



**Junta de Andalucía**

Consejería de Hacienda, Industria y Energía

AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCÍA

# INFORME DE SEGUIMIENTO DEL CONTRATO DE GESTIÓN **2018 - 2021**

*Segundo semestre acumulado*

Área de Seguimiento y Evaluación.

Agencia Tributaria de Andalucía

**2019**



**Sumario**

1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. ALCANCE .....	3
3. ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO “MEJORAR LAS CONDICIONES Y RESULTADOS DE LA LUCHA CONTRA EL FRAUDE FISCAL” .....	7
4. ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO “POSIBILITAR QUE LA CIUDADANÍA SE RELACIONE CON LA ATRIAN ÍNTEGRAMENTE POR MEDIOS ELECTRÓNICOS” .....	7
5. ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO “MEJORA DE LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS ASIGNADOS A LA ATRIAN” .....	8
6. ENFOQUE DE GÉNERO .....	9
7. CONCLUSIÓN.....	11



## **1. INTRODUCCIÓN**

El presente informe se emite en el ejercicio de la función de seguimiento de la ejecución del contrato de gestión y de evaluación de los resultados alcanzados en relación con el cumplimiento de los fines generales de la Agencia, atribuida por el Consejo Rector a la Dirección de la Agencia Tributaria de Andalucía.

Por otra parte, el artículo 16.3 del Estatuto de la Agencia, aprobado mediante Decreto 4/2012, de 17 de enero, establece que corresponde a la Comisión de Control elaborar con la periodicidad que la misma decida, y al menos una vez al semestre, informes sobre el desarrollo y ejecución del contrato de gestión, que se remitirán al Consejo Rector y, por conducto de la persona titular de la Presidencia de este, a la persona titular de la Consejería competente en materia de Hacienda.

## **2. ALCANCE**

El alcance del presente informe abarca el segundo semestre del ejercicio 2019 acumulando los datos de ejecución y cumplimiento de objetivos del año.

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, la actuación de la Agencia se producirá con arreglo al contrato plurianual de gestión y al plan de acción anual. Mediante Acuerdo de Consejo de Gobierno de 3 de julio de 2018, se aprobó el Contrato de Gestión de la Agencia para el periodo 2018 – 2021.

Conforme al apartado III del mismo, la Agencia señala para el periodo 2018 - 2021, tres objetivos estratégicos:

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 ATRIAN.**

Según el anexo del citado contrato de gestión, los indicadores para medir el grado de consecución de los objetivos estratégicos y su valor objetivo para 2019 son los siguientes:

INDICADORES DEL CONTRATO DE GESTIÓN 2018 – 2021							
Objetivos estratégicos	Programas	Objetivos operativos	Indicadores	Valor objetivo			
				2018	2019	2020	2021
A. Mejorar las condiciones y resultados de la lucha contra el fraude fiscal	A.1. Planificación y control tributario	Alcanzar el 100% del nivel de cumplimiento del plan de control tributario	A.1.1. Grado de consecución de los objetivos recogidos en el PCT	100%	100%	100%	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	A.1.2. Porcentaje de reducción del pendiente de cobro	3,75%	3,50%	3,25%	3,00%
	A.2. Cooperación para facilitar el cumplimiento de obligaciones y para luchar contra el fraude fiscal	Incrementar el número de presentaciones realizadas por colaboradores sociales en virtud de convenio respecto al total de presentaciones realizadas por colaboradores sociales	A.2.1. Porcentaje de presentación de documentos por colaborador social en virtud de convenio con respecto al total de presentaciones realizadas por colaboradores sociales	50%	60%	70%	80%
	A.3. Estrategia de gestión recaudatoria	Incrementar la recaudación neta derivada de actuaciones de gestión recaudatoria en vía ejecutiva por medios propios	A.3.1. Recaudación ejecutiva neta por medios propios obtenida en el ejercicio corriente respecto a la recaudación ejecutiva neta por medios propios obtenida en el año anterior	10%	13%	17%	20%
	A.4. Información y asistencia	Incrementar el número de presentación de autoliquidaciones asistidas por la ATRIAN	A.4.1. Número de presentaciones de autoliquidaciones asistidas respecto al número total de autoliquidaciones	5%	5%	5%	5%
B. Posibilitar que la ciudadanía se relacione con la ATRIAN íntegramente por medios electrónicos	B.1. Implantación de la Administración electrónica	Incrementar la presentación de documentos por medios telemáticos respecto al total de documentos presentados	B.1.1. Porcentaje de presentación de documentos por medios telemáticos	30%	37%	42%	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	B.1.2. Valor medio del grado de telematización	2,50	3,00	3,25	3,75
C. Mejora de la gestión de los recursos asignados a la ATRIAN	C.1. Impulso a la calidad	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	C.1.1. Grado de consecución de los objetivos recogidos en la Carta de Servicios	100%	100%	100%	100%
	C.2. Atención a la litigiosidad en la aplicación de los tributos	Disminuir el número de reclamaciones estimadas respecto al total de actos administrativos dictados por la ATRIAN	C.2.1. Porcentaje de REAS estimadas respecto al total de actos administrativos	1,00%	0,90%	0,80%	0,70%
	C.3. Gestión de recursos humanos	Incrementar las horas de formación de los empleados públicos que prestan servicio en la ATRIAN	C.3.1. Número de horas de formación especializada por empleado y año	15	18	21	24
	C.4. Incrementar la eficiencia de los recursos asignados a la ATRIAN	Alcanzar una relación de costes estimados de la ATRIAN respecto a la recaudación neta del periodo igual o inferior al 4%	C.4.1. Porcentaje de relación de costes respecto a la recaudación neta del periodo	Igual o inferior a 4			

