



**AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCÍA**



## 1. COMPETENCIAS DE LA SECCIÓN

### 1.1 Competencias de la sección

El Decreto del Presidente 6/2024, de 29 de julio, sobre reestructuración de Consejerías dispone que corresponden a la Consejería de Economía, Hacienda y Fondos Europeos las competencias que actualmente tiene atribuidas, así como las hasta ahora ejercidas por la Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa en materia de internacionalización de la economía andaluza y la atracción de la inversión extranjera.

Por otro lado, se mantienen las entidades que actualmente tiene adscritas la Consejería de Economía, Hacienda y Fondos Europeos, entre ellas, la Agencia Tributaria de Andalucía. En este sentido, el artículo 2.3 del Decreto 153/2022, de 9 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Economía, Hacienda y Fondos Europeos, establece que la Agencia queda adscrita a la Consejería de Economía, Hacienda y Fondos Europeos.

La misión de la Agencia Tributaria de Andalucía (en adelante ATRIAN) es ayudar a hacer efectivo el deber de contribuir al sostenimiento de los gastos públicos de acuerdo con los principios consagrados en el artículo 31 de la Constitución española, luchando contra el fraude fiscal y velando especialmente por la efectiva aplicación de los recursos a su cargo.

Su función es, por tanto, que las normas se apliquen correctamente, facilitando el cumplimiento voluntario.

La ATRIAN, cuya actuación se rige de acuerdo con los principios de legalidad e igualdad en la aplicación de los tributos, servicio efectivo a la ciudadanía, 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 ciudadanía. A tal efecto, fomenta la especialización de su personal, y el empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos.

Las funciones que tiene encomendada la ATRIAN son las siguientes:

- a) La gestión, inspección, liquidación y recaudación de todos los tributos propios, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 181.2 del Estatuto de Autonomía para Andalucía.
- b) La gestión, inspección, liquidación y recaudación, por delegación del Estado, de los tributos estatales totalmente cedidos a la Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 181.2 del Estatuto de Autonomía para Andalucía.
- c) La gestión, inspección, liquidación y recaudación de los recargos que puedan establecerse sobre los tributos estatales.
- d) El ejercicio de la potestad sancionadora en relación con todos los tributos y recargos cuya aplicación corresponda a la ATRIAN.
- e) La recaudación en período ejecutivo de los ingresos de derecho público de naturaleza no tributaria de la Comunidad Autónoma.
- f) La revisión en vía administrativa de los actos y actuaciones de aplicación de los tributos, de ejercicio de la potestad sancionadora en materia tributaria y de recaudación en período ejecutivo de los demás ingresos de derecho público de la Comunidad Autónoma, salvo las reclamaciones económico-administrativas y la revisión de actos nulos de pleno derecho.
- g) Las funciones que se le atribuyan por el Consejo de Gobierno en relación con los demás tributos del Estado recaudados en Andalucía, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 180.3 del Estatuto de Autonomía para



Andalucía.

h) La colaboración y coordinación con las demás Administraciones tributarias y, en particular, la participación en el consorcio al que se refiere el artículo 181.2 del Estatuto de Autonomía para Andalucía, sin perjuicio de las atribuciones de la Consejería competente en materia de Hacienda.

i) Las que pueda asumir por delegación en relación con la aplicación de los tributos locales, de acuerdo con lo previsto en el artículo 181.4 del Estatuto de Autonomía para Andalucía.

j) Las que le atribuyan expresamente las leyes de Andalucía y los reglamentos dictados de conformidad con las previsiones específicas de una ley, así como cualquier otra actividad, competencia o función que específicamente se le atribuya en relación con los tributos y demás ingresos de derecho público de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

La Agencia Tributaria de Andalucía afronta retos de indiscutible trascendencia para continuar avanzando en la prestación de servicios a los contribuyentes, en la cobertura financiera de los servicios públicos y en la gestión de los recursos asignados a su cargo, partiendo de las premisas de racionalización, agilidad y simplicidad en el desarrollo de su actividad.

Estos retos exigen el compromiso e implicación de toda la organización, para realizar con eficacia y eficiencia las actividades administrativas de aplicación de los tributos, así como las funciones y competencias que tiene atribuidas por la Ley 23/2007, de 18 de diciembre, por la que se crea la Agencia Tributaria de Andalucía. Todo ello para permitir hacer llegar al Presupuesto de la Junta de Andalucía los recursos necesarios para dotar a la población de servicios tan esenciales como la educación, la sanidad, o los servicios sociales, que contribuyen al mantenimiento del Estado del Bienestar.

La estrategia de lucha contra el fraude fiscal persigue la correcta aplicación de las normas tributarias. A tal efecto, la Agencia diseña su estrategia desde una doble perspectiva: facilitar el cumplimiento y gestionar el riesgo de modo eficaz. En este contexto, la mejora de las condiciones y resultados de la lucha contra el fraude fiscal exigen que la Administración actúe en dos planos distintos, aunque íntimamente relacionados: prevención, y supervisión o control de cumplimiento.

En el plano de la prevención, la Administración tiene el deber de informar y asistir, esto es, de facilitar el cumplimiento de sus obligaciones al contribuyente, minimizando los costes indirectos que ello comporta. Para facilitar el cumplimiento voluntario, la Agencia programará anualmente un catálogo de actuaciones cuya ejecución permitirá consolidar un conjunto de buenas prácticas que favorezcan un cumplimiento espontáneo de las normas.

En el plano de la supervisión, la Administración tiene que identificar, evaluar y priorizar los riesgos de incumplimiento, tratando, con la capacidad operativa que tiene disponible, de minimizar los riesgos que sean más relevantes. Para la gestión eficaz de los riesgos de incumplimiento, la Agencia programará sus actuaciones de supervisión y control con la finalidad de maximizar la recaudación derivada del cumplimiento espontáneo de la normativa aplicable.

La estrategia para avanzar en el buen gobierno de la organización exige fortalecer la confianza de los contribuyentes en la Agencia mediante la consolidación de una cultura basada en la aplicación cuidadosa y transparente de las normas tributarias, de los recursos que tiene a su cargo la organización, y de las operaciones de tratamiento de los datos de los contribuyentes.

Esta estrategia exige mejorar la rendición de cuentas y la transparencia de la gestión realizada, asegurar la información y la protección de los datos que trata, incentivar el rendimiento de actividades que faciliten a los ciudadanos el cumplimiento de las normas y mejorar los tiempos de resolución de los procedimientos administrativos.

Por último, la estrategia de la Agencia para la mejora de la gestión de los recursos asignados a la entidad persigue acrecentar la capacidad operativa de la entidad, con el propósito de mejorar el desempeño de las



funciones que tiene encomendadas y la eficiencia en la gestión de los medios que administra.

Para la consecución de este objetivo la Agencia ha definido cuatro áreas de desarrollo y resultado: gestión eficiente del capital humano, gestión eficiente de la recaudación, gestión eficiente de la litigiosidad, y colaboración con otros entes del sector público.

## 1.2 Estructura de la sección

La Ley 23/2007, de 18 de diciembre, dispone en su artículo 10 como órganos de gobierno de la Agencia, la Presidencia, la Vicepresidencia y el Consejo Rector; y como órgano ejecutivo, la Dirección. Adicionalmente, en el seno de la Agencia existe una Comisión de Control.

Los puestos directivos de la Agencia se estructuran en tres departamentos en los servicios centrales: Departamento de Organización y Gestión de Recursos, Departamento de Aplicación de los Tributos, y Departamento de Innovación Tecnológica y de Análisis de la Información, y en ocho Gerencias Provinciales en los servicios territoriales.

Con fecha 20 de noviembre de 2018, se aprueba el Decreto 207/2018, por el que se modifica parcialmente la relación de puestos de trabajo de la Administración General de la Junta de Andalucía, correspondiente a la Consejería de Economía, Hacienda y Administración Pública, a las Delegaciones del Gobierno de la Junta de Andalucía y a la Agencia Tributaria de Andalucía.

Mediante dicha modificación de la relación de puestos de trabajo, se adscriben orgánica y funcionalmente a la Agencia Tributaria de Andalucía los puestos de trabajo que presentaban la característica «Funciones ATRIAN» en la relación de puestos de trabajo. Igualmente, se adscriben a la Agencia Tributaria de Andalucía otros puestos de trabajo que venían desarrollando tareas complementarias, auxiliares y de apoyo, imprescindibles para el adecuado ejercicio de las funciones tributarias.

