



## **PLAN DE ACCIÓN DE LA AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCÍA PARA EL AÑO 2020.**

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

El PAA ha de contener conforme al 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 art. 26.1 del citado Estatuto, los miembros de este Consejo Rector en sesión celebrada el día 28 de abril de 2020, han acordado la aprobación del Plan de Acción para 2020 anexo a esta Resolución, conforme a la siguiente estructura:

### **Índice**

1.- Objetivos estratégicos.....	2
2.- Programas.....	3
3.- Objetivos operativos.....	3
4.- Actividades.....	5
5.- Directrices del Plan de Control Tributario para el ejercicio 2020.....	14
6.- Estado de ingresos del presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para ejercicio 2020...23	
7.- Recursos materiales, tecnológicos y presupuestarios.....	24
8.- El personal de la Agencia.....	26
9.- Programas de capacitación del personal por áreas.....	29
10.- Evaluación y seguimiento de objetivos de la Agencia.....	35
Anexo I. Ponderación de objetivos del Contrato de Gestión 2020.....	37
Anexo II. Ponderación de los objetivos de cada una de las actividades del Plan de Acción agrupadas por objetivo estratégico, programa y responsable.....	38



## PLAN DE ACCIÓN ANUAL 2020

### 1.- Objetivos estratégicos.

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

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

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

Para el ejercicio 2020, en la línea marcada por la Ley 6/2019, de 19 de diciembre, del Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para el año 2020 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 (29%), 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 2020 asciende a un 79%.

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 21%. Para su consecución estima esencial fomentar la orientación e información al contribuyente, con el propósito de ofrecer las aclaraciones y ayuda de índole práctica que aquellos requieran sobre procedimientos, trámites, requisitos y documentación relacionados con los hechos imponible 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 imponible 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, 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 la presentación de documentos por medios telemáticos respecto al total de documentos presentados.

7. 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.
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%.

Planificación estratégica y operativa 2020. Ponderación cumplimiento de objetivos				
Objetivo estratégico	Prog.	Objetivo operativo	Indicador	Referencia 2020
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%
		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	3,25%
	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	70%
	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.	17%
	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%
B. Posibilitar que la ciudadanía se relacione con la ATRIAN íntegramente por medios electrónicos	B.1	Incrementar la presentación de documentos por medios telemáticos respecto al total de documentos presentados	Incrementar el grado de consecución de los objetivos del plan de telematización de la Junta de Andalucía en relación con los procedimientos y servicios de competencia de la ATRIAN	45%
		Incrementar el grado de consecución de los objetivos del plan de telematización de la Junta de Andalucía en relación con los procedimientos y servicios de competencia de la ATRIAN	Incrementar la presentación de documentos por medios telemáticos	3,75
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%
	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%
	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
	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%

La referencia de cumplimiento prevista para el ejercicio 2020 se muestra en la siguiente tabla:

En este contexto, la Agencia orienta el desarrollo de la actividad de aplicación de los tributos que tiene encomendada con una clara vocación de servicio efectivo al contribuyente, razón por la que renueva cada año su apuesta por la información y asistencia, adaptando su actuación a los distintos perfiles de contribuyente, poniendo a su disposición distintos canales de relación: presencial, telefónico y telemático. De este modo, la oferta de atención se lleva a cabo con criterios de racionalización, agilidad y simplicidad en los procedimientos administrativos y en las actividades materiales de gestión, busca la mejora continua de la calidad en la prestación de servicios a los contribuyentes y trata de adaptarse de modo permanente a los cambios del entorno económico y social, prestando especial atención a las nuevas necesidades de la ciudadanía.

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

#### 4.- Actividades.

Las principales actividades que la Agencia va a realizar durante el ejercicio 2020 para la consecución de los objetivos enunciados, agrupadas por programa, son las siguientes:

##### ➤ A.1. Planificación y control tributario:

Programa A.1. Planificación y control tributario						
Actividades		Finalidad	Periodificación			
			1T	2T	3T	4T
1	Recaudación derivada de actuaciones directas de control en el ámbito extensivo	Cobro de las deudas tributarias derivadas de procedimientos de gestión tributaria		x	x	x
2	Recaudación derivada de control de presentación de autoliquidaciones	Cobro derivado del efecto inducido generado como consecuencia del inicio de procedimientos de control de presentación de autoliquidaciones		x	x	x
3	Agilización del despacho de expedientes de gestión tributaria	Reducir el tiempo medio de tramitación de los expedientes de gestión tributaria con la finalidad de incrementar el coeficiente de absorción de expedientes de gestión		x	x	x
4	Actuaciones de comprobación de valor basada en el artículo 57.1.h) LGT (tasaciones hipotecarias)	El propósito de esta actividad es incrementar la utilización del medio de comprobación de valor del 57.1.h) LGT		x	x	x

Programa A.1. Planificación y control tributario						
Actividades		Finalidad	Periodificación			
			1T	2T	3T	4T
5	Reducir el tiempo medio de resolución de los recursos de reposición en gestión tributaria	La finalidad de esta actividad es agilizar la resolución de los recursos de reposición que se presentan en el ámbito de gestión tributaria		X	X	X
6	Recaudación derivada de actuaciones de control intensivo	Cobro de las deudas tributarias derivadas de procedimientos de inspección tributaria		X	X	X
7	Agilización del despacho de expedientes de inspección tributaria	Reducir el tiempo medio de tramitación de actuaciones de inspección con la finalidad de incrementar el coeficiente de absorción		X	X	X
8	Reducir el tiempo medio de resolución de los recursos de reposición en inspección	La finalidad de esta actividad es agilizar la resolución de los recursos de reposición que se presentan en el ámbito de inspección		X	X	X
9	Elaboración de borrador de Plan de Acción	Esta actividad consiste en la elaboración de una propuesta de Plan de Acción para el ejercicio 2021		X	X	X
10	Elaboración de borrador de Plan de Control Tributario	Esta actividad consiste en la elaboración de una propuesta de Plan de Control Tributario para el ejercicio 2021				X

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

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

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

Programa A.2. Cooperación para facilitar el cumplimiento de obligaciones y para luchar contra el fraude fiscal						
Actividades		Finalidad	Periodificación			
			1T	2T	3T	4T
1	Ampliación de catálogo de trámites que pueden realizarse por colaboradores sociales por vía telemática	Ampliar los servicios y trámites relacionados con el cumplimiento de obligaciones tributarias que pueden realizarse sin necesidad de desplazarse físicamente a las dependencias de la ATRIAN		X	X	X

Programa A.2. Cooperación para facilitar el cumplimiento de obligaciones y para luchar contra el fraude fiscal						
Actividades		Finalidad	Periodificación			
			1T	2T	3T	4T
2	Nuevos convenios de colaboración social	El propósito de esta actividad es ampliar el número de convenios de colaboración social con la finalidad de incrementar el número de colaboradores sociales que puede operar con la ATRIAN por vía telemática		x	x	x
3	Campañas de información a colaboradores sociales sobre la posibilidad de presentar nuevos documentos/nuevas funcionalidades para facilitar la presentación por vía telemática	La finalidad de esta actividad es la difusión de los servicios y trámites que pueden realizarse a distancia, dando a conocer las novedades periódicamente a través de distintos canales		x	x	x

A través de estas actividades se pretende incentivar la colaboración social, por un lado mediante la formalización de nuevos convenios de colaboración social, así como mediante la realización de campañas de información que permitan ayudar a la captación de nuevos colectivos.

Por otra parte, la Agencia ampliará los distintos trámites que pueden realizar los colaboradores sociales, habida cuenta de la recién implantada obligación de relacionarse con la Agencia Tributaria de Andalucía por vía electrónica.

Se persigue, por tanto, reducir desplazamientos innecesarios a las dependencias administrativas para el cumplimiento de las obligaciones tributarias, potenciando el uso de medios electrónicos.

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

Programa A.3. Estrategia de gestión recaudatoria						
Actividades		Finalidad	Periodificación			
			1T	2T	3T	4T
1	Actuaciones de recaudación ejecutiva por medios propios	Incrementar el número de actuaciones por medios propios con el propósito de elevar la recaudación obtenida en período ejecutivo y reducir los costes asociados a su gestión		x	x	x
2	Desarrollo del sistema de embargos de sueldos y salarios	A través de esta actividad se pretende incrementar la recaudación obtenida por la Agencia por medios propios		x	x	x
3	Implantación de herramientas para la mejora de la gestión recaudatoria de los ingresos de derecho público no tributarios	Para mejorar la eficacia de la recaudación de los ingresos de derecho público no tributario la Agencia contempla diferentes ámbitos de colaboración (entre otros, formación, seguimiento, análisis funcional)		x	x	x

Programa A.3. Estrategia de gestión recaudatoria						
Actividades		Finalidad	Periodificación			
			1T	2T	3T	4T
4	Reducir el tiempo medio de resolución de los recursos de reposición en recaudación	La finalidad de esta actividad es agilizar la resolución de los recursos de reposición que se presentan en el ámbito de recaudación		x	x	x
5	Procedimientos de derivación de responsabilidad	El propósito de esta actividad es incrementar las actuaciones de derivación de responsabilidad y el cobro de las deudas tributarias a través de este procedimiento		x	x	x
6	Liquidación de convenios de recaudación ejecutiva con agentes recaudadores externos	La finalidad de esta actividad es dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público y proceder a realizar las actividades de liquidación correspondientes a los convenios de recaudación ejecutiva suscritos con las Diputaciones Provinciales		x	x	x
7	Depuración del pendiente de cobro	A través de esta actividad se pretende mejorar la calidad de la deuda		x	x	x

Con arreglo a este programa los órganos de recaudación ejecutiva llevarán a cabo el cobro de las deudas tributarias y los ingresos de derecho público que no haya sido satisfechos por el deudor en período voluntario y hayan sido cargados a la Agencia Tributaria de Andalucía para su exigencia por vía ejecutiva. Particularmente, durante este ejercicio y de acuerdo con los criterios previstos en el Plan de Control Tributario, se incrementará a través de órganos de la propia Agencia la tramitación de los procedimientos de embargo de cuentas corrientes, nóminas y salarios. Por otra parte, se va a realizar un seguimiento de determinadas deudas con la finalidad de adoptar medidas que permitan asegurar su cobro. En la misma línea, las Oficinas Técnicas de Recaudación realizarán actuaciones de investigación para la localización y/o identificación de otros bienes o derechos que integre el patrimonio de los deudores.

Como consecuencia de lo anterior, durante el ejercicio 2020 se realizarán las actuaciones tendentes a la liquidación de los convenios suscritos con las Diputaciones Provinciales para la recaudación ejecutiva por cuenta de la Junta de Andalucía.

Por otra parte, a través de este programa se impulsa la colaboración de la Agencia Tributaria de Andalucía con los órganos gestores de ingresos de derecho público no tributario con la finalidad de mejorar la eficacia recaudatoria tanto en vía voluntaria como en vía ejecutiva. Esta colaboración se concreta en distintos planos: formativo, funcional y seguimiento de deudas.

