

# Informe de Contrato de Gestión 2023-2026

2 S 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 de 2023 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 2023, han acordado la aprobación del Plan de Acción para 2024 con la siguiente estructura:

I. Alcance.....	3
II. Metodología.....	3
III. Grado de cumplimiento de los objetivos estratégicos.....	14
IV. Grado de cumplimiento de los objetivos operativos.....	15
V. Actividades programadas PAA 2024.....	18

## I. Alcance.

El presente informe se emite en el ejercicio de la función de seguimiento de la ejecución del contrato de gestión y de evaluación de los resultados alcanzados en relación con el cumplimiento de los fines generales de la Agencia, atribuida por el Consejo Rector a la Agencia Tributaria de Andalucía, todo ello sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 16.3 del Estatuto de la Agencia, aprobado mediante Decreto 4/2012, de 17 de enero.

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

Para la consecución de los objetivos estratégicos y operativos, se llevarán a cabo las actividades programadas en el PAA 2024, ordenadas en veinte proyectos estratégicos (PE), cuya ejecución se encuentra condicionada a la capacidad operativa de la ATRIAN.

La capacidad operativa 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.

En conexión con lo anterior, y respecto a los recursos tecnológicos el Contrato de Gestión contempla que la relación concreta de los recursos tecnológicos que la Agencia Digital de Andalucía ponga a disposición de la Agencia Tributaria para cada ejercicio se incluirá en el acuerdo de nivel de servicio u otro documento similar que especifique el detalle de los servicios tecnológicos recibidos para el desarrollo de las funciones atribuidas a la Agencia Tributaria. En este punto, conviene destacar que a la fecha de emisión de este informe ATRIAN no dispone de Acuerdo de Nivel de Servicio o documento similar que permita concretar la relación concreta de recursos tecnológicos que se ponen a disposición de ATRIAN para alcanzar los objetivos estratégicos y operativos previstos en el Contrato de Gestión.

El objeto de este informe es realizar el seguimiento del grado de cumplimiento de los objetivos operativos y estratégicos previstos en el “Anexo 1. Indicadores de cumplimiento de los objetivos estratégicos y operativos.”

## II. Metodología.

En este informe se da cuenta del grado de cumplimiento de los objetivos estratégicos y el valor objetivo alcanzando en el segundo semestre del ejercicio 2024. Los objetivos estratégicos, indicadores y valor objetivo son los siguientes:

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%

El **OE.A. “Mejora de las condiciones y resultados de lucha contra el fraude fiscal”** orienta la estrategia global de la Agencia para hacer frente a la elusión fiscal, en coherencia con el deber de contribuir al sostenimiento de los gastos públicos de acuerdo con los principios consagrados en el artículo 31 de la Constitución Española. La estrategia de lucha contra el fraude persigue la correcta aplicación de las normas tributaria. A tal efecto, la Agencia diseña su estrategia desde una doble perspectiva: facilitar el cumplimiento y gestionar el riesgo de modo eficaz.

Para la determinación del grado de cumplimiento de este objetivo se va a utilizar el siguiente indicador:

OE.A. “MEJORA DE LAS CONDICIONES Y RESULTADOS DE LUCHA CONTRA EL FRAUDE FISCAL”	
<b>Indicador</b>	Grado de cumplimiento de las obligaciones tributarias.
<b>Definición/Interpretación</b>	Mide el porcentaje de sujetos pasivos que han cumplido espontáneamente con sus obligaciones tributarias en el período de estudio.
<b>Ámbito de actuación</b>	Se considera cumplimiento de las obligaciones tributarias cuando las autoliquidaciones se han presentado en plazo y las liquidaciones no han sido apremiadas.
<b>Periodicidad de actualización</b>	Semestral.
<b>Fuente</b>	BDA General de Documentos. BDA Liquidaciones. BDA Liquidaciones ejecutiva.
<b>Metodología de cálculo</b>	$\frac{\text{Número de sujetos pasivos con documentos (autoliquidaciones presentadas y liquidaciones notificadas) en el período de estudio} - \text{Número de sujetos pasivos con providencia de apremio notificadas en el período estudio} - \text{Número de sujetos pasivos con autoliquidaciones extemporáneas en el período de estudio}}{\text{Número de sujetos pasivos con documentos (autoliquidaciones presentadas y liquidaciones notificadas) en el período de estudio}}$
<b>Ámbito de clasificación económica</b>	Impuestos propios y cedidos gestionados por la Agencia.
<b>Ámbito territorial de desagregación</b>	Comunidad autónoma.
<b>Unidad de medida</b>	Porcentaje.
<b>Valor objetivo 2024</b>	90%

Por su parte, el **OE.B. “Mejora de la gobernanza fiscal”**, 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. A través de este objetivo se persigue 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

## Agencia Tributaria de Andalucía

actividades que faciliten a los ciudadanos el cumplimiento de las normas y mejorar los tiempos de resolución de los procedimientos administrativos.

Para la determinación del grado de cumplimiento de este objetivo se va a utilizar el siguiente indicador:

OE.B. “MEJORA DE LA GOBERNANZA FISCAL.”	
Indicador	Índice de Gobernanza fiscal
Definición/Interpretación	Mide las actuaciones realizadas en el periodo de estudio para la mejora de la gobernanza fiscal.
Periodicidad de actualización	Semestral.
Fuente	Cuadro de seguimiento de planificación.
Metodología de cálculo	Media aritmética de los cumplimientos de los OO B.1.1.; B.1.2; B.1.3 y B.1.4.
Ámbito territorial de desagregación	Comunidad autónoma.
Unidad de medida	Porcentaje.
Valor objetivo 2024	100%

Por lo que concierne al **OO.C. “Mejora de la gestión de los recursos asignados a la ATRIAN”**, se persigue 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. Esta 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 determinación del grado de cumplimiento de este objetivo se va a utilizar el siguiente indicador:

OE.C. “MEJORA DE LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS ASIGNADOS A LA ATRIAN.”	
Indicador	Costes por recaudación neta
Definición/Interpretación	Mide la relación entre el gasto realizado por la Agencia y los ingresos obtenidos por la misma.
Periodicidad de actualización	Semestral.
Fuente	Costes: GIRO; Recaudación neta: BDA de Ejecución del presupuesto de ingresos.
Metodología de cálculo	$100\% - 25\% * (4 - [\text{Costes.}] / [\text{recaudación neta}] * 100)$
Ámbito de clasificación económica	Ingresos tributarios gestionados en periodo voluntario por la Agencia. Ingresos de derecho público recaudados en periodo ejecutivo por la Agencia. Ingresos no tributarios gestionados por la Agencia en periodo voluntario correspondientes a aplazamientos /fraccionamientos. La recaudación derivada de las liquidaciones de reintegros de subvenciones gestionados por la Agencia. Se computan los costes relativos a créditos ejecutados por la Agencia.
Ámbito territorial de desagregación	Comunidad autónoma.
Unidad de medida	Adimensional
Valor objetivo 2024	≤ 4

A continuación, se expone la relación de objetivos operativos, el indicador asociado a cada uno de ellos y el valor objetivo que se ha trazado como meta la entidad con la finalidad de dar cuenta del grado de cumplimiento de cada uno de ellos.

