

PLAN DE ACCIÓN DE LA AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCÍA PARA EL AÑO 2022.

La Agencia Tributaria de Andalucía desarrolla su actuación de acuerdo con la planificación estratégica contenida en su Contrato de Gestión 2018-2021 prorrogado en virtud de lo dispuesto en el artículo 24.4 del Estatuto de la Agencia Tributaria de Andalucía, aprobado por Decreto 4/2012, de 17 de enero 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, 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 14 de marzo de 2022, han acordado la aprobación del Plan de Acción para 2022 anexo a esta Resolución, conforme a la siguiente estructura:

Índice

PLAN DE ACCIÓN DE LA AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCÍA PARA EL AÑO 2022.	1
PLAN DE ACCIÓN ANUAL 2022	3
1.- Objetivos estratégicos.....	3
2.- Programas.	4
3.- Objetivos operativos.	4
4.- Actividades.	7
5.- Directrices del Plan de Control Tributario para el ejercicio 2022.	24
6.- Estado de ingresos del Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para ejercicio 2022.	33
7.- Recursos materiales, tecnológicos y presupuestarios.	33
8.- El personal de la Agencia.	37
9.- Programas de capacitación del personal por áreas.	39
10.- Evaluación y seguimiento de objetivos de la Agencia.	45
Anexo I. Ponderación de objetivos del Contrato de Gestión.....	48



Junta de Andalucía

Consejería de Hacienda y Financiación Europea

Agencia Tributaria de Andalucía

Anexo II. Ponderación de los objetivos de cada una de las actividades del Plan de Acción agrupadas por objetivo estratégico, programa y responsable	51
Anexo III. Periodificación de las actividades y tareas.....	60
Anexo IV. Seguridad de la Información y Protección de Datos.....	65
Anexo V. Educación cívico-tributaria.	68
Anexo VI. Gestión de la comunicación.....	69

PLAN DE ACCIÓN ANUAL 2022

1.- Objetivos estratégicos.

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

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

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.

Conviene destacar que para el ejercicio 2022 se ha prorrogado el Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para el año 2021, conforme al artículo 190.5 del Estatuto de Autonomía para Andalucía y el artículo 37 del texto refundido de la Ley General de la Hacienda Pública de la Junta de Andalucía, debiendo tenerse en cuenta las disposiciones de adecuación de los ingresos del Presupuesto prorrogado y la aplicación de las diferentes magnitudes durante su ejecución, y las necesarias para garantizar, durante el periodo de prórroga, el cumplimiento de los objetivos de estabilidad para el año 2022, el límite de deuda de la Comunidad Autónoma de Andalucía y cualquier otro acuerdo adoptado en el seno del Consejo de Política Fiscal y Financiera o de la Administración General del Estado, conforme a lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril.

Por tanto, para el ejercicio el año 2022, 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 (50%) y la mejora de la gestión de los recursos que le asigna el presupuesto para el ejercicio de sus funciones (30%), 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 2022 asciende a un 80%.

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 20%. Para su consecución se 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 imponibles 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 imposables 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 2022 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 apoyo al cumplimiento voluntario del 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.

En esta tesitura, conviene destacar la importancia de la información y asistencia en la aplicación del sistema tributario y en la prevención de incumplimientos. A tal efecto, en la nota de la Serie especial de 20 de julio de 2021 elaborada por expertos del FMI para ayudar a los países miembros a hacer frente a los efectos económicos de la COVID-19, se identifican seis principios básicos que deben tomarse en consideración para restablecer y proteger los ingresos en la fase de recuperación. Entre ellos, destacan como principio básico de la recuperación “Facilitar el cumplimiento de los contribuyentes”. Como señalan los expertos del FMI la mayoría de los contribuyentes desean cumplir y las administraciones tributarias pueden proporcionarles información, apoyo y asistencia y tener así un impacto positivo en el cumplimiento voluntario y en la recaudación de ingresos. Entre las medidas que destacan expertos del FMI se encuentra la de aumentar los servicios para promover un cumplimiento voluntario (centros de atención telefónica y guías), emitir recordatorios de pago y presentación antes de la fecha de vencimiento o pasar a disponer de un sistema electrónico de pago y presentación para los principales tipos de impuestos.

En este marco de reflexión, la Agencia Tributaria de Andalucía dispone de una red de 100 puntos de atención presencial al contribuyente diseminados por todo el territorio de la Comunidad Autónoma de Andalucía para facilitar el cumplimiento de obligaciones tributarias, incluidas las relacionadas con el Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados. Esta red de puntos de información y asistencia al contribuyente está integrada por oficinas propias y oficinas atendidas por Registradores de la Propiedad, que son colaboradores de la Administración tributaria. La colaboración a través del colectivo registral, cuyas condiciones se concretan por extenso y en detalle en el Convenio de colaboración de 3 de diciembre de 2021, permite a la Junta de Andalucía poner a disposición de los contribuyentes más de 477.860 citas anuales, de las cuales 283.400 se ofertan a través del canal presencial y 194.460 a través del canal telefónico. Esta colaboración permite ofrecer



al contribuyente una atención completa, descentralizada, flexible y eficiente, ya que el Convenio contempla la posibilidad tanto de redistribuir la oferta de citas entre los distintos canales, en función de las necesidades del contribuyente, como la posibilidad de ampliar la oferta de citas inicial si la mejor atención del servicio público así lo requiere.

La información y asistencia para facilitar la cumplimentación de trámites se completa con el Centro de Información y Atención Tributaria (CIYAT), que presta atención a los ciudadanos en horario ininterrumpido de 9:00 a 19:00 de lunes a viernes, salvo fiestas nacionales y autonómicas (los días 24, 31 de diciembre y 5 de enero el horario del Centro es de 9:00 a 15:00 horas, salvo en sábados y domingos), a través de distintos canales.

Adicionalmente, la Agencia Tributaria de Andalucía facilita la presentación de documentos y la cumplimentación de trámites a través de colaboradores sociales que cooperan con la Administración y los contribuyentes para facilitar el cumplimiento de obligaciones tributarias.

Por otra parte, 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. En este contexto, la Agencia ha regionalizado las tareas asociadas a la función de información y asistencia y las tareas asociadas a las actuaciones de recaudación ejecutiva programadas con arreglo al Plan de Ordenación de Actuaciones de Recaudación Ejecutiva (POARE). En este proceso de regionalización y optimización de recursos, la Agencia se ha propuesto sentar las bases para realizar nuevas actuaciones de aplicación de los tributos en clave regional. A tal efecto, la Agencia ha programado culminar el análisis y asignación de tareas para la regionalización de nuevas funciones de aplicación de los tributos en el segundo semestre de 2022.

En conexión con lo anterior, la actuación de los órganos de aplicación de los tributos debe tomar en consideración el contexto normativo y jurisprudencial vigente. Así, debe destacarse el nuevo marco normativo resultante de las reformas llevadas a cabo por la Ley 11/2021, de 9 de julio, de medidas de prevención y lucha contra el fraude fiscal, de transposición de la Directiva (UE) 2016/1164, del Consejo, de 12 de julio de 2016, por la que se establecen normas contra las prácticas de elusión fiscal que inciden directamente en el funcionamiento del mercado interior, de modificación de diversas normas tributarias y en materia de regulación del juego o la Ley 5/2021, de 20 de octubre, de Tributos Cedidos de la Comunidad Autónoma de Andalucía, así como la litigiosidad vinculada a la aplicación de los tributos que gestiona la Agencia, así como la doctrina emanada del Tribunal Supremo en distintos ámbitos de actuación, destacando de modo singular la materia de comprobación de valor y la litigiosidad asociada a la utilización de los medios de comprobación de valor, especialmente en lo relativo a comprobación individual a través del medio de valoración de dictamen de perito con visita.

Con arreglo al escenario descrito, el objeto de la actividad de aplicación de los tributos es, por tanto, contribuir a la financiación de los servicios públicos mediante la ejecución de las previsiones de ingresos contenidas en el presupuesto aprobado cada año por el Parlamento. De este modo, la consecución de la cifra de derechos establecida como objetivo para cada ejercicio es el objetivo último de la actividad de aplicación de los tributos y la recaudación obtenida permite evaluar de modo agregado el nivel de cumplimiento de la actividad administrativa.



Sobre la base de la capacidad operativa de la Agencia en el ejercicio 2022, esto es, el conjunto de recursos personales, presupuestarios, materiales y tecnológicos, que se describen en el Plan de Acción 2022, la Agencia ordena su actividad y prioriza las actuaciones de sus órganos con arreglo a los criterios de eficiencia y economía previstos en el artículo 31.2 de la Constitución, con la finalidad de desarrollar las actividades administrativas de información y asistencia, gestión, valoración, inspección y recaudación, con el propósito de alcanzar el mayor porcentaje de ejecución de las previsiones presupuestarias de ingresos, mejorando, de este modo, la cobertura financiera necesaria para la satisfacción de las necesidades públicas.

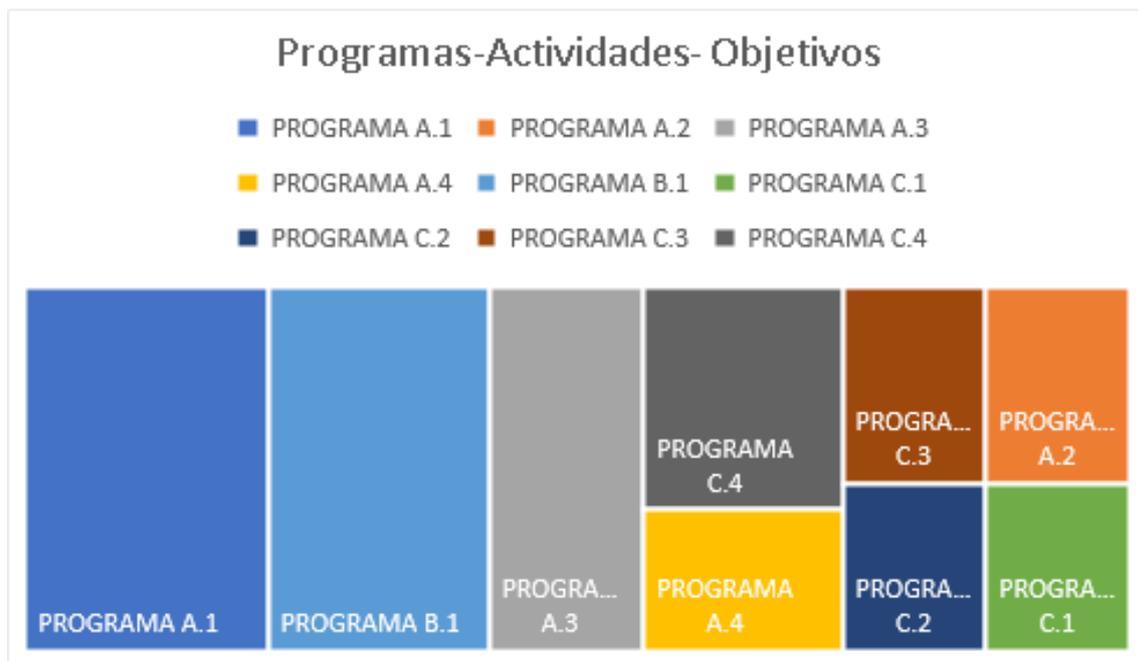
Las actuaciones y actividades previstas en este Plan se desarrollarán durante el ejercicio atendiendo a los medios disponibles, de acuerdo con la capacidad operativa de la Agencia, en el marco de la regionalización y, en su caso, con los criterios de riesgo fiscal recogidos en el Plan de Control Tributario.

4.- Actividades.

Las principales actividades que la Agencia va a realizar durante el ejercicio 2022 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 los programas en la consecución de objetivos para el ejercicio 2022.





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

El programa de “Planificación y control tributario” tiene un peso relativo del 22,0% en el cumplimiento de objetivos de este Plan de Acción para el ejercicio 2022 y es el programa más relevante para la consecución del objetivo estratégico “mejorar las condiciones y resultados de lucha contra el fraude fiscal”.