➤ **A.4. Información y asistencia**

Programa A.4. Información y asistencia						
Actividades		Finalidad	Periodificación			
			1T	2T	3T	4T
1	Organizar y/o participar en actividades de educación cívico tributaria	Contribuir a la explicación de cómo el cumplimiento de las obligaciones tributarias posibilita la prestación de bienes y servicios públicos de uso colectivo		X	X	X
2	Información y asistencia con cita previa por medios no presenciales	Se pretende evitar desplazamientos a las dependencias de la Agencia Tributaria de Andalucía		X	X	X
3	Actuaciones de información y asistencia regional al contribuyente	Con la finalidad de posibilitar que la información y asistencia al contribuyente pueda llevarse a cabo en cualquier punto de la red territorial de oficinas de la Agencia Tributaria, se utilizará el instrumento de la "actuación de asistencia regional" en cuya virtud empleos de distintas oficinas canalizarán cualquier petición de información y asistencia sobre 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 imponible gestionados por la Agencia Tributaria, con independencia de qué órgano sea el competente para su instrucción y resolución		X	X	X
4	Fomento de la calidad en la confección de autoliquidaciones por la Agencia Tributaria de Andalucía	El propósito es mejorar el servicio de confección de autoliquidaciones		X	X	X

La información y asistencia al contribuyente desempeña una función estratégica en la lucha contra el fraude fiscal. En coherencia con esta premisa durante el ejercicio 2020 se van a desarrollar actuaciones que tienen por objeto tanto contribuir a la explicación de la importancia del cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, que constituye el soporte financiero necesario para la cobertura de los servicios públicos, como la orientación e información al contribuyente con la finalidad de facilitarle el cumplimiento de los trámites que las normas establecen.

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

Programa B.1. Implantación de la Administración electrónica						
Actividades		Finalidad	Periodificación			
			1T	2T	3T	4T
1	Fomento de la presentación electrónica de autoliquidaciones por el propio obligado tributario	La finalidad de esta actividad es facilitar la presentación de autoliquidaciones por vía electrónica		x	x	x
2	Fomento de la presentación electrónica de tramites por el propio obligado tributario	La finalidad de esta actividad es facilitar la presentación de trámites por vía electrónica		x	x	x
3	Puesta en explotación de buzones de trabajo en SUR	Se trata de mejorar la gestión y control de las tareas mediante la asignación individualizada de expedientes y la creación de buzones de trabajo en SUR para los empleados públicos.			x	x

Para facilitar la implantación de la Administración electrónica la Agencia se ha propuesto como objetivo facilitar la presentación electrónica de autoliquidaciones y de otros trámites administrativos. Estas actividades forman parte del desempeño ordinario de la Agencia, por lo que comprende tanto el desarrollo de nuevas actuaciones como la revisión y actualización de materiales y contenidos que facilitan la orientación y asistencia al contribuyente.

➤ **C.1. Impulso a la calidad**

Programa C.1. Impulso a la calidad						
Actividades		Finalidad	Periodificación			
			1T	2T	3T	4T
1	Encuestas de satisfacción de usuarios	El propósito de esta actividad es disponer del grado de satisfacción de los contribuyentes con los servicios de información y asistencia, a fin de identificar necesidades y posibles deficiencias en la prestación de estos servicios		x	x	x
2	Seguimiento de la carta de servicios de la Agencia	El propósito de esta actividad es monitorizar el nivel de cumplimiento de los compromisos e indicadores establecidos en la carta de servicios con la finalidad última de introducir las medidas correctoras, de acuerdo con los medios disponibles en cada momento		x		x
3	Protocolos de innovación orientados a la mejora de la gestión	La finalidad de esta actividad es la generación de ideas y propuestas de protocolos de trabajo que contribuyan a mejorar la gestión tributaria		x	x	x

4	Generación de información estadística de utilidad pública	El propósito de esta actividad es reforzar el compromiso de las personas al servicio de la Agencia Tributaria en una gestión eficiente, transparente y de calidad, a través de la generación de información estadística que permita al ciudadano evaluar la gestión de la Agencia Tributaria	x	x	x
5	Nuevo modelo de cita previa no presencial	Se pretende implantar un nuevo modelo de asistencia mediante cita previa de forma no presencial, con el uso fundamental de llamadas de teléfono y de videoconferencias.	x	x	x

Con arreglo a este programa se planifican distintos grupos de actividades. Por una parte, se pretende disponer de la información necesaria para evaluar la actividad que desarrolla la Agencia Tributaria de Andalucía; Por otra parte, se pretende revisar e implementar protocolos de trabajo con la finalidad de mejorar la función de aplicación de los tributos. En este sentido, se pretende disponer de protocolos relacionados con la aplicación de los tributos teniendo en cuenta los recursos de los que dispone la organización con la finalidad última de mejorar la operativa para gestionar los procesos que utiliza la Agencia. En esta línea, se pretende fomentar entre los empleados públicos la propuesta de revisión y/o creación de nuevos protocolos de trabajos que permita la mejora continua de la organización en términos de tiempo, coste y calidad.

Por último, se pretende la implantación de un nuevo modelo de atención por 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 exclusiva atención por vía telefónica y por otro lado, en el caso de que ello no sea posible, limitando la presencia del contribuyente en las oficinas al tiempo mínimo imprescindible, y culminando si es preciso, la asistencia, por canales no presenciales.

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

Programa C.2. Atención a la litigiosidad en la aplicación de los tributos						
Actividades		Finalidad	Periodificación			
			1T	2T	3T	4T
1	Análisis estadístico litigiosidad	La finalidad de esta actividad es realizar un seguimiento de los motivos por los que los Tribunales Económico-Administrativos inadmiten, estiman totalmente, estiman parcialmente o desestiman en sus resoluciones las reclamaciones económico-administrativas interpuestas por los obligados tributarios con el propósito adoptar las decisiones oportunas para reducir la litigiosidad		x	x	x

2	Análisis jurídico litigiosidad	El propósito de esta actividad es analizar las causas de litigiosidad más frecuentes con el propósito de dar traslado a los órganos gestores del criterio seguido por los órganos económico- administrativos y judiciales.		x	x	x
3	Plan de actuaciones de comprobación de valor	Realizar actuaciones de comprobación de valor a través de dictamen de peritos con visita		x	x	x

La atención de la litigiosidad permite monitorizar las causas que determinan la conflictividad derivada de la aplicación de los tributos que realiza la Agencia Tributaria de Andalucía con la finalidad de la proposición y/o adopción de medidas correctoras tendentes a minorar la litigiosidad generada. Particularmente, durante el ejercicio 2020 se va a llevar a cabo un plan específico de valoración para realizar actuaciones con visita de peritos de acuerdo con la doctrina del Tribunal Supremo sobre esta materia.

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

Programa C.3. Gestión de recursos humanos						
Actividades		Finalidad	Periodificación			
			1T	2T	3T	4T
1	Plan de comunicación de objetivos y gestión del cambio	Esta actividad pretende fomentar el compromiso de los empleados con la organización y hacerlo participe en su planificación, ejecución y toma de decisiones.		x	x	x
2	Programa de reconocimiento y difusión de buenas prácticas	Esta actividad pretende reconocer el trabajo realizado por las personas que integran la organización y compartir dichas prácticas con la finalidad de mejorar los procesos de aplicación de la norma tributaria		x	x	x
3	Programa para la implantación del teletrabajo en la Agencia Tributaria	A través de esta actividad se persigue la implantación de un sistema eficiente de trabajo en modalidad no presencial, tanto para casos de conveniencia como de necesidad.		x	x	x
4	Implementación del Plan de Prevención de Riesgos laborales de la Agencia Tributaria	Se pretende la ejecución de las actividades preventivas contempladas en la planificación, realizando acciones de diversa consideración para la consecución de los objetivos del plan	x	x	x	x
5	Organización y celebración de acciones formativas	Desarrollar las capacidades de los empleados públicos mediante cursos de formación relacionado con el puesto de trabajo	x	x	x	x

A través de este programa se pretende impulsar un conjunto de actividades que persigue fomentar la implicación y el sentido de pertenencia de los empleados a la organización, mejorar la transferencia de conocimiento entre los trabajadores de la Agencia, mejorar su capacitación configurando una oferta formativa diversa enfocada al desempeño de las funciones del puesto de trabajo e implantar un nuevo modelo organizativo que permita modalidades no presenciales de trabajo. En esta línea, se estima esencial la comunicación de los resultados y el impacto del trabajo desarrollado en la organización y los contribuyentes, así como la identificación de las necesidades, debilidades y oportunidades de mejora que motiven la preparación e implementación de cambios en el desarrollo de la función de aplicación de los tributos.

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

Programa C.4. Incrementar la eficiencia de los recursos asignados a la Agencia						
Actividades		Finalidad	Periodificación			
			1T	2T	3T	4T
1	Seguimiento Plan Control Tributario	Realizar seguimiento de cumplimiento de objetivo del Plan de Control Tributario con el propósito de introducir medidas correctoras durante el ejercicio		x	x	x
2	Seguimiento Contrato de Gestión	Realizar seguimiento de cumplimiento de objetivo del Contrato de Gestión Tributario con el propósito de introducir medidas correctoras durante el ejercicio		x	x	x
3	Seguimiento Plan de Acción	Realizar seguimiento de cumplimiento de objetivo del Plan de Acción Tributario con el propósito de introducir medidas correctoras durante el ejercicio		x	x	x
4	Seguimiento recomendaciones control financiero de la Agencia	Realizar seguimiento de cumplimiento de las recomendaciones realizadas por la Intervención General con el propósito de introducir medidas correctoras con arreglo a lo señalado en los informes de control financiero		x	x	x
5	Reducir el tiempo medio de resolución de devoluciones de ingresos en gestión	Reducir el tiempo medio de tramitación de las devoluciones de ingresos con la finalidad de reducir el coste de intereses asociados a la las devoluciones de ingreso en gestión		x	x	x
6	Reducir el tiempo medio de resolución de devoluciones de ingresos en inspección	Reducir el tiempo medio de tramitación de las devoluciones de ingresos con la finalidad de reducir el coste de intereses asociados a la las devoluciones de ingreso en inspección		x	x	x
7	Reducir el tiempo medio de ejecución de resoluciones y fallos de tribunales en gestión	Reducir el tiempo medio de ejecución de resoluciones y fallos de tribunales en gestión		x	x	x

Programa C.4. Incrementar la eficiencia de los recursos asignados a la Agencia						
Actividades		Finalidad	Periodificación			
			1T	2T	3T	4T
8	Reducir el tiempo medio de ejecución de resoluciones y fallos de tribunales en inspección	Reducir el tiempo medio de ejecución de resoluciones y fallos de tribunales en inspección		x	x	x
9	Elaboración Plan de telematización trabajo COVID-19	La finalidad de esta actividad es elaborar y ejecutar un plan que permita una respuesta inmediata, urgente y eficaz, a las dificultades ocasionadas por la pandemia del COVID-19 en el normal funcionamiento de la actuación de la Agencia Tributaria de Andalucía		x		

A través de este programa se llevarán a cabo durante el ejercicio un conjunto de actividades de distinta naturaleza. Por una parte, se establecen actividades de seguimiento del cumplimiento de objetivos con la finalidad de monitorizar el nivel de consecución de objetivos y posibilitar la adopción de medidas correctoras en orden a mejorar el grado de cumplimiento de aquellos. Por otra parte, se pretende reducir el tiempo de tramitación de expedientes de devoluciones de ingresos y de ejecución de resoluciones y fallos con la finalidad de reducir el coste de los intereses de demora.