Por otro lado, se procede también a dotar a la Agencia de otros puestos de trabajo necesarios para el adecuado ejercicio de las funciones en materia de aplicación de los tributos y las demás funciones y competencias que tiene atribuidas, reforzando especialmente las áreas de gestión recaudatoria, de lucha contra el fraude fiscal y de atención a la ciudadanía.

Con fecha 30 de septiembre de 2023, se aprueba el Decreto 244/2023, por el que se modifica parcialmente la relación de puestos de trabajo de la Administración General de la Junta de Andalucía, correspondiente a Agencia Tributaria de Andalucía.

Mediante esta modificación de relación de puestos de trabajo se reforzaron los servicios de información y asistencia a los contribuyentes, para contribuir a facilitar el cumplimiento voluntario.

Por otro lado, la implantación de la administración electrónica, unido con la asunción directa de los procedimientos de embargo por la vía de apremio, y la asunción de nuevas funciones y tareas en la gestión de los ingresos de derecho público de naturaleza no tributaria de la Junta de Andalucía, puso de manifiesto la necesidad de reforzar el Departamento de Innovación Tecnológica y Análisis de la Información mediante la creación de oficinas técnicas. También en Servicios Centrales de la Agencia se crea la plaza de consejero técnico de recaudación ejecutiva, que coordina las Oficinas Técnicas de Recaudación Ejecutiva.

Por último, para reforzar los servicios horizontales de las gerencias provinciales en materia de archivos, se dota a la Agencia Tributaria de Andalucía de puestos con funciones de gestión documental y archivo, coordinados por la dirección central del archivo.



## 2. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA SECCIÓN

La ATRIAN planifica su actividad con arreglo a tres instrumentos básicos:

- Contrato de gestión, que tiene por objeto regular la actividad de la ATRIAN, identificando los objetivos estratégicos que van a regir su actuación durante este período, los objetivos operativos de cada uno de los años de duración del mismo, los programas y líneas estratégicas de actuación, así como los indicadores que van a medir el grado de consecución de los objetivos propuestos.

El contrato de gestión fija, por tanto, las prioridades las actuaciones de la ATRIAN, y contempla la previsión de los recursos presupuestarios y personales precisos para el mejor cumplimiento de sus fines.

- Plan de Acción Anual, que contiene el conjunto de objetivos, líneas de actuación y actividades de la Agencia. 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.

El Plan de Acción Anual 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, y los recursos asignados para el ejercicio de sus funciones y competencias.

- Plan de Control Tributario (en adelante PCT), que desarrolla la estrategia de lucha contra el fraude fiscal, conforme dispone el artículo 27 del Estatuto de la Agencia Tributaria.

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. Dicho plan tendrá carácter reservado. No obstante, los criterios generales del Plan serán públicos, y en ellos se fijarán y se definirán las principales áreas de riesgo.

En el Plan de Control Tributario se establecen las directrices generales de actuación que se llevarán a cabo por las distintas áreas que tienen responsabilidad en el control tributario, como son gestión tributaria, inspección tributaria y la recaudación. En estos planes se configurará el desarrollo de los principales sectores y líneas de actuación a efectuar por cada una de las áreas funcionales.

Por último, en el Plan de Control Tributario se desarrollarán las medidas y procedimientos de coordinación y colaboración entre áreas, así como la evaluación del seguimiento del cumplimiento del PCT.

## 3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA SECCIÓN

### OE.1 Mejorar las condiciones y resultados de la lucha contra el fraude fiscal

Este objetivo orienta la estrategia global de la Agencia para hacer frente a la elusión fiscal, en coherencia con el deber de contribuir al sostenimiento de los gastos públicos de acuerdo con los principios consagrados en el artículo 31 de la Constitución Española.

La estrategia de lucha contra el fraude fiscal persigue la correcta aplicación de las normas tributaria. A tal efecto, la Agencia diseña su estrategia desde una doble perspectiva: facilitar el cumplimiento y gestionar el riesgo de modo eficaz.

Para facilitar el cumplimiento voluntario, la Agencia programará anualmente un catálogo de actuaciones cuya



ejecución permitirá consolidar un conjunto de buenas prácticas que favorezcan un cumplimiento espontáneo de las normas.

En este sentido, la Agencia ordenará su actividad con el propósito de consolidar las siguientes buenas prácticas:

1. Suministro de información genérica y específica utilizando un lenguaje adaptado en atención a diferentes perfiles de ciudadanos.
2. Utilización de un catálogo de recursos informativos amplio y diverso. Entre otros, la Agencia pondrá a disposición de la ciudadanía: página web, asistente virtual, guías de preguntas frecuentes, guías prácticas, formularios, vídeos, notas informativas, campañas informativas, folletos.
3. Prestación de servicios a través de distintos canales: presencial, telefónico y telemático, que permitan un acceso y uso en condiciones de igualdad.
4. Mejorar la accesibilidad a servicios.
5. Monitorizar el grado de satisfacción de los contribuyentes sobre los servicios que presta la Agencia.

De acuerdo con lo anterior, la Agencia programa actuaciones para ofrecer asistencia práctica y apoyo a contribuyentes y profesionales, facilitando el cumplimiento voluntario de sus obligaciones derivadas de la normativa de ingreso:

- Atención multicanal, proyecto a través del cual la Agencia ofrece servicios que proporcionen asistencia práctica a través de distintos canales: presencial, telefónico y telemático, tomando en consideración diferentes perfiles de contribuyente.
- Atención a colectivos con necesidades especiales, mejorando la accesibilidad a colectivos con necesidades especiales a los servicios de información y asistencia, mediante la implementación de los ajustes y modificaciones necesarios para superar las barreras que puedan dificultar el acceso a los canales de comunicación, productos, herramientas y utilidades que facilitan el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.
- Atención a colaboradores sociales, mediante la implementación de los ajustes y modificaciones necesarios en la configuración actual de los servicios que ya ofrece la Agencia Tributaria, para disponer de una línea de atención profesional que permita a los colaboradores sociales contar, con arreglo a la capacidad operativa de la Agencia, con un medio de interlocución directo, inmediato y eficiente para la resolución cuestiones relacionadas con la aplicación de los tributos y con las incidencias técnicas relacionadas con los dispositivos, aplicaciones y utilidades.
- Fomento de una cultura cívica de cumplimiento de la normativa de ingreso, a través de actuaciones e iniciativas que mejoren los conocimientos y la comprensión de la ciudadanía del sistema tributario y la relación existente entre los ingresos públicos y la disposición de bienes y servicios públicos.

En relación con la gestión eficaz del riesgo fiscal, la estrategia para asegurar la correcta aplicación de la norma tributaria precisa, por una parte, facilitar la atención de los deberes que la norma impone al contribuyente y, por otra parte, reducir posibles brechas de incumplimiento normativo mediante el diseño de un proceso de gestión de riesgo integral que permita la identificación, análisis, priorización, tratamiento y evaluación de los riesgos más relevantes, con el propósito de detectar, corregir y, en su caso, sancionar el incumplimiento de las obligaciones que la norma establece.

Para la gestión eficaz de los riesgos de incumplimientos que inevitablemente acontecen en cualquier sector de actividad, la Agencia programará sus actuaciones de supervisión y control, con la finalidad de maximizar la



recaudación derivada del cumplimiento espontáneo de la normativa aplicable.

### **OE.2 Mejorar la gobernanza fiscal**

Este objetivo estratégico inspira la estrategia global de Agencia para consolidar un conjunto de buenas prácticas que permitan una aplicación cuidadosa y transparente de las normas, consciente del impacto que tiene la actividad de la Agencia en la sociedad.

La estrategia de la Agencia para avanzar en el buen gobierno de la organización exige mejorar la rendición de cuentas y la transparencia de la gestión realizada, asegurar la información y la protección de los datos que trata, incentivar el rendimiento de actividades que faciliten a los ciudadanos el cumplimiento de las normas, y mejorar los tiempos de resolución de los procedimientos administrativos.

Desde la ATRIAN se pretende impulsar la implementación de un conjunto de buenas prácticas, con el propósito de fortalecer la confianza de los contribuyentes en la Agencia mediante la consolidación de una cultura basada en la aplicación cuidadosa y transparente de las normas tributarias, de los recursos que tiene a su cargo la organización, y de las operaciones de tratamiento de los datos de los contribuyentes.

