

# **Plan de Acción Anual 2024**

**AGENCIA TRIBUTARIA  
DE ANDALUCÍA**

La Agencia Tributaria de Andalucía desarrolla su actuación de acuerdo con la planificación estratégica contenida en su Contrato de Gestión 2023-2026, aprobado por Consejo de Gobierno el 4 de julio y la planificación operativa correspondiente a cada ejercicio a través de su Plan de Acción Anual (PAA).

La competencia para la aprobación de este instrumento de planificación corresponde al Consejo Rector de la Agencia de acuerdo con el artículo 4 de la Ley 23/2007, de 18 de diciembre, por la que se crea la Agencia Tributaria de Andalucía y se aprueban medidas fiscales. El PAA ha de contener conforme al artículo 26.1 del Estatuto de la Agencia, entre otros elementos, los objetivos que se pretenden alcanzar en el ejercicio, ajustándose a las directrices y orientaciones de la Consejería competente en materia de Hacienda y a las previsiones plurianuales del Contrato de Gestión, las actividades a emprender para su consecución, las directrices del Plan de Control Tributario (PCT) y los recursos asignados para el ejercicio de sus funciones y competencias.

En atención a lo anterior, y teniendo en cuenta las previsiones contenidas en el artículo 26.1 del citado Estatuto, los miembros de este Consejo Rector en sesión celebrada el día 29 de diciembre de 2024, han acordado la aprobación del Plan de Acción para 2024 con la siguiente estructura:

## Contenido

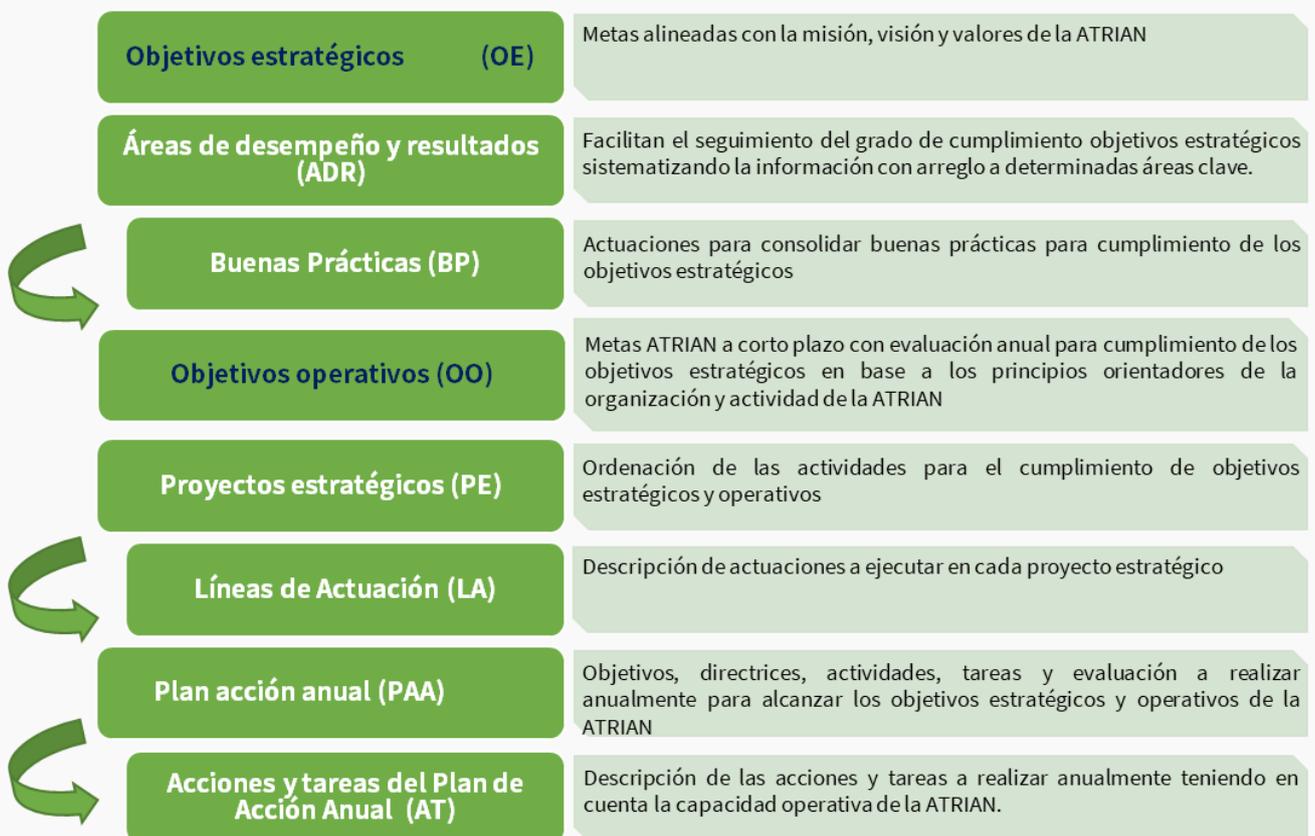
I. Introducción.....	3
II. Objetivos estratégicos. ....	4
III. Áreas de Desempeño y Resultado. ....	6
IV. Objetivos operativos.....	10
V. Proyectos estratégicos y actividades.....	14
VI. Directrices del Plan de Control Tributario 2024.....	37
VII. Estado de ingresos del Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía 2023.....	47
VIII. Recursos materiales, tecnológicos y presupuestarios. ....	48
IX. El personal de la Agencia.....	58
X. Programas de capacitación del personal. ....	60
XI. Evaluación y seguimiento de los objetivos de la Agencia. ....	67
XII. Evaluación del desempeño y el cálculo de la productividad del personal directivo de la Agencia. ....	96

### I. Introducción.

La misión de la Agencia Tributaria de Andalucía es contribuir a la financiación de los bienes y servicios públicos, luchando contra el fraude fiscal y velando por la efectiva aplicación de los recursos a su cargo. Su función es, por tanto, que las normas se apliquen correctamente facilitando su cumplimiento voluntario.

- + Facilitar el cumplimiento voluntario.
- + Minimizar costes indirectos asociados al cumplimiento.
- + Fomentar una cultura cívica de cumplimiento.
- + Detectar, corregir y, en su caso, sancionar incumplimientos.

La misión de la Agencia Tributaria orienta la actividad de la organización a:



Para la consecución de los objetivos estratégicos y operativos, se llevarán a cabo las actividades programadas en el Plan de Acción Anual, ordenadas en veinte proyectos estratégicos (PE), que concretan un total de ciento treinta y seis líneas de

actuación que conformarán de forma temporal las acciones a incluir en los PAA, cuya ejecución se encuentra condiciona a la capacidad operativa de la ATRIAN.

La capacidad operativa de la Agencia, que viene determinada por el conjunto de los recursos personales, presupuestarios, materiales y tecnológicos que tenga a su disposición la Agencia cada año, soporta la actividad de la Agencia y posibilita el ejercicio de las competencias que tiene encomendadas, permitiendo la ejecución de las actuaciones administrativas que la organización programa y la prestación de servicios que la sociedad precisa para facilitar el cumplimiento de sus obligaciones. A tal efecto, los factores que determinan y condicionan la capacidad operativa son los siguientes:

- 1.- Cambios normativos: Modificación o aprobación de leyes, decretos, órdenes, resoluciones, etc. por órganos ajenos a la ATRIAN.
- 2.- Capacitación del personal: Formación y adiestramiento de los profesionales de la ATRIAN para el desarrollo y ejecución de actividades y tareas a desarrollar según el puesto de trabajo que ocupen.
- 3.- Reposición de efectivos: Incorporación de efectivos por cualquier proceso que cubran las

### II. Objetivos estratégicos.

Los objetivos estratégicos contemplados en el Contrato de Gestión para el período 2023 - 2026 son los siguientes:

- Mejora las condiciones y resultados de la lucha contra el fraude fiscal.
- Mejora las condiciones y resultados de la lucha contra el fraude fiscal.
- Mejora de la gobernanza fiscal.

jubilaciones y cobertura de plazas hasta alcanzar los efectivos reales que concrete el plan de acción de cada año.

4.- Desarrollos tecnológicos: Capacidad de poner a disposición de la ATRIAN nuevas herramientas o funcionalidades para adaptarse a la evolución del estado de las tecnologías de la información y la comunicación en el mercado o en otras administraciones.

5.- Desarrollo de herramientas informáticas: Diseño e implementación de herramientas informáticas en cualquiera de los sistemas de información de la ATRIAN que permitan dar respuesta a nuevas funcionalidades u optimizar las existentes.

6.- Dotación presupuestaria: Inclusión de las partidas presupuestarias en la Ley del Presupuesto de cada año.

7.- Cambios de criterio de órganos externos a la ATRIAN: Cambios en los criterios de aplicación de tributos de órganos económico-administrativos y judiciales, o recomendaciones de órganos de control externo de la ATRIAN.

A continuación se describe cómo cada uno de estos objetivos guía la actividad de la Agencia. Concretamente, la orientación de cada uno de estos objetivos en el diseño e implementación de las estrategias que ejecuta la organización es la siguiente:

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	
Denominación	Descripción
Mejora las condiciones y resultados de la lucha contra el fraude fiscal.	Este objetivo orienta la estrategia global de la Agencia para hacer frente a la elusión fiscal, en coherencia con el deber de contribuir al sostenimiento de los gastos públicos de acuerdo con los principios consagrados en el artículo 31 de la Constitución Española.
Mejora de la gobernanza fiscal.	Este objetivo estratégico inspira la estrategia global de Agencia para consolidar un conjunto de buenas prácticas que permitan una aplicación cuidadosa y transparente de las normas, consciente del impacto que tiene la actividad de la Agencia en la sociedad.
Mejora de la gestión de los recursos asignados a la Agencia.	Este objetivo dirige la estrategia global de la Agencia para optimizar la capacidad operativa de la organización, integrada por el conjunto de los recursos personales, presupuestarios, materiales y tecnológicos que se le asignen en cada ejercicio.

Adicionalmente, la Agencia programa, en el marco de las competencias que le atribuye el artículo 7 de la Ley 23/2007, de 18 de diciembre, por la que se crea la Agencia Tributaria de Andalucía, objetivos en materia de igualdad de género y medidas concretas para cumplirlos. En esta línea, el artículo 26.3 del Estatuto de la Agencia aprobado por Decreto 4/2012, de 17 de enero, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia Tributaria de Andalucía establece que en el plan de acción se incluirán los objetivos en materia de igualdad de género y las medidas adoptadas para cumplirlos, quedando señalados en la memoria. A tal efecto, la Agencia identifica como objetivo estratégico de la Sección 10.39 “Agencia Tributaria” “Rendir información estadística en materia de género”, siendo el objetivo operativo “Mejorar la difusión de estadísticas tributarias con perspectiva de género”.

Concretamente, para la consecución de este objetivo, la Agencia ha programado dos actividades:

- Difusión de información estadística teniendo en cuenta el eje transversal de género.
- Grupo de Trabajo de Fiscalidad y Género.

La estrategia de lucha contra el fraude persigue la correcta aplicación de las normas tributarias. A tal efecto, la Agencia diseña su estrategia desde una doble perspectiva: facilitar el cumplimiento voluntario y gestionar el riesgo de modo eficaz. En coherencia con lo anterior, para la consecución de este objetivo estratégico la Agencia ha definido dos ADR:

- Facilitar el cumplimiento voluntario.
- Gestión eficaz del riesgo fiscal.

### III. Áreas de Desempeño y Resultado.

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

- Buen gobierno, transparencia y rendición de cuentas.

La estrategia para optimizar los recursos asignados a la Agencia persigue acrecentar la capacidad operativa de la entidad con el propósito de mejorar el desempeño de las funciones que tiene encomendadas y la eficiencia en la gestión de los

medios que administra. Para la consecución de este objetivo estratégico la Agencia ha definido las siguientes ADR:

- Gestión eficiente del capital humano.
- Gestión eficiente de la recaudación.
- Gestión eficiente de la litigiosidad.
- Colaboración con otros entes del sector público.

### III. Áreas de Desempeño y Resultado.

Las ADR conectan los objetivos estratégicos, que identifican los propósitos a largo plazo, con los objetivos operativos, que especifican las metas a corto plazo, lo cual permite obtener una visión de conjunto de los procesos y actuaciones que lleva a cabo la Agencia para cumplir de modo efectivo la misión enunciada de facilitar el cumplimiento voluntario de las normas y detectar, corregir y, en su caso, sancionar el incumplimiento de estas.

ÁREAS DE DESEMPEÑO Y RESULTADO	
Denominación	Descripción
Facilitar el cumplimiento voluntario.	Esta ADR persigue llevar a cabo un seguimiento de las actuaciones realizadas por la Agencia para ofrecer asistencia práctica y apoyo a contribuyentes y profesionales, facilitando el cumplimiento de sus obligaciones derivadas de la normativa de ingreso.
Gestión eficaz del riesgo fiscal.	Esta ADR pretende llevar a cabo un seguimiento de las actuaciones realizadas por la Agencia para detectar, corregir y, en su caso, sancionar el incumplimiento de las obligaciones que la norma establece con arreglo a la capacidad operativa que la Agencia tiene a su disposición en cada ejercicio.
Buen gobierno, transparencia y rendición de cuentas.	Esta ADR busca impulsar la implementación de un conjunto de buenas prácticas con el propósito de fortalecer la confianza de los contribuyentes en la Agencia mediante la consolidación de una cultura basada en la aplicación cuidadosa y transparente de las normas tributarias, de los recursos que tiene a su cargo la organización y de las

### III. Áreas de Desempeño y Resultado.

	operaciones de tratamiento de los datos de los contribuyentes.
Gestión eficiente del capital humano.	Esta ADR propone consolidar un conjunto de buenas prácticas que asegure una gestión eficiente del capital humano con el propósito de mejorar la capacidad operativa de la entidad y adaptarla a las necesidades de la ciudadanía.
Gestión eficiente de la recaudación.	Para lograr una gestión eficiente de la recaudación es necesario que la administración, organización y funcionamiento de la Agencia se conduzca con unidad de propósito con la finalidad de tomar en consideración todos los elementos que tienen incidencia en la actividad recaudatoria que desarrolla la entidad.
Gestión eficiente de la litigiosidad.	A través de esta ADR se pretende, por una parte, monitorizar el grado de progreso de las actuaciones realizadas por la Agencia para minimizar los conflictos derivados del ejercicio de sus funciones administrativas; por otra parte, se persigue evaluar el esfuerzo realizado por cada uno de los órganos de la entidad para minimizar el coste vinculado a la gestión de las discrepancias y desacuerdos derivados del desarrollo de la actividad de la organización.
Colaboración con otros entes del sector público.	Esta ADR pretende facilitar el seguimiento de los avances de la organización en la configuración de la política, procedimientos, protocolos y funcionalidades que faciliten la implementación de las alianzas estratégicas de la Agencia mediante cooperación con otros entes del sector público en áreas claves como la información y asistencia, el suministro de información, la gestión tributaria o la recaudación ejecutiva.

Por otra parte, las ADR permiten realizar un seguimiento de las aportaciones que realizan cada uno de los órganos de la ATRIAN. De este modo, se facilita a los empleados públicos conocer el sentido del desempeño que llevan a cabo individualmente y la repercusión que tienen las actividades que se realizan y tareas que se desarrollan para la consecución de los objetivos de la entidad. El catálogo de aportaciones se relaciona en la siguiente tabla que se expone a continuación, en la

que se describe cuál la aportación esperada para cada uno de los órganos que integran la estructura administrativa de la Agencia:

### CATÁLOGO DE APORTACIONES DE LOS ÓRGANOS DE LA ATRIAN PARA LA CONSECUCCIÓN DE LOS OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN

Aportaciones		Descripción
Cód.	Denominación	
<b>PL</b>	<b>Planificación Estratégica</b>	Diseño y programación de la actividad, así como el seguimiento de su ejecución. Análisis del grado de cumplimiento y comunicación de resultados.
<b>DE</b>	<b>Dirección Estratégica</b>	Organización y supervisión de la ejecución de una actividad a través de órdenes de servicio, instrucciones, directrices o cualquier clase de indicación, así como realizar aclaraciones a los órganos encargados de ejecutar una actividad y unificar criterios de actuación necesarios para el desarrollo de una actividad. Asimismo, la dirección estratégica comprende la proposición a la Dirección de la ATRIAN de propuesta de actividades, dentro del ámbito de competencias de cada órgano, que sean convenientes para el mejor cumplimiento de objetivos de la organización. La propuesta de actividades concretará, entre otros extremos, los siguientes: descripción, finalidad, ámbito objetivo, ámbito subjetivo y ámbito temporal.
<b>CE</b>	<b>Coordinación Estratégica</b>	Impulso de la actividad y asistencia técnica a los órganos encargados de ejecutar la actividad (entre otras, propuestas de directrices, unificaciones de criterios, análisis y propuestas de resolución de incidencias, detección de dificultades que afecten al desarrollo de la actividad).
<b>DO</b>	<b>Dirección Operativa</b>	Establecer los procesos de trabajo y las listas de control de las tareas para llevar a término una actividad.
<b>EJ</b>	<b>Operaciones de Ejecución</b>	Realización de las tareas necesarias para llevar a término la actividad.
<b>ST</b>	<b>Soporte técnico</b>	Realización de tareas auxiliares relacionadas con la ejecución de la actividad. Entre otros, gestión de personal, formación; gestión económico-financiera; asistencia Jurídica y coordinación normativa, calidad y control interno; comunicación y gestión del cambio; innovación tecnológica, seguridad de la información y protección de datos, procedimientos y colaboración social; análisis de la información; estadística.

Partiendo del catálogo de aportaciones relacionados en la tabla anterior, la aportación de cada órgano se concreta en cada una de las actividades que se programan para la implementación de cada proyecto.

III. Áreas de Desempeño y Resultado.

APORTACIONES ADR POR ÓRGANO																																			
ADR	Departamento de Aplicación de los Tributos							Departamento de Organización y Gestión de Recursos					Departamento de Innovación Tecnológica y Análisis de la Información				Subdirección de Coordinación y Relaciones Institucionales			Gerencias Provinciales					OTROS										
	DAT							DOGRE					DITAI				SCRI			GGPP					DPD										
	CT de Relaciones con los Contribuyentes	CT de Gestión	CT de Inspección	SV de Recaudación	Servicio de Valoración	CT de Coordinación Tributaria	OTRES	SV de Asistencia Jurídica y Coordinación Normativa	SV Económico-Financiero	SV de recursos humanos y administración general	SV de Gestión de Calidad y Control Interno	SV de Procedimientos Tributarios y Colaboración Social	SV de Innovación Tecnológica	Servicio de Estadística	CT de Coordinación	CT de Comunicación	CT de Transparencia	SV de Relaciones con el Contribuyente	SV de Gestión	SV de Inspección	SV de Valoración	SV de Recaudación	SV de Coordinación Tributaria	Responsible de seguridad											
A.1.	DE	DO	DO	CE	ST		EJ	ST	ST	EJ	DE	DO		ST	ST	EJ	DE	DO	EJ	EJ	ST	PL	DO	CE	EJ	EJ	DO	EJ	EJ	EJ	EJ	EJ	ST	ST	
A.2.	DE	DO	DO	CE	CE		EJ	CE	CE	EJ	EJ	DE	DO	EJ	EJ	EJ	DE	DO	EJ	EJ	EJ	PL	DO	EJ	EJ	EJ	EJ	DO	EJ	EJ	EJ	EJ	ST	ST	
B.1	DE	DO	DO	EJ	EJ	EJ	EJ	EJ	EJ		DE	DO		EJ	EJ	CE	EJ	DE	DO	CE	EJ	CE	EJ	CE	EJ	CE	DO		EJ	EJ	EJ	EJ	EJ	ST	ST
C.1	DE	DO	DO					DE	DO	CE	EJ	CE	EJ	CE	EJ	CE	EJ	DE	DO	CE	EJ	CE	EJ	CE	EJ	CE	DO						ST	ST	
C.2	DE	DO		CE	EJ			EJ		ST	ST	DE	DO	CE	EJ	CE	EJ	PL				CE	EJ	PL									ST	ST	
C.3								DE	DO	CE	EJ	ST	CE	EJ	CE	EJ		DO		EJ	ST	PL		EJ	EJ	DO			EJ			ST	ST		
C.4	DE	DO		CE	EJ			DE		ST	ST	DE	DO	CE	EJ	EJ	ST	PL				EJ	EJ	DO								ST	ST		

IV. Objetivos operativos.

Partiendo de la misión, visión y objetivos estratégicos enunciados y sobre la base de los principios orientadores de la organización y actividad de la Agencia, se concretan trece objetivos operativos para el periodo 2023-2026.

Los objetivos operativos, que identifican las metas de la organización para cada ejercicio y concretan los logros que pretende alcanzar respecto a cada objetivo estratégico, son los siguientes:

OBJETIVOS OPERATIVOS	
Denominación	Descripción
<b>A.1.1. Mejorar la calidad de la información y asistencia para favorecer el cumplimiento voluntario.</b>	Facilitar el cumplimiento de la normativa de ingreso es un reto y una obligación para todos los órganos de la Agencia. La mejora de la calidad de la información y asistencia debe orientar todo el funcionamiento de la organización ya que repercute directamente en la prevención del fraude.
<b>A.1.2. Fomentar la cultura de cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales.</b>	El fomento de la cultura de cumplimiento pretende concienciar a los ciudadanos de la importancia que tiene la atención de los deberes y obligaciones derivados de la normativa de ingreso y su repercusión en la cobertura financiera de los bienes y servicios públicos.
<b>A.2.1. Asignar eficientemente las cargas de trabajo según criterios de riesgo fiscal.</b>	Este objetivo relaciona el ejercicio de la función administrativa de supervisión, detección y corrección de conductas fraudulentas con la capacidad operativa de la organización. De este modo, la Agencia debe identificar, evaluar y clasificar los riesgos de incumplimiento y priorizar sus actuaciones en atención a los criterios de riesgo previamente determinados.
<b>B.1.1. Mejora de la rendición de cuentas y transparencia.</b>	La Agencia, como entidad que genera y gestiona información en materia de ingresos de derecho público, se ha trazado como objetivo favorecer la accesibilidad cognitiva de la información resultante de su gestión, facilitando su comprensión a los interesados. De este modo, la Agencia se ha propuesto que la información pública que produzca sea de utilidad social, contribuyendo a generar confianza en los ciudadanos.
<b>B.1.2. Mejora de la seguridad de la información y la protección de datos.</b>	Los datos constituyen un activo de alto valor estratégico para la mejora de las condiciones y resultados de lucha contra el fraude fiscal y para la mejora de la gestión de los recursos asignados a la Agencia. Su gestión debe garantizar tanto la protección de la intimidad de las personas, ya que la privacidad es un derecho fundamental, como la disponibilidad e integridad de los datos a lo

largo de todo su ciclo de vida, incluyendo tanto la información facilitada por el usuario como la generada por la propia organización en el desarrollo de su actividad.

**B.1.3. Mejorar la recaudación derivada del cumplimiento voluntario de las obligaciones asociada al sistema de incentivos al rendimiento.**

La Agencia se ha trazado como meta la mejora de la recaudación espontánea. Para alcanzar este objetivo se ha propuesto, entre otras medidas, incentivar el desarrollo de tareas administrativas y la realización de actividades que faciliten el cumplimiento de las obligaciones a los contribuyentes, mediante la prestación de información y asistencia práctica, útil y de calidad. Del mismo modo, la Agencia se ha propuesto incentivar la celeridad en la gestión administrativa, particularmente en lo que concierne a la mejora de los tiempos de respuesta de la organización en áreas clave como la resolución de solicitudes de aplazamiento y fraccionamiento, gestión de recursos, reclamaciones y devoluciones. Del mismo modo, la Agencia se ha propuesto incentivar actuaciones administrativas que contribuyan a minimizar la litigiosidad, particularmente favoreciendo las actas con acuerdo.

**B.1.4. Mejorar el tiempo de resolución de los procedimientos administrativos.**

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

**C.1.1. Mejorar la comunicación interna y facilitar la gestión del cambio.**

La comunicación constructiva es un instrumento esencial para asegurar un intercambio fluido de información. El fomento de la comunicación resulta decisivo para la optimización de la capacidad operativa de la organización, contribuyendo a la mejora de la productividad del conjunto de la Agencia. Adicionalmente, una gestión adecuada de la comunicación favorece la interacción con los contribuyentes, profesionales y otras entidades públicas y privadas, facilitando un conjunto heterogéneo de necesidades, como la rendición de cuentas o la concienciación y sensibilización para fomentar el cumplimiento voluntario de las obligaciones.

**C.1.2. Mejorar el nivel de capacitación de los empleados de la Agencia.**

La complejidad y volatilidad de la norma tributaria, las distintas fuentes de criterios de interpretación de la norma, la especialidad derivada de los procesos y procedimientos de aplicación de los tributos, la celeridad con la que han de tramitarse y resolverse los procedimientos tributarios o la disposición de aplicaciones singulares para la gestión administrativa, ponen de manifiesto la necesidad de suministrar cada año una formación especializada que

permita mejorar las destrezas y habilidades de los profesionales que prestan servicio en la organización con el propósito de aumentar la capacidad operativa la Agencia.