Por otra parte, se va a ejecutar un plan para dar un rápida y eficaz respuesta a las dificultades ocasionadas por la pandemia del COVID-19 en el normal funcionamiento de la Agencia.

#### **5.- Directrices del Plan de Control Tributario para el ejercicio 2020.**

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

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

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

Por otra parte, también son fundamentales las actuaciones de investigación y comprobación, para cuyo desarrollo es de especial trascendencia la plena implantación de la administración electrónica, ya que permite la introducción de mejoras en el tratamiento y explotación de la información para el control tributario, así como la simplificación de procesos y procedimientos



tributarios. De acuerdo con lo anterior, es necesaria la definición previa de los criterios básicos y la definición de los perfiles de riesgo fiscal que se consideren prioritarias en cada ejercicio.

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

En idéntico sentido, el artículo 170 del Reglamento General de las actuaciones y procedimientos de gestión, inspección tributaria y de desarrollo de las normas comunes de los procedimientos de aplicación de los tributos (en adelante Reglamento General de Aplicación de los Tributos), aprobado por el Real Decreto 1065/2007, de 27 de julio, dispone que la planificación es el conjunto de planes y programas definidos sobre sectores económicos, áreas de actividad, operaciones y supuestos de hecho, relaciones jurídico-tributarias u otros, conforme a los que los órganos de inspección desarrollan su actividad, de manera tal que cada Administración tributaria integrará en el Plan de Control Tributario al que se refiere el artículo 116 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, el plan o los planes de inspección, que se basarán en los criterios de riesgo fiscal, oportunidad, aleatoriedad u otros que se estimen pertinentes.

Así mismo, se determina que 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.

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.

El Plan de Control tributario de la Agencia Tributaria de Andalucía para el ejercicio 2020 está integrado por:

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

Durante este ejercicio 2020, adicionalmente, se culminarán las actuaciones encaminadas en los ejercicios anteriores a dar cumplimiento a las previsiones normativas previstas en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, relacionadas con el derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas y con la tramitación electrónica de expedientes.

En virtud de lo expuesto, y en uso de las atribuciones que me están conferidas en el artículo 27 del Estatuto de la Agencia Tributaria de Andalucía, aprobado por el Decreto 4/2012, de 17 de enero, he acordado:

Aprobar las directrices generales del Plan Anual de Control Tributario de 2020 que a continuación se enuncian y ordenar su publicación en el «Boletín Oficial de la Junta de Andalucía», así como su difusión por cualquier otro medio que resulte adecuado para su general conocimiento:

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

La primera estrategia para evitar el fraude fiscal consiste en facilitar a todos los contribuyentes el cumplimiento espontáneo de sus obligaciones tributarias, limitando el impacto que una mala interpretación de la norma, o un uso indebido de los programas de ayuda puedan ocasionar. Ello exige el diseño de un nuevo modelo de atención a los contribuyentes que consiga favorecer el cumplimiento voluntario de sus obligaciones tributarias y de una serie de mejoras tecnológicas que ayuden a prevenir el incumplimiento.

En 2020 se van a regionalizar los servicios de información y asistencia prestados a los contribuyentes, de tal manera que cualquier ciudadano pueda tener acceso a la información y asistencia en un lugar cercano a su lugar de residencia, a la vez que se van a potenciar los canales de información y asistencia no presenciales, priorizando 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. Se ha finalizado el nuevo diseño de la web de la Agencia Tributaria de Andalucía, que será implantada en el primer tercio del año 2020 y que viene a simplificar su uso y operatividad, otorgando mayor protagonismo a los servicios a los contribuyentes y a la realización de trámites por vía electrónica.
2. Se ha aumentado el catálogo de actuaciones y trámites que los contribuyentes pueden realizar de manera electrónica, tanto en sus domicilios como en las oficinas de la Agencia Tributaria de Andalucía.
3. La creación de la Sede Electrónica debe producirse durante 2020, que sin duda supondrá un importante avance cualitativo en la prestación de servicios por vía electrónica.
4. Se han establecido nuevos medios de pago a través de la plataforma de pago y presentación, pudiendo realizarse tanto el cargo en cuenta como el pago mediante tarjeta bancaria.



5. Se va a generalizar la domiciliación como medio de pago preferente en las obligaciones tributarias de carácter periódico, así como en los fraccionamientos de deuda, evitando molestias y desplazamientos a los contribuyentes.
  6. Se han puesto en marcha diferentes servicios de información a través de la Carpeta Ciudadana que van a facilitar a los contribuyentes el acceso al estado de tramitación de sus expedientes, a la consulta y gestión de las citas programadas, así como a la notificación por comparecencia en sede administrativa.
  7. Se llevará a cabo la potenciación de los canales de información y asistencia por vía telefónica a través del Centro de Información y Asistencia Tributaria (CIYAT).
  8. Se profundizará en el proceso de mejora continua en la utilización de una terminología comprensible tanto en los acuerdos y resoluciones que se emitan, como en la elaboración de los programas de ayuda y las guías de los tributos que gestiona la Agencia.
  9. Se pondrá en marcha un programa de educación cívico-tributaria con la finalidad primordial de transmitir valores y actitudes favorables a la responsabilidad fiscal y contrarios a las conductas defraudadoras.
  10. Se generalizará la cita previa para la prestación de los servicios de información y asistencia de forma presencial en todas las oficinas de la Agencia Tributaria de Andalucía, con los objetivos de minimizar los tiempos de espera de los contribuyentes, evitar desplazamientos innecesarios y una mejor y más eficiente asignación de los recursos públicos.
- Como novedad, también se van a prestar servicios de información y asistencia con cita previa por canales no presenciales. Los desplazamientos de los contribuyentes a las oficinas deben minimizarse, de tal forma que cuando exista una alternativa no presencial, siempre será preferente.
11. Se continuarán las actuaciones de fomento de la colaboración social, mediante la suscripción de convenios de colaboración con nuevos colectivos de profesionales que actúen como representantes de los contribuyentes.

En resumen, la estrategia en materia de prevención del fraude de la Agencia para el ejercicio 2020 seguirá la senda abierta por los planes de control aprobados en los ejercicios anteriores, destinados a posibilitar una mejora en las actuaciones de información y asistencia que faciliten el cumplimiento de las obligaciones en período voluntario. Todo ello con el objetivo horizontal de la plena implantación de la administración electrónica, en la que se potencien los canales de atención no presenciales, la utilización de programas de ayuda y la ampliación del catálogo de servicios a disposición de los contribuyentes.

## **II. Actuaciones de investigación y comprobación del fraude fiscal. Control Extensivo e Intensivo.**



Una vez realizados cuantos esfuerzos son necesarios por evitar el fraude desde el punto de vista de la información y la asistencia, es necesario establecer medidas que velen por el correcto cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes.

Para este ejercicio 2020 sigue siendo prioritario para la Agencia Tributaria de Andalucía acercar el momento de la actuación de la Administración tributaria al momento de la presentación de la autoliquidación o declaración que pueda contener errores, pueda haberse realizado con una interpretación equivocada de la norma tributaria, o haya sido presentada con el objetivo de defraudar mediante conductas dirigidas a la ocultación de la realización de determinados hechos imposables, a la minoración de bases imposables que tengan su origen en la infravaloración de los bienes, o a la aplicación indebida de beneficios fiscales.

También se realizarán actuaciones de investigación encaminadas a detectar operaciones no declaradas y posibles conductas fraudulentas mediante la realización de actuaciones inspectoras de control intensivo.

A tal efecto, es preciso reforzar las actuaciones de colaboración y coordinación entre las distintas áreas de la Agencia que desarrollan actuaciones de control y con otras administraciones tributarias colaborando en el marco de los convenios de suministro de información con trascendencia tributaria.

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

La explotación de esa información mediante el uso de nuevas y más potentes herramientas de minería de datos a lo largo de 2020 facilitará la identificación de determinados perfiles de riesgo, la reacción temprana de la administración a las conductas fraudulentas y contribuirá a un aumento del cumplimiento voluntario por parte de los obligados tributarios.

Este tratamiento y análisis de la información permitirá mejorar la gestión de recursos de la Agencia, tanto humanos como materiales. También posibilitará la regionalización de funciones y competencias, favoreciendo la especialización y el aprovechamiento de las economías de escala en la organización.

Durante el ejercicio 2020 la Agencia Tributaria de Andalucía 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 de la información obrante en la Administración permita conocer la realización de un determinado hecho imponible no declarado.

2. Investigación patrimonial de las personas físicas. La ocultación de patrimonios tanto en el Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones, como en el Impuesto sobre el Patrimonio de las Personas Físicas, precisa priorizar actuaciones dirigidas al descubrimiento de tales patrimonios, para ello la colaboración con otras Administraciones resulta esencial, con ese objetivo, se potenciará y continuará con el intercambio de información entre Administraciones Tributarias, especialmente con la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

- Dentro de la investigación patrimonial, cobra especial importancia el descubrimiento y valoración del patrimonio preexistente de los herederos y legatarios, como circunstancia relevante para poder aplicar reducciones en el Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones.
- En esta línea, se reforzará la investigación de la titularidad y propiedad de las cuentas corrientes y fondos del causante, así como, en su caso, de la información disponible sobre titularidad de bienes y derechos en el extranjero.

3. Actuaciones de control de beneficios fiscales. Se realizarán cuantas actuaciones se consideren precisas para detectar aquellos casos en los que no se cumplan los requisitos para obtener los beneficios fiscales aplicados.

4. Actuaciones relativas a contratos y a otros negocios jurídicos simulados. En concreto 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. Actuaciones relativas al sector inmobiliario. En cuanto a las transmisiones patrimoniales onerosas *inter vivos*, se intensificarán las actuaciones centradas en el control de las operaciones y negocios jurídicos del sector inmobiliario, en las adquisiciones de valores mobiliarios a las que podría resultar aplicable lo que dispone el artículo 314 del Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores, en cuanto a su consideración como transmisión no exenta de gravamen. Igualmente se efectuará un especial control de aquellas operaciones que han tributado incorrectamente por Impuesto sobre el Valor Añadido cuando deben tributar por la modalidad de Transmisiones Patrimoniales Onerosas, del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales Onerosas y Actos Jurídicos Documentados, bien en la transmisión de la totalidad de un patrimonio empresarial, o en los supuestos en los que no procede la renuncia a la exención del Impuesto sobre el Valor Añadido.