En este contexto, la reducción del tiempo de respuesta de la Administración a los recursos y solicitudes presentadas por los contribuyentes transmite proximidad y disponibilidad de la Administración para resolver los procedimientos que se tramitan a instancia de éstos.

En conexión con lo anterior, la rendición de cuentas de la actividad de la organización es una exigencia necesaria para una buena gobernanza en cualquier corporación.

Por último, una buena gobernanza precisa que la Agencia configure sus procesos, herramientas, servicios e infraestructuras, integrando las exigencias derivadas de la seguridad de la información y la protección de datos como pilares esenciales de un buen gobierno corporativo, en la línea marcada por la Declaración Europea sobre los Derechos y Principios Digitales para la Década Digital, consensuada por la Comisión, el Parlamento y el Consejo Europeo el 15 noviembre de 2022.

En este sentido, la Agencia ordenará su actividad con el propósito de consolidar las siguientes buenas prácticas:

1. Publicación de criterios de aplicación administrativos, utilizando recursos informativos diversos: preguntas frecuentes, guías prácticas, notas informativas y encuentros con profesionales.
2. Publicación del tiempo medio de espera en la atención al contribuyente.
3. Colaboración activa con los órganos que supervisan la actividad de la Agencia, facilitando la implementación de recomendaciones, observaciones y sugerencias.
4. Aprobación de un plan anual de actuaciones en materia de seguridad de la información y protección de datos.

### **OE.3 Mejorar la gestión de los recursos asignados a la ATRIAN**

Este objetivo dirige la estrategia global de la Agencia para optimizar la capacidad operativa de la organización, integrada por el conjunto de los recursos personales, presupuestarios, materiales y tecnológicos que se le asignen en cada ejercicio.

La estrategia para optimizar los recursos asignados a la Agencia persigue acrecentar la capacidad operativa de la entidad, con el propósito de mejorar el desempeño de las funciones que tiene encomendadas y la eficiencia en la gestión de los medios que administra, manteniendo el alto nivel de satisfacción de la ciudadanía por los servicios



prestados.

Para la consecución de este objetivo, la Agencia ha definido cuatro áreas de desarrollo y resultado: gestión eficiente del capital humano, gestión eficiente de la recaudación, gestión eficiente de la litigiosidad, y colaboración con otros entes del sector público.

La gestión eficiente del capital humano pretende consolidar un conjunto de buenas prácticas que asegure una gestión eficiente del capital humano, con el propósito de mejorar la capacidad operativa de la entidad y adaptarla a las necesidades de la ciudadanía.

En coherencia con el propósito enunciado, la Agencia ordenará su actividad con la finalidad de implementar las siguientes buenas prácticas:

- Adaptación de los sistemas de organización y de la estructura de puestos de trabajo de la Agencia a la visión estratégica de su contrato de gestión, con arreglo a las líneas estratégicas del Plan Estratégico de Recursos Humanos 2022-2030, que lidera la Secretaría General para la Administración Pública.

- Diseño de políticas y estrategias para una gestión eficiente del capital humano, prestando especial atención a que los procesos de capacitación de los empleados públicos de la Agencia respondan a las necesidades de la ciudadanía, mediante la prestación de servicios de alta calidad e inclusivos.

- Análisis periódico de las cargas de trabajo.

- Planificación y puesta en marcha de acciones de comunicación interna, con la finalidad de fomentar el compromiso, la implicación y el sentido de pertenencia de los empleados a la organización, haciéndolos partícipes de los objetivos estratégicos y operativos de ésta, y de los planes, proyectos y actividades necesarios para su consecución, mediante el traslado de mensajes concretos que faciliten el conocimiento, comprensión y adaptación a los cambios que afecten a la actividad de la Agencia.

Para lograr una gestión eficiente de la recaudación, es necesario que la administración, organización y funcionamiento de la Agencia se conduzca con unidad de propósito, con la finalidad de tomar en consideración todos los elementos que tienen incidencia en la actividad recaudatoria que desarrolla la entidad. En este sentido, la Agencia ordenará su actividad con la finalidad de implementar las siguientes buenas prácticas:

• Elaboración de análisis periódicos del nivel de ejecución de las previsiones presupuestarias de ingresos, con la finalidad de suministrar a los órganos encargados de su estimación posibles tendencias o comportamientos de contribuyentes que tengan impacto recaudatorio, así como la identificación, en su caso, de las causas que puedan explicar una eventual desviación del objetivo de ingreso previsto, y la proposición de posibles medidas normativas que puedan contribuir a la mejora de la gestión recaudatoria.

• Realización de operaciones de tratamiento de la información que faciliten la gestión de los derechos pendientes de cobro, prestando especial atención al número de deudores, naturaleza, importe y antigüedad de la deuda, con la finalidad de ordenar y priorizar las actuaciones administrativas de recaudación con arreglo a criterios de riesgo fiscal.

• Disposición de un instrumento de planificación específico que concrete la estrategia integral de la Agencia para ordenar cada año las actuaciones administrativas de recaudación ejecutiva.

• Programación de la realización de actuaciones administrativas de aplicación de los tributos, priorizando que su ejecución se aproxime al momento de realización del hecho imponible.

• Flexibilización de los plazos y cuotas en los acuerdos de aplazamiento/fraccionamiento de pago, dentro de los



límites que imponen las circunstancias concretas de cada caso, estableciendo unas condiciones de pago que se adapten a la capacidad económica del solicitante y hagan posible su cumplimiento. A tal efecto, la Agencia publicitará los criterios para la gestión de estas solicitudes.

- Priorización de la resolución de solicitudes de aplazamiento y fraccionamiento, recursos y devoluciones de ingresos, con el propósito de reducir el tiempo de respuesta de la Agencia en la gestión de los expedientes que instruya a tal efecto.

Mediante la gestión eficiente de la litigiosidad se pretende, por una parte, monitorizar el grado de progreso de las actuaciones realizadas por la Agencia para minimizar los conflictos derivados del ejercicio de sus funciones administrativas; y por otra parte, evaluar el esfuerzo realizado por cada uno de los órganos de la entidad para minimizar el coste vinculado a la gestión de las discrepancias y desacuerdos derivados del desarrollo de la actividad de la organización.

Por último, mediante la colaboración con otros entes del sector público, se pretenden consolidar las siguientes buenas prácticas:

- Favorecer la proximidad de la Administración a la ciudadanía mediante la configuración de una oferta de servicios a los que el contribuyente pueda acceder desde las plataformas operativas de las entidades que colaboran.
- Promover el intercambio administrativo de funcionalidades que faciliten el desempeño de las actividades operativas.
- Suministrar información para facilitar el desarrollo de actividades de supervisión y control.
- Realizar actuaciones administrativas relacionadas con la gestión de ingresos de derecho público para los entes integrados en el sector público de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Realizar actuaciones de recaudación ejecutiva para otras Administraciones.

#### **OE.4 Rendir información estadística en materia de género**

Con este objetivo la ATRIAN persigue que la información estadística derivada de su actividad y que pueda ser analizada con enfoque de género sea puesta a disposición de otros centros directivos.

## **4. ESTRUCTURA ECONÓMICA DEL GASTO**

### **4.1 Breve explicación de la estructura del gasto**

El Presupuesto de la Agencia Tributaria de Andalucía para el año 2025 se ajustará a los objetivos de estabilidad presupuestaria y de deuda pública.

Por la naturaleza de las competencias de la Sección Agencia Tributaria de Andalucía, el presupuesto de gasto se destina fundamentalmente a partidas de gasto corriente, que permitan realizar, en régimen de autonomía de gestión, las actividades administrativas de aplicación de los tributos y demás funciones competencia de la Agencia.

Desde el inicio de la actividad de la Agencia hasta la actualidad, se ha venido produciendo una modificación de la estructura económica del gasto, puesto que el resultado de la consecución de los objetivos estratégicos de la Agencia ha conseguido una disminución de los costes asociados a la aplicación de los tributos, mediante una



gestión más eficiente de los recursos a disposición de la Agencia.

Respecto a los gastos de personal, es preciso indicar que se ha tramitado una nueva modificación de la relación de puestos de trabajo de la Administración General de la Junta de Andalucía, correspondiente a la Agencia Tributaria de Andalucía.