**C.1.3. Reestructurar la organización de la Agencia Tributaria.**

La Agencia se ha trazado como objetivo adaptar su estructura orgánica y funcional a los cambios del entorno económico, social, normativo y tecnológico con el propósito de optimizar su capacidad operativa, mejorar la calidad de los servicios que ya ofrece a la ciudadanía, configurar nuevos productos y funcionalidades tomando en consideración el perfil de usuario y disponer de mayor flexibilidad para gestionar los riesgos inherentes al desarrollo de su actividad.

**C.2.1. Reducir la antigüedad del pendiente de cobro exigible.**

Para una gestión adecuada del saldo de los derechos pendientes de cobro es necesario tomar en consideración diversos criterios: antigüedad y el importe cada una de las deudas, la naturaleza de los recursos o los porcentajes de recaudación tanto en periodo voluntario como ejecutiva.

**C.3.1. Minimizar la litigiosidad.**

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

**C.4.1. Fomentar la colaboración con entes del sector público.**

La colaboración con otros entes públicos en materia de información y asistencia, control y recaudación ha permitido a la Agencia mejorar su cuenta de resultados. En esta tesitura, la Agencia ha previsto consolidar y ampliar los proyectos de colaboración que ya gestiona juntamente con otros entes públicos y se ha propuesto, en la medida que su capacidad operativa lo permita, explorar nuevas vías de colaboración con otros entes públicos en diferentes campos de actuación: gestión, recaudación o el desarrollo conjunto de soluciones y funcionalidades que faciliten el desempeño operativo de los entes públicos.

#### IV. Objetivos operativos.

La relación entre los objetivos estratégicos y los objetivos operativos se concreta a través de las Áreas de Desempeño y Resultado. A continuación, se muestra la relación entre OO, OE y ADR.

PROYECTOS ESTRATÉGICOS					
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ADR	OBJETIVOS OPERATIVOS		PROYECTOS	
A. Mejora de las condiciones y resultados de la lucha contra el fraude fiscal.	A.1. Facilitar el cumplimiento voluntario.	A.1.1.	Mejorar la calidad de la información y asistencia para favorecer el cumplimiento voluntario.	P01	Atención multicanal.
				P02	Atención a colectivos con necesidades especiales.
				P03	Apoyo a colaboradores sociales.
		P04	Fomento de una cultura cívica de cumplimiento de la normativa de ingreso.		
	A.2. Gestión eficaz del riesgo fiscal.	A.2.1.	Asignar eficientemente las cargas de trabajo según criterios de riesgo fiscal.	P05	Selección de operaciones de riesgo fiscal.
				P06	Actuaciones programadas de control tributario.
				P07	Recaudación ejecutiva.
B. Mejora de la gobernanza fiscal.	B.1. Buen gobierno, transparencia y rendición de cuentas.	B.1.1.	Mejora de la rendición de cuentas y transparencia.	P08	Generación de información pública de utilidad social.
		B.1.2.	Mejorar la seguridad de la información y la protección de datos.	P09	Seguridad de la información y protección de datos.
		B.1.3.	Mejorar la recaudación derivada del cumplimiento voluntario de las obligaciones asociada al sistema de incentivos al rendimiento.	P10	Incentivos al rendimiento.
		B.1.4.	Mejorar el tiempo de resolución de los procedimientos administrativos.	P11	Reducción de tiempos medios de tramitación de expedientes.
C. Mejora de la gestión de los recursos asignados a la ATRIAN.	C.1. Gestión eficiente del capital humano.	C.1.1.	Mejorar la comunicación interna y facilitar la gestión del cambio.	P12	Comunicación interna y gestión del cambio.
		C.1.2.	Mejorar el nivel de capacitación de los empleados de la Agencia.	P13	Capacitación de empleados públicos.
		C.1.3.	Reestructurar la organización de la Agencia Tributaria.	P14	Adaptaciones de la normativa de autoorganización para la mejora de la gestión de los recursos.
				P15	Regionalización de funciones.
				P16	Reasignación de recursos.
		C.2. Gestión eficiente de la recaudación.	C.2.1.	Reducir la antigüedad del pendiente cobro exigible.	P17
	C.3. Gestión eficiente de la litigiosidad.	C.3.1.	Minimizar la litigiosidad.	P18	Seguimiento de litigiosidad.
	C.4. Colaboración con otros entes del sector público.	C.4.1.	Fomentar la colaboración con entes del sector público.	P19	Gestión recaudatoria de ingresos de derecho público en período voluntario.
				P20	Recaudación ejecutiva a otras administraciones.

V. Proyectos estratégicos y actividades.

Para la consecución de los objetivos estratégicos y operativos señalados con anterioridad, en este PAA se ha programado un conjunto de actividades que se ordenan con arreglo a cada uno de los proyectos estratégicos previstos en el Contrato de Gestión 2023-2026.

1. PE01. Atención multicanal.

Este proyecto persigue mejorar las condiciones y resultados de la lucha contra el fraude fiscal desde la perspectiva de la facilitación del cumplimiento voluntario de las obligaciones a los contribuyentes. Las actividades incluidas en este proyecto se han configurado con arreglo a un propósito común: apoyar al contribuyente. Estas actividades buscan

mejorar la calidad de la información y asistencia que se presta a los contribuyentes desde distintos planos, contribuyendo a mitigar riesgos de incumplimiento asociados a la falta de conocimiento de la norma, dificultades de comprensión o falta de recursos técnicos que dificulten o impidan al contribuyente cumplir las obligaciones que establece la normativa de aplicación.

El ámbito objetivo de este proyecto viene determinado por el catálogo de las actividades que se van a ejecutar durante el ejercicio 2024.

PE01		ÁMBITO OBJETIVO
CÓD.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
PE01.01	Ofrecer citas de información y asistencia.	ATRIAN utiliza la capacidad operativa disponible para ofertar citas con la finalidad de atender al contribuyente a través de distintos canales: presencial, telefónico, video conferencia.
PE01.02	La prestación efectiva de servicios de información y asistencia sin cita previa.	Servicios prestados por ATRIAN directamente o a través de cualquier colaborador que actúe por su cuenta (dirección funcional ATRIAN)
PE01.03	Generar contenidos informativos.	Revisión, actualización y elaboración de contenidos informativos. La relación de contenidos informativos es la siguiente: (1) Guía de preguntas frecuentes; (2) Guía prácticas sobre impuestos, procedimientos, etc.; (3) Nota informativa; (4) Folleto informativo; (5) Formulario; (6) Preguntas contestadas por escrito; (7) vídeos; (8) Preguntas para asistente virtual; (9) Campaña informativa; (10) Errores frecuentes.
PE01.04	Adaptación contenidos informativos en formato web.	Publicación de contenidos en formato web.
PE01.05	Adaptación contenidos informativos para vídeos.	Publicación de contenidos para vídeos.
PE01.06	Adaptación contenidos informativos para guía de preguntas frecuentes	Publicación de contenidos para guía de preguntas frecuentes.

## V. Proyectos estratégicos y actividades.

PE01.07	Adaptación contenidos informativos para guía práctica	Publicación de contenidos para guía práctica.
PE01.08	Adaptación contenidos informativos para asistente virtual.	Publicación de contenidos para asistente virtual.
PE01.09	Adaptación contenidos informativos para notas informativas.	Publicación de contenidos para nota informativa.
PE01.10	Adaptación contenidos informativos para campañas informativas.	Publicación de contenidos para campaña informativa.
PE01.11	Adaptación contenidos informativos para folletos informativos.	Publicación de contenidos para folleto informativo.
PE01.12	Adaptación contenidos informativos para formularios.	Publicación de contenidos para formulario.
PE01.13	Adaptación contenidos informativos para errores frecuentes.	Publicación de contenidos para errores frecuentes.
PE01.14	Saturación servicios.	Monitorización del tiempo para el acceso a los servicios que ofrece la Agencia.
PE01.15	Encuesta de satisfacción.	Informe que documenta la monitorización el grado de satisfacción de los contribuyentes sobre los servicios que presta la Agencia.
PE01.16	Carta de servicios.	Revisión, actualización y, en su caso, elaboración de los compromisos asumidos por la ATRIAN en su carta de servicio.
PE01.17	Seguimiento de la carta de servicios.	Informe para documentar el seguimiento de los compromisos de la carta de servicio. Elaboración de informes de ejecución.

El ámbito temporal de este proyecto viene determinado por el catálogo de las actividades que se van a ejecutar durante el ejercicio 2024 con arreglo a la siguiente programación:

PE01		ÁMBITO TEMPORAL
CÓD.	ACTIVIDAD	PERIODIFICACIÓN
PE01.01	Ofrecer citas de información y asistencia.	ANUAL
PE01.02	La prestación efectiva de servicios de información y asistencia sin cita previa.	ANUAL
PE01.03	Generar contenidos informativos.	ANUAL
PE01.04	Adaptación contenidos informativos en formato web.	ANUAL
PE01.05	Adaptación contenidos informativos para vídeos.	ANUAL

PE01.06	Adaptación contenidos informativos para guía de preguntas frecuentes	ANUAL
PE01.07	Adaptación contenidos informativos para guía práctica	ANUAL
PE01.08	Adaptación contenidos informativos para asistente virtual.	ANUAL
PE01.09	Adaptación contenidos informativos para notas informativas.	ANUAL
PE01.10	Adaptación contenidos informativos para campañas informativas.	ANUAL
PE01.11	Adaptación contenidos informativos para folletos informativos.	ANUAL
PE01.12	Adaptación contenidos informativos para formularios.	ANUAL
PE01.13	Adaptación contenidos informativos para errores frecuentes.	ANUAL
PE01.14	Saturación servicios.	ANUAL
PE01.15	Encuesta de satisfacción.	1T Y 3T
PE01.16	Carta de servicios.	4T
PE01.17	Seguimiento de la carta de servicios.	1T

## 2. PE02. Atención a colectivos con necesidades especiales.

Este proyecto persigue mejorar las condiciones y resultados de la lucha contra el fraude fiscal desde la perspectiva de la facilitación del cumplimiento voluntario de las obligaciones a las personas mayores de 65 años, personas con discapacidad y personas que viven en zonas rurales que tienen mayor dificultad para acceder a servicios básicos.

Las actividades incluidas en este proyecto se han configurado con arreglo a un propósito común:

apoyar al contribuyente con necesidades especiales tomando en consideración las barreras o desventajas que dificulten su acceso desde distintas perspectivas a colectivos de población que merecen una atención singular, en particular personas mayores, personas con discapacidad y personas que viven en zonas rurales que tienen mayor dificultad para acceder a servicios básicos.

El ámbito objetivo de este proyecto viene determinado por el catálogo de las actividades que se van a ejecutar durante el ejercicio 2024.

PE02		ÁMBITO OBJETIVO
CÓD.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
PE02.01	Cuestionarios colectivos con necesidades especiales.	Configurar los servicios de información y asistencia tomando en consideración las necesidades y opiniones de los usuarios
PE02.02	Protocolo para la atención de colectivos con necesidades especiales.	Elaborar un protocolo para la atención singular colectivos con necesidades especiales.

## V. Proyectos estratégicos y actividades.

PE02.03	Piloto previo a la firma de protocolo	Implementar un protocolo en fase de prueba de servicio en uno o varios puntos de la red de atención de usuarios antes de su puesta en explotación en toda la red de ATRIAN.
PE02.04	Adaptación contenidos informativos para la red GUADALINFO.	Revisión, actualización y elaboración de contenidos informativos para la red GUADALINFO.
PE02.05	Atención y orientación general a través del punto de atención singular a personas mayores de 65 años	Servicios prestados por ATRIAN directamente o a través de cualquier colaborador que actúe por su cuenta.
PE02.06	Piloto previo a la prestación de servicios de información y asistencia tributaria a través de la red GUADALINFO.	Implementar en fase de prueba de servicio en uno o varios puntos de la red de atención de usuarios de GUADALINFO antes de su puesta en explotación en toda la red de GUADALINFO.
PE02.07	Talleres formativos para la red GUADALINFO	Celebración de talleres para la formación del personal de GUADALINFO.
PE02.08	Ofrecer citas de información y asistencia.	ATRIAN utiliza la capacidad Operativa disponible para ofertar citas con la finalidad de atender al contribuyente a través de la red GUADALINFO.

El ámbito temporal de este proyecto viene determinado por el catálogo de las actividades que se van a ejecutar durante el ejercicio 2024 con arreglo a la siguiente programación:

PE02	ÁMBITO TEMPORAL	
CÓD.	ACTIVIDAD	PERIODIFICACIÓN
PE02.01	Cuestionarios colectivos con necesidades especiales.	1T
PE02.02	Protocolo para la atención de colectivos con necesidades especiales.	2T
PE02.03	Piloto previo a la firma de protocolo.	2T
PE02.04	Adaptación contenidos informativos para la red GUADALINFO.	ANUAL
PE02.05	Atención y orientación general a través del punto de atención singular a personas mayores de 65 años.	ANUAL
PE02.06	Piloto previo a la prestación de servicios de información y asistencia tributaria a través de la red GUADALINFO.	ANUAL
PE02.07	Talleres formativos para la red GUADALINFO.	ANUAL
PE02.08	Ofrecer citas de información y asistencia.	ANUAL

3. PE03. Apoyo a colaboradores sociales.

Este proyecto persigue mejorar las condiciones y resultados de la lucha contra el fraude fiscal desde la perspectiva de la facilitación del cumplimiento voluntario de las obligaciones a los colaboradores sociales. Partiendo de la premisa con arreglo a la cual los colaboradores sociales disponen de conocimientos, destrezas, habilidades y recursos técnicos para operar con la Administración en atención a su condición profesional, la ATRIAN pretende reforzar el autoservicio como aspecto clave en la estrategia de servicio y asistencia, al tiempo que pretende mejorar la accesibilidad al colectivo de profesionales que colaboran con la

ATRIAN a los servicios que ya presta mediante la implementación de los ajustes y modificaciones necesarios en la configuración actual estos con el propósito de disponer de una línea de atención profesional que permita a los colaboradores sociales contar, con arreglo a la capacidad operativa de la Agencia, con un medio de interlocución directo, inmediato y eficiente para la resolución cuestiones relacionadas con la aplicación de los tributos y con las incidencias técnicas relacionadas con los dispositivos, aplicaciones y utilidades.

El ámbito objetivo de este proyecto viene determinado por el catálogo de las actividades que se van a ejecutar durante el ejercicio 2024.

PE03		ÁMBITO OBJETIVO
CÓD.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
PE03.01	Suscripción de protocolo para la atención de colaboradores sociales.	Firma de un protocolo para la atención singular a colaboradores sociales.
PE03.02	Piloto en fase de prueba de servicio.	Implementar un protocolo en fase de prueba de servicio en uno o varios puntos de la red de atención de colaboradores sociales.
PE03.03	Adaptación de contenidos informativos para colaboradores sociales.	Revisión, actualización y elaboración de contenidos informativos para profesionales. La relación de contenidos informativos es la siguiente: (1) Guía de preguntas frecuentes; (2) Guía prácticas sobre impuestos, procedimientos, etc.; (3) Cuadernos prácticos; (4) Folleto informativo; (5) Formulario; (6) Preguntas contestadas por escrito; (7) vídeos; (8) Preguntas para asistente virtual; (9) Campaña informativa; (10) Errores frecuentes.
PE03.04	Generación contenidos informativos para cuadernos prácticos de aplicación de los tributos.	Publicación de cuadernos prácticos de aplicación de los tributos.
PE03.05	Ofrecer citas de información y asistencia.	ATRIAN utiliza la capacidad Operativa disponible para ofertar citas con la finalidad de atender a profesionales a través de distintos canales: presencial, telefónico, video conferencia.

## V. Proyectos estratégicos y actividades.

PE03.06	Resolución de consultas de aplicación de los tributos.	Resolución de consultas planteadas por colaboradores sociales en materia de aplicación de los tributos que no tienen el carácter de consulta vinculante en los términos previstos en la LGT.
PE03.07	Resolución de incidencias a colaboradores sociales.	Resolución de incidencias a colaboradores sociales con arreglo al protocolo de atención a colaboradores sociales
PE03.08	Auditoría de colaboración social	Realización de auditorías de control de la colaboración social

El ámbito temporal de este proyecto viene determinado por el catálogo de las actividades que se van a ejecutar durante el ejercicio 2024 con arreglo a la siguiente programación:

PE03		
ÁMBITO TEMPORAL		
CÓD.	ACTIVIDAD	PERIODIFICACIÓN
PE03.01	Suscripción de protocolo para la atención de colaboradores sociales.	ANUAL
PE03.02	Piloto en fase de prueba de servicio.	1T
PE03.03	Adaptación de contenidos informativos para colaboradores sociales.	ANUAL
PE03.04	Generación contenidos informativos para cuadernos prácticos de aplicación de los tributos.	ANUAL
PE03.05	Ofrecer citas de información y asistencia.	ANUAL
PE03.06	Resolución de consultas de aplicación de los tributos.	ANUAL
PE03.07	Resolución de incidencias a colaboradores sociales.	ANUAL
PE03.08	Auditoría de colaboración social	ANUAL

### 4. PE04. Fomento de una cultura cívica de cumplimiento de la normativa de ingreso.

Este proyecto persigue mejorar las condiciones y resultados de la lucha contra el fraude fiscal desde la perspectiva de la mejora del cumplimiento voluntario de las obligaciones con la Hacienda Pública a través de actuaciones e iniciativas que

mejoren los conocimientos y la comprensión de la ciudadanía del sistema tributario y la relación existente entre los ingresos públicos y la disposición de bienes y servicios públicos.

El ámbito objetivo de este proyecto viene determinado por el catálogo de las actividades que se van a ejecutar durante el ejercicio 2024.

PE04			ÁMBITO OBJETIVO
CÓD.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	
PE04.01	Generar contenidos informativos para educación cívico-tributaria.	Revisión, actualización y elaboración de contenidos informativos.	
PE04.02	Acciones de concienciación cívico-tributaria.	Participar en la organización y celebración de acciones de concienciación en instituciones de enseñanza.	
PE04.03	Difusión de contenidos cívico-tributario.	Realización de acciones de fomento de la cultura tributaria.	

El ámbito temporal de este proyecto viene determinado por el catálogo de las actividades que se van a ejecutar durante el ejercicio 2024 con arreglo a la siguiente programación:

PE04			ÁMBITO TEMPORAL
CÓD.	ACTIVIDAD	PERIODIFICACIÓN	
PE04.01	Generar contenidos informativos para educación cívico-tributaria.	ANUAL	
PE04.02	Acciones de concienciación cívico-tributaria.	ANUAL	
PE04.03	Difusión de contenidos cívico-tributario.	ANUAL	

#### 5. PE05. Selección de operaciones de riesgo fiscal.

Este proyecto persigue mejorar las condiciones y resultados de la lucha contra el fraude fiscal desde la perspectiva de la gestión de riesgos de incumplimiento normativo. A tal efecto, se realizan actuaciones cuya finalidad es llevar a cabo la selección de las operaciones que van a ser objeto de control con arreglo a documentos técnicos que traten la información relativa a la identificación, evaluación, priorización y mitigación de los riesgos o amenazas asociados a la recaudación con el propósito de aumentar la percepción de control e incrementar así el nivel de cumplimiento voluntario

de los contribuyentes, maximizando los niveles de recaudación y la capacidad operativa de la Agencia. Este modelo de gestión del cumplimiento voluntario persigue, por tanto, influir positivamente en la conducta del contribuyente con la finalidad de inducirlo a atender de modo proactivo los deberes derivados de la normativa aplicable.

El ámbito objetivo de este proyecto viene determinado por el catálogo de las actividades que se van a ejecutar durante el ejercicio 2024.

## V. Proyectos estratégicos y actividades.

PE05		ÁMBITO OBJETIVO
CÓD.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
PE05.01	Actuaciones operativas de riesgo fiscal.	Realización de los trabajos y actuaciones técnicas necesarios para la selección de operaciones de riesgo con mayor riesgo de incumplimiento.
PE05.02	Planificación del riesgo fiscal.	Revisión de resoluciones de criterios de riesgo fiscal.
PE05.03	Plan de Control Tributario.	Aprobación del plan de control tributario comprensivo de las actuaciones de prevención, detección, corrección y, en su caso, sanción del incumplimiento de las obligaciones que la norma establece.
PE05.04	Evaluación PCT.	Análisis y evaluación periódica de los resultados económicos y de actividad derivados de las actuaciones de control llevadas a cabo por la organización.

El ámbito temporal de este proyecto viene determinado por el catálogo de las actividades que se van a ejecutar durante el ejercicio 2024 con arreglo a la siguiente programación:

PE05		ÁMBITO TEMPORAL
CÓD.	ACTIVIDAD	PERIODIFICACIÓN
PE05.01	Actuaciones operativas de riesgo fiscal.	TRIMESTRAL
PE05.02	Planificación del riesgo fiscal.	4T
PE05.03	Plan de Control Tributario.	4T
PE05.04	Evaluación PCT.	TRIMESTRAL

### 6. PE06. Actuaciones programadas de control tributario.

Este proyecto persigue ejecutar, con arreglo a la capacidad operativa de este ejercicio, las operaciones de tratamiento de riesgo para mitigar las amenazas identificadas que afectan a la recaudación y a las operaciones de la Agencia con el propósito de aumentar la percepción de control e incrementar así el nivel de cumplimiento voluntario de los contribuyentes maximizando, de este modo, los niveles de recaudación.

El ámbito objetivo de este proyecto viene determinado por el catálogo de las actividades que se van a ejecutar durante el ejercicio 2024.

PE06		ÁMBITO OBJETIVO
CÓD.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
PE06.01	Elaboración del PRACT	Elaboración de documento de planificación para la programación de actuaciones de aplicación de los tributos
PE06.02	Comunicaciones ofrecimiento de asistencia.	Comunicaciones con ofrecimiento de asistencia y recordatorio de cumplimiento.
PE06.03	Campaña de invitación a la auto corrección.	Campaña de invitación a la auto corrección.
PE06.04	Actuaciones programadas de control extensivo.	Actuaciones programadas de control extensivo.
PE06.05	Actuaciones programadas de control intensivo.	Actuaciones programadas de control intensivo.
PE06.06	Actuaciones programadas de valoración.	Actuaciones programadas de valoración.

El ámbito temporal de este proyecto viene determinado por el catálogo de las actividades que se van a ejecutar durante el ejercicio 2024 con arreglo a la siguiente programación:

PE06		ÁMBITO TEMPORAL
CÓD.	ACTIVIDAD	PERIODIFICACIÓN
PE06.01	Elaboración del PRACT	1T
PE06.02	Comunicaciones ofrecimiento de asistencia.	ANUAL
PE06.03	Campaña de invitación a la auto corrección.	ANUAL
PE06.04	Actuaciones programadas de control extensivo.	ANUAL
PE06.05	Actuaciones programadas de control intensivo.	ANUAL
PE06.06	Actuaciones programadas de valoración.	ANUAL

#### 7. PE07. Recaudación ejecutiva.

Este proyecto se centra en la gestión de los riesgos asociados a la recaudación, persiguiendo en última instancia inducir el cumplimiento espontáneo del contribuyente, ya que las actuaciones de recaudación ejecutiva son determinantes para generar la convicción en la ciudadanía no solo de

que la Agencia tiene la capacidad operativa necesaria para detectar incumplimientos, sino que también dispone de recursos suficientes para el cobro efectivo de las deudas resultantes de actuaciones de control.

El ámbito objetivo de este proyecto viene determinado por el catálogo de las actividades que se van a ejecutar durante el ejercicio 2024.

## V. Proyectos estratégicos y actividades.

PE07		ÁMBITO OBJETIVO
CÓD.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
PE07.01	Actuaciones de recaudación ejecutiva.	Actuaciones administrativas de cobro en periodo ejecutivo
PE07.02	Ofrecer citas de información y asistencia.	Asistencia recaudación.
PE07.03	Investigación patrimonial.	Actuaciones administrativas para la determinación de bienes y derechos que posibiliten el cobro de las deudas que gestiona ATRIAN.
PE07.04	Herramientas de recaudación de ejecutiva.	Análisis para realizar nuevos desarrollos funcionales y/o tareas de perfeccionamiento de aplicativos en materia de recaudación ejecutiva.
PE07.05	Derivación y sucesión de deudas.	Derivaciones de responsabilidad y otras actuaciones de recaudación ejecutiva.

El ámbito temporal de este proyecto viene determinado por el catálogo de las actividades que se van a ejecutar durante el ejercicio 2024 con arreglo a la siguiente programación:

PE07		ÁMBITO TEMPORAL
CÓD.	ACTIVIDAD	PERIODIFICACIÓN
PE07.01	Actuaciones de recaudación ejecutiva.	ANUAL
PE07.02	Ofrecer citas de información y asistencia.	ANUAL
PE07.03	Investigación patrimonial.	ANUAL
PE07.04	Herramientas de recaudación de ejecutiva.	2T
PE07.05	Derivación y sucesión de deudas.	ANUAL

### 8. PE08. Generación de información pública de utilidad social.

Este proyecto persigue la mejora de la transparencia cualitativa y cuantitativa de la información que generan y gestionan los órganos de la Agencia. En coherencia con la transversalidad de este proyecto, se buscan los siguientes resultados:

- + Mejora de las condiciones y resultados de lucha contra el fraude fiscal, a través de la implicación de los contribuyentes en la

promoción de una cultura cívica de cumplimiento de las obligaciones tributarias.