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%

Para la determinación del grado de cumplimiento de los **objetivos operativos** relacionados con el OE.A. **“Mejora de las condiciones y resultados de lucha contra el fraude fiscal”** se van a utilizar los siguientes indicadores, que figuran en el Anexo 1 del contrato.

El **OO.A.1.1. “Mejorar la calidad de la información y asistencia para favorecer el cumplimiento voluntario”**, busca facilitar el cumplimiento de la normativa de ingreso, que 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.

Para la determinación del grado de cumplimiento de este objetivo se va a utilizar el siguiente indicador:

<b>OO. A.1.1. “MEJORAR LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y ASISTENCIA PARA FAVORECER EL CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO.”</b>	
<b>Indicador</b>	Mejorar la calidad de la información y asistencia para favorecer el cumplimiento voluntario
<b>Definición/Interpretación</b>	Mide el grado de satisfacción de los contribuyentes respecto a los servicios de información y asistencia. El grado de satisfacción se medirá en una escala de 1 (menos) a 5 (más satisfacción). Los datos se obtendrán de una encuesta.
<b>Ámbito de actuación</b>	Usuarios de los servicios de información y asistencia ofrecidos por la ATRIAN.
<b>Periodicidad de actualización</b>	Semestral.
<b>Fuente</b>	Encuesta realizada por el Servicio de Gestión de Calidad y Control Interno.
<b>Metodología de cálculo</b>	El resultado del indicador vendrá determinado por los valores reflejados en los cuestionarios de satisfacción puestos a disposición de las personas receptoras de servicios de la ATRIAN.
<b>Ámbito territorial de desagregación</b>	Comunidad autónoma.
<b>Valor objetivo 2024</b>	≥ 4

Por su parte, el **OO. A.1.2. “Fomentar la cultura de cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales.”**

Persigue concienciar a la ciudadanía 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.

Para la determinación del grado de cumplimiento de este objetivo se va a utilizar el siguiente indicador:

<b>OO. A.1.2. “FOMENTAR LA CULTURA DE CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO DE LAS OBLIGACIONES FISCALES.”</b>	
<b>Indicador</b>	Grado de cumplimiento de las acciones previstas para fomentar la voluntariedad en las obligaciones fiscales
<b>Definición/Interpretación</b>	Mide el grado de cumplimiento de las acciones previstas en el Plan de Acción Anual para la consecución del objetivo operativo “Fomentar la cultura de cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales”.
<b>Periodicidad de actualización</b>	Semestral.
<b>Fuente</b>	Cuadro de seguimiento de planificación.
<b>Metodología de cálculo</b>	(Número de acciones realizadas/Número de acciones previstas) * 100
<b>Ámbito territorial de desagregación</b>	Comunidad autónoma.
<b>Unidad de medida</b>	Porcentaje.
<b>Valor objetivo 2024</b>	100%.

Por lo que concierne al **OO. A.2.1. “Asignar eficientemente las cargas de trabajo según criterios de riesgo fiscal.”**, debe destacarse ATRIAN se ha trazado como meta optimizar la capacidad operativa que tiene a su disposición la Agencia cada año, destinando los recursos personales, materiales y tecnológicos a la atención de las necesidades de control ordenadas y priorizadas con arreglo a criterios preestablecidos para llevar a cabo una función de control eficiente. 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.

Para la determinación del grado de cumplimiento de este objetivo se va a utilizar el siguiente indicador:

OO. A.2.1. "ASIGNAR EFICIENTEMENTE LAS CARGAS DE TRABAJO SEGÚN CRITERIOS DE RIESGO FISCAL."	
Indicador	Grado de cumplimiento de acciones relativas a la asignación de cargas de trabajo según criterios de riesgo fiscal.
Definición/Interpretación	Mide el grado de cumplimiento de las acciones previstas en el Plan de Acción Anual para la consecución del objetivo operativo "Asignar eficientemente las cargas de trabajo según criterios de riesgo fiscal".
Periodicidad de actualización	Semestral.
Fuente	Cuadro de seguimiento de planificación.
Metodología de cálculo	(Número de acciones realizadas/Número de acciones previstas) * 100
Ámbito territorial de desagregación	Comunidad autónoma.
Unidad de medida	Porcentaje.
Valor objetivo 2024	100%.

Para la determinación del grado de cumplimiento de los objetivos operativos relacionados con el **OE.B. "Mejora de la gobernanza fiscal"** se van a utilizar los siguientes indicadores, que figuran en el Anexo 1 del contrato.

El primero de los objetivos operativos es el **B.1.1. "Mejora de la rendición de cuentas y transparencia."** Con este objetivo se persigue 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 produce sea de utilidad social, contribuyendo a generar confianza en la ciudadanía. Para la determinación del grado de cumplimiento de este objetivo se va a utilizar el siguiente indicador:

OO.B.1.1. "MEJORA DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS Y TRANSPARENCIA."	
Indicador	Grado de cumplimiento de acciones previstas para la rendición de cuentas y transparencia.
Definición/Interpretación	Mide el grado de cumplimiento de las acciones previstas en el Plan de Acción Anual para la consecución del objetivo operativo "Mejora de la rendición de cuentas y transparencia".
Periodicidad de actualización	Semestral.
Fuente	Cuadro de seguimiento de planificación.
Metodología de cálculo	(Número de acciones realizadas/Número de acciones previstas) *100.
Ámbito territorial de desagregación	Comunidad autónoma.
Unidad de medida	Porcentaje.
Valor objetivo 2024	100%

El segundo de los objetivos operativos, el **B.1.2. "mejora de la seguridad de la información y protección de datos."**, ATRIAN busca 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 el ciclo de vida, incluyendo tanto la información facilitada por el usuario como la generada por la propia organización en el desarrollo de su actividad. Para la determinación del grado de cumplimiento de este objetivo se va a utilizar el siguiente indicador:

OO.B.1.2. “MEJORA DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS.”	
Indicador	Grado de cumplimiento de acciones previstas para la mejora de la seguridad de la información y la protección de datos.
Definición/Interpretación	Mide el grado de cumplimiento de las acciones previstas en el Plan de Acción Anual para la consecución del objetivo operativo “Mejora de la seguridad de la información y protección de datos”.
Periodicidad de actualización	Semestral.
Fuente	Cuadro de seguimiento de planificación.
Metodología de cálculo	(Número de acciones realizadas/Número de acciones previstas) *100.
Ámbito territorial de desagregación	Comunidad autónoma.
Unidad de medida	Porcentaje.
Valor objetivo 2024	100%