En el capítulo 2 gastos corrientes en bienes y servicios, se incluyen aquellos gastos destinados principalmente a dotar a la Agencia de recursos materiales necesarios para mantener la actividad tributaria, tales como los gastos derivados de la aplicación de los tributos, los gastos que financian los convenios y recaudación de los tributos.

En cuanto a los gastos derivados de la aplicación de los tributos, debemos destacar el peso que suponen en el presupuesto aquellos destinados a notificaciones de actos de naturaleza tributaria y no tributaria.

La Agencia pretende incrementar progresivamente el número de actuaciones tributarias asociadas al cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales, con la realización de comunicaciones informativas, así como actuaciones de lucha contra el fraude en las áreas de gestión, inspección y recaudación, de conformidad con lo dispuesto en el Plan de control tributario.

Por otro lado, durante el ejercicio 2025 se continuará el incremento de las notificaciones asociadas a los procedimientos de recaudación en vía ejecutiva tales como diligencias de embargo. El incremento de estas notificaciones se inicia en 2021 como consecuencia de la extinción el 31 de diciembre de 2020 de los convenios suscritos con las Diputaciones Provinciales para la recaudación en vía ejecutiva de los ingresos de Derecho público de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Todas estas notificaciones se realizan a través de un contrato con la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, S.A., sin perjuicio de aquellas otras practicadas por personal al servicio de la Agencia, en especial por los agentes tributarios, y las que se realizan a través de la Dirección Electrónica Habilitada Única (DEHú), herramienta que facilita el acceso a los ciudadanos y empresas a las notificaciones y comunicaciones emitidas por las Administraciones Públicas.

En este sentido, la Agencia iniciará el 2025 con los contratos basados en el Acuerdo Marco de Homologación de Servicios Postales de la Administración de la Junta de Andalucía y sus Entidades Instrumentales, formalizado el 2 de febrero de 2021 con la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. S.M.E., cuya segunda y última prórroga finalizará con fecha 1 de febrero de 2025. Una vez que la Dirección General de Contratación publique el nuevo Acuerdo Marco para estos servicios, se tramitarán los correspondientes contratos basados.

Adicionalmente, en mayo de 2025 vence el Convenio con la Agencia Tributaria de Andalucía, para la producción de notificaciones y comunicaciones postales a través del Centro de Impresión y Ensobrado. Se prevé la prórroga de dicho contrato.

Entre otras partidas de gastos derivados de la aplicación de los tributos, se encuentran los vinculados a la litigiosidad de las actuaciones relacionadas con los procedimientos de gestión, inspección, y recaudación.

En este sentido, debemos destacar, dentro de los gastos jurídicos y contenciosos, aquellos derivados de la ejecución de resoluciones judiciales y administrativas. El incremento de la actividad de aplicación de los tributos genera mayores ingresos para la Comunidad Autónoma, pero lleva inevitablemente asociados unos costes adicionales.

Entre este tipo de gastos se encontrarían, por un lado, los derivados de la condena en costas a la Administración consecuencia de las sentencias dictadas por los tribunales de justicia en las que se estiman las pretensiones de los interesados y, por otro lado, los gastos derivados de los reembolsos de los costes de las garantías.

En relación con los gastos en los que debe incurrir la administración tributaria derivados de los procedimientos de comprobación de valor, debemos señalar los de honorarios de los peritos terceros en procedimientos de Tasaciones Periciales Contradictorias.



Asimismo, dentro del programa presupuestario, se contemplan los gastos derivados de la colaboración en tareas de información, asistencia y control de los Agentes Mediadores Independientes.

En relación con lo anterior, destaca el convenio entre la Agencia Tributaria de Andalucía y los registradores de la propiedad, por el que se determinan las condiciones de delegación de determinadas funciones y competencias en materia de aplicación de los tributos y revisión en el Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados y el Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones, así como las condiciones de asistencia a la cumplimentación de trámites necesarios para el pago de deudas tributarias y otras deudas de derecho público de la Junta de Andalucía.

La principal característica de este marco de colaboración consiste en establecer un sistema de determinación de honorarios ligado a la disponibilidad de servicios de información y asistencia, y a la realización y resultado de actuaciones de comprobación, así como al grado de cumplimiento de objetivos del Plan de Control Tributario en términos de contraído y recaudado.

En relación con los gastos derivados de las competencias y funciones de recaudación en vía ejecutiva, hay que destacar que, desde el 1 de enero de 2021, sólo se mantiene en vigor el convenio de 26 de septiembre de 2006, suscrito entre la Agencia Estatal de Administración Tributaria y la Comunidad Autónoma de Andalucía, para la recaudación en vía ejecutiva de los ingresos de derecho público de la Comunidad.

Adicionalmente, la Agencia ha venido incrementando la recaudación ejecutiva con medios propios, lo cual genera una mayor recaudación con un menor coste.

La asunción efectiva de la recaudación ejecutiva por parte de la ATRIAN implica la necesidad de hacer frente a las costas del procedimiento de apremio, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 113 del Reglamento General de Recaudación.

También se encuentran incluidos en este capítulo los gastos necesarios para mantener la actividad administrativa, tales como adquisición de material de oficina, celebración de cursos y jornadas previstos en el Plan de Formación de la ATRIAN, así como dietas y locomoción necesarios para efectuar actuaciones vinculadas a las comprobaciones de valor y de inspección.

Adicionalmente, se presupuestan determinados gastos asociados a la gestión del Edificio Coliseo, sede de los servicios centrales y de la Gerencia Provincial en Sevilla, adscrito a la ATRIAN mediante resolución de la Dirección General de Patrimonio. Un ejemplo de estos gastos son los suministros de electricidad y de agua, los servicios de limpieza y de vigilancia, así como el mantenimiento del edificio (ascensores, reparaciones varias, etc.)

En relación con el capítulo 3, gastos financieros, como consecuencia de la entrada en vigor de la Orden de la Consejería de Economía, Hacienda y Fondos Europeos, de 31 de marzo de 2023, por la que se regula el procedimiento para la ejecución por la Agencia Tributaria de Andalucía de las devoluciones de ingresos, la ATRIAN imputa con cargo a su presupuesto los intereses de demora originados por el retraso en el pago de obligaciones contraídas por la Comunidad Autónoma como consecuencia del incumplimiento de los plazos establecidos, ya tenga su origen en el reconocimiento de una obligación contractual o legal, o en una sentencia judicial.

Finalmente, respecto al capítulo 6, gastos de inversión, la ATRIAN llevará a cabo durante el ejercicio 2025 aquellas obras de reparación necesarias en el edificio adscrito, incluyendo la obra de adecuación de sistemas de ventilación en la planta sótano, así como la adquisición del mobiliario necesario para la adecuación de los puestos de trabajo, tanto a nivel provincial como en los servicios centrales, de conformidad con lo dispuesto en 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).



Capítulos	2025	%
1 GASTOS DE PERSONAL	46.396.286	60,9
2 GTOS.CORRIENTES BIENES Y SERV.	29.674.200	38,9
3 GASTOS FINANCIEROS	10.000	
4 TRANSFERENCIAS CORRIENTES		
5 FONDO DE CONTINGENCIA Y OTROS FONDOS		
<b>Operaciones Corrientes</b>	<b>76.080.486</b>	<b>99,8</b>
6 INVERSIONES REALES	145.000	0,2
7 TRANSFERENCIAS DE CAPITAL		
<b>Operaciones de Capital</b>	<b>145.000</b>	<b>0,2</b>
<b>OPERACIONES NO FINANCIERAS</b>	<b>76.225.486</b>	<b>100,0</b>
8 ACTIVOS FINANCIEROS		
9 PASIVOS FINANCIEROS		
<b>OPERACIONES FINANCIERAS</b>		
<b>TOTAL</b>	<b>76.225.486</b>	<b>100,0</b>

#### 4.2 Resumen de las partidas cuantitativamente más importantes

Las partidas más importantes son las referentes a los gastos del personal que realiza tareas asociadas a la aplicación de los tributos, tanto en servicios centrales como en las Gerencias Provinciales. Estos créditos se destinarán a financiar la plantilla presupuestaria correspondiente a la relación de puestos de trabajo de la Agencia, aprobada por Consejo de Gobierno mediante Decreto 207/2018, de 20 de noviembre y Decreto 244/2023, de 30 de septiembre.