- + Contribuir a la formulación de políticas más efectivas en materia de género mediante la inclusión sistemática de la variable sexo en las estadísticas, encuestas y recogida de datos que realice la Agencia que permitan detectar brechas de género a los órganos competentes.

## V. Proyectos estratégicos y actividades.

- + Mejora de toma de decisiones relacionadas con la configuración, dimensionamiento y monitorización de los servicios y productos que proporciona a contribuyentes y profesionales.

El ámbito objetivo de este proyecto viene determinado por el catálogo de las actividades que se van a ejecutar durante el ejercicio 2024.

PE08			ÁMBITO OBJETIVO
CÓD.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	
PE08.01	Elaborador del borrador de Plan de Acción Anual	Planificación de la actividad anual de la Agencia.	
PE08.02	Actualización del catálogo de datos.	Revisión, actualización y, en su caso, ampliación del catálogo de datos.	
PE08.03	Registro de seguimiento de actividad de la Agencia.	Mantenimiento de la información de seguimiento de la actividad de la Agencia.	
PE08.04	Actualización de los cuadros de mando.	Revisión, actualización y, en su caso, ampliación de los cuadros de mando.	
PE08.05	Estadísticas género.	Elaboración, revisión y actualización de estadísticas, encuestas y recogida de datos en las que se incluya la variable sexo.	
PE08.06	Boletines informativos.	Elaboración de Boletines de información.	
PE08.07	Suministro de información en virtud de norma o convenio.	Colaboración activa relacionada con el suministro de información a otros órganos	
PE08.08	Evaluación de contrato de gestión y plan de acción anual.	Informes de evaluación de la actividad de planificación de ATRIAN	

El ámbito temporal de este proyecto viene determinado por el catálogo de las actividades que se van a ejecutar durante el ejercicio 2024 con arreglo a la siguiente programación:

PE08			ÁMBITO TEMPORAL
CÓD.	ACTIVIDAD	PERIODIFICACIÓN	
PE08.01	Elaborador del borrador de Plan de Acción Anual	4T	
PE08.02	Actualización del catálogo de datos.	ANUAL	
PE08.03	Registro de seguimiento de actividad de la Agencia.	ANUAL	
PE08.04	Actualización de los cuadros de mando.	ANUAL	
PE08.05	Estadísticas género.	ANUAL	
PE08.06	Boletines informativos.	ANUAL	
PE08.07	Suministro de información en virtud de norma o	ANUAL	

## V. Proyectos estratégicos y actividades.

	convenio.	
PE08.08	Evaluación de contrato de gestión y plan de acción anual.	ANUAL

### 9. PE09. Seguridad de la información y protección de datos.

A través de este proyecto la ATRIAN persigue adoptar las medidas organizativas, técnicas, operativas y tecnológicas que permitan demostrar el cumplimiento de la normativa aplicable en materia de seguridad de la información y protección de datos y la actitud consciente, diligente y proactiva de la organización para garantizar un nivel de seguridad adecuado para la protección de los derechos y libertades de las personas físicas con

respecto al tratamiento de datos personales y la protección de la información que gestiona en el desarrollo de su actividad, teniendo en cuenta el estado de la técnica, los costes de aplicación, la naturaleza, el alcance y el contexto en el que opera la Agencia. El ámbito objetivo de este proyecto viene determinado por el catálogo de las actividades que se van a ejecutar durante el ejercicio 2024.

PE09		ÁMBITO OBJETIVO
CÓD.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
PE09.01	Plan SlyPD.	Ejecución del Plan anual de actuaciones a realizar en materia de Seguridad de la Información y Protección de Datos 2024.
PE09.02	Control de accesos SUR.	Realización de auditorías de control de accesos a SUR con arreglo al protocolo previsto por la Agencia.
PE09.03	RAT.	Revisión de actividades de tratamiento de la información.
PE09.04	Boletín SlyPD.	Boletín Informativo periódico sobre directrices, instrucciones, circulares, acuerdos o respuestas a consultas en materia de protección de datos.
PE09.05	Concienciación SlyPD.	Realización de acciones de concienciación sobre protección de datos y seguridad de la información.
PE09.06	Gestión y control de perfiles de usuarios en los SSII.	Gestión centralizada de autorizaciones de acceso a los sistemas de información, análisis y evaluación de la coherencia y adecuación de los accesos, así como su tramitación sobre los sistemas si fuera el caso o petición al Responsable del Sistema.

El ámbito temporal de este proyecto viene determinado por el catálogo de las actividades que se van a ejecutar durante el ejercicio 2024 con arreglo a la siguiente programación:

PE09		ÁMBITO TEMPORAL
CÓD.	ACTIVIDAD	PERIODIFICACIÓN
PE09.01	Plan SlyPD.	ANUAL
PE09.02	Control de accesos SUR.	ANUAL
PE09.03	RAT.	ANUAL
PE09.04	Boletín SlyPD.	2T Y4T
PE09.05	Concienciación SlyPD.	ANUAL
PE09.06	Gestión y control de perfiles de usuarios en los SSII	ANUAL

#### 10. PE10. Incentivos al rendimiento.

Este proyecto persigue diseñar e implementar un sistema de incentivos al rendimiento vinculado a la consecución de objetivos colectivos de la Agencia, estableciendo metas que los profesionales han de alcanzar a través de una adecuada programación de las tareas a realizar. El sistema que se propone combina, por tanto, la dirección por objetivos con el establecimiento de bonus o complementos retributivos por la consecución de objetivos de la organización relacionados con la mejora de la recaudación derivada del cumplimiento voluntario de las obligaciones, la asistencia al contribuyente y la reducción de la litigiosidad asociada a la actividad que desarrolla la Agencia.

El ámbito objetivo de este proyecto viene determinado por el catálogo de las actividades que se van a ejecutar durante el ejercicio 2024.

## V. Proyectos estratégicos y actividades.

PE10		ÁMBITO OBJETIVO
CÓD.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
PE10.01	Prototipo de modelo de comunicación del grado de consecución de objetivos.	Prototipo de modelo de comunicación para explicar la contribución al logro de los objetivos del órgano o de la unidad administrativa correspondiente para la consecución de los objetivos de ATRIAN.
PE10.02	Programa de buenas prácticas.	Elaboración de un programa de reconocimiento de buenas prácticas y de participación en proyectos institucionales que conlleven la mejora de la organización y gestión administrativa.
PE10.03	Desarrollo de acciones de ejecución del programa de buenas prácticas.	La participación en procesos de innovación y formativos, proyectos institucionales y de buenas prácticas en favor de la excelencia y la normalización y racionalización de procesos, y en procesos de gestión y generación de nuevo conocimiento, para la mejora de la organización y gestión administrativas

El ámbito temporal de este proyecto viene determinado por el catálogo de las actividades que se van a ejecutar durante el ejercicio 2024 con arreglo a la siguiente programación:

PE10		ÁMBITO TEMPORAL
CÓD.	ACTIVIDAD	PERIODIFICACIÓN
PE10.01	Prototipo de modelo de comunicación del grado de consecución de objetivos.	ANUAL
PE10.02	Programa de buenas prácticas.	1T
PE10.03	Desarrollo de acciones de ejecución del programa de buenas prácticas.	2T

### 11. PE11.Reducción de tiempos medios de tramitación de expedientes.

Este proyecto persigue agilizar la tramitación de los procedimientos administrativos, a fin de reducir los plazos y tiempos de respuesta de la organización a

las cuestiones planteadas por contribuyentes y profesionales.

El ámbito objetivo de este proyecto viene determinado por el catálogo de las actividades que se van a ejecutar durante el ejercicio 2024.

PE11		ÁMBITO OBJETIVO
CÓD.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
PE11.01	Seguimiento de solicitudes del contribuyente.	Elaboración, revisión y actualización del panel de indicadores de gestión de los procedimientos iniciados a instancia del interesado.
PE11.02	Seguimiento del tiempo medio de atención de solicitudes.	Actuaciones de seguimiento del tiempo medio de tramitación de expedientes relacionados con procedimientos iniciados a instancia del interesado.

PE11.03	Evaluación de compromisos.	Evaluación y publicación periódica del grado de cumplimiento de los compromisos asumidos.
PE11.04	Herramientas para tramitación de expedientes.	Análisis, elaboración de documentos de requisitos funcionales, realización de pruebas para la implementación de nuevos desarrollos y perfeccionamientos en el aplicativo informático de gestión de ingresos para la mejora de las utilidades y herramientas para la tramitación de expedientes.
PE11.05	Actuaciones administrativas automatizadas.	Procedimientos con actuaciones administrativas automatizadas.

El ámbito temporal de este proyecto viene determinado por el catálogo de las actividades que se van a ejecutar durante el ejercicio 2024 con arreglo a la siguiente programación:

PE11		ÁMBITO TEMPORAL
CÓD.	ACTIVIDAD	PERIODIFICACIÓN
PE11.01	Seguimiento de solicitudes del contribuyente.	ANUAL
PE11.02	Seguimiento del tiempo medio de atención de solicitudes.	ANUAL
PE11.03	Evaluación de compromisos.	ANUAL
PE11.04	Herramientas para tramitación de expedientes.	2T
PE11.05	Actuaciones administrativas automatizadas.	3T

## 12. PE12. Comunicación interna y gestión del cambio.

Este proyecto busca facilitar el desempeño del personal de la Agencia, como principal activo de la organización, haciéndolo partícipe de las

El ámbito objetivo de este proyecto viene determinado por el catálogo de las actividades que se van a ejecutar durante el ejercicio 2024.

necesidades y demandas de servicio de la sociedad, de lo que la sociedad espera de organización en la que desarrolla su actividad y de la responsabilidad profesional necesaria para la realización de las tareas y funciones que se le asignan.

PE12		ÁMBITO OBJETIVO
CÓD.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
PE12.01	Catálogo de acciones de comunicación.	Programación de acciones de comunicación
PE12.02	Implementación de las acciones de comunicación programadas.	Dirección, impulso, coordinación y ejecución de acciones de comunicación programadas.
PE12.03	Implementación de las acciones de comunicación no programadas.	Dirección, impulso, coordinación y ejecución de acciones de comunicación programadas.
PE12.04	Informe de seguimiento de acciones de comunicación.	Elaboración de informe de seguimiento de las acciones de comunicación programadas.

## V. Proyectos estratégicos y actividades.

PE12.05	Generar contenidos informativos.	Elaboración y/o revisión de materiales para facilitar la gestión del cambio.
---------	----------------------------------	--

El ámbito temporal de este proyecto viene determinado por el catálogo de las actividades que se van a ejecutar durante el ejercicio 2024 con arreglo a la siguiente programación:

PE12		ÁMBITO TEMPORAL
CÓD.	ACTIVIDAD	PERIODIFICACIÓN
PE12.01	Catálogo de acciones de comunicación.	4T
PE12.02	Implementación de las acciones de comunicación programadas.	ANUAL
PE12.03	Implementación de las acciones de comunicación no programadas.	ANUAL
PE12.04	Informe de seguimiento de acciones de comunicación.	2T Y 4T
PE12.05	Generar contenidos informativos.	ANUAL

### 13. PE13. Capacitación de empleados públicos.

Este proyecto persigue aumentar el nivel de capacitación de los empleados públicos con el propósito de mejorar su desempeño profesional y, a

partir de este, la capacidad operativa de la Agencia y el grado de consecución de los objetivos de la organización. El ámbito objetivo de este proyecto viene determinado por el catálogo de las actividades que se van a ejecutar durante el ejercicio 2024.

PE13		ÁMBITO OBJETIVO
CÓD.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
PE13.01	Plan de Formación.	Aprobar el Plan anual de acciones de formación con las actividades programadas que respondan a distintas necesidades de capacitación de personal de la Agencia.
PE13.02	Implementación de las acciones de formación programadas.	Ejecutar el Plan de Formación aprobado por el Consejo Rector de ATRIAN.
PE13.03	Autoevaluación de la formación.	Realizar autoevaluaciones periódicas de las acciones formativas programadas por la Agencia.
PE13.04	Seguimiento del Plan de Formación.	Realizar una memoria anual de ejecución del Plan de Formación.

El ámbito temporal de este proyecto viene determinado por el catálogo de las actividades que se van a ejecutar durante el ejercicio 2024 con arreglo a la siguiente programación:

PE13			ÁMBITO TEMPORAL
CÓD.	ACTIVIDAD	PERIODIFICACIÓN	
PE13.01	Plan de Formación.	4T	
PE13.02	Implementación de las acciones de formación programadas.	ANUAL	
PE13.03	Autoevaluación de la formación.	ANUAL	
PE13.04	Seguimiento del Plan de Formación.	4T	

#### 14. PE14. Adaptaciones de la normativa de autoorganización para la mejora de la gestión de los recursos.

Este proyecto persigue mejorar la capacidad operativa mediante la realización de ajustes en la normativa de autoorganización de la Agencia para, partiendo de la experiencia comparada, optimizar los procesos de trabajo internos e introducir mecanismos flexibilizadores que permitan adaptar

el desempeño organizativo a los cambios del entorno económico, social, normativo y tecnológico.

El ámbito objetivo de este proyecto viene determinado por el catálogo de las actividades que se van a ejecutar durante el ejercicio 2024.

PE14			ÁMBITO OBJETIVO
CÓD.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	
PE14.01	Propuesta de modificación de la Ley de creación de ATRIAN.	Elaboración de una propuesta concreta de modificación de la Ley de ATRIAN.	
PE14.02	Propuesta de modificación del Estatuto de ATRIAN.	Elaboración de una propuesta concreta de modificación del Estatuto de ATRIAN.	
PE14.03	Propuesta de inicio del expediente de tramitación de la Orden de funciones y competencias de ATRIAN.	Elaboración de los documentos técnicos necesarios para la tramitación del procedimiento de elaboración de la orden de funciones y competencias de ATRIAN.	

El ámbito temporal de este proyecto viene determinado por el catálogo de las actividades que se van a ejecutar durante el ejercicio 2024 con arreglo a la siguiente programación:

PE14			ÁMBITO TEMPORAL
CÓD.	ACTIVIDAD	PERIODIFICACIÓN	
PE14.01	Propuesta de modificación de la Ley de creación de ATRIAN.	3T	
PE14.02	Propuesta de modificación del Estatuto de ATRIAN.	3T	
PE14.03	Propuesta de inicio del expediente de tramitación de la Orden de funciones y competencias de ATRIAN.	2T	

## V. Proyectos estratégicos y actividades.

### 15. PE15. Regionalización de funciones.

Este proyecto persigue que toda la actividad de la Agencia se realice en clave regional para mejorar la capacidad operativa de la organización, facilitando la especialización y la generación de patrones de

tramitación homogéneos que contribuyan a reducir los tiempos de resolución de los procedimientos administrativos que tramita la organización.

El ámbito objetivo de este proyecto viene determinado por el catálogo de las actividades que se van a ejecutar durante el ejercicio 2024.

PE15		ÁMBITO OBJETIVO
CÓD.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
PE15.01	Revisión y actualización, en su caso, de los protocolos de regionalización.	Revisión de los protocolos que establecen las directrices operativas de los procedimientos iniciados a instancia del contribuyente que se encuentran regionalizados.
PE15.02	Herramientas para tramitación de expedientes.	Análisis, elaboración de documentos de requisitos funcionales, realización de pruebas para la implementación de nuevos desarrollos y perfeccionamientos en el aplicativo informático de gestión de ingresos para la mejora de las utilidades y herramientas asociadas a cada una de las actuaciones regionalizadas.
PE15.03	Operaciones de asignación de expedientes para cada uno de los circuitos regionalizados.	Proceso de asignación de expedientes para cada una de las actuaciones regionalizados.
PE15.04	Equipo regional de soporte técnico en materia de valoración.	Puesta en marcha del equipo regional de soporte técnico en materia de valoración (ERV).
PE15.05	Creación del equipo regional de Análisis de Riesgo Fiscal y Calificación de Autoliquidaciones (ARCA).	Creación de nuevos equipos regionales: Análisis de Riesgo Fiscal y Calificación de Autoliquidaciones (ARCA).
PE15.06	Creación del equipo regional de Notificaciones.	Creación de nuevos equipos regionales: Notificaciones.
PE15.07	Creación del equipo regional de Derivaciones de Responsabilidad y Sucesores.	Creación de nuevos equipos de regionalización: Derivaciones de Responsabilidad y Sucesores.

El ámbito temporal de este proyecto viene determinado por el catálogo de las actividades que se van a ejecutar durante el ejercicio 2024 con arreglo a la siguiente programación:

PE15			ÁMBITO TEMPORAL
CÓD.	ACTIVIDAD	PERIODIFICACIÓN	
PE15.01	Revisión y actualización, en su caso, de los protocolos de regionalización.	ANUAL	
PE15.02	Herramientas para tramitación de expedientes.	2T	
PE15.03	Operaciones de asignación de expedientes para cada uno de los circuitos regionalizados.	ANUAL	
PE15.04	Equipo regional de soporte técnico en materia de valoración.	1T	
PE15.05	Creación del equipo regional de Análisis de Riesgo Fiscal y Calificación de Autoliquidaciones (ARCA).	1T	
PE15.06	Creación del equipo regional de Notificaciones.	1T	
PE15.07	Creación del equipo regional de Derivaciones de Responsabilidad y Sucesores.	1T	

#### 16. PE16. Reasignación de recursos.

Este proyecto busca mejorar la evaluación de las capacidades, procedimientos y prioridades de la Agencia para ajustar en cada momento, a través de la reasignación de recursos, la capacidad operativa

disponible a las necesidades ordinarias y extraordinarias de la sociedad.

El ámbito objetivo de este proyecto viene determinado por el catálogo de las actividades que se van a ejecutar durante el ejercicio 2024.

PE16			ÁMBITO OBJETIVO
CÓD.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	
PE16.01	Nuevos desarrollos y perfeccionamiento de la herramienta gestión de usuarios.	Nuevos desarrollos y perfeccionamiento de la aplicación para la gestión del catálogo de profesionales que prestan servicio en ATRIAN.	
PE16.02	Operaciones de mantenimiento del catálogo de usuarios.	Seguimiento y actualización del catálogo de usuarios que prestan servicio en la ATRIAN.	
PE16.03	Revisión y, en su caso, actualización del protocolo de asignación de tareas.	Desarrollo de las tareas necesarias para la actualización del protocolo para la asignación de actividades y tareas.	
PE16.04	Informe de seguimiento capacidad operativa.	Elaboración de informes periódicos que cuantifiquen la capacidad operativa de la ATRIAN.	
PE16.05	Informe de seguimiento objetivos.	Elaboración de informes de seguimiento del grado de cumplimiento de objetivos de la ATRIAN.	
PE16.06	Informe de seguimiento de la reasignación, en su caso, de efectivos.	Elaboración de informes sobre conveniencia de reasignación de efectivos.	

## V. Proyectos estratégicos y actividades.

El ámbito temporal de este proyecto viene determinado por el catálogo de las actividades que se van a ejecutar durante el ejercicio 2024 con arreglo a la siguiente programación:

PE16		ÁMBITO TEMPORAL
CÓD.	ACTIVIDAD	PERIODIFICACIÓN
PE16.01	Nuevos desarrollos y perfeccionamiento de la herramienta gestión de usuarios.	1T
PE16.02	Operaciones de mantenimiento del catálogo de usuarios.	ANUAL
PE16.03	Revisión y, en su caso, actualización del protocolo de asignación de tareas.	ANUAL
PE16.04	Informe de seguimiento capacidad operativa.	ANUAL
PE16.05	Informe de seguimiento objetivos.	ANUAL
PE16.06	Informe de seguimiento de la reasignación, en su caso, de efectivos.	ANUAL

### 17. PE17. Seguimiento de deuda.

Este proyecto busca optimizar las operaciones de seguimiento y control periódico de la deuda para facilitar la gestión de los derechos pendientes de cobro desde una perspectiva integral mediante la implementación de nuevos desarrollos y perfeccionamientos en el aplicativo informático, la utilización intensiva de herramientas de integración y análisis de datos para la organización de las tareas relacionadas con el control permanente de las deudas pendiente de cobro, la evaluación de los

resultados de las acciones administrativas realizadas para el cobro de deudas, y la realización de operaciones de reasignación de recursos de capital humano para gestionar de modo eficiente la capacidad operativa de la Agencia.

El ámbito objetivo de este proyecto viene determinado por el catálogo de las actividades que se van a ejecutar durante el ejercicio 2024.

PE17		ÁMBITO OBJETIVO
CÓD.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
PE17.01	Herramientas gestión de ingresos.	Elaboración de análisis funcionales para la implementación de nuevos desarrollos y perfeccionamientos en el aplicativo informático de gestión de ingresos.
PE17.02	Actualización del cuadro de mando para el seguimiento de deuda.	Revisión, actualización y, en su caso, ampliación del cuadro de mando de seguimiento de operaciones de gestión de deuda.
PE17.03	Estado de situación de las deudas.	Elaboración de informes descriptivos del estado de situación de las deudas gestionadas por la ATRIAN con la finalidad de llevar a cabo las actuaciones administrativas que procedan en cada caso para el cobro de las deudas.

El ámbito temporal de este proyecto viene determinado por el catálogo de las actividades que se van a ejecutar durante el ejercicio 2024 con arreglo a la siguiente programación:

PE17		ÁMBITO TEMPORAL	
CÓD.	ACTIVIDAD	PERIODIFICACIÓN	
PE17.01	Herramientas gestión de ingresos.	ANUAL	
PE17.02	Actualización del cuadro de mando para el seguimiento de deuda.	ANUAL	
PE17.03	Estado de situación de las deudas.	ANUAL	

### 18. PE18. Seguimiento de litigiosidad.

Este proyecto persigue, a partir del análisis y diagnóstico de la litigiosidad, mejorar la práctica administrativa para minorar la conflictividad tributaria a través de la difusión práctica de los criterios de los órganos económico-administrativos y judiciales entre el personal de la Agencia. Asimismo, a través de este proyecto se pretende facilitar de manera ordenada y sistemática los informes económicos y jurídicos sobre litigiosidad

que elabore la Agencia a los órganos que tienen competencia en materia de impulso, coordinación, análisis, previsión y seguimiento de la política tributaria, así como la elaboración de los proyectos de disposiciones normativas generales en materia tributaria para facilitarles el ejercicio de las funciones que tienen atribuidas.

El ámbito objetivo de este proyecto viene determinado por el catálogo de las actividades que se van a ejecutar durante el ejercicio 2024.

PE18		ÁMBITO OBJETIVO	
CÓD.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	
PE18.01	Informes de seguimiento de la litigiosidad.	Elaboración de informes sobre la litigiosidad relacionada con la actividad de la ATRIAN.	
PE18.02	Análisis de litigiosidad.	Elaboración de notas informativas con el propósito de determinar el impacto en términos jurídicos de resoluciones administrativas o judiciales en la actividad operativa de la organización.	
PE18.03	Difusión litigiosidad.	Organización y/o participación de acciones para la difusión de los criterios de los órganos económico-administrativos y judiciales entre el personal de la Agencia.	

El ámbito temporal de este proyecto viene determinado por el catálogo de las actividades que se van a ejecutar durante el ejercicio 2024 con arreglo a la siguiente programación:

PE18		ÁMBITO TEMPORAL	
CÓD.	ACTIVIDAD	PERIODIFICACIÓN	
PE18.01	Informes de seguimiento de la litigiosidad.	ANUAL	

## V. Proyectos estratégicos y actividades.

PE18.02	Análisis de litigiosidad.	ANUAL
PE18.03	Difusión litigiosidad.	ANUAL

### 19. PE19. Gestión recaudatoria de ingresos de derecho público en período voluntario.

Este proyecto persigue, por una parte, ordenar la actividad de colaboración de la Agencia para la asistencia técnica a órganos y usuarios especializados y, por otra, ordenar la asunción de nuevas funciones y tareas en la gestión de los

ingresos de derecho público de naturaleza no tributaria de la Junta de Andalucía en período voluntario en los términos previstos en el artículo 7 de la Ley 23/2007, de 18 de diciembre.

El ámbito objetivo de este proyecto viene determinado por el catálogo de las actividades que se van a ejecutar durante el ejercicio 2024.

PE19		ÁMBITO OBJETIVO
CÓD.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
PE19.01	Preguntas frecuentes para OOGG.	Revisión, actualización y elaboración de guías de preguntas frecuentes.
PE19.02	Consultas técnicas OOGG.	Resolución de consultas técnicas.
PE19.03	Resolución de incidencias.	Análisis, tratamiento y, en su caso, resolución de incidencias.
PE19.04	Colaboración SGH en la gestión de ingresos.	Asistencia técnica a la Secretaría General de Hacienda en la ejecución de actividades programadas por este centro directivo para la coordinación de la gestión de ingresos.
PE19.05	Ejecución del modelo de colaboración OOGG para la gestión recaudatoria de deudas.	Actuaciones de recaudación por cuenta de los órganos gestores de ingreso de la Junta de Andalucía de acuerdo con el modelo de colaboración diseñado para órganos gestores de ingresos de derecho público.