El valor alcanzado en cada uno de los indicadores de cumplimiento de los objetivos estratégicos a 31 de diciembre de 2019 se relaciona en el anexo al presente informe.

En la evaluación anual de 2019 y conforme a la ponderación de los indicadores establecida en el apartado 9.2., del Plan de Acción Anual de 2019, se han cuantificado todos los indicadores del contrato de gestión vigente.



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADOR	VALOR OBJETIVO	VALOR ALCANZADO	GRADO DE EJECUCIÓN	PONDERACIÓN	RESULTADO
<b>A. Mejorar las condiciones y resultados de la lucha contra el fraude fiscal</b>	A.1.1.	100%	90,50%	90,50%	10%	9,05%
	A.1.2.	3,50%	2,54%	72,63%	3%	2,18%
	A.2.	60%	54,89%	91,49%	7%	6,40%
	A.3.	13%	23,05%	100,00%	10%	10,00%
	A.4.	5%	12,23%	100,00%	5%	5,00%
<b>Nivel máximo y alcanzado A</b>					<b>35%</b>	<b>32,63%</b>
<b>B. Posibilitar que la ciudadanía se relacione con la ATRIAN íntegramente por medios electrónicos</b>	B.1.	37%	50,3%	100,00%	15%	15,00%
	B.2.	3,0	3,02	100,00%	15%	15,00%
<b>Nivel máximo y alcanzado B</b>					<b>30%</b>	<b>30,00%</b>
<b>C. Mejora de la gestión de los recursos asignados a la ATRIAN</b>	C.1.	100%	89,21%	89,21%	10%	8,92%
	C.2.	0,9%	2,08%	0,00%	5%	0,00%
	C.3.	18	15,58	86,55%	10%	8,66%
	C.4.	= ó < a 4%	3,09%	100,00%	10%	10,00%
<b>Nivel máximo y alcanzado C</b>					<b>35%</b>	<b>27,58%</b>
<b>Nivel Total (A+B+C)</b>						<b>90,21%</b>

El grado de ejecución de los indicadores del contrato de gestión (IGCA) para el ejercicio 2019 ha sido del 90,21%.

### 3. ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO “MEJORAR LAS CONDICIONES Y RESULTADOS DE LA LUCHA CONTRA EL FRAUDE FISCAL”.

El índice de cumplimiento del primer objetivo estratégico viene determinado por la ponderación aplicada al grado de ejecución conseguido.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADOR	VALOR OBJETIVO	VALOR ALCANZADO	GRADO DE EJECUCIÓN	PONDERACIÓN	RESULTADO
<b>A. Mejorar las condiciones y resultados de la lucha contra el fraude fiscal</b>	A.1.1.	100%	90,50%	90,50%	10%	9,05%
	A.1.2.	3,50%	2,54%	72,63%	3%	2,18%
	A.2.	60%	54,89%	91,49%	7%	6,40%
	A.3.	13%	23,05%	100,00%	10%	10,00%
	A.4.	5%	12,23%	100,00%	5%	5,00%
<b>Nivel máximo y alcanzado A</b>					<b>35%</b>	<b>32,63%</b>

El resultado para el objetivo sería del 32,63% sobre el 35% alcanzable.



#### 4. ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO “POSIBILITAR QUE LA CIUDADANÍA SE RELACIONE CON LA ATRIAN ÍNTEGRAMENTE POR MEDIOS ELECTRÓNICOS”.

El índice de cumplimiento del segundo objetivo estratégico viene determinado por la ponderación aplicada al grado de ejecución conseguido.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADOR	VALOR OBJETIVO	VALOR ALCANZADO	GRADO DE EJECUCIÓN	PONDERACIÓN	RESULTADO
B. Posibilitar que la ciudadanía se relacione con la ATRIAN íntegramente por medios electrónicos	B.1.	37%	50,3%	100,00%	15%	15,00%
	B.2.	3,0	3,02	100,00%	15%	15,00%
<b>Nivel máximo y alcanzado B</b>					<b>30%</b>	<b>30,00%</b>

El resultado para el objetivo sería del 30% sobre el 30% evaluable.