Por otro lado, destacamos la partida de Agentes Recaudadores Externos, que se corresponden con las contraprestaciones a terceros por el ejercicio de las funciones de recaudación en vía ejecutiva, que la Agencia tiene delegada a la Agencia Estatal de Administración Tributaria. Esta partida se ha visto reducida considerablemente como consecuencia de la asunción por parte de la Agencia Tributaria de Andalucía de las tareas de recaudación ejecutiva, como consecuencia de la extinción de los Convenios con las ocho Diputaciones Provinciales.

Para ello, se está avanzando en procesos que permiten mejorar la ratio de ingreso derivada de la gestión recaudatoria, y que se están llevando a cabo de modo progresivo y gradual. La Agencia va a seguir potenciando el desarrollo de aplicaciones y utilidades propias para llevar a cabo actuaciones de recaudación ejecutiva por medios propios, abarcando desde la notificación masiva de providencias de apremio, hasta las demás fases recaudatorias de embargo de bienes y derechos.

Dentro del programa presupuestario, se contemplan los gastos derivados del marco de colaboración en tareas de información, asistencia y comprobación de los Agentes Mediadores Independientes.

En este sentido, con fecha 1 de enero de 2022 entró en vigor el convenio suscrito con fecha 3 de diciembre de 2021 entre la Agencia Tributaria de Andalucía y los registradores de la propiedad, por el que se determinan las condiciones de delegación de determinadas funciones y competencias en materia de aplicación de los tributos y revisión en el Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados y el Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones, así como las condiciones de asistencia a la cumplimentación de trámites necesarios para el pago de deudas tributarias y otras deudas de derecho público de la Junta de Andalucía.

Este convenio establece para el periodo 2021-2025 un nuevo marco entre la Agencia y los registradores de la propiedad, por el que se contemplan dos tipos de oficinas: oficinas de información y asistencia tributaria, y



oficinas de información, asistencia y comprobación.

Las principales características del nuevo marco de colaboración de la Agencia Tributaria con los registradores de la propiedad son las siguientes:

- El ámbito objetivo de funciones y competencias es asimétrico. En el Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados la colaboración comprende determinadas funciones y competencias en materia de aplicación de los tributos (incluidas competencias de comprobación) y revisión. En cambio, en el Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones, la colaboración se circunscribe al ámbito de la información y asistencia, destacando las funciones de recepción y tramitación de declaraciones, autoliquidaciones, comunicaciones de datos y demás documentos con trascendencia tributaria; información y asistencia en materia tributaria para la presentación electrónica de documentos ante la Agencia, y la asistencia a la confección, presentación y pago de autoliquidaciones, así como de otras deudas tributarias y deudas de derecho público.
- En el ámbito subjetivo se contemplan los tipos de oficinas mencionados anteriormente.
- El ámbito territorial mantiene el modelo de colaboración vigente hasta 31 de diciembre de 2021. Por una parte, la información y asistencia se desarrollará en un ámbito regional, y se prestará a cualquier contribuyente que la solicite, previa cita, cualquiera que sea su domicilio fiscal. Por otra parte, para el ejercicio de la función de comprobación, que se delega a 24 oficinas, se mantiene el vigente ámbito territorial.
- En el ámbito económico financiero se establece un sistema de cálculo de honorarios y compensaciones a percibir por el ejercicio de las funciones desempeñadas, teniendo en cuenta los diferentes tipos de oficinas.

En esta línea, la Agencia seguirá proponiendo medidas que, sin restar calidad en la gestión de las competencias encomendadas, contribuyan a incrementar la previsibilidad del gasto y a mejorar la eficiencia en la aplicación de los recursos a cargo de la Agencia Tributaria.

Es importante destacar que se reduce la presupuestación de los gastos necesarios para mantener la actividad administrativa, tales como adquisición de material de oficina, consecuencia de la implantación de medidas asociadas a la reducción del uso del papel, tales como el Convenio con el Centro de Impresión y Ensobrado (CIE) de la AEAT, y la remisión no física de los expedientes a los Tribunales Económico-Administrativos y los Tribunales de Justicia.

Por otro lado, puede observarse un incremento en la partida destinada al servicio de limpieza, derivado de la licitación durante el ejercicio 2024 del nuevo contrato de limpieza del Edificio Coliseo, cuya ejecución comenzará con fecha 25 de enero de 2025, y cuyo importe recoge los incrementos de costes, especialmente los de naturaleza salarial.

Como se ha señalado anteriormente, como consecuencia de la entrada en vigor de la Orden de la Consejería de Economía, Hacienda y Fondos Europeos de 31 de marzo de 2023, por la que se regula el procedimiento para la ejecución por la Agencia Tributaria de Andalucía de las devoluciones de ingresos, continúa la reducción de los gastos asociados a capítulo III, tras la considerable bajada de los mismos efectuada en el ejercicio 2024.

## **5. PRINCIPALES NOVEDADES RESPECTO AL PRESUPUESTO VIGENTE**

La Agencia Tributaria de Andalucía desarrolla su actuación de acuerdo con la planificación estratégica contenida en su Contrato de Gestión, aprobado mediante acuerdo del Consejo de Gobierno de 4 de julio de 2023, y la planificación operativa correspondiente a cada ejercicio a través de su Plan de Acción Anual (PAA).

La misión de la Agencia Tributaria de Andalucía es contribuir a la financiación de los bienes y servicios públicos, luchando contra el fraude fiscal y velando por la efectiva aplicación de los recursos a su cargo. Su función es, por



tanto, que las normas se apliquen correctamente, facilitando su cumplimiento voluntario.

La **estrategia de lucha contra el fraude fiscal** persigue la correcta aplicación de las normas tributarias. A tal efecto, la Agencia diseña su estrategia desde una doble perspectiva: facilitar el cumplimiento voluntario y gestionar el riesgo de modo eficaz. Entre las principales novedades para 2025 se encuentran las siguientes:

- Para **facilitar el cumplimiento voluntario**:

- \* Generación de nuevos contenidos informativos para su difusión a través de los canales de información y asistencia en distintos formatos.
- \* Generación de contenidos específicos para colaboradores sociales.
- \* Atención y orientación general a través de un punto de atención singular a personas mayores de 65 años.
- \* Ampliación de la red de puntos de relación de la ciudadanía con la ATRIAN, así como los canales de atención en el ámbito de la información y asistencia. Esta atención multicanal, que incluye además de la presencial, la atención telemática favorece la conciliación familiar y laboral e incide en el medioambiente evitando desplazamientos para todos los trámites ante la Administración tributaria.
- \* Diseño de acciones de educación cívico-tributaria, en colaboración con la Dirección General de Tecnologías Avanzadas y Transformación Educativa.

- Para **gestionar el riesgo fiscal**:

- \* Nuevas operaciones de tratamiento y explotación de la información para realizar la selección de operaciones que serán objeto de fiscalización por la ATRIAN.
- \* La selección de las operaciones de riesgo fiscal que presenten mayor riesgo de incumplimiento con arreglo a documentos técnicos que traten la información relativa a la identificación, evaluación, priorización y mitigación de los riesgos o amenazas asociados a la recaudación.

- Para la **ejecución de operaciones de control**:

- \* Nuevas actuaciones de control con la finalidad de incentivar el cumplimiento voluntario por parte el contribuyente.
- \* Nuevas actuaciones de recaudación ejecutiva para el cobro efectivo de las deudas gestionadas por la ATRIAN.
- \* Programación de actuaciones de investigación patrimonial.

La **estrategia** de la Agencia para avanzar en el **buen gobierno** de la organización exige mejorar la rendición de cuentas y la transparencia de la gestión realizada, asegurar la información y la protección de los datos que trata, incentivar el rendimiento de actividades que faciliten a los ciudadanos el cumplimiento de las normas, y mejorar los tiempos de resolución de los procedimientos administrativos. Entre las principales novedades para 2025 se encuentran las siguientes:

- Para la **mejora de la seguridad de la información y la protección de datos**:

- \* Ejecución de las actuaciones programadas en el Plan de Seguridad y Protección de Datos.

- Para **aumentar la información pública de utilidad social**:

- \* Actualización del catálogo de los datos abiertos que publica la Agencia.