El ámbito temporal de este proyecto viene determinado por el catálogo de las actividades que se van a ejecutar durante el ejercicio 2024 con arreglo a la siguiente programación:

PE19		ÁMBITO TEMPORAL
CÓD.	ACTIVIDAD	PERIODIFICACIÓN
PE19.01	Preguntas frecuentes para OOGG.	ANUAL
PE19.02	Consultas técnicas OOGG.	ANUAL
PE19.03	Resolución de incidencias.	ANUAL
PE19.04	Colaboración SGH en la gestión de ingresos.	ANUAL
PE19.05	Ejecución del modelo de colaboración OOGG para la gestión recaudatoria de deudas.	ANUAL

### 20. PE20. Recaudación ejecutiva a otras administraciones.

Este proyecto concreta y ordena la planificación de actuaciones que se ha propuesto llevar a cabo la Agencia Tributaria en los próximos años para

## V. Proyectos estratégicos y actividades.

ofrecer a los entes locales el servicio de agente recaudador de ingresos en periodo ejecutivo.

El ámbito objetivo de este proyecto viene determinado por el catálogo de las actividades que se van a ejecutar durante el ejercicio 2024.

PE20		ÁMBITO OBJETIVO
CÓD.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
PE20.01	Cuestionarios a entidades locales para configurar oferta de servicios de recaudación.	Elaboración y remisión de cuestionario para la configuración de servicios a entidades locales
PE20.02	Prototipo de convenio.	Elaboración de un prototipo de convenio que concrete la colaboración Ayuntamientos-ATRIAN.

El ámbito temporal de este proyecto viene determinado por el catálogo de las actividades que se van a ejecutar durante el ejercicio 2024 con arreglo a la siguiente programación:

PE20		ÁMBITO TEMPORAL
CÓD.	ACTIVIDAD	PERIODIFICACIÓN
PE20.01	Cuestionarios a entidades locales para configurar oferta de servicios de recaudación.	2T
PE20.02	Prototipo de convenio.	4T



## VI. Directrices del Plan de Control Tributario 2024.

### 1. Introducción.

La actividad de aplicación de los tributos comprende, de acuerdo con el artículo 83.1 de Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, todas las actividades administrativas dirigidas a la información y asistencia a los obligados tributarios y a la gestión, inspección y recaudación, así como las actuaciones de los obligados en el ejercicio de sus derechos o en cumplimiento de sus obligaciones tributarias. La ejecución de las previsiones de ingresos y el producto obtenido, la recaudación tributaria, es, por tanto, el resultado del desarrollo de todas las actividades administrativas que integran la actividad de aplicación de los tributos. Por su parte, el apartado 3 del citado precepto establece que la aplicación de los tributos se desarrollará a través de los procedimientos administrativos de gestión, inspección y recaudación, correspondiendo a cada Administración tributaria determinar su estructura administrativa para el ejercicio de la aplicación de los tributos.

El artículo 116 de la LGT dispone que la Administración tributaria elaborará anualmente un Plan de Control Tributario (PCT) que tendrá carácter reservado, aunque ello no impedirá que se hagan públicos los criterios generales que lo informen.

En idéntico sentido, el artículo 170 del Reglamento General de las actuaciones y procedimientos de gestión, inspección tributaria y de desarrollo de las normas comunes de los procedimientos de aplicación de los tributos, aprobado por el Real

Decreto 1065/2007, de 27 de julio, dispone que la planificación es el conjunto de planes y programas definidos sobre sectores económicos, áreas de actividad, operaciones y supuestos de hecho, relaciones jurídico-tributarias u otros, conforme a los que los órganos de inspección desarrollan su actividad, de manera tal que cada Administración tributaria integrará en el Plan de Control Tributario al que se refiere el artículo 116 de la LGT, el plan o los planes de inspección, que se basarán en los criterios de riesgo fiscal, oportunidad, aleatoriedad u otros que se estimen pertinentes.

El Estatuto de la Agencia Tributaria de Andalucía (en adelante la Agencia), aprobado por Decreto 4/2012, de 17 de enero, regula en su artículo 27 los planes de control tributario. En el mismo se dispone que “*La Dirección de la Agencia elaborará y aprobará el plan anual de control tributario de acuerdo con las directrices que se establezcan en el plan de acción anual*”.

Por su parte, el Contrato de Gestión 2023-2026, aprobado por Acuerdo del Consejo de Gobierno de 4 de julio de 2023, identifica los objetivos estratégicos y operativos que van a regir su actuación durante este período. Para la consecución de estos objetivos, se llevarán a cabo las actividades programadas en el Plan de Acción Anual, ordenadas en veinte proyectos estratégicos (PE), cuya ejecución se encuentra condicionada a la capacidad operativa de la ATRIAN.

En el Plan de Acción Anual, cuya aprobación corresponde al Consejo Rector de la Agencia de acuerdo con el artículo 4 de la Ley 23/2007, de 18 de

diciembre, por la que se crea la Agencia Tributaria de Andalucía y se aprueban medidas fiscales, se deben incluir las directrices generales para la elaboración del PCT.

El Plan de Control Tributario es un instrumento básico y fundamental en la gestión y el control desarrollado por las diferentes áreas funcionales de la aplicación de los tributos de la Agencia, considerando las responsabilidades en el ámbito del control tributario encomendadas a cada una de ellas, como son la investigación y detección del fraude fiscal y el diseño de las líneas estratégicas para combatirlo y evitarlo.

Las actuaciones de control incluidas en los planes de inspección, los medios informáticos de tratamiento de información y los demás sistemas de selección de los obligados tributarios que tengan que ser objeto de actuaciones inspectoras tendrán carácter reservado, no serán objeto de publicidad o de comunicación, ni se pondrán de manifiesto a los obligados tributarios ni a órganos ajenos a la aplicación de los tributos, aunque esto no impedirá que se hagan públicos los criterios generales que lo informan.

## 2. Actuaciones de prevención.

Las actuaciones de prevención se centran en cuatro ámbitos específicos:

- Atención multicanal.
- Atención a colectivos con necesidades especiales.
- Apoyo a colaboradores sociales.
- Fomento de una cultura cívica de cumplimiento de la normativa de ingreso.

En primer lugar, respecto al ámbito atención multicanal se persigue ofrecer asistencia directa al contribuyente; generar contenidos informativos adaptados a las características y necesidades de contribuyentes; implementar nuevos cauces de comunicación con el contribuyente; desarrollar, mejorar y actualizar las funcionalidades y herramientas para facilitar la autoayuda; evaluar la calidad de los productos y servicios que ofrece; realizar encuestas para detectar nuevas necesidades de servicio.

En segundo lugar, respecto al ámbito atención a colectivos con necesidades especiales se pretende mejorar la accesibilidad a colectivos con necesidades especiales a los servicios de información y asistencia mediante la implementación de los ajustes y modificaciones necesarios para superar las barreras que puedan dificultar el acceso a los canales de comunicación, productos, herramientas y utilidades que facilitan el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.

En tercer lugar, respecto al ámbito apoyo a colaboradores sociales se busca reforzar el autoservicio como aspecto clave en la estrategia de servicio y asistencia a profesionales en atención a los conocimientos, destrezas y habilidades profesionales de los colaboradores sociales.

En esta línea se va a extender el nuevo modelo de gestión compartida de los servicios, con el fin de mejorar la accesibilidad al colectivo de colaboradores sociales a los servicios que presta la Agencia Tributaria de Andalucía, a través de los diferentes colectivos en los que se integran.

Por último, respecto al ámbito de fomento de una cultura cívica de cumplimiento de la normativa de ingreso se persigue mejorar el cumplimiento voluntario de las obligaciones con la Hacienda Pública a través de actuaciones e iniciativas que mejoren los conocimientos y la comprensión de la ciudadanía del sistema tributario y la relación existente entre los ingresos públicos y la disposición de bienes y servicios públicos. Para ello se contará con la colaboración de instituciones y centros directivos de la propia Junta de Andalucía que puedan prestar asistencia y apoyo en las actuaciones de difusión del conocimiento.

### 3. Actuaciones para detectar, corregir y, en su caso, sancionar incumplimientos.

La mejora de las condiciones y resultados de lucha contra el fraude fiscal exige que la Administración actúe en dos planos distintos, aunque íntimamente relacionados: prevención y supervisión o control de cumplimiento.

En el plano de la prevención, la Administración tiene el deber de informar y asistir, esto es, de facilitar el cumplimiento de sus obligaciones al contribuyente, minimizando los costes indirectos que ello comporta. En el plano de la supervisión, la Administración tiene que identificar, evaluar y priorizar los riesgos de incumplimiento tratando, con la capacidad operativa que tiene disponible, de minimizar los riesgos que sean más relevantes, es decir, aquellos que sean más significativos desde una perspectiva cuantitativa y cualitativa.

Para llevar a cabo esta función de supervisión o comprobación del cumplimiento de las obligaciones del contribuyente, la Agencia

programa sus actuaciones y ejecuta las funciones que tiene encomendadas con arreglo a criterios de eficiencia y economía previstos en el artículo 31.2 de la Constitución, esto es, tomando en consideración el coste económico asociado a la actividad de supervisión, utilizando su capacidad operativa de modo que las actividades administrativas de información y asistencia, gestión, valoración, inspección y recaudación, alcancen el mayor porcentaje de ejecución de las previsiones presupuestarias de ingreso, mejorando con ello la cobertura financiera que permite atender las necesidades públicas.

A los efectos de maximizar la capacidad operativa y aprovechar al máximo las economías de escala, con criterios de especialización, desde la Agencia Tributaria se va a seguir profundizando en el proceso de regionalización de actuaciones, incorporando al catálogo de actuaciones regionalizadas, entre otras, las siguientes:

- Funciones de análisis de riesgo fiscal y calificación de las autoliquidaciones.
- Funciones de selección de actuaciones y asignación.
- Asistencia técnica en materia de valoración.
- Actuaciones de comprobación limitada.

Para la gestión eficaz de los riesgos de incumplimientos que inevitablemente acontecen en cualquier sector de actividad, la Agencia programará sus actuaciones de supervisión y control con la finalidad de maximizar la recaudación derivada del cumplimiento espontáneo de la normativa aplicable.

En ejecución de lo anterior la Agencia va a actuar en tres ámbitos:

- Selección de operaciones de riesgo fiscal.
- Calificación de autoliquidaciones, selección de operaciones y asignación eficaz.
- Actuaciones programadas de control tributario.
- Recaudación ejecutiva.

#### A. Selección de operaciones de riesgo fiscal.

La selección de las operaciones de riesgo fiscal tiene por objeto realizar actuaciones relacionadas con operaciones que presenten mayor riesgo de incumplimiento con arreglo a documentos técnicos que traten la información relativa a la identificación, evaluación, priorización y mitigación de los riesgos o amenazas asociados a la recaudación y a las operaciones de la Agencia, con el propósito de aumentar la percepción de control e incrementar así el nivel de cumplimiento voluntario de los contribuyentes, maximizando los niveles de recaudación y la capacidad operativa de la Agencia.

Para la selección de operaciones de riesgo fiscal se utilizarán las fuentes de información procedente de suministros normalizados de terceros en virtud de convenio (Registradores de la Propiedad, Notarios, Agencia Estatal de la Administración Tributaria, Catastro, Seguridad Social, Ayuntamientos), así como otros suministros de información que sean objeto de captación.

La Agencia realiza operaciones de tratamiento de la información con la finalidad de identificar, evaluar, priorizar y minimizar los riesgos más relevantes, esto es, aquellos que sean realmente significativos,

cualitativa y cuantitativamente. Bajo este prisma la Agencia ordena y emplea los recursos disponibles, esto es, su estructura de recursos personales, materiales, tecnológicos conforme al artículo 31.2 de la Constitución con el propósito de alcanzar el mayor porcentaje de ejecución de las previsiones de ingreso, esto es, de la cobertura financiera para la satisfacción de las necesidades públicas.

Asimismo, la gestión del riesgo fiscal permite discriminar entre las diferentes figuras tributarias y tipos de operación con el fin de incidir sobre las conductas fraudulentas que puedan ser detectadas y centrar los esfuerzos en limitarlas, generando una mayor sensación de control sobre este tipo de actuaciones, con el objeto de corregir determinados comportamientos, mejorando la gestión de los recursos y aumentando la recaudación.

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

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

- Análisis del contexto jurídico, económico y tecnológico para hacer una evaluación sobre riesgos emergentes, así como la litigiosidad vinculada a la aplicación de los tributos que gestiona la Agencia.

- Análisis de declaraciones fiscales con la finalidad de identificar las operaciones en las que los contribuyentes son propensos a cometer errores o se ha registrado un mayor grado de incumplimientos con el propósito de implementar un programa de apoyo al cumplimiento voluntario, desarrollando herramientas y servicios específicos para el contribuyente, como el asistente virtual, u ofreciendo asistencia directa al contribuyente a través de diversos canales de atención: presencial, telefónico y electrónico.
- Estudios del comportamiento y actitudes de los contribuyentes con respecto al pago de los impuestos, con la finalidad de identificar los factores que puedan tener efecto sobre la motivación de las personas para cumplir con sus obligaciones fiscales.
- Estudios para identificar, evaluar y clasificar riesgos en determinados segmentos de hechos imposables por impuestos y colectivos, a través del análisis de la presentación de las oportunas declaraciones, la correcta consignación de bases imposables o la exactitud de la información declarada.
- Gestionar riesgos importantes mediante el desarrollo e implementación de un plan de mejora del cumplimiento que comprenda una descripción de los riesgos de cumplimiento más significativos identificados en el sistema tributario y que explica de qué modo se propone la

administración tributaria hacer frente a dichos riesgos.

La selección de expedientes basados en criterios de riesgo fiscal posibilita, a su vez, la reacción temprana de la Administración tributaria, acercando el momento de la regularización al de la realización del hecho imponible. Los criterios generales para la priorización de actuaciones son los siguientes:

- Todas las autoliquidaciones serán objeto de una evaluación de riesgo.
- El estudio de segmentación de contribuyentes. A través de este análisis se identifican, evalúan y se determina el nivel de riesgo de un determinado acto, hecho o negocio jurídico.
- La determinación de los niveles de riesgo fiscal se realizará a través de distintos procesos y fases de verificación, automatizados y manuales, que llevarán a cabo distintos órganos de la Agencia, a partir de la explotación de la información procedente de suministros normalizados de terceros en virtud de convenio mencionados anteriormente, así como otros suministros de información objeto de captación durante el ejercicio.
- La calificación de riesgo atribuida para cada expediente determinará una concreta actuación administrativa, sin perjuicio del desarrollo de posteriores actuaciones de verificación y control con motivo de la aparición de nuevas fuentes de información o nuevos desarrollos tecnológicos.

➤ Para profundizar en este objetivo, se va a continuar con el proceso de regionalización y especialización en esta materia con la creación de un equipo regional de análisis de riesgo y calificación de autoliquidaciones.

➤ Se realizarán las siguientes actuaciones sobre los expedientes (todos los expedientes son verificados):

+ Verificación masiva:

- Tratamiento automatizado.
- Muestreos.
- Nuevos cruces de información.

+ Comprobación singularizada:

- Estudio de rentabilidad potencial.
- Estudio de costes de los procedimientos.

### B. Actuaciones programadas de control tributario.

Realizada la selección de operaciones, se procede a la ejecución de las actuaciones programadas de control tributario con la finalidad de mitigar las amenazas identificadas que afectan a la recaudación con el propósito de aumentar la percepción de control e incrementar así el nivel de cumplimiento voluntario de los contribuyentes, maximizando los niveles de recaudación y la capacidad operativa de la Agencia. Las actuaciones se sistematizarán con arreglo a los siguientes criterios:

➤ Operaciones de control por órgano.

Se determinará un volumen de actuaciones a desarrollar en cada ejercicio de acuerdo con la capacidad operativa de los diferentes servicios,

teniendo en cuenta la posibilidad de ir ampliando el catálogo de actuaciones a desarrollar en clave regional.

➤ Operaciones de control por concepto tributario.

Se determinará un número de actuaciones a desarrollar para determinados conceptos tributarios que, por su propia naturaleza y configuración, requieran de un control específico, ya sea por su elevada rentabilidad, ya sea por afectar a un colectivo concreto, o por el efecto inducido que dichas actuaciones puedan suponer.

La generación del efecto inducido es una dimensión a tener en cuenta a la hora de programar las actuaciones, ya que, aunque la rentabilidad directa no sea excesiva, los efectos sobre la recaudación en voluntaria suelen ser multiplicadores.

➤ Asignación de actuaciones.

Las actuaciones que se programen para el ejercicio 2024 serán objeto de asignación en el personal integrante de los diferentes equipos para su tramitación, seguimiento y posible evaluación del desempeño.

➤ Actuaciones Administrativas Automatizadas.

Con el fin de poder mejorar la capacidad operativa de los diferentes servicios se seguirá analizando y definiendo actuaciones que puedan ser realizadas íntegramente a través de medios electrónicos sin intervención directa de un empleado público.

### C. Recaudación ejecutiva.

La generación de efecto inducido de la actividad comprobadora de la administración tributaria está íntimamente relacionado con la recaudación efectiva de las cuotas liquidadas y esta recaudación está directamente ligada a una gestión eficaz de los procedimientos de cobro por la vía de apremio, siendo, por tanto, una de las prioridades de la Agencia debido al enorme efecto disuasorio que tiene sobre los posibles defraudadores.

A tal efecto, las actuaciones de la Agencia se ordenarán con arreglo a los siguientes criterios:

- Control de la exigibilidad de la deuda.
- Actuaciones programadas de recaudación ejecutiva.
- Canales de atención para dar respuesta a cualquier consulta relacionada con actuaciones de recaudación ejecutiva.
- Captación, tratamiento y explotación de información para la investigación patrimonial.
- Procedimientos de derivación de responsabilidad.

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

1. Embargos: Se seguirán desarrollando herramientas de tramitación masiva de embargos para una mejor gestión de los recursos disponibles, facilitando el cumplimiento de las obligaciones formales a los obligados. Se revisarán los calendarios

de actuaciones de embargos con el objeto de mejorar la eficacia de los diferentes procesos de embargos masivos, evitando solapamientos e ineficiencias.

2. Insolvencias: revisión de la posible solvencia o la oportuna declaración de crédito incobrable. En caso de que se conozca desde la Agencia, o la AEAT, dentro del plazo de prescripción de las deudas, la existencia de la posible solvencia sobrevenida se activarán todos los mecanismos para el cobro efectivo de la deuda. En caso contrario se procederá a la baja en contabilidad mediante la correspondiente declaración de crédito incobrable para poder iniciar, en su caso, los procedimientos de derivación de responsabilidad.
3. Coordinación de la actividad recaudatoria con los órganos de la propia Agencia responsables de la gestión de ingresos:
  - a. Mediante el establecimiento de protocolos de comunicación para agilizar la resolución de las posibles incidencias.
  - b. Adopción de medidas cautelares de carácter provisional.
  - c. Tratamiento diferenciado de las deudas garantizadas mediante aval, certificado de seguro de caución o depósito de metálico.
  - d. Identificación de responsables o sucesores con el objeto de iniciar, en su caso, los procedimientos de derivación de responsabilidad.

4. Intensificar la coordinación con:
  - a. Otras administraciones tributarias y sus órganos de recaudación.
  - b. Órganos de la Consejería de Economía, Hacienda y Fondos Europeos que desarrollan otras funciones administrativas y de seguimiento de ingresos públicos.
  - c. Órganos gestores de ingresos de derecho público de otras Consejerías y Agencias Públicas.
5. Intensificación de las actuaciones periódicas de análisis y control sobre la situación de las deudas con el objetivo de agilizar y asegurar el cobro de estas.
6. Realización de campañas para hacer efectiva la afección al pago de la deuda de aquellos bienes cuya transmisión esté sujeta al Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados o al Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones.
7. Agilización de la tramitación de los aplazamientos y fraccionamientos y de los recursos contra actos del procedimiento recaudatorio, evitando su utilización como mero instrumento dilatorio de la exigencia de las deudas.
8. Control de deudores en proceso concursal, seguimiento del cumplimiento efectivo de los convenios o de la fase de liquidación.

Para el correcto y exitoso desarrollo de las funciones recaudatorias se hace necesaria la explotación de la información obrante en las bases de datos de la Agencia, así como los contenidos en cualquiera de

las fuentes de información a las que tiene acceso a la organización, realizando los cruces de información para la investigación patrimonial con el alcance que establezca el Plan de Ordenación de Actuaciones de Recaudación Ejecutiva y en los términos establecido por Instrucción del Departamento de Aplicación de los Tributos por la que se atribuyen tareas en materia de gestión recaudatoria a la oficinas técnicas de recaudación ejecutiva.

#### 4. Colaboración con otras administraciones en la lucha contra el fraude.

La Agencia potenciará los intercambios de información con las Administraciones tributarias del Estado, del resto de CC.AA. y con las Administraciones locales, con la finalidad de incrementar la eficacia de la gestión tributaria, mejorar la asistencia a los contribuyentes y potenciar la lucha contra el fraude fiscal.

El Consejo Superior para la Dirección y Coordinación de la Gestión Tributaria y los correspondientes Consejos Territoriales en el ámbito de cada Comunidad Autónoma, son los órganos colegiados de coordinación de la gestión de los tributos cedidos, integrado por representantes de la Administración tributaria del Estado y de las Comunidades Autónomas al que se atribuyen, entre otras, las funciones de concretar criterios uniformes y procedimientos comunes de intercambio de información y acordar las líneas básicas y directrices de ejecución de programas de control sobre los tributos cedidos.

En este marco de colaboración entre Administraciones, para 2024 se consideran prioritarias las siguientes actuaciones:

1. Coordinación de las actuaciones en materia de información sobre los datos censales más relevantes de los obligados tributarios a través del Censo Único Compartido, base de datos consolidada de información censal obtenida por las Administraciones tributarias autonómicas y estatal.
2. Aportación a la Agencia Estatal de Administración Tributaria de la información necesaria para el control de las distintas deducciones establecidas por la Comunidad Autónoma en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.
3. Puesta a disposición de la Agencia Tributaria de Andalucía por parte de la Agencia Estatal de Administración Tributaria de información patrimonial relevante en relación con el Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones.
4. Colaboración en los procedimientos de selección de las operaciones inmobiliarias más significativas que se consideren susceptibles de tributar por el concepto «Transmisiones Patrimoniales Onerosas» del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados o, alternativamente por IVA, así como con el intercambio de información y la colaboración en materia de valoración de inmuebles.
5. Operaciones societarias más relevantes declaradas no sujetas al Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados.
6. Comprobación de los requisitos para el disfrute de la exención o bonificación del Impuesto Especial sobre Determinados Medios de Transporte por adquisición de vehículos por minusválidos y familias numerosas.
7. Realización de actuaciones de inspección coordinadas en materia de depósitos y activos financieros en entidades bancarias fuera del territorio nacional.
8. Remisión de información sobre los valores comprobados en la transmisión de bienes y derechos en el Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados y en el Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones para su consideración en los Impuestos sobre la Renta de las Personas Físicas y Sociedades.
9. Remisión de información desde la Agencia Tributaria de Andalucía sobre la constitución de rentas vitalicias, operaciones de disolución de sociedades y de reducción del capital social con atribución de bienes o derechos de la sociedad a sus socios, préstamos entre particulares y pagos presupuestarios antes de su realización, y demás derechos de crédito para su tratamiento por la Agencia Estatal de Administración Tributaria.
10. Comprobación de la adecuada tributación de los sujetos pasivos en las distintas figuras impositivas en virtud de la información remitida por la Agencia Estatal

de Administración Tributaria sobre bienes y derechos situados en el extranjero.

11. Implantación efectiva de cauces de comunicación ágiles de aquellos pagos, que los deudores hayan de recibir de las diferentes Administraciones Públicas y que puedan ser susceptibles de embargo por las mismas.
12. Colaboración entre la AEAT y la Agencia en los procedimientos de derivación de responsabilidad, en la adopción de medidas cautelares, así como en materia de personación en los procedimientos concursales.
13. Remisión de información relativa a adjudicaciones de bienes, tanto muebles como inmuebles, realizadas por la AEAT como consecuencia de actuaciones de embargo, a favor de contribuyentes adjudicatarios con domicilio fiscal en Andalucía.
14. Intercambio de información con otras Administraciones Públicas tales como Ayuntamientos, Diputaciones y otros organismos del Estado, en materia de titularidad de los bienes, información catastral, concesiones administrativas y cuantas resulten de interés para las administraciones actuantes.
15. Colaboración con otras Administraciones tributarias mediante diligencias de colaboración, con objeto de transmitir la información que se considere relevante detectada en los procedimientos de control.