#### 5. ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO “MEJORA DE LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS ASIGNADOS A LA ATRIAN”.

El índice de cumplimiento del tercer objetivo estratégico viene determinado por la ponderación aplicada al grado de ejecución conseguido.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADOR	VALOR OBJETIVO	VALOR ALCANZADO	GRADO DE EJECUCIÓN	PONDERACIÓN	RESULTADO
C. Mejora de la gestión de los recursos asignados a la ATRIAN	C.1.	100%	89,21%	89,21%	10%	8,92%
	C.2.	0,9%	2,08%	0,00%	5%	0,00%
	C.3.	18	15,58	86,55%	10%	8,66%
	C.4.	= ó < a 4%	3,09%	100,00%	10%	10,00%
<b>Nivel máximo y alcanzado C</b>					<b>35%</b>	<b>27,58%</b>

El resultado para el objetivo sería del 27,58% sobre el 35% alcanzable.



## 6. ENFOQUE DE GÉNERO.

A estos tres objetivos estratégicos hay que añadir el de enfoque de género, que aunque no computa en el cálculo del índice general de cumplimiento de la Agencia (IGCA), permite establecer un diagnóstico de situación para la adopción de medidas en orden a favorecer y abrir nuevas vías para la consecución efectiva de la igualdad de mujeres y hombres en el diseño, desarrollo, seguimiento y evaluación de la práctica administrativa de la ATRIAN.

En particular la finalidad de la integración del enfoque de género en los objetivos estratégicos de la Agencia es facilitar estadísticas a la Consejería competente en materia de hacienda, con el propósito de que la unidad de género pueda realizar el análisis, seguimiento y control de los datos desde la dimensión de género.

Con arreglo a lo anterior, se incluyen los siguientes indicadores:

Objetivos estratégicos	Objetivos operativos	Indicador de Género	Finalidad
<b>A. Mejorar las condiciones y resultados de la lucha contra el fraude fiscal</b>	Incrementar el número de presentación de autoliquidaciones asistidas por la ATRIAN	Número de mujeres que han recibido asistencia para presentar autoliquidación respecto al total de contribuyentes que han recibido asistencia	Facilitar estadísticas oficiales a la Consejería competente en materia de hacienda con el propósito de que la unidad de género pueda realizar el análisis, seguimiento y control de los datos desde la dimensión de género
<b>B. Posibilitar que la ciudadanía se relacione con la ATRIAN íntegramente por medios electrónicos</b>	Incrementar la presentación de documentos por medios telemáticos	Número de mujeres que han presentado documentos de naturaleza tributaria por medios telemáticos respecto al total de contribuyentes que han presentado documentación por medios telemáticos	
<b>C. Mejora de la gestión de los recursos asignados a la ATRIAN</b>	Incrementar las horas de formación de los empleados públicos que prestan servicio en la ATRIAN	Número de mujeres que reciben formación respecto al total de personas empleadas que reciben formación en la ATRIAN	



Los datos estadísticos son los siguientes:

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS OPERATIVOS	INDICADOR DE GÉNERO	BASE CÁLCULO	N.º MUJERES	PORCENTAJE
<b>A. MEJORAR LAS CONDICIONES Y RESULTADOS DE LA LUCHA CONTRA EL FRAUDE FISCAL</b>	Incrementar el número de presentación de autoliquidaciones asistidas por la ATRIAN	N.º de mujeres que han recibido asistencia para presentar autoliquidación respecto al total de contribuyentes que han recibido asistencia	142.478	59.991	42,11%
<b>B. POSIBILITAR QUE LA CIUDADANÍA SE RELACIONE CON LA ATRIAN ÍNTEGRAMENTE POR MEDIOS ELECTRÓNICOS</b>	Incrementar la presentación de documentos por medios telemáticos	N.º de mujeres que han presentado documentos de naturaleza tributaria por medios telemáticos respecto al total de contribuyentes que han presentado documentación por medios telemáticos	585.403	80.703	13,79%
<b>C. INCREMENTAR LA EFICIENCIA DE LOS RECURSOS ASIGNADOS</b>	Incrementar las horas de formación de los empleados públicos que prestan servicio en la ATRIAN	N.º de mujeres que reciben formación respecto al total de personas empleadas que reciben formación en la ATRIAN	716	433	60,47%

En primer lugar, según la información estadística obtenida, se observa que el porcentaje de documentos presentados por mujeres que han recibido asistencia para cumplimentar la autoliquidación respecto del total documentos presentados con asistencia, asciende al 42,11%, existiendo una pequeña brecha de género en este sentido. En datos globales, 77.781 hombres recibieron asistencia y 59.991 mujeres. El resto consta como no informado o se trata de persona jurídica.

En cuanto al segundo indicador estadístico establecido, que mide el porcentaje de documentos presentados por mujeres por vía telemática respecto del total de documentos presentados por medios telemáticos, se observa una gran diferencia entre mujeres y hombres, ya que únicamente el 13,79% de los documentos presentados por vía telemática son presentados por mujeres.