6. Comprobación de bases imponibles. En el Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales Onerosas y Actos Jurídicos Documentados, se continuará dedicando especial atención a la correcta declaración del valor de los bienes y derechos que son objeto de transmisión. En estos casos se intensificarán las actuaciones de comprobación de valor en aquellos casos que se sospeche que puede existir una simulación del valor del bien transmitido.



7. En los Tributos sobre el Juego, se intensificarán las actuaciones dirigidas a la correcta tributación de la tasa fiscal sobre el juego relativa a las máquinas recreativas y de azar, así como al juego de bingo, las apuestas y los casinos de juego.

8. Actuaciones de control en tributos propios. Se continuará prestando especial atención a la correcta declaración en el Impuesto sobre Vertidos a 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 de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio.

9. Se continuarán realizando actuaciones de control intensivo en relación con el canon de mejora de infraestructuras hidráulicas de depuración de interés de la Comunidad Autónoma. Se prestará especial atención a la integridad de los datos declarados sobre el consumo de agua de los distintos municipios.

### **III. Maximizar la recaudación. Minimizar el fraude.**

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

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

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

1. Implantación progresiva de todas las fases recaudatorias por la vía de apremio en la Agencia.
2. Coordinación de la actividad recaudatoria con los órganos de la propia Agencia responsables de la gestión de ingresos:
  - a. Mediante el establecimiento de protocolos de comunicación entre los distintos servicios de la Agencia para agilizar la resolución de las posibles incidencias detectadas en la tramitación de las liquidaciones que puedan influir en el éxito de las actuaciones de recaudación.
  - b. Mediante la posible adopción de medidas cautelares de carácter provisional, con la finalidad de asegurar el cobro de la deuda, tanto en procedimientos de gestión como de inspección.
  - 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.
3. Coordinación con otras Administraciones tributarias y los órganos de recaudación de las mismas.
4. Coordinación con órganos de la Consejería de Hacienda, Industria y Energía que desarrollan otras funciones administrativas y de seguimiento de ingresos públicos.
5. Coordinación con órganos gestores de ingresos de derecho público de otras Consejerías y Agencias Públicas, prestando especial atención a la correcta gestión de las liquidaciones administrativas, a las deudas de elevado importe, a la derivación de responsabilidad en periodo voluntario, a la identificación de presuntos responsables (solidarios y subsidiarios) y, en su caso, a la compensación.
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 las mismas.
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.
10. Labores de investigación patrimonial sobre deudores que hayan resultado insolventes, para detectar cualquier posible solvencia sobrevenida o, en su caso, impulsar las acciones penales que pudieran corresponder.

#### **IV. Colaboración entre la Agencia Tributaria de Andalucía y otras Administraciones Públicas.**

La Ley 22/2009, de 18 de diciembre, por la que se regula el sistema de financiación de las Comunidades Autónomas de régimen común y Ciudades con Estatuto de Autonomía y se modifican determinadas normas tributarias, consagra como principio esencial la colaboración entre las Administraciones Tributarias del Estado y de las Comunidades Autónomas, en particular el fomento y desarrollo de intercambios de información y planificación coordinada de las actuaciones de control sobre los tributos cedidos.

De acuerdo con dicha ley, el Consejo Superior para la Dirección y Coordinación de la Gestión Tributaria y los correspondientes Consejos Territoriales en el ámbito de cada Comunidad, son los órganos colegiados de coordinación de la gestión de los tributos cedidos, integrado por representantes de la Administración tributaria del Estado y de las Comunidades Autónomas al que



se atribuyen, entre otras, las funciones de concretar criterios uniformes y procedimientos comunes de intercambio de información y acordar las líneas básicas y directrices de ejecución de programas de control sobre los tributos cedidos.

La Agencia Tributaria de Andalucía, en el marco de los acuerdos adoptados en el seno del Consejo Superior y de los Consejos Territoriales para la Dirección y Coordinación de la Gestión Tributaria, potenciará los intercambios de información con trascendencia tributaria con las Administraciones tributarias del Estado y del resto de Comunidades Autónomas con la finalidad de incrementar la eficacia de la gestión tributaria, mejorar la asistencia a los contribuyentes y, singularmente, potenciar la lucha contra el fraude fiscal.

En este marco de colaboración entre Administraciones, para 2020 se consideran prioritarias las siguientes actuaciones:

1. Coordinación de las actuaciones en materia de información sobre los datos censales más relevantes de los obligados tributarios a través del Censo Único Compartido, base de datos consolidada de información censal obtenida por las Administraciones tributarias autonómicas y estatal, y en particular, en el control de los domicilios declarados y sus modificaciones.
2. Aportación a la Agencia Estatal de Administración Tributaria de la información necesaria para el control de las distintas deducciones establecidas por la Comunidad Autónoma en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.
3. Puesta a disposición de la Agencia Tributaria de Andalucía por parte de la AEAT de información patrimonial relevante en relación con el Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones y el de Patrimonio.
4. Colaboración en los procedimientos de selección de las operaciones inmobiliarias más significativas que se consideren susceptibles de tributar por el concepto «Transmisiones Patrimoniales» del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados o, alternativamente por IVA, así como con el intercambio de información y la colaboración en materia de valoración de inmuebles.
5. Operaciones societarias más relevantes declaradas no sujetas al Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados por haberse acogido al régimen fiscal especial del Capítulo VII del Título VII de la Ley del Impuesto sobre Sociedades.
6. Comprobación de los requisitos para el disfrute de la exención o bonificación del Impuesto Especial sobre Determinados Medios de Transporte por adquisición de vehículos por minusválidos y familias numerosas.
7. Realización de actuaciones de inspección coordinadas en materia de depósitos y activos financieros en entidades bancarias fuera del territorio nacional.

8. Remisión de información sobre los valores comprobados en la transmisión de bienes y derechos en el Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados y en el Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones para su consideración en los Impuestos sobre la Renta de las Personas Físicas y Sociedades.
9. Remisión de información desde la Agencia Tributaria de Andalucía sobre la constitución de rentas vitalicias, operaciones de disolución de sociedades y de reducción del capital social con atribución de bienes o derechos de la sociedad a sus socios, préstamos entre particulares y pagos presupuestarios antes de su realización, y demás derechos de crédito para su tratamiento por la Agencia Estatal de Administración Tributaria.
10. Comprobación de la adecuada tributación de los sujetos pasivos en las distintas figuras impositivas en virtud de la información remitida por la Agencia Estatal de Administración Tributaria sobre bienes y derechos situados en el extranjero.
11. Se promoverán actuaciones coordinadas de comprobación de domicilios fiscales, de acuerdo con lo regulado en la Subsección II, Sección VII del Capítulo II, del Real Decreto 1065/2007, de 27 de julio, así como de sus modificaciones.
12. Implantación efectiva de cauces de comunicación ágiles de aquellos pagos, que los deudores hayan de recibir de las diferentes Administraciones Públicas y que puedan ser susceptibles de embargo por las mismas, y, en particular, adhesión en 2020 por parte de la Agencia Tributaria de Andalucía y la Junta de Andalucía al Punto neutro de embargos establecido en la Disposición adicional cuarta de Ley 25/2013, de 27 diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el sector público.
13. Colaboración entre la AEAT y la Agencia Tributaria de Andalucía en los procedimientos de derivación de responsabilidad, en la adopción de medidas cautelares, así como en materia de personación en los procedimientos concursales.
14. Remisión de información relativa a adjudicaciones de bienes, tanto muebles como inmuebles, realizadas por la Agencia Estatal de Administración Tributaria como consecuencia de actuaciones de embargo, a favor de contribuyentes adjudicatarios con domicilio fiscal en Andalucía.
15. Intercambio de información con otras Administraciones Públicas tales como Ayuntamientos, Diputaciones y otros organismos del Estado, en materia de titularidad de los bienes, información catastral, concesiones administrativas y cuantas resulten de interés para las administraciones actuantes.
16. Colaboración con otras Administraciones tributarias mediante diligencias de colaboración, con objeto de transmitir la información que se considere relevante detectada en los procedimientos de control.



**6.- Estado de ingresos del presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para ejercicio 2020.**

De acuerdo con el objeto del contrato de gestión 2018-2021, el objetivo previsto para el ejercicio 2020 es el que se detalla en el siguiente cuadro:

<b>EJECUCIÓN DEL PORMENOR DEL ESTADO DE INGRESOS DEL PRESUPUESTO DE LA JUNTA DE ANDALUCIA OBJETO DEL CONTRATO DE GESTIÓN 2018-2021</b>	
<b>CONTRATO DE GESTIÓN EJECUCIÓN 2020</b>	<b>OBJETIVO</b>
<b>TRIBUTOS PROPIOS</b>	<b>213.963.238</b>
IMPUESTOS ECOLOGICOS	7.344.499
EMISION DE GASES A LA ATMOSFERA	2.615.982
VERTIDOS A LAS AGUAS LITORALES	3.570.928
DEPOSITO DE RESIDUOS PELIGROSOS	462.985
IMPUESTO S/BOLSAS PLASTICO UN SOLO USO ANDALUCIA	694.604
CANON DE MEJORA	142.000.000
TASAS CONSEJERÍAS Y AGENCIAS	64.618.739
<b>TRIBUTOS CEDIDOS CONTRATO GESTIÓN</b>	<b>2.364.716.502</b>
IMPUESTO SOBRE SUCESIONES Y DONACIONES	259.605.059
IMPUESTO SOBRE EL PATRIMONIO PERSONAS FISICAS	88.909.177
TRANSMISIONES PATRIMONIALES	1.276.306.563
ACTOS JURIDICOS DOCUMENTADOS	575.193.488
TASA FISCAL SOBRE EL JUEGO	164.702.215
<b>OTROS INGRESOS</b>	<b>82.115.497</b>
RECARGO DE APREMIO	42.312.759
SANCIONES TRIBUTARIAS	22.168.015
INTERESES DE DEMORA	17.634.723
<b>TOTAL POR TODOS LOS CONCEPTOS</b>	<b>2.660.795.237</b>

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.**

Los servicios y unidades de la Agencia Tributaria de Andalucía se ubican en inmuebles de uso compartido con otros órganos integrados en la Administración de la Junta de Andalucía, con excepción de los Servicios Centrales y la Gerencia Provincial de Sevilla que se ubican en el inmueble sito en la calle Adolfo Rodríguez Jurado, 1 (Edificio Coliseo) de Sevilla, tras la adscripción

a la Agencia Tributaria de Andalucía por la Dirección General de Patrimonio mediante Resolución de 24 de octubre de 2019.