VII. Estado de ingresos del Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía 2024.

De acuerdo con el objeto del Contrato de Gestión 2023-2026, el objetivo previsto para el ejercicio 2024 es el que se detalla en el siguiente cuadro:

<b>EJECUCIÓN DEL ESTADO DE INGRESOS DEL PRESUPUESTO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA OBJETO DEL CONTRATO DE GESTIÓN</b>	
<b>INGRESOS</b>	<b>OBJETIVO 2024</b>
<b>TRIBUTOS PROPIOS</b>	<b>155.964.379</b>
IMPUESTOS ECOLÓGICOS	5.000.528
EMISIÓN DE GASES A LA ATMÓSFERA	1.700.457
VERTIDOS A LAS AGUAS LITORALES	3.190.450
IMPUESTO S/BOLSAS PLÁSTICO UN SOLO USO ANDALUCÍA	109.621
CANON DE MEJORA	73.023.706
TASAS CONSEJERÍAS Y AGENCIAS	77.940.145
<b>TRIBUTOS CEDIDOS CONTRATO GESTIÓN</b>	<b>2.046.906.556</b>
IMPUESTO SOBRE SUCESIONES Y DONACIONES	266.179.305
TRANSMISIONES PATRIMONIALES	1.260.648.995
ACTOS JURÍDICOS DOCUMENTADOS	391.353.736
TASA FISCAL SOBRE EL JUEGO	128.724.520
<b>OTROS INGRESOS</b>	<b>55.384.850</b>
SANCIONES TRIBUTARIAS	22.477.109
RECARGOS DE APREMIO DE NATURALEZA TRIBUTARIA	22.315.653
RECARGOS DE APREMIO DE NATURALEZA NO TRIBUTARIA	937.123
INTERESES DE DEMORA DE NATURALEZA TRIBUTARIA	8.104.681
INTERESES DE DEMORA DE NATURALEZA NO TRIBUTARIA	1.550.284

De las cifras señaladas con anterioridad, conviene destacar que la gestión de las tasas se encuentra delegada en Consejerías y Agencias y que se computan todas salvo las tasas portuarias que se rigen por las disposiciones de la Ley 21/2007, de 18 de diciembre, de Régimen Jurídico Económico de los Puertos de Andalucía que establece que constituyen recursos económicos de la Agencia Pública de Puertos de Andalucía, estando afectados al desarrollo y cumplimiento de su objeto.

Respecto del canon de mejora, no resulta de aplicación la cuota fija por disponibilidad y una cuota variable por consumo de agua de cero euros/m<sup>3</sup>, establecida en el Decreto-ley 7/2022, de 20 de septiembre, prevista para el ejercicio 2023.

#### VIII. Recursos materiales, tecnológicos y presupuestarios.

La capacidad operativa de la Agencia viene determinada por el conjunto de los recursos personales, presupuestarios, materiales y tecnológicos que tenga a su disposición la Agencia cada año.

La capacidad operativa soporta la actividad de la Agencia y posibilita el ejercicio de las competencias que tiene encomendadas, permitiendo la ejecución de las actuaciones administrativas que la organización programa y la prestación de servicios que la sociedad precisa para facilitar el cumplimiento de sus obligaciones.

##### 1. Recursos materiales.

La disposición adicional segunda del Estatuto de la Agencia Tributaria de Andalucía, aprobado por Decreto 4/2012, de 17 de enero, establece que los

bienes afectos a los servicios de la competencia de la Agencia se le adscribirán en el momento y en la forma que se determine por la Consejería competente en materia de hacienda.

Con arreglo a este marco, la Agencia dispone del uso de los bienes que la Consejería en materia de hacienda le ha facilitado para las sedes de sus servicios centrales y servicios territoriales.

Las Gerencias Provinciales y la Unidad Tributaria de Jerez de la Frontera se ubican en edificios de uso múltiple y uso compartido con otros órganos integrados en la Administración de la Junta de Andalucía, con excepción de los Servicios Centrales y la Gerencia Provincial de Sevilla que se ubican en edificio de uso exclusivo en virtud de Resolución de 24 de octubre de 2019 de la Dirección General de Patrimonio por la que se adscribe a la Agencia el inmueble sito en la calle Adolfo Rodríguez Jurado, 1 (Edificio Coliseo) de Sevilla.

El 16 de junio de 2020 entró en vigor el Decreto Ley 16/2020, de 16 de junio, por el que, con carácter extraordinario y urgente, se establecen medidas en materia de empleo, así como para la gestión y administración de las sedes administrativas ante la situación generada por el coronavirus (COVID-19), que regula en su Capítulo II la gestión y administración de edificios destinados a sedes administrativas de la Junta de Andalucía.

El artículo 31 del mencionado Decreto Ley señala que en cada uno de los edificios destinados a albergar una o varias sedes administrativas existirá un único órgano responsable, que será competente para su gestión y administración.

De conformidad con el artículo 32.2 del citado Decreto Ley, será responsable de la gestión y administración completa del edificio el órgano competente de una sola de las Consejerías o

agencias que tengan en él su sede, a quien quedará adscrito mediante resolución de la Dirección General de Patrimonio.

Por tanto, la Agencia Tributaria de Andalucía es órgano responsable de la gestión y administración del edificio administrativo sito en Sevilla en la calle Adolfo Rodríguez Jurado, nº1 (Edificio Coliseo): sede de los Servicios Centrales y de la Gerencia Provincial en Sevilla de la Agencia Tributaria de Andalucía.

Para el resto de las Gerencias Provinciales y la Unidad Tributaria de Jerez de la Frontera es órgano responsable de la gestión y administración completa del edificio, la Consejería de Economía, Hacienda y Fondos Europeos.

En este sentido, corresponderá al órgano responsable, tal y como establece el citado Decreto-Ley en su artículo 31.1, la gestión y administración del edificio y sus instalaciones como continente, mientras que la gestión y administración del contenido, tales como mobiliario, enseres, maquinaria y útiles de naturaleza móvil, corresponderá a cada una de las Consejerías y agencias que tengan su sede en el edificio.

Corresponderán al órgano responsable de la gestión y administración del edificio, entre otras, las siguientes funciones: la negociación y formalización de todos los contratos que precise el edificio, el seguimiento de los contratos, la asunción de todos los gastos vinculados al inmueble y sus instalaciones como continente, así como los gastos comunes no susceptibles de facturación independiente, la gestión y pago de los tributos, la coordinación de todas las actuaciones necesarias para la conservación y el mantenimiento del edificio, la contratación del proyecto y ejecución de las obras de conservación y mantenimiento que sean necesarias en el edificio.

### 2. Recursos de Sistemas y Tecnologías de la Información y Comunicación.

La Agencia requiere para el cumplimiento de las funciones que tiene legalmente asignadas de un sistema integral de gestión de procedimientos en el ámbito de la aplicación de los tributos y la revisión en vía administrativa que debe permitir:

- + Registrar los datos derivados de la gestión, controlando la incorporación de información al sistema, tanto los generados desde la misma aplicación como los incorporados por terceros, con independencia de la fuente de procedencia y su vía de entrada.
- + Realizar el control de calidad y las correspondencias de los datos ingresados en la aplicación.
- + Ofrecer herramientas de asistencia para la confección, pago y presentación de autoliquidaciones, declaraciones y demás documentos con trascendencia tributaria por medios electrónicos.
- + Llevar a cabo una gestión integral por medios electrónicos de los procedimientos, materializados en documentos y expedientes electrónicos conformes a la política de gestión documental de la Junta de Andalucía.
- + Tramitar desde la aplicación las notificaciones de los actos administrativos compaginando las notificaciones por medios electrónicos con las notificaciones en formato papel, así como las notificaciones “edictales”.
- + Gestionar de forma eficiente la recaudación de los ingresos de derecho público mediante la implementación de las herramientas que permitan la tramitación integral de embargos de cualquier clase de bienes y derechos.
- + Garantizar la integración con las aplicaciones horizontales de la Junta de Andalucía, de agentes que colaboren con la ATRIAN para el cumplimiento de sus funciones por obligación

legal, contractual o en virtud de convenio, y de aquellas instituciones con la que la ATRIAN está obligada a interrelacionarse.

- + Servir de sistema contable auxiliar en materia de ingresos.
- + Controlar la gestión que realizan terceros por cuenta de la agencia y sus costes derivados.

Además de la evolución del principal sistema de gestión, la actividad de la ATRIAN demanda otros recursos tecnológicos y no estrictamente tecnológicos, pero con ineludibles imbricaciones técnicas, para dotarse de la capacidad operativa que le permita completar las actividades incluidas en este Plan de Acción. En concreto:

- + Provisión de los puestos de trabajo del personal dependiente de la ATRIAN, incluyendo la sustitución y mejora de ordenadores portátiles, periféricos y demás medios de uso habitual, el material informático ordinario no inventariable, así como las comunicaciones telefónicas.
- + Provisión de software especializado para la gestión del trabajo colaborativo.
- + Accesos e infraestructura necesaria para el uso de aplicaciones corporativas de la Junta de Andalucía o de la Consejería de Economía, Hacienda y Fondos Europeos (GUIA, BandeJA, @ries, SIRHUS, GIRO, Port@firmas, Gestor documental, etc.).
- + Servicio de atención no presencial a través de distintos canales de acceso: teléfono, e-mail, web, redes sociales, etc. soportado simultáneamente en sistemas de atención desatendida y en agentes con formación especializada en el área tributaria.
- + Herramientas que permitan la comunicación con los ciudadanos por todas aquellas vías que

puedan ser demandadas teniendo en cuenta el estado actual de la tecnología.

- + El desarrollo e implantación de aquellas otras funcionalidades que sean necesarias para dar respaldo y agilidad, en las actuaciones de control tributario, en las actuaciones automatizadas mediante medios informáticos y en el tratamiento y análisis de información para la lucha contra el fraude fiscal, basadas en el uso de recursos tecnológicos.
- + Plataforma de analítica de datos avanzada.

La atención de las necesidades señaladas con anterioridad corresponde a la Agencia Digital de Andalucía en los términos previstos en Decreto 128/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueban los Estatutos de la Agencia Digital de Andalucía.

Partiendo de esta premisa, los recursos tecnológicos especialmente vinculados a las funciones específicas que debe cumplir la Agencia han de dotarle de la capacidad operativa necesaria para realizar las actividades que desarrollan en el ejercicio 2024. En este contexto, si la ATRIAN no pudiera ejecutar las actividades previstas en este Plan de Acción por no disponer de los recursos tecnológicos previstos en el mismo, se reflejará esta circunstancia en los informes de seguimiento y evaluación de los objetivos de la entidad.

Concretamente, los recursos que precisa se pueden agrupar a partir de cinco ejes:

- > Sistema Unificado de Recursos (SUR).
- > CIYAT.
- > Sistema de comunicaciones unificado.
- > Asistente virtual.
- > Analítica de datos.

Por lo que respecta SUR, conviene destacar que desde sus orígenes ha constituido la principal herramienta de gestión en materia de aplicación de los tributos de la Junta de Andalucía. Este sistema que se concibió desde el inicio como integral, modular y adaptable cuenta como los siguientes módulos funcionales:

- Gestión de Entidades Colaboradoras.
- Gestión de Expedientes y Circuitos Administrativos.
- Entrada/Salida Masiva.
- Control de Calidad de Documentos.
- Valoración de Bienes y Derechos.
- Herramienta de Liquidación.
- Seguimiento de Deuda.
- Recaudación Ejecutiva.
- Notificaciones.
- Tasa Fiscal sobre el Juego.
- Planes de Inspección.
- Contabilidad Auxiliar.
- Análisis de Datos.
- Integración Órganos Gestores.
- Mantenimiento de General del Sistema.
- Área de Soporte.
- Oficina Virtual.

En este sentido, para el cumplimiento de los objetivos incluidos en este Plan de Acción se deberá disponer de los desarrollos correspondientes a las actividades prevista en la aplicación:

### 1. Servicio a los ciudadanos:

- a. Además de las adaptaciones obligatorias a los cambios normativos, actualización los formularios de entrada para simplificarlos y mejorar la calidad de la información.

### 2. Colaboración social:

- a. Ampliación de los servicios de la Plataforma de Pago y Presentación a disposición de las entidades con las que se han firmado convenios de colaboración.

### 3. Gestión interna de los procedimientos:

- a. Finalización del catálogo de actuaciones de embargo e integrarlas junto con las ya disponibles en un módulo de gestión integral de la recaudación ejecutiva.
- b. Adaptación de los procesos de gestión de cobro de las entidades colaboradoras para aproximar su registro en el sistema de gestión de ingresos a la fecha efectiva del pago.
- c. Implementación de un sistema de seguimiento individualizado de los expedientes que permita al funcionario responsable conocer el estado de todos aquellos cuya tramitación o control tenga asignados.

### 4. Relación con otras administraciones:

- a. Integración con la aplicación de remisión de expedientes del Tribunal Económico-Administrativo Central.

Por lo que concierne a CIYAT, la Agencia necesita ofrecer un servicio de atención no presencial a través de distintos canales de acceso a través del cual dar una respuesta inmediata a los ciudadanos que lo demanden. Para ello debe estar dotado de una estructura tecnológica junto con una unidad de atención telefónica de primer nivel y otra de primer nivel experto con formación específica en el área tributaria para ofrecer una respuesta rápida y eficiente a las necesidades de información de la

ciudadanía y un apoyo continuo de la actividad del canal de atención directa que presta la ATRIAN por sus propios medios.

Actualmente se cuenta con el Centro de Información y Asistencia Tributaria que viene prestando los siguientes servicios:

- + Ayuda a la confección de autoliquidaciones.
- + Buzón de propuestas y mejoras.
- + Confección autoliquidaciones.
- + Envío de documentación.
- + Información General.
- + Información sobre valoración.
- + Información Tributaria.
- + Organización y asignación de Cita Previa.

La capacidad de atención que se estima necesaria para la consecución de los objetivos que se persiguen en el Plan de Acción es la siguiente:

- + 160.000 interacciones por el canal telefónico.
- + 3.000 interacciones por el canal escrito (correo electrónico).
- + 20.000 interacciones a través de chat.
- + Adicionalmente, para asumir la recaudación de otras Administraciones, la capacidad anterior deberá ser incrementada en la proporción correspondiente al aumento de peticiones de servicio vinculadas a recaudación ejecutiva.

Por otra parte, resulta esencial disponer de un sistema de comunicaciones unificado para facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias exige contar con herramientas que permitan la comunicación con los ciudadanos por

todas aquellas vías que puedan ser demandadas teniendo en cuenta el estado actual de la tecnología. En este sentido, los canales de atención no presenciales requieren de herramientas que garanticen una comunicación segura y sencilla para la prestación de los servicios vinculados a la información y, especialmente, a los servicios de asistencia, tanto a la confección de autoliquidaciones, como a la presentación y pago de éstas. Esta herramienta debe cumplir con los siguientes requisitos:

- + Utilizar un número único saliente para la identificación de las llamadas (establecido como el 954.44.11.11). Se pretende con ello facilitar al contribuyente conocer previamente quién le está llamando para evitar la suplantación o el bloqueo por spam dado que el número le será informado al confirmar la cita.
- + Grabación de todas las llamadas de voz identificando como metadatos mínimos la fecha, hora, usuario/oficina llamante y el número al que se ha llamado, así como el resultado de ésta (ocupado, no responde, etc.), con un período de conservación de un año.
- + Uso de tecnología WebRTC en el puesto del agente que garantice la calidad de las llamadas.
- + La gestión diaria será monitorizada por un grupo reducido de supervisores, a efectos de auditoría (acceso a las grabaciones y “modo espía”) y análisis estadístico.
- + Las estadísticas arrojarán información sobre cualquier aspecto de las llamadas del sistema: llamadas perdidas, contestadas, abandonadas, saturadas, por cola, por

servicio, por agente/oficina, tiempos medios de espera, de conversación, etc.

- + Configuración centralizada de la administración del sistema.
- + Integración con el gestor de Cita Previa de la Agencia para que el agente inicie la llamada directamente desde el sistema.
- + Cumplimiento de las medidas de seguridad indicadas en el Anexo II del Esquema Nacional de Seguridad recomendadas para un sistema de tipo medio, en particular:
  - Uso de protocolos seguros de cifrado para las comunicaciones.
  - Integrar la seguridad desde el diseño y por defecto.
  - Control de acceso y delimitación de perfiles de diferente nivel.
  - El almacenamiento en la nube deberá garantizar la seguridad en el acceso, el respaldo de la información, así como identificar claramente los responsables del “hosting” donde esté alojado.

Actualmente, para la atención de citas de información, la ATRIAN están usando, dentro de los servicios prestados en el Acuerdo de Nivel de Servicio con la Agencia Digital de Andalucía, distintas soluciones tecnológicas a través del contrato de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía. La grabación de llamadas se realiza en la plataforma integrada en la propia Red Corporativa, con la capacidad suficiente para la concurrencia de llamadas de la ATRIAN.

En conexión con lo anterior, para el apoyo al cumplimiento voluntario es necesario disponer de un asistente virtual. La multicanalidad exige del apoyo de sistemas de atención desatendida por operadores, principalmente asistentes virtuales en los que se pueda obtener información las

veinticuatro horas de los trescientos sesenta y cinco días del año. Para ello la ATRIAN debe contar con los siguientes servicios:

- + Asesoramiento y apoyo al descubrimiento y estudio de viabilidad de dominios de conocimiento susceptibles de ser atendidos mediante asistentes virtuales.
- + Análisis, desarrollo y mantenimiento de los asistentes virtuales que atiendan los dominios de conocimiento vinculados a la aplicación de los tributos y la gestión recaudatoria de ingresos de derecho público para los que se haya atribuido competencias a la ATRIAN.
- + Diseño, provisión y operación de la solución tecnológica en la que se concreta el asistente virtual.

La ATRIAN debe contar con una plataforma de analítica de datos avanzada que facilite la tarea de combinación de datos tanto provenientes de los diferentes sistemas a través de los que se gestionan los procedimientos como de otras fuentes de datos externas. La plataforma debe estar dotada de las capacidades necesarias para realizar funciones de analítica avanzada, tareas de big data, visualización dinámica a través de cuadros de mando, aprendizaje predictivo y, en general, aquellas relacionadas con ciencia de datos que estén disponibles según el estado de la tecnología.

El uso de la plataforma de analítica de datos debe estar acompañada de un servicio de asistencia técnica para el diseño de la de carga, modelado de datos, formación de usuarios, etc.

Finalmente se debe avanzar en el tratamiento y análisis de datos en tiempo real que permitan una monitorización de los principales servicios que se prestan a los ciudadanos con la finalidad de

anticiparse a potenciales incidencias y detectar oportunidades de mejora.

### 3. Recursos presupuestarios.

En este apartado se hace referencia a los recursos presupuestarios desde una doble perspectiva: cuantitativa y cualitativa. Desde la perspectiva cuantitativa, se concretan las necesidades financieras para el ejercicio 2024. Desde la perspectiva cualitativa, se hace referencia a la distribución funcional de los recursos presupuestarios.

Por lo que concierne a la cuantificación de los recursos presupuestarios para la consecución de los objetivos enunciados, para el ejercicio 2024 se aprobaron créditos iniciales en el estado de gastos del Presupuesto de la Agencia Tributaria de Andalucía, de acuerdo con la siguiente estructura:

- Capítulo I: 45.542.748 euros.
- Capítulo II: 31.362.878 euros.
- Capítulo III: 100.000 euros.
- Capítulo VI: 120.000 euros.

Desde la perspectiva cualitativa se ha llevado a cabo una distribución funcional de los recursos presupuestarios teniendo en consideración los créditos iniciales del presupuesto de la ATRIAN, agrupando los medios financieros con arreglo a cuatro bloques:

- I. Facilitar el cumplimiento voluntario (17,83%).
- II. Gestión del riesgo fiscal (63,93%).
- III. Recaudación ejecutiva (4,32%).
- IV. Soporte (13,93%).

#### **I.- Apoyo al cumplimiento voluntario.**

Los recursos presupuestarios empleados por la Agencia para facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias a los contribuyentes,

que asciende a 18.519.361 euros, comprende tanto los créditos de capítulo I correspondientes a los profesionales públicos que desarrollan funciones de información y asistencia, que asciende a 128 efectivos, como el coste de la compensación satisfecha a los Registradores de la Propiedad, que se imputa al capítulo II, por la colaboración que prestan en materia de información y asistencia a través de las 91 oficinas a cargo de este colectivo.

En esta línea, la Agencia ejecutará su presupuesto con el compromiso de mejorar la calidad de la información y asistencia, adaptar la prestación de los servicios a las nuevas necesidades que demanden los contribuyentes y profesionales tributarios y adaptar la oferta mediante el análisis de la realidad y la incorporación de mejoras. En concreto, este Plan de Acción prevé un catálogo de acciones multicanal proyectadas para potenciar la información y asistencia, entre otras, la revisión permanente de la Web de la Agencia, nuevos productos de videos tutoriales, de guías de preguntas frecuentes y ampliación del Asistente Virtual tributario.

La Agencia apuesta por ofrecer una adecuada atención diferenciada a colectivos con necesidades especiales; personas mayores de 65 años, personas con discapacidad y a las personas que viven en zonas rurales con mayor dificultad para acceder a servicios básicos. Como apoyo al cumplimiento voluntario, la Agencia apuesta por fomentar la cultura tributaria mediante acciones que permitan concienciar a los contribuyentes de la necesidad de cumplir con el deber constitucional de contribuir al sostenimiento de los bienes y servicios públicos y la repercusión que tiene en su cobertura el

cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.

Para 2024 también se implementarán acciones previstas para fomentar activamente la participación y colaboración con los Consejos, Colegios y Asociaciones de profesionales tributarios aliados estratégicos de gran valor en la aplicación de los tributos.

### II.- Gestión eficaz del riesgo fiscal.

Por lo que concierne a la gestión del riesgo fiscal, en este bloque se agrupan los créditos que soportan gastos relacionados con el seguimiento de las actuaciones realizadas por la Agencia para detectar, corregir y, en su caso, sancionar el incumplimiento de las obligaciones tributarias.

Los créditos iniciales del ejercicio 2024 ascienden a 42.914.055 euros, e incluyen gastos de capítulo I y II.

Este bloque comprende, por una parte, los créditos de capítulo I correspondientes a los profesionales públicos que desarrollan funciones de gestión, inspección, valoración, recaudación en periodo voluntario y coordinación, que a 29 de diciembre de 2023 asciende a 459 efectivos reales.

Por otra parte, en este bloque se incluye el coste de la compensación satisfecha a los Registradores de la Propiedad, que se imputa al capítulo II, por la colaboración que prestan en control a través de las 24 oficinas a cargo de este colectivo. Asimismo, en este bloque se incluyen gastos operativos que se imputan a capítulo II relacionados con el desarrollo de la actividad de la Agencia:

- Notificaciones.
- Jurídicos y contenciosos.
- Valoraciones y peritajes.

Desde esta perspectiva funcional, los créditos señalados van a financiar los gastos necesarios para el ejercicio de operaciones de análisis, clasificación y tratamiento de la información, así como de la fiscalización en aplicación de los criterios de clasificación de riesgo previamente definidos. En particular:

- La selección de operaciones de riesgo fiscal, que permitan aumentar la eficiencia de las actuaciones que van a ser objeto de comprobación con el propósito de generar una percepción de control robusta y disuasoria del incumplimiento. Así como la realización de las actividades de control, objetivos y líneas de actuación con la finalidad de aumentar el nivel de cumplimiento voluntario y maximizar la recaudación.
- Las actuaciones programadas de control tributario, la Agencia, llevará a cabo actuaciones de control extensivo e intensivo, además para el ejercicio 2024 se introducen novedades, tales como, comunicaciones con ofrecimiento de asistencia y recordatorio de cumplimiento y comunicaciones de invitación a la auto corrección que permitan mejorar los niveles de cumplimiento voluntario

mediante la detección y corrección de incumplimientos.

### III.- Recaudación ejecutiva.

El bloque de recaudación ejecutiva agrupa los recursos que emplea la Agencia para la recaudación de las deudas en periodo ejecutivo. Para el año 2024, los créditos iniciales para este bloque ascienden a 7.966.330 euros. A tal efecto, se incluyen tanto los créditos de capítulo I correspondientes a los profesionales públicos que desarrollan funciones de recaudación ejecutiva, que asciende a 31 efectivos reales, como el coste de la compensación satisfecha a la Agencia Estatal de Administración Tributaria, que se imputa al capítulo II, por la colaboración que prestan en el desarrollo de actuaciones de recaudación ejecutiva. Asimismo, en este bloque se incluyen gastos operativos que se imputan a capítulo II relacionados con el desarrollo de la actividad de la Agencia:

- Notificaciones.
- Costas de recaudación ejecutiva.

Las partidas de gastos asociadas a las funciones de recaudación ejecutiva por medios propios y la realizada por terceros (AEAT), financian el conjunto de actuaciones que realiza la ATRIAN para el cobro efectivo de las deudas gestionadas por la organización en periodo ejecutivo.

Para el ejercicio 2024 están previstas diversas actuaciones asociadas a la recaudación ejecutiva:

- + Actuaciones de información y asistencia que prestará la Agencia para facilitar la gestión recaudatoria a través de los distintos canales que utiliza la organización para relacionarse con los contribuyentes.

- + Actuaciones de captación, tratamiento y explotación de la información necesaria para la investigación patrimonial y la determinación de posibles responsables.
- + Providencias de apremio, embargo de bienes y derechos.

### IV.- Soporte.

Finalmente, en el bloque de soporte, cuyo importe en 2024 va a ser de 7.725.879 euros, se agrupan los créditos que financian los gastos relacionados con funciones y tareas de apoyo o sostén al resto de órganos para el desarrollo de sus funciones. A tal efecto, comprende tanto los créditos de capítulo I correspondientes a los profesionales públicos, que ascendía a 29 de diciembre de 2023 a 100 efectivos reales.