- \* Nuevas publicaciones de contenidos para la mejora cualitativa y cuantitativa de la publicidad activa de la ATRIAN.
- \* Actualización de cuadros de mando relacionados con la actividad de la ATRIAN, incluida la información relacionada con los servicios de apoyo al contribuyente para ofrecer datos de consumo y saturación de servicios a la ciudadanía.
- \* Elaboración de estadísticas de autoliquidaciones desagregadas por sexo, y disposición de una herramienta dinámica que permita a las personas usuarias personalizar las tablas estadísticas, de modo que se pueda obtener la información precisa empleando las distintas variables disponibles, entre ellas las relacionadas con el género. Estas estadísticas permitirán a otros centros directivos la realización de análisis y diagnósticos integrales, en otras materias, en fiscalidad y tributación.

- Para la **reducción tiempos medios de tramitación de expedientes:**

- \* Aprobar una actuación administrativa automatizada para la concesión de aplazamientos de tramitación simplificada, lo que va a permitir reducir los tiempos de tramitación y los recursos personales dedicados a esta tarea.

La **estrategia para optimizar los recursos asignados a la Agencia** persigue acrecentar la capacidad operativa de la entidad, con el propósito de mejorar el desempeño de las funciones que tiene encomendadas y la eficiencia en la gestión de los medios que administra. Entre las principales novedades para 2025 se encuentran las siguientes:

- Para mejorar la **comunicación interna y facilitar la gestión** de los cambios que afectarán al desempeño de la organización en 2025:

- \* Nuevas acciones de comunicación (boletines informativos, informes ejecutivos, informes estadísticos, memoria de cumplimiento...).

- Para mejorar la **capacitación de los empleados** que prestan servicio en la ATRIAN:

- \* Programación y ejecución de acciones formativas para la capacitación del personal que presta servicio en la ATRIAN, así como monitorización de las mismas.

- Para la mejora de la **autoorganización** de la ATRIAN, se llevará a cabo la revisión y adaptación del marco normativo que regula los aspectos orgánicos y funcionales de la Agencia, mediante la aprobación de una nueva orden por la que se atribuyen funciones y competencias en materia tributaria y demás ingresos de derecho público de la Comunidad Autónoma de Andalucía incorporando nuevas funciones y competencias relacionadas con materias concretas, como la gestión del riesgo fiscal y la analítica de datos y la innovación tecnológica, para la mejora de la lucha contra el fraude fiscal y por otro lado, esta nueva orden determinaría el ámbito territorial de competencias de los órganos y unidades administrativos de la Agencia Tributaria de Andalucía regulando una nueva definición del ámbito territorial mediante la regionalización de las funciones y competencias atribuidas a la organización.

- Para continuar con el proceso de mejora continua del proyecto de **regionalización de funciones y la reasignación de recursos** y prestar un **mejor servicio a la ciudadanía:**

- \* Análisis de nuevas actuaciones que puedan realizarse en clave regional.
- \* Actualización de los protocolos asociados a cada una de las actuaciones y tareas regionalizadas.
- \* Seguimiento y evaluación del grado de cumplimiento de los objetivos asociados a cada una de las actuaciones administrativas regionalizadas.



- \* Mejoras en la herramienta gestión de usuarios.
- Para la mejora del **seguimiento de deuda**:
  - \* Operaciones de actualización de la información registrada en el sistema de información para determinar la deuda gestionable en cada momento.
  - \* Implementación de nuevos desarrollos y perfeccionamientos en el aplicativo informático de gestión de ingresos que faciliten el seguimiento y gestión de la deuda.
- Para la mejora del **seguimiento de la litigiosidad**:
  - \* Realización de acciones para la prevención de la litigiosidad: seminarios, jornadas, notas informativas, informes.
- Para continuar avanzando en la **gestión recaudatoria de ingresos de derecho público** en período voluntario:
  - \* Apoyo y asistencia técnica para la mejora de la recaudación en periodo voluntario.
  - \* Apoyo y asistencia técnica para la resolución de incidencias.
  - \* Colaboración con la Secretaría General de Hacienda en programas estratégicos de mejoras de ingresos.

## 6. COMENTARIOS A LA ESTRUCTURA FUNCIONAL DEL GASTO

El Programa 61L se comparte con la Sección 1000, correspondiente a la Consejería de Economía, Hacienda y Fondos Europeos

Programa		2025	%
61L	COORDINACIÓN DE LA HACIENDA DE LA C. AUTÓNOMA	76.225.486	100,0
<b>TOTAL</b>		<b>76.225.486</b>	<b>100,0</b>

### PROGRAMA 61L- COORDINACIÓN DE LA HACIENDA DE LA C. AUTÓNOMA

#### 6.1 Diagnóstico de la situación que justifica la intervención pública

El programa 61L “Coordinación de la hacienda de la Comunidad Autónoma” gestiona el crédito presupuestario de la Secretaría General de Hacienda y la Agencia Tributaria de Andalucía. Con él se pretende dar cobertura presupuestaria a todas las necesidades de estos centros directivos, en orden a que puedan implementar sus funciones, competencias y objetivos.

La Sección 1014, que corresponde a la Agencia Tributaria de Andalucía, sirve como instrumento para facilitar el cumplimiento de los compromisos adquiridos por la Administración de la Junta de Andalucía y garantizar la eficiencia en la prestación de los servicios tributarios.

Es competencia de la Agencia Tributaria de Andalucía, de acuerdo con el artículo 181.2 del Estatuto de Autonomía para Andalucía, la gestión, liquidación, recaudación e inspección de todos los tributos propios, así como, por delegación del Estado, de los tributos estatales totalmente cedidos a la Junta. Por otro lado, le corresponde la gestión, liquidación, recaudación e inspección de los recargos que pudieran establecerse sobre los impuestos estatales.



De acuerdo con lo anterior, el ejercicio de las funciones y competencias relacionadas se llevará a cabo, conforme al artículo 7 de la norma de creación de la Agencia, con arreglo, entre otros, a los principios de servicio efectivo a la ciudadanía, estableciendo sistemas de información adecuados, con especial atención a las tareas de asistencia al contribuyente, con el fin de reducir al mínimo el coste de tramitación y facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, estableciendo a tal efecto sistemas de evaluación; mejora continua de la calidad en la prestación de servicios a la ciudadanía, previendo sistemas de evaluación; lucha contra el fraude fiscal y planificación, coordinación, eficacia y eficiencia.

Los últimos ejercicios económicos han venido marcados por circunstancias externas extraordinarias (crisis sanitarias, guerras en Europa y Oriente Próximo) que, inevitablemente, influyen en la forma de gestionar la aplicación de los tributos. De este modo, se han ido detectando necesidades estructurales que han resultado en la implantación de procedimientos como el de cita previa, la atención a colectivos especiales, etc.

Para el ejercicio 2025 la situación económica global sigue siendo inestable, y exige que la Agencia Tributaria de Andalucía siga avanzando en la búsqueda de nuevos medios, tanto tecnológicos como humanos, para posibilitar una mejor ejecución de sus competencias y el logro de sus objetivos.

En este sentido, la Agencia asume el reto de adoptar iniciativas para mejorar la prestación de servicios a contribuyentes y profesionales consolidando la atención multicanal que integra una cartera de servicios amplia, flexible y adaptada a distintos perfiles de usuario combinando una atención presencial, a través de cien puntos de atención, con herramientas de asistencia virtual, mejorando las condiciones de acceso a los servicios públicos a colectivos de población que merecen una atención singular, y mejorando la atención a colaboradores sociales.

La Agencia se ha propuesto avanzar en una triple perspectiva: organizativa, mediante el diseño anual de planes de control que describan los riesgos de cumplimiento más significativos y las actuaciones que va a realizar la Agencia; colaborativa, mediante el establecimiento de nuevas alianzas estratégicas; y tecnológica, mediante una plataforma de analítica de datos avanzada que facilite la tarea de combinación de datos, tanto provenientes de los diferentes sistemas a través de los que se gestionan los procedimientos, como de otras fuentes de datos externas.

Por otra parte, y en lo que respecta a la perspectiva de género, los datos que ofrecen los distintos informes sobre desigualdades de género en Andalucía siguen demostrando que existe una brecha de género en ciertas áreas como, por ejemplo, en empleo, educación, o tecnología.

En este sentido, la Agencia considera que es esencial generar información pública de utilidad social, integrando la perspectiva de género como eje transversal, para disponer de un catálogo de datos abiertos, que permita a la ciudadanía conocer tanto la actividad de la Agencia, como estadísticas desagregadas por sexo.

En conexión con lo anterior, la Agencia se marca como reto avanzar en la mejora de la gobernanza fiscal mediante la mejora de la rendición de cuentas y la transparencia de la gestión realizada.