Por otra parte, el **OO. B.1.3. “mejorar la recaudación derivada del cumplimiento voluntario de las obligaciones apoyado/asociado en el sistema de incentivos al rendimiento.”**, busca la mejora de la recaudación espontánea. Para la determinación del grado de cumplimiento de este objetivo se va a utilizar el siguiente indicador:

OO.B.1.3. “MEJORAR LA RECAUDACIÓN DERIVADA DEL CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO DE LAS OBLIGACIONES APOYADO/ASOCIADO EN EL SISTEMA DE INCENTIVOS AL RENDIMIENTO.”	
Indicador	Recaudación espontánea.
Definición/Interpretación	Porcentaje que representa la recaudación espontánea respecto a la recaudación total.
Periodicidad de actualización	Semestral.
Fuente	Bases de datos de gestión.
Metodología de cálculo	$100\% - 10 \cdot (95 - (\text{Recaudación en período voluntario} + \text{Recaudación antes de la providencia de apremio}) / \text{Recaudación total}) \cdot 100$
Ámbito de clasificación económica:	Impuestos propios y cedidos gestionados por la Agencia.
Ámbito territorial de desagregación	Comunidad autónoma.
Unidad de medida	Porcentaje.
Valor objetivo 2024	95%

El último de los objetivos operativos asociado al **OE. A “Mejora de la Gobernanza fiscal”**, es el **B.1.3. “Mejorar el tiempo de resolución de los procedimientos administrativos.”**, que pretende agilizar la tramitación y resolución de los procedimientos administrativos.

Para la determinación del grado de cumplimiento de este objetivo se va a utilizar el siguiente indicador:

OO.B.1.4. “MEJORAR EL TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS.”	
Indicador	Porcentaje de procedimientos iniciados a instancia del interesado resueltos en plazo
Definición/Interpretación	Mide el total de procedimientos iniciados a instancia del interesado que se han resuelto en plazo respecto al total de procedimientos resueltos en el período de estudio.
Periodicidad de actualización	Semestral.
Fuente	BDA de tramitación de expedientes.

<b>Metodología de cálculo</b>	100%-3%*(valor objetivo anual- [Número de expedientes despachados en plazo]/ [Número total de expedientes despachados]*100).
<b>Ámbito territorial de desagregación</b>	Comunidad autónoma.
<b>Unidad de medida</b>	Porcentaje.
<b>Valor objetivo 2024</b>	80%

Para la determinación del grado de cumplimiento de los objetivos operativos relacionados con el **OE.C. “Mejora de la gestión de los recursos asignados a la ATRIAN”** se van a utilizar los siguientes indicadores, que figuran en el Anexo 1 del contrato.

El primero de los objetivos operativos es el **C.1.1. “Mejorar la comunicación interna y facilitar la gestión del cambio.”**, que persigue asegurar un intercambio fluido de información dentro de la organización con el propósito de optimizar la capacidad operativa de la Agencia, contribuyendo a la mejora de la productividad del personal que forma parte de la entidad.

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.

Para la determinación del grado de cumplimiento de este objetivo se va a utilizar el siguiente indicador:

<b>OO.C.1.1. “MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERNA Y FACILITAR LA GESTIÓN DEL CAMBIO.”</b>	
<b>Indicador</b>	Grado de cumplimiento de acciones previstas para mejorar la comunicación interna y facilitar la gestión del cambio.
<b>Definición/Interpretación</b>	Mide el grado de cumplimiento de las acciones previstas en el Plan de Acción Anual para la consecución del objetivo operativo “Mejorar la comunicación interna y facilitar la gestión del cambio.
<b>Periodicidad de actualización</b>	Semestral.
<b>Fuente</b>	Cuadro de seguimiento de planificación.
<b>Metodología de cálculo</b>	(Número de acciones realizadas/Número de acciones previstas) *100.
<b>Ámbito territorial de desagregación</b>	Comunidad autónoma.
<b>Unidad de medida</b>	Porcentaje.
<b>Valor objetivo 2024</b>	100%

El segundo de los objetivos operativos es el **C.1.2. “Mejorar el nivel de capacitación de los empleados de la agencia.”**, que persigue asegurar un intercambio fluido de información dentro de la organización con el propósito de optimizar la capacidad operativa de la Agencia, contribuyendo a la mejora de la productividad del personal que forma parte de la entidad. Para la determinación del grado de cumplimiento de este objetivo se va a utilizar el siguiente indicador:

OO.C.1.2. “MEJORAR EL NIVEL DE CAPACITACIÓN DE LOS EMPLEADOS DE LA AGENCIA.”	
Indicador	Número de horas de formación especializada por empleado y año.
Definición/Interpretación	Promedio de horas de formación especializada realizada por empleado de la ATRIAN
Periodicidad de actualización	Semestral.
Fuente	Base datos del Servicio de Personal.
Metodología de cálculo	Número total de horas de formación especializada en el período en estudio/Número total de empleados de ATRIAN.
Ámbito territorial de desagregación	Comunidad autónoma.
Unidad de medida	Horas/persona
Valor objetivo 2024	24

Por lo que respecta al **OO.C.1.3. “Reestructurar la organización de la ATRIAN.”** la entidad se ha trazado como meta 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. Para la determinación del grado de cumplimiento de este objetivo se va a utilizar el siguiente indicador:

OO.C.1.3. “REESTRUCTURAR LA ORGANIZACIÓN DE LA ATRIAN.”	
Indicador	Grado de progreso de la reestructuración
Definición/Interpretación	Mide el grado de cumplimiento de las acciones previstas en el Plan de Acción Anual para la consecución del objetivo operativo “Reestructurar la organización de la ATRIAN”.
Periodicidad de actualización	Semestral.
Fuente	Cuadro de seguimiento de planificación.
Metodología de cálculo	(Número de acciones realizadas/Número de acciones previstas) *100.
Ámbito territorial de desagregación	Comunidad autónoma.
Unidad de medida	Porcentaje
Valor objetivo 2024	100%

Por otra parte, a través del **OO.C.2.1. “Reducir la antigüedad del pendiente de cobro exigible.”**, la organización se ha propuesto acercar la actuación administrativa al momento en el que se pone de manifiesto la capacidad económica asociada a la liquidación. Para la determinación del grado de cumplimiento de este objetivo se va a utilizar el siguiente indicador:

OO.C.2.1. “REDUCIR LA ANTIGÜEDAD DEL PENDIENTE DE COBRO EXIGIBLE.”	
Indicador	Reducción de la antigüedad media del pendiente de cobro exigible
Definición/Interpretación	Mide la reducción de la antigüedad del pendiente de cobro exigible en el periodo de estudio. Se computan todas las liquidaciones con pendiente de cobro y vencimiento anterior a la fecha de actualización de los datos que no se encuentren en las siguientes situaciones: suspendida; paralizada cautelarmente.
Periodicidad de actualización	Semestral.
Fuente	BDA de Liquidaciones.).