Por último, en cuanto a la formación en la Agencia Tributaria de Andalucía clasificada por género se observa que de 716 personas que han participado en 2019 en acciones formativas, 433 se han impartido a mujeres, representando el 60,47 % del total de la formación<sup>1</sup>.

## **7. CONCLUSIÓN**

Del análisis y evaluación realizados, con la ponderación de los indicadores establecida en el Plan de Acción Anual 2019, se concluye que el nivel de ejecución del Contrato de Gestión para el ejercicio 2019 es del 90,21%.

Sevilla, 21 de febrero de 2020

Agencia Tributaria de Andalucía

---

<sup>1</sup> Se habla de “acciones formativas” puesto que una misma persona normalmente participa en diversos cursos. De ahí que la base de cálculo puede superar el número de personas empleadas en la ATRIAN.



## ANEXO

### Grado de ejecución de los objetivos operativos e indicadores de cumplimiento del Contrato de Gestión

#### 1. Objetivos operativos e indicadores asociados al objetivo estratégico: Mejorar las condiciones y resultados de la lucha contra el fraude fiscal

##### Objetivo operativo A.1.1. Alcanzar el 100% del nivel de cumplimiento del plan de control tributario.

El objetivo en 2019 es alcanzar el valor 100% en este indicador A.1.1., definiendo el indicador como grado de consecución de los objetivos recogidos en el plan de control tributario anual. Para la medición de este indicador, se tiene en cuenta el seguimiento de la ejecución del Plan de Control Tributario (PCT) realizado por el Departamento de Aplicación de los Tributos.

El nivel de cumplimiento del PCT en 2019 ha sido del 90,5%, habiéndose contraído 2.433,9 millones de euros y recaudado 2.280 millones de euros netos.

PROVINCIA	EJECUCIÓN PRES. TOTAL	EJECUCIÓN PRES. ACTUACIONES DE CONTROL	INDICADOR
ALMERIA	49,47%	47,51%	96,98%
CADIZ	54,55%	42,62%	97,17%
CORDOBA	53,68%	39,97%	93,65%
GRANADA	49,00%	36,80%	85,80%
HUELVA	47,94%	33,99%	81,93%
JAEN	51,46%	44,85%	96,31%
MALAGA	51,16%	35,81%	86,97%
SEVILLA	54,01%	37,21%	91,22%
<b>TOTAL</b>	<b>51,76%</b>	<b>38,74%</b>	<b>90,50%</b>

Grado de ejecución del indicador A.1.1.: 90,50%.



**Objetivo operativo A.1.2. Reducción del pendiente de cobro de los Capítulos I a III del Presupuesto de ingresos en el marco de las competencias de la Agencia.**

La Agencia Tributaria de Andalucía ha reducido el pendiente de cobro de los capítulos I a III en un porcentaje global del 2,54% respecto a 2018. El objetivo fijado para 2019 era del 3,50%.

Concepto	2018	2019	Tasa variación 2018/2019
110. I. Sucesiones y donaciones	341.730.731	327.168.428	-4,26%
111. I. Patrimonio Personas Físicas	10.338.384	10.804.995	4,51%
112. I. Depósitos Entidades Crédito	-	-	-
200. I. Transmisiones Patrimoniales	345.946.371	339.585.336	-1,84%
201. I. Actos jurídicos documentados	166.248.897	163.659.203	-1,56%
210. I. Bingo	1.481.542	1.342.824	-9,36%
250. I. Ecológicos	1.784.191	989.005	-44,57%
260 Canon mejora Infraest. Hidr.	7.656.625	6.064.421	-20,80%
300. Tasa fiscal juego	35.030.183	32.506.813	-7,20%
39100 Recargos apremio	270.642.228	268.463.682	-0,80%
39107 Sanciones tributarias	82.427.768	80.128.035	-2,79%
39200 Intereses demora tributarios	12.690.381	12.825.742	1,07%
<b>Total</b>	<b>1.275.977.302</b>	<b>1.243.540.504</b>	<b>-2,54%</b>

Grado de ejecución del indicador A.1.2.: 72,63%.

**Objetivo operativo A.2. Incrementar el número de presentaciones realizadas por colaboradores sociales en virtud de convenio respecto al total de presentaciones realizadas por colaboradores sociales.**

En el ámbito de la colaboración social se puede actuar como colaborador con autorizaciones individualizadas para cada persona o bien mediante autorizaciones tácitas por el hecho de pertenecer profesionalmente a un colectivo (colegio profesional, asociación o similar) con el que la ATRIAN haya suscrito un convenio de colaboración.

El objetivo e indicador fijado en 2019 es que el número de presentaciones realizadas por colaboradores sociales en virtud de convenio de colaboración social alcance el 60% del total de presentaciones realizadas por colaboradores sociales.