Como se pone de manifiesto en la publicación del Fondo Monetario Internacional relativo al informe del Monitor Fiscal “Afianzar la credibilidad de las finanzas públicas” de octubre de 2021, el marco fiscal debería perseguir tres objetivos principales: la sostenibilidad, la estabilización económica y, en el caso particular de las reglas fiscales, la simplicidad. En este marco de reflexión, el objeto de la actividad de aplicación de los tributos se orienta a la ejecución de las previsiones de ingresos contenidas en el presupuesto aprobado cada año por el Parlamento con la finalidad de garantizar la sostenibilidad de las finanzas públicas. Desde esta perspectiva, la Agencia ha programado, de acuerdo con criterios de eficiencia y economía, un conjunto de actividades con el propósito de alcanzar el mayor porcentaje de ejecución de las previsiones de ingreso. Partiendo de esta premisa, las actividades previstas en este programa son las siguientes:

- Actividad operativa control.
- Actividad operativa de revisión.
- Elaboración y seguimiento de la planificación del control tributario.
- 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.

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

Actividad.01	Actividad operativa control		
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
	Control extensivo	Actuaciones operativas de control definidas en el PCT	Cumplimiento de objetivos PCT 2022
	Control intensivo	Actuaciones operativas de control definidas en el PCT	Cumplimiento de objetivos PCT 2022

El peso relativo que tiene esta actividad en el conjunto de actividades previstas en este Plan es del 6%.



Actividad.02 Actuación operativa de revisión			
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	Descripción	Indicador	Referencia de cumplimiento
	Expedientes de gestión	Actuaciones operativas de revisión definidas en el PCT	Cumplimiento de objetivos PCT 2022
	Expedientes de inspección	Actuaciones operativas de revisión definidas en el PCT	Cumplimiento de objetivos PCT 2022
	Expedientes de recaudación	Actuaciones operativas de revisión definidas en el PCT	Cumplimiento de objetivos PCT 2022
	Expedientes de revisión	Actuaciones operativas de revisión definidas en el PCT	Cumplimiento de objetivos PCT 2022

El peso relativo que tiene esta actividad en el conjunto de actividades previstas en este Plan es del 10%, siendo la actividad que mayor importancia estratégica que tiene dentro de este programa.

Actividad.03 Elaboración y seguimiento de la planificación del control tributario			
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
	Elaboración Plan de Control Tributario 2023	Fecha de elaboración de borrador	Noviembre 2022
	Informe de evaluación del PCT	Número de informes	4

El peso relativo que tiene esta actividad en el conjunto de actividades previstas en este Plan es del 4%.

Actividad.04 Seguridad de la información y protección de datos en materia de planificación y control tributario			
Finalidad	Seguridad de la información y protección de datos en materia de planificación y control tributario		
Tareas	Descripción	Indicador	Referencia de cumplimiento
	Auditorías de accesos a BD (a priori y a posteriori)	Número de utilidades para los que se realice el análisis funcional	4

El peso relativo que tiene esta actividad en el conjunto de actividades previstas en este Plan es del 2%.



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

El programa de “Cooperación para facilitar el cumplimiento de obligaciones y para luchar contra el fraude fiscal” tiene un peso relativo del 7% en el cumplimiento de objetivos de este Plan de Acción Anual para 2022.

Con arreglo a esta línea estratégica de colaboración, la Agencia Tributaria de Andalucía dispone de convenios de colaboración con más de 100 colectivos que operan dentro y fuera de la Comunidad Autónoma. A tal efecto, entre los colectivos de profesionales se encuentran, entre otros, abogados, asesores fiscales, arquitectos, economistas, gestores profesionales, ingenieros, procuradores, etc.

La extensa relación de colectivos profesionales provinciales, regionales y nacionales que cooperan con la Agencia Tributaria de Andalucía puede consultarse en el Portal de Transparencia de la Junta de Andalucía. Más recientemente, la Agencia Tributaria de Andalucía ha suscrito un Convenio de colaboración con la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., SME, con el propósito de facilitar que los contribuyentes y otros interesados puedan realizar desde cualquier oficina de Correos la presentación y pago de autoliquidaciones y otras deudas de derecho público, así como la presentación de documentos con trascendencia tributaria y el acceso a otros servicios que la Agencia presta a los contribuyentes por medios electrónicos.

La ejecución de esta línea estratégica de actuación ha permitido incrementar significativamente el número de documentos con trascendencia tributaria que se presenta por medios electrónicos. Este esfuerzo colectivo entre contribuyentes, profesionales y empleados públicos ha permitido que la Comunidad Autónoma de Andalucía sea una referencia nacional en esta materia.

Las actividades previstas en este programa son las siguientes:

- La firma de nuevos convenios de colaboración social.
- 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.

Concretamente, la finalidad, tarea, indicador, referencia de cumplimiento de estas actividades son las siguientes:

Actividad.05 Nuevos convenios de colaboración social			
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
	Firma de nuevos convenios de colaboración	Número de convenios nuevos	4

El peso relativo que tiene esta actividad en el conjunto de actividades previstas en este Plan de Acción es del 2%.



Actividad.06	Campañas de información a colaboradores sociales sobre la posibilidad de presentar nuevos documentos/nuevas funcionalidades para facilitar la presentación por vía telemática		
Finalidad	Apoyo al cumplimiento voluntario de obligaciones tributarias		
Tareas	Descripción	Indicador	Referencia de cumplimiento
	Generación de contenidos	Número de contenidos (vídeos, presentaciones)	12
	Realización de campañas de información	Número de campañas de información	6
	Realización de auditorías sobre colaboración social	Número de campañas de auditoría	1

El peso relativo que tiene esta actividad en el conjunto de actividades previstas en este Plan de Acción es del 5%, que es la que tiene mayor importancia relativa en este programa.

➤ **A.3. Estrategia de gestión recaudatoria.**

El programa de “Estrategia de gestión recaudatoria” tiene un peso relativo del 14% en el cumplimiento de objetivos de este Plan de Acción para el ejercicio 2022 y es el segundo programa más relevante para la consecución del objetivo estratégico “mejorar las condiciones y resultados de lucha contra el fraude fiscal”.

A través de este programa, 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.

Las actividades previstas en este programa son las siguientes:

- Actuaciones de recaudación ejecutiva por medios propios.
- Servicio de atención y soporte a usuarios especializados de órganos gestores de ingresos bajo la coordinación de la Secretaría General de Hacienda.
- Reducción del pendiente de cobro gestionado por la Agencia.

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), en el ejercicio 2021 ha permitido organizar en clave regional las actuaciones de recaudación ejecutiva por medios propios. Sobre la base de la senda marcada en 2021, la Agencia se ha trazado como objetivo mejorar las condiciones y resultados de la recaudación ejecutiva en el ejercicio 2022.

La finalidad de la primera actividad de este programa, así como su tarea, indicador, referencia de cumplimiento, son las siguientes:



Actividad.07	Actuaciones de recaudación ejecutiva por medios propios		
Finalidad	Realizar actuaciones de recaudación ejecutiva por medios propios.		
Tareas	Descripción	Indicador	Referencia de cumplimiento
	Elaboración del Plan de ordenación de actuaciones de recaudación ejecutiva (POARE)	Fecha de aprobación del Plan	Primer trimestre 2022
	Actuaciones operativas de recaudación ejecutiva	Actuaciones operativas de recaudación ejecutivas definidas en el PCT	Cumplimiento de objetivos PCT 2022
	Desarrollo y/o mejoras de funcionalidades de recaudación ejecutiva	Fecha de elaboración de los desarrollos	Primer semestre 2022

El peso relativo que tiene esta actividad en el conjunto de actividades previstas en este Plan de Acción es del 9%, que es la que tiene mayor importancia relativa en este programa.

La finalidad de la segunda actividad de este programa, así como su tarea, indicador, referencia de cumplimiento, son las siguientes:

Actividad.08	Servicio de atención y soporte a usuarios especializados de órganos gestores de ingresos bajo la coordinación de la Secretaría General de Hacienda		
Finalidad	Facilitar la recaudación en período voluntario de ingresos de derecho público		
Tareas	Descripción	Indicador	Referencia de cumplimiento
	Elaboración de preguntas frecuentes	Elaboración y revisión	Trimestral
	Participación en reuniones de coordinación previstas por SGH	Reuniones de coordinación	100 %

El peso relativo que tiene esta actividad en el conjunto de actividades previstas en este Plan de Acción es del 2%.

Finalmente, la tercera actividad de este programa, relacionada con el compromiso de reducir el pendiente de cobro, tiene la finalidad, tareas, indicador y referencia de cumplimiento que se expone a continuación:



Actividad.09	Reducción del pendiente de cobro gestionado por la Agencia		
Finalidad	Realizar de actuaciones para minorar el pendiente de cobro gestionado por la Agencia		
Tareas	Descripción	Indicador	Referencia de cumplimiento
	Actuaciones operativas de gestión de cobro previstas en el POARE	Actuaciones operativas de control definidas en el POARE	Cumplimiento objetivos POARE 2022

El peso relativo que tiene esta actividad en el conjunto de actividades previstas en este Plan de Acción es del 3%.

➤ **A.4. Información y asistencia.**

El programa de “Información y asistencia” tiene un peso relativo del 7% en el cumplimiento de objetivos de este Plan. En el marco de reflexión que propone la OCDE, el apoyo y asistencia al contribuyente, el fomento de la autoayuda o el ofrecimiento del acceso a la información tributaria de manera ininterrumpida contribuye a evitar los errores involuntarios y a reducir los esfuerzos de los contribuyentes para el cumplimiento voluntario de sus obligaciones.

Al margen de los servicios y actividades de información y asistencia previstas en este Plan, la programación para este ejercicio se centra para esta línea de actuación en el impulso de la educación cívico-tributaria, que se concibe por la OCDE como “una herramienta clave para transformar la cultura tributaria y aumentar el cumplimiento fiscal voluntario” como se destaca en el informe titulado “Fomentando la cultura tributaria, el cumplimiento fiscal y la ciudadanía: Guía sobre educación tributaria en el mundo”. Esta guía está encuadrada en la labor que esa institución desarrolla en materia de ética tributaria, con el fin de promover la investigación, el debate y la acción, en aras de comprender mejor y fomentar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias. Solo a través del cumplimiento voluntario y generalizado de las obligaciones tributarias podrán los países recaudar los ingresos necesarios para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Aparte del papel que desempeñan las distintas medidas coercitivas al alcance de una administración tributaria, el cumplimiento voluntario es el fundamento de todo sistema fiscal, por lo que, entre los esfuerzos de movilización de recursos internos de los países, resulta esencial la creación de una cultura contributiva. A tal efecto, la OCDE apunta tres enfoques clave para el desarrollo de iniciativas de educación cívico-tributaria:

- Enseñanza, con el fin de lograr la implicación, principalmente de los jóvenes.
- Comunicación, por medio de campañas de sensibilización que refuercen el compromiso de los contribuyentes.
- Prestación de asistencia práctica, es decir, un apoyo directo a los contribuyentes para que cumplan sus obligaciones tributarias.



Se pretende, en síntesis, que la relación colaborativa vaya ocupando cada vez más espacio en detrimento de la coercitiva. La pretensión final es, por tanto, modificar la relación de la administración con los contribuyentes para potenciar el cumplimiento tributario, cuyos componentes esenciales son estos tres:

- La disuasión fiscal, asociada a las consecuencias que acarrea el incumplimiento de las obligaciones tributarias.
- La ética tributaria, definida como “la motivación intrínseca para pagar los impuestos”.
- La educación tributaria, entendida como la transmisión del conocimiento del sistema fiscal por parte de la administración hacia los contribuyentes.

Las actividades previstas en este programa son las siguientes:

- Potenciar el Plan "Con_ectamos".
- Organizar y/o participar en actividades de educación cívico-tributaria.

La primera de las actividades de este programa está relacionada con el Plan "Con_ectamos". Concretamente, la finalidad, tareas, indicador y referencia de cumplimiento son las siguientes:

Actividad.10	Ejecución Plan Con_ectamos		
Finalidad	Prestación del servicio de información y asistencia de manera no presencial		
Tareas	Descripción	Indicador	Referencia de cumplimiento
	Prestación del servicio telefónico	Número de citas ofertadas	224.600

El compromiso de la Agencia es ofrecer el 100% de la capacidad operativa para la prestación de este servicio.

Esta actividad tiene un peso relativo en el cumplimiento de objetivos de este Plan del 3%.