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

Por lo que concierne a los **recursos tecnológicos**, para el ejercicio 2020, se contemplan desarrollos especialmente relevantes para el adecuado funcionamiento de la ATRIAN y la consecución de sus objetivos estratégicos y operativos, dentro del marco de relación establecido con la Dirección General de Transformación Digital (en adelante, DGTD). A tal efecto, los desarrollos se van a llevar a cabo con arreglo a las siguientes áreas de trabajo:

1. Registro: integración del Registro Telemático Tributario en el Registro Electrónico de la Junta de Andalucía
2. Sede electrónica y portal de internet de la Agencia Tributaria de Andalucía
3. Identificación y firma electrónica:
  - Identificación y firma de los obligados tributarios mediante sistemas no basados en certificados electrónicos
  - Identificación y firma electrónica de autoridades y personal de la Administración de la Junta de Andalucía
  - Identificación y firma del personal para los trámites y actuaciones que realice con la Administración de la Junta de Andalucía por razón de su condición de empleado público
4. Intercambio de información: sistemas de intermediación de datos
5. Tramitación electrónica de los procedimientos: adaptación de procedimientos, formularios, registro de apoderamientos, notificaciones, información sobre el estado de tramitación de procedimientos.
6. Gestión documental y archivos: gestión, intercambio y archivo de documentos electrónicos
7. Seguridad de la información: política de seguridad de la información
8. Dotación de los medios necesarios para la implantación generalizada del teletrabajo: renovación de equipos y provisión de software
9. Herramientas para el análisis de la información

Por lo que concierne a los **recursos presupuestarios** para la consecución de los objetivos enunciados, para el ejercicio 2020 la Agencia Tributaria de Andalucía dispondrá de los recursos previstos en el estado de gastos en el presupuesto de acuerdo con la siguiente estructura:

<b>RECURSOS PRESUPUESTARIOS AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCÍA 2020</b>	
<b>SECCIÓN</b>	11.39
<b>PROGRAMA</b>	COORDINACIÓN DE LA HACIENDA DE LA CCAA
<b>EXPLICACIÓN DE LOS RECURSOS</b>	
<b>CAPÍTULOS</b>	<b>IMPORTE</b>
I. GASTOS DE PERSONAL	43.779.445
II. GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS	35.854.500
III. GASTOS FINANCIEROS	5.100.000
VI. INVERSIONES REALES	95.000
<b>Total</b>	<b>84.828.945</b>

Tras la consolidación de la estructura de puestos de trabajo en los servicios territoriales para el adecuado ejercicio de las funciones en materia de aplicación de los tributos, se incluye en **Capítulo I** una partida presupuestaria concreta para la puesta en marcha de un plan de actuaciones de comprobación de valor con la finalidad de reforzar la lucha contra el fraude fiscal. A través de esta actividad se pretende incrementar la recaudación asociada a las comprobaciones de valor que se realicen a través de dictamen de peritos.

Por lo que respecta a los gastos asociados al **Capítulo II**, conviene destacar de entrada que durante el ejercicio 2020 la Agencia Tributaria de Andalucía se ha propuesto completar un proceso de reorganización del ejercicio de las funciones de aplicación de los tributos. Este proceso afecta a las partidas más relevante del capítulo que se corresponden con el ejercicio de funciones delegadas en los Registradores de la Propiedad y en los Agentes de Recaudación Externos. Concretamente, el nuevo marco de delegación de competencias a los Registradores en el Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones y el Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados es el que establece la Resolución de 19 de diciembre de 2019, del Consejo Rector de la Agencia Tributaria de Andalucía y las condiciones de compensación por el ejercicio de estas funciones son las previstas en el Convenio firmado entre la Agencia Tributaria de Andalucía y los Registradores de la Propiedad de 2 de enero de 2020, ligado al trabajo realizado y al cumplimiento de objetivos, vinculado tanto a la disponibilidad de servicios de información y asistencia como a la lucha contra el fraude fiscal, estableciendo un conjunto de retribuciones fijas y variables que pretende incrementar la recaudación y bonificar la minoración de litigiosidad tanto en vía voluntaria como ejecutiva. En la misma línea, la Agencia Tributaria de Andalucía va a llevar a cabo un proceso de reorganización de las funciones vinculadas a la recaudación ejecutiva dentro del marco de su planificación estratégica, con la finalidad última de disponer de nuevas aplicaciones que permitan realizar actuaciones de recaudación ejecutiva por medios propios.



En este capítulo, se incluyen los recursos derivados de aplicación de los tributos relacionados con el reembolso de los costes de las garantías aportadas para la suspensión de los actos administrativos, los gastos jurídicos y contenciosos en ejecución de resoluciones judiciales y administrativas y los derivados con los procedimientos de valoración llevados a cabo por la Agencia Tributaria de Andalucía.

Del mismo modo, se incluyen tanto los recursos asociados a la gestión de edificios como los recursos necesarios para el mantenimiento de la actividad administrativa, adquisición de material de oficina, material informático no inventariable, así como dietas y locomoción necesarios para efectuar labores de comprobación.

Por otra parte, en el **Capítulo III** se incluyen los recursos financieros para la ejecución de las devoluciones correspondientes a los tributos cuya gestión tiene atribuida. Concretamente, con cargo a su presupuesto se imputan los costes derivados de intereses de devoluciones de ingresos que gestiona.

Finalmente, para el ejercicio 2020 se incluye en **Capítulo VI** la partida de 95.000 euros con el propósito de atender las necesidades derivadas de la compra de mobiliario.

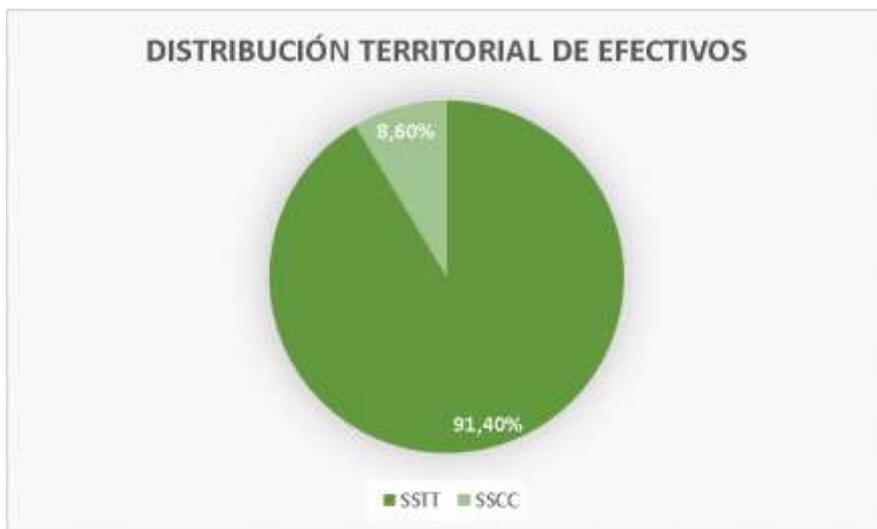
#### **8.- El personal de la Agencia.**

El número de efectivos de la ATRIAN a 31 de diciembre de 2019 asciende a 764, 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 756 efectivos disponibles, 65 se integran en la estructura de los servicios centrales, de los cuales 3 son directivos, y 683 se integran en la estructura de los servicios territoriales, incluidos los 8 directivos, que están al frente de cada una de las 8 Gerencias Provinciales.



En términos porcentuales, el 91% de los efectivos de la ATRIAN se encuentran distribuidos entre las 91,40% Gerencias Provinciales y la Oficina Tributaria de Jerez y el 8,60% restante en los servicios centrales.

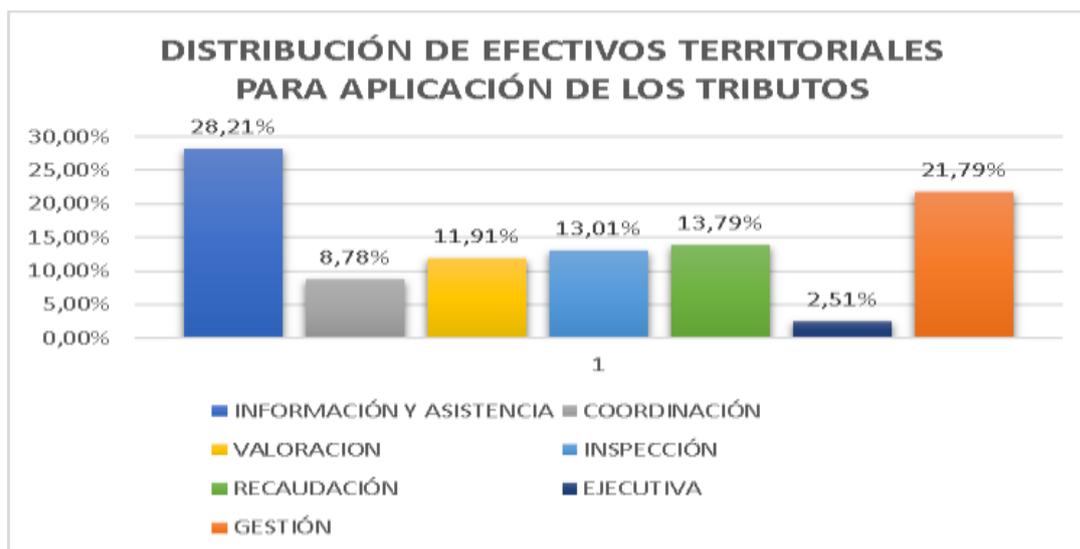
La distribución territorial de efectivos por Gerencia Provincial<sup>1</sup>, excluidos los 8 directivos, es la siguiente:



<sup>1</sup> Se incluye el personal que presta servicio en la Oficina Tributaria de Jerez, que asciende a 21 efectivos.

La distribución de efectivos se completa con los 65 efectivos correspondientes a los servicios centrales, incluidos los tres directivos, al frente del Departamento de Organización y Gestión de Recursos, Departamento de Aplicación de los Tributos y el Departamento de innovación y Análisis de la Información.