<b>Porcentaje de presentación de documentos por colaborador social en virtud de convenio respecto total</b>	
Presentaciones colaboradores sociales bajo convenio	305.798
Total presentaciones colaboradores sociales	557.099
<b>Porcentaje</b>	<b>54,89%</b>

Grado de ejecución del indicador 1.3: 91,49%.

**Objetivo operativo A.3. Incrementar la recaudación neta derivada de actuaciones de gestión recaudatoria en vía ejecutiva por medios propios.**

Este indicador evalúa el importe de la recaudación que la ATRIAN realiza por medios propios, sin acudir a agentes recaudadores externos. Se computa la recaudación ejecutiva neta por medios propios obtenida en el ejercicio corriente respecto a la recaudación ejecutiva neta por medios propios obtenida en el año anterior.

El objetivo en 2019 es alcanzar un incremento de la recaudación ejecutiva neta por medios propios del 13%, habiéndose alcanzado un 23,1%.

<b>Ingresos en ejecutiva contabilizados</b>			
	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>Tasa variación 2019/2018</b>
EAT	55.953.926	26.682.036	-52,3%
Diputaciones	56.028.431	36.084.404	-35,6%
Medios propios	60.760.543	74.768.342	23,1%
<b>Total</b>	<b>172.742.900</b>	<b>137.534.782</b>	<b>-20,4%</b>

Grado de ejecución del indicador 1.4.: 100 %.

**Objetivo operativo A.4. Incrementar el número de presentación de autoliquidaciones asistidas por la ATRIAN.**

El objetivo es incrementar el número de presentaciones de autoliquidaciones asistidas respecto al número total de autoliquidaciones, estando establecido como objetivo en 2019



el 5%. Se ha alcanzado un 12,2% de autoliquidaciones asistidas respecto al total autoliquidaciones presentadas.

<b>Asistencia Empl Publ (S/N)</b>	<b>Numero</b>	<b>Importe</b>	<b>Porcentaje Número</b>	<b>Porcentaje Importe</b>
Sí	142.478	75.601.702	12,2%	4,0%
No Aplica	4.964	640.631		
No	1.017.347	1.805.311.670		
<b>Total</b>	<b>1.164.789</b>	<b>1.881.554.003</b>		

Grado de ejecución del indicador 1.5.: 100%.

**2. Objetivos operativos e indicadores asociados al objetivo estratégico: Posibilitar que la ciudadanía se relacione con la Agencia Tributaria de Andalucía íntegramente por medios electrónicos.**

**Objetivo operativo B.1.1. Incrementar la presentación de documentos por medios telemáticos respecto al total de documentos presentados.**

El indicador que mide este objetivo operativo ha establecido en el 37% el porcentaje de presentación de documentos por medios telemáticos, respecto al total presentados. Los resultados han sido los siguientes:

<b>Confección</b>	<b>Pago</b>	<b>Numero</b>	<b>Porcentaje</b>
Manual	Presencial	12.157	1,0%
Matriz	Presencial	567.229	48,7%
Telemática	Telemático	585.403	50,3%
<b>Total</b>		<b>1.164.789</b>	<b>100,00 %</b>

El nivel de cumplimiento del indicador en 2019 respecto al objetivo anual ha sido del 50,3% de presentación telemática.

Grado de ejecución del indicador 1.6.: 100 %



**Objetivo operativo B.1.2. 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.**

El indicador correspondiente a este objetivo operativo mide el grado de telematización de la Agencia Tributaria de Andalucía, en función de los parámetros establecidos. Se ha fijado como objetivo un valor medio del grado de telematización de 3.0, según los criterios establecidos por la Consejería competente en la materia.

ÁREA	G1	G2	G3	G4
<b>1. Presentación de la solicitud de inicio</b>	X	X	X	X
<b>2. Formulario normalizado</b>		X	X	X
<b>3. Integración con SCSP</b>		X	X	X
<b>4. Consulta del estado de tramitación</b>			X	X
<b>5. Aportación de documentación</b>			X	X
<b>6. Notificación electrónica</b>			X	X
<b>7. Pago electrónico</b>			X	X
<b>8. Expediente y documento electrónico</b>				X
<b>9. Carpeta ciudadana</b>				X
<b>10. Archivo electrónico</b>				X

Denominación	1. Presentación de la solicitud de inicio	2. Formulario normalizado	4. Consulta del estado de tramitación	5. Aportación de documentación	6. Notificación electrónica	8. Expediente y documento electrónico	9. Carpeta ciudadana	10. Archivo electrónico	GRADOS				
Recurso de reposición (Ámbito tributario)	SI	1	SI	1	SI	1	NO	SI	NO	0	3		
Reclamaciones tercería de dominio.	SI	1	SI	1	SI	1	NO	SI	NO	0	3		
Recurso extraordinario de revisión.	SI	1	SI	1	SI	1	NO	SI	NO	0	3		
Recurso contra la ejecución.	SI	1	SI	1	SI	1	NO	SI	NO	0	3		
Revisión de actos nulos de pleno derecho.	SI	1	SI	1	SI	1	NO	SI	NO	0	3		
Rectificación de errores materiales, aritméticos o de hecho.	SI	1	SI	1	SI	1	NO	SI	NO	0	3		
Impuesto sobre Sucesiones: Prórroga de plazo presentación de la autoliquidación.	SI	1	SI	1	SI	1	NO	SI	NO	0	3		
Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales Onerosas y Actos Jurídicos Documentados: Autoliquidación modalidad Transmisiones Patrimoniales.	SI	1	SI	1	Oficina Virtual	SI	1	NO	SI	NO	0	3	
Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales Onerosas y Actos Jurídicos Documentados: Vehículos Usados. Presentación de autoliquidación.	SI	1	SI	1	Oficina Virtual	No Aplica	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales Onerosas y Actos Jurídicos Documentados. Documentos Mercantiles. Presentación de autoliquidación.	SI	1	SI	1	Oficina Virtual	No Aplica	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones: Sucesiones. Presentación de autoliquidación.	SI	1	SI	1	Oficina Virtual	SI	1	NO	SI	NO	0	3	
Impuesto sobre Donaciones: Autoliquidación.	SI	1	SI	1	Oficina Virtual	SI	1	NO	SI	NO	0	3	
Tasa fiscal sobre el Juego. Apuestas.	SI	1	SI	1	Oficina Virtual	No Aplica	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Tasa Fiscal sobre el Juego. Salas de Bingo.	SI	1	SI	1	Oficina Virtual	No Aplica	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Tasa fiscal sobre el Juego. Casinos de Juego. Autoliquidación.	SI	1	SI	1	Oficina Virtual	No Aplica	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Tasa Fiscal sobre el Juego. Bingo electrónico.	SI	1	SI	1	Oficina Virtual	No Aplica	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Tasa Fiscal sobre el Juego. Máquinas.	SI	1	SI	1	Oficina Virtual	No Aplica	SI	1	NO	SI	NO	0	3



# Junta de Andalucía

Consejería de Hacienda, Industria y Energía

AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCÍA

Impuesto sobre Vertidos a las Aguas Litorales: Pagos fraccionados a cuenta.	SI	1	SI	1	Oficina Virtual	No Aplica	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Impuesto sobre Vertidos a las Aguas Litorales: Autoliquidación anual.	SI	1	SI	1	Oficina Virtual	No Aplica	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Impuesto sobre Depósito de Residuos Peligrosos: Presentación autoliquidación trimestral.	SI	1	SI	1	Oficina Virtual	No Aplica	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Impuesto sobre Depósitos de Residuos Peligrosos: Declaración de actividades sujetas.	SI	1	SI	1	Oficina Virtual	No Aplica	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Impuesto sobre Depósito de Residuos Peligrosos: Declaración anual.	SI	1	SI	1	Oficina Virtual	No Aplica	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Impuesto sobre Emisión de Gases a la Atmósfera: Declaración de actividades sujetas.	SI	1	SI	1	Oficina Virtual	No Aplica	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Impuesto sobre Emisión de Gases a la Atmósfera: Pagos fraccionados a cuenta.	SI	1	SI	1	Oficina Virtual	No Aplica	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Impuesto sobre Emisión de Gases a la Atmósfera: Autoliquidación anual.	SI	1	SI	1	Oficina Virtual	No Aplica	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Canon de Mejora de Infraestructuras Hidráulicas de Depuración de Interés de la Comunidad Autónoma: Declaración de inicio actividades.	SI	1	SI	1	Oficina Virtual	No Aplica	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Canon de Mejora de Infraestructuras Hidráulicas de Depuración de Interés de la Comunidad Autónoma: Autoliquidación Semestral.	SI	1	SI	1	Oficina Virtual	No Aplica	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Canon de Mejora de Infraestructuras Hidráulicas de Depuración de Interés de la Comunidad Autónoma: Presentación Declaración Anual.	SI	1	SI	1	Oficina Virtual	No Aplica	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Impuesto sobre las Bolsas de Plástico de un solo Uso en Andalucía: Declaración Anual.	SI	1	SI	1	Oficina Virtual	No Aplica	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Impuesto sobre las Bolsas de Plástico de un solo Uso en Andalucía: Autoliquidación trimestral.	SI	1	SI	1	Oficina Virtual	No Aplica	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Compensación a instancia de otra Administración Pública.	SI	1	NO aplica	1	SI	No Aplica	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Reclamación económico-administrativa.	SI	1	SI	1	SI	SI	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Notificaciones electrónicas de la Agencia Tributaria de Andalucía.	SI	1	SI	1	SI	SI	SI	1	SI	SI	SI	1	4
Impuesto sobre Vertidos a las Aguas Litorales: Declaración de actividades sujetas.	SI	1	SI	1	SI	No Aplica	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Tasación Pericial Contradictoria	SI	1	SI	1	SI	SI	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Revocación de actos de aplicación de tributos, y de imposición de sanciones	SI	1	NO aplica	1	SI	SI	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Suspensión de la ejecución del acto impugnado en vía económico-administrativa con dispensa total o parcial de garantías	SI	1	SI	1	SI	SI	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Procedimiento de rectificación censal	SI	1	NO aplica	1	SI	SI	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Control de presentación de declaraciones, autoliquidaciones y comunicaciones de datos	SI	1	NO aplica	1	SI	SI	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Comprobación de valores.	SI	1	NO aplica	1	SI	SI	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Comprobación Limitada	SI	1	NO aplica	1	SI	SI	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Procedimiento de verificación de datos.	SI	1	NO aplica	1	SI	SI	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Procedimiento inspector	SI	1	NO aplica	1	SI	SI	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Procedimiento Sancionador en materia tributaria	SI	1	NO aplica	1	SI	SI	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Aplazamiento y fraccionamiento del pago de deudas tributarias	SI	1	SI	1	SI	SI	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Procedimiento de apremio.	SI	1	NO aplica	1	SI	No Aplica	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Comprobación del cumplimiento de obligaciones tributarias formales	SI	1	NO aplica	1	SI	SI	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Compensación de deudas.	SI	1	SI	1	SI	SI	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Extinción de deudas de las entidades de derecho público mediante deducciones sobre transferencias	SI	1	NO aplica	1	SI	SI	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Registro de Apoderamientos. (Tributario)	SI	1	SI	1	Oficina Virtual	SI	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Declaración de responsabilidad	SI	1	NO aplica	1	SI	SI	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Pago tributario en especie	SI	1	SI	1	SI	SI	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Rectificación de autoliquidaciones o declaraciones.	SI	1	SI	1	SI	SI	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Reembolso del coste de garantías.	SI	1	SI	1	SI	SI	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Suspensión de la Ejecución del Acto Recurrido en Reposición (Ámbito Tributario)	SI	1	SI	1	SI	SI	SI	1	NO	SI	NO	0	3
Devolución de ingresos indebidos.	SI	1	SI	1	SI	SI	SI	1	NO	SI	NO	0	3
<b>GRADO DE TELEMATIZACIÓN DE LA AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCÍA</b>													<b>3,02</b>



A fecha del presente informe el grado de telematización de la Agencia es de 3,02.

Grado de ejecución del indicador B.1.2.: 100%

### **3. Objetivos operativos e indicadores asociados al objetivo estratégico: Mejora de la gestión de los recursos asignados a la ATRIAN.**

#### **Objetivo operativo 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.**

El indicador establecido para este objetivo operativo mide el grado de consecución de los objetivos de calidad establecidos en la Carta de Servicios, fijándose como objetivo alcanzar el 100%.

Grado de ejecución del indicador: 89,21%.

#### **Objetivo operativo C.2. Disminuir el número de reclamaciones estimadas respecto al total de actos administrativos dictados por la ATRIAN.**

El cálculo del indicador establecido para este objetivo se configura como el porcentaje de reclamaciones económico administrativas estimadas respecto al total de actos administrativos dictados por la Agencia. Se ha establecido como porcentaje límite de reclamaciones estimadas total o parcialmente para los interesados del 0,9% de las liquidaciones y otros actos administrativos susceptibles de reclamación económico-administrativa.



## Junta de Andalucía

Consejería de Hacienda, Industria y Energía

AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCÍA

Provincia	Estimadas parcialmente	Estimadas totalmente	Total estimadas
Almería	360	131	491
Cádiz	66	1.042	1.108
Córdoba	35	265	300
Granada	286	198	484
Huelva	17	247	264
Jaén	135	140	275
Málaga	328	246	574
Sevilla	164	724	888
Servicios centrales	0	0	0
<b>Total</b>	<b>1.391</b>	<b>2.993</b>	<b>4.384</b>

El número de actos administrativos dictados por la Agencia Tributaria de Andalucía es el siguiente:

Provincia	Liq control ext	Liquidaciones Procedimiento inspector	Sanciones inspección 007,009	Liquidaciones Sanciones 025	Providencias apremio	Resoluciones aplazamientos/fraccionamientos	Expedientes Devolución Ingresos indebidos	Compensac.	Total Actos Recurribles
Almería	4.114	100	9	1.197	15.832	2.155	993	-	24.400
Cádiz	6.872	113	38	1.155	18.015	2.433	913	-	29.539
Córdoba	3.315	217	65	663	8.076	905	689	-	13.930
Granada	4.951	132	135	759	15.041	1.550	836	-	23.404
Huelva	2.989	23	58	526	8.646	1.060	446	-	13.748
Jaén	5.016	135	33	1.037	6.317	879	655	-	14.072
Málaga	10.938	214	135	2.122	32.137	2.734	1.323	-	49.603
Sevilla	6.276	135	82	1.295	28.191	2.508	1.174	-	39.661
Servicios centrales	-	11	-	-	879	113	775	146	1.924
<b>Total</b>	<b>44.471</b>	<b>1.080</b>	<b>555</b>	<b>8.754</b>	<b>133.134</b>	<b>14.337</b>	<b>7.804</b>	<b>146</b>	<b>210.281</b>

Por tanto, el porcentaje de reclamaciones económico-administrativas estimadas en la Agencia Tributaria de Andalucía es del 2,08% ( $4.384 / 210.281 \times 100$ ). Por tanto no se ha cumplido el indicador.

Grado de ejecución del indicador C.2.: 0%.

### Objetivo operativo C.3. Incrementar las horas de formación de los empleados públicos que prestan servicio en la ATRIAN.

Este objeto se mide a través de un indicador que calcula las horas de formación especializada por empleado y año. Se ha establecido para 2019 la cifra de 18 horas por empleado de formación especializada.



Para el cálculo se han computado los cursos y jornadas presenciales a 5 horas por alumno, para las videoconferencias 2,5 horas y los cursos telemáticos a 22,5 horas por alumno.

Centro de trabajo	N.º empleados cursos presenciales	N.º Horas cursos presenciales	N.º Empleados cursos on line	N.º Horas cursos on line	Total horas de formación	Total EEPP ATRIAN	Horas por empleado
ALMERIA	35	100	48	1.080	1.180	78	15
CADIZ	16	48	63	1.418	1.465	87	17
CORDOBA	36	103	60	1.350	1.453	85	17
GRANADA	25	75	107	2.408	2.483	87	29
HUELVA	27	78	58	1.305	1.383	57	24
JAEN	14	48	49	1.103	1.150	60	19
MALAGA	47	130	53	1.193	1.323	130	10
SEVILLA	15	50	59	1.328	1.378	112	12
SSCC	0	0	4	90	90	68	1
<b>TOTAL</b>	<b>215</b>	<b>630</b>	<b>501</b>	<b>11.273</b>	<b>11.903</b>	<b>764</b>	<b>15,6</b>

Teniendo en cuenta la información suministrada, y el objetivo de 18 horas por empleado se ha cumplido parcialmente el indicador, ya que el número de horas por alumno asciende a 15,6.

Grado de ejecución del indicador C.3.: 86,55%

**Objetivo operativo C.4. Alcanzar una relación de costes estimados de la ATRIAN respecto a la recaudación neta del período igual o inferior al 4%.**

Para este objetivo operativo el indicador mide la relación existente entre costes presupuestarios ATRIAN, incluyendo el coste estimado del acuerdo de nivel de servicios.



## Junta de Andalucía

Consejería de Hacienda, Industria y Energía

AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCÍA

CONCEPTOS	COSTE	RECAUDACIÓN NETA ATRIAN	RATIO COSTE RECAUDACIÓN
<b>I.- Gastos de personal</b>	<b>30.218.889,37</b>		
Servicios Centrales	4.662.082,44		
Gerencias Provinciales	25.556.806,93		
<b>II.- Gastos corrientes</b>	<b>32.464.779,89</b>		
EDIFICIOS Y OTRAS CO	3.290,69		
ORDINARIO NO INVENTARIABLE	86.306,35		
PRENSA,REV.LIBR. Y O	16.486,42		
ENERGIA ELECTRICA	0,00		
POSTALES Y MENSAJERIA	652.614,46		
JURIDICOS Y CONTENCIOSOS	500.356,21		
REMUNERAC.AG.MEDIAD.	21.880.000,16		
REUNIONES,CONFERENCI	8.219,51		
OTROS	50,82		
AGENTES RECAUDAD. EX	9.154.843,33		
SEGURIDAD	29.189,48		
VALORACIONES Y PERITAJES	78.174,28		
ESTUDIOS Y TRABAJOS TECNICOS	14.800,00		
OTROS	12.706,77		
DIETAS	9.867,03		
LOCOMOCION	17.794,38		
OTRAS INDEMNIZACIONES	80,00		
<b>III.- Gastos financieros</b>	<b>3.825.087,16</b>		
<b>VI.- Inversiones reales</b>	<b>52.425,50</b>		
<b>Acuerdo de Nivel de Servicios (ANS)(*)</b>	<b>5.927.970,29</b>		
<b>TOTAL</b>	<b>72.489.152,21</b>	<b>2.342.833.945,21</b>	<b>3,09%</b>

(\*) Datos de estimados de ejecución según ANS 2016.

El objetivo en 2019 es que la ratio existente entre coste y recaudación neta sea igual o inferior al 4,00%. La relación existente entre coste y recaudación a 31 de diciembre de 2019 es el 3,09%.

Grado de ejecución del indicador C.4.: 100 %.