La segunda de las actividades de este programa comprende un conjunto de acciones de diversa naturaleza relacionada con la educación cívico-tributaria. Concretamente, la finalidad, tareas, indicador y referencia de cumplimiento son las siguientes:



Actividad.11	Educación cívico -tributaria.		
Finalidad	Acciones que tienen por objeto la enseñanza, con el fin de lograr la implicación, la comunicación, por medios de campañas de sensibilización, y la prestación de asistencia práctica.		
Tareas	Descripción	Indicador	Referencia de cumplimiento
	Realización de acciones relacionadas con la educación fiscal (elaboración de material formativo <i>ad hoc</i> ; celebración de sesiones informativas)	Número de acciones realizadas	4
	Comunicación con fines de sensibilización. Generación de productos de comunicación (entre otros, vídeos, cartas informativas, contenidos web)	Número de comunicaciones realizadas	4

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

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

La ejecución de este programa ha contribuido a mejorar el porcentaje de presentación por medios electrónicos de autoliquidaciones en el Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados y en el Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones, con cotas superiores al 93%, gracias al esfuerzo y cooperación de contribuyentes, profesionales y empleados públicos, con arreglo a los medios y recursos que se ponen a disposición de la Agencia Tributaria de Andalucía.

Para favorecer la consecución de este objetivo, la Agencia está aprovechando las ventajas que ofrecen las herramientas digitales y los nuevos canales de comunicación, realizando un uso estratégico de los datos con la finalidad de alcanzar una mayor eficiencia en la prestación de los servicios tributarios. Así, la Agencia organiza sus recursos desde la perspectiva de un uso intensivo de tecnologías de la información, teniendo en cuenta el potencial que su empleo tiene para favorecer el cumplimiento voluntario, simplificando el acceso a la información y asistencia tributaria.

En esta línea, deben destacarse de modo singular los trabajos realizados para la disposición de un Asistente Virtual en el ejercicio 2021. Precisamente, para el ejercicio 2022 la Agencia se ha propuesto consolidar la aplicación de este tipo de soluciones tecnológicas mejorando el servicio que se presta a través de esta herramienta, ofreciendo una atención inmediata en la resolución de las preguntas más frecuentes que se suscitan en los Impuestos sobre Sucesiones y Donaciones y sobre Transmisiones Patrimoniales Onerosas y Actos Jurídicos Documentados. Como cualquier otra herramienta, la gestión en clave de mejora continua del Asistente



Virtual precisa de una revisión permanente de la documentación técnica que le proporciona soporte. A tal efecto, se ha programado una actividad concreta para ampliar el catálogo de preguntas y respuestas en atención a la demanda de los ciudadanos.

En este contexto, la Agencia trabaja para poner a disposición de los contribuyentes canales de asistencia en el uso de servicios digitales vía web, que comprende procedimientos y servicios electrónicos, materiales para facilitar la tramitación electrónica, comunicaciones y notificaciones electrónicas. Esta asistencia se completa mediante la puesta a disposición de los contribuyentes de canales presenciales de asistencia en el uso de medios electrónicos, ofreciendo ayuda concreta en sus relaciones con la Administración por medios electrónicos.

En atención a lo anterior, la asistencia que presta la Agencia Tributaria de Andalucía es integral, porque contempla todos los canales de relación (presencial, telefónico y electrónico), diversa, porque se presta a través de un catálogo de acciones de distinta naturaleza (asistencia directa y asistencia guiada), amplia (web intuitiva, preguntas frecuentes, guías, formularios, vídeos tutoriales, etc.), planificada (cita previa para distintos servicios) y monitorizada (seguimiento del grado de saturación de citas por tipo de servicio).

Finalmente, la Agencia ha programado para este ejercicio la realización de una nueva propuesta normativa sobre la presentación por medios electrónicos.

Las actividades previstas en este programa en 2022 son las siguientes:

- Gestión del Asistente Virtual.
- Asistencia a la presentación de documentación por medios electrónicos.
- Revisión de la normativa reguladora de la presentación de documentos con trascendencia tributaria por medios electrónicos.

La primera actividad prevista es la gestión del asistente virtual. Concretamente, la finalidad, tareas, indicador y referencia de cumplimiento son las siguientes:

Actividad.12	Asistente Virtual.		
Finalidad	Gestión del Asistente Virtual.		
Tareas	Descripción	Indicador	Referencia de cumplimiento
	Revisión y/o ampliación de contenidos	Número de revisiones/ ampliación de contenido	Una al trimestre

Esta actividad tiene un peso relativo en el cumplimiento de objetivos de este Plan del 5%.

La segunda actividad programada comprende un conjunto de tareas relacionadas con la asistencia a la presentación de documentación por medios electrónicos. La finalidad, tareas, indicador y referencia de cumplimiento son las siguientes:



Actividad.13 Asistencia a la presentación de documentación por medios electrónicos.			
Finalidad	Facilitar la presentación de documentos por medios electrónicos		
Tareas	Descripción	Indicador	Referencia de cumplimiento
	Elaboración de nuevos desarrollos funcionales	Número de desarrollos funcionales	4
	Revisión/adaptación de formularios o modelos para la presentación de documentos por medios electrónicos.	% de formularios o modelos	20% del total
	Asistencia por empleado público a la presentación de documentos por medios electrónicos.	Número de asistencias realizadas	5% del total

Esta actividad tiene un peso relativo en el cumplimiento de objetivos de este Plan del 11%.

Finalmente, la tercera actividad programada para este ejercicio está relacionada con la revisión del marco normativo que regula la presentación de documentos con trascendencia tributaria por medios electrónicos. La finalidad, tareas, indicador y referencia de cumplimiento son las siguientes:

Actividad.14 Revisión de la normativa reguladora de la presentación de documentos con trascendencia tributaria por medios electrónicos.			
Finalidad	Simplificar y facilitar la presentación de documentos por medios electrónicos.		
Tareas	Descripción	Indicador	Referencia de cumplimiento
	Elaboración del borrador de texto de la propuesta normativa, así como de la memoria de conveniencia y oportunidad.	Fecha de elaboración del borrador definitivo	Primer semestre

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

➤ C.1. Impulso a la calidad.

El programa de “Impulso a la calidad” se enfoca desde la perspectiva de la gobernanza de los datos fiscales, que es un factor clave en el análisis estratégico de la información que lleva a cabo la Agencia Tributaria de Andalucía en el desarrollo de todas las funciones de aplicación de los tributos. De este modo, se pretende generar una cultura de acceso a la información sobre la base de tres premisas básicas: disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información.

En este contexto, la Agencia ha programado diversas actividades con la finalidad de seguir avanzando en materia de gestión de la privacidad y de los datos, transparencia y la rendición de cuentas, identificando oportunidades



de mejora en distintas áreas de aplicación de los tributos, de modo singular en lo que concierne a la prestación de servicios a los contribuyentes.

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 publicidad activa y 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 y referencia de cumplimiento son las siguientes:

Actividad.15	Identificación de oportunidades de mejora en la prestación de servicios a contribuyentes		
Finalidad	Mejorar el desempeño ordinario de la actividad de aplicación de los tributos		
Tareas	Descripción	Indicador	Referencia de cumplimiento
	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 2022
	Seguimiento de la carta de servicios de la Agencia	Fecha de elaboración de informe de seguimiento y propuestas de mejora	Primer semestre 2022

La segunda actividad prevista en este programa está 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. En esta línea, se ofrece información al público sobre el desempeño estratégico y operativo de Agencia, publicando su planificación, actividades y resultados. Concretamente, la finalidad, tareas, indicador y referencia de cumplimiento son las siguientes:



Actividad.16	Generación de información estadística de utilidad pública para la mejora de la transparencia.		
Finalidad	Generación de información estadística de utilidad pública para mejora de los elementos de información de publicidad activa.		
Tareas	Descripción	Indicador	Referencia de cumplimiento
	Elaboración de contenidos informativos estadísticos de interés social (entre otros, género, socioeconómico, investigador, etc.)	Número de informes estadísticos de utilidad pública	4

Esta actividad tiene un peso relativo en el cumplimiento de objetivos de este Plan del 2%.

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. Todo ello, con arreglo al Plan anual de actuaciones a realizar en materia de Seguridad de la Información y Protección de Datos 2022, aprobado por el Comité de Seguridad Interior y Seguridad TIC de la Agencia Tributaria de Andalucía en sesión de 4 de febrero de 2022. Así, en este Plan se concretan las siguientes áreas de trabajo:

- Políticas y procedimientos.
- Organización.
- Formación y concienciación.
- Actividades de tratamiento.
- Análisis de riesgos.
- Evaluaciones de impacto.
- Respuesta a brechas.

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

Actividad.17	Celebración de acciones concienciación en materia de seguridad de la información y protección de datos		
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
	Acciones de concienciación	Número de acciones de concienciación	6



Esta actividad tiene un peso relativo en el cumplimiento de objetivos de este Plan del 3%.

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

Como se ha señalado con anterioridad, la actuación de los órganos de aplicación de los tributos debe tomar en consideración el contexto normativo y jurisprudencial vigente. La reforma llevada a cabo por la Ley 11/2021, de 9 de julio, de medidas de prevención y lucha contra el fraude fiscal, de transposición de la Directiva (UE) 2016/1164, del Consejo, de 12 de julio de 2016, por la que se establecen normas contra las prácticas de elusión fiscal que inciden directamente en el funcionamiento del mercado interior, introduce novedades significativas en la determinación de la base imponible de los impuestos patrimoniales con el propósito de reducir la litigiosidad asociada a estos tributos. Concretamente se sustituye el valor real por valor, concepto que se equipara al valor de mercado y, en el caso de los inmuebles, por el valor de referencia, que entra en vigor el 1 de enero de 2022.

Aunque este cambio normativo anticipa un nuevo escenario en el desarrollo de las funciones de control de la Administración, debe destacarse que la reforma tiene un ámbito limitado de aplicación, ya que no opera para todos los hechos imposables. De este modo, el ejercicio de la actividad de comprobación de valor debe realizarse con arreglo a la normativa y la jurisprudencia del Tribunal Supremo relativa a los medios de comprobación de valor, prestando especial importancia al dictamen de peritos.

A través de este programa se planifican las siguientes actividades:

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

La actividad relacionada con las actuaciones de comprobación de valor tiene la finalidad, tareas, indicador y referencia de cumplimiento que se expone a continuación:

Actividad.18	Actuaciones de comprobación de valor utilizando el dictamen de peritos con visita		
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
	Actuaciones de comprobación de valor basadas en el artículo 57.1.e) LGT (dictamen de peritos)	Número de dictámenes con visita	Actuaciones operativas con arreglo al PCT 2022

Esta actividad tiene un peso relativo en el cumplimiento de objetivos de este Plan del 5%.



Por lo que respecta al análisis de la litigiosidad derivada de la aplicación de los tributos, la Agencia dará continuidad en el ejercicio 2022 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.

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

Actividad.19	Análisis de litigiosidad asociada a la actividad de la Agencia		
Finalidad	Realizar un análisis jurídico y económico de los fallos de los tribunales		
Tareas	Descripción	Indicador	Referencia de cumplimiento
	Análisis jurídico y económico de los fallos de los tribunales	Número de informes	4

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

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

A través de este programa se pretende consolidar la línea de actuación emprendida en el ejercicio 2021 con arreglo a la cual se 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. Los cambios organizativos (regionalización de las funciones de información y asistencia y recaudación ejecutiva), tecnológicos (nuevos desarrollos y circuitos de tramitación de expedientes) y funcionales (asunción de nuevas tareas, como el desarrollo de la recaudación ejecutiva) exige prestar especial atención a una adecuada gestión de la comunicación de los cambios, los nuevos objetivos y los resultados que persigue la organización. A tal efecto, se anexa a este Plan un conjunto de acciones ordenadas y sistemáticas de comunicación, que se concretan en distintas actividades que forman parte de la programación de este ejercicio.

Por otra parte, se presta especial atención a la formación como valor estratégico. En la línea del ejercicio anterior, se refuerza de modo singular la formación en materia de seguridad de la información y la protección de datos con arreglo al Plan anual de actuaciones a realizar en materia de Seguridad de la Información y Protección de Datos 2022, aprobado por el Comité de Seguridad Interior y Seguridad TIC de la Agencia Tributaria de Andalucía en sesión de 4 de febrero de 2022.