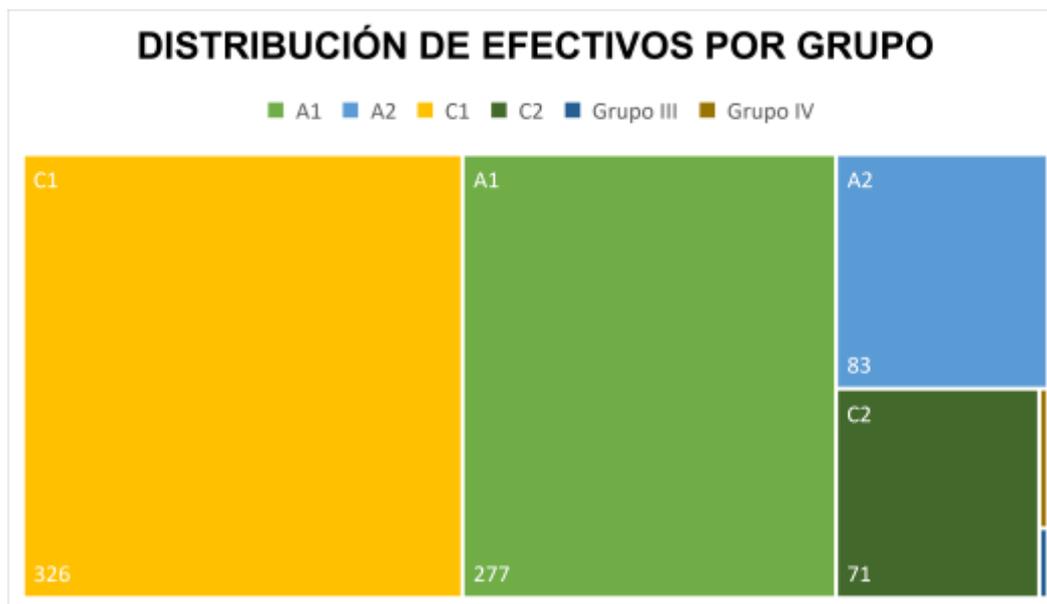
La distribución funcional de efectivos en los servicios territoriales es la siguiente:



Por último, por lo que respecta a la **distribución funcional** de los efectivos en los servicios territoriales, el **91,67%** del total se destina al ejercicio de funciones de **aplicación de los tributos**, destinando el **8,33%** restante a la prestación de **servicios comunes**, integrado por tres áreas: gestión de recursos humanos y personal (3,59%) y Departamento de Sistemas de Información (4,74%).

Por lo que concierne a la distribución de efectivos dedicados a la **aplicación de los tributos**, el área que cuenta con mayor porcentaje de efectivos es **información y asistencia** con el **28,21%** del total. Por lo que concierne al **control tributario**, que se desarrolla a través de las áreas de gestión, coordinación, inspección tributaria y valoración, la Agencia destina el **50,86%** del total de efectivos, a los que deben añadirse los efectivos que realizan tareas de coordinación orientadas al control tributario y que asciende al **8,78%** del total de recursos destinados a la aplicación de los tributos. Finalmente, el **14,94%** de los efectivos de la Agencia desempeñan su labor en el área de recaudación (voluntaria y ejecutiva).

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



El mayor porcentaje de efectivos se encuentra en los grupos **C1 (43,29%)** y **A1 (36,25%)**, que aglutinan el 79,55% del total de efectivos de la Agencia. El 20,66% restante se distribuye entre los grupos **A2 (10,92%)**, **C2 (9,34%)** y **personal laboral (0,39%)**.

#### **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 (cursos, seminarios, jornadas, 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:

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

<b>Formación para que funcionarios que trabajan en el área de información y asistencia puedan colaborar en el área de gestión tributaria</b>		
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

<b>Formación para que funcionarios que trabajan en el área de información y asistencia puedan colaborar en el área de gestión tributaria</b>		
Acción formativa	Denominación	Objetivo
Taller	Circuitos SUR	Adquirir las habilidades necesarias para el manejo de los circuitos que permitan tramitar en SUR los procedimientos de aplicación de los tributos que instruyan estas unidades
Taller	La comprobación de valor a través del medio del artículo 57.1. h) de la LGT relativo al valor asignado para la tasación de las fincas hipotecadas	Adquirir las habilidades necesarias para la captación, análisis y explotación de la información relativa a las tasaciones de fincas hipotecadas con el propósito de instruir procedimientos de comprobación utilizando el medio de comprobación de valor previsto en el artículo 57.1. h) de la LGT.

#### **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
- Incremento actuaciones de comprobación de valor basada en el artículo 57.1.h) LGT (tasaciones hipotecarias).
- 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.

<b>Formación para funcionarios que trabajan en el área de gestión tributaria</b>		
Acción formativa	Denominación	Objetivo
Curso	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Curso de impuestos gestionados por la Agencia Tributaria de Andalucía</li> <li>· Curso de procedimientos de aplicación de los tributos</li> <li>· Curso de revisión de actos en vía administrativa.</li> </ul>	Adquirir los conocimientos teóricos necesarios para tramitar procedimientos de gestión tributaria tanto de los tributos gestionados por la ATRIAN como de los procedimientos utilizados para el control tributario y la revisión en vía administrativa
Jornadas	Análisis jurídico de la litigiosidad tributaria	Exposición y análisis de las principales causas de litigiosidad y del impacto que tiene en la gestión tributaria
Taller	Procedimiento de comprobación limitada	Adquirir las habilidades necesarias para una correcta delimitación del objeto y alcance de cada procedimiento de comprobación limitada, redactar las propuestas de liquidación correspondientes y valorar las aportaciones en fase de alegaciones
Taller	Circuitos SUR	Adquirir las habilidades necesarias para el manejo de los circuitos que permitan tramitar en SUR los procedimientos de aplicación de los tributos que instruyan estas unidades
Taller	La comprobación de valor a través del medio del artículo 57.1. h) de la LGT relativo al valor asignado para la tasación de las fincas hipotecadas	Adquirir las habilidades necesarias para la captación, análisis y explotación de la información relativa a las tasaciones de fincas hipotecadas con el propósito de instruir procedimientos de comprobación utilizando el medio de comprobación de valor previsto en el artículo 57.1. h) de la LGT.

<b>Formación para que funcionarios que trabajan en el área de gestión tributaria puedan colaborar en el área de inspección tributaria</b>		
Acción formativa	Denominación	Objetivo
Jornadas	El procedimiento sancionador	Perfeccionar los conocimientos en materia sancionadora en especial en la motivación del elemento subjetivo así como en la tramitación del procedimiento sancionador.
Taller	Aspectos prácticos del procedimiento sancionador	Aplicación práctica de la jurisprudencia y doctrina administrativa en materia sancionadora.
Jornadas	El procedimiento inspector	Adquirir conocimientos teóricos necesarios para tramitar procedimientos de comprobación limitada en el ámbito de inspección tributaria.

<b>Formación para que funcionarios que trabajan en el área de gestión tributaria puedan colaborar en el área de inspección tributaria</b>		
Acción formativa	Denominación	Objetivo
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.
- Incremento actuaciones de comprobación de valor basada en el artículo 57.1.h) LGT (tasaciones hipotecarias).
- 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.

<b>Formación para funcionarios que trabajan en el área de inspección tributaria</b>		
Acción formativa	Denominación	Objetivo
Curso	Curso de procedimientos de aplicación de los tributos, Curso de revisión de actos en vía administrativa.	Adquirir los conocimientos teóricos necesarios para tramitar procedimientos de inspección tributaria y su posterior revisión en vía económico-administrativa.
Jornadas	Análisis jurídico y económico de la litigiosidad tributaria	Exposición y análisis de las principales causas de litigiosidad y del impacto que tiene en la aplicación de los tributos
Jornadas	El procedimiento sancionador	Perfeccionar los conocimientos en materia sancionadora en especial en la motivación del elemento subjetivo 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.

<b>Formación para funcionarios que trabajan en el área de inspección tributaria</b>		
Acción formativa	Denominación	Objetivo
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.
Taller	La comprobación de valor a través del medio del artículo 57.1. h) de la LGT relativo al valor asignado para la tasación de las fincas hipotecadas	Adquirir las habilidades necesarias para la captación, análisis y explotación de la información relativa a las tasaciones de fincas hipotecadas con el propósito de instruir procedimientos de comprobación utilizando el medio de comprobación de valor previsto en el artículo 57.1. h) de la LGT.

#### **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 que permita 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.

<b>Formación para funcionarios que trabajan en el área de recaudación</b>		
Acción formativa	Denominación	Objetivo
Curso	Curso de procedimientos de recaudación., curso de revisión de actos en vía administrativa.	Adquirir los conocimientos teóricos necesarios para tramitar procedimientos de recaudación y su posterior revisión en vía económico-administrativa.
Jornadas	Análisis jurídico y económico de la litigiosidad tributaria	Exposición y análisis de las principales causas de litigiosidad y del impacto que tiene en la aplicación de los tributos
Jornadas	Las gestión recaudatoria en período voluntario.	Perfeccionar los conocimientos teóricos y prácticos en esta materia.
Jornadas	La gestión recaudatoria en período ejecutivo.	Perfeccionar los conocimientos teóricos y prácticos en esta materia.
Jornadas	La derivación de responsabilidad.	Perfeccionar los conocimientos teóricos y prácticos en esta materia.

<b>Formación para funcionarios que trabajan en el área de recaudación</b>		
Acción formativa	Denominación	Objetivo
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 que permita 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

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

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

- Curso básico de SUR.
- Curso de Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados.
- Curso de Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones
- Curso de Procedimientos de Aplicación de los Tributos. Nuevos circuitos
- Curso de Procedimiento de Recaudación.
- Curso de revisión de actos en vía administrativa. Nuevos circuitos.



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

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

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

Estos informes versarán sobre el contenido del Plan, incluyendo tanto los indicadores asociados a la evolución de los objetivos señalados a alcanzar en el periodo como las acciones identificadas en el Plan, de acuerdo con el artículo 26.1 del mencionado Estatuto. Los indicadores utilizados son los establecidos para el ejercicio 2018 en el del Contrato de Gestión 2018 - 2021 aprobado por Acuerdo de Consejo de Gobierno de 3 de julio de 2018.

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

Para la evaluación del Plan y la identificación de las diferentes actividades propuestas y del responsable de su ejecución, se incluye en el Anexo 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 2020 es la siguiente:

- A. Mejorar las condiciones y resultados de la lucha contra el fraude fiscal (45%).
- B. Posibilitar que la ciudadanía se relacione con la Agencia Tributaria de Andalucía íntegramente por medios electrónicos (22,50%).
- C. Mejora de la gestión de los recursos asignados a la Agencia Tributaria de Andalucía (32,50%).

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 (21%).

C. Mejora de la gestión de los recursos asignados a la Agencia Tributaria de Andalucía (29%).

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.

Como anexo a este Plan se incluyen dos cuadros con las ponderaciones otorgadas a cada indicador en función del total, con el siguiente detalle:

Anexo I. Ponderación de objetivos del contrato de gestión.

Anexo II. Ponderación de los objetivos de cada una de las Actividades del Plan de Acción agrupadas por Objetivo Estratégico, Programa y responsable.