<b>Metodología de cálculo</b>	(Antigüedad media a 31/12/2022) - (Antigüedad media a la fecha de cálculo).
<b>Ámbito de actuación</b>	Se toma en consideración la situación de la deuda cuya gestión corresponde a la Agencia. Se excluyen deudas suspendidas y las deudas paralizadas cautelarmente.
<b>Ámbito territorial de desagregación</b>	Comunidad autónoma.
<b>Unidad de medida</b>	Mes
<b>Valor objetivo 2024</b>	8

Otro objetivo esencial de la Agencia es el **OO.C.3.1. “Minimizar la litigiosidad.”**. Concretamente, 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. Para la determinación del grado de cumplimiento de este objetivo se va a utilizar el siguiente indicador:

<b>OO.C.3.1. “MINIMIZAR LA LITIGIOSIDAD.”</b>	
<b>Indicador</b>	Porcentaje de actos no recurridos respecto del total de actos administrativos susceptibles de recurso.
<b>Definición/Interpretación</b>	Mide el porcentaje que representan los actos que no se recurren frente al total de actos administrativos susceptibles de ser recurridos.
<b>Periodicidad de actualización</b>	Semestral.
<b>Fuente</b>	BDA Liquidaciones. BDA Liquidaciones Ejecutiva.
<b>Metodología de cálculo</b>	$100\% - 5\% * (97 - ([\text{Número de actos administrativos susceptibles de recurso o reclamación}] - [\text{Número de recursos o reclamaciones}]) / [\text{Número de actos administrativos susceptibles de recurso o reclamación}] * 100)$ .
<b>Ámbito de actuación</b>	Se toma en consideración la situación de la deuda cuya gestión corresponde a la Agencia. Se excluyen deudas suspendidas y las deudas paralizadas cautelarmente.
<b>Ámbito territorial de desagregación</b>	Comunidad autónoma.
<b>Unidad de medida</b>	Porcentaje
<b>Valor objetivo 2024</b>	97%

Por último, a través del **OO.C.4.1. “fomentar la colaboración con entes del sector público.”**, la Agencia 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.

<b>OO.C.4.1. “FOMENTAR LA COLABORACIÓN CON ENTES DEL SECTOR PÚBLICO.”</b>	
<b>Indicador</b>	Grado de cumplimiento de las acciones previstas para fomentar la colaboración con entes del sector público
<b>Definición/Interpretación</b>	Mide el grado de cumplimiento de las acciones previstas en el Plan de Acción Anual para la consecución del objetivo operativo “Fomentar la colaboración con entes del sector público”.
<b>Periodicidad de actualización</b>	Semestral.
<b>Fuente</b>	Cuadro de seguimiento de planificación.

<b>Metodología de cálculo</b>	(Número de acciones realizadas/número de acciones previstas) *100.
<b>Ámbito territorial de desagregación</b>	Comunidad autónoma.
<b>Unidad de medida</b>	Porcentaje
<b>Valor objetivo 2024</b>	100%

Para la consecución de los objetivos estratégicos y operativos, la ATRIAN programa a través del Plan de Acción Anual, la relación de actividades ordenadas en veinte proyectos estratégicos, cuya ejecución se encuentra condicionada a la capacidad operativa de la ATRIAN. La relación de proyectos agrupados por OO y OE es la siguiente:

<b>OE.A. "MEJORA DE LAS CONDICIONES Y RESULTADOS DE LUCHA CONTRA EL FRAUDE FISCAL"</b>			
<b>OBJETIVOS OPERATIVOS</b>		<b>PROYECTOS</b>	
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.
A.1.2.	Fomentar la cultura de cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales.	P04	Fomento de una cultura cívica de cumplimiento de la normativa de ingreso.
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>OE.B. "MEJORA DE LA GOBERNANZA FISCAL."</b>			
<b>OBJETIVOS OPERATIVOS</b>		<b>PROYECTOS</b>	
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.
<b>OE.C. "MEJORA DE LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS ASIGNADOS A LA ATRIAN."</b>			
<b>OBJETIVOS OPERATIVOS</b>		<b>PROYECTOS</b>	
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.2.1.	Reducir la antigüedad del pendiente cobro exigible.	P17	Seguimiento de deuda.
C.3.1.	Minimizar la litigiosidad.	P18	Seguimiento de litigiosidad.
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.

### III. Grado de cumplimiento de los objetivos estratégicos

El grado de cumplimiento para cada uno de los OE una vez analizada la referencia de cumplimiento y el resultado alcanzado es el siguiente:

Grado de cumplimiento de los Objetivos Estratégicos 2023-2026 en el 2 semestre de 2024				
OE	Objetivos estratégico	Referencia cumplimiento	Resultado alcanzado	Grado de cumplimiento
A	Mejora de las condiciones y resultados de lucha contra el fraude fiscal	90%	92,37%	100%
B	Mejora de la gobernanza fiscal	100%	100%	100%
C	Mejora de la gestión de los recursos asignados a la ATRIAN	≤4	2,44%	100%

El **índice de cumplimiento del OE. A. “Mejora de las condiciones y resultados de lucha contra el fraude fiscal”** es del 100%, ya que el grado de cumplimiento de las obligaciones tributarias, que mide el porcentaje de sujetos pasivos que han cumplido espontáneamente en el período de estudio, ha alcanzado el 92,37%, siendo la referencia de cumplimiento prevista del 90%.

El **índice de cumplimiento del OE. B. “Mejora de la gobernanza fiscal”** es del 100%. El índice de cumplimiento de este objetivo estratégico tiene una relación directa con los objetivos operativos b.1.1; b.1.2; b.1.3. y b.1.4. Para determinar el índice de cumplimiento de los objetivos operativos b.1.1 y b.1.2 se parte del grado de progreso de las actividades del PAA correspondientes al PE08 (para el b.1.1) y el PE09 (para el b.1.2). Para valorar el grado de cumplimiento del objetivo operativo b.1.3. se valora la recaudación espontánea respecto a la recaudación total y para determinar el grado de cumplimiento del objetivo operativo b.1.4. se toma en consideración el porcentaje de los procedimientos iniciados a instancia del interesado resueltos en plazo. El resultado que se obtiene para cada objetivo operativo tiene el mismo peso relativo para determinar el índice de cumplimiento de la mejora de la gobernanza fiscal. Por lo que concierne a los objetivos operativos b.1.1. y b.1.2. el resultado de las actividades realizadas a 31/12/2024 es del 100% y del 100%, respectivamente. El resultado de los objetivos operativos b.1.3 (118,94%) y b.1.4 (104,85%) pone de manifiesto que la recaudación espontánea supera el 95% (97%) del total de la recaudación obtenida a 31/12/2024 y que el 81,62% de los procedimientos iniciados a instancia del contribuyente se resuelven en plazo, superando, por tanto, el objetivo previsto del 80% para este ejercicio.