Las actividades previstas en este programa son las siguientes:

- Implementación de la gestión de la 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 2022.

Por lo que concierne a la gestión de la comunicación, la finalidad, tareas, indicador y referencia de cumplimiento son las siguientes:



Actividad.20	Gestión de la comunicación de objetivos y gestión del cambio.		
Finalidad	Mejorar la comunicación y la transmisión de conocimiento entre los empleados de la Agencia.		
Tareas	Descripción	Indicador	Referencia de cumplimiento
	Acciones de comunicación	Número de acciones de comunicación	6
	Boletín interno de noticias	Número de boletines	3
Elaboración de memoria corporativa de actividades	Fecha de elaboración de memoria corporativa	Segundo semestre	

Esta actividad tiene un peso relativo en el cumplimiento de objetivos de este Plan del 3%.

La segunda actividad está relacionada con la formación específica en materia de seguridad de la información y protección de datos. La finalidad, tareas, indicador y referencia de cumplimiento son las siguientes:

Actividad.21	Celebración de acciones de formación en materia de seguridad de la información y protección de datos		
Finalidad	Mejorar el nivel de capacitación del personal en materia de seguridad y protección de datos		
Tareas	Descripción	Indicador	Referencia de cumplimiento
	Organización de acciones formativas específicas en materia de seguridad y protección de datos	Número de acciones formativas	4

Esta actividad tiene un peso relativo en el cumplimiento de objetivos de este Plan del 2%.

Finalmente, por lo que concierne a la ejecución del Plan de Formación 2022, La finalidad, tareas, indicador y referencia de cumplimiento son las siguientes:

Actividad.22	Ejecución del Plan de Formación 2022		
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
	Organización y celebración de acciones formativas	Número de acciones formativas	Las acciones previstas en Plan de Formación



Esta actividad tiene un peso relativo en el cumplimiento de objetivos de este Plan del 2%.

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

A través del programa de “Incrementar la eficiencia de los recursos asignados a la Agencia” se pretende optimizar la capacidad operativa de la Agencia, esto es, los recursos personales, presupuestarios, materiales y tecnológicos que se ponen a su disposición conforme al artículo 31.2 de la Constitución. A tal efecto, y tras la regionalización de las funciones de información y asistencia y recaudación ejecutiva, la Agencia ha programado una actividad específica que tiene por objeto analizar y asignar en clave regional cargas de trabajo en materia de aplicación de los tributos y revisión. Las tareas asociadas a esta línea de actuación tienen un peso relativo en el conjunto de objetivos del plan del 9%, siendo la tercera actividad con mayor ponderación.

Este programa se completa con la actividad de planificación y organización de la Agencia para el período 2022-2025, así como las tareas relacionadas con el seguimiento de recomendaciones de órganos de control.

La primera actividad tiene por objeto elaborar el borrador del Contrato de Gestión para el período 2022-2025. Concretamente, la finalidad, tareas, indicador y referencia de cumplimiento son las siguientes:

Actividad.23	Análisis y asignación de tareas para la regionalización de aplicación de los tributos y revisión.		
Finalidad	Optimizar los recursos disponibles para incrementar su eficiencia.		
Tareas	Descripción	Indicador	Referencia de cumplimiento
	Elaboración de catálogo de tareas normalizadas	Número de procedimientos con catálogo de tareas normalizadas	4
	Asignación inicial de expedientes de revisión regionales	Fecha de asignación de expedientes	Segundo trimestre 2022

Esta actividad tiene un peso relativo en el cumplimiento de objetivos de este Plan del 5%.

La segunda actividad está relacionada con la planificación estratégica de la Agencia. La finalidad, tareas, indicador y referencia de cumplimiento son las siguientes:

Actividad.24	Contrato Gestión 2022-2025		
Finalidad	Diseñar nuevo contrato de gestión 2022-2025		
Tareas	Descripción	Indicador	Referencia de cumplimiento
	Elaboración del borrador	Fecha de elaboración del borrador	Segundo trimestre 2022

Esta actividad tiene un peso relativo en el cumplimiento de objetivos de este Plan del 5%.



Finalmente, la última de las actividades programadas se corresponde con el seguimiento de recomendaciones de los órganos de control. A tal efecto, la finalidad, tareas, indicador y referencia de cumplimiento son las siguientes:

Actividad.25	Seguimiento de recomendaciones control financiero de la Agencia		
Finalidad	Mejorar el funcionamiento de la Agencia		
Tareas	Descripción	Indicador	Referencia de cumplimiento
	Elaboración de informes de seguimiento	Número de informes de seguimiento de recomendaciones aprobados por el Consejo Rector	3

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

5.- Directrices del Plan de Control Tributario para el ejercicio 2022.

La actividad de aplicación de los tributos comprende, de acuerdo con el artículo 83.1 de la Ley General Tributaria, todas las actividades administrativas dirigidas a la información y asistencia a los obligados tributarios y a la gestión, inspección y recaudación, así como las actuaciones de los obligados en el ejercicio de sus derechos o en cumplimiento de sus obligaciones tributarias. La ejecución de las previsiones de ingresos y el producto obtenido, la recaudación tributaria, es, por tanto, el resultado del desarrollo de todas las actividades administrativas que integran la actividad de aplicación de los tributos. Por su parte, el apartado 3 del citado precepto establece que la aplicación de los tributos se desarrollará a través de los procedimientos administrativos de gestión, inspección y recaudación, correspondiendo a cada Administración tributaria determinar su estructura administrativa para el ejercicio de la aplicación de los tributos.

Para la mejora de las condiciones y resultados de lucha contra el fraude la Agencia se propone orientar su actividad de aplicación de los tributos desde una doble perspectiva: de una parte, la prevención y cooperación; de otra, el control tributario. A tal efecto, la Agencia planifica y ordena su actividad para el ejercicio 2022 con arreglo a dos áreas de desempeño y evaluación de cumplimiento:

- Área de apoyo al cumplimiento voluntario.
- Área de gestión eficaz de riesgo fiscal.

A través de estas áreas de desempeño se persigue facilitar el cumplimiento de las obligaciones a los contribuyentes, esto es, realizar actuaciones de información y asistencia previas a la presentación de autoliquidaciones, teniendo en cuenta el impacto directo que aquellas tienen en las actuaciones administrativas de control que se realizan a posteriori. En efecto, un conjunto ordenado, sistemático y diverso de instrumentos, herramientas y canales de información y asistencia a los contribuyentes está directamente relacionado con el alcance y magnitud de las actuaciones de control que debe realizarse con posterioridad. De este modo, una organización adecuada en materia de información y asistencia resulta estratégica para el cumplimiento voluntario de las obligaciones por parte de los contribuyentes, reduciendo el coste que tiene para el contribuyente actuar conforme a la norma y el coste que tiene para la Administración la realización de actuaciones de control.



Por otro lado, el artículo 116 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria (en adelante LGT) dispone que la Administración tributaria elaborará anualmente un Plan de Control Tributario (en adelante PCT) que tendrá carácter reservado, aunque ello no impedirá que se hagan públicos los criterios generales que lo informen.

El Estatuto de la Agencia Tributaria de Andalucía (en adelante la Agencia), aprobado por Decreto 4/2012, de 17 de enero 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, y prorrogado en virtud de lo dispuesto en el artículo 24.4, del Estatuto de la Agencia, 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.

En el Plan de Acción Anual, cuya aprobación 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, se deben incluir las directrices generales para la elaboración del PCT.

El Plan de Control Tributario 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.

Las actuaciones de control incluidas en los planes de inspección, 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 tendrán carácter reservado, 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 esto no impedirá que se hagan públicos los criterios generales que lo informan.

I. APOYO AL CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO.

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, 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.



- Novedades en materia de información y asistencia durante el pasado ejercicio:

En 2021 se ha consolidado el funcionamiento de la Agenda Única en la información y asistencia al contribuyente gracias a la regionalización de la prestación de dichos servicios lo que ha permitido una asignación más eficaz de estas citas previas entre los recursos humanos disponibles en toda Andalucía.

Esta nueva asignación de las citas ha permitido liberar recursos humanos que se han destinado a la atención de las citas de información sobre actuaciones en Recaudación Ejecutiva que desde 2021 lleva a cabo directamente la Agencia tras la finalización de los convenios con los órganos recaudadores de las Diputaciones Provinciales.

Con la regionalización de la atención a las citas previas se ha conseguido reducir la demora para la obtención de una cita a 24 horas, mejorando de manera muy significativa la atención a todos los contribuyentes en el cumplimiento espontáneo de sus obligaciones fiscales.

- Actuaciones a desarrollar durante 2022:
 - Atención por nuevos canales no presenciales.

En 2022 se trabajará en el soporte normativo y en los desarrollos informáticos que permitan la ampliación de los canales de atención al contribuyente habilitando la atención por videoconferencia tanto en la información y asistencia al contribuyente como en la posterior presentación y pago de las autoliquidaciones.

Con la implantación a la atención mediante videoconferencia se ampliará la oferta de servicios prestados por canales no presenciales lo que facilitará el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales.

El objetivo final es un nuevo modelo de atención con cita previa, por canales no presenciales, que limite al máximo tanto el desplazamiento como la presencia física del contribuyente en las oficinas de la Agencia. Por un lado, mediante el establecimiento de ciertos servicios de preferente atención por vía telefónica y, por otro lado, en el caso de que ello no sea posible, procurando que, para la cumplimentación de los trámites, el tiempo de presencia de los contribuyentes en las oficinas sea el mínimo imprescindible, y culminando si es preciso, la asistencia por canales no presenciales.

- Fomento de la colaboración social

El fomento de la colaboración social emprendida en ejercicios precedentes debe tener continuidad durante el ejercicio 2022, desarrollándose iniciativas que contribuyan a seguir avanzando en esta materia y prestando especial atención en posibilitar la realización de todos los trámites y actuaciones por vía telemática.

- Control temprano del fraude

Por lo que se refiere al control del fraude, la implantación de la administración electrónica es también de especial trascendencia 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.



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 a su lugar de residencia. Se potenciará que el uso de las nuevas tecnologías 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. Realizar las mejoras que se estimen oportunas en el asistente virtual puesto en funcionamiento en 2021 con el propósito de aumentar el apoyo al cumplimiento voluntario.
2. Aumentar 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. Continuar con la revisión de los modelos de autoliquidación para simplificación de la presentación electrónica.
4. Potenciar la prestación de servicios por vía electrónica.
5. Fomentar la ampliación de los medios de pago a disposición de los contribuyentes.
6. 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.
7. Facilitar a los contribuyentes el acceso al estado de tramitación de sus expedientes a través de la carpeta ciudadana, a la consulta y gestión de las citas programadas, así como a la notificación por comparecencia en sede administrativa.
8. Ampliar los servicios de la oficina virtual en lo relativo a la consulta de expedientes y notificaciones.
9. Ampliar la oferta de servicios disponibles para pago y presentación a través del convenio suscrito con Correos.

II. GESTIÓN DEL RIESGO. ACTUACIONES DE CONTROL.

La Agencia Tributaria de Andalucía diseña el plan de control con la finalidad de identificar, evaluar, priorizar y minimizar los riesgos más relevantes, esto es, aquellos que sean realmente significativos, cualitativa y cuantitativamente. Bajo este prisma la Agencia ordena y emplea los recursos disponibles, esto es, su estructura de recursos personales, materiales, tecnológicos conforme al artículo 31.2 de la Constitución. Con arreglo a este precepto la Agencia realiza una asignación equitativa de los recursos públicos para que su programación y ejecución responda a los criterios de eficiencia y economía, que permita que el desarrollo de todas las actividades administrativas de información y asistencia, gestión, valoración, inspección y recaudación, alcancen el mayor porcentaje de ejecución de las previsiones de ingreso, esto es, de la cobertura financiera para la satisfacción de las necesidades públicas.

Con arreglo a los criterios de eficiencia y economía previstos en el texto constitucional, la Agencia orienta la asignación de los recursos disponibles desde una doble perspectiva: organizativa, a través de la regionalización de actuaciones, y funcional, a través de la implementación de criterios para una gestión eficaz de riesgo fiscal.