Las funciones que desarrolla el personal incluido en este bloque son las siguientes:

- Gestión de personal.
- Gestión y análisis económico financiero del presupuesto de la ATRIAN.
- Asistencia Jurídica y coordinación normativa.
- Calidad y control interno.
- Dirección y coordinación de la información y asistencia.
- Dirección y coordinación de la gestión del riesgo fiscal.
- Dirección y coordinación de la recaudación ejecutiva.
- Planificación estratégica y operativa.
- Innovación tecnológica.
- Seguridad de la información y protección de datos.
- Procedimientos y colaboración social.

- Análisis de la información.
- Estadística.

Adicionalmente, en este bloque se incluyen gastos operativos que se imputan a capítulo II y VI relacionados con el desarrollo de la actividad de la Agencia:

- Material, servicios, suministros, y la gestión del Edificio Coliseo.
- Dietas y locomoción.
- Cursos y reuniones.
- Inversiones reales.

Esta agrupación de gastos, van a financiar los servicios horizontales asociados al funcionamiento integral de la organización, planificación estratégica, comunicación, innovación tecnológica y seguridad de la información y protección de datos.

El Contrato de Gestión 2023-2026 presenta una variedad de propuestas relacionadas con el buen gobierno, la transparencia y la rendición de cuentas, en esta línea, la Agencia tiene previsto llevar a cabo acciones tales como, la generación de información pública de utilidad social, actividades en materia de seguridad de la información y protección de datos con arreglo a la política de seguridad de la organización, actividades que permitan concretar los objetivos a los que debe orientarse el desempeño de los empleados de la ATRIAN o actuaciones que favorezcan la reducción de tiempos medios de tramitación de expedientes.

Como consolidación a la política de gestión eficiente de los recursos a su cargo, la Agencia se propone mejorar la Gestión eficiente del capital

humano, incorporando acciones de comunicación y capacitación de los miembros de la organización que ayuden a fomentar el conocimiento e implicación de los empleados en la consecución de sus objetivos. Tiene previsto efectuar un análisis de las adaptaciones de la normativa de autoorganización para la mejora de la gestión de los recursos. Tiene planificado continuar con el proceso de regionalización ya iniciado, ampliando su aplicación a nuevos procedimientos o actuaciones aprovechando la experiencia y sinergias del cambio organizativo. Así como efectuar el desarrollo de herramientas que permitan facilitar la asignación de recursos personales en atención a las cargas de trabajo.

Respecto a la gestión eficiente de la litigiosidad se han planificado acciones que permitan monitorizar el grado de progreso de las actuaciones realizadas por la Agencia para minimizar los conflictos derivados del ejercicio de sus funciones administrativas, y evaluar el esfuerzo realizado por cada uno de los órganos de la entidad para minimizar el coste vinculado a la gestión de las discrepancias y desacuerdos derivados del desarrollo de la actividad de la organización.

### IX. El personal de la Agencia.

El número de efectivos de la ATRIAN a 29 de diciembre de 2023 asciende a 718, incluido el personal directivo, que asciende a 11 efectivos, de los cuales 3 de ellos se integran en la estructura de servicios centrales y 8 en la estructura de los servicios territoriales.

El detalle del personal de la Agencia se expone de acuerdo con los siguientes criterios:

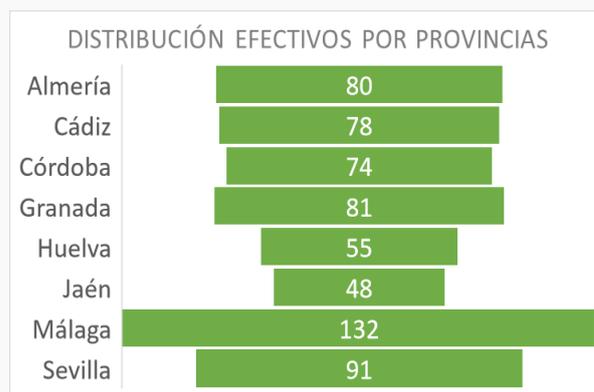
- Distribución territorial de efectivos.
- Distribución territorial de efectivos por Gerencia Provincial.
- Distribución funcional de efectivos.
- Distribución de efectivos por grupo.

Por lo que concierne a la distribución territorial del personal de la ATRIAN, conviene destacar que, de los 718 efectivos disponibles, 71 se integran en la estructura de los servicios centrales, de los cuales 3 son directivos, y 647 se integran en la estructura de los servicios territoriales, incluidos los 8 directivos, que están al frente de cada una de las Gerencias Provinciales.

En términos porcentuales, los efectivos de la ATRIAN se encuentran distribuidos entre las 90,38% Gerencias Provinciales y la Unidad Tributaria de Jerez y el 9,62% restante en los servicios centrales.

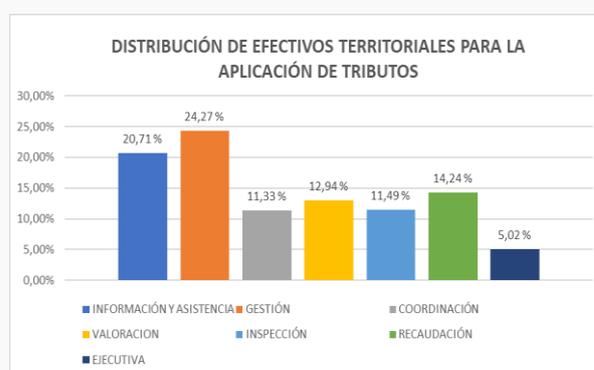


La distribución territorial de efectivos por Gerencia Provincial, incluida la Unidad Tributaria de Jerez, excluidos los 8 directivos, es la siguiente:



La distribución de efectivos se completa con las 71 personas correspondientes a los servicios centrales, incluidos los 3 directivos, al frente del Departamento de Organización y Gestión de Recursos, Departamento de Aplicación de los Tributos y el Departamento de Innovación Tecnológica y Análisis de la Información respectivamente.

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



Por último, por lo que respecta a la distribución funcional de los efectivos en los servicios territoriales, el 96,72% del total se destina al ejercicio de funciones de aplicación de los tributos, destinando el 3,28% restante a la prestación de servicios comunes.

Por lo que concierne a la distribución de efectivos dedicados a la aplicación de los tributos en los servicios territoriales de la Agencia, el área de

información y asistencia alcanza el 20,71% de los efectivos totales. Por lo que concierne al control tributario, que se desarrolla a través de las áreas de gestión, coordinación, inspección tributaria y valoración, la Agencia destina el 60,03% del total de efectivos. Finalmente, 19,26% de los efectivos de la Agencia desempeñan su labor en el área de recaudación (voluntaria y ejecutiva).

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



El mayor porcentaje de efectivos se encuentra en los grupos A1 (42,48%) y C1 (39,69%), que aglutinan el 82,17% del total de efectivos de la Agencia. El 17,83% restante se distribuye entre los grupos A2 (11,70%), C2 (5,99%) y personal laboral (0,14%).

**X. Programas de capacitación del personal.**

Por lo que concierne a la formación del personal, se van a implantar distintos programas de capacitación del personal de la Agencia para que, sin perjuicio de la especialización en determinadas funciones y tareas, esté en disposición de colaborar en distintas áreas de trabajo con la finalidad de mejorar las condiciones de lucha contra el fraude fiscal. La oferta formativa combinará acciones de diversa naturaleza y formato (como cursos, seminarios, jornadas y talleres) y se impartirá a través de cualquiera de estas modalidades: a distancia y/o presencial.

**1. Programa de capacitación del personal en el área de información y asistencia.**

Para el área de trabajo de información y asistencia, se ejecutarán acciones formativas que permitan adquirir o consolidar el conjunto integrado de conocimientos y habilidades necesarias que permita alcanzar los objetivos establecidos en el Plan de Control Tributario y en el Plan de Acción

Anual. Particularmente, se pretende que a través de la formación asociada a este programa de trabajo se alcancen los siguientes objetivos concretos:

- + Incremento de la asistencia en la confección de autoliquidaciones.
- + Incremento del número de presentación de otros trámites por vía electrónica.
- + Reducción de los días de demora en el sistema de gestión de citas.
- + Reducción de los tiempos de espera en el sistema de gestión de colas.

Adicionalmente, con la finalidad de posibilitar la colaboración de funcionarios adscritos a los servicios de información y asistencia en servicios de gestión tributaria o coordinación se ofrecerán acciones formativas complementarias que permitan capacitar a los funcionarios que colaboren en otras áreas de trabajo los conocimientos y habilidades necesarios para desarrollar trabajos, participar en procesos normalizados o actuaciones de control.

Las acciones formativas previstas para esta área de trabajo son:

FORMACIÓN PARA FUNCIONARIOS QUE TRABAJAN EN EL ÁREA DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA		
Acción formativa	Denominación	Objetivo
Curso	Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones.	Adquirir los conocimientos teóricos necesarios para comprender y dominar la materia sobre la que se informa al contribuyente.
Curso	Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados.	Adquirir los conocimientos teóricos necesarios para comprender y dominar la materia sobre la que se informa al contribuyente.
Jornadas	Jornadas sobre Recaudación Ejecutiva: nociones generales.	Se pretende que los funcionarios adquieran los conocimientos teóricos y prácticos sobre nociones generales de procedimientos de recaudación ejecutiva para ofrecer información básica a los contribuyentes.
Taller	Taller práctico sobre beneficios	Se pretende que los funcionarios adquieran los

	fiscales aplicables al Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones y su reflejo en la confección de los modelos de autoliquidación.	conocimientos teóricos sobre los beneficios fiscales aplicables al ISD y su aplicación práctica en los modelos de autoliquidación.
Taller	Taller práctico sobre beneficios fiscales aplicables al Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados y su reflejo en la confección de los modelos de autoliquidación.	Se pretende que los funcionarios adquieran los conocimientos teóricos sobre los beneficios fiscales aplicables al ITPAJD y su aplicación práctica en los modelos de autoliquidación.
Taller	Taller práctico sobre presentación telemática de autoliquidaciones.	Se pretende que los funcionarios adquieran los conocimientos prácticos sobre la presentación de autoliquidaciones.

#### FORMACIÓN PARA QUE FUNCIONARIOS QUE TRABAJAN EN EL ÁREA DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA PUEDAN COLABORAR EN EL ÁREA DE GESTIÓN TRIBUTARIA

Acción formativa	Denominación	Objetivo
Curso	Jornadas sobre procedimiento sancionador. Especial referencia a la motivación del elemento subjetivo	Adquirir conocimientos teóricos sobre el procedimiento de sancionador y su aplicación práctica en SUR.
Jornadas	Jornadas prácticas sobre procedimientos de gestión tributaria. Especial referencia al cómputo de plazos.	Adquirir las habilidades necesarias para una correcta delimitación del objeto y alcance de cada procedimiento de comprobación limitada, redactar las propuestas de liquidación correspondientes y valorar las aportaciones en fase de alegaciones.
Taller	Taller práctico sobre tramitación en SUR de procedimientos de aplicación de los tributos en el ámbito de la gestión e inspección tributaria.	Adquirir las habilidades necesarias para el manejo de los circuitos que permitan tramitar en SUR los procedimientos de aplicación de los tributos.

#### 2. Programa de capacitación del personal en el área de gestión tributaria.

Para el área de trabajo de gestión tributaria, se ejecutarán acciones formativas que permitan adquirir o consolidar el conjunto integrado de

conocimientos y habilidades necesarias que permita alcanzar los objetivos asignados al área de gestión tributaria y en el Plan de Acción Anual. Particularmente, se pretende que a través de la

formación asociada a este programa de trabajo se alcancen los siguientes objetivos concretos:

- + Incremento de la recaudación neta derivada de actuaciones de control tributario extensivo.
- + Incremento de la recaudación neta no litigiosa en gestión.
- + Reducción del tiempo medio ejecución de resoluciones administrativas y judiciales en el ámbito de gestión.

Adicionalmente, con la finalidad de posibilitar la colaboración de funcionarios adscritos a los servicios de gestión tributaria en los servicios de inspección se ofrecerán acciones formativas complementarias que permitan capacitar a los funcionarios para desarrollar trabajos, participar en procesos normalizados o actuaciones de control.

FORMACIÓN PARA FUNCIONARIOS QUE TRABAJAN EN EL ÁREA DE GESTIÓN TRIBUTARIA		
Acción formativa	Denominación	Objetivo
Curso	El procedimiento de gestión tributaria.	Adquirir conocimientos teóricos sobre el procedimiento de gestión tributaria y su aplicación práctica en SUR.
Jornadas	Análisis jurídico de la litigiosidad tributaria.	Exposición y análisis de las principales causas de litigiosidad y del impacto que tiene en la gestión tributaria.
Jornadas	Jornadas prácticas sobre procedimientos de gestión tributaria. Especial referencia al cómputo de plazos.	Adquirir las habilidades necesarias para una correcta delimitación del objeto y alcance de cada procedimiento de comprobación limitada, redactar las propuestas de liquidación correspondientes y valorar las aportaciones en fase de alegaciones.
Taller	Taller práctico sobre tramitación en SUR de procedimientos de aplicación de los tributos en el ámbito de la gestión e inspección tributaria.	Adquirir las habilidades necesarias para el manejo de los circuitos que permitan tramitar en SUR los procedimientos de aplicación de los tributos.
Jornadas	Jornadas de tributos propios.	Adquirir las habilidades teóricas y prácticas sobre la gestión de los tributos propios gestionados por la ATRIAN.

## FORMACIÓN PARA QUE FUNCIONARIOS QUE TRABAJAN EN EL ÁREA DE GESTIÓN TRIBUTARIA PUEDAN COLABORAR EN EL ÁREA DE INSPECCIÓN TRIBUTARIA

Acción formativa	Denominación	Objetivo
Jornadas	Jornadas de análisis jurídico de litigiosidad.	Exposición y análisis de las principales causas de litigiosidad y del impacto que tiene en los procedimientos inspectores.
Jornadas	Jornadas sobre exenciones en Impuesto sobre el Patrimonio. Especial referencia a las afecciones de bienes.	Adquirir habilidades teóricas y prácticas sobre la reducción de participaciones y afección de bienes.
Jornadas	Jornadas prácticas sobre delimitación IVA-TPO en operaciones inmobiliarias.	Adquirir las habilidades teóricas y prácticas sobre la delimitación IVA-TPO en operaciones inmobiliarias.
Curso	Curso de ejecución de resoluciones judiciales y administrativas.	Adquirir las habilidades teóricas y prácticas para la ejecución de resoluciones judiciales y administrativas.

### 3. Programa de capacitación del personal en el área de inspección tributaria.

Para el área de trabajo de inspección tributaria, se ejecutarán acciones formativas que permitan adquirir o consolidar el conjunto integrado de conocimientos y habilidades necesarias que permita alcanzar los objetivos asignados al área de inspección tributaria y en el Plan de Acción Anual. Particularmente, se pretende que a través de la formación asociada a este programa de trabajo se alcancen los siguientes objetivos concretos:

- + Incremento de la recaudación neta derivada de actuaciones de control tributario intensivo.
- + Incremento de la recaudación neta no litigiosa en inspección.
- + Reducción del tiempo medio ejecución de resoluciones judiciales y administrativas en el curso del procedimiento inspector.

FORMACIÓN PARA QUE FUNCIONARIOS QUE TRABAJAN EN EL ÁREA DE INSPECCIÓN TRIBUTARIA		
Acción formativa	Denominación	Objetivo
Jornadas	Jornadas de análisis jurídico de litigiosidad.	Exposición y análisis de las principales causas de litigiosidad y del impacto que tiene en los procedimientos inspectores.
Jornadas	Jornadas sobre exenciones en Impuesto sobre el Patrimonio. Especial referencia a las afecciones de bienes	Adquirir habilidades teóricas y prácticas sobre la reducción de participaciones y afección de bienes.
Curso	Curso de ejecución de resoluciones judiciales y administrativas.	Adquirir las habilidades teóricas y prácticas para la ejecución de resoluciones judiciales y administrativas.

#### 4. Programa de capacitación del personal en el área de recaudación.

Para el área de trabajo de recaudación, se ejecutarán acciones formativas que permitan adquirir o consolidar el conjunto integrado de conocimientos y habilidades necesarias alcanzar los objetivos asignados al área de recaudación y en el Plan de Acción Anual.

Particularmente, a través de la formación de este programa de trabajo se persigue alcanzar objetivos concretos en diferentes materias de recaudación

tanto respecto a la realización de actuaciones como de tramitación de procedimientos:

- + Incremento de la recaudación neta en vía ejecutiva por medios propios.
- + Reducción del tiempo medio de tramitación y resolución de recursos de recaudación.
- + Reducción del tiempo medio ejecución de resoluciones y fallos en recaudación.
- + Reducción del tiempo medio de tramitación y resolución de los siguientes procedimientos:
  - o aplazamientos/fraccionamientos.

FORMACIÓN PARA FUNCIONARIOS QUE TRABAJAN EN EL ÁREA DE RECAUDACIÓN		
Acción formativa	Denominación	Objetivo
	Jornadas sobre Sucesión de Deudas: fases y órganos competentes.	Perfeccionar los conocimientos teóricos y prácticos en esta materia.
Jornada	Jornadas embargo de bienes.	Perfeccionar los conocimientos teóricos y prácticos en esta materia.
	Jornadas embargo de bienes inmuebles.	Perfeccionar los conocimientos teóricos y prácticos en esta materia.
	Jornadas de análisis jurídico de litigiosidad.	Exposición y análisis de las principales causas de litigiosidad y del impacto que tiene en los procedimientos de recaudación.
Curso	Curso de procedimientos de recaudación (I).	Adquirir los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para tramitar procedimientos de recaudación en vía voluntaria y ejecutiva.

#### 5. Programa de capacitación del personal en el área de valoración.

Para el área de trabajo de valoración, se ejecutarán acciones formativas que permitan adquirir o consolidar el conjunto integrado de conocimientos y habilidades necesarias para alcanzar los objetivos asignados al área de valoración y en el Plan de Acción Anual. Particularmente, se pretende que a través de la formación asociada a este programa de

trabajo se alcancen los siguientes objetivos concretos:

- + Incremento de valoraciones internas con dictamen de peritos con visita.
- + Realizar valoraciones internas con dictamen de peritos con visita derivadas de retroacción de actuaciones.

FORMACIÓN PARA FUNCIONARIOS QUE TRABAJAN EN EL ÁREA DE VALORACIÓN		
Acción formativa	Denominación	Objetivo
Jornadas	Jornadas sobre el dictamen de peritos: métodos de valoración y exigencias jurisprudenciales.	Conocer el impacto de las sentencias y resoluciones en la realización de dictámenes de perito.
Jornadas	Análisis jurídico y económico de la litigiosidad tributaria en valoración.	Exposición y análisis de las principales causas de litigiosidad y del impacto que tiene en la aplicación de los tributos.
Taller	Taller práctico sobre OGIS.	Adquirir las habilidades necesarias para el manejo de esta herramienta.

#### 6. Otras acciones de capacitación.

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

- Notificaciones en SUR
- Procedimientos especiales de revisión en el ámbito tributario
- Recurso de reposición y reclamaciones económico-administrativas
- Ejecución de resoluciones administrativas y judiciales
- Plataforma de pago y presentación
- El procedimiento de recaudación
- Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones
- Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados
- El tratamiento de la información en la ATRIAN
- La gestión de los ingresos de la Hacienda Pública de la Junta de Andalucía en SUR
- La tramitación en SUR de los tributos sobre el juego
- SUR en el ámbito de la ATRIAN

## XI. Evaluación y seguimiento de los objetivos de la Agencia.

La evaluación de la actividad de la Agencia se lleva a cabo a través del seguimiento del grado de cumplimiento de objetivos identificados en el Contrato de Gestión (objetivos estratégicos y operativos) y en el Plan de Acción Anual (actividades).

La evaluación y seguimiento de los objetivos de la Agencia se llevará a cabo de acuerdo con la siguiente metodología:

Primero. La evaluación y seguimiento del grado de cumplimiento de objetivos estratégicos y operativos de la entidad se llevará a cabo teniendo en cuenta los resultados esperados (valor objetivo) establecidos en el anexo I del Contrato de Gestión 2023-2026 y los indicadores asociados a cada uno de ellos de acuerdo con el artículo 23.1 del Estatuto de la Agencia Tributaria de Andalucía. Los indicadores tendrán un seguimiento semestral y anual y se presentarán ante el Consejo Rector, de acuerdo con el artículo 14.2.j) del Estatuto.

Indicadores de cumplimiento de los objetivos estratégicos						
OE	Objetivos estratégicos	Indicador OE	Valor objetivo			
			2023	2024	2025	2026
A.	Mejora de las condiciones y resultados de la lucha contra el fraude fiscal.	Índice de cumplimiento de obligaciones tributarias.	90%	90%	90%	90%
B.	Mejora de la gobernanza fiscal.	Índice de gobernanza fiscal.	100%	100%	100%	100%
C.	Mejora de la gestión de los recursos asignados a la ATRIAN.	Relación costes/ recaudación neta.	≤4%	≤4%	≤4%	≤4%

Indicadores de cumplimiento de los objetivos operativos								
OE	Objetivos estratégicos	OO	Objetivo operativo	Indicador OO	Valor objetivo			
					2023	2024	2025	2026
A.	Mejora de las condiciones y resultados de la lucha contra el fraude fiscal.	A.1.1.	Mejorar la calidad de la información y asistencia para favorecer el cumplimiento voluntario.	Grado de satisfacción con la información y asistencia prestada.	≥4	≥4	≥4	≥4
		A.1.2.	Fomentar la cultura de cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales.	Grado de cumplimiento de acciones previstas en los PAA para el OO A.1.2.	100%	100%	100%	100%
		A.2.1.	Asignar eficientemente las cargas de trabajo según criterios de riesgo fiscal.	Grado de cumplimiento de acciones previstas en los PAA para el OO A.2.1.	100%	100%	100%	100%
B.	Mejora de la gobernanza fiscal.	B.1.1.	Mejora de la rendición de cuentas y transparencia.	Grado de cumplimiento de acciones previstas en los PAA para el OO B.1.1.	100%	100%	100%	100%
		B.1.2.	Mejorar la seguridad de la información y la protección de datos.	Grado de cumplimiento de acciones previstas en los PAA para el OO B.1.2.	100%	100%	100%	100%
		B.1.3.	Mejorar la recaudación derivada del cumplimiento voluntario de las obligaciones asociada al sistema de incentivos al rendimiento.	Porcentaje de recaudación espontánea	95%	95%	95%	95%
		B.1.4.	Mejorar el tiempo de resolución de los procedimientos administrativos.	Porcentaje de procedimientos iniciados a instancia del interesado resueltos en plazo.	75%	80%	85%	90%
C.	Mejora de la gestión de los recursos asignados a la ATRIAN.	C.1.1.	Mejorar la comunicación interna y facilitar la gestión del cambio.	Grado de cumplimiento de acciones previstas en los PAA para el OO C.1.1.	100%	100%	100%	100%
		C.1.2.	Mejorar el nivel de capacitación de los empleados de la Agencia.	Número de horas de formación especializada por empleado y año	24	24	24	24
		C.1.3.	Reestructurar la organización de la Agencia Tributaria.	Grado de cumplimiento de acciones previstas en los PAA para el OO C.3.1.	100%	100%	100%	100%
		C.2.1.	Reducir la antigüedad del pendiente cobro exigible.	Reducción de la antigüedad media (en meses) del pendiente de cobro exigible	3	8	13	18
		C.3.1.	Minimizar la litigiosidad.	Porcentaje de actos no recurridos respecto al total de actos administrativos susceptibles de recurso	97%	97%	97%	97%
C.4.1.	Fomentar la colaboración con entes del sector público.	Grado de cumplimiento de acciones previstas en los PAA para el OO C.4.1.	100%	100%	100%	100%		

Segundo. Para la consecución de los objetivos estratégicos y operativos, la ATRIAN ha programado la relación de actividades detalladas en el apartado V de este Plan, ordenadas en veinte proyectos estratégicos, cuya ejecución se encuentra condicionada a la capacidad operativa de la ATRIAN.

La evaluación y seguimiento de cada actividad se llevará a cabo teniendo en cuenta los resultados esperados (referencia objetiva de cumplimiento) y los indicadores asociados a cada una de ellas con arreglo a lo dispuesto en el artículo 26.1 del Estatuto. Los indicadores tendrán un seguimiento

trimestral, de acuerdo con el artículo 16.3.b del Estatuto que establece que la Comisión de Control elaborará con carácter trimestral informes sobre el desarrollo y ejecución del Plan de Acción Anual y se remitirán al Consejo Rector.

Tercero. La referencia de cumplimiento de las actividades incluidas en este Plan se ha determinado tomando en consideración la fecha de aprobación de este instrumento de planificación.

#### 1. Evaluación de las actividades del PAA.

La evaluación de las actividades se realiza del siguiente modo:

- Cada actividad está asociada a un OE, una ADR, un OO y un PE.
- Cada actividad contiene una referencia objetiva de cumplimiento y un indicador que permite valorar el grado de consecución del objetivo perseguido con la ejecución de la actividad.
- Cada actividad se valora individualmente, presentando tres posibles resultados: cumplida (100%); cumplida parcialmente (% que corresponda en atención a la referencia de cumplimiento); no cumplida (0%). Las actividades cuya referencia de cumplimiento sea temporal se entenderán cumplidas parcialmente al 50% cuando sean ejecutadas fuera del plazo fijado.
- Cada actividad tiene asociada un peso relativo dentro del conjunto de actividades que integran PAA.
- El Índice de cumplimiento de objetivos del PAA viene determinado por el sumatorio de la valoración individual de cada actividad teniendo en cuenta el peso relativo asociado a cada una de ellas.