El **índice de cumplimiento del OE.C. “Mejora de la gestión de los recursos asignados a la ATRIAN”** es del **100%**, ya que la relación entre el gasto realizado durante el ejercicio 2024 (63,15 millones de euros) y los ingresos obtenidos en el mismo periodo (2.585 millones de euros) por la Agencia asciende al 2,44%, que es inferior a la referencia de cumplimiento asociada a este objetivo que es ≤4%.

En el presente gráfico se muestra el resultado alcanzado para cada OE:



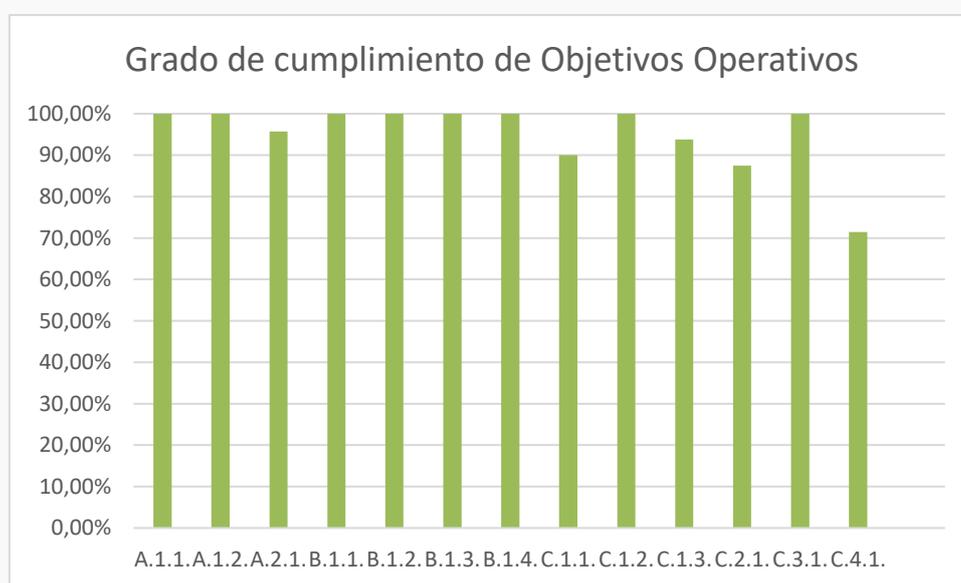
IV. Grado de cumplimiento de los objetivos operativos.

El grado de cumplimiento para cada uno de los objetivos operativo del contrato de gestión durante el segundo semestre de 2024 se muestra en la siguiente tabla:

Grado de cumplimiento de los Objetivos Operativos 2023-2026				
OO	Objetivos operativos	Referencia cumplimiento 2024	Resultado alcanzado 2024	Grado de cumplimiento
A.1.1.	Mejorar la calidad de la información y asistencia para favorecer el cumplimiento voluntario.	≥4	4,52	100%
A.1.2.	Fomentar la cultura de cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales.	100%	100%	100%
A.2.1.	Asignar eficientemente las cargas de trabajo según criterios de riesgo fiscal.	100%	95,73%	95,73%
B.1.1.	Mejora de la rendición de cuentas y transparencia.	100%	100%	100%
B.1.2.	Mejorar la seguridad de la información y la protección de datos.	100%	100%	100%
B.1.3.	Mejorar la recaudación derivada del cumplimiento voluntario de las obligaciones asociada al sistema de incentivos al rendimiento.	95%	97%	100%
B.1.4.	Mejorar el tiempo de resolución de los procedimientos administrativos.	80%	81,64%	100%
C.1.1.	Mejorar la comunicación interna y facilitar la gestión del cambio.	100%	90%	90%
C.1.2.	Mejorar el nivel de capacitación de los empleados de la Agencia.	24 horas	27 horas	100%

Grado de cumplimiento de los Objetivos Operativos 2023-2026				
OO	Objetivos operativos	Referencia cumplimiento 2024	Resultado alcanzado 2024	Grado de cumplimiento
C.1.3.	Reestructurar la organización de la Agencia Tributaria.	100%	93,75%	93,75%
C.2.1.	Reducir la antigüedad del pendiente cobro exigible.	8 meses	7 meses	87,50%
C.3.1.	Minimizar la litigiosidad.	97%	97,51%	100%
C.4.1.	Fomentar la colaboración con entes del sector público.	100%	71,43%	71,43%

En el presente gráfico se muestra el resultado alcanzado para cada Objetivo Operativo (OO):



El promedio de cumplimiento de los OO asciende al 95,07%. Del análisis de los resultados alcanzados destaca:

- + En 8 de los 13 OO el grado de cumplimiento es del 100%.
- + En 3 de los OO el grado de cumplimiento es  $\geq 90\%$
- + El balance del resultado alcanzado en este ejercicio se completa con el grado de cumplimiento obtenido para el OO C.2.1 (reducir la antigüedad pendiente de cobro), que asciende al 81,64% y el OO C.4.1 (Fomentar la colaboración con entes del sector público), que asciende al 71,43%.

A continuación, se expone el detalle del progreso experimentado para cada objetivo operativo:

En primer lugar, el grado de cumplimiento del **OO “A.1.1.Mejorar la calidad de la información y asistencia para favorecer el cumplimiento voluntario”** es del **100%**, ya que el grado de satisfacción de los contribuyentes respecto a los servicios de información y asistencia reflejado en los cuestionarios de satisfacción puestos a disposición de las personas receptoras de servicios de la ATRIAN por el Servicio de Gestión de Calidad y Control

## Agencia Tributaria de Andalucía

Interno durante el segundo semestre del ejercicio 2024 es del 4,52 sobre 5, siendo la referencia de cumplimiento de  $\geq 4$ , el grado de cumplimiento asciende a 100%.

En segundo término, el grado de cumplimiento del OO **“A.1.2. Fomentar la cultura de cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales.”** es del 100%, toda vez que el grado de cumplimiento de las acciones previstas en el Plan de Acción Anual para el ejercicio 2024 para la consecución de este objetivo es del 100%.

En tercer lugar, el grado de cumplimiento del OO **“A.2.1. Asignar eficientemente las cargas de trabajo según criterios de riesgo fiscal.”** es del 95,73%, dado que el promedio de cumplimiento de las 15 acciones evaluables en el periodo previstas en el PAA 2024 para la consecución de este objetivo es del 95,73%.

En cuarto lugar, el grado de cumplimiento del OO **“B.1.1. Mejora de la rendición de cuentas y transparencia.”** es del 100%, que es promedio de cumplimiento de las 8 actividades previstas en el Proyecto estratégico PE08 para el del PAA 2024.