Desde la perspectiva organizativa, la Agencia orienta el desarrollo de su actividad en clave regional. A tal efecto, es necesario articular un sistema de gestión de actuaciones regionales con el objetivo de establecer la



homogeneidad en la información, asistencia, aplicación y control de los tributos, tanto en los criterios de aplicación, para una mayor seguridad jurídica, como en la intensidad con la que se aplica la función de control en todo el territorio andaluz, promoviendo la igualdad de tratamiento de todos los contribuyentes de la región. Estas actuaciones de carácter regional permitirán, a su vez, crear áreas y equipos especializados que redundarán en una mejor eficiencia y en una aproximación de las actuaciones tributarias al momento de la realización del hecho imponible.

Desde la perspectiva funcional, y partiendo de la capacidad operativa existente en cada ejercicio, la Agencia utiliza diversos criterios de riesgo en cuya virtud prioriza las actuaciones administrativas de aplicación de los tributos con la finalidad de obtener resultados significativos, esto es, aquellos que sean relevantes desde un punto de vista cuantitativo y cualitativo, con el objetivo último asegurar el mayor porcentaje posible de cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, generando la convicción de que cualquier incumplimiento tributario, ya sea porque se evite total o parcialmente la realización del hecho imponible o se minore la base o la deuda tributaria mediante actos o negocios jurídicos, será objeto de regularización por la Administración.

El proceso de gestión de riesgo en materia de tributos cedidos se lleva a cabo con arreglo a las siguientes líneas de actuación:

- Análisis del contexto jurídico, económico y tecnológico para hacer una evaluación sobre riesgos emergentes. En esta línea, se han analizado, entre otros, el nuevo marco normativo resultante de las reformas introducidas por los cambios normativos la Ley 11/2021, de 9 de julio, de medidas de prevención y lucha contra el fraude fiscal, de transposición de la Directiva (UE) 2016/1164, del Consejo, de 12 de julio de 2016, por la que se establecen normas contra las prácticas de elusión fiscal que inciden directamente en el funcionamiento del mercado interior, de modificación de diversas normas tributarias y en materia de regulación del juego o la Ley 5/2021, de 20 de octubre, de Tributos Cedidos de la Comunidad Autónoma de Andalucía, así como la litigiosidad vinculada a la aplicación de los tributos que gestiona la Agencia.
- Análisis de declaraciones fiscales con la finalidad de identificar las operaciones en las que los contribuyentes son propensos a cometer errores o se ha registrado un mayor grado de incumplimientos con el propósito de implementar un programa de apoyo al cumplimiento voluntario, desarrollando herramientas y servicios específicos para el contribuyente, como el asistente virtual, u ofreciendo asistencia directa al contribuyente a través de diversos canales de atención: presencial, telefónico y electrónico.
- La gestión de la información procedente de suministros normalizados de terceros en virtud de convenio (Registradores de la Propiedad, notarios, AEAT, Catastro, Seguridad Social y Ayuntamientos), así como otros suministros de información objeto de captación.
- Estudios del comportamiento y actitudes de los contribuyentes con respecto al pago de los impuestos, con la finalidad de identificar los factores que puedan tener efecto sobre la motivación de las personas para cumplir con sus obligaciones fiscales.
- Estudios para identificar, evaluar y clasificar riesgos en determinados segmentos de hechos imposables por impuestos y colectivos, a través del análisis de la presentación de las oportunas



declaraciones, la correcta consignación de bases imponibles o la exactitud de la información declarada.

- Gestionar riesgos importantes mediante el desarrollo e implementación de un plan de mejora del cumplimiento que comprenda una descripción de los riesgos de cumplimiento más significativos identificados en el sistema tributario y que explica de qué modo se propone la administración tributaria hacer frente a dichos riesgos.

- Control extensivo e Intensivo.

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

Durante el ejercicio 2022 la Agencia Tributaria 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 que la información obrante en poder de la Administración permita conocer la realización de un determinado hecho imponible no declarado.
2. Investigación patrimonial de las personas físicas. Para ello la colaboración con otras Administraciones resulta esencial especialmente con la Agencia Estatal de Administración Tributaria. Dentro de la investigación patrimonial, cobra especial importancia:
 - a. 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.
 - b. Reforzar 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.
 - c. En el Impuesto sobre el Patrimonio se prestará especial atención al cumplimiento de los requisitos de los bienes afectos a la actividad.
3. Actuaciones de control de beneficios fiscales.
 - a. En el Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones y en el ITPAJD se realizarán cuántas actuaciones se consideren precisas para detectar aquellos casos en los que no se cumplan los requisitos para obtener los beneficios fiscales aplicados.
 - b. En el Impuesto sobre el Patrimonio se prestará especial atención a los bienes declarados exentos por resultar afectos a actividades empresariales y profesionales.
4. Actuaciones relativas a contratos y a otros negocios jurídicos simulados. En concreto dar una formalidad aparente a un negocio jurídico tal como préstamo o transmisión onerosa, cuando en realidad no existe tal negocio jurídico, sino que se 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. 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 a la exención del Impuesto sobre el Valor Añadido.

6. Comprobación de bases imponibles. En los supuestos excluidos de valor de referencia y para los de devengo anterior a este ejercicio, se prestará especial atención a la correcta declaración del valor de los bienes y derechos que son objeto de transmisión.
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:
 - a. Se prestará especial atención a la correcta declaración en el Impuesto sobre Vertidos a las 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 competente en materia de medioambiente.
 - b. 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.

El éxito de las actuaciones de control tributario está asociada a una gestión eficaz de los procedimientos de cobro 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.

La Agencia continuará durante este ejercicio con el desarrollo de la estrategia relacionada con la recaudación ejecutiva, ofreciendo la posibilidad de actuar por cuenta de otros entes públicos no integrados en la estructura de la Junta de Andalucía para el cobro de deudas en período ejecutivo y la prevención del fraude fiscal.

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

1. Embargos. Durante el ejercicio 2021 se ha implementado en SUR el procedimiento centralizado de embargos de cuentas corrientes. En el ejercicio 2022 se continuarán desarrollando otros procedimientos de embargos.
2. Insolvencias, revisión de la posible solvencia y crédito incobrable. En caso de que se conozca desde la Agencia, o la AEAT, dentro del plazo de prescripción de las deudas, la existencia de la posible solvencia sobrevenida se activarán todos los mecanismos para el cobro efectivo de la deuda.
3. En la Agencia se está procediendo a la implantación progresiva de todas las fases recaudatorias por la vía de apremio.
4. 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 para agilizar la resolución de las posibles incidencias.
 - b. Adopción de medidas cautelares de carácter provisional.



- 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, siendo prioritario para 2022 los siguientes supuestos:
 - i. Responsabilidad solidaria en tasas sobre juego.
 - ii. Responsabilidad subsidiaria en bienes afectos al pago de la deuda.
 - iii. Derivación de responsabilidad en período voluntario por órganos gestores.
5. Intensificar la coordinación con:
 - a. Otras administraciones tributarias y los sus órganos de recaudación.
 - b. Órganos de la Consejería de Hacienda y Financiación Europea que desarrollan otras funciones administrativas y de seguimiento de ingresos públicos.
 - c. Órganos gestores de ingresos de derecho público de otras Consejerías y Agencias Públicas.
6. 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 estas.
7. 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.
8. 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.
9. Control de deudores en proceso concursal, seguimiento del cumplimiento efectivo de los pagos derivados de los convenios o de la fase de liquidación.

IV. COORDINACIÓN CONTRA EL FRAUDE.

La Agencia potenciará los intercambios de información con las Administraciones tributarias del Estado, del resto de CC.AA. 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 Autónoma, 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 2022 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.



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 Agencia Estatal de Administración Tributaria de información patrimonial relevante en relación con el Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones y sobre el 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 Onerosas» 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.
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. 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 2022 por parte de la Agencia 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.
12. Colaboración entre la AEAT y la Agencia en los procedimientos de derivación de responsabilidad, en la adopción de medidas cautelares, así como en materia de personación en los procedimientos concursales.
13. Remisión de información relativa a adjudicaciones de bienes, tanto muebles como inmuebles, realizadas por la AEAT como consecuencia de actuaciones de embargo, a favor de contribuyentes adjudicatarios con domicilio fiscal en Andalucía.



14. 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.
15. 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 2022.

De acuerdo con el objeto del Contrato de Gestión 2018-2021, el objetivo previsto para el ejercicio 2022 es el que se detalla en el siguiente cuadro:

EJECUCIÓN DEL ESTADO DE INGRESOS DEL PRESUPUESTO DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA OBJETO DEL CONTRATO DE GESTIÓN	
INGRESOS	OBJETIVO 2022
TRIBUTOS PROPIOS	205.530.257
IMPUESTOS ECOLÓGICOS	4.907.105
EMISIÓN DE GASES A LA ATMÓSFERA	1.140.045
VERTIDOS A LAS AGUAS LITORALES	3.358.829
DEPÓSITO DE RESIDUOS PELIGROSOS	265.892
IMPUESTO S/BOLSAS PLÁSTICO UN SOLO USO ANDALUCÍA	142.339
CANON DE MEJORA	139.000.000
TASAS CONSEJERÍAS Y AGENCIAS	61.623.152
TRIBUTOS CEDIDOS CONTRATO GESTIÓN	2.343.183.569
IMPUESTO SOBRE SUCESIONES Y DONACIONES	266.582.672
IMPUESTO SOBRE EL PATRIMONIO PERSONAS FÍSICAS	103.199.921
TRANSMISIONES PATRIMONIALES	1.332.434.979
ACTOS JURÍDICOS DOCUMENTADOS	508.036.281
TASA FISCAL SOBRE EL JUEGO	132.929.716
OTROS INGRESOS	59.441.614

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 el artículo 19 del Decreto 128/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueban los Estatutos de la Agencia Digital de Andalucía, que deroga 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, asumiendo así todas las competencias y funciones por sí misma, la Agencia Digital de Andalucía (en adelante ADA) “utilizará, con carácter general, el modelo organizativo de **Acuerdo de Nivel de Servicio** para articular la relación con las Consejerías, agencias y entidades en las cuales ejerza los fines de definición y ejecución de los instrumentos de tecnologías de la información, telecomunicaciones, ciberseguridad y gobierno abierto y su estrategia digital”.

En este sentido, la ATRIAN recibirá por parte de la ADA los servicios enmarcados en las siguientes líneas:

- **Servicios relacionados con la presencia en internet y los servicios digitales a la ciudadanía.** Facilitar información y ayuda omnicanal a la ciudadanía sobre los servicios y datos que ofrece la Administración (incluyendo la presencia de la Junta en Internet), sobre el uso de servicios digitales, así como diseñar y desarrollar programas y actuaciones de capacitación de la ciudadanía en el ámbito de las TIC.
- **Servicios estratégicos para la transformación digital.** Transformar y optimizar los procesos y/o servicios existentes con el uso de la tecnología, formulando recomendaciones estratégicas para el desarrollo de proyectos innovadores que mejoren las capacidades digitales de la organización.
- **Servicios de desarrollo, implantación, mantenimiento y evolución de sistemas de información y aplicaciones.** Proporcionar sistemas y aplicaciones que ayuden a la gestión y desarrollo de las competencias de la Junta de Andalucía, y mejoren la relación de ésta con la ciudadanía.
- **Servicios de desarrollo, implantación, mantenimiento y evolución de sistemas de análisis de datos y big data.** Proporcionar sistemas de ayuda a la toma de decisiones basadas en el análisis de datos y en la aplicación de técnicas de inteligencia artificial.
- **Servicios de telecomunicaciones corporativos para organismos, en sedes y a sus empleados públicos.** Proporcionar servicios de acceso de datos corporativos, servicios de voz fija y móvil, acceso a Internet seguro y otros servicios de valor añadido en una red integrada, segura y confiable (RCJA).
- **Servicios de gestión del riesgo digital y de prevención, detección y respuesta a ciberincidentes.** Acompañar a los responsables de organismos en el cumplimiento normativo y en la gestión de la ciberseguridad, y proporcionar mecanismos preventivos y reactivos para evitar en primer término que se produzcan ciberincidentes y para resolver aquellos que se produzcan minimizando su impacto.
- **Servicios de puesto de trabajo.** Poner a disposición del personal el equipamiento TIC del puesto de trabajo preciso, en un entorno de trabajo consistente y homogéneo, y facilitar que pueda prestar sus servicios de forma no presencial o a distancia.
- **Quejas y reclamaciones.** Poner a disposición de los usuarios un canal distinto al habitual donde poder presentar una queja o una sugerencia en la prestación de un servicio concreto, e incluso en la definición del propio Catálogo de servicios ofertados por la ADA.