Adicionalmente, orientará su actividad a asegurar la seguridad de la información y la protección de los datos que trata, a incentivar el rendimiento de actividades que faciliten a los ciudadanos el cumplimiento de las normas, y a mejorar los tiempos de resolución de los procedimientos administrativos.

## **6.2 Objetivos estratégicos, operativos y actuaciones del programa**

### **OE.1 Mejorar las condiciones y resultados de la lucha contra el fraude fiscal**

#### **OO.1.1 Mejorar la calidad de la información y asistencia para favorecer el cumplimiento voluntario**

El fraude fiscal es un fenómeno complejo, ya que la determinación de su origen, causas, tipos y



manifestaciones precisa tomar en consideración diversos factores de distinta naturaleza: sociológicos, culturales, éticos, económicos y normativos. Partiendo de la realidad descrita, la lucha contra el fraude fiscal requiere una respuesta de la Administración organizada, permanente, coordinada, planificada y adecuadamente dimensionada. En esta línea, la estrategia de lucha contra el fraude fiscal se diseña desde una triple perspectiva: prevención, control y cooperación.

La información y asistencia contribuye a prevenir incumplimientos, ya que el incumplimiento de las obligaciones puede tener su origen en el desconocimiento de la norma fiscal, que es compleja y dinámica.

En este sentido, en la nota de la Serie especial de 20 de julio de 2021, elaborada por expertos del Fondo Monetario Internacional (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, guías, etc.), 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.

La mejora de la calidad de la información y asistencia debe orientar todo el funcionamiento de la organización, ya que repercute directamente en la prevención del fraude.

La mejora de la calidad de la información y asistencia tiene, por tanto, incidencia directa en la recaudación derivada del cumplimiento voluntario de las obligaciones. Desde esta perspectiva, la consecución de este objetivo operativo mejora la gestión de los recursos asignados a la Agencia, ya que contribuye a minimizar errores en el cumplimiento de la norma, reduce los esfuerzos que tienen que realizar los contribuyentes para cumplir sus obligaciones tributarias, y evita el inicio de procedimientos de comprobación administrativa, reduciendo los costes asociados a la recaudación, y la litigiosidad asociada a esta actividad de control.

#### **ACT.1.1.1 Actualización de contenidos del asistente virtual tributario**

Con el propósito de mejorar de modo continuo la calidad en la prestación de servicios a los contribuyentes, la Agencia ha incorporado nuevas herramientas, en concreto, el asistente virtual tributario de atención inmediata, para suministrar información en materia del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones y del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, además de otra información de interés sobre cómo pedir cita previa, oficinas de atención y plazos.

El asistente virtual tributario está basado en un software automatizado de mejora continua, mediante la revisión e incorporación de las preguntas frecuentes formuladas por los contribuyentes y por los profesionales tributarios.

Con esta actividad pretende la ATRIAN revisar y actualizar las preguntas y respuestas que ofrece el asistente virtual a los contribuyentes, y llevar a cabo su mantenimiento para favorecer el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

#### **ACT.1.1.2 Atención a colectivos con necesidades especiales**

Mediante esta actividad, la Agencia busca como resultado mejorar la accesibilidad de colectivos con necesidades especiales a los servicios de información y asistencia, mediante la implementación de los ajustes y modificaciones necesarios para superar las barreras que puedan dificultar el acceso a los



canales de comunicación, productos, herramientas y utilidades que facilitan el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.

En conexión con lo anterior, la Agencia se ha propuesto, con arreglo a su capacidad operativa, mejorar la accesibilidad de la información que suministra a la ciudadanía. En este sentido, la Agencia procederá a la revisión de los medios, canales y técnicas de comunicación, procesos, productos, servicios, herramientas y utilidades que emplea para informar y asistir a los contribuyentes, con la finalidad de implementar los ajustes y modificaciones necesarios para mejorar la accesibilidad de la información y asistencia a toda la población, tomando en consideración las barreras o desventajas que dificulten su acceso desde distintas perspectivas a colectivos de población que merecen una atención singular, en particular, personas mayores, personas con discapacidad, y personas que viven en zonas rurales con mayor dificultad para acceder a servicios básicos.

#### **ACT.1.1.3 Atención al contribuyente**

Mediante el proyecto "Atención multicanal", se ordena el conjunto de actuaciones que desarrollará la Agencia para facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones a los contribuyentes, ofreciendo servicios y productos que proporcionen asistencia práctica a través de distintos canales: presencial, telefónico y telemático; tomando en consideración diferentes perfiles de contribuyente, con el propósito de tratar de evitar desplazamientos innecesarios a las dependencias administrativas, favoreciendo la accesibilidad real a los servicios que presta, singularmente a los núcleos de población que tienen mayor dificultad para su acceso efectivo.

La ATRIAN utiliza la capacidad operativa disponible para ofertar citas con la finalidad de informar y atender al contribuyente a través de distintos canales: presencial, telefónico y video conferencia.

Dicha actividad de la ATRIAN facilita al contribuyente el cumplimiento voluntario de sus obligaciones tributarias, dado que contribuye a mitigar riesgos de incumplimiento asociados a la falta de conocimiento de la norma, a dificultades de comprensión o a la falta de recursos técnicos.

### **OE.2 Mejorar la gobernanza fiscal**

#### **OO.2.1 Mejorar la rendición de cuentas y transparencia**

La Agencia pretende mejorar los elementos de información de la publicidad activa y la 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 la Agencia, publicando su planificación, actividades y resultados.

De acuerdo con lo anterior, la Agencia desarrollará las siguientes líneas de actuación:

1. Auditoría periódica de la transparencia cualitativa y cuantitativa de la información pública que ofrece la Agencia.
2. Seguimiento del grado de implantación de buenas prácticas en la organización.
3. Disposición de un catálogo de los datos que publica la Agencia.
4. Elaboración, revisión y actualización de estadísticas, encuestas y recogida de datos en las que se incluya la



variable sexo.

#### **ACT.2.1.1 Realización de acciones de publicidad activa**

Con esta actividad, la ATRIAN pretende realizar acciones de publicidad activa mediante la publicación de su planificación, actividades y resultados en el Portal de Transparencia.

#### **OO.2.2 Mejorar el tiempo de resolución de los procedimientos administrativos**

La celeridad en la tramitación y resolución de los procedimientos administrativos es un objetivo prioritario de la entidad. A tal efecto, la Agencia ha previsto implementar durante el contrato de gestión diferentes proyectos que pretenden optimizar la capacidad operativa de la organización, entre los que se encuentran la redefinición de procesos, la mejora en la disposición de funcionalidades tecnológicas, o la regionalización de actuaciones administrativas.

Este objetivo persigue agilizar la tramitación de los procedimientos administrativos, a fin de reducir los plazos y tiempos de respuesta de la organización a las cuestiones planteadas por contribuyentes y profesionales.

En este sentido, la ATRIAN llevará a cabo un análisis periódico del tiempo de resolución de los recursos y de las ejecuciones de fallos administrativos o judiciales, con el propósito de identificar, en su caso, las causas que motiven una desviación del objetivo establecido por la organización, y adoptar las medidas necesarias.

Para mejorar el tiempo de resolución de los procedimientos administrativos, la Agencia se ha propuesto programar su actividad con arreglo a las siguientes líneas de actuación:

1. Elaboración, revisión y actualización del panel de indicadores de gestión, que permita la evaluación de las causas de las esperas, la capacidad que tienen los órganos administrativos para asumir la carga de trabajo derivada de la tramitación, el margen de mejora general que se puede derivar de los procesos de organización y asignación de expedientes, y los elementos o aspectos en los que se puede incidir para mejorar el tiempo de resolución de los procedimientos administrativos.
2. Elaboración de análisis periódicos de las cargas de trabajo, tareas y actividades que realiza cada órgano y equipo de trabajo, para evaluar la necesidad de redistribuir las cargas de trabajo.
3. Elaboración, revisión y actualización de guías de procedimientos y normalización de documentos que soporten actos administrativos de trámite, con el propósito de disponer de modelos homogéneos y textos tipificados que permitan optimizar el tiempo de tramitación administrativa y automatizar el archivo de documentos.