En quinto lugar, el grado de cumplimiento del OO **“B.1.2. Mejora de la seguridad de la información y protección de datos.”** es del 100%, que es el grado de cumplimiento de las acciones previstas en el Proyecto estratégico PE09 para el PAA 2024, de las cuales se han evaluado 6 actividades, siendo el promedio de cumplimiento del 100%.

El resultado alcanzado del sexto de los OO **“B.1.3. Mejorar la recaudación derivada del cumplimiento voluntario de las obligaciones apoyado/asociado en el sistema de incentivos al rendimiento.”** es del 97%, sobre una referencia de cumplimiento del 95% siendo por tanto el grado de cumplimiento del 100%. Este indicador toma en consideración el porcentaje que representa la recaudación espontánea respecto a la recaudación total. La recaudación espontánea para el ejercicio 2024 asciende a 2.482,46 millones de euros y la recaudación total de 2.562,04 millones de euros.

El séptimo de los OO es **“B.1.4. Mejorar el tiempo de resolución de los procedimientos administrativos”**, cuyo grado de cumplimiento es del 100%, ya que se han resuelto en plazo el 81,62% de los expedientes (28.483 resueltos en plazo respecto a 34.899, que es el total de expedientes despachados), siendo la referencia de cumplimiento del 80%.

El octavo OO, **“C.1.1. Mejorar la comunicación interna y facilitar la gestión del cambio.”**, cuyo grado de cumplimiento es del 90%, que es el promedio de cumplimiento de las 5 actividades programadas del PAA 2024.

El resultado alcanzado para el OO **“C.1.2. Mejorar el nivel de capacitación de los empleados de la Agencia.”** es de 27 horas. De este modo, siendo el valor objetivo asignado de 24 horas, el grado de cumplimiento de este indicador en el ejercicio 2024 asciende al 100%.

## Agencia Tributaria de Andalucía

Por lo que respecta al OO **“C.1.3. Reestructurar la organización de la Agencia Tributaria”** el resultado alcanzado es del 93,75% dado que el promedio del grado de cumplimiento de las 16 actividades programadas del PAA 2024 es del 93,75%.

En cuanto al OO **“C.2.1. Reducir la antigüedad del pendiente cobro exigible.”**, el resultado alcanzado es de 7 meses, siendo el valor objetivo asignado para el ejercicio 2024 es de 8 meses. Concretamente, se ha reducido la antigüedad de 62 meses a 55 meses. Partiendo del resultado alcanzado, el grado de cumplimiento de este OO es del 87,50%.

El grado de cumplimiento del OO **“C.3.1. Minimizar la litigiosidad.”** asciende al 100%, ya que el resultado alcanzado en el ejercicio es del 97,51% (siendo el número de actos administrativo no recurridos de 179.330 respecto al total de actos administrativos susceptibles de recurso, que asciende a 185.830, de acuerdo con la metodología de cálculo anteriormente señalada) y la referencia de cumplimiento asignada para 2024 es del 97%.

Por último, el grado de cumplimiento del **“C.4.1. Fomentar la colaboración con entes del sector público.”** es del 71,43%, dado que el promedio de cumplimiento de las 7 actividades programadas del PAA 2024 es del 71,43%.

### V. Actividades programadas PAA 2024

► Número de **actividades que se evalúan en el periodo** asciende a 111 con la siguiente periodificación:

- + Actividades del 1T: 12
- + Actividades del 2T: 11
- + Actividades del 3T: 1
- + Actividades del 4T: 10
- + Actividades anuales: 77

► La evaluación global de cumplimiento de actividades es la siguiente:

- + Actividades evaluables: 100%.
- + Resultado alcanzado sobre las actividades evaluables: 91,48%.

► La evaluación global de cumplimiento de **actividades** desagregada por **OE** es la siguiente:

LA EVALUACIÓN GLOBAL DE CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES POR OE			
ACTIVIDADES OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ANUAL (%)	ACTIVIDADES EVALUABLE (%)	RESULTADO ALCANZADO (%)
Mejora de los resultados y condiciones de lucha contra el fraude fiscal	48,75%	48,75%	44,85%
Mejora de la gobernanza fiscal	17,75%	17,75%	17,75%
Mejora de la gestión de los recursos asignados a ATRIAN	33,50%	33,50%	28,88%

LA EVALUACIÓN GLOBAL DE CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES POR OE			
ACTIVIDADES OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ANUAL (%)	ACTIVIDADES EVALUABLE (%)	RESULTADO ALCANZADO (%)
EVALUACIÓN GLOBAL DE CUMPLIMIENTO	100%	100%	91,48%

► La evaluación global de cumplimiento de **actividades** desagregada por **PE** es la siguiente:

LA EVALUACIÓN GLOBAL DE CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES POR PE			
ACTIVIDADES PROYECTO ESTRATÉGICO		OBJETIVO ANUAL	GRADO EJECUCIÓN DEL PROYECTO
PE01	Atención multicanal.	12%	11,88%
PE02	Atención a colectivos con necesidades especiales.	4,25%	4%
PE03	Apoyo a colaboradores sociales.	9,50%	7,75%
PE04	Fomento de una cultura cívica de cumplimiento de la normativa de ingreso.	1,25%	1,25%
PE05	Selección de operaciones de riesgo fiscal.	4%	4%
PE06	Actuaciones programadas de control tributario.	10,25%	8,47%
PE07	Recaudación ejecutiva.	7,50%	7,50%
PE08	Generación de información pública de utilidad social.	5%	5,00%
PE09	Seguridad de la información y protección de datos.	6,25%	6,25%
PE10	Incentivos al rendimiento.	3%	3%
PE11	Reducción de tiempos medios de tramitación de expedientes.	3,50%	3,50%
PE12	Comunicación interna y gestión del cambio.	4%	3,75%
PE13	Capacitación de empleados públicos.	4,50%	4,50%
PE14	Adaptaciones de la normativa de autoorganización para la mejora de la gestión de los recursos.	4,50%	3,25%
PE15	Regionalización de funciones.	5%	4,88%
PE16	Reasignación de recursos.	4,50%	4,50%
PE17	Seguimiento de deuda.	1,50%	1,50%
PE18	Seguimiento de litigiosidad.	1,50%	1,50%
PE19	Gestión recaudatoria de ingresos de derecho público en período voluntario.	5%	5%
PE20	Recaudación ejecutiva a otras administraciones.	3%	0%
EVALUACIÓN GLOBAL DE CUMPLIMIENTO		100%	91,48%

► El detalle de los resultados alcanzados para cada una de las actividades para cada uno de estos proyectos es el siguiente:

