



51/2021 – S.A.I.

**INFORME DE LA INSPECCIÓN DE LOS
SERVICIOS PARA EL ANÁLISIS Y
EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL
PLAN DE OBJETIVOS DE LA AGENCIA
EN EL AÑO 2020.**

JUNIO, 2021



Agencia Tributaria

Servicio de Auditoría Interna



RESUMEN EJECUTIVO

De conformidad con lo preceptuado en el artículo 6.2 de la Ley 19/2013 de 9 de diciembre, el Plan de Actuaciones del Servicio de Auditoría Interna incluye un Programa cuyo objetivo consiste en evaluar los diferentes planes y programas de actuación estratégicos y operativos, entre los que se encuentra el Plan Anual de objetivos de la Agencia Tributaria.

Con carácter previo, y como circunstancia de carácter extraordinario, hay que destacar que la actividad de la Agencia Tributaria se ha visto afectada por la pandemia internacional provocada por el COVID-19 y declarada por la Organización Mundial de la Salud el 11 de marzo de 2020.

El cierre de las oficinas al público durante varios meses, debido a las restricciones establecidas por las autoridades sanitarias, la suspensión de los plazos procedimentales y la generalización del teletrabajo forzoso, son los principales factores de impacto a considerar.

Durante la aplicación del primer estado de alarma se priorizaron las actuaciones en favor de los contribuyentes (devoluciones, estimaciones de recursos y alegaciones, etc.) y se redujeron al mínimo imprescindible todas las demás.

Las restricciones operativas provocaron que a 1 de junio de 2020 el número de notificaciones emitidas por la Agencia Tributaria se redujera en un 43,6% respecto del mismo período del año anterior.

En este contexto, considerando el impacto en la actividad de la Agencia de las primeras semanas de pandemia y la incertidumbre entonces existente sobre su evolución en los meses restantes, se decidió por la Dirección de la Agencia reducir de forma significativa las referencias a cumplir en la mayor parte de los indicadores del Plan de Objetivos respecto de las inicialmente previstas.

La apertura de las oficinas, el levantamiento de la suspensión de los plazos en los procedimientos tributarios y el buen funcionamiento del teletrabajo (a pesar de constatarse cierto impacto negativo del mismo en algunos resultados) permitieron que



Agencia Tributaria

en muchos indicadores del Plan de Objetivos se fueran alcanzando a lo largo del año porcentajes de cumplimiento elevados.

Sin embargo, se optó por mantener los indicadores fijados sin volver a actualizarlos puesto que las incertidumbres seguían siendo grandes y, además, se prefería recuperar el ritmo de trabajo de forma paulatina sin forzar el normal funcionamiento de las oficinas en una situación todavía alejada de la normalidad.

En el presente informe se analiza únicamente el grado de cumplimiento de estas referencias actualizadas a causa de la pandemia. No se efectúa la comparación con los resultados obtenidos en 2019, indicador por indicador, puesto que 2020 ha sido un año excepcional y la comparativa no sería homogénea.

En cualquier caso, con carácter general, se constata que en 2020 se ha producido una caída en el número de actuaciones respecto de 2019. Antes se mencionaba un indicador que no forma parte del Plan de Objetivos pero que es revelador del volumen de actividad: el número de notificaciones emitidas por la Agencia Tributaria. Pues bien, el número de emisiones en 2020 cayó un 9,5% respecto de 2019.

Si se eliminan determinadas notificaciones que tuvieron un peso atípico en 2019 (la gestión de las solicitudes de rectificación de autoliquidaciones para aplicar la exención de la prestación por maternidad hizo que se emitieran por encima de 2 millones de notificaciones por “recursos” más que en cualquiera de los años anteriores), el número de notificaciones emitidas en 2020 cayó un 5% respecto de 2019.

Centrándonos en el Plan de Objetivos, analizando la suma de los indicadores de control cuya referencia se expresa en términos de número de actuaciones realizadas (indicadores 2.4, 3, 4 y 5), la caída interanual fue de un 4,7%, consistente con la experimentada por las notificaciones de acuerdo con lo mencionado en el párrafo anterior.

En cualquier caso, el impacto de la pandemia en los diferentes procedimientos ha sido muy desigual.

Así, en los procedimientos de control extensivo llevados a cabo por los órganos de gestión tributaria, considerando tanto los dependientes del Departamento de Gestión tributaria como las Unidades de Gestión de Grandes Empresas dependientes del



Agencia Tributaria

Departamento de Inspección Financiera y Tributaria, se logró mantener el número de actuaciones respecto de 2019, incluso se produjo un ligero incremento del 0,9%, sin perjuicio de que algunas actuaciones, como las de control de actividades económicas por los órganos del Departamento de Gestión, se hayan reducido en un 2,4% en la comparativa interanual.

El factor complejidad y el mayor plazo de duración de los procedimientos de control intensivo han provocado que el impacto de las restricciones impuestas por la pandemia y, en particular, de la suspensión de los plazos de los procedimientos tributarios durante varios meses, haya sido mayor en las actuaciones inspectoras, que han registrado una caída del 5,7% respecto del año anterior, dado que no ha dado tiempo a recuperar los retrasos derivados del tiempo de suspensión ni se ha pretendido hacerlo considerándose preferible que las actuaciones se desarrollasen en el segundo semestre de 2020 siguiendo su dinámica habitual.

En el ámbito de Aduanas e Impuestos Especiales la caída en el número de actuaciones en 2020 respecto de 2019 fue de un 8%, aunque en este caso, además de los motivos expuestos, hay que tener en cuenta el importante descenso de las exportaciones e importaciones en 2020 con su consiguiente impacto en el número de actuaciones de control realizadas sobre las mismas.

En el área de recaudación el porcentaje de caída interanual se sitúa en el 11%, debido al peso en este indicador (que mide exclusivamente las actuaciones recaudatorias de control cualificado y no las masivas) de las actuaciones de personación que, por razones sanitarias, se redujeron en 2020 de manera drástica.

En general, en todas las áreas este tipo de actuaciones de personación han mostrado importantes caídas, sin perjuicio, de que, en la medida de lo posible, se hayan intentado sustituir por trabajos en oficinas no necesariamente reflejados en indicadores recogidos en el Plan de Objetivos.

A continuación, en el **Cuadro nº 1**, se muestran de forma agregada, los resultados alcanzados por la Agencia Tributaria en el año 2.020 en los principales indicadores de su actividad.

**CUADRO Nº 1: RESUMEN DE OBJETIVOS AEAT PARA EL AÑO 2020**

	Referencia 2020	% Cumplimiento
I.- ACTUACIONES DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE.		
1.1. Canales de asistencia al contribuyente		
1.1.1. Asistencia medios electrónicos		
1.1.1.1. Asistentes virtuales (referencias expresadas en tantos por uno)		
1.1.1.1.a) Utilización de asistente virtual SII (%)	0,54	92,59
1.1.1.1.b) Utilización de otros servicios on line SII (%)	0,90	98,89
1.1.1.1.c) Utilización de asistente virtual IVA (%)	1,30	163,85
1.1.1.1.d) Utilización de otros servicios on line IVA (%)	1,10	84,55
1.1.1.1.e) Utilización de la ayuda M-303 para arrendadores (%)	1,10	154,55
1.1.1.2. Usuarios de la app de la AEAT (número)	1.500.000	152,07
1.1.1.3. Certificados tributarios solicitados por vías electrónicas (%)	80,00	118,86
1.1.1.4. Captación de datos de contacto electrónicos (número)	3.000.000	115,57
1.1.1.5. Presentación electrónica de otra documentación (%)	76,00	120,01
1.1.2. Asistencia telefónica		
1.1.2.a) Llamadas atendidas (%)	84,00	74,74
1.1.2.b) Tiempo medio de espera (en segundos)	50	101,73
1.1.3. Asistencia presencial		
1.1.3.a) Contribuyentes atendidos en oficina (número)	8.625.022	177,75
1.1.3.b) Calidad en la asistencia		
Tiempo medio de asistencia (en minutos)	8	100,00
Tiempo medio de espera (en minutos)	4	100,00
1.2. Asistencia en SII		
1.2.1. Tiempo medio de devoluciones sin riesgos SII (en días)	20	133,33
1.2.2.- Calidad de información SII (%)	73,5	102,44
1.3. Asistencia en Web		
1.3.1.1.- Presentación de IRPF en un solo click	5.575.000	104
1.4.- Notificaciones		
1.4.1. Notificaciones electrónicas visualizadas (%)	67,00	98,61
1.4.2. Notificaciones en papel efectivas (%)	79,00	102,23
1.5. Agilización de la gestión tributaria y aduanera (en días)	50	85,14
II. ACTUACIONES DE PREVENCIÓN DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO		
2.1. Censo (%)	69,85	118,25
2.2. Cumplimiento de presentación de autoliquidaciones y declaraciones informativas (%)	55,5	172,02
2.3. Calidad de la información internacional (%)	80	111,13
2.4. Prevención en materia de Aduanas e Impuestos Especiales (actuaciones programadas)	747.790	147,24



Agencia Tributaria

	Referencia 2020	% Cumplimiento
III. ACTUACIONES DE CONTROL DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO		
3. Control de tributos internos	902.482	180,25
3.1. Actuaciones de comprobación (actuaciones programadas)	864.871	181,27
3.1.1. Grandes empresas, multinacionales y grupos fiscales	12.385	175,45
Inspección	1.807	126,45
UGGE	10.579	183,80
3.1.2. Análisis patrimonial y societario	1.812	115,78
Inspección	1.812	115,78
3.1.3. Ocultación de actividad y abuso de formas societarias	3.931	110,56
Inspección	3.931	110,56
3.1.4. Control de actividades económicas	300.581	177,59
Inspección	6.219	111,69
Gestión	292.912	179,16
3.1.5. Control de la aplicación de la normativa	503.189	188,96
Inspección	2.696	116,54
Gestión	486.901	190,06
3.1.6. Comprobaciones formales	26.316	106,10
Inspección	26.316	106,10
3.1.7. Actuaciones de análisis de la información	7.165	207,19
Inspección	5.805	223,10
Gestión	1.360	139,26
3.1.8. Otras actuaciones de comprobación	9.492	128,74
Gestión	1.950	264,92
UGGE	7.542	93,53
3.2. Actuaciones de investigación (actuaciones programadas)	4.153	139,87
3.2.1. Investigación general	1.644	139,66
3.2.2. Tramas	1.550	173,61
3.2.3. Auxilio judicial	959	85,71
3.3. Otras actuaciones (actuaciones programadas)	33.458	158,82
3.3.1. Requerimientos	6.250	230,37
3.3.2. Informes	9.734	155,90
3.3.3. Denuncias	17.400	134,96
3.3.4. Actuaciones de análisis de obligados tributarios	74	109,46
4. Control aduanero, de los Impuestos Especiales y Medioambientales (actuaciones programadas)	886.860	123,82
4.1. Actuaciones de comprobación	333.478	122,34
4.2. Control de autorizaciones y obligaciones formales	19.386	177,86
4.3. Otras actuaciones de Aduanas e Impuestos Especiales	480.112	121,93
4.4. Actuaciones de Vigilancia Aduanera	53.884	130,30
5. Control recaudatorio (actuaciones programadas)	21.029	154,07



Agencia Tributaria

	Referencia 2020	% Cumplimiento
5.A. Actuaciones de control recaudatorio	20.466	155,67
5.B. Actuaciones de investigación recaudatoria	563	96,09
6. Gestión recaudatoria de deudas (millones de euros)	14.648,204	166,28
6.A. Gestión recaudatoria	13.707,139	167,70
6.B. Ingresos inducidos directos e indirectos.	941,065	145,71
IV. RESULTADOS		
7. Recaudación bruta (millones de euros)	251.395,000	98,82
8. Recaudación líquida (millones de euros)	198.057,000	98,02

En general, y como puede apreciarse en el cuadro anterior que resume los indicadores de objetivos para el año 2020, el nivel de cumplimiento ha superado ampliamente el 100%.

Por el contrario, no alcanzan las referencias señaladas los siguientes indicadores:

- La utilización del asistente virtual del SII, de otros servicios on line del SII y de otros servicios on line del IVA, con cumplimientos del 92,59%, 98,89% y 84,55%, respectivamente, debido al efecto sustitución que se produce por el uso creciente del asistente virtual del IVA".
- La asistencia telefónica medida por el porcentaje de llamadas atendidas ha supuesto un cumplimiento del **74,74%** debido al incremento de la demanda que originó el cierre de oficinas al público con motivo de las restricciones establecidas por las autoridades sanitarias.
- El indicador de cumplimiento de las notificaciones electrónicas visualizadas, es de **98,61%** Los resultados en este indicador se ven muy condicionados por los intentos de notificación cuando se han producido ceses de actividad no comunicados formalmente a la Agencia Tributaria, ya que en tales circunstancias las notificaciones no se llegan a visualizar por quienes de hecho ya no continúan desarrollando una actividad económica.
- La agilización de la gestión tributaria y aduanera, ha tenido un indicador de cumplimiento del **85,14%** con resultados desiguales, registrándose los porcentajes de cumplimiento más altos y superiores al 100% en los procedimientos más relacionados con las devoluciones y exportaciones



Agencia Tributaria

- El auxilio judicial tiene un porcentaje de cumplimiento del **85,71%** debido a la menor demanda por los órganos judiciales de este tipo de actuaciones de colaboración a causa de la situación de pandemia.
- El indicador que mide el número de actuaciones de investigación recaudatoria, (5B) tiene un grado de cumplimiento del **96,09%** debido a las dificultades para realizar determinado tipo de actuaciones, como las de personación, a causa de las restricciones sanitarias.
- Los indicadores 7 y 8 han alcanzado niveles de cumplimiento del **98,82%** en recaudación bruta (con un realizado anual de 248.427 millones de euros) y del **98,02%** en recaudación líquida (con un realizado anual de 194.132 millones de euros), respectivamente debido al impacto negativo de la pandemia en la economía y su reflejo en los ingresos tributarios. En cualquier caso, las bases imponibles agregadas se redujeron en 2020 un 7,9% respecto de 2019, disminución inferior a la experimentada por la demanda interna, que cayó un 10,7% en 2020, lo que refleja que las magnitudes fiscales tuvieron un mejor comportamiento en 2020 que las magnitudes económicas relacionadas, circunstancia que también se produjo en los años anteriores, lo que permite constatar una evolución positiva del cumplimiento voluntario.



Agencia Tributaria

Servicio de Auditoría Interna



51/2021 – S.A.I.

**INFORME DE LA INSPECCIÓN DE LOS
SERVICIOS PARA EL ANÁLISIS Y
EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL
PLAN DE OBJETIVOS DE LA AGENCIA
EN EL AÑO 2020.**

MAYO, 2021



Agencia Tributaria

Servicio de Auditoría Interna



ÍNDICE

I.-	INTRODUCCIÓN.....	1
II.-	OBJETIVO, ÁMBITO Y METODOLOGÍA	2
II.1.-	OBJETIVO	2
II.2.-	ÁMBITO	5
II.3.-	METODOLOGÍA	8
III.-	RESULTADOS.....	10
III.1.-	DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SISTEMA DE OBJETIVOS E INDICADORES. ACTUACIONES DE SUPERVISIÓN Y CONTROL.....	10
III.2.-	ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS.....	14
III.3.-	INDICADORES DE LAS ACTUACIONES DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE.....	17
III.4.-	INDICADORES DE LAS ACTUACIONES DE PREVENCIÓN DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO.....	21
III.5.-	INDICADORES DE LAS ACTUACIONES DE CONTROL DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO.....	24
III.6.-	INDICADORES VINCULADOS A LOS RESULTADOS DE LA RECAUDACIÓN BRUTA Y LÍQUIDA	33
IV.-	CONCLUSIONES.....	36



Agencia Tributaria

Servicio de Auditoría Interna



I.- INTRODUCCIÓN

La Directora del Servicio de Auditoría Interna, mediante Orden de Servicio, acordó la realización de las actuaciones de la Inspección de los Servicios para desarrollar el **programa nº 14 del Plan anual del Servicio de Auditoría Interna** de la AEAT para el año 2021, para dar cumplimiento al mandato contenido en el artículo 6.2 de la Ley 19/2013.



II.- OBJETIVO. ÁMBITO Y METODOLOGÍA

II.1.- OBJETIVO.

La Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, supuso una ampliación y refuerzo de las obligaciones de publicidad activa. En concreto, ha implantado la obligatoriedad de la publicación de la información relativa a las funciones que desarrollan los sujetos comprendidos en su ámbito de aplicación y su estructura organizativa, además de sus instrumentos de planificación y la evolución de su grado de cumplimiento. En concreto, establece en su artículo 6.2 que:

“Las Administraciones Públicas publicarán los planes y programas anuales y plurianuales en los que se fijan objetivos concretos, así como las actividades, medios y tiempo previsto para su consecución. Su grado de cumplimiento y resultados deberán ser objeto de evaluación y publicación periódica junto con los indicadores de medida y valoración, en la forma en que se determine por cada Administración competente.

En el ámbito de la Administración General del Estado corresponde a las inspecciones generales de servicios la evaluación del cumplimiento de estos planes y programas”.

Por lo que a la Agencia Estatal de Administración Tributaria se refiere, el apartado diez del artículo 103 de la Ley 31/1990 de 27 de diciembre dispone que: *“El Servicio de Auditoría Interna de la Agencia Tributaria ejercerá, además de las funciones anteriormente desarrolladas por la Inspección General del Ministerio...”*

De conformidad con este mandato, en los últimos años el Plan de Actuaciones del SAI viene incluyendo un Programa cuyo objetivo consiste en evaluar los diferentes planes y programas de actuación estratégicos y operativos, entre los que se encuentra el Plan Anual de objetivos de la Agencia Tributaria.

En consecuencia, y en cumplimiento del mandato contenido en el artículo 6.2. de la Ley 19/2013, el objetivo del presente informe, enmarcado en el programa nº 14 del Plan de Actuaciones del Servicio de Auditoría Interna para 2021, consiste en evaluar el cumplimiento y resultados del Plan Anual de Objetivos de la Agencia Tributaria para el año 2020.

Como dato de carácter extraordinario en este ejercicio, hay que destacar que la actividad de la Agencia Tributaria se ha visto afectada por la pandemia internacional provocada por el COVID-19 y declarada por la Organización Mundial de la Salud el 11 de marzo de 2020.



Agencia Tributaria

El cierre de las oficinas al público durante varios meses, debido a las restricciones establecidas por las autoridades sanitarias, la suspensión de los plazos procedimentales y la generalización del teletrabajo forzoso, son los principales factores de impacto a considerar.

Durante la aplicación del primer estado de alarma se priorizaron las actuaciones en favor de los contribuyentes (devoluciones, estimaciones de recursos y alegaciones, etc.) y se redujeron al mínimo imprescindible todas las demás.

Las restricciones operativas provocaron que a 1 de junio de 2020 el número de notificaciones emitidas por la Agencia Tributaria se redujera en un 43,6% respecto del mismo período del año anterior.

En este contexto, considerando el impacto en la actividad de la Agencia de las primeras semanas de pandemia y la incertidumbre entonces existente sobre su evolución en los meses restantes, se decidió por la Dirección de la Agencia reducir de forma significativa las referencias a cumplir en la mayor parte de los indicadores del Plan de Objetivos respecto de las inicialmente previstas.

La apertura de las oficinas, el levantamiento de la suspensión de los plazos en los procedimientos tributarios y el buen funcionamiento del teletrabajo (a pesar de constatarse cierto impacto negativo del mismo en algunos resultados) permitieron que en muchos indicadores del Plan de Objetivos se fueran alcanzando a lo largo del año porcentajes de cumplimiento elevados.

Sin embargo, se optó por mantener los indicadores fijados sin volver a actualizarlos puesto que las incertidumbres seguían siendo grandes y, además, se prefería recuperar el ritmo de trabajo de forma paulatina sin forzar el normal funcionamiento de las oficinas en una situación todavía alejada de la normalidad.

En el presente informe se analiza únicamente el grado de cumplimiento de estas referencias actualizadas a causa de la pandemia. No se efectúa la comparación con los resultados obtenidos en 2019, indicador por indicador, puesto que 2020 ha sido un año excepcional y la comparativa no sería homogénea.

En cualquier caso, con carácter general, se constata que en 2020 se ha producido una caída en el número de actuaciones respecto de 2019. Antes se mencionaba un indicador que no forma parte del Plan de Objetivos pero que es revelador del volumen de actividad: el número



Agencia Tributaria

de notificaciones emitidas por la Agencia Tributaria. Pues bien, el número de emisiones en 2020 cayó un 9,5% respecto de 2019.

Si se eliminan determinadas notificaciones que tuvieron un peso atípico en 2019 (la gestión de las solicitudes de rectificación de autoliquidaciones para aplicar la exención de la prestación por maternidad hizo que se emitieran por encima de 2 millones de notificaciones por “recursos” más que en cualquiera de los años anteriores), el número de notificaciones emitidas en 2020 cayó un 5% respecto de 2019.

Centrándonos en el Plan de Objetivos, analizando la suma de los indicadores de control cuya referencia se expresa en términos de número de actuaciones realizadas (indicadores 2.4, 3, 4 y 5), la caída interanual fue de un 4,7%, consistente con la experimentada por las notificaciones de acuerdo con lo mencionado en el párrafo anterior.

En cualquier caso, el impacto de la pandemia en los diferentes procedimientos ha sido muy desigual.

Así, en los procedimientos de control extensivo llevados a cabo por los órganos de gestión tributaria, considerando tanto los dependientes del Departamento de Gestión tributaria como las Unidades de Gestión de Grandes Empresas dependientes del Departamento de Inspección Financiera y Tributaria, se logró mantener el número de actuaciones respecto de 2019, incluso se produjo un ligero incremento del 0,9%, sin perjuicio de que algunas actuaciones, como las de control de actividades económicas por los órganos del Departamento de Gestión, se hayan reducido en un 2,4% en la comparativa interanual.

El factor complejidad y el mayor plazo de duración de los procedimientos de control intensivo han provocado que el impacto de las restricciones impuestas por la pandemia y, en particular, de la suspensión de los plazos de los procedimientos tributarios durante varios meses, haya sido mayor en las actuaciones inspectoras, que han registrado una caída del 5,7% respecto del año anterior, dado que no ha dado tiempo a recuperar los retrasos derivados del tiempo de suspensión ni se ha pretendido hacerlo considerándose preferible que las actuaciones se desarrollasen en el segundo semestre de 2020 siguiendo su dinámica habitual.

En el ámbito de Aduanas e Impuestos Especiales la caída en el número de actuaciones en 2020 respecto de 2019 fue de un 8%, aunque en este caso, además de los motivos



Agencia Tributaria

expuestos, hay que tener en cuenta el importante descenso de las exportaciones e importaciones en 2020 con su consiguiente impacto en el número de actuaciones de control realizadas sobre las mismas.

En el área de recaudación el porcentaje de caída interanual se sitúa en el 11%, debido al peso en este indicador (que mide exclusivamente las actuaciones recaudatorias de control cualificado y no las masivas) de las actuaciones de personación que, por razones sanitarias, se redujeron en 2020 de manera drástica.

En general, en todas las áreas este tipo de actuaciones de personación han mostrado importantes caídas, sin perjuicio, de que, en la medida de lo posible, se hayan intentado sustituir por trabajos en oficinas no necesariamente reflejados en indicadores recogidos en el Plan de Objetivos.

II.2.- ÁMBITO.

La Agencia Estatal de Administración Tributaria es la organización administrativa responsable, en nombre y por cuenta del Estado de la aplicación efectiva del sistema tributario estatal y aduanero, y de aquellos recursos de otras Administraciones y Entes Públicos nacionales o de las Comunidades Europeas cuya gestión se le encomiende, por Ley o por Convenio (art. 103.Uno.2 Ley 31/1990).

Desde su creación, la Agencia ha asumido y aplicado el Sistema de Dirección por Objetivos.

El Plan de Objetivos, las directrices generales del Plan Anual de Control Tributario y Aduanero, el propio Plan Anual de Control integrado por los Planes Parciales de cada área funcional (Inspección, Gestión Tributaria, Recaudación y Aduanas e II.EE., así como por las Normas de Integración de Planes Parciales), todos con periodicidad anual, son los elementos esenciales de la planificación operativa de la Agencia, y que se encuentran alineados con otro de carácter estratégico como es el Plan Estratégico de la AEAT 2020-2023 que incorpora la nueva visión estratégica de la Agencia Tributaria, introduciendo una serie de mejoras sobre los instrumentos de planificación anteriores.

Precisamente, las prioridades estratégicas incluidas en este Plan han exigido la modificación de los restantes instrumentos de planificación anual.

Por lo que se refiere al Plan de Objetivos, han sido objeto de reforzamiento las actuaciones que permiten conseguir un incremento en la recaudación líquida y un ensanchamiento de



Agencia Tributaria

bases imponibles, sin que esta reorientación estratégica se realice en detrimento de las actividades de control a posteriori, en las que se pretende reforzar las actuaciones frente al fraude más complejo.

De conformidad con las prioridades estratégicas de la Agencia Tributaria incorporadas en el documento Plan Estratégico 2020-2023, el **Plan Anual de Objetivos** se fundamenta en los siguientes **principios**:

- Orientación a Resultados.

Se pretende poner el acento en los resultados alcanzados como forma de medir la mejora del desempeño de la Agencia Tributaria en la lucha contra el fraude.

- Mayor relevancia de las actuaciones.

Se enfatiza la realización de actuaciones de asistencia, prevención y control del fraude potenciando tanto las actuaciones de prevención del fraude, como los controles más complejos necesarios para conseguir un mejor cumplimiento tributario.

Asociación por programas de los tipos de control.

La actividad de la Agencia Tributaria se estructura por programas que permitirán desarrollar para cada uno una estrategia combinada de actuaciones de control y de prevención que se dirijan a lograr la maximización de la recaudación voluntaria.

Priorización de actuaciones en función del riesgo fiscal.

Se prioriza la identificación de riesgos fiscales asignando a cada uno de ellos el procedimiento de control más eficiente en cada caso.

Por lo que respecta a su **estructura formal**, se distinguen dos grandes bloques:

- El primero refleja un conjunto de indicadores vinculados a las **actividades** que desarrolla la Agencia para el cumplimiento de su misión vinculadas a sus dos líneas estratégicas básicas (facilitar el cumplimiento voluntario y detectar y regularizar los incumplimientos tributarios a través de actuaciones de control).

Las actuaciones se clasifican a su vez, en tres apartados: 1º.- asistencia al contribuyente; 2º.- prevención del fraude tributario y aduanero; y, 3º.- control del fraude tributario y aduanero. Las actuaciones se medirán en términos nominales (actuaciones programadas), sin perjuicio de que a nivel interno se mantenga un



Agencia Tributaria

sistema de valoración que pondere la diferente complejidad entre todas ellas (actuaciones valoradas).

- El segundo refleja los **resultados obtenidos** en el periodo a través de los importes alcanzados por Recaudación bruta y líquida.

El Plan de Objetivos es un **compromiso** que formula la Dirección de la Agencia, en cuya elaboración participan de manera directa o indirecta los diferentes Departamentos y Servicios y las Delegaciones Especiales y Central, y que es objeto de una adecuada difusión a diferentes niveles de la organización, así como al exterior de la Agencia.

Para la **difusión** de su grado de cumplimiento, tras la actualización de cada mes se elaboran una serie de documentos de seguimiento que se distribuyen internamente, entre los distintos Departamentos funcionales, Delegaciones Especiales y Delegación Central de Grandes Contribuyentes, siempre excluyendo los indicadores referidos a la Recaudación bruta y líquida, cuyo seguimiento realiza el Servicio de Estudios Tributarios y Estadísticas (SETE).

Además de estos documentos de difusión interna, también se realizan documentos para su difusión externa.

En la Memoria Anual de cada ejercicio se incluye información detallada y comentada sobre las actuaciones y resultados alcanzados en el desarrollo de su actividad por la Agencia Tributaria.

Se remