



INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN 2021

Primer trimestre

Agencia Tributaria de Andalucía

2021



INDICE

1. ALCANCE	3
2. METODOLOGÍA	3
3. EJECUCIÓN DEL ESTADO DE INGRESOS DEL PRESUPUESTO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ANDALUCÍA (m€)	4
4. RECURSOS HUMANOS, MATERIALES, TECNOLÓGICOS Y PRESUPUESTARIOS	5
4.1. Recursos humanos	5
4.2. Recursos materiales.	6
4.3. Recursos tecnológicos.	6
4.4. Recursos presupuestarios.	7
5. EVALUACIÓN DE OBJETIVOS DE LA AGENCIA	8
5.1. Evaluación de los objetivos a alcanzar	9
5.2. Evaluación de las actividades	10
5.3. Evaluación global	15
6. EVALUACIÓN DE LAS ACTIVIDADES Y RESULTADOS ESPECÍFICOS PARA CADA DEPARTAMENTO Y GERENCIA PROVINCIAL	16
6.1. Evaluación de objetivos a alcanzar	16
6.2. Evaluación de las actividades por departamento y gerencia provincial	17
6.3. Evaluación global	22
7. CONCLUSIÓN	24



INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN 2021 PRIMER TRIMESTRE

1. ALCANCE

El presente informe se emite en el ejercicio de la función de seguimiento de la ejecución del plan de acción anual 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 Agencia Tributaria de Andalucía.

Lo anterior, se entenderá sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 16.3 del Estatuto de la Agencia, aprobado mediante Decreto 4/2012, de 17 de enero.

El contrato de gestión establece en su objeto que para su elaboración se ha tenido en cuenta la previsión de ingresos efectuada por la Consejería competente en materia de hacienda, concretamente en lo que se refiere a los conceptos respecto de los cuales la Agencia ejercerá las competencias de aplicación de los tributos. El plan de acción anual de la Agencia concreta y cuantifica las previsiones para ese año.

En virtud de la aprobación del contrato de gestión para el período 2018 - 2021 por Acuerdo de Consejo de Gobierno de 3 de julio de 2018, el Consejo Rector de la Agencia Tributaria de Andalucía aprobó por Resolución de 29 de enero de 2021 el plan de acción anual para 2021.

Por ello, en el presente informe se realiza el seguimiento de la ejecución desde el 1 de enero hasta el 31 de marzo 2021.

2. METODOLOGÍA

Se realiza el seguimiento de los apartados referidos a los recursos humanos, materiales y presupuestarios que se incluyen en el contrato de gestión 2018 - 2021 de la Agencia y que para el presente ejercicio se concretan en el plan de acción para 2021 (en adelante PAA 2021).

Por último, el contrato de gestión 2018 - 2021 de la Agencia Tributaria de Andalucía, establece los indicadores para medir el grado de consecución de sus tres objetivos estratégicos:

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

Con el fin de alcanzar los objetivos estratégicos, el Contrato de Gestión contempla nueve programas que agrupan las actividades de la Agencia.

Dichos programas y los objetivos específicos que llevan asociados son los siguientes:

Objetivo estratégico A. Mejorar las condiciones y resultados de lucha contra el fraude fiscal:



- Programa A.1. Planificación y control tributario.
- Programa A.2. Cooperación para facilitar el cumplimiento de obligaciones y para luchar contra el fraude fiscal.
- Programa A.3. Estrategia de gestión recaudatoria.
- Programa A.4. Información y asistencia.

Objetivo estratégico B. Posibilitar que la ciudadanía se relacione con la Agencia Tributaria de Andalucía íntegramente por medios electrónicos:

Programa B.1. Implantación de la Administración electrónica.

Objetivo estratégico C. Mejora de la gestión de los recursos asignados a la Agencia Tributaria de Andalucía:

Programa C.1. Impulso a la calidad.

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

Programa C.3. Gestión de recursos humanos.

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

Los diferentes programas se concretan en diferentes objetivos operativos, líneas de actuación y actividades específicas.

El presente informe analiza el seguimiento de la ejecución de aquellos programas y objetivos específicos que el PAA 2021 prioriza para ese año y que aparecen en su Anexo I (correspondiente al contrato de Gestión) y en su Anexo II (para las actividades e indicadores). Se incluyen todos los indicadores que, a la fecha de realización del presente informe, están a disposición del Departamento de Aplicación de los Tributos de la Agencia Tributaria de Andalucía.

3. EJECUCIÓN DEL ESTADO DE INGRESOS DEL PRESUPUESTO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ANDALUCÍA (m€)

CONCEPTOS	Previsión Inicial (1)	Derechos reconocidos netos (2)	% D. R. netos/ previsión inicial (2/1)	Recaudación neta (3)	%Rec. Neta total / Prev. Inicial (3/1)
I. Sucesiones y Donaciones	245.200	77.633	31,7%	67.898	27,7%
Impuesto Patrimonio Personas Físicas	92.418	5.718	6,2%	3.296	3,6%
I. Trans. Patr. y Actos Jur. Doc.	1.294.674	345.466	26,7%	314.061	24,3%
Impuesto Juego	137.922	30.735	22,3%	5.650	4,1%
Impuestos Ecológicos	6.541	1.819	27,8%	1.519	23,2%
Canon Mejora	139.000	5.532	4,0%	5.167	3,7%
Tasas	93.105	15.615	16,8%	10.113	10,9%
Recargos, sanciones e intereses de demora	65.266	18.324	28,1%	3.689	5,7%
TOTAL	2.074.125	500.841	24,1%	411.393	19,8%



El cuadro comparativo del ejercicio 2021 en relación con el de 2020, es el siguiente:

CONCEPTOS	Derechos reconocidos netos 2020	Derechos reconocidos netos 2021	% 2020-2021	Recaudado Neto 2020	Recaudado Neto 2021	% 2020-2021
I.Sucesiones y Donaciones	58.997	77.633	31,6%	31.692	67.898	114,2%
I. Patrimonio Personas Físicas	1.869	5.718	206,0%	538	3.296	512,3%
I. Trans. Patr. y Actos Jur. Doc.	298.816	345.466	15,6%	272.309	314.061	15,3%
Tasa sobre el Juego	35.244	30.735	-12,8%	8.879	5.650	-36,4%
Impuestos Ecológicos	1.912	1.819	-4,9%	1.462	1.519	3,9%
Canon Mejora	6.087	5.532	-9,1%	5.808	5.167	-11,0%
Tasas Consejerías y Agencias	6.516	15.615	139,6%	4.603	10.113	119,7%
Recargos, sanciones e int. demora	15.030	18.324	21,9%	4.556	3.689	-19,0%
Total	424.471	500.841	18,0%	329.847	411.393	24,7%

4. RECURSOS HUMANOS, MATERIALES, TECNOLÓGICOS Y PRESUPUESTARIOS

4.1. Recursos humanos

El número de efectivos de la Agencia Tributaria de Andalucía a 31 de marzo de 2020 ascendía a 760. A 31 de marzo de 2021, el número de efectivos de la Agencia está formado por 769 con la distribución la siguiente:

EFECTIVOS ATRIAN 31 MARZO 2021						
	A1	A2	C1	C2	G. V	TOTAL
DIRECTIVOS	11	0	0	0	0	11
SERVICIOS CENTRALES	46	3	13	5	1	68
GERENCIAS PROVINCIALES	256	84	293	57	0	690
TOTAL	313	87	306	62	1	769

Fuente: DOGR. Servicio de RRHH y Formación.

El Plan de Formación para 2021 fue aprobado por el Consejo Rector en sesión ordinaria celebrada el día 29 de enero de 2021.

Durante el primer trimestre de 2021 se han realizado los siguientes cursos:

- Taller Técnico Tributario: Información y Preguntas Frecuentes.
- Jornadas de Análisis Jurídico de Litigiosidad

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 EEP ATRIAN	Horas por empleado
ALMERIA	0	0	32	81	81	82	1,0
CADIZ	0	0	56	141	141	95	1,5
CORDOBA	0	0	25	63	63	79	0,8
GRANADA	0	0	38	96	96	81	1,2
HUELVA	0	0	39	98	98	58	1,7
JAEN	0	0	72	182	182	62	2,9
MALAGA	0	0	36	91	91	129	0,7
SEVILLA	0	0	61	154	154	112	1,4
SSCC	0	0	4	10	10	71	0,1
TOTAL	0	0	363	916	916	769	1,2

Fuente: DOGR. Servicio de RRHH y Formación de la Agencia. No incluye al Director.



4.2. Recursos materiales.

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. Además, desde el 21 de julio de 2020 la Dirección General de Patrimonio adscribe a la Agencia el edificio sito en Jerez la Frontera en Alameda de Cristina, 1 (sede de la Oficina Tributaria de Jerez), también compartido con otras dependencias de la Junta de Andalucía.

Durante el año 2020, se han arbitrado fórmulas de colaboración con la Consejería de Hacienda y Financiación Europea 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.

4.3. Recursos tecnológicos.

De acuerdo con lo establecido en la Disposición Transitoria cuarta del Decreto 116/2020, de 8 de septiembre, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Hacienda y Financiación Europea la gestión de la demanda informática y la dotación de los medios electrónicos de la Agencia Tributaria de Andalucía se proveerá por la Dirección General de Estrategia Digital y Gobierno Abierto (ahora Agencia Digital de Andalucía), en el marco que se especifique en el correspondiente Acuerdo de Nivel de Servicio a suscribir por ambos centros directivos.

En este sentido la ATRIAN recibirá por parte de la Dirección General antes reseñada los servicios enmarcados en las siguientes líneas:

- Servicios de mantenimiento y evolución de sistemas de información y aplicaciones.
- Servicios de puestos de trabajo.
- Servicios de vigilancia y mejora de la seguridad TIC.
- Servicios de proyectos de transformación digital.