### P01 Atención multicanal.

- + Citas previas ofertadas: 1T 211.909, 2T 210.522, 3T 179.490 y 4T 167.497 que hacen un total acumulado de 769.418.
- + Asistencia prestada por CIYAT sin cita previa asciende a un total acumulado de 369.396 con la siguiente distribución trimestral: 1T 94.059, 2T 100.553, 3T 83.891 y 4T 90.893.
- + Revisión, actualización y elaboración de contenidos informativos:14.
- + Publicación de contenidos informativos en el Portal ATRIAN: 14.
- + Publicaciones de Videos: 5.
- + Preguntas frecuentes: 4.
- + Publicación de contenidos para guías prácticas: 19.
- + Publicación de contenidos para el asistente virtual: 8.
- + Publicación de contenidos para notas informativas: 4.
- + Publicación de contenidos para campaña informativa: 3.
- + Publicación de contenidos para folleto informativo: 2.
- + Publicación de contenidos para formularios: 2.
- + Publicación de contenidos para errores frecuentes: 1.
- + Publicación de informes sobre saturación de servicios: 12.
- + Informe sobre el grado de satisfacción de los contribuyentes sobre los servicios que presta la ATRIAN: 2.
- + Carta de Servicio: En el 4T se ha realizado la revisión, y propuesta de actualización de los compromisos asumidos por la ATRIAN en su carta de servicios.
- + Elaboración de informe de seguimiento de los compromisos de la carta de servicio: 1.

### P02 Atención a colectivos con necesidades especiales.

- + Cuestionario colectivo con necesidades especiales: Se realiza un cuestionario por el Comité de Entidades de Representantes de Personas con Discapacidad de Andalucía (CERMI) entre los distintos colectivos que lo integran para detectar sus necesidades.
- + Adaptación contenidos informativos para la red GUADALINFO: Se firme convenio el 13/09/2024 con el Consorcio Fernando de los Ríos. actividad anual pendiente de ejecución. Se han editado y enviado al Consorcio 2 vídeos con el contenido de las sesiones formativas. Y se han editado y enviado 6 guías y 2 vídeos de contenido procedimental de ámbito tributario.
- + Atención y orientación general a través del punto de atención singular a personas mayores de 65 años: El día 22 de julio se ha firmado el protocolo de actuación entre la Agencia Tributaria de Andalucía y la Federación de Organizaciones Andaluzas de Mayores con objeto de culminar la

## Agencia Tributaria de Andalucía

implantación del Proyecto estratégico “Atención a colectivos con necesidades especiales”. Se extiende el servicio a todas las Gerencias Provinciales de la ATRIAN.

- + Piloto previo a la prestación de servicios de información y asistencia tributaria a través de la red GUADALINFO: Con fecha 10/12/24 se pone en marcha el proyecto piloto y se inicia la prestación de determinados servicios en 8 puntos vuela, ampliándose en las semanas posteriores a 16 oficinas.
- + Talleres formativos para la red GUADALINFO: pendiente de firma convenio: El 30/10/24 se realizó la acción “formación práctica sobre servicios incluidos en el programa piloto”, dirigida a 142 dinamizadores en la que se impartieron dos formaciones: Formación general servicios ATRIAN - Puntos "Vuela y Formación práctica sobre servicios incluidos en el Programa Piloto - Convenio ATRIAN.
- + Ofrecer citas de información y asistencia a través de la red GUADALINFO: pendiente de firma convenio. Se utiliza la capacidad operativa disponible para ofrecer citas a través de las oficinas vuela que prestan los servicios.

### **P03 Apoyo a colaboradores sociales.**

- + Suscripción de protocolo para la atención de colaboradores sociales: El 5/07/24 se firma un Protocolo de Atención Singular con el Consejo Andaluz de los Colegios de Economistas y el 4/10/24 se firma el protocolo para la atención singular con la Asociación de Profesional de Técnicos Tributarios y Asesores Fiscales de Andalucía (APTTA).
- + Revisión, actualización y elaboración de contenidos informativos: 100%.
- + Ofrecer citas de información y asistencia: Se ofrecen 25 citas para resolución de consultas y 15 citas para resolución de incidencias técnicas.
- + Resolución de consultas de aplicación de los tributos: Se han atendido todas las consultas. Se ha incluido en el borrador de protocolo la gestión de consultas.
- + Resolución de incidencias a colaboradores sociales. Se han atendido todas las incidencias. Se ha incluido en el borrador de protocolo gestión de la resolución de incidencias.
- + Auditoría de colaboración social: Se ha realizado 2 auditorías en 2024.

### **P04 Fomento de una cultura cívica de cumplimiento de la normativa de ingreso.**

- + Revisión, actualización y elaboración contenidos informativos para educación cívico-tributaria: 4.
- + Acciones de concienciación cívico-tributaria: 9.
- + Difusión de contenido cívico-tributaria: 7.

### **P05 Selección de operaciones de riesgo fiscal.**

- + Actuaciones operativas de riesgo fiscal: 146.

## Agencia Tributaria de Andalucía

- + Se han revisado dos resoluciones de riesgo fiscal ITPAJD y SUCDON el día 22 de diciembre de 2024.
- + El plan de control tributario para el ejercicio 2025 se aprueba el día 27 de diciembre de 2024.
- + Evaluación del Plan de Control Tributario: 10 informes de evaluación.

### **P06 Actuaciones programadas de control tributario.**

- + Elaboración el PRACT: ha sido aprobado en mayo de 2024.
- + Comunicaciones de ofrecimiento de asistencia: 38.276.
- + Campaña de invitación a la auto corrección: 2.206.
- + Actuaciones programadas de control extensivo: Se han ejecutado las actuaciones programadas PCT.
- + Actuaciones programadas de control intensivo: Se han ejecutado las actuaciones programadas PCT.
- + Actuaciones programadas de valoración: Se han ejecutado el 86,1% de las actuaciones programadas PCT.

### **P07 Recaudación ejecutiva.**

- + Actuaciones administrativas de cobro en recaudación ejecutiva: 100%.
- + Citas asistencia a recaudación ejecutiva: 40.664.
- + Actuaciones para la determinación de bienes y derechos que posibiliten el cobro de las deudas: Se han realizado el 100% de las actuaciones programadas de estudios de investigación patrimonial para la localización de bienes y derechos.
- + Se han diseñado y mejorado determinadas herramientas de recaudación ejecutiva.
- + Se ha tramitado el 100% de los procedimientos de derivación de responsabilidad y sucesión de deudas por las OTRES contenidos en el PCT.

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

- + El día 20 de diciembre de 2024, acuerda la aprobación del Plan de Acción para 2025.
- + Actualización del catálogo de datos: 4
- + Registro de seguimiento de actividades de la Agencia:4.
- + Actualización de los cuadros de mando: 179 actualizaciones, 100 % cumplida en plazo de calendario.
- + Estadísticas oficiales publicadas con variable sexo: 100% de las publicaciones que incluyan variable sexo.
- + Boletines informativos: 104.
- + Suministro de información en virtud de norma o convenio: 100% cumplido en plazo.
- + Evaluación de contrato de gestión y plan de acción anual: 6 informes.