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:

- Herramientas para la recaudación ejecutiva.



- Automatización de la calificación del riesgo.
- 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.
- Ampliación de las “apps” en la herramienta de análisis de datos Qlik para explotación de la información y cuadros de mando.
- Ampliación de los servicios de la Oficina Virtual (consulta de expedientes y notificaciones) preparativo para Sede Electrónica.
- Implantación de un sistema de auditoría de seguridad sobre los accesos a datos sensibles realizados en la aplicación.

Por lo que concierne a los **recursos presupuestarios** para la consecución de los objetivos enunciados, para el ejercicio 2022 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 2022	
SECCIÓN	11.39
PROGRAMA	COORDINACIÓN DE LA HACIENDA DE LA CCAA
CAPÍTULOS	IMPORTE
I. GASTOS DE PERSONAL	42.493.190
II. GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS	30.275.160
III. GASTOS FINANCIEROS	3.500.000
VI. INVERSIONES REALES	120.000
Total	76.388.350

El Gobierno andaluz presentó en el Parlamento de Andalucía el proyecto de Ley del Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para el año 2022 junto con su documentación anexa, para su examen, enmienda y aprobación, de acuerdo con lo previsto en el artículo 36 del texto refundido de la Ley General de la Hacienda Pública de la Junta de Andalucía, aprobado mediante Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de marzo.

El debate de enmiendas a la totalidad del Presupuesto se ha producido en fecha 24 de noviembre de 2021, y como resultado de este, el Parlamento ha devuelto al Consejo de Gobierno el proyecto de Ley. Mediante Decreto 286/2021, de 28 de diciembre, se establecen las condiciones específicas a las que debe ajustarse la prórroga del Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para el ejercicio 2022.

El presupuesto de la Agencia experimenta una **minoración del 3,85 por 100** respecto al ejercicio 2021, condicionando la capacidad operativa de la misma.



8.- El personal de la Agencia.

El número de efectivos de la ATRIAN a 31 de diciembre de 2021 asciende a 734, 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.

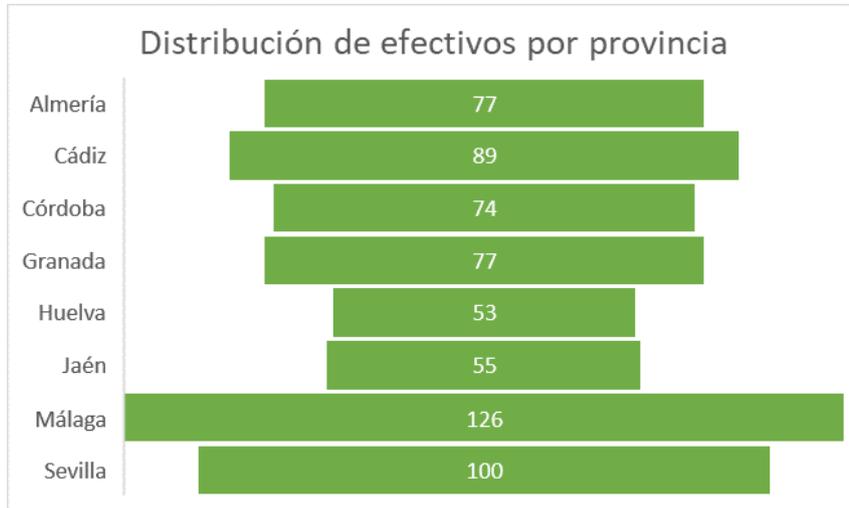
Por lo que concierne a la distribución territorial del personal de la ATRIAN, conviene destacar que, de los 734 efectivos disponibles, 75 se integran en la estructura de los servicios centrales, de los cuales 3 son directivos, y 659 se integran en la estructura de los servicios territoriales, incluidos los 8 directivos, que están al frente de cada una de las Gerencias Provinciales.

En términos porcentuales, los efectivos de la ATRIAN se encuentran distribuidos entre las 90,04% Gerencias Provinciales y la Oficina Tributaria de Jerez y el 9,96% restante en los servicios centrales. En el gráfico que se muestra a continuación se representa esta distribución territorial de efectivos.



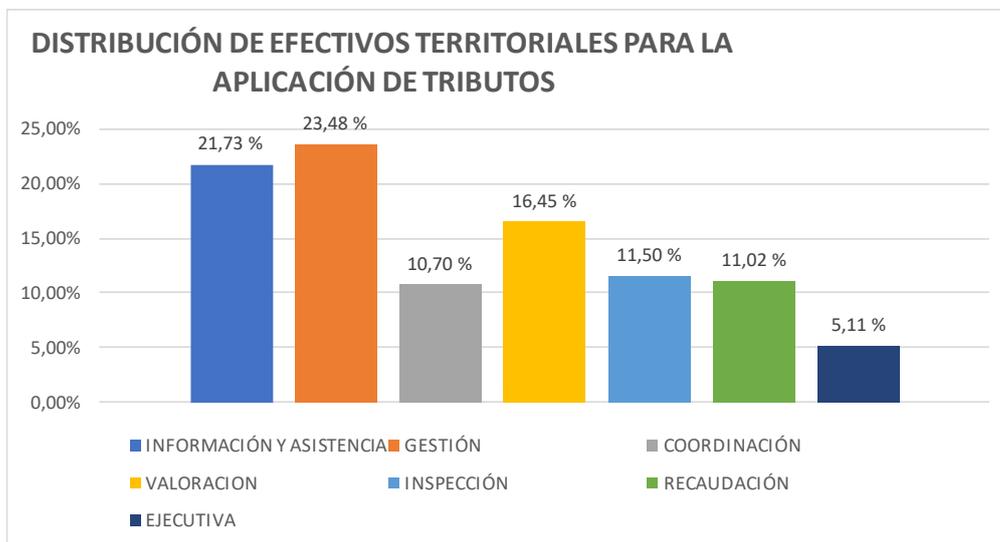


La distribución territorial de efectivos por Gerencia Provincial, incluida la Oficina Tributaria de Jerez, excluidos los 8 directivos, es la siguiente:



La distribución de efectivos se completa con las 75 personas correspondientes a los servicios centrales, incluidos los 3 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:



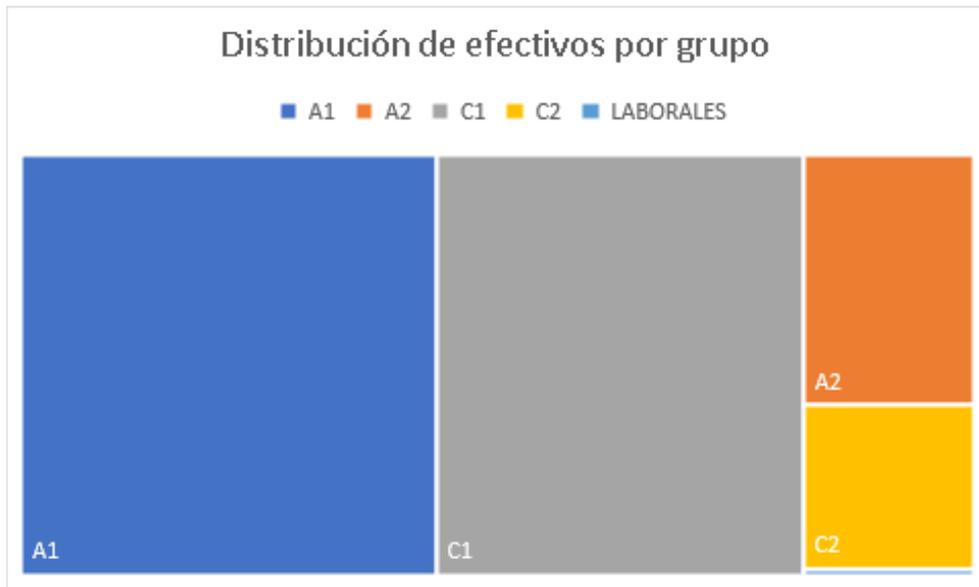
Por último, por lo que respecta a la **distribución funcional** de los efectivos en los servicios territoriales, el **96,16%** del total se destina al ejercicio de funciones de **aplicación de los tributos**, destinando el **3,84%** restante a la prestación de **servicios comunes**.

Por lo que concierne a la distribución de efectivos dedicados a la **aplicación de los tributos**, el área de **información y asistencia** alcanza el **21,73%** de los efectivos totales. 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 **62%** del total de efectivos. Finalmente, **16%** 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 (38,56%)** y **A1 (43,60%)**, que aglutinan el 82,16% del total de efectivos de la Agencia. El **17,84%** restante se distribuye entre los grupos **A2 (10,63%)**, **C2 (6,95%)** y **personal laboral (0,27%)**.

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
Curso	Notificaciones en SUR	Adquirir los conocimientos teóricos de los conceptos básicos en esta materia. Adicionalmente, se pretende obtener los conocimientos prácticos para la tramitación de las notificaciones (apertura y recepción de notificaciones, el seguimiento y gestión de envíos, etc.) Finalmente, se analizarán las especialidades en las notificaciones de OOIAC y reintegro de subvenciones.
Curso	Curso de Plataforma de pago y presentación telemática	Se pretende que los funcionarios adquieran los conocimientos teóricos y prácticos sobre la Plataforma de Pago y Presentación telemática (modalidades de acceso, funcionalidades y gestión de usuarios, modalidades de pago de autoliquidaciones y la presentación de autoliquidaciones y otros modelos tributarios a través de la Plataforma).



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.
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.

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 gestión tributaria 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.

Formación para que funcionarios que trabajan en el área de gestión tributaria puedan colaborar en el área de inspección tributaria		
Acción formativa	Denominación	Objetivo
Curso	Procedimiento inspector	Adquirir los conocimientos necesarios para tramitar procedimientos de inspección tributaria de los impuestos gestionados por la ATRIAN.
Jornadas	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 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 inspección tributaria. 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.	Adquirir los conocimientos teóricos necesarios para tramitar procedimientos de recaudación y su posterior revisión en vía económico-administrativa.
	Curso de revisión de actos en vía 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.
	El reintegro de subvenciones REINSUBV	Perfeccionar los conocimientos teóricos y prácticos en esta materia.
	La gestión recaudatoria en período ejecutivo.	Perfeccionar los conocimientos teóricos y prácticos en esta materia.
	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.
	Análisis jurídico y económico de la litigiosidad tributaria en 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 a través de la Plataforma Minerva:

- El procedimiento sancionador.
- El procedimiento de gestión tributaria
- El procedimiento inspector.
- El procedimiento de recaudación (I)
- El procedimiento de recaudación (II)
- El procedimiento de revisión de actos en vía administrativa
- Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones
- Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados.

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. A tal efecto, y en coherencia con lo dispuesto en el artículo 24.4 del Estatuto de la Agencia Tributaria de Andalucía, los indicadores previstos para el ejercicio 2022 son los aplicados en 2021.



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:

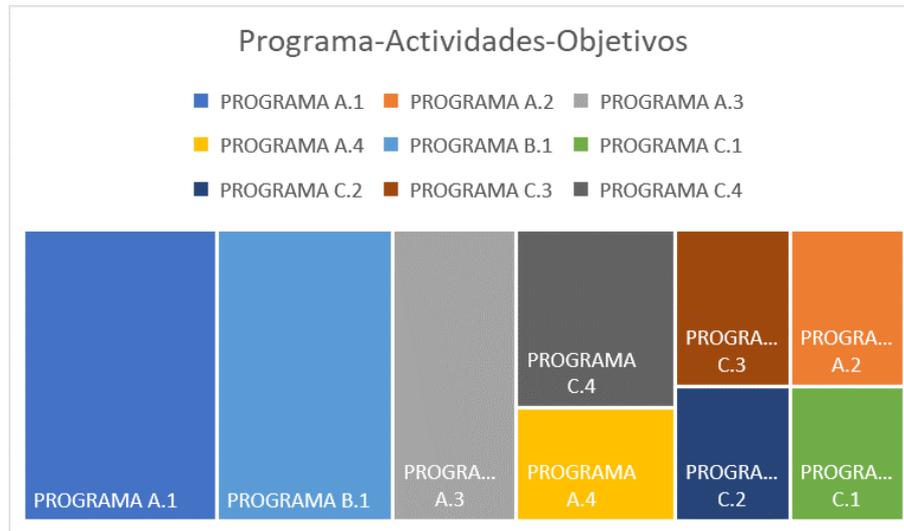
En primer lugar, se realizará una presentación y valoración de la información resultante de los indicadores asociados a los **objetivos del Contrato de Gestión**, que tendrá una ponderación en el cumplimiento de objetivos del 50%. La ponderación de cumplimiento de cada objetivo estratégico para el ejercicio 2022 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 (50%).
- B. Posibilitar que la ciudadanía se relacione con la Agencia Tributaria de Andalucía íntegramente por medios electrónicos (20%).
- C. Mejora de la gestión de los recursos asignados a la Agencia Tributaria de Andalucía (30%).