APROBADO

## Anexo I. Ponderación de objetivos del Contrato de Gestión 2020

Objetivo estratégico	Prog.	Objetivo operativo	Indicador	Referencia 2020	Ponderación cumplimiento objetivos contrato de gestión
<b>A. Mejorar las condiciones y resultados de la lucha contra el fraude fiscal</b>	<b>A.1</b>	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	3,25%	3,0%
	<b>A.2</b>	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	70%	2,0%
	<b>A.3</b>	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.	17%	20,0%
	<b>A.4</b>	Incrementar el número de presentación de autoliquidaciones asistidas por la ATRIAN	Número de presentaciones de autoliquidaciones asistidas respecto al número total de autoliquidaciones	5%	5,0%
					<b>45,0%</b>
<b>B. Posibilitar que la ciudadanía se relacione con la ATRIAN íntegramente por medios electrónicos</b>	<b>B.1</b>	Incrementar la presentación de documentos por medios telemáticos respecto al total de documentos presentados	Incrementar el grado de consecución de los objetivos del plan de telematización de la Junta de Andalucía en relación con los procedimientos y servicios de competencia de la ATRIAN	45%	20,0%
		Incrementar el grado de consecución de los objetivos del plan de telematización de la Junta de Andalucía en relación con los procedimientos y servicios de competencia de la ATRIAN	Incrementar la presentación de documentos por medios telemáticos	3,75	2,5%
					<b>22,5%</b>
<b>C. Mejora de la gestión de los recursos asignados a la ATRIAN</b>	<b>C.1</b>	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%	2,5%
	<b>C.2</b>	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%
	<b>C.3</b>	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	10,0%
	<b>C.4</b>	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%	15,0%
					<b>32,5%</b>
					<b>100,0%</b>

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

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

### PONDERACIÓN DE LAS ACTIVIDADES (AC) PLAN ACCIÓN AGRUPADAS POR OBJETIVO ESTRATÉGICO (OE) Y PROGRAMA (PR)

OE	PR	AC	Actividades	Indicador	Referencia	Ponderación	Responsable	Departamentos
A	A.1.	1	Recaudación derivada de actuaciones directas de control en el ámbito extensivo	Proporción de derechos reconocidos netos recaudados de liquidaciones de control extensivo: RN/DRN	80%	4,0%	GP	
A	A.1.	2	Recaudación derivada de control de presentación de autoliquidaciones	Importe ingresado procedente de actuaciones que generan efecto inducido	▲ 20% respecto a 2019	2,0%	GP	
A	A.1.	3	Agilización del despacho de expedientes de gestión tributaria	Despachados/(pendientes iniciales + entradas)	120%	1,0%	GP	
A	A.1.	4	Actuaciones de comprobación de valor basada en el artículo 57.1.h) LGT (tasaciones hipotecarias)	Proporción de actuaciones de comprobación de valor (art.57.1.h)/total actuaciones de comprobación de valor	50%	4,0%	GP	
A	A.1.	5	Reducir el tiempo medio de resolución de los recursos de reposición en gestión tributaria	Recursos Reposición (Fecha interposición recurso hasta fecha resolución). Número de días	▼ 30%	1,0%	GP	
A	A.1.	6	Recaudación derivada de actuaciones de control intensivo	Proporción de derechos reconocidos netos recaudados de liquidaciones de control intensivo: RN/DRN	80%	4,0%	GP	
A	A.1.	7	Agilización del despacho de expedientes de inspección tributaria	Despachados/(pendientes iniciales + entradas)	120%	1,0%	GP	
A	A.1.	8	Reducir el tiempo medio de resolución de los recursos de reposición en inspección	Recursos Reposición (Fecha interposición recurso hasta fecha resolución). Número de días	▼ 30%	1,0%	GP	
A	A.1.	9	Elaboración de borrador de Plan de Acción	Plazo de entrega borrador	mes de noviembre	2,0%	SSCC	DOGR, DAT Y DITAI
A	A.1.	10	Elaboración de borrador de Plan de Control Tributario	Plazo de entrega borrador	mes de noviembre	2,0%	SSCC	DAT
<b>TOTAL PROGRAMA A.1</b>						<b>22,0%</b>		

A	A.2.	11	Ampliación de catálogo de trámites que pueden realizarse por colaboradores sociales por vía telemática	Número de trámites nuevos	5	1,0%	SSCC	DAT Y DITAI
A	A.2.	12	Nuevos convenios de colaboración social	Número de convenios nuevos	10	2,0%	SSCC	DOGR, DAT Y DITAI
A	A.2.	13	Campañas de información a colaboradores sociales sobre la posibilidad de presentar nuevos documentos/nuevas funcionalidades para facilitar la presentación por vía telemática	Número de campañas de información	10	1,0%	SSCC	DOGR Y DAT
<b>TOTAL PROGRAMA A.2</b>						<b>4,0%</b>		
A	A.3.	14	Actuaciones de recaudación ejecutiva por medios propios	Proporción de recaudación ejecutiva por medios propios respecto al total recaudado en ejecutiva	70%	5,0%	GP Y SSCC	DAT (OTRES)
A	A.3.	15	Desarrollo del sistema de embargos de sueldos y salarios	Fecha de implantación del sistema	4° trimestre	1,0%	SSCC	DAT Y DITAI
A	A.3.	16	Implantación de herramientas para la mejora de la gestión recaudatoria de los ingresos de derecho público no tributarios	Fecha de implantación	mes de agosto	5,0%	GP Y SSCC	DAT Y DITAI
A	A.3.	17	Reducir el tiempo medio de resolución de los recursos de reposición en recaudación	Recursos Reposición (Fecha interposición recurso hasta fecha resolución). Número de días	▼ 30%	1,0%	GP Y SSCC	DAT
A	A.3.	18	Procedimientos de derivación de responsabilidad	Proporción de importe ingresado respecto al importe total derivado	▲ 20 %	1,0%	GP	
A	A.3.	19	Liquidación de convenios de recaudación ejecutiva con agentes recaudadores externos	Plazo para la determinación del pendiente de gestión de cobro	mes de julio	2,0%	GP	
A	A.3.	20	Depuración del pendiente de cobro	Porcentaje de reducción del pendiente de cobro por actuaciones de depuración	20%	3,0%	GP	
<b>TOTAL PROGRAMA A.3</b>						<b>18,0%</b>		

A	A.4.	21	Organizar y/o participar en actividades de educación cívico tributaria	Número de actividades organizadas	4	1,0%	GP Y SSCC	DOGR
A	A.4.	22	Información y asistencia con cita previa por medios no presenciales	Número de citas atendidas por medios no presenciales respecto del total de citas atendidas	30%	1,0%	GP	
A	A.4.	23	Actuaciones de información y asistencia regional al contribuyente	Número de encargos de información y asistencia regional atendidos	100% de los encargos recibidos	2,0%	GP	
A	A.4.	24	Fomento de la calidad en la confección de autoliquidaciones por la Agencia Tributaria de Andalucía	Proporción de autoliquidaciones asistidas por empleado con bajo riesgo fiscal respecto al total de autoliquidaciones asistidas	100%	2,0%	GP	
<b>TOTAL PROGRAMA A.4</b>						<b>6,0%</b>		
<b>TOTAL OBJETIVO ESTRATÉGICO A</b>						<b>50,0%</b>		
B	B.1.	25	Fomento de la presentación electrónica de autoliquidaciones por el propio obligado tributario	Implantar un sistema de presentación de autoliquidaciones por medios telemáticos sin certificado electrónico	mes de diciembre	7,0%	GP	
B	B.1.	26	Fomento de la presentación electrónica de tramites por el propio obligado tributario	Implantar un sistema de presentación de trámites por medios telemáticos sin certificado electrónico	mes de septiembre	7,0%	GP Y SSCC	DAT Y DITAI
B	B.1.	27	Puesta en explotación de buzones de trabajo en SUR	Fecha de puesta en explotación	mes de octubre	7,0%	SSCC	DITAI
<b>TOTAL PROGRAMA B.1</b>						<b>21,0%</b>		
<b>TOTAL OBJETIVO ESTRATÉGICO B</b>						<b>21,0%</b>		

C	C.1.	28	Encuestas de satisfacción de usuarios	Elaboración de encuesta y análisis de oportunidades de mejora	1	1,0%	GP Y SSCC	DOGR
C	C.1.	29	Seguimiento de la carta de servicios de la Agencia	Elaboración de informes de seguimiento y propuestas de mejora	1	1,0%	SSCC	DOGR
C	C.1.	30	Protocolos de innovación orientados a la mejora de la gestión	Número de protocolos de innovación	1 por área de trabajo	1,0%	SSCC	DOGR Y DAT
C	C.1.	31	Generación de información estadística de utilidad pública	Número de informes estadísticos de utilidad pública	4	1,0%	SSCC	DITAI
C	C.1.	32	Nuevo modelo de cita previa no presencial	Fecha de implantación del nuevo modelo	mes de mayo	1,5%	GP	
<b>TOTAL PROGRAMA C.1</b>						<b>5,5%</b>		
C	C.2.	33	Análisis estadístico litigiosidad	Número de informes	4	1,0%	SSCC	DOGR
C	C.2.	34	Análisis jurídico litigiosidad	Número de informes	4	1,0%	SSCC	DOGR
C	C.2.	35	Plan de actuaciones de comprobación de valor	Fecha de implantación del plan e informes trimestrales	mes de junio	3,0%	GP Y SSCC	DAT
<b>TOTAL PROGRAMA C.2</b>						<b>5,0%</b>		
C	C.3.	36	Plan de comunicación de objetivos y gestión del cambio	Elaboración del plan de comunicación de objetivos y gestión del cambio y realización de acciones de comunicación	mes de mayo	1,0%	SSCC	DOGR
C	C.3.	37	Programa de reconocimiento y difusión de buenas prácticas	Elaboración del programa de reconocimiento y difusión de buenas prácticas y realización de acciones de reconocimiento	mes de mayo	1,0%	SSCC	DOGR
C	C.3.	38	Programa para la implantación del teletrabajo en la Agencia Tributaria	Porcentaje de empleados que pueden acceder a la modalidad del teletrabajo con medios de la Agencia Tributaria de Andalucía	75%	1,0%	SSCC	DITAI
C	C.3.	39	Implementación del Plan de Prevención de Riesgos laborales de la Agencia Tributaria	Número de acciones de ejecución del Plan	18	1,0%	GP Y SSCC	DOGR
C	C.3.	40	Organización y celebración de acciones formativas	Número de acciones formativas	100% previstas en plan de formación	3,0%	SSCC	DOGR
<b>TOTAL PROGRAMA C.3</b>						<b>7,0%</b>		

