio con la Agencia Digital de Andalucía: <ul style="list-style-type: none"> • Asegurar la protección de la información de la que la ATRIAN es responsable. • La gestión del acceso a los recursos. • La respuesta ante incidentes de seguridad. • La atención a lo dispuesto por el Delegado de Protección de Datos de la ATRIAN. • Las tareas proactivas para mejorar la seguridad de los sistemas de información e infraestructuras utilizadas por la ATRIAN. 4. Actividades de concienciación y formación del personal ATRIAN en materia de seguridad de la información y protección de datos. 5. Funcionalidades en SUR para realizar auditorías de control a priori y a posteriori. 	
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Acciones de concienciación a funcionarios ATRIAN. <ul style="list-style-type: none"> ○ Por perfiles: (1) Directivos; (2) Aplicación de los Tributos; (3) Análisis de la Información. • Acciones formativas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Jornadas (colaboración con SGH); Seminarios; Cursos. 	