La ponderación de los objetivos asociados a cada uno de los programas relacionados para estos objetivos estratégicos es la siguiente:



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 2022.
- 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 V. Educación cívico-tributaria.
- Anexo VI. Comunicación.

Anexo I. Ponderación de objetivos del Contrato de Gestión.

Objetivo estratégico	Prog.	Objetivo operativo	Indicador	Referencia 2022	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 2022	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 la presentación de documentos por medios telemáticos	45%	12,5%
		Incrementar el grado de consecución de los objetivos del plan de telematización de la Junta de Andalucía en relación con los procedimientos y servicios de competencia de la ATRIAN	Incrementar el grado de consecución de los objetivos del plan de telematización de la Junta de Andalucía en relación con los procedimientos y servicios de competencia de la ATRIAN	3,75	2,5%
					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

OE	PR	AC	Actividades	Tarea	Indicador	Ref ^a	Ponder.	Respons.	Depart.	Ponderac. AC	
A	A.1.	1	Actividad operativa control	Control extensivo	Actuaciones operativas de control definidas en el Plan de Control Tributario	Cumplimiento objetivos PCT 2022	3,00 %	GP	-	6,0%	
A	A.1.			Control intensivo			3,00 %	GP	-		
A	A.1.	2	Actividad operativa de revisión	Expedientes de gestión	Actuaciones operativas de revisión definidas en el Plan de Control Tributario		2,5%	GP	-	10,0%	
A	A.1.			Expedientes de inspección			2,5%	GP	-		
A	A.1.			Expedientes de recaudación		2,5%	GP	-			
A	A.1.			Expedientes de revisión		2,5%	GP	-			
A	A.1.	3	Elaboración y seguimiento de la planificación del control tributario	Elaboración Plan de Control Tributario 2023	Fecha de elaboración de borrador	Noviembre 2022	3,0%	GP y SSCC	DAT	4,0%	
A	A.1.			Informe de evaluación del Plan de Control Tributario	Número de informes	11	1,0%	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</i> y <i>a posteriori</i>)	Número de utilidades para los que se realice el análisis funcional	4	2,0%	GP y SSCC	DOGR, DAT Y DITAI	2,0%	
A	A.1.	TOTAL PROGRAMA A.1						22,0%			



OE	PR	AC	Actividades	Tarea	Indicador	Ref ^a	Ponder.	Respons.	Depart.	Ponderac. AC
A	A.2	5	Nuevos convenios de colaboración social	Firma de nuevos convenios de colaboración	Número de convenios nuevos	4	2,0%	SSCC	DOGR, DAT Y DITAI	2,0%
A	A.2	6	Campañas de información a colaboradores sociales sobre la posibilidad de presentar nuevos documentos/nuevas funcionalidades para facilitar la presentación por vía telemática	Generación de contenidos	Número de contenidos (vídeos, presentaciones)	12	2,0%	SSCC y GP	DOGR, DAT Y DITAI	5,0%
A	A.2			Realización de campañas de información	Número de campañas de información	6	2,0%	SSCC y GP	DOGR, DAT Y DITAI	
A	A.2			Realización de auditorías sobre colaboración social	Número de campañas de auditoría	1	1,0%	SSCC y GP	DAT Y DITAI	
A	A.2	TOTAL PROGRAMA A.2					7,0%			



OE	PR	AC	Actividades	Tarea	Indicador	Refª	Ponder.	Respons.	Depart.	Ponderac. AC	
A	A.3.	7	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 2022	2,0%	SSCC	DAT Y DITAI	9,0%	
A	A.3.			Actuaciones operativas de recaudación ejecutiva	Actuaciones operativas de recaudación	Cumplimiento objetivos PCT 2022	3,5%	GP y SSCC	DAT (OTRES)		
A	A.3.			Desarrollo y/o mejoras de funcionalidades de recaudación ejecutiva	ejecutivas definidas en el Plan de Control Tributario	Primer trimestre 2022	3,5%	SSCC	DITAI		
A	A.3.	8	Servicio de atención y soporte a usuarios especializados de órganos gestores de ingresos bajo la coordinación de la Secretaría General de Hacienda	Elaboración de preguntas frecuentes	Elaboración y revisión ejercicio	Trimestral	1,0%	SSCC	DAT Y DITAI	2,0%	
A	A.3.			Participación en reuniones de coordinación previstas por SGH	Reuniones de coordinación	100 %	1,0%	GP y SSCC	DAT Y DITAI		
A	A.3.	9	Reducción del pendiente de cobro gestionado por la Agencia	Actuaciones operativas de gestión de cobro previstas en el POARE	Actuaciones operativas de control definidas en el POARE	Cumplimiento objetivos POARE 2022	3,0%	SSCC	DAT Y DITAI	3,0%	
A	A.3.	TOTAL PROGRAMA A.3						14,0%			



OE	PR	AC	Actividades	Tarea	Indicador	Ref ^a	Ponder.	Respons.	Depart.	Ponderac. AC	
A	A.4.	10	Ejecución Plan Conectamos	Prestación del servicio telefónico	Número citas ofertadas.	Llamadas anuales ofertadas (224.600)	3,0%	SSCC	DOGR, DAT Y DITAI	3,0%	
A	A.4.	11	Educación cívico-tributaria	Realización de acciones relacionadas con la educación fiscal (elaboración de material formativo ad hoc; celebración de sesiones informativas)	Número de acciones realizadas	4	2,0%	SSCC y GGPP	DOGR, DAT Y DITAI	2,0%	
A	A.4.			Comunicación con fines de sensibilización. Generación de productos de comunicación (entre otros, vídeos, cartas informativas, contenidos web)	Número de comunicaciones realizadas	4	2,0%	SSCC y GGPP	DOGR, DAT Y DITAI	2,0%	
A	A.4.	TOTAL PROGRAMA A.4					7,0%				



OE	PR	AC	Actividades	Tarea	Indicador	Ref ^a	Ponder.	Respons.	Depart.	Ponderac. AC	
B	B.1.	12	Gestión del asistente virtual	Revisión y/o ampliación de contenidos	Número de revisiones/ ampliación de contenido	Una al trimestre	5,0%	SSCC	DOGR, DAT Y DITAI	5,0%	
B	B.1.	13	Asistencia a la presentación de documentación por medios electrónicos.	Elaboración de nuevos desarrollos funcionales	Número de desarrollos funcionales	4	5,0%	SSCC	DITAI	11,0%	
B	B.1.			Revisión/adaptación de formularios o modelos para la presentación de documentos por medios electrónicos.	% de formularios o modelos	20% del total	2,0%	SSCC	DOGR, DAT Y DITAI		
B	B.1.			Asistencia por empleado público a la presentación de documentos por medios electrónicos.	Número de asistencias realizadas	5% del total	4,0%	SSCC	DOGR, DAT Y DITAI		
B	B.1.	14	Revisión de la normativa reguladora de la presentación de documentos con trascendencia tributaria por medios electrónicos.	Elaboración del borrador de texto de la propuesta normativa, así como de la memoria de conveniencia y oportunidad.	Fecha de elaboración del borrador definitivo	Primer semestre 2022	4,0%	SSCC	DOGR, DAT Y DITAI	4,0%	
B	B.1.	TOTAL PROGRAMA B.1						20,0%			

OE	PR	AC	Actividades	Tarea	Indicador	Ref ^a	Ponder.	Respons.	Depart.	Ponderac. AC	
C	C.1.	15	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 2022	0,5%	GP Y SSCC	DOGR	1,0%	
				Seguimiento de la carta de servicios de la Agencia	Fecha de elaboración de informe de seguimiento y propuestas de mejora	Primer semestre 2022	0,5%	SSCC	DOGR		
C	C.1.	16	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	2,0%	GP y SSCC	DITAI	2,0%	
C	C.1.	17	Celebración de acciones concienciación en materia de seguridad de la información y protección de datos	Acciones de concienciación	Número de acciones de concienciación	6	3,0%	GP y SSCC	DOGR, DAT Y DITAI	3,0%	
C	C.1.	TOTAL PROGRAMA C.1						6,0%			



OE	PR	AC	Actividades	Tarea	Indicador	Ref ^a	Ponder.	Respons.	Depart.	Ponderac. AC
C	C.2.	18	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	Actuaciones operativas con arreglo al Plan de Control Tributario 2022	5,0%	GP y SSCC	DOGR, DAT Y DITAI	5,0%
C	C.2.	19	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	1,0%
C	C.2.	TOTAL PROGRAMA C.2					6,0%			



OE	PR	AC	Actividades	Tarea	Indicador	Ref ^a	Ponder.	Respons.	Depart.	Ponderac. AC
C	C.3.	20	Gestión de la comunicación de objetivos y gestión del cambio	Acciones de comunicación	Número de acciones de comunicación	6	1,0%	GP y SSCC	DOGR, DAT Y DITAI	3,0%
C	C.3.			Boletín interno de noticias	Número de boletines	3	1,0%	GP y SSCC	DOGR, DAT Y DITAI	
C	C.3.			Elaboración de memoria corporativa de actividades	Fecha de elaboración de memoria corporativa	Segundo semestre	1,0%	SSCC	DOGR, DAT Y DITAI	
C	C.3.	21	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	4	2,0%	GP y SSCC	DOGR	2,0%
C	C.3.	22	Ejecución del Plan de Formación 2021	Organización y celebración de acciones formativas	Número de acciones formativas	Las acciones previstas en plan de formación	2,0%	SSCC	DOGR	2,0%
C	C.3.	TOTAL PROGRAMA C.3					7,0%			



OE	PR	AC	Actividades	Tarea	Indicador	Ref ^a	Ponder.	Respons.	Depart.	Ponderac. AC	
C	C.4.	23	Análisis y asignación de tareas para la regionalización de aplicación de los tributos y revisión.	Elaboración de catálogo de tareas normalizadas	Número de procedimientos con catálogo de tareas normalizadas	4	4,0%	GGPP y SSCC	DOGR, DAT Y DITAI	9,0%	
				Asignación inicial de expedientes de revisión regionales	Fecha de asignación de expedientes	Segundo trimestre 2022	5,0%	GGPP y SSCC	DOGR, DAT Y DITAI		
C		24	Elaboración contrato de gestión 2022-2025	Elaboración del borrador	Fecha de elaboración del borrador	Segundo trimestre 2022	5,0%	GGPP y SSCC	DOGR, DAT Y DITAI	5,0%	
C	C.4.	25	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%	GP Y SSCC	DOGR, DAT Y DITAI	1,0%	
C	C.4.	TOTAL PROGRAMA C.4						11,0%			

Anexo III. Periodificación de las actividades y tareas

Actividades		Tareas	Periodificación			
			1T	2T	3T	4T
Programa A.1. Planificación y control tributario						
1	Actividad operativa control	Control extensivo	X	X	X	X
		Control intensivo	X	X	X	X
2	Actividad operativa de revisión	Expedientes de gestión	X	X	X	X
		Expedientes de inspección	X	X	X	X
		Expedientes de recaudación	X	X	X	X
		Expedientes de revisión	X	X	X	X
3	Elaboración y seguimiento de la planificación del control tributario	Elaboración Plan de Control Tributario 2023				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 (a priori y a posteriori)	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	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	X	X	X	X
		Realización de auditorías sobre colaboración social	X	X	X	X