## XI. Evaluación y seguimiento de los objetivos de la Agencia.

En las tablas que se exponen a continuación se concreta el indicador, la referencia de cumplimiento y la ponderación correspondiente a cada **actividad agrupadas por cada objetivo estratégico**:

ACTIVIDADES OBJETIVO ESTRATÉGICO A				
“MEJORA LAS CONDICIONES Y RESULTADOS DE LA LUCHA CONTRA EL FRAUDE FISCAL.”				
CÓD	ACTIVIDAD	INDICADOR	REFERENCIA DE CUMPLIMIENTO	PONDERACIÓN ACTIVIDAD
PE01.01	Ofrecer citas de información y asistencia.	Número de citas ofrecidas	600.000	3,50%
PE01.02	La prestación efectiva de servicios de información y asistencia sin cita previa.	Número de atenciones	320.000	2,00%
PE01.03	Generar contenidos informativos.	Número de contenidos	10	1,50%
PE01.04	Adaptación contenidos informativos en formato web.	Número de contenidos adaptados	10	0,50%
PE01.05	Adaptación contenidos informativos para vídeos.	Número de contenidos adaptados	5	0,50%
PE01.06	Adaptación contenidos informativos para guía de preguntas frecuentes	Número de contenidos adaptados	2	0,25%
PE01.07	Adaptación contenidos informativos para guía práctica	Número de contenidos adaptados	4	0,50%
PE01.08	Adaptación contenidos informativos para asistente virtual.	Número de revisiones	6	0,50%
PE01.09	Adaptación contenidos informativos para notas informativas.	Número de contenidos adaptados	3	0,25%
PE01.10	Adaptación contenidos informativos para campañas informativas.	Número de contenidos adaptados	2	0,25%
PE01.11	Adaptación contenidos informativos para folletos informativos.	Número de contenidos adaptados	2	0,25%
PE01.12	Adaptación contenidos informativos para formularios.	Número de contenidos adaptados	2	0,25%
PE01.13	Adaptación contenidos informativos para errores frecuentes.	Número de contenidos adaptados	2	0,25%
PE01.14	Saturación servicios.	Número de actualizaciones	12	0,50%

XI. Evaluación y seguimiento de los objetivos de la Agencia.

ACTIVIDADES OBJETIVO ESTRATÉGICO A				
“MEJORA LAS CONDICIONES Y RESULTADOS DE LA LUCHA CONTRA EL FRAUDE FISCAL.”				
PE01.15	Encuesta de satisfacción.	Número de informes publicados	2	0,50%
PE01.16	Carta de servicios.	Número de revisiones	1	0,25%
PE01.17	Seguimiento de la carta de servicios.	Número de revisiones	2	0,25%
<b>TOTAL PONDERACIÓN ACTIVIDADES PE01</b>				<b>12%</b>
PE02.01	Cuestionarios colectivos con necesidades especiales.	Número de análisis de resultados de cuestionarios	1	0,25%
PE02.02	Protocolo para la atención de colectivos con necesidades especiales.	Número de protocolos	1	0,25%
PE02.03	Piloto previo a la firma de protocolo	Fecha puesta funcionamiento	28/06/2024	0,25%
PE02.04	Adaptación contenidos informativos para la red GUADALINFO.	Porcentaje adaptaciones de guías	100%	1,00%
PE02.05	Atención y orientación general a través del punto de atención singular a personas mayores de 65 años	Porcentaje	1	1,00%
PE02.06	Piloto previo a la prestación de servicios de información y asistencia tributaria a través de la red GUADALINFO.	Número	1	0,50%
PE02.07	Talleres formativos para la red GUADALINFO	Número de talleres	1	0,50%
PE02.08	Ofrecer citas de información y asistencia.	Puesta en marcha del servicio	Antes del 31/12/2024	0,50%
<b>TOTAL PONDERACIÓN ACTIVIDADES PE02</b>				<b>4,25%</b>
PE03.01	Suscripción de protocolo para la atención de colaboradores sociales.	Fecha firma	1T	0,50%
PE03.02	Piloto en fase de prueba de servicio.	Fase de prueba	2T	0,50%
PE03.03	Adaptación de contenidos informativos para colaboradores sociales.	Porcentaje adaptaciones de contenidos	100%	0,50%
PE03.04	Generación contenidos informativos para cuadernos prácticos de aplicación de los tributos.	Fecha de publicación de los cuadernos	Antes del 31/12/2024	1,50%
PE03.05	Ofrecer citas de información y asistencia.	Atención de citas ofertadas a través de protocolo de colaboración	100%	0,50%
PE03.06	Resolución de consultas de aplicación de los tributos.	Atención de consultas dentro del plazo fijado en el	100%	2,50%

XI. Evaluación y seguimiento de los objetivos de la Agencia.

ACTIVIDADES OBJETIVO ESTRATÉGICO A				
“MEJORA LAS CONDICIONES Y RESULTADOS DE LA LUCHA CONTRA EL FRAUDE FISCAL.”				
		protocolo de colaboración		
PE03.07	Resolución de incidencias a colaboradores sociales.	Atención de incidencias dentro del plazo fijado en el protocolo de colaboración	100%	2,50%
PE03.08	Auditoría de colaboración social	Número de auditorías	2	1,00%
<b>TOTAL PONDERACIÓN ACTIVIDADES PE03</b>				<b>9,50%</b>
PE04.01	Generar contenidos informativos para educación cívico-tributaria.	Número de contenidos	2	0,50%
PE04.02	Acciones de concienciación cívico-tributaria.	Número	2	0,50%
PE04.03	Difusión de contenidos cívico-tributario.	Número	2	0,25%
<b>TOTAL PONDERACIÓN ACTIVIDADES PE04</b>				<b>1,25%</b>
PE05.01	Actuaciones operativas de riesgo fiscal.	Número de actuaciones operativas	4	1,00%
PE05.02	Planificación del riesgo fiscal.	Número de revisiones	2	0,50%
PE05.03	Plan de Control Tributario.	Fecha de aprobación	28/12/2024	2,00%
PE05.04	Evaluación PCT.	Número	4	0,50%
<b>TOTAL PONDERACIÓN ACTIVIDADES PE05</b>				<b>4%</b>
PE06.01	Elaboración del PRACT	Fecha aprobación	31/03/2024	3,00%
PE06.02	Comunicaciones ofrecimiento de asistencia.	Porcentaje sobre citas ofrecidas	1,00%	0,25%
PE06.03	Campaña de invitación a la auto corrección.	Porcentaje autoliquidaciones con errores subsanables.	10,00%	1,00%
PE06.04	Actuaciones programadas de control extensivo.	Porcentaje cumplimiento actuaciones realizadas PCT	100%	2,00%
PE06.05	Actuaciones programadas de control intensivo.	Porcentaje cumplimiento actuaciones realizadas PCT	100%	2,00%
PE06.06	Actuaciones programadas de valoración.	Porcentaje cumplimiento actuaciones realizadas PCT	100%	2,00%
<b>TOTAL PONDERACIÓN ACTIVIDADES PE06</b>				<b>10,25%</b>

XI. Evaluación y seguimiento de los objetivos de la Agencia.

ACTIVIDADES OBJETIVO ESTRATÉGICO A				
“MEJORA LAS CONDICIONES Y RESULTADOS DE LA LUCHA CONTRA EL FRAUDE FISCAL.”				
PE07.01	Actuaciones de recaudación ejecutiva.	Porcentaje cumplimiento actuaciones realizadas PCT	100%	2,00%
PE07.02	Ofrecer citas de información y asistencia.	Número de citas ofrecidas	15000	1,00%
PE07.03	Investigación patrimonial.	Porcentaje cumplimiento actuaciones realizadas PCT	100%	2,00%
PE07.04	Herramientas de recaudación ejecutiva.	Número tareas registradas	2	0,50%
PE07.05	Derivación y sucesión de deudas.	Porcentaje cumplimiento actuaciones realizadas PCT	100%	2,00%
<b>TOTAL PONDERACIÓN ACTIVIDADES PE07</b>				<b>7,5%</b>
<b>TOTAL PONDERACIÓN ACTIVIDADES DEL ONJETIVO ESTRATÉGICO A</b>				<b>48,75%</b>

ACTIVIDADES OBJETIVO ESTRATÉGICO B				
“MEJORA DE LA GOBERNANZA FISCAL.”				
CÓD	ACTIVIDAD	INDICADOR	REFERENCIA DE CUMPLIMIENTO	PONDERACIÓN ACTIVIDAD
PE08.01	Elaborador del borrador de Plan de Acción Anual	Fecha elaboración borrador	16/12/2024	2,00%
PE08.02	Actualización del catálogo de datos.	Número	4	0,50%
PE08.03	Registro de seguimiento de actividad de la Agencia.	Número	4	0,25%
PE08.04	Actualización de los cuadros de mando.	Porcentaje de cumplimiento en plazo del calendario	100%	0,50%
PE08.05	Estadísticas género.	Porcentaje publicaciones que incluyan la variable de sexo	75,00%	0,25%
PE08.06	Boletines informativos.	Porcentaje de cumplimiento en plazo	96	0,50%
PE08.07	Suministro de información en virtud de norma o convenio	Porcentaje de cumplimiento del calendario en plazo	100%	0,50%
PE08.08	Evaluación de contrato de gestión y plan de acción anual	Número	Uno al semestre/trimestre	0,50%

XI. Evaluación y seguimiento de los objetivos de la Agencia.

ACTIVIDADES OBJETIVO ESTRATÉGICO B “MEJORA DE LA GOBERNANZA FISCAL.”				
<b>TOTAL PONDERACIÓN ACTIVIDADES PE08</b>				<b>5%</b>
<b>PE09.01</b>	Plan SlyPD.	Porcentaje cumplimiento del plan	100%	2,00%
<b>PE09.02</b>	Control de accesos SUR.	Número	3	1,75%
<b>PE09.03</b>	RAT.	Número	1	0,50%
<b>PE09.04</b>	Boletín SlyPD.	Número de boletines	1	0,50%
<b>PE09.05</b>	Concienciación SlyPD.	Número de acciones de concienciación	4	1,00%
<b>PE09.06</b>	Gestión y control de perfiles de usuarios en los SSII	Número de tramitaciones en plazo	100%	0,50%
<b>TOTAL PONDERACIÓN ACTIVIDADES PE09</b>				<b>6.25%</b>
<b>PE10.01</b>	Prototipo de modelo de comunicación del grado de consecución de objetivos.	Número de modelos	1	1,00%
<b>PE10.02</b>	Programa de buenas prácticas.	Número de programas	1	1,00%
<b>PE10.03</b>	Desarrollo de acciones de ejecución del programa de buenas prácticas.	Número de acciones	2	1,00%
<b>TOTAL PONDERACIÓN ACTIVIDADES PE10</b>				<b>3%</b>
<b>PE11.01</b>	Seguimiento de solicitudes del contribuyente.	Número de elaboraciones, revisiones, actualizaciones o publicaciones	14	0,50%
<b>PE11.02</b>	Seguimiento del tiempo medio de atención de solicitudes.	Número de actuaciones de seguimiento	4	1,00%
<b>PE11.03</b>	Evaluación de compromisos.	Número de informes	7	0,50%
<b>PE11.04</b>	Herramientas para tramitación de expedientes.	Número de tareas registradas	8	1,00%
<b>PE11.05</b>	Actuaciones administrativas automatizadas.	Fecha aprobación AAA	Último día trimestre	0,50%
<b>TOTAL PONDERACIÓN ACTIVIDADES PE11</b>				<b>3,50%</b>
<b>TOTAL PONDERACIÓN ACTIVIDADES DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO B</b>				<b>17,75%</b>

ACTIVIDADES OBJETIVO ESTRATÉGICO C “MEJORA DE LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS ASIGNADOS A LA AGENCIA.”				
CÓD	ACTIVIDAD	INDICADOR	REFERENCIA DE CUMPLIMIENTO	PONDERACIÓN ACTIVIDAD

XI. Evaluación y seguimiento de los objetivos de la Agencia.

ACTIVIDADES OBJETIVO ESTRATÉGICO C “MEJORA DE LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS ASIGNADOS A LA AGENCIA.”				
PE12.01	Catálogo de acciones de comunicación.	Fecha de aprobación	Último día trimestre	0,50%
PE12.02	Implementación de las acciones de comunicación programadas.	Número	1	1,50%
PE12.03	Implementación de las acciones de comunicación no programadas.	Porcentaje	1	1,00%
PE12.04	Informe de seguimiento de acciones de comunicación.	Trimestre	1	0,50%
PE12.05	Generar contenidos informativos.	Porcentaje de desarrollos implantados con documento explicativo del cambio	100%	0,50%
<b>TOTAL PONDERACIÓN ACTIVIDADES PE12</b>				<b>4%</b>
PE13.01	Plan de Formación.	Fecha aprobación	Último día trimestre	1,50%
PE13.02	Implementación de las acciones de formación programadas.	Número de horas de formación	20	2,00%
PE13.03	Autoevaluación de la formación.	Número	2	0,50%
PE13.04	Seguimiento del Plan de Formación.	Fecha elaboración borrador	16/12/2024	0,50%
<b>TOTAL PONDERACIÓN ACTIVIDADES PE13</b>				<b>4,5%</b>
PE14.01	Propuesta de modificación de la Ley de creación de ATRIAN.	Fecha elaboración borrador	16/12/2024	1,00%
PE14.02	Propuesta de modificación del Estatuto de ATRIAN.	Fecha elaboración borrador	16/12/2024	1,00%
PE14.03	Propuesta de inicio del expediente de tramitación de la Orden de funciones y competencias de ATRIAN.	Remisión al órgano competente	Antes del 30/06/2024	2,50%
<b>TOTAL PONDERACIÓN ACTIVIDADES PE14</b>				<b>4,5%</b>
PE15.01	Revisión y actualización, en su caso, de los protocolos de regionalización.	Porcentaje revisiones	1	1,00%
PE15.02	Herramientas para tramitación de expedientes.	Número de tareas registradas	8	1,00%
PE15.03	Operaciones de asignación de expedientes para cada uno de los circuitos regionalizados.	Número	48	2,00%
PE15.04	Equipo regional de soporte técnico en materia de valoración.	Fecha inicio de su actividad	01/04/2024	0,25%
PE15.05	Creación del equipo regional de Análisis de Riesgo Fiscal y Calificación de Autoliquidaciones (ARCA).	Fecha inicio de su actividad	01/04/2024	0,25%

XI. Evaluación y seguimiento de los objetivos de la Agencia.

ACTIVIDADES OBJETIVO ESTRATÉGICO C “MEJORA DE LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS ASIGNADOS A LA AGENCIA.”				
PE15.06	Creación del equipo regional de Notificaciones.	Fecha inicio de su actividad	01/04/2024	0,25%
PE15.07	Creación del equipo regional de Derivaciones de Responsabilidad y Sucesores.	Fecha inicio de su actividad	01/04/2024	0,25%
<b>TOTAL PONDERACIÓN ACTIVIDADES PE15</b>				<b>5%</b>
PE16.01	Nuevos desarrollos y perfeccionamiento de la herramienta gestión de usuarios.	Número	1	0,50%
PE16.02	Operaciones de mantenimiento del catálogo de usuarios.	Número	12	1,00%
PE16.03	Revisión y, en su caso, actualización del protocolo de asignación de tareas.	Porcentaje revisiones	100%	0,50%
PE16.04	Informe de seguimiento capacidad operativa.	Número	4	1,00%
PE16.05	Informe de seguimiento objetivos.	Número	4	1,00%
PE16.06	Informe de seguimiento de la reasignación, en su caso, de efectivos.	Número	4	0,50%
<b>TOTAL PONDERACIÓN ACTIVIDADES PE16</b>				<b>4,5%</b>
PE17.01	Herramientas gestión de ingresos.	Número	2	0,50%
PE17.02	Actualización del cuadro de mando para el seguimiento de deuda.	Número	2	0,50%
PE17.03	Estado de situación de las deudas.	Número	4	0,50%
<b>TOTAL PONDERACIÓN ACTIVIDADES PE17</b>				<b>1,5%</b>
PE18.01	Informes de seguimiento de la litigiosidad.	Número	12	0,50%
PE18.02	Análisis de litigiosidad.	Número	12	0,50%
PE18.03	Difusión litigiosidad.	Número	4	0,50%
<b>TOTAL PONDERACIÓN ACTIVIDADES PE18</b>				<b>1,5%</b>
PE19.01	Preguntas frecuentes para OOGG.	Número	2	1,00%
PE19.02	Consultas técnicas OOGG.	Porcentaje de consultas atendidas	100%	1,00%
PE19.03	Resolución de incidencias.	Porcentaje de resolución en 5 días	90%	1,00%
PE19.04	Colaboración SGH en la gestión de ingresos.	Número	12	1,00%
PE19.05	Ejecución del modelo de colaboración OOGG para la gestión recaudatoria de deudas.	Número	1	1,00%
<b>TOTAL PONDERACIÓN ACTIVIDADES PE19</b>				<b>5%</b>

XI. Evaluación y seguimiento de los objetivos de la Agencia.

ACTIVIDADES OBJETIVO ESTRATÉGICO C “MEJORA DE LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS ASIGNADOS A LA AGENCIA.”				
PE20.01	Cuestionarios a entidades locales para configurar oferta de servicios de recaudación.	Remisión del cuestionario	30/06/2024	1,00%
PE20.02	Prototipo de convenio.	Fecha elaboración prototipo	Antes del 31/12/2024	2,00%
<b>TOTAL PONDERACIÓN ACTIVIDADES PE20</b>				<b>3%</b>
<b>TOTAL PONDERACIÓN ACTIVIDADES DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO C</b>				<b>33,50%</b>

En la tabla que se expone a continuación se concreta el peso relativo que tienen las actividades agrupadas por PE y ADR:

ACTIVIDADES POR PE, ÁDR y OE			
OE	ADR	PROYECTO ESTRATÉGICO	PONDERACIÓN
A	A.1.	PE01	12,00%
		PE02	4,25%
		PE03	9,50%
		PE04	1,25%
		<b>27,00%</b>	
	A.2.	PE05	4,00%
		PE06	10,25%
		PE07	7,50%
		<b>21,75%</b>	
		<b>48,75%</b>	
B	B.1.	PE08	5,00%
		PE09	6,25%
		PE10	3,00%
		PE11	3,50%
	<b>17,00%</b>		
<b>17,75%</b>			
C	C.1.	PE12	4,00%
		PE13	4,50%
		PE14	4,50%
		PE15	5,00%
		PE16	4,50%
	<b>22,50%</b>		
	C.2.	PE17	1,50%
		<b>1,50%</b>	
	C.3.	PE18	1,50%
		<b>1,50%</b>	
C.4	PE19	5,00%	
	PE20	3,00%	

## XI. Evaluación y seguimiento de los objetivos de la Agencia.

	<b>8,00%</b>
	<b>33,50%</b>

### 2. Asignación de actividades al personal directivo.

A continuación, se expone la relación de actividades asignadas a cada Departamento y Gerencia Provincial, distinguiendo dos tipos de aportaciones: dirección estratégica y dirección operativa.

ACTIVIDAD		DIRECCIÓN ESTRATÉGICA					DIRECCIÓN OPERATIVA							
CÓD.	DENOMINACIÓN	DIR	SCRI	DAT	DITAI	DOGR	SCRI	DAT	DITAI	DOGR	GGPP	DPD	RSEG	
PE01.01	Ofrecer citas de información y asistencia.			DE				DO	DO		DO			
PE01.02	La prestación efectiva de servicios de información y asistencia sin cita previa.			DE				DO	DO					
PE01.03	Generar contenidos informativos.			DE				DO	DO					
PE01.04	Adaptación contenidos informativos en formato web.				DE			DO	DO					
PE01.05	Adaptación contenidos informativos para vídeos.				DE			DO	DO					
PE01.06	Adaptación contenidos informativos para guía de preguntas frecuentes				DE			DO	DO					
PE01.07	Adaptación contenidos informativos para guía práctica				DE			DO	DO					
PE01.08	Adaptación contenidos informativos para asistente virtual.			DE				DO	DO	DO				
PE01.09	Adaptación contenidos informativos para notas informativas.			DE				DO	DO					

XI. Evaluación y seguimiento de los objetivos de la Agencia.

ACTIVIDAD		DIRECCIÓN ESTRATÉGICA					DIRECCIÓN OPERATIVA							
CÓD.	DENOMINACIÓN	DIR	SCRI	DAT	DITAI	DOGR	SCRI	DAT	DITAI	DOGR	GGPP	DPD	RSEG	
PE01.10	Adaptación contenidos informativos para campañas informativas.			DE				DO	DO		DO			
PE01.11	Adaptación contenidos informativos para folletos informativos.			DE				DO	DO	DO				
PE01.12	Adaptación contenidos informativos para formularios.			DE				DO	DO	DO				
PE01.13	Adaptación contenidos informativos para errores frecuentes.			DE				DO	DO					
PE01.14	Saturación servicios.				DE			DO	DO					
PE01.15	Encuesta de satisfacción.					DE				DO	DO			
PE01.16	Carta de servicios.					DE				DO				
PE01.17	Seguimiento de la carta de servicios.					DE				DO				
PE02.01	Cuestionarios colectivos con necesidades especiales.		DE				DO				DO			
PE02.02	Protocolo para la atención de colectivos con necesidades especiales.			DE			DO	DO			DO			
PE02.03	Piloto previo a la firma de protocolo			DE			DO	DO			DO			
PE02.04	Adaptación contenidos informativos para la red GUADALINFO.			DE			DO	DO	DO		DO			
PE02.05	Atención y orientación general a través del punto de atención singular a personas mayores de 65 años			DE							DO			

XI. Evaluación y seguimiento de los objetivos de la Agencia.

ACTIVIDAD		DIRECCIÓN ESTRATÉGICA					DIRECCIÓN OPERATIVA						
CÓD.	DENOMINACIÓN	DIR	SCRI	DAT	DITAI	DOGR	SCRI	DAT	DITAI	DOGR	GGPP	DPD	RSEG
PE02.06	Piloto previo a la prestación de servicios de información y asistencia tributaria a través de la red GUADALINFO.			DE			DO	DO	DO	DO	DO		
PE02.07	Talleres formativos para la red GUADALINFO					DE		DO	DO	DO	DO		
PE02.08	Ofrecer citas de información y asistencia.			DE				DO	DO		DO		
PE03.01	Suscripción de protocolo para la atención de colaboradores sociales.				DE			DO	DO				
PE03.02	Piloto en fase de prueba de servicio.			DE				DO	DO		DO		
PE03.03	Adaptación de contenidos informativos para colaboradores sociales.				DE			DO	DO	DO	DO		
PE03.04	Generación contenidos informativos para cuadernos prácticos de aplicación de los tributos.			DE				DO					
PE03.05	Ofrecer citas de información y asistencia.			DE				DO	DO		DO		
PE03.06	Resolución de consultas de aplicación de los tributos.			DE				DO	DO		DO		
PE03.07	Resolución de incidencias a colaboradores sociales.				DE				DO		DO		
PE03.08	Auditoría de colaboración social				DE				DO				

XI. Evaluación y seguimiento de los objetivos de la Agencia.

ACTIVIDAD		DIRECCIÓN ESTRATÉGICA					DIRECCIÓN OPERATIVA							
CÓD.	DENOMINACIÓN	DIR	SCRI	DAT	DITAI	DOGR	SCRI	DAT	DITAI	DOGR	GGPP	DPD	RSEG	
PE04.01	Generar contenidos informativos para educación cívico tributaria.					DE		DO	DO	DO				
PE04.02	Acciones de concienciación cívico-tributaria.					DE				DO	DO			
PE04.03	Difusión de contenidos cívico-tributario.					DE		DO	DO	DO				
PE05.01	Actuaciones operativas de riesgo fiscal.			DE				DO	DO					
PE05.02	Planificación del riesgo fiscal.			DE				DO						
PE05.03	Plan de Control Tributario.			DE			DO	DO	DO	DO	DO			
PE05.04	Evaluación PCT.			DE				DO	DO					
PE06.01	Elaboración del PRACT			DE				DO						
PE06.02	Comunicaciones ofrecimiento de asistencia.			DE				DO	DO		DO			
PE06.03	Campaña de invitación a la auto corrección.			DE				DO	DO		DO			
PE06.04	Actuaciones programadas de control extensivo.			DE				DO			DO			
PE06.05	Actuaciones programadas de control intensivo.			DE				DO			DO			
PE06.06	Actuaciones programadas de valoración.			DE				DO			DO			
PE07.01	Actuaciones de recaudación ejecutiva.			DE				DO			DO			