C	C.4.	41	Seguimiento Plan Control Tributario	Número de informes	4	1,0%	SSCC	DAT
C	C.4.	42	Seguimiento Contrato de Gestión	Número de informes	2	1,0%	SSCC	DAT
C	C.4.	43	Seguimiento Plan de Acción	Número de informes	4	1,0%	SSCC	DAT
C	C.4.	44	Seguimiento recomendaciones control financiero de la Agencia	Elaboración de informe de seguimiento de recomendaciones y realización de acciones en ejecución del informe	1	1,5%	GP Y SSCC	DOGR, DAT Y DITAI
C	C.4.	45	Reducir el tiempo medio de resolución de devoluciones de ingresos en gestión	Fecha solicitud hasta Fecha pago. Número de días	▼ 30%	1,5%	GP	
C	C.4.	46	Reducir el tiempo medio de resolución de devoluciones de ingresos en inspección	Fecha solicitud hasta Fecha pago. Número de días	▼ 30%	1,5%	GP	
C	C.4.	47	Reducir el tiempo medio de ejecución de resoluciones y fallos de tribunales en gestión	Número de días	▼ 30%	1,5%	GP	
C	C.4.	48	Reducir el tiempo medio de ejecución de resoluciones y fallos de tribunales en inspección	Número de días	▼ 30%	1,5%	GP	
C	C.4.	49	Elaboración Plan de telematización trabajo COVID-19	Elaboración de un plan de telematización de trabajo	mes de mayo	1,0%	SSCC	DOGR, DAT Y DITAI
<b>TOTAL PROGRAMA C.4</b>						<b>11,5%</b>		
<b>TOTAL OBJETIVO ESTRATÉGICO C</b>						<b>29,0%</b>		
<b>TOTAL ACTIVIDADES DEL PLAN DE ACCIÓN ANUAL 2020</b>						<b>100,0%</b>		

## ACTIVIDADES DEL PLAN DE ACCIÓN PARA SERVICIOS CENTRALES

OE	PR	AC	Actividades	Indicador	Referencia	Ponderación	Departamento
A	A.1.	9	Elaboración de borrador de Plan de Acción	Plazo de entrega borrador	mes de noviembre	2,0%	DOGR, DAT Y DITAI
A	A.1.	10	Elaboración de borrador de Plan de Control Tributario	Plazo de entrega borrador	mes de noviembre	2,0%	DAT
A	A.2.	11	Ampliación de catálogo de trámites que pueden realizarse por colaboradores sociales por vía telemática	Número de trámites nuevos	5	1,0%	DAT Y DITAI
A	A.2.	12	Nuevos convenios de colaboración social	Número de convenios nuevos	10	2,0%	DOGR, DAT Y DITAI
A	A.2.	13	Campañas de información a colaboradores sociales sobre la posibilidad de presentar nuevos documentos/nuevas funcionalidades para facilitar la presentación por vía telemática	Número de campañas de información	10	1,0%	DOGR Y DAT
A	A.3.	15	Desarrollo del sistema de embargos de sueldos y salarios	Fecha de implantación del sistema	4º trimestre	1,0%	DAT Y DITAI
B	B.1.	27	Puesta en explotación de buzones de trabajo en SUR	Fecha de puesta en explotación	mes de octubre	7,0%	DITAI
C	C.1.	29	Seguimiento de la carta de servicios de la Agencia	Elaboración de informes de seguimiento y propuestas de mejora	1	1,0%	DOGR
C	C.1.	30	Protocolos de innovación orientados a la mejora de la gestión	Número de protocolos de innovación	1 por área de trabajo	1,0%	DOGR Y DAT
C	C.1.	31	Generación de información estadística de utilidad pública	Número de informes estadísticos de utilidad pública	4	1,0%	DITAI
C	C.2.	33	Análisis estadístico litigiosidad	Número de informes	4	1,0%	DOGR
C	C.2.	34	Análisis jurídico litigiosidad	Número de informes	4	1,0%	DOGR
C	C.3.	36	Plan de comunicación de objetivos y gestión del cambio	Elaboración del plan de comunicación de objetivos y gestión del cambio y realización de acciones de comunicación	mes de mayo	1,0%	DOGR

OE	PR	AC	Actividades	Indicador	Referencia	Ponderación	Departamento
C	C.3.	37	Programa de reconocimiento y difusión de buenas prácticas	Elaboración del programa de reconocimiento y difusión de buenas prácticas y realización de acciones de reconocimiento	mes de mayo	1,0%	DOGR
C	C.3.	38	Programa para la implantación del teletrabajo en la Agencia Tributaria	Porcentaje de empleados que pueden acceder a la modalidad del teletrabajo con medios de la Agencia Tributaria de Andalucía	75%	1,0%	DITAI
C	C.3.	40	Organización y celebración de acciones formativas	Número de acciones formativas	100% previstas en plan de formación	3,0%	DOGR
C	C.4.	41	Seguimiento Plan Control Tributario	Número de informes	4	1,0%	DAT
C	C.4.	42	Seguimiento Contrato de Gestión	Número de informes	2	1,0%	DAT
C	C.4.	43	Seguimiento Plan de Acción	Número de informes	4	1,0%	DAT
C	C.4.	49	Elaboración Plan de telematización trabajo COVID-19	Elaboración de un plan de telematización de trabajo	mes de mayo	1,0%	DOGR, DAT Y DITAI

APROBADO

## ACTIVIDADES DEL PLAN DE ACCIÓN PARA GERENCIAS PROVINCIALES

OE	PR	AC	Actividades	Indicador	Referencia	Ponderación
A	A.1.	1	Recaudación derivada de actuaciones directas de control en el ámbito extensivo	Proporción de derechos reconocidos netos recaudados de liquidaciones de control extensivo: RN/DRN	80%	4,0%
A	A.1.	2	Recaudación derivada de control de presentación de autoliquidaciones	Importe ingresado procedente de actuaciones que generan efecto inducido	▲ 20% respecto a 2019	2,0%
A	A.1.	3	Agilización del despacho de expedientes de gestión tributaria	Despachados/(pendientes iniciales + entradas)	120%	1,0%
A	A.1.	4	Actuaciones de comprobación de valor basada en el artículo 57.1.h) LGT (tasaciones hipotecarias)	Proporción de actuaciones de comprobación de valor (art.57.1.h)/total actuaciones de comprobación de valor	50%	4,0%
A	A.1.	5	Reducir el tiempo medio de resolución de los recursos de reposición en gestión tributaria	Recursos Reposición (Fecha interposición recurso hasta fecha resolución). Número de días	▼ 30%	1,0%
A	A.1.	6	Recaudación derivada de actuaciones de control intensivo	Proporción de derechos reconocidos netos recaudados de liquidaciones de control intensivo: RN/DRN	80%	4,0%
A	A.1.	7	Agilización del despacho de expedientes de inspección tributaria	Despachados/(pendientes iniciales + entradas)	120%	1,0%
A	A.1.	8	Reducir el tiempo medio de resolución de los recursos de reposición en inspección	Recursos Reposición (Fecha interposición recurso hasta fecha resolución). Número de días	▼ 30%	1,0%
A	A.3.	18	Procedimientos de derivación de responsabilidad	Proporción de importe ingresado respecto al importe total derivado	▲ 20 %	1,0%
A	A.3.	19	Liquidación de convenios de recaudación ejecutiva con agentes recaudadores externos	Plazo para la determinación del pendiente de gestión de cobro	mes de julio	2,0%
A	A.3.	20	Depuración del pendiente de cobro	Porcentaje de reducción del pendiente de cobro por actuaciones de depuración	20%	3,0%
A	A.4.	22	Información y asistencia con cita previa por medios no presenciales	Número de citas atendidas por medios no presenciales respecto del total de citas atendidas	30%	1,0%
A	A.4.	23	Actuaciones de información y asistencia regional al contribuyente	Número de encargos de información y asistencia regional atendidos	100% de los encargos recibidos	2,0%

OE	PR	AC	Actividades	Indicador	Referencia	Ponderación
A	A.4.	24	Fomento de la calidad en la confección de autoliquidaciones por la Agencia Tributaria de Andalucía	Proporción de autoliquidaciones asistidas por empleado con bajo riesgo fiscal respecto al total de autoliquidaciones asistidas	100%	2,0%
B	B.1.	25	Fomento de la presentación electrónica de autoliquidaciones por el propio obligado tributario	Implantar un sistema de presentación de autoliquidaciones por medios telemáticos sin certificado electrónico	mes de diciembre	7,0%
C	C.1.	32	Nuevo modelo de cita previa no presencial	Fecha de implantación del nuevo modelo	mes de mayo	1,5%
C	C.4.	45	Reducir el tiempo medio de resolución de devoluciones de ingresos en gestión	Fecha solicitud hasta Fecha pago. Número de días	▼ 30%	1,5%
C	C.4.	46	Reducir el tiempo medio de resolución de devoluciones de ingresos en inspección	Fecha solicitud hasta Fecha pago. Número de días	▼ 30%	1,5%
C	C.4.	47	Reducir el tiempo medio de ejecución de resoluciones y fallos de tribunales en gestión	Número de días	▼ 30%	1,5%
C	C.4.	48	Reducir el tiempo medio de ejecución de resoluciones y fallos de tribunales en inspección	Número de días	▼ 30%	1,5%

APROBADO

## ACTIVIDADES DEL PLAN DE ACCIÓN PARA SERVICIOS CENTRALES Y GERENCIAS PROVINCIALES

OE	PR	AC	Actividades	Indicador	Referencia	Ponderación	Responsables
A	A.3.	14	Actuaciones de recaudación ejecutiva por medios propios	Proporción de recaudación ejecutiva por medios propios respecto al total recaudado en ejecutiva	70%	5,0%	GP Y DAT (OTRES)
A	A.3.	16	Implantación de herramientas para la mejora de la gestión recaudatoria de los ingresos de derecho público no tributarios	Fecha de implantación	mes de agosto	5,0%	GP, DAT Y DITAI
A	A.3.	17	Reducir el tiempo medio de resolución de los recursos de reposición en recaudación	Recursos Reposición (Fecha interposición recurso hasta fecha resolución). Número de días	▼ 30%	1,0%	GP Y DAT
A	A.4.	21	Organizar y/o participar en actividades de educación cívico tributaria	Número de actividades organizadas	4	1,0%	GP Y DOGR
B	B.1.	26	Fomento de la presentación electrónica de tramites por el propio obligado tributario	Implantar un sistema de presentación de trámites por medios telemáticos sin certificado electrónico	mes de septiembre	7,0%	GP, DAT Y DITAI
C	C.1.	28	Encuestas de satisfacción de usuarios	Elaboración de encuesta y análisis de oportunidades de mejora	1	1,0%	GP Y DOGR
C	C.2.	35	Plan de actuaciones de comprobación de valor	Fecha de implantación del plan e informes trimestrales	mes de junio	3,0%	GP Y DAT
C	C.3.	39	Implementación del Plan de Prevención de Riesgos laborales de la Agencia Tributaria	Número de acciones de ejecución del Plan	18	1,0%	GP Y DOGR
C	C.4.	44	Seguimiento recomendaciones control financiero de la Agencia	Elaboración de informe de seguimiento de recomendaciones y realización de acciones en ejecución del informe	1	1,5%	GP, DOGR, DAT Y DITAI