Actividades		Finalidad	Periodificación			
			1T	2T	3T	4T
Programa A.3. Estrategia de gestión recaudatoria						
7	Actuaciones de recaudación ejecutiva por medios propios	Elaboración del Plan de ordenación de actuaciones de recaudación ejecutiva (POARE)	X			
		Actuaciones operativas de recaudación ejecutiva	X	X	X	X
		Desarrollo y/o mejoras de funcionalidades de recaudación ejecutiva	X			
8	Servicio de atención y soporte a usuarios especializados de órganos gestores de ingresos bajo la coordinación de la Secretaría General de Hacienda	Elaboración de preguntas frecuentes	X			
		Participación en reuniones de coordinación previstas por SGH	X	X	X	X
9	Reducción del pendiente de cobro gestionado por la Agencia	Actuaciones operativas de gestión de cobro previstas en el POARE		X		
Programa A.4. Información y asistencia						
10	Ejecución Plan Conectamos	Prestación del servicio telefónico	X	X	X	X
11	Educación cívico-tributaria	Realización de acciones relacionadas con la educación fiscal (elaboración de material formativo ad hoc; celebración de sesiones informativas)	X	X	X	X
		Comunicación con fines de sensibilización. Generación de productos de comunicación (entre otros, vídeos, cartas informativas, contenidos web)	X	X	X	X



Actividades	Finalidad	Periodificación				
		1T	2T	3T	4T	
Programa B.1. Implantación de la Administración electrónica						
12	Gestión del asistente virtual	Revisión y/o ampliación de contenidos	X	X	X	X
13	Asistencia a la presentación de documentación por medios electrónicos.	Elaboración de nuevos desarrollos funcionales	X			
		Revisión/adaptación de formularios o modelos para la presentación de documentos por medios electrónicos.		X		
		Asistencia por empleado público a la presentación de documentos por medios electrónicos.	X	X	X	X
14	Revisión de la normativa reguladora de la presentación y pago de documentos con trascendencia tributaria por medios electrónicos.	Elaboración del borrador de texto de la propuesta normativa, así como de la memoria de conveniencia y oportunidad.		X		



Actividades		Finalidad	Periodificación			
			1T	2T	3T	4T
Programa C.1. Impulso a la calidad						
15	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		
16	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
17	Celebración de acciones concienciación en materia de seguridad de la información y protección de datos	Acciones de concienciación	X	X	X	X
Programa C.2. Atención a la litigiosidad en la aplicación de los tributos						
18	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
19	Análisis de litigiosidad asociada a la actividad de la Agencia	Análisis jurídico y económico de los fallos de los tribunales	X	X	X	X



Actividades	Finalidad	Periodificación				
		1T	2T	3T	4T	
Programa C.3. Gestión de recursos humanos						
20	Gestión de la comunicación de objetivos y gestión del cambio	Acciones de comunicación	X	X	X	X
		Boletín interno de noticias	X	X	X	X
		Elaboración de memoria corporativa de actividades		X		X
21	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
22	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						
23	Análisis y asignación de tareas para la regionalización de aplicación de los tributos y revisión.	Elaboración de catálogo de tareas normalizada		X		
		Asignación regional de actuaciones de revisión		X		
24	Elaboración contrato de gestión	Elaboración borrador.		X		
25	Seguimiento de recomendaciones control financiero de la Agencia	Elaboración de informes de seguimiento.	X	X	X	X

Anexo IV. Seguridad de la Información y Protección de Datos

Políticas y procedimientos	
Marco de actuación	Objetivo
Dirección y soporte	Disponer de directrices claras para que el personal de la ATRIAN conozca sus roles y responsabilidades en relación con la protección de datos.
Revisión y aprobación	Disponer de un plan normativo para la elaboración y revisión de normas y procedimientos de seguridad.
Información al personal	Disponer de recursos informativos sobre la normativa y procedimientos de seguridad de la información y protección de datos, así como de una programación acciones de difusión de aquellos.
Protección de datos desde el diseño y por defecto	Disponer de un procedimiento específico relativo a la protección de datos desde el diseño y por defecto en la ATRIAN con la finalidad de identificar las técnicas y organizativas que resultan apropiadas para incorporar la protección de datos desde el diseño y por defecto (teniendo en cuenta algunas como la minimización, la pseudonimización o la limitación de la finalidad).
Responsabilidad proactiva	Disponer de un procedimiento específico para definir, documentar y dar a conocer un procedimiento para ordenar la recogida y almacenamiento de las evidencias del cumplimiento de la normativa de protección de datos, revisando aquellas de que se dispone y las que se puedan añadir tras el resultado de la presente actuación inspectora.
Organización	
Marco de actuación	Objetivo
Dirección, estructura y roles	Revisar la estructura organizacional de la Agencia para mejorar la gestión la protección de datos.
Implementación y seguimiento de la protección de datos	Ejecutar la planificación e identificar áreas de mejora que favorezcan un mejor cumplimiento de la normativa de seguridad y protección de datos.
Delegado de protección de datos (DPD):	Disponer de un procedimiento de información periódica del DPD para la organización con la finalidad de analizar el cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos.
Formación y concienciación	
Marco de actuación	Objetivo
Formación	Disponer de un programa de acciones formativas para ejecutarlo durante el ejercicio.
Concienciación	Disponer de un programa de acciones de concienciación para ejecutarlo durante el ejercicio.
Actividades de tratamiento	
Marco de actuación	Objetivo
Registro de actividades de tratamiento	Disponer de un protocolo para la revisión periódica del Registro de actividades de tratamiento.



Análisis de riesgos	
Marco de actuación	Objetivo
Procedimiento de análisis de riesgos	Disponer de un protocolo para definir, revisar, documentar y dar a conocer un procedimiento interno para la realización de los análisis de riesgos, que identifique la secuencia de actuaciones y los roles implicados, revisando especialmente el papel de la ADA.
Realización de los análisis de riesgos	Ejecutar análisis de riesgos desde la perspectiva de protección de datos para los tratamientos o grupos de tratamientos asimilables e implementar las medidas que se hayan identificado como necesarias para reducir el nivel de riesgo.
Evaluaciones de impacto	
Marco de actuación	Objetivo
Procedimiento de evaluación de impacto	Disponer de un protocolo para definir, documentar y dar a conocer un procedimiento interno para la realización de evaluaciones de impacto.
Respuesta a brechas	
Marco de actuación	Objetivo
Detección, gestión y registro de brechas	Disponer de un programa de acciones de formación/sensibilización para mejorar la identificación de incidentes de seguridad que afecten a datos personales por parte del personal y agilizar su gestión.
Evaluación y reporte de brechas	Revisar el procedimiento de detección y gestión de incidentes.



Programa de acciones y órganos encargados de realizarlo		
N.º	Acciones	Órgano
1	Revisión de la normativa aprobada. Detección de necesidades y propuesta de normativa, si procede	CSEGTIC y SI
2	Revisión de la Política de Seguridad TIC de la ATRIAN delimitando funciones de ADA, reforzando cumplimiento normativa Protección de Datos	CSEGTIC y SI
3	Documentar protocolo de notificación de cambios en normativa	GTP
4	Reforzar conservación de evidencias del compromiso (actas, convocatoria), detallar claramente puntos de orden del día sobre Seguridad.	CSEGTIC y SI
5	Redacción procedimiento de recogida de evidencias del cumplimiento de la protección de datos y revisión de estructura de almacenamiento. Mecanizar (bd de búsqueda o similar)	GTP/DPD
6	Redacción procedimiento específico relativo a la protección de datos desde el diseño y por defecto en la ATRIAN.	DPD
7	Definir, documentar, aplicar y dar a conocer un procedimiento interno para la actualización del RAT, en el que estén claramente identificados los roles y responsabilidades, especialmente aquellas del responsable del tratamiento.	CTSF
8	Realizar un catálogo de Encargados y Actividades de Tratamiento, mecanizado y con toda la información que nos solicitan.	CTSF
9	Definir, documentar y dar a conocer un procedimiento interno para la realización de los análisis de riesgos, incorporar al procedimiento de gestión de incidentes.	RSEG
10	Definir, documentar y dar a conocer un procedimiento interno para la realización de evaluaciones de impacto.	RSEG
11	Mejorar el procedimiento de gestión de incidentes de seguridad con referencia a la evaluación de la probabilidad y severidad del riesgo.	RSEG
12	Desarrollar procedimiento de información periódica del DPD sobre cumplimiento de la normativa en ATRIAN.	DPD
13	Generación de nuevo contenido de concienciación.	GTP/DPD
14	Diseño acción formativa sobre procedimientos aprobados.	GTP



Anexo V. Educación cívico-tributaria.

Educación cívico-tributaria.		
Marco de actuación	Objetivos	Acciones
Educación Fiscal	Enseñar cómo el pago de los impuestos contribuye a construir una sociedad mejor.	Portal educación cívico-tributaria. Generación de materiales específicos para acercar los impuestos a estudiantes, empresas, organizaciones, asociaciones y contribuyentes.
Comunicación con fines de sensibilización	Sensibilizar con el propósito de generar una buena disposición a contribuir a través del pago de impuesto a la financiación de los servicios públicos.	Productos de comunicación. Entre otros, cartas informativas, generación de contenidos web y redes sociales, asistente virtual.
Ayuda práctica a los contribuyentes para facilitar el cumplimiento de sus obligaciones	Apoyar al contribuyente para comprender la norma tributaria, simplificar el cumplimiento de sus obligaciones y reducir el esfuerzo necesario para hacerlo posible.	Asistencia directa a contribuyentes a través de diversos canales (presencial, telefónico, asistencia digital), puesta a disposición de herramientas y servicios específicos. Fomento de autoayuda en la cumplimentación de trámites mediante el acceso a la información de manera ininterrumpida a través de contenidos específicos.



Anexo VI. Gestión de la comunicación.

Gestión de la comunicación		
Marco de actuación	Objetivos	Acciones
Organizativo	<ol style="list-style-type: none">1. Creación de Comisiones de Comunicación de la Agencia: ámbito de actuación y programa de trabajo.2. Disposición de la estructura de la comunicación:<ul style="list-style-type: none">o Equipos de comunicación.o Áreas temáticas.o Destinatarioso Canales de comunicación.• Elaboración de protocolo para la gestión de comunicación.	<ul style="list-style-type: none">• Establecer la planificación de las sesiones de trabajo para la programación sistemática ordenada y fluida de la información con trascendencia para la organización.• Analizar los productos de comunicación más adecuados para la óptima transmisión de la información en la Agencia.• Generación de contenido informativo (Información general, notas informativas, notas de Prensa, banners, Vídeos y demás productos informativos)• Revisión sistemática del funcionamiento de los canales y actualización permanente de sus contenidos.
Gestión de la comunicación (interna y externa)	<ol style="list-style-type: none">3. Dar a conocer a los empleados de la Agencia los objetivos, planes, proyectos y actividades de la organización.4. Gestionar los cambios que afectan al desempeño ordinario de su actividad para adaptarse al entorno jurídico, económico, social, sanitario y tecnológico.5. Dar a conocer a los empleados de la Agencia el impacto social de la actividad de la organización6. Reconocer y fomentar las buenas prácticas administrativas7. Fomentar el intercambio de ideas, conocimientos y la participación del personal8. Mejorar la toma de decisiones9. Mejorar el clima laboral y retener y captar talento.10. Gestionar la educación cívico-tributaria.11. Gestionar la red de alianzas estratégicas de la Agencia.	<ol style="list-style-type: none">12. La elaboración de material divulgativo sobre objetivos, planes, proyectos, actividades y principales resultados de la organización.13. La elaboración de un boletín interno de noticias de interés para los empleados de la Agencia.14. La elaboración de comunicados explicativos de los cambios (organizativos, jurídicos, funcionales y tecnológicos) que afecten al desarrollo ordinario del ejercicio de las funciones y competencias atribuidas a la Agencia.15. La organización y/o participación en encuentros de personal para explicar el impacto social de la actividad de la organización.16. Ejecución de las acciones de comunicación previstas para la implementación de la educación cívico-tributaria.17. Elaboración de acciones de comunicación para colaboradores sociales (Campañas y sesiones informativas, notas de prensa, encuentros digitales, etc.).