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

## Agencia Tributaria de Andalucía

- + Ejecución del Plan de Seguridad de la Información y Protección de Datos: 1.
- + Control de accesos SUR:3.
- + Revisión del RAT: 2.
- + Boletín de Seguridad de la información y protección de datos: 3.
- + Acciones de concienciación en materia de seguridad de la información y protección de datos: 8.
- + Gestión y control de perfiles de usuarios en los SSII: 100% de las tramitaciones realizadas en plazo.

### PE10 Incentivos al rendimiento.

- + Prototipo de modelo de comunicación del grado de consecución de objetivos: 1.
- + Programa de buenas prácticas: 1 programa.
- + Desarrollo de acciones de ejecución del programa de buenas prácticas. En el último trimestre del ejercicio se convoca y se resuelve un concurso de buenas prácticas en dos modalidades.

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

- + Seguimiento de solicitudes del contribuyente: 14 actualizaciones.
- + Seguimiento de tiempos medios de atención de solicitudes: 8.
- + Informes sobre evaluación de compromisos: 7.
- + Herramientas de tramitación de expedientes: 35.
- + Actuaciones administrativas automatizadas: En el tercer trimestre se firma la resolución de actuación administrativa automatizada y solicitud de requisitos funcionales para la modificación de los expedientes de devoluciones.

### PE12 Comunicación interna y gestión del cambio.

- + Tras la aprobación del Plan de acción anual 2025, se elabora el catálogo de acciones de comunicación planificadas para cada actividad durante el ejercicio.
- + Implementación de las acciones de comunicación programadas: 153.
- + Implementación de las acciones de comunicación no programadas: 22.
- + Informe de seguimiento de acciones de comunicación: 1.
- + Generar contenidos informativos: 244.

### PE13 Capacitación de empleados públicos.

- + Con fecha 20 de diciembre de 2024 el Consejo Rector de la ATRIAN aprueba la propuesta de Plan de Formación 2025.
- + Implementación de las acciones de formación programadas: 27 horas por empleado.
- + Autoevaluación de la formación: 4.

## Agencia Tributaria de Andalucía

- + Con fecha 20 de diciembre de 2024 se ha realizado la memoria de ejecución del plan de formación 2024.

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

- + Con fecha 18 de noviembre de 2024 se elabora propuesta de modificación de la Ley de creación de ATRIAN.
- + Con fecha 4 de noviembre de 2024 se elabora propuesta de modificación del Estatuto de ATRIAN.
- + Con fecha 25 de octubre de se presenta ante el órgano competente borrador de Orden de funciones y competencias de ATRIAN. Esta actividad se valora al 50% por ejecutarse fuera del plazo de referencia de cumplimiento.

### **PE15 Regionalización de funciones.**

- + Revisión y actualización de los protocolos de regionalización: 100%.
- + Herramientas para la tramitación de expedientes: 20.
- + Operaciones de asignación de expedientes para cada uno de los circuitos regionalizados: 337.
- + Puesta en marcha del equipo regional de soporte técnico en materia de valoración: 31 de marzo de 2024.
- + Creación del equipo regional de Análisis de Riesgo Fiscal y Calificación de Autoliquidaciones (ARCA): 31 de marzo de 2024.
- + Creación del equipo regional de Notificaciones: Se ha configurado el equipo regional de notificaciones y se ha elaborado su protocolo de funcionamiento.
- + Creación del equipo regional de Derivaciones de Responsabilidad y Sucesores: 31 de marzo de 2024.

### **PE16 Reasignación de recursos.**

- + Nuevos desarrollos y perfeccionamiento de la herramienta gestión de usuarios: 4.
- + Mantenimiento del catálogo de usuarios del personal ATRIAN: 12.
- + Revisión y actualización del protocolo de asignación de tareas: 100%.
- + Informe de seguimiento de la capacidad operativa: 4.
- + Informe de seguimiento del grado de cumplimiento de objetivos de la Agencia: 10.
- + Informe de conveniencia de reasignación de efectivos: 4.

### **PE17 Seguimiento de deuda.**

- + Tareas registradas en la herramienta gestión de ingresos: 10.
- + Actualización del Cuadro de mando seguimiento de deuda: 12.
- + Informe del estado de situación de las deudas: 4.

### PE18 Seguimiento de litigiosidad.

- + Informe de seguimiento de la litigiosidad: 12.
- + Análisis de litigiosidad: 18.
- + Acciones para la difusión de los informes jurídico de litigiosidad: 22.

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

- + Preguntas frecuentes para OOGG: 11 actualizaciones.
- + Consultas técnicas de OOGG: se han resuelto todas las consultas técnicas.
- + Resolución de incidencias de OOGG: más del 90% resueltas en 5 días.
- + Colaboración con la SGH en la gestión de ingresos: 12.
- + Ejecución del modelo de colaboración OOGG para la gestión recaudatoria de deudas: Se han realizado las actuaciones de recaudación por cuenta de los órganos gestores de ingresos de la Junta de Andalucía de acuerdo con el modelo de colaboración diseñado para órganos gestores de ingresos de derecho público.

### PE20 Recaudación ejecutiva a otras Administraciones.

- + Las actividades asociadas a este proyecto no han podido concluirse dentro del ejercicio 2024.
- 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. En esta línea, las ADR cumplen una doble función: externa e interna. Desde una perspectiva externa, facilita la rendición de cuentas al ciudadano. Desde una perspectiva interna, facilita a los empleados públicos conocer el sentido del desempeño que llevan a cabo individualmente y la repercusión que tienen las tareas que realizan en la consecución de los objetivos de la entidad. Del mismo modo, el seguimiento del estado de situación y progreso de áreas clave permite detectar oportunidades de mejora e introducir los cambios necesarios para favorecer un desempeño más eficaz y eficiente. La evaluación global de cumplimiento de **actividades** desagregada por **ADR** es la siguiente:

LA EVALUACIÓN ANUAL GLOBAL DE CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES POR ADR		
ACTIVIDADES ADR	OBJETIVO ANUAL (%)	RESULTADO ALCANZADO (%)
Facilitar el cumplimiento voluntario.	27%	24,88%

LA EVALUACIÓN ANUAL GLOBAL DE CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES POR ADR		
ACTIVIDADES ADR	OBJETIVO ANUAL (%)	RESULTADO ALCANZADO (%)
Gestión eficaz del riesgo fiscal.	21,75%	19,97%
Buen gobierno, transparencia y rendición de cuentas.	17,75%	17,75%
Gestión eficiente del capital humano.	22,50%	20,88%
Gestión eficiente de la recaudación.	1,50%	1,50%
Gestión eficiente de la litigiosidad.	1,50%	1,50%
Colaboración con otros entes del sector público.	8%	5,00%
<b>EVALUACIÓN GLOBAL DE CUMPLIMIENTO</b>	<b>100%</b>	<b>91,48%</b>

|