#### **ACT.2.2.1 Aprobación de actuaciones administrativas automatizadas**

Mediante esta actividad, la ATRIAN pretende aprobar actuaciones administrativas automatizadas, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 84 y 85 del Reglamento General de las actuaciones y los procedimientos de gestión e inspección tributaria y de desarrollo de las normas comunes de los procedimientos de aplicación de los tributos.

En la aplicación de los tributos, la actuación administrativa automatizada supone una clara mejora en la tramitación de los expedientes, agilizando el procedimiento y dotándolo de una mayor eficiencia y rapidez.

#### **ACT.2.2.2 Seguimiento del tiempo medio de tramitación de los procedimientos iniciados a instancia del contribuyente**



Con objeto de agilizar la tramitación de los procedimientos administrativos, mediante la reducción de los plazos y tiempos de respuesta a las cuestiones planteadas por contribuyentes y profesionales, la ATRIAN efectúa un seguimiento de los procedimientos iniciados a solicitud del interesado.

Dicha actividad se concreta en la elaboración, revisión y actualización del panel de indicadores de gestión de los mencionados procedimientos, así como en el seguimiento del tiempo medio de tramitación de los expedientes relativos a procedimientos iniciados a instancia del contribuyente.

### **OE.3 Mejorar la gestión de los recursos asignados a la ATRIAN**

#### **OO.3.1 Mejorar el nivel de capacitación del personal de la ATRIAN**

La Agencia presta especial atención a la formación como valor estratégico, por lo que mediante este objetivo se pretende mejorar el nivel de capacitación del personal de la ATRIAN.

El nivel de capacitación de los empleados es un factor clave para la mejora de las condiciones de lucha contra el fraude fiscal. La complejidad y volatilidad de la norma tributaria, las distintas fuentes de criterios de interpretación de la norma, la especialidad derivada de los procesos y procedimientos de aplicación de los tributos, la celeridad con la que han de tramitarse y resolverse los procedimientos tributarios, o la disposición de aplicaciones singulares para la gestión administrativa, ponen de manifiesto la necesidad de suministrar cada año una formación especializada que permita mejorar las destrezas y habilidades de los profesionales que prestan servicio en la organización, con el propósito de aumentar la capacidad operativa la Agencia.

Para mejorar el nivel de capacitación de los profesionales públicos, la Agencia se ha propuesto implementar las siguientes líneas de actuación:

1. Aprobar el Plan anual de acciones de formación con las actividades programadas que respondan a distintas necesidades de capacitación de personal de la Agencia.
2. Ejecutar el Plan de Formación aprobado por el Consejo Rector de ATRIAN.
3. Realizar autoevaluaciones periódicas de las acciones formativas programadas por la Agencia.
4. Efectuar el seguimiento del Plan de Formación mediante la realización de una memoria anual de ejecución del Plan de Formación.

#### **ACT.3.1.1 Realización de acciones de formación**

Mediante esta actividad la ATRIAN pretende organizar y celebrar las acciones de formación previstas en el Plan de Formación anual, cuya aprobación le corresponde al Consejo Rector.

El Plan de Formación tiene como objetivo incrementar los conocimientos, habilidades y aptitudes de los profesionales de la Agencia, convirtiéndose en el instrumento idóneo para la mejora del desempeño de los puestos de trabajo, mediante la elaboración de actividades relacionadas estrechamente con las tareas y funciones de cada puesto de la organización.

Este Plan de formación está dirigido, además de al personal directivo, funcionario y laboral que preste servicio en la Agencia, y cuando las circunstancias lo aconsejen, al personal de los registradores de la propiedad a los que se delegan determinadas funciones y competencias en materia de aplicación de los tributos y revisión en el Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados y el Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones, en virtud de la Resolución de 19 de noviembre de 2021, del



Consejo Rector de la Agencia Tributaria de Andalucía.

No se trata de un plan cerrado, sino abierto y flexible, que podrá satisfacer las demandas puntuales que sobrevengan durante su periodo de vigencia.

Para la ejecución del Plan de formación se cuenta con la colaboración del Instituto Andaluz de Administración Pública, el Instituto de Estudios Fiscales, y los profesionales de la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

Por lo que se refiere a las actividades formativas, las mismas se van a desarrollar en el ámbito de aplicación de los tributos y revisión, y se dirigirán, asimismo, a los funcionarios de la Agencia que forman parte de los servicios horizontales (recursos humanos y económico financiero). Adicionalmente, en la modalidad de formación abierta, se recogen cursos en materia de Prevención de Riesgos Laborales, Igualdad de Género y Seguridad de la información y protección de datos.

El plan de formación se estructura en cursos, jornadas técnico-prácticas, talleres técnico-tributarios y píldoras formativas.

### **OO.3.2 Minimizar la litigiosidad**

La actuación de los órganos de aplicación de los tributos debe tomar en consideración el contexto normativo y jurisprudencial vigente.

En este sentido, con el propósito de reducir la litigiosidad y mejorar la forma de aplicación de los tributos que gestiona, la ATRIAN viene prestando especial atención a la determinación de las causas de la conflictividad asociada al desarrollo de sus funciones.

La Agencia se ha trazado como meta que el porcentaje de actos administrativos no recurridos respecto al total de actos administrativos susceptibles de recurso sea del 97%, en coherencia con la estrategia de gestionar de modo eficiente la litigiosidad asociada al desarrollo de su actividad.

#### **ACT.3.2.1 Realización de informes de análisis de litigiosidad**

Las operaciones de seguimiento y control periódico de la litigiosidad asociada a la actividad de gestión realizada por la Agencia tienen el propósito de determinar el número de controversias existente, la causa subyacente que motiva el conflicto, su valor económico y antigüedad, con la finalidad última de minimizar la litigiosidad y adoptar las medidas concretas y el seguimiento y evaluación de su implementación.

Para alcanzar el resultado buscado, la Agencia se ha propuesto desarrollar las siguientes líneas de actuación:

1. Realizar operaciones de tratamiento de la información, que permitan realizar un seguimiento adecuado de los conflictos tributarios con el propósito de determinar el número de controversias existente, la causa subyacente que motiva el conflicto, su valor económico o su antigüedad.
2. Elaborar informes periódicos sobre la conflictividad relacionada con la actividad de aplicación de los tributos de la Agencia.
3. Elaborar notas informativas con el propósito de determinar el impacto en términos jurídicos de resoluciones administrativas o judiciales en la actividad operativa de la organización, con el propósito de proponer medidas correctoras de procesos, protocolos y procedimientos administrativos que contribuyan a minimizar la conflictividad.



4. Organizar y/o participar en jornadas y seminarios para la difusión de los criterios de los órganos económico administrativos y judiciales entre el personal de la Agencia.

De acuerdo con lo anterior, la ATRIAN pretende mediante esta actividad la realización de informes de análisis de litigiosidad, a fin de hacer una exposición y análisis de las principales causas de litigiosidad, y del impacto que tiene en la aplicación de los tributos, con el objetivo de mejorar la práctica administrativa y minorar la conflictividad.

#### **OE.4 Rendir información estadística en materia de género**

##### **OO.4.1 Mejorar la difusión de estadísticas tributarias con perspectiva de género**

Con este objetivo se pretende incrementar la difusión de estadísticas tributarias con perspectiva de género, mediante la publicación del máximo número posible de dichas estadísticas

##### **ACT.4.1.1 Difusión de información estadística teniendo en cuenta el eje transversal de género**

La ATRIAN pretende, mediante esta actividad, conseguir el objetivo de la máxima difusión de la información estadística obtenida que contenga la variable sexo.

Adicionalmente, se complementará con la inclusión de estas estadísticas en el Banco de Datos Estadísticos de Andalucía, herramienta dinámica que permite a las personas usuarias personalizar las tablas estadísticas, de modo que se pueda obtener la información precisa empleando las distintas variables disponibles, entre ellas las relacionadas con el género.

##### **ACT.4.1.2 Grupo de Trabajo de Fiscalidad y Género**

Con esta actuación, la ATRIAN pretende continuar con la actividad del grupo de trabajo en fiscalidad y género, en el que participan representantes de la Agencia Tributaria de Andalucía, la Dirección General con competencia en materia de tributos, la Dirección General responsable de que la presupuestación incluya la perspectiva de género, y la Unidad de Igualdad de Género.

Este grupo de trabajo continuará trabajando en el inventario de las variables necesarias para obtener estadísticas tributarias desde la perspectiva de género, así como en otras cuestiones de carácter tributario que estén relacionadas con el enfoque de género.