En el marco de dichas líneas de servicio destacan por su relevancia para conseguir los objetivos del Plan de Acción los siguientes desarrollos tecnológicos:

- Sistema de auditoría de consultas en la aplicación.
- Herramientas para la recaudación ejecutiva.
- Automatización para la calificación del riesgo.
- Ampliación de los servicios de la Oficina Virtual (consulta de expedientes y notificaciones) para Sede Electrónica.
- Revisión de los modelos de autoliquidación para simplificación de la presentación electrónica.
- Cambio del tratamiento de las liquidaciones vinculadas.
- Ampliación del ámbito de las domiciliaciones.
- Implantación del sistema de notificación a través del Centro de Impresión y Ensobrado de la AEAT.



- Desarrollo de Servicios para convenios de colaboración social estratégicos (servicio web para pago de documentos, servicio web para presentación de autoliquidaciones y servicio web para la presentación de documentación y solicitudes).

4.4. Recursos presupuestarios.

La ejecución del presupuesto de ingresos y gastos asignados a la Agencia Tributaria de Andalucía se corresponde con los siguientes cuadros:

PARTIDA PRESUPUESTARIA	DERECHOS CONTRAIDOS	DERECHOS ANULADOS	RECTIFICACIONES	DERCH RECOND. NETO	TOTAL RECAUDADO	DEVOLUCIONES	ANULACION RECAUDADO (Ocultar)	RECAUDACION NETA	DERCH PDTES. COBRO
V38100/00 DEL PRESUPUESTO CORRIENTE									
* 381 DEL PRESUPUESTO CORRIENTE									
V39900/00 RECURSOS EVENTUALES	1.099	0	-100	999	1.099	0	-100	999	0
* 399 INGRESOS DIVERSOS	1.099	0	-100	999	1.099	0	-100	999	0
** 3 TASAS, PRECIOS PUBLICOS Y OTROS INGRESOS	1.099	0	-100	999	1.099	0	-100	999	0
V45101/00 TRANSFERENCIAS DE LAS CONSEJERÍAS	21.801.934	0	0	21.801.934	21.801.934	0	0	21.801.934	0
* 451 TRANSF. A AGENCIAS DE RÉGIMEN ESPECIAL	21.801.934	0	0	21.801.934	21.801.934	0	0	21.801.934	0
** 4 TRANSFERENCIAS CORRIENTES	21.801.934	0	0	21.801.934	21.801.934	0	0	21.801.934	0
V75101/00 TRANSFERENCIAS DE LAS CONSEJERÍAS									
* 751 SUBVENCIONES A AGENCIAS ADMINISTRATIVAS									
** 7 TRANSFERENCIAS DE CAPITAL									
V82101/00 ANTICIPOS Y PRESTAMO	2.204	0	0	2.204	2.204	0	0	2.204	0
* 821 DE ANTIC.Y PREST.LARG.PLAZ.CON	2.204	0	0	2.204	2.204	0	0	2.204	0
** 8 ACTIVOS FINANCIEROS	2.204	0	0	2.204	2.204	0	0	2.204	0
TOTAL	21.805.236	0	-100	21.805.136	21.805.236	0	-100	21.805.136	0

Fuente: Sistema GIRO. Cuenta de Rentas Públicas a nivel de seguimiento

	Créditos definitivos	Obligaciones reconocidas	%	Pagos materializados	Diferencia Créditos def- Obligaciones (saldo)
I.- Gastos de Personal	43.056.638	8.097.875	18,8%	8.097.875	34.958.763
II.- Gastos corrientes en bienes y servicios	33.290.000	5.712.199	17,2%	4.261.526	27.577.801
Edificios y otras construcciones	80.000	0	0,0%	0	80.000
Instalaciones	80.000	1.676		1.676	78.324
Mobiliario y Enseres	7.000	849	12,1%	849	6.151
Ordinario no inventariable	400.000	102.206	25,6%	5.137	297.794
Prensa. Revistas, librería y otros	30.000	5.650	18,8%	5.650	24.350
Energía eléctrica	100.000	0	0,0%	0	100.000
Agua	10.000	1.008	10,1%	1.008	8.992
Otros Suministros	18.000	172		172	
Energía eléctrica	0	50.861	#¡DIV/0!	13.781	-50.861
Postales y mensajería	2.000.000	1.201.715	60,1%	170.663	798.285
Locales	5.000	633	12,7%	633	4.367
Jurídicos y contenciosos	740.000	57.309	7,7%	57.309	682.691
Remuneraciones Agentes Mediadores (OOLL)	21.030.000	2.586.058	12,3%	2.586.058	18.443.942
Reuniones y conferencias	40.000	30	0,1%	30	39.970
Agentes Recaudadores externos (AEAT-Dip)	6.500.000	1.353.395	20,8%	1.353.395	5.146.605
Limpieza	440.000	207.404	47,1%	27.106	232.596
Seguridad	340.000	131.081	38,6%	25.907	208.919
Valoraciones y Peritajes	1.000.000	9.131	0,9%	9.131	990.869
Custodia y Depósito	0	0	#¡DIV/0!	0	0
Estudios y Trabajos Técnicos	340.000	0	0,0%	0	340.000
Otros	15.000	591		591	
Dietas	40.000	61	0,2%	61	39.939
Locomoción	75.000	2.370	3,2%	2.370	72.630
III.-Gastos financieros	3.500.000	2.591.913	74,1%	2.591.913	908.087
VI.- Inversiones reales	120.000	288	0,2%	288	119.712
Total	79.966.638	16.402.275	20,5%	14.951.603	63.564.363

Fuente: Sistema GIRO. Cuenta de Gastos Públicos a Nivel de Seguimiento.



Como se puede observar la ejecución presupuestaria a fecha 31 de marzo de 2021 ha alcanzado un 20,5% en el presupuesto de gastos.

5. EVALUACIÓN DE OBJETIVOS DE LA AGENCIA

El PAA 2021 establece que la evaluación de este se lleva a cabo mediante la realización de informes trimestrales. 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.

Los indicadores utilizados son los establecidos en el Contrato de Gestión 2018 - 2021, con la siguiente ponderación:

Objetivo estratégico	Prog.	Objetivo operativo	Indicador	Referencia 2021	Ponderación cumplimiento objetivos contrato de gestión
A. Mejorar las condiciones y resultados de la lucha contra el fraude fiscal	A.1	Alcanzar el 100% del nivel de cumplimiento del plan de control tributario	Grado de consecución de los objetivos recogidos en el plan de control tributario anual	100 %	15,0%
		Reducción del pendiente de cobro de los Capítulos I a III del Presupuesto de ingresos en el marco de las competencias de la Agencia	Porcentaje de reducción del pendiente de cobro	3,00 %	10,0%
	A.2	Incrementar el número de presentaciones realizadas por colaboradores sociales en virtud de convenio respecto al total de presentaciones realizadas por colaboradores sociales	Porcentaje de presentación de documentos por colaborador social en virtud de convenio con respecto al total de presentaciones realizadas por colaboradores sociales	80 %	5,0%
	A.3	Incrementar la recaudación neta derivada de actuaciones de gestión recaudatoria en vía ejecutiva por medios propios	La recaudación ejecutiva neta por medios propios obtenida en el ejercicio corriente respecto a la recaudación ejecutiva por medios propios obtenida en el año anterior neta del ejercicio.	20 %	20,0%
	A.4	Incrementar el número de presentación de autoliquidaciones asistidas por la ATRIAN	Número de presentaciones de autoliquidaciones asistidas respecto al número total de autoliquidaciones	5 %	5,0%
					55,0%
B. Posibilitar que la ciudadanía se relacione con la ATRIAN íntegramente por medios electrónicos	B.1	Incrementar la presentación de documentos por medios telemáticos respecto al total de documentos presentados	Incrementar la presentación de documentos por medios telemáticos	45 %	12,5%
		Incrementar el grado de consecución de los objetivos del plan de telematización de la Junta de Andalucía en relación con los procedimientos y servicios de competencia de la ATRIAN	Incrementar el grado de consecución de los objetivos del plan de telematización de la Junta de Andalucía en relación con los procedimientos y servicios de competencia de la ATRIAN	3,75	2,5%
					15,0%
C. Mejora de la gestión de los recursos asignados a la ATRIAN	C.1	Alcanzar el 100% de cumplimiento de los compromisos de calidad de los servicios que se ofrecen a la ciudadanía en la Carta de Servicios de la Agencia Tributaria de Andalucía	Alcanzar el 100% de cumplimiento de los compromisos de calidad de los servicios que se ofrecen a la ciudadanía en la Carta de Servicios de la Agencia Tributaria de Andalucía	100 %	2,0%
		Disminuir el número de reclamaciones estimadas respecto al total de actos administrativos dictados por la ATRIAN	Disminuir el número de recursos estimados respecto al total de actos administrativos dictados por la ATRIAN	0,7%	5,0%
	C.3	Incrementar las horas de formación de los empleados públicos que prestan servicio en la ATRIAN	Incrementar las horas de formación de las empleadas y los empleados públicos que prestan servicio en la ATRIAN	24	3,0%
	C.4	Alcanzar una relación de costes estimados de la ATRIAN respecto a la recaudación neta del periodo igual o inferior al 4%	Alcanzar una relación de costes estimados de la ATRIAN respecto a la recaudación neta del periodo igual o inferior al 4%	Igual o inferior a 4	20,0%
					30,0%
					100,0%

Fuente: Plan de Acción Anual 2021



Las actividades propuestas y el órgano responsable, y en su caso el órgano colaborador, de su ejecución se incluyen en el Anexo II del PAA 2021, integrándose cada una de las actividades a desarrollar en cada uno de los programas.

Para la evaluación de los objetivos de la Agencia se ha determinado en el PAA 2021 que el resultado de los objetivos a alcanzar (apartado 5.1. de este informe) supone un 50% del total de la evaluación, mientras que el resultado de las actividades a realizar (apartado 5.2.) supone otro 50%.

5.1. Evaluación de los objetivos a alcanzar

Como se puede observar en el siguiente cuadro, el resultado de la evaluación de los objetivos estratégicos de la Agencia es del 88,2% sobre un 98% evaluable dado que el indicador C.1. correspondiente a la Carta de Servicios se evaluará en el cuarto trimestre del ejercicio.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADOR	VALOR OBJETIVO	VALOR ALCANZADO	GRADO DE EJECUCIÓN	PONDERACIÓN	RESULTADO
A. Mejorar las condiciones y resultados de la lucha contra el fraude fiscal	A.1.1.	100,0%	112,4%	100,0%	15,0%	15,0%
	A.1.2.	3,0%	8,1%	100,0%	10,0%	10,0%
	A.2.	80,0%	56,4%	70,6%	5,0%	3,5%
	A.3.	20,0%	30,8%	100,0%	20,0%	20,0%
	A.4.	5,0%	8,2%	100,0%	5,0%	5,0%
Nivel máximo y alcanzado A					55,0%	53,5%
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.	45,0%	93,0%	100,0%	12,5%	12,5%
	B.2.	3,75	3,02	80,5%	2,5%	2,0%
Nivel máximo y alcanzado B					15,0%	14,5%
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.	100,0%		0,0%		0,0%
	C.2.	0,7%	1,3%	0,0%	5,0%	0,0%
	C.3.	24	1,2	5,0%	3,0%	0,2%
	C.4.	= ó < 4%	4,0%	100,0%	20,0%	20,0%
Nivel máximo y alcanzado C					28,0%	20,2%
Nivel Total (A+B+C)					98,0%	88,2%

Respecto al resultado por objetivos estratégicos, el objetivo “Mejorar las condiciones y resultados de la lucha contra el fraude fiscal” se ha cumplido en un 53,5% sobre el 55% evaluable. El objetivo “Posibilitar que la ciudadanía se relacione con la ATRIAN íntegramente por medios electrónicos” se ha cumplido en un 14,5% sobre el 15% evaluable. Por último, el objetivo “Mejora de la gestión de los recursos asignados a la ATRIAN” se ha cumplido en un 20,2% sobre el 28% evaluable.



5.2. Evaluación de las actividades

Para el presente ejercicio se han establecido un total de 28 actividades correspondientes a 62 tareas. Para el primer trimestre se evaluarán 28 tareas dado que 17 no corresponden a este trimestre, 15 son de ejecución continuada y se evaluarán en el último trimestre del ejercicio y de 2 de ellas no tenemos disponible el indicador en este momento. Las diferentes actividades se agrupan dentro de su programa correspondiente. El órgano responsable de su ejecución se especificará dentro del apartado evaluación de actividades por departamento y gerencia provincial (punto 6.2 de este informe).

PONDERACIÓN DE LAS ACTIVIDADES (AC) PLAN ACCIÓN AGRUPADAS POR OBJETIVO ESTRATÉGICO (OE) Y PROGRAMA (PR)														
OE	PR	AC	Actividades	Tarea	Indicador	ReF	Realizado	Ponder.	Ponderación del Períod	Resultado	Periodificación			
											1T	2T	3T	4T
A	A.1.	1	Recaudación derivada de actuaciones directas de control	Control extensivo	Proporción de derechos reconocidos netos	80 %	NO	2,75%	7,05%	0,00%	X	X	X	X
A	A.1.			Control intensivo	Proporción de derechos reconocidos netos	80 %	SI	2,75%	7,05%	7,05%	X	X	X	X
A	A.1.	2	Reducir tiempos medios de actuaciones de control y revisión	Despacho de expedientes de Gestión	Despachados/entradas	120 %	SI	0,50%	1,28%	1,28%	X	X	X	X
A	A.1.			Despacho de expedientes de Inspección	Despachados/entradas	120 %	SI	0,50%	1,28%	1,28%	X	X	X	X
A	A.1.			Despacho de expedientes de Recaudación	Despachados/entradas	120 %	NO	0,50%	1,28%	0,00%	X	X	X	X
A	A.1.			Despacho de expedientes de Revisión	Recursos Reposición (Fecha interposición recurso hasta)	cumplimiento objetivos PCT 2021	SI	0,50%	1,28%	1,28%	X	X	X	X
A	A.1.			3	Elaboración y seguimiento de la planificación del	Informe de evaluación del Plan de Control Tributario	Número de	11	SI	0,50%	1,28%	1,28%	X	X
A	A.1.	4	Seguridad de la información y protección de datos en materia de planificación y control tributario	Auditorías de accesos a BD (a priori y a posteriori)	Número de utilidades para los que se realice el	4	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	X	X	X	X
A	A.1.	TOTAL PROGRAMA A.1						8,0%	20,51%	12,2%				
A	A.2	5	Nuevos convenios de colaboración social	Firma de nuevos convenios de colaboración	Número de convenios nuevos	4	SI	0,50%	1,28%	1,28%	X	X	X	X
A	A.2	6	Creación canal de comunicación en redes sociales y generación de contenidos informativos para colaboradores sociales	Definición de la creación del canal	Fecha de definición de los requisitos de creación del canal	Primer trimestre 2021	SI	0,50%	1,28%	1,28%	X			
A	A.2			Generación de contenidos	Número de contenidos (vídeos, presentaciones)	12	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	X	X	X	X
A	A.2	7	Campañas de información a colaboradores sociales sobre la posibilidad de presentar nuevos documentos/nuevas funcionalidades para facilitar la presentación por vía telemática	Realización de campañas de información	Número de campañas de	6 por GP	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	X	X	X	X
A	A.2			Realización de auditorías sobre colaboración social	Número de campañas de	1 Por GP y 1 SSCC	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	X	X	X	X
A	A.2	TOTAL PROGRAMA A.2						1,0%	2,56%	2,6%				
A	A.3.	8	Actuaciones de recaudación ejecutiva por medios propios	Elaboración del Plan de ordenación de actuaciones de recaudación ejecutiva (POARE)	Fecha de aprobación del Plan	Primer trimestre 2021	SI	2,00%	5,13%	5,13%	X			
A	A.3.			Elaboración de protocolo para la investigación recaudatoria en vía de comprobación	Fecha de aprobación del protocolo	Primer trimestre 2021	NO	0,50%	1,28%	0,00%	X			
A	A.3.			Actos de recaudación ejecutiva	Proporción de recaudación ejecutiva por	80 %	SI	3,00%	7,69%	7,69%	X	X	X	X
A	A.3.			Desarrollo y mejoras de funcionalidades de recaudación ejecutiva	Fecha de entrega del análisis funcional	Primer trimestre 2021	SI	3,00%	7,69%	7,69%	X			
A	A.3.	9	Servicio de atención y soporte a usuarios especializados de órganos gestores de ingresos bajo la coordinación de la Secretaría General de Hacienda	Elaboración de propuesta de programa de trabajo	Fecha de entrega de la propuesta	Febrero 2021	SI	0,50%	1,28%	1,28%	X			
A	A.3.			Servicio de soporte por otros canales de comunicación no presenciales: herramientas de gestión de soporte, correo electrónico, teléfono, entre otros.	% de ejecución del programa de trabajo	100 %	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	X	X	X	X
A	A.3.			Servicio de mantenimiento a órganos gestores de ingresos bajo la coordinación de la Secretaría General de Hacienda	% de ejecución del programa de trabajo	100 %	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	X	X	X	X
A	A.3.			Elaboración y/o revisión de guías de manejo de circuitos de tramitación en SUR para órganos gestores de acuerdo con la planificación de la Secretaría General de Hacienda	% de ejecución del programa de trabajo		EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	X	X	X	X
A	A.3.	10	Procedimientos de derivación de responsabilidad	Instrucción y resolución de procedimientos de derivación de responsabilidad	Incremento porcentual del importe ingresado respecto al importe total	▲ 20 % respecto mismo período de 2020	NO	1,00%	2,56%	0,00%	X	X	X	X
A	A.3.	TOTAL PROGRAMA A.3						10,0%	25,6%	16,7%				
A	A.4.	13	Potenciar el Plan "Con_ectamos"	Implantación de la Agenda única telefónica	Fecha de puesta en funcionamiento	Primer trimestre 2021	SI	2,00%	5,13%	5,13%	X			
A	A.4.			Atención al contribuyente	Número de citas atendidas	▲ 20% respecto mismo período de 2020	SI	2,00%	5,13%	5,13%	X	X	X	X
A	A.4.			Implantación de un canal de información de recaudación	Fecha de puesta efectiva de nuevo mostrador	Primer trimestre 2021	SI	1,00%	2,56%	2,56%	X			
A	A.4.	14	Disponer de un asistente virtual	Implantación del asistente virtual	Fecha de entrega de análisis funcional	Primer trimestre 2021	SI	3,50%	8,97%	8,97%	X			
A	A.4.			Revisión y/o ampliación de contenidos	Número de revisiones/ampliación de	Una al trimestre	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	X	X	X	X
A	A.4.	TOTAL PROGRAMA A.4						8,5%	21,79%	21,8%				
A	TOTAL OBJETIVO ESTRATÉGICO A							27,5%	70,51%	53,2%				



OE	PR	AC	Actividades	Tarea	Indicador	Ref'	Realizado	Ponder.	Ponderación del Período	Resultado	1T	2T	3T	4T
B	B.1.	15	Incrementar la presentación de documentos por medios electrónicos	Fomento de la presentación electrónica de trámites por el propio obligado tributario	Fecha de aprobación de resolución para	Primer trimestre 2021	SI	3,00%	7,69%	7,69%	X			
B	B.1.			Desarrollos funcionales para implementar convenios de colaboración social	Número de desarrollos	4	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	X	X	X	X
B	B.1.		TOTAL PROGRAMA B.1					3,0%	7,69%	7,7%				
B			TOTAL OBJETIVO ESTRATÉGICO B					3,0%	7,69%	7,7%				

OE	PR	AC	Actividades	Tarea	Indicador	Ref'	Realizado	Ponder.	Ponderación del Período	Resultado	1T	2T	3T	4T
C	C.1.	17	Identificación de oportunidades de mejora en la prestación de servicios a contribuyentes	Seguimiento de la carta de servicios de la Agencia	Fecha de elaboración de informe de	Primer trimestre 2021	SI	0,50%	1,25%	1,25%	X			
C	C.1.	18	Generación de información estadística de utilidad pública para la mejora de la transparencia	Elaboración de contenidos informativos estadísticos de interés social (entre otros, género, socioeconómico, investigador, etc.)	Número de informes estadísticos de	4	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	X	X	X	X
C	C.1.	19	Plan de concienciación en materia de seguridad de la información y protección de datos	Acciones de concienciación	Número de acciones de	12	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	X	X	X	X
C	C.1.			Protocolo comunicación incidentes de seguridad	Fecha de elaboración	Primer trimestre 2021	PARCIAL	0,50%	1,25%	0,00%	X			
C	C.1.		TOTAL PROGRAMA C.1					1,0%	2,50%	1,3%				
C	C.2.	20	Incremento de actuaciones de comprobación de valor utilizando el dictamen de peritos con visita	Actuaciones de comprobación de valor basadas en el artículo 57.1.e) LGT (dictamen de peritos)	Número de dictámenes con visita	La recogida en el Plan de Control Tributario 2021	SI	4,50%	11,25%	11,25%	X	X	X	X
C	C.2.			Estudio de conveniencia y oportunidad de convenio de colaboración con colectivos profesionales para la realización de dictámenes periciales	Fecha de elaboración de estudio de	Primer trimestre 2021	SI	1,00%	2,50%	2,50%	X			
C	C.2.	21	Análisis de litigiosidad asociada a la actividad de la Agencia	Análisis jurídico y económico de los fallos de los tribunales	Número de informes	4	SI	1,00%	2,50%	2,50%	X	X	X	X
C	C.2.		TOTAL PROGRAMA C.2					6,5%	16,3%	16,3%				
C	C.3.	22	Implementación del Plan de comunicación de objetivos y gestión del cambio	Acciones de comunicación	Número de	12	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	X	X	X	X
C	C.3.			Boletín interno de noticias	Número de boletines	4	SI	1,0%	2,50%	2,50%	X	X	X	X
C	C.3.	23	Celebración de acciones de formación en materia de seguridad de la información y protección de datos	Organización de acciones formativas específicas en materia de seguridad y protección de datos	Número de acciones formativas	10	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	X	X	X	X
C	C.3.	24	Ejecución del Plan de Formación 2021	Organización y celebración de acciones formativas	Número de acciones formativas	100% previstas en plan de formación	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	X	X	X	X
C	C.3.		TOTAL PROGRAMA C.3					1,0%	2,50%	2,5%				
C	C.4.	27	Seguimiento de recomendaciones control financiero de la Agencia	Elaboración de informes de seguimiento	Número de informes de seguimiento de	3	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	X	X	X	X
C	C.4.	28	Reducción tiempo medio de tramitación de devoluciones y ejecuciones de fallos de tribunales	Reducir el tiempo medio de resolución de devoluciones de ingresos en gestión	Número de días (Fecha solicitud hasta Fecha pago)	▼20%	SI	0,50%	1,25%	1,25%	X	X	X	X
C	C.4.			Reducir el tiempo medio de resolución de devoluciones de ingresos en inspección	Número de días (Fecha solicitud	▼20%	SI	0,50%	1,25%	1,25%	X	X	X	X
C	C.4.		TOTAL PROGRAMA C.4					1,0%	2,50%	2,5%				
C			TOTAL OBJETIVO ESTRATÉGICO C					9,5%	23,75%	22,5%				
TOTAL ACTIVIDADES DEL PLAN DE ACCIÓN ANUAL 2021								40,0%	100,0%	81,9%				

A continuación, se explica el nivel de ejecución de las actividades y tareas planificadas:

PROGRAMA A.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL TRIBUTARIO.

Para el primer trimestre se han programado cuatro actividades y ocho tareas de las que se han cumplido cinco y una se encuentra en ejecución.

Con las actividades de este programa se pretende, por una parte, alcanzar los objetivos de aplicación de los tributos tanto 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 estos.

La tarea que se encuentra en ejecución es la de auditorías de accesos a Bases de Datos. Se han realizado pruebas de la activación de las auditorías de las bases de datos y a partir del 2º trimestre se irán implantando las herramientas de control.

El grado de ejecución de este programa ha sido del 11,9% sobre el total.

PROGRAMA A.2. COOPERACIÓN PARA FACILITAR EL CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES Y PARA LUCHAR CONTRA EL FRAUDE FISCAL.

Se han establecido tres actividades y cinco tareas de las cuales se han cumplido dos y otras tres son de ejecución continuada durante todo el ejercicio.

Se ha cumplido el indicador correspondiente a la firma de nuevos convenios de colaboración social, con la firma de los siguientes:

- Consejo Andaluz de Colegios Oficiales de Ingenieros Técnicos Agrícolas.
- Consejo General de Colegios Oficiales de Graduados Sociales.
- Consejo Andaluz de Administradores de Fincas.
- Asociación Profesional de Expertos Inmobiliarios.

En cuanto a creación de un canal de comunicación se han definido los siguientes contenidos.

Contenidos de información para el canal de YouTube		
Ubicación	Canal de YouTube. Consejería de Hacienda y Financiación	
Gestión canal	Comunicación-DAT-DITAI	
Contenido	Vídeos	
Secciones de contenido	Impuestos	¿Qué impuesto tengo que pagar por la compraventa de una casa?
		¿Qué impuesto tengo que pagar por la constitución de una sociedad?
	Confección de modelos con operaciones más habituales	¿Cómo se confecciona el modelo de autoliquidación 600 por la compraventa de una casa?
		¿Cómo se confecciona un modelo de autoliquidación 600 para la constitución de una sociedad?
		¿Cómo se confecciona un modelo de autoliquidación para declarar una donación?
	Presentación de modelos plataforma	¿Cómo puedo pagar una deuda?
		¿Cómo puedo presentar el modelo?
		¿Cómo presentar la solicitud de un aplazamiento?
	Cita Previa	¿Cómo pedir una cita previa?
	Información general	¿Qué documentación debe acompañar el modelo 600?
¿Qué documentación debe acompañar el modelo 651?		
¿Qué documentación debe acompañar el modelo 659?		
¿Qué documentación debe acompañar el modelo 660?		
Destinatarios	Se realizarán vídeos distintos en atención al perfil del destinatario: Contribuyentes o Colaboradores Sociales	
Duración	Entre 3 y 6 minutos	
Fuentes de información	Preguntas frecuentes visadas	
	Guías de los impuestos	
Experiencia comparada	Canal YouTube AEAT https://www.youtube.com/channel/UCJpmVzkZHR0-bJuSxBRBCBw	

En cuanto a las campañas de información a colaboradores sociales se han realizado las siguientes acciones:



- En las Gerencias Provinciales se han realizado sesiones TEAMS formativas e informativas con los Colegios y Asociaciones de cada provincia y se han enviado emails informando sobre el cambio de modelo y uso de la Plataforma.
- Desde Servicios Centrales de la Agencia y por parte de la Consejería de Hacienda y Financiación Europa se han lanzado campañas de información sobre el cambio de modelo a través de distintos canales de comunicación:
 - Emisión de la Noticia en el portal de la Junta de Andalucía.
 - Se han creado y actualizado nuevos banners sobre Colaboración Social en la web de la Agencia.
 - Actualización de la información de la Web y la creación de preguntas frecuentes.
 - Video informativo.

El grado de ejecución de este programa ha sido del 2,5% sobre el total.

PROGRAMA A.3. ESTRATEGIA DE GESTIÓN RECAUDATORIA.

Se han programado tres actividades y ocho tareas, habiéndose cumplido cuatro, no se han cumplido dos y tres son de ejecución continuada durante el ejercicio.

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 hayan sido satisfechos por el deudor en período voluntario y hayan sido cargados a la Agencia Tributaria de Andalucía para su exigencia por vía ejecutiva.

Se han realizado las siguientes actuaciones:

- Se ha elaborado el Plan de ordenación de actuaciones de recaudación ejecutiva (POARE), que fue aprobado con fecha 4 de marzo de 2021.
- Se encuentra en ejecución la elaboración de un protocolo para la investigación recaudatoria en vía de comprobación.
- En relación con el desarrollo y mejoras de funcionalidades de recaudación ejecutiva se ha entregado el documento con las especificaciones funcionales, estando en fase de desarrollo.
- En relación con el servicio de atención y soporte a usuarios especializados de órganos gestores de ingresos bajo la coordinación de la Secretaría General de Hacienda:
 - Se ha remitido la propuesta de Programa de Trabajo.
 - Se está dando soporte en las condiciones establecidas en la propuesta del Programa de Trabajo.

Por otro lado, hay que indicar que la recaudación ejecutiva por los medios propios de la Agencia en relación con el total de recaudación en ejecutiva ha supuesto un 91,3%.

El grado de ejecución de este programa ha sido del 16,3% sobre el total.



PROGRAMA A.4. INFORMACIÓN Y ASISTENCIA.

La información y asistencia al contribuyente desempeña una función estratégica en la lucha contra el fraude fiscal. Para el primer trimestre de 2021 se programaron dos actividades y cinco tareas, estando cuatro de ellas ejecutadas y otra que es de ejecución continuada.

- El Plan Con_ectamos se puso en funcionamiento en el mes de enero.
- Se ha implantado un canal de información de recaudación cuya integración en la Agenda Única está prevista para final de mayo.
- En cuanto a la implantación del asistente virtual se cerró el documento funcional y está en fase de desarrollo, además se han revisado las preguntas que conforman el contenido de dicho asistente.

El grado de ejecución de este programa ha sido del 21,3% sobre el total.

B.1. IMPLANTACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.

Con el objetivo de fomentar la presentación electrónica de trámites por el propio obligado tributario para el presente trimestre se ha programado una actividad y dos tareas.

- Se ha publicado en BOJA la Resolución del Director de la Agencia por la que aprueba el uso del CSV como sistema de catalogación en la cumplimentación de actos de trámite.
- Se encuentran en ejecución los desarrollos funcionales para implementar convenios de colaboración social.

El grado de ejecución de este programa ha sido del 7,5% sobre el total.

C.1. IMPULSO A LA CALIDAD.

Asociadas a este programa se han establecido tres actividades y cuatro tareas.

- En cuanto a la identificación de oportunidades de mejora en la prestación de servicios a los contribuyentes se ha elaborado el informe de seguimiento y una propuestas de mejora de la carta de servicios de la Agencia.
- Se han publicado las estadísticas de la Agencia correspondientes al cuarto trimestre del ejercicio 2020.

El grado de ejecución de este programa ha sido del 1,3% sobre el total.

C.2. ATENCIÓN A LA LITIGIOSIDAD EN LA APLICACIÓN DE LOS TRIBUTOS.

En este programa se han establecido dos actividades y tres tareas que se han cumplido en su totalidad.

- Se han incrementado las actuaciones de comprobación de valor basadas en dictámenes de peritos con visitas.
- Se ha realizado el estudio de conveniencia y oportunidad de un convenio de colaboración con colectivos profesionales para la realización de dictámenes periciales.



- Se ha realizado por parte del Área de Asistencia Jurídica y Coordinación Normativa el informe trimestral de análisis jurídico y económico de las resoluciones dictadas por el Tribunal Económico-Administrativo Regional de Andalucía y su posterior remisión a las Gerencias Provinciales.

El grado de ejecución de este programa ha sido del 16,3%.

C.3. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS.

En este programa se establecieron tres actividades y cuatro tareas dentro de las cuales se han realizado las siguientes actuaciones:

- Dentro del Plan de Formación 2021 de la Agencia se han organizado y celebrado las siguientes acciones formativas:
 - Taller Técnico Tributario: Información y Preguntas Frecuentes.
 - Jornadas de Análisis Jurídico de Litigiosidad.
- Dentro del Plan de comunicación de objetivos y gestión del cambio se ha realizado el primer boletín interno de noticias.

El grado de ejecución de este programa ha sido del 2,5%.

C.4. INCREMENTAR LA EFICIENCIA DE LOS RECURSOS ASIGNADOS A LA ATRIAN.

En este programa se han programado dos actividades y tres tareas de las cuales se han cumplido dos relativas a la disminución del tiempo de resolución de las devoluciones de ingresos de gestión e inspección, encontrándose en ejecución la elaboración de informes de seguimiento de recomendaciones del control financiero de la Agencia.

El grado de ejecución de este programa ha sido del 2,5% sobre el total.

5.3. Evaluación global

Respecto a la evaluación de objetivos de la Agencia, el apartado 10 del PAA 2021 establece que en el presente informe se valorarán dos apartados: uno asociado a los indicadores del contrato de gestión y otro que evalúa las actividades llevadas a cabo durante los trimestres, de acuerdo con la planificación anual, suponiendo el primer apartado un 50% y el segundo otro 50%.

Teniendo en cuenta que los resultados del apartado 5.1. suponen un 50% y los del apartado 5.2. suponen otro 50%, el nivel de cumplimiento del PAA 2021 es el siguiente:

VARIABLES	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PESO	RESULTADO
INDICADORES CONTRATO DE GESTIÓN (AP. 5.1)	88,2%	50,0%	44,1%
ACTIVIDADES PROGRAMADAS (AP. 5.2)	81,9%	50,0%	40,9%
TOTAL NIVEL DE CUMPLIMIENTO			85,0%

Nivel de cumplimiento Plan de Acción 2021



6. EVALUACIÓN DE LAS ACTIVIDADES Y RESULTADOS ESPECÍFICOS PARA CADA DEPARTAMENTO Y GERENCIA PROVINCIAL

El PAA 2021 recoge en su punto 10 que en el apartado VI.3 del Contrato de Gestión 2018 - 2021 se establece que, para determinar el complemento de productividad del personal directivo, se elaborará anualmente un informe de cumplimiento de las actividades especificadas en el Plan de Acción de cada año para cada Departamento o Gerencia Provincial. Este informe será aprobado por la persona titular de la Dirección de la Agencia, previo sometimiento a la Comisión de Control y su contenido versará según lo estipulado en el propio Plan de Acción.

En el presente informe de seguimiento, se evalúan a nivel de departamentos y gerencias los indicadores identificados en el Contrato de Gestión y las actividades definidas en el Anexo II del Plan de Acción 2021 responsabilidad de cada unidad. La valoración de los indicadores del Contrato de Gestión supondrá un 50%, mientras que la ejecución de las actividades otro 50%.

6.1. Evaluación de objetivos a alcanzar

Los indicadores A.4., C.2. y C.3. son valorados individualmente para cada gerencia provincial, mientras que el resto son valorados de forma global para todas las gerencias provinciales.

Para los departamentos de la Agencia:

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADOR	VALOR OBJETIVO	VALOR ALCANZADO	GRADO DE EJECUCIÓN	PONDERACIÓN	RESULTADO
A. Mejorar las condiciones y resultados de la lucha contra el fraude fiscal	A.1.1.	100,0%	112,4%	100,0%	15,0%	15,0%
	A.1.2.	3,0%	8,1%	100,0%	10,0%	10,0%
	A.2.	80,0%	56,4%	70,6%	5,0%	3,5%
	A.3.	20,0%	30,8%	100,0%	20,0%	20,0%
	A.4.	5,0%	8,2%	100,0%	5,0%	5,0%
Nivel máximo y alcanzado A					55,0%	53,5%
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.	45,0%	93,0%	100,0%	12,5%	12,5%
	B.2.	3,75	3,02	80,5%	2,5%	2,0%
Nivel máximo y alcanzado B					15,0%	14,5%
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.	100,0%		0,0%		0,0%
	C.2.	0,7%	1,3%	0,0%	5,0%	0,0%
	C.3.	24	1,2	5,0%	3,0%	0,2%
	C.4.	= ó < 4%	4,0%	100,0%	20,0%	20,0%
Nivel máximo y alcanzado C					28,0%	20,2%
Nivel Total (A+B+C)					98,0%	88,2%

Elaboración propia ATRIAN

*Informe de Seguimiento del Plan de Acción Anual 2021
 Primer Trimestre*



Para las Gerencias Provinciales:

PROVINCIA	A.1.1.	A.1.2.	A.2.	A.3.	A.4.	B.1.1.	B.1.2.	C.1.	C.2.	C.3.	C.4.
ALMERIA	100,0%	100,0%	70,6%	100,0%	100,0%	100,0%	80,5%	0,0%	0,0%	4,2%	100,0%
CADIZ	100,0%	100,0%	70,6%	100,0%	100,0%	100,0%	80,5%	0,0%	0,0%	6,3%	100,0%
CORDOBA	100,0%	100,0%	70,6%	100,0%	100,0%	100,0%	80,5%	0,0%	0,0%	3,4%	100,0%
GRANADA	100,0%	100,0%	70,6%	100,0%	100,0%	100,0%	80,5%	0,0%	0,0%	5,0%	100,0%
HUELVA	100,0%	100,0%	70,6%	100,0%	100,0%	100,0%	80,5%	0,0%	0,0%	7,2%	100,0%
JAEN	100,0%	100,0%	70,6%	100,0%	100,0%	100,0%	80,5%	0,0%	85,6%	12,4%	100,0%
MALAGA	100,0%	100,0%	70,6%	100,0%	100,0%	100,0%	80,5%	0,0%	45,1%	3,0%	100,0%
SEVILLA	100,0%	100,0%	70,6%	100,0%	100,0%	100,0%	80,5%	0,0%	0,0%	5,8%	100,0%
TOTAL	100,0%	100,0%	70,6%	100,0%	100,0%	100,0%	80,5%	0,0%	0,0%	5,0%	100,0%

Con la ponderación establecida para los distintos indicadores (cuadro apartado 5):

PROVINCIA	A.1.1.	A.1.2.	A.2.	A.3.	A.4.	B.1.1.	B.1.2.	C.1.	C.2.	C.3.	C.4.	RESULTADO
ALMERIA	15,0%	10,0%	3,5%	20,0%	5,0%	12,5%	2,0%	0,0%	0,0%	0,1%	20,0%	88,2%
CADIZ	15,0%	10,0%	3,5%	20,0%	5,0%	12,5%	2,0%	0,0%	0,0%	0,2%	20,0%	88,2%
CORDOBA	15,0%	10,0%	3,5%	20,0%	5,0%	12,5%	2,0%	0,0%	0,0%	0,1%	20,0%	88,1%
GRANADA	15,0%	10,0%	3,5%	20,0%	5,0%	12,5%	2,0%	0,0%	0,0%	0,1%	20,0%	88,2%
HUELVA	15,0%	10,0%	3,5%	20,0%	5,0%	12,5%	2,0%	0,0%	0,0%	0,2%	20,0%	88,3%
JAEN	15,0%	10,0%	3,5%	20,0%	5,0%	12,5%	2,0%	0,0%	4,3%	0,4%	20,0%	92,7%
MALAGA	15,0%	10,0%	3,5%	20,0%	5,0%	12,5%	2,0%	0,0%	2,3%	0,1%	20,0%	90,4%
SEVILLA	15,0%	10,0%	3,5%	20,0%	5,0%	12,5%	2,0%	0,0%	0,0%	0,2%	20,0%	88,2%
TOTAL	15,0%	10,0%	3,5%	20,0%	5,0%	12,5%	2,0%	0,0%	0,0%	0,2%	20,0%	88,2%

Elaboración propia ATRIAN

6.2. Evaluación de las actividades por departamento y gerencia provincial

En el Anexo II del Plan de Acción Anual 2021 se establecieron 28 actividades y 62 tareas a ejecutar en el ejercicio 2021, distribuidas por departamentos de servicios centrales y gerencias provinciales. Para el primer trimestre se evaluarán 28 tareas dado que 17 no corresponden a este trimestre, 15 son de ejecución continuada que se evaluarán en el último trimestre del ejercicio y de 2 de ellas no tenemos disponible el indicador en este momento. En este trimestre se han cumplido un total de 23, una se ha cumplido parcialmente y 4 no se han cumplido.

La evaluación de las actividades por departamentos y gerencias provinciales es la siguiente:

Para el Departamento de Organización y Gestión de Recursos:



PONDERACIÓN DE LAS ACTIVIDADES (AC) PLAN ACCIÓN AGRUPADAS POR OBJETIVO ESTRATÉGICO (OE) Y PROGRAMA (PR)														
OE	PR	AC	Actividades	Tarea	Indicador	ReF	Realizado	Ponder.	Ponderación del Períod	Resultado	Periodificación			
											1T	2T	3T	4T
A	A.1.	4	Seguridad de la información y protección de datos en materia de planificación y control tributario	Auditorías de accesos a BD (a priori y a posteriori)	Número de utilidades para los que se realice el análisis funcional	4	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	X	X	X	X
A	A.2	5	Nuevos convenios de colaboración social	Firma de nuevos convenios de colaboración	Número de convenios nuevos	4	SI	0,50%	1,25%	1,25%	X	X	X	X
A	A.2	6	Creación canal de comunicación en redes sociales y generación de contenidos informativos para colaboradores sociales	Definición de la creación del canal	Fecha de definición de los requisitos de creación del canal	Primer trimestre 2021	SI	0,50%	1,25%	1,25%	X			
A	A.2			Generación de contenidos	Número de contenidos (videos, presentaciones)	12	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	X	X	X	X
A	A.4.	13	Potenciar el Plan "Con_ectamos"	Implantación de la Agenda única telefónica	Fecha de puesta en funcionamiento	Primer trimestre 2021	SI	2,00%	5,00%	5,00%	X			
A	A.4.	14	Disponer de un asistente virtual	Implantación del asistente virtual	Fecha de entrega de análisis funcional	Primer trimestre 2021	SI	3,50%	8,75%	8,75%	X			
A	A.4.			Revisión y/o ampliación de contenidos	Número de revisiones/ampliación de	Una al trimestre	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	X	X	X	X
B	B.1.	15	Incrementar la presentación de documentos por medios electrónicos	Fomento de la presentación electrónica de trámites por el propio obligado tributario	Fecha de aprobación de resolución para	Primer trimestre 2021	SI	3,00%	7,50%	7,50%	X			
C	C.1.	17	Identificación de oportunidades de mejora en la prestación de servicios a contribuyentes	Seguimiento de la carta de servicios de la Agencia	Fecha de elaboración de informe de	Primer trimestre 2021	SI	0,50%	1,25%	1,25%	X			
C	C.1.	19	Plan de concienciación en materia de seguridad de la información y protección de datos	Acciones de concienciación	Número de acciones de	12	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	X	X	X	X
C	C.1.			Protocolo comunicación incidentes de seguridad	Fecha de elaboración	Primer trimestre 2021	PARCIAL	0,50%	1,25%	0,00%	X			
C	C.2	20	Incremento de actuaciones de comprobación de valor utilizando el dictamen de peritos con visita	Actuaciones de comprobación de valor basadas en el artículo 57.1.e) LGT (dictamen de peritos)	Número de dictámenes con visita	La recogida en el Plan de Control Tributario 2021	SI	4,50%	11,25%	11,25%	X	X	X	X
C	C.2.			Estudio de conveniencia y oportunidad de convenio de colaboración con colectivos profesionales para la realización de dictámenes periciales	Fecha de elaboración de estudio de	Primer trimestre 2021	SI	1,00%	2,50%	2,50%	X			
C	C.2.	21	Análisis de litigiosidad asociada a la actividad de la Agencia	Análisis jurídico y económico de los fallos de los tribunales	Número de informes	4	SI	1,00%	2,50%	2,50%	X	X	X	X
C	C.3.	22	Implementación del Plan de comunicación de objetivos y gestión del cambio	Acciones de comunicación	Número de	12	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	X	X	X	X
C	C.3.			Boletín interno de noticias	Número de boletines	4	SI	1,0%	2,50%	2,50%	X	X	X	X
C	C.3.	23	Celebración de acciones de formación en materia de seguridad de la información y protección de datos	Organización de acciones formativas específicas en materia de seguridad y protección de datos	Número de acciones formativas	10	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	X	X	X	X
C	C.3.	24	Ejecución del Plan de Formación 2021	Organización y celebración de acciones formativas	Número de acciones formativas	100% previstas en plan de formación	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	X	X	X	X
C	C.4.	27	Seguimiento de recomendaciones control financiero de la Agencia	Elaboración de informes de seguimiento	Número de informes de seguimiento de	3	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	X	X	X	X
TOTAL ACTIVIDADES DEL PLAN DE ACCIÓN ANUAL 2021								18,00%	100,00%	98,6%				



Para el Departamento de Aplicación de los Tributos:

PONDERACIÓN DE LAS ACTIVIDADES (AC) PLAN ACCIÓN AGRUPADAS POR OBJETIVO ESTRATÉGICO (OE) Y PROGRAMA (PR)														
OE	PR	AC	Actividades	Tarea	Indicador	Ref	Realizado	Ponder.	Ponderación del Períod	Resultado	Periodificación			
											1T	2T	3T	4T
A	A.1.	3	Elaboración y seguimiento de la planificación del	Informe de evaluación del Plan de Control Tributario	Número de	11	SI	0,50%	1,25%	1,25%	X	X	X	X
A	A.1.	4	Seguridad de la información y protección de datos en materia de planificación y control tributario	Auditorías de accesos a BD (a priori y a posteriori)	Número de utilidades para los que se realice el análisis funcional	4	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	X	X	X	X
A	A.2	5	Nuevos convenios de colaboración social	Firma de nuevos convenios de colaboración	Número de convenios nuevos	4	SI	0,50%	1,25%	1,25%	X	X	X	X
A	A.2	6	Creación canal de comunicación en redes sociales y generación de contenidos informativos para colaboradores sociales	Definición de la creación del canal	Fecha de definición de los requisitos de creación del canal	Primer trimestre 2021	SI	0,50%	1,25%	1,25%	X			
A	A.2			Generación de contenidos	Número de contenidos (videos, presentaciones)	12	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	X	X	X	X
A	A.2	7	Campañas de información a colaboradores sociales sobre la posibilidad de presentar nuevos	Realización de auditorías sobre colaboración social	Número de campañas de	1 Por GP y 1 SSCC	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	X	X	X	X
A	A.3.	8	Actuaciones de recaudación ejecutiva por medios propios	Elaboración del Plan de ordenación de actuaciones de recaudación ejecutiva (POARE)	Fecha de aprobación del Plan	Primer trimestre 2021	SI	2,00%	5,00%	5,00%	X			
A	A.3.			Elaboración de protocolo para la investigación recaudatoria en vía de comprobación	Fecha de aprobación del protocolo	Primer trimestre 2021	NO	0,50%	1,25%	0,00%	X			
A	A.3.			Actos de recaudación ejecutiva	Proporción de recaudación ejecutiva por	80 %	SI	3,00%	7,50%	7,50%	X	X	X	X
A	A.3.	9	Servicio de atención y soporte a usuarios especializados de órganos gestores de ingresos bajo la coordinación de la Secretaría General de Hacienda	Elaboración de propuesta de programa de trabajo	Fecha de entrega de la propuesta	Febrero 2021	SI	0,50%	1,25%	1,25%	X			
A	A.3.			Servicio de soporte por otros canales de comunicación no presenciales: herramientas de gestión de soporte, correo electrónico, teléfono, entre otros.	% de ejecución del programa de trabajo	100 %	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	X	X	X	X
A	A.3.			Elaboración y/o revisión de guías de manejo de circuitos de tramitación en SUR para órganos gestores de acuerdo con la planificación de la Secretaría General de Hacienda	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	X	X	X	X		
A	A.4.	13	Potenciar el Plan "Con_ectamos"	Implantación de la Agenda única telefónica	Fecha de puesta en funcionamiento	Primer trimestre 2021	SI	2,00%	5,00%	5,00%	X			
A	A.4.			Implantación de un canal de información de recaudación	Fecha de puesta efectiva de nuevo mostrador	Primer trimestre 2021	SI	1,00%	2,50%	2,50%	X			
A	A.4.	14	Disponer de un asistente virtual	Implantación del asistente virtual	Fecha de entrega de análisis funcional	Primer trimestre 2021	SI	3,50%	8,75%	8,75%	X			
A	A.4.			Revisión y/o ampliación de contenidos	Número de revisiones/ ampliación de	Una al trimestre	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	X	X	X	X
B	B.1.	15	Incrementar la presentación de documentos por medios electrónicos	Fomento de la presentación electrónica de trámites por el propio obligado tributario	Fecha de aprobación de resolución para	Primer trimestre 2021	SI	3,00%	7,50%	7,50%	X			
C	C.1.	19	Plan de concienciación en materia de seguridad de la información y protección de datos	Acciones de concienciación	Número de acciones de	12	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	X	X	X	X
C	C.1.			Protocolo comunicación incidentes de seguridad	Fecha de elaboración	Primer trimestre 2021	PARCIAL	0,50%	1,25%	0,00%	X			
C	C.2	20	Incremento de actuaciones de comprobación de valor utilizando el dictamen de peritos con visita	Actuaciones de comprobación de valor basadas en el artículo 57.1.e) LGT (dictamen de peritos)	Número de dictámenes con visita	La recogida en el Plan de Control Tributario 2021	SI	4,50%	11,25%	11,25%	X	X	X	X
C	C.2.			Estudio de conveniencia y oportunidad de convenio de colaboración con colectivos profesionales para la realización de dictámenes periciales	Fecha de elaboración de estudio de	Primer trimestre 2021	SI	1,00%	2,50%	2,50%	X			
C	C.3.	22	Implementación del Plan de comunicación de objetivos y gestión del cambio	Acciones de comunicación	Número de	12	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	X	X	X	X
C	C.3.			Boletín interno de noticias	Número de boletines	4	SI	1,0%	2,50%	2,50%	X	X	X	X
C	C.4.	27	Seguimiento de recomendaciones control financiero de la Agencia	Elaboración de informes de seguimiento	Número de informes de seguimiento de	3	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	X	X	X	X
TOTAL ACTIVIDADES DEL PLAN DE ACCIÓN ANUAL 2021								24,0%	100,0%	96,9%				



Para el Departamento de Innovación Tecnológica y Análisis de la Información:

PONDERACIÓN DE LAS ACTIVIDADES (AC) PLAN ACCIÓN AGRUPADAS POR OBJETIVO ESTRATÉGICO (OE) Y PROGRAMA (PR)														
OE	PR	AC	Actividades	Tarea	Indicador	Ref	Realizado	Ponder.	Ponderación del Períod	Resultado	Periodificación			
											1T	2T	3T	4T
A	A.1.	4	Seguridad de la información y protección de datos en materia de planificación y control tributario	Auditorías de accesos a BD (a priori y a posteriori)	Número de utilidades para los que se realice el análisis funcional	4	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	X	X	X	X
A	A.2.	5	Nuevos convenios de colaboración social	Firma de nuevos convenios de colaboración	Número de convenios nuevos	4	SI	0,50%	1,25%	1,25%	X	X	X	X
A	A.2.	6	Creación canal de comunicación en redes sociales y generación de contenidos informativos para colaboradores sociales	Definición de la creación del canal	Fecha de definición de los requisitos de creación del canal	Primer trimestre 2021	SI	0,50%	1,25%	1,25%	X			
A	A.2.			Generación de contenidos	Número de contenidos (vídeos, presentaciones)	12	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	X	X	X	X
A	A.2.	7	Campañas de información a colaboradores sociales sobre la posibilidad de presentar nuevos	Realización de auditorías sobre colaboración social	Número de campañas de	1 Por GP y 1 SSCC	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	X	X	X	X
A	A.3.	8	Actuaciones de recaudación ejecutiva por medios propios	Elaboración del Plan de ordenación de actuaciones de recaudación ejecutiva (POARE)	Fecha de aprobación del Plan	Primer trimestre 2021	SI	2,00%	5,00%	5,00%	X			
A	A.3.			Desarrollo y mejoras de funcionalidades de recaudación ejecutiva	Fecha de entrega del análisis funcional	Primer trimestre 2021	SI	3,00%	7,50%	7,50%	X			
A	A.3.			Elaboración de propuesta de programa de trabajo	Fecha de entrega de la propuesta	Febrero 2021	SI	0,50%	1,25%	1,25%	X			
A	A.3.	9	Servicio de atención y soporte a usuarios especializados de órganos gestores de ingresos bajo la coordinación de la Secretaría General de Hacienda	Servicio de soporte por otros canales de comunicación no presenciales: herramientas de gestión de soporte, correo electrónico, teléfono, entre otros.	% de ejecución del programa de trabajo	100 %	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	X	X	X	X
A	A.3.			Servicio de mantenimiento a órganos gestores de ingresos bajo la coordinación de la Secretaría General de Hacienda (las solicitudes que requieran una intervención sobre el servicio para su resolución. Dentro de este nivel podrán entrar los mantenimientos adaptativos, preventivos, perfectivos, intervenciones por modificaciones en normativas legales y evolutivos).			EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	X	X	X	X
A	A.3.			Elaboración y/o revisión de guías de manejo de circuitos de tramitación en SUR para órganos gestores de acuerdo con la planificación de la Secretaría General de Hacienda			EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	X	X	X	X
A	A.4.	13	Potenciar el Plan "Con_ectamos"	Implantación de la Agenda única telefónica	Fecha de puesta en funcionamiento	Primer trimestre 2021	SI	2,00%	5,00%	5,00%	X			
A	A.4.			Implantación de un canal de información de recaudación	Fecha de puesta efectiva de nuevo mostrador	Primer trimestre 2021	SI	1,00%	2,50%	2,50%	X			
A	A.4.	14	Disponer de un asistente virtual	Implantación del asistente virtual	Fecha de entrega de análisis funcional	Primer trimestre 2021	SI	3,50%	8,75%	8,75%	X			
A	A.4.			Revisión y/o ampliación de contenidos	Número de revisiones/ampliación de	Una al trimestre	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	X	X	X	X
B	B.1.	15	Incrementar la presentación de documentos por medios electrónicos	Fomento de la presentación electrónica de trámites por el propio obligado tributario	Fecha de aprobación de resolución para	Primer trimestre 2021	SI	3,00%	7,50%	7,50%	X			
B	B.1.			Desarrollos funcionales para implementar convenios de colaboración social	Número de desarrollos	4	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	X	X	X	X
C	C.1.	18	Generación de información estadística de utilidad pública para la mejora de la transparencia	Elaboración de contenidos informativos estadísticos de interés social (entre otros, género, socioeconómico, investigador, etc.)	Número de informes estadísticos de	4	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	X	X	X	X
C	C.1.	19	Plan de concienciación en materia de seguridad de la información y protección de datos	Acciones de concienciación	Número de acciones de	12	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	X	X	X	X
C	C.1.			Protocolo comunicación incidentes de seguridad	Fecha de elaboración	Primer trimestre 2021	PARCIAL	0,50%	1,25%	0,00%	X			
C	C.2.	20	Incremento de actuaciones de comprobación de valor utilizando el dictamen de peritos con visita	Actuaciones de comprobación de valor basadas en el artículo 57.1.e) LGT (dictamen de peritos)	Número de dictámenes con visita	La recogida en el Plan de Control Tributario 2021	SI	4,50%	11,25%	11,25%	X	X	X	X
C	C.2.			Estudio de conveniencia y oportunidad de convenio de colaboración con colectivos profesionales para la realización de dictámenes periciales	Fecha de elaboración de estudio de	Primer trimestre 2021	SI	1,00%	2,50%	2,50%	X			
C	C.3.	22	Implementación del Plan de comunicación de objetivos y gestión del cambio	Acciones de comunicación	Número de	12	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	X	X	X	X
C	C.3.			Boletín interno de noticias	Número de boletines	4	SI	1,0%	2,50%	2,50%	X	X	X	X
C	C.4.	27	Seguimiento de recomendaciones control financiero de la Agencia	Elaboración de informes de seguimiento	Número de informes de seguimiento de	3	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	X	X	X	X
TOTAL ACTIVIDADES DEL PLAN DE ACCIÓN ANUAL 2021								16,5%	100,0%	98,5%				



Para las Gerencias Provinciales:

PONDERACIÓN DE LAS ACTIVIDADES (AC) PLAN ACCIÓN AGRUPADAS POR OBJETIVO ESTRATÉGICO (OE) Y PROGRAMA (PR)														
OE	PR	AC	Actividades	Tarea	Indicador	ReP	Realizado	Ponder.	Ponderación del Períod	Resultado	Periodificación			
											1T	2T	3T	4T
A	A.1.	1	Recaudación derivada de actuaciones directas de control	Control extensivo	Proporción de derechos reconocidos netos	80 %	NO	2,75%	6,88%	0,00%	X	X	X	X
A	A.1.			Control intensivo	Proporción de derechos reconocidos netos	80 %	SI	2,75%	6,88%	6,88%	X	X	X	X
A	A.1.	2	Reducir tiempos medios de actuaciones de control y revisión	Despacho de expedientes de Gestión	Despachados/entradas	120 %	SI	0,50%	1,25%	1,25%	X	X	X	X
A	A.1.			Despacho de expedientes de Inspección	Despachados/entradas	120 %	SI	0,50%	1,25%	1,25%	X	X	X	X
A	A.1.			Despacho de expedientes de Recaudación	Despachados/entradas	120 %	NO	0,50%	1,25%	0,00%	X	X	X	X
A	A.1.			Despacho de expedientes de Revisión	Recursos Reposición (Fecha interposición recurso hasta)	cumplimiento objetivos PCT 2021	SI	0,50%	1,25%	1,25%	X	X	X	X
A	A.1.	3	Elaboración y seguimiento de la planificación del	Informe de evaluación del Plan de Control Tributario	Número de	11	SI	0,50%	1,25%	1,25%	X	X	X	X
A	A.1.	4	Seguridad de la información y protección de datos en materia de planificación y control tributario	Auditorías de accesos a BD (a priori y a posteriori)	Número de utilidades para los que se realice el análisis funcional	4	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	X	X	X	X
A	A.2	6	Creación canal de comunicación en redes sociales y generación de contenidos informativos para colaboradores sociales	Definición de la creación del canal	Fecha de definición de los requisitos de creación del canal	Primer trimestre 2021	SI	0,50%	1,25%	1,25%	X			
A	A.2	7	Campañas de información a colaboradores sociales sobre la posibilidad de presentar nuevos documentos/nuevas funcionalidades para facilitar la presentación por vía telemática	Realización de campañas de información	Número de campañas de	6 por GP	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	X	X	X	X
A	A.2			Realización de auditorías sobre colaboración social	Número de campañas de	1 Por GP y 1 SSCC	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	X	X	X	X
A	A.3.	8	Actuaciones de recaudación ejecutiva por medios propios	Actos de recaudación ejecutiva	Proporción de recaudación ejecutiva por	80 %	SI	3,00%	7,50%	7,50%	X	X	X	X
A	A.3.	9	Servicio de atención y soporte a usuarios especializados de órganos gestores de ingresos bajo la coordinación de la Secretaría General de Hacienda	Servicio de soporte por otros canales de comunicación no presenciales: herramientas de gestión de soporte, correo electrónico, teléfono, entre otros.	% de ejecución del programa de trabajo	100 %	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	X	X	X	X
A	A.3.			Servicio de mantenimiento a órganos gestores de ingresos para su resolución. Dentro de este nivel podrán entrar los mantenimientos adaptativos, preventivos, perfectivos, intervenciones por modificaciones en normativas legales y evolutivos).			EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	X	X	X	X
A	A.3.			Elaboración y/o revisión de guías de manejo de circuitos de tramitación en SUR para órganos gestores de acuerdo con la planificación de la Secretaría General de Hacienda			EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	X	X	X	X
A	A.3.	10	Procedimientos de derivación de responsabilidad	Instrucción y resolución de procedimientos de derivación de responsabilidad	Incremento porcentual del importe ingresado respecto al importe total	▲ 20 % respecto mismo período de 2020	NO	1,00%	2,50%	0,00%	X	X	X	X
A	A.4.	13	Potenciar el Plan "Con_ectamos"	Atención al contribuyente	Número de citas atendidas	▲ 20% respecto mismo período de 2020	SI	2,00%	5,00%	5,00%	X	X	X	X
A	A.4.			Implantación de un canal de información de recaudación	Fecha de puesta efectiva de nuevo mostrador	Primer trimestre 2021	SI	1,00%	2,50%	2,50%	X			
C	C.1.	18	Generación de información estadística de utilidad pública para la mejora de la transparencia	Elaboración de contenidos informativos estadísticos de interés social (entre otros, género, socioeconómico, investigador, etc.)	Número de informes estadísticos de	4	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	X	X	X	X
C	C.1.	19	Plan de concienciación en materia de seguridad de la información y protección de datos	Acciones de concienciación	Número de acciones de	12	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	X	X	X	X
C	C.1.			Protocolo comunicación incidentes de seguridad	Fecha de elaboración	Primer trimestre 2021	PARCIAL	0,50%	1,25%	0,00%	X			
C	C.2	20	Incremento de actuaciones de comprobación de valor utilizando el dictamen de peritos con visita	Actuaciones de comprobación de valor basadas en el artículo 57.1.e) LGT (dictamen de peritos)	Número de dictámenes con visita	La recogida en el Plan de Control Tributario 2021	SI	4,50%	11,25%	11,25%	X	X	X	X
C	C.2.			Estudio de conveniencia y oportunidad de convenio de colaboración con colectivos profesionales para la realización de dictámenes periciales	Fecha de elaboración de estudio de	Primer trimestre 2021	SI	1,00%	2,50%	2,50%	X			
C	C.3.	22	Implementación del Plan de comunicación de objetivos y gestión del cambio	Boletín interno de noticias	Número de boletines	4	SI	1,0%	2,50%	2,50%	X	X	X	X
C	C.3.	23	Celebración de acciones de formación en materia de seguridad de la información y protección de datos	Organización de acciones formativas específicas en materia de seguridad y protección de datos	Número de acciones formativas	10	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	X	X	X	X
C	C.4.	27	Seguimiento de recomendaciones control financiero de la Agencia	Elaboración de informes de seguimiento	Número de informes de seguimiento de	3	EN EJECUCIÓN		0,00%	0,00%	X	X	X	X
C	C.4.	28	Reducción tiempo medio de tramitación de devoluciones y ejecuciones de fallos de tribunales	Reducir el tiempo medio de resolución de devoluciones de ingresos en gestión	Número de días (Fecha solicitud hasta Fecha pago)	▼20%	SI	0,50%	1,25%	1,25%	X	X	X	X
C	C.4.			Reducir el tiempo medio de resolución de devoluciones de ingresos en inspección	Número de días (Fecha solicitud)	▼20%	SI	0,50%	1,25%	1,25%	X	X	X	X
TOTAL ACTIVIDADES DEL PLAN DE ACCIÓN ANUAL 2021								23,5%	100,0%	79,8%				

Informe de Seguimiento del Plan de Acción Anual 2021
 Primer Trimestre



6.3. Evaluación global

El PAA 2021 establece que la valoración de los indicadores del Contrato de Gestión supondrá un 50%, mientras que la ejecución de las actividades otro 50%.

La Dirección de la Agencia podrá acordar un incremento adicional de hasta 10 puntos porcentuales en la evaluación de los resultados de los Departamentos y Gerencias como consecuencia de la colaboración prestada entre unidades de la Agencia.

Por todo ello, la valoración global de los departamentos y gerencias provinciales es la siguiente:

Departamento de Organización y Gestión de Recursos:

VARIABLES	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PESO	RESULTADO
INDICADORES CONTRATO DE GESTIÓN (AP. 6.1)	88,2%	50,0%	44,1%
ACTIVIDADES PROGRAMADAS (AP. 6.2)	98,6%	50,0%	49,3%
TOTAL NIVEL DE CUMPLIMIENTO			93,4%

Departamento de Aplicación de los Tributos:

VARIABLES	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PESO	RESULTADO
INDICADORES CONTRATO DE GESTIÓN (AP. 6.1)	88,2%	50,0%	44,1%
ACTIVIDADES PROGRAMADAS (AP. 6.2)	96,9%	50,0%	48,4%
TOTAL NIVEL DE CUMPLIMIENTO			92,5%

Departamento de Innovación Tecnológica y Análisis de la Información:

VARIABLES	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PESO	RESULTADO
INDICADORES CONTRATO DE GESTIÓN (AP. 6.1)	88,2%	50,0%	44,1%
ACTIVIDADES PROGRAMADAS (AP. 6.2)	98,5%	50,0%	49,2%
TOTAL NIVEL DE CUMPLIMIENTO			93,3%

Gerencia Provincial de Almería:

VARIABLES	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PESO	RESULTADO
INDICADORES CONTRATO DE GESTIÓN (AP. 6.1)	88,2%	50,0%	44,1%
ACTIVIDADES PROGRAMADAS (AP. 6.2)	79,8%	50,0%	39,9%
TOTAL NIVEL DE CUMPLIMIENTO			84,0%



Gerencia Provincial de Cádiz:

VARIABLES	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PESO	RESULTADO
INDICADORES CONTRATO DE GESTIÓN (AP. 6.1)	88,2%	50,0%	44,1%
ACTIVIDADES PROGRAMADAS (AP. 6.2)	79,8%	50,0%	39,9%
TOTAL NIVEL DE CUMPLIMIENTO			84,0%

Gerencia Provincial de Córdoba:

VARIABLES	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PESO	RESULTADO
INDICADORES CONTRATO DE GESTIÓN (AP. 6.1)	88,1%	50,0%	44,1%
ACTIVIDADES PROGRAMADAS (AP. 6.2)	79,8%	50,0%	39,9%
TOTAL NIVEL DE CUMPLIMIENTO			84,0%

Gerencia Provincial de Granada:

VARIABLES	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PESO	RESULTADO
INDICADORES CONTRATO DE GESTIÓN (AP. 6.1)	88,2%	50,0%	44,1%
ACTIVIDADES PROGRAMADAS (AP. 6.2)	79,8%	50,0%	39,9%
TOTAL NIVEL DE CUMPLIMIENTO			84,0%

Gerencia Provincial de Huelva:

VARIABLES	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PESO	RESULTADO
INDICADORES CONTRATO DE GESTIÓN (AP. 6.1)	88,3%	50,0%	44,1%
ACTIVIDADES PROGRAMADAS (AP. 6.2)	79,8%	50,0%	39,9%
TOTAL NIVEL DE CUMPLIMIENTO			84,0%

Gerencia Provincial de Jaén:

VARIABLES	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PESO	RESULTADO
INDICADORES CONTRATO DE GESTIÓN (AP. 6.1)	92,7%	50,0%	46,3%
ACTIVIDADES PROGRAMADAS (AP. 6.2)	79,8%	50,0%	39,9%
TOTAL NIVEL DE CUMPLIMIENTO			86,2%



Gerencia Provincial de Málaga:

VARIABLES	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PESO	RESULTADO
INDICADORES CONTRATO DE GESTIÓN (AP. 6.1)	90,4%	50,0%	45,2%
ACTIVIDADES PROGRAMADAS (AP. 6.2)	79,8%	50,0%	39,9%
TOTAL NIVEL DE CUMPLIMIENTO			85,1%

Gerencia Provincial de Sevilla:

VARIABLES	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PESO	RESULTADO
INDICADORES CONTRATO DE GESTIÓN (AP. 6.1)	88,2%	50,0%	44,1%
ACTIVIDADES PROGRAMADAS (AP. 6.2)	79,8%	50,0%	39,9%
TOTAL NIVEL DE CUMPLIMIENTO			84,0%

7. CONCLUSIÓN

Del análisis y evaluación realizados se concluye que el nivel de ejecución del Plan de Acción Anual **a fecha 31 marzo de 2021 es del 85% (apartado 5.3).**

Respecto a los indicadores del contrato de gestión su nivel de ejecución es del 88,2%.

Respecto a las actividades realizadas el nivel de ejecución es del 81,9%.

Sevilla, 30 de abril de 2021

Agencia Tributaria de Andalucía