XI. Evaluación y seguimiento de los objetivos de la Agencia.

ACTIVIDAD		DIRECCIÓN ESTRATÉGICA					DIRECCIÓN OPERATIVA							
CÓD.	DENOMINACIÓN	DIR	SCRI	DAT	DITAI	DOGR	SCRI	DAT	DITAI	DOGR	GGPP	DPD	RSEG	
PE07.02	Ofrecer citas de información y asistencia.			DE				DO	DO		DO			
PE07.03	Investigación patrimonial.			DE				DO						
PE07.04	Herramientas de recaudación ejecutiva.				DE			DO	DO					
PE07.05	Derivación y sucesión de deudas.			DE				DO			DO			
PE08.01	Elaborador del borrador de Plan de Acción Anual		DE				DO	DO	DO	DO				
PE08.02	Actualización del catálogo de datos.				DE				DO					
PE08.03	Registro de seguimiento de actividad de la Agencia.				DE				DO					
PE08.04	Actualización de los cuadros de mando.				DE				DO					
PE08.05	Estadísticas género.				DE				DO					
PE08.06	Boletines informativos.				DE				DO					
PE08.07	Suministro de información en virtud de norma o convenio				DE				DO					
PE08.08	Evaluación de contrato de gestión y plan de acción anual		DE				DO	DO	DO	DO				
PE09.01	Plan SlyPD.	DE					DO	DO	DO	DO	DO	DO	DO	
PE09.02	Control de accesos SUR.	DE											DO	

XI. Evaluación y seguimiento de los objetivos de la Agencia.

ACTIVIDAD		DIRECCIÓN ESTRATÉGICA					DIRECCIÓN OPERATIVA							
CÓD.	DENOMINACIÓN	DIR	SCRI	DAT	DITAI	DOGR	SCRI	DAT	DITAI	DOGR	GGPP	DPD	RSEG	
PE09.03	RAT.	DE					DO	DO	DO	DO	DO	DO	DO	
PE09.04	Boletín SlyPD.	DE										DO	DO	
PE09.05	Concienciación SlyPD.	DE					DO	DO	DO	DO	DO	DO	DO	
PE09.06	Gestión y control de perfiles de usuarios en los SSII				DE				DO				DO	
PE10.01	Prototipo de modelo de comunicación del grado de consecución de objetivos.		DE				DO	DO	DO	DO				
PE10.02	Programa de buenas prácticas.		DE				DO	DO	DO	DO				
PE10.03	Desarrollo de acciones de ejecución del programa de buenas prácticas.		DE				DO	DO	DO	DO	DO			
PE11.01	Seguimiento de solicitudes del contribuyente.				DE				DO					
PE11.02	Seguimiento del tiempo medio de atención de solicitudes.			DE			DO	DO	DO	DO	DO			
PE11.03	Evaluación de compromisos.				DE				DO					
PE11.04	Herramientas para tramitación de expedientes.				DE				DO					
PE11.05	Actuaciones administrativas automatizadas.				DE			DO	DO					
PE12.01	Catálogo de acciones de comunicación.		DE				DO							
PE12.02	Implementación de las acciones de comunicación programadas.		DE				DO	DO	DO	DO	DO			

XI. Evaluación y seguimiento de los objetivos de la Agencia.

ACTIVIDAD		DIRECCIÓN ESTRATÉGICA					DIRECCIÓN OPERATIVA							
CÓD.	DENOMINACIÓN	DIR	SCRI	DAT	DITAI	DOGR	SCRI	DAT	DITAI	DOGR	GGPP	DPD	RSEG	
PE12.03	Implementación de las acciones de comunicación no programadas.		DE				DO	DO	DO	DO	DO			
PE12.04	Informe de seguimiento de acciones de comunicación.		DE				DO							
PE12.05	Generar contenidos informativos.		DE				DO							
PE13.01	Plan de Formación.					DE				DO				
PE13.02	Implementación de las acciones de formación programadas.					DE			DO	DO				
PE13.03	Autoevaluación de la formación.					DE				DO				
PE13.04	Seguimiento del Plan de Formación.					DE				DO				
PE14.01	Propuesta de modificación de la Ley de creación de ATRIAN.		DE				DO			DO				
PE14.02	Propuesta de modificación del Estatuto de ATRIAN.		DE				DO			DO				
PE14.03	Propuesta de inicio del expediente de tramitación de la Orden de funciones y competencias de ATRIAN.		DE				DO			DO				
PE15.01	Revisión y actualización, en su caso, de los protocolos de regionalización.			DE				DO	DO		DO			
PE15.02	Herramientas para tramitación de expedientes.				DE				DO					
PE15.03	Operaciones de asignación de expedientes para cada uno de los circuitos regionalizados.			DE				DO			DO			

XI. Evaluación y seguimiento de los objetivos de la Agencia.

ACTIVIDAD		DIRECCIÓN ESTRATÉGICA					DIRECCIÓN OPERATIVA							
CÓD.	DENOMINACIÓN	DIR	SCRI	DAT	DITAI	DOGR	SCRI	DAT	DITAI	DOGR	GGPP	DPD	RSEG	
PE15.04	Equipo regional de soporte técnico en materia de valoración.			DE				DO						
PE15.05	Creación del equipo regional de Análisis de Riesgo Fiscal y Calificación de Autoliquidaciones (ARCA).			DE				DO	DO					
PE15.06	Creación del equipo regional de Notificaciones.				DE			DO	DO					
PE15.07	Creación del equipo regional de Derivaciones de Responsabilidad y Sucesores.			DE				DO	DO					
PE16.01	Nuevos desarrollos y perfeccionamiento de la herramienta gestión de usuarios.				DE				DO					
PE16.02	Operaciones de mantenimiento del catálogo de usuarios.					DE				DO				
PE16.03	Revisión y, en su caso, actualización del protocolo de asignación de tareas.			DE				DO	DO		DO			
PE16.04	Informe de seguimiento capacidad operativa.					DE				DO				
PE16.05	Informe de seguimiento objetivos.			DE			DO	DO	DO	DO				
PE16.06	Informe de seguimiento de la reasignación, en su caso, de efectivos.					DE				DO				
PE17.01	Herramientas gestión de ingresos.				DE				DO					
PE17.02	Actualización del cuadro de mando para el seguimiento de deuda.				DE			DO	DO					
PE17.03	Estado de situación de las deudas.			DE				DO			DO			

XI. Evaluación y seguimiento de los objetivos de la Agencia.

ACTIVIDAD		DIRECCIÓN ESTRATÉGICA					DIRECCIÓN OPERATIVA							
CÓD.	DENOMINACIÓN	DIR	SCRI	DAT	DITAI	DOGR	SCRI	DAT	DITAI	DOGR	GGPP	DPD	RSEG	
PE18.01	Informes de seguimiento de la litigiosidad.					DE				DO				
PE18.02	Análisis de litigiosidad.					DE				DO				
PE18.03	Difusión litigiosidad.					DE				DO				
PE19.01	Preguntas frecuentes para OOGG.				DE			DO	DO					
PE19.02	Consultas técnicas OOGG.				DE				DO					
PE19.03	Resolución de incidencias.				DE				DO					
PE19.04	Colaboración SGH en la gestión de ingresos.				DE				DO					
PE19.05	Ejecución del modelo de colaboración OOGG para la gestión recaudatoria de deudas.	DE					DO	DO	DO	DO				
PE20.01	Cuestionarios a entidades locales para configurar oferta de servicios de recaudación.			DE			DO	DO						
PE20.02	Prototipo de convenio.			DE			DO	DO	DO	DO				

El peso relativo de las actividades se asigna tomando en consideración la DE, que se computa al 50%, y la DO, que se computa al 50% y se distribuye en atención a los órganos a los que se asigna. A continuación se muestra el detalle de asignación por actividad y órgano (del que se excluyen DIR y SCRI), sumando para cada órgano el porcentaje asignado por DE y por DO. El porcentaje concreto es el siguiente:

XI. Evaluación y seguimiento de los objetivos de la Agencia.

PESO RELATIVO DE LAS ACTIVIDADES POR ÓRGANO					
ACTIVIDAD		ACTIVIDAD POR ÓRGANO DIRECTIVO			
CÓD.	DENOMINACIÓN	DAT	DITAI	DOGR	GGPP
PE01.01	Ofrecer citas de información y asistencia.	1,84%	0,50%	0,00%	1,45%
PE01.02	La prestación efectiva de servicios de información y asistencia sin cita previa.	2,07%	0,75%	0,00%	0,00%
PE01.03	Generar contenidos informativos.	2,07%	0,75%	0,00%	0,00%
PE01.04	Adaptación contenidos informativos en formato web.	0,69%	2,26%	0,00%	0,00%
PE01.05	Adaptación contenidos informativos para vídeos.	0,69%	2,26%	0,00%	0,00%
PE01.06	Adaptación contenidos informativos para guía de preguntas frecuentes	0,69%	2,26%	0,00%	0,00%
PE01.07	Adaptación contenidos informativos para guía práctica	0,69%	2,26%	0,00%	0,00%
PE01.08	Adaptación contenidos informativos para asistente virtual.	1,84%	0,50%	0,91%	0,00%
PE01.09	Adaptación contenidos informativos para notas informativas.	2,07%	0,75%	0,00%	0,00%
PE01.10	Adaptación contenidos informativos para campañas informativas.	1,84%	0,50%	0,00%	1,45%
PE01.11	Adaptación contenidos informativos para folletos informativos.	1,84%	0,50%	0,91%	0,00%
PE01.12	Adaptación contenidos informativos para formularios.	1,84%	0,50%	0,91%	0,00%

XI. Evaluación y seguimiento de los objetivos de la Agencia.

PESO RELATIVO DE LAS ACTIVIDADES POR ÓRGANO					
ACTIVIDAD		ACTIVIDAD POR ÓRGANO DIRECTIVO			
CÓD.	DENOMINACIÓN	DAT	DITAI	DOGR	GGPP
PE01.13	Adaptación contenidos informativos para errores frecuentes.	2,07%	0,75%	0,00%	0,00%
PE01.14	Saturación servicios.	0,69%	2,26%	0,00%	0,00%
PE01.15	Encuesta de satisfacción.	0,00%	0,00%	4,10%	2,17%
PE01.16	Carta de servicios.	0,00%	0,00%	5,47%	0,00%
PE01.17	Seguimiento de la carta de servicios.	0,00%	0,00%	5,47%	0,00%
PE02.01	Cuestionarios colectivos con necesidades especiales.	0,00%	0,00%	0,00%	4,35%
PE02.02	Protocolo para la atención de colectivos con necesidades especiales.	1,84%	0,00%	0,00%	2,90%
PE02.03	Piloto previo a la firma de protocolo	1,84%	0,00%	0,00%	2,90%
PE02.04	Adaptación contenidos informativos para la red GUADALINFO.	1,72%	0,38%	0,00%	2,17%
PE02.05	Atención y orientación general a través del punto de atención singular a personas mayores de 65 años	1,38%	0,00%	0,00%	4,35%
PE02.06	Piloto previo a la prestación de servicios de información y asistencia tributaria a través de la red GUADALINFO.	1,65%	0,30%	0,55%	1,74%
PE02.07	Talleres formativos para la red GUADALINFO	0,34%	0,38%	3,42%	1,09%

XI. Evaluación y seguimiento de los objetivos de la Agencia.

PESO RELATIVO DE LAS ACTIVIDADES POR ÓRGANO					
ACTIVIDAD		ACTIVIDAD POR ÓRGANO DIRECTIVO			
CÓD.	DENOMINACIÓN	DAT	DITAI	DOGR	GGPP
PE02.08	Ofrecer citas de información y asistencia.	1,84%	0,50%	0,00%	1,45%
PE03.01	Suscripción de protocolo para la atención de colaboradores sociales.	0,69%	2,26%	0,00%	0,00%
PE03.02	Piloto en fase de prueba de servicio.	1,84%	0,50%	0,00%	1,45%
PE03.03	Adaptación de contenidos informativos para colaboradores sociales.	0,34%	1,88%	0,68%	1,09%
PE03.04	Generación contenidos informativos para cuadernos prácticos de aplicación de los tributos.	2,75%	0,00%	0,00%	0,00%
PE03.05	Ofrecer citas de información y asistencia.	1,84%	0,50%	0,00%	1,45%
PE03.06	Resolución de consultas de aplicación de los tributos.	1,84%	0,50%	0,00%	1,45%
PE03.07	Resolución de incidencias a colaboradores sociales.	0,00%	2,26%	0,00%	2,17%
PE03.08	Auditoría de colaboración social	0,00%	3,01%	0,00%	0,00%
PE04.01	Generar contenidos informativos para educación cívico tributaria.	0,46%	0,50%	3,65%	0,00%
PE04.02	Acciones de concienciación cívico-tributaria.	0,00%	0,00%	4,10%	2,17%
PE04.03	Difusión de contenidos cívico-tributario.	0,46%	0,50%	3,65%	0,00%

XI. Evaluación y seguimiento de los objetivos de la Agencia.

PESO RELATIVO DE LAS ACTIVIDADES POR ÓRGANO					
ACTIVIDAD		ACTIVIDAD POR ÓRGANO DIRECTIVO			
CÓD.	DENOMINACIÓN	DAT	DITAI	DOGR	GGPP
PE05.01	Actuaciones operativas de riesgo fiscal.	2,07%	0,75%	0,00%	0,00%
PE05.02	Planificación del riesgo fiscal.	2,75%	0,00%	0,00%	0,00%
PE05.03	Plan de Control Tributario.	1,65%	0,30%	0,55%	1,74%
PE05.04	Evaluación PCT.	2,07%	0,75%	0,00%	0,00%
PE06.01	Elaboración del PRACT	2,75%	0,00%	0,00%	0,00%
PE06.02	Comunicaciones ofrecimiento de asistencia.	1,84%	0,50%	0,00%	1,45%
PE06.03	Campaña de invitación a la auto corrección.	1,84%	0,50%	0,00%	1,45%
PE06.04	Actuaciones programadas de control extensivo.	2,07%	0,00%	0,00%	2,17%
PE06.05	Actuaciones programadas de control intensivo.	2,07%	0,00%	0,00%	2,17%
PE06.06	Actuaciones programadas de valoración.	2,07%	0,00%	0,00%	2,17%
PE07.01	Actuaciones de recaudación ejecutiva.	2,07%	0,00%	0,00%	2,17%
PE07.02	Ofrecer citas de información y asistencia.	1,84%	0,50%	0,00%	1,45%
PE07.03	Investigación patrimonial.	2,75%	0,00%	0,00%	0,00%

XI. Evaluación y seguimiento de los objetivos de la Agencia.

PESO RELATIVO DE LAS ACTIVIDADES POR ÓRGANO					
ACTIVIDAD		ACTIVIDAD POR ÓRGANO DIRECTIVO			
CÓD.	DENOMINACIÓN	DAT	DITAI	DOGR	GGPP
PE07.04	Herramientas de recaudación ejecutiva.	0,69%	2,26%	0,00%	0,00%
PE07.05	Derivación y sucesión de deudas.	2,07%	0,00%	0,00%	2,17%
PE08.01	Elaborador del borrador de Plan de Acción Anual	0,34%	0,38%	0,68%	1,09%
PE08.02	Actualización del catálogo de datos.	0,00%	3,01%	0,00%	0,00%
PE08.03	Registro de seguimiento de actividad de la Agencia.	0,00%	3,01%	0,00%	0,00%
PE08.04	Actualización de los cuadros de mando.	0,00%	3,01%	0,00%	0,00%
PE08.05	Estadísticas género.	0,00%	3,01%	0,00%	0,00%
PE08.06	Boletines informativos.	0,00%	3,01%	0,00%	0,00%
PE08.07	Suministro de información en virtud de norma o convenio	0,00%	3,01%	0,00%	0,00%
PE08.08	Evaluación de contrato de gestión y plan de acción anual	0,34%	0,38%	0,68%	1,09%
PE09.01	Plan SlyPD.	0,20%	0,21%	0,39%	1,24%
PE09.02	Control de accesos SUR.	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
PE09.03	RAT.	0,20%	0,21%	0,39%	1,24%

XI. Evaluación y seguimiento de los objetivos de la Agencia.

PESO RELATIVO DE LAS ACTIVIDADES POR ÓRGANO					
ACTIVIDAD		ACTIVIDAD POR ÓRGANO DIRECTIVO			
CÓD.	DENOMINACIÓN	DAT	DITAI	DOGR	GGPP
PE09.04	Boletín SlyPD.	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
PE09.05	Concienciación SlyPD.	0,20%	0,21%	0,39%	1,24%
PE09.06	Gestión y control de perfiles de usuarios en los SSII	0,00%	2,26%	0,00%	0,00%
PE10.01	Prototipo de modelo de comunicación del grado de consecución de objetivos.	0,34%	0,38%	0,68%	1,09%
PE10.02	Programa de buenas prácticas.	0,34%	0,38%	0,68%	1,09%
PE10.03	Desarrollo de acciones de ejecución del programa de buenas prácticas.	0,28%	0,30%	0,55%	1,74%
PE11.01	Seguimiento de solicitudes del contribuyente.	0,00%	3,01%	0,00%	0,00%
PE11.02	Seguimiento del tiempo medio de atención de solicitudes.	1,65%	0,30%	0,55%	1,74%
PE11.03	Evaluación de compromisos.	0,00%	3,01%	0,00%	0,00%
PE11.04	Herramientas para tramitación de expedientes.	0,00%	3,01%	0,00%	0,00%
PE11.05	Actuaciones administrativas automatizadas.	0,69%	2,26%	0,00%	0,00%
PE12.01	Catálogo de acciones de comunicación.	0,00%	0,00%	0,00%	4,35%
PE12.02	Implementación de las acciones de comunicación programadas.	0,28%	0,30%	0,55%	1,74%

XI. Evaluación y seguimiento de los objetivos de la Agencia.

PESO RELATIVO DE LAS ACTIVIDADES POR ÓRGANO					
ACTIVIDAD		ACTIVIDAD POR ÓRGANO DIRECTIVO			
CÓD.	DENOMINACIÓN	DAT	DITAI	DOGR	GGPP
PE12.03	Implementación de las acciones de comunicación no programadas.	0,28%	0,30%	0,55%	1,74%
PE12.04	Informe de seguimiento de acciones de comunicación.	0,00%	0,00%	0,00%	4,35%
PE12.05	Generar contenidos informativos.	0,00%	0,00%	0,00%	4,35%
PE13.01	Plan de Formación.	0,00%	0,00%	5,47%	0,00%
PE13.02	Implementación de las acciones de formación programadas.	0,00%	0,75%	4,10%	0,00%
PE13.03	Autoevaluación de la formación.	0,00%	0,00%	5,47%	0,00%
PE13.04	Seguimiento del Plan de Formación.	0,00%	0,00%	5,47%	0,00%
PE14.01	Propuesta de modificación de la Ley de creación de ATRIAN.	0,00%	0,00%	1,37%	2,17%
PE14.02	Propuesta de modificación del Estatuto de ATRIAN.	0,00%	0,00%	1,37%	2,17%
PE14.03	Propuesta de inicio del expediente de tramitación de la Orden de funciones y competencias de ATRIAN.	0,00%	0,00%	1,37%	2,17%
PE15.01	Revisión y actualización, en su caso, de los protocolos de regionalización.	1,84%	0,50%	0,00%	1,45%
PE15.02	Herramientas para tramitación de expedientes.	0,00%	3,01%	0,00%	0,00%
PE15.03	Operaciones de asignación de expedientes para cada uno de los circuitos regionalizados.	2,07%	0,00%	0,00%	2,17%

XI. Evaluación y seguimiento de los objetivos de la Agencia.

PESO RELATIVO DE LAS ACTIVIDADES POR ÓRGANO					
ACTIVIDAD		ACTIVIDAD POR ÓRGANO DIRECTIVO			
CÓD.	DENOMINACIÓN	DAT	DITAI	DOGR	GGPP
PE15.04	Equipo regional de soporte técnico en materia de valoración.	2,75%	0,00%	0,00%	0,00%
PE15.05	Creación del equipo regional de Análisis de Riesgo Fiscal y Calificación de Autoliquidaciones (ARCA).	2,07%	0,75%	0,00%	0,00%
PE15.06	Creación del equipo regional de Notificaciones.	0,69%	2,26%	0,00%	0,00%
PE15.07	Creación del equipo regional de Derivaciones de Responsabilidad y Sucesores.	2,07%	0,75%	0,00%	0,00%
PE16.01	Nuevos desarrollos y perfeccionamiento de la herramienta gestión de usuarios.	0,00%	3,01%	0,00%	0,00%
PE16.02	Operaciones de mantenimiento del catálogo de usuarios.	0,00%	0,00%	5,47%	0,00%
PE16.03	Revisión y, en su caso, actualización del protocolo de asignación de tareas.	1,84%	0,50%	0,00%	1,45%
PE16.04	Informe de seguimiento capacidad operativa.	0,00%	0,00%	5,47%	0,00%
PE16.05	Informe de seguimiento objetivos.	1,72%	0,38%	0,68%	1,09%
PE16.06	Informe de seguimiento de la reasignación, en su caso, de efectivos.	0,00%	0,00%	5,47%	0,00%
PE17.01	Herramientas gestión de ingresos.	0,00%	3,01%	0,00%	0,00%
PE17.02	Actualización del cuadro de mando para el seguimiento de deuda.	0,69%	2,26%	0,00%	0,00%
PE17.03	Estado de situación de las deudas.	2,07%	0,00%	0,00%	2,17%

XI. Evaluación y seguimiento de los objetivos de la Agencia.

PESO RELATIVO DE LAS ACTIVIDADES POR ÓRGANO					
ACTIVIDAD		ACTIVIDAD POR ÓRGANO DIRECTIVO			
CÓD.	DENOMINACIÓN	DAT	DITAI	DOGR	GGPP
PE18.01	Informes de seguimiento de la litigiosidad.	0,00%	0,00%	5,47%	0,00%
PE18.02	Análisis de litigiosidad.	0,00%	0,00%	5,47%	0,00%
PE18.03	Difusión litigiosidad.	0,00%	0,00%	5,47%	0,00%
PE19.01	Preguntas frecuentes para OOGG.	0,69%	2,26%	0,00%	0,00%
PE19.02	Consultas técnicas OOGG.	0,00%	3,01%	0,00%	0,00%
PE19.03	Resolución de incidencias.	0,00%	3,01%	0,00%	0,00%
PE19.04	Colaboración SGH en la gestión de ingresos.	0,00%	3,01%	0,00%	0,00%
PE19.05	Ejecución del modelo de colaboración OOGG para la gestión recaudatoria de deudas.	0,34%	0,38%	0,68%	1,09%
PE20.01	Cuestionarios a entidades locales para configurar oferta de servicios de recaudación.	2,07%	0,00%	0,00%	2,17%
PE20.02	Prototipo de convenio.	1,72%	0,38%	0,68%	1,09%

El peso relativo de las actividades, agrupadas por proyecto, se asigna tomando en consideración la DE, que se computa al 50%, y la DO, que se computa al 50% y se distribuye en atención a los órganos a los que se asigna. A continuación se muestra el detalle de asignación por actividad y órgano (del que se excluyen DIR y SCRI), sumando para cada órgano el porcentaje asignado por DE y por DO. El porcentaje concreto es el siguiente:

XI. Evaluación y seguimiento de los objetivos de la Agencia.

PESO RELATIVO DE LOS PROYECTOS ESTRATÉGICOS POR ÓRGANO				
PROYECTO	DAT	DITAI	DOGRE	GGPP
PE01	20,88%	16,80%	17,79%	5,07%
PE02	10,60%	1,55%	3,97%	20,94%
PE03	9,29%	10,91%	0,68%	7,61%
PE04	0,92%	1,00%	11,40%	2,17%
PE05	8,54%	1,81%	0,55%	1,74%
PE06	12,62%	1,00%	0,00%	9,42%
PE07	9,41%	2,76%	0,00%	5,80%
PE08	0,69%	18,81%	1,37%	2,17%
PE09	0,59%	2,90%	1,17%	3,73%
PE10	0,96%	1,05%	1,92%	3,91%
PE11	2,34%	11,59%	0,55%	1,74%
PE12	0,55%	0,60%	1,09%	16,52%
PE13	0,00%	0,75%	20,52%	0,00%
PE14	0,00%	0,00%	4,10%	6,52%
PE15	11,47%	7,27%	0,00%	3,62%
PE16	3,56%	3,89%	17,10%	2,54%
PE17	2,75%	5,27%	0,00%	2,17%
PE18	0,00%	0,00%	16,42%	0,00%
PE19	1,03%	11,66%	0,68%	1,09%
PE20	3,79%	0,38%	0,68%	3,26%

## XII. Evaluación del desempeño y el cálculo de la productividad del personal directivo de la Agencia.

Por lo que concierne al personal directivo, la evaluación del desempeño y el cálculo de la productividad del personal directivo de la ATRIAN se realizará según las siguientes reglas:

- La productividad estará ligada al cumplimiento de objetivos estratégicos y actividades asignadas al Departamento o Gerencia Provincial en cada plan de acción anual.
- Se elaborará anualmente un informe de cumplimiento de los objetivos estratégicos y las actividades especificadas en el plan de acción para cada Departamento y Gerencia Provincial, conforme a las especificaciones establecidas en cada plan de acción anual.
- Para la elaboración del informe de cumplimiento se computarán los objetivos del siguiente modo:
  - + Nivel de cumplimiento de los objetivos estratégicos: 50%.
  - + Nivel de cumplimiento de las actividades del PAA asignadas a cada Departamento y Gerencia Provincial: 50%.



**Junta de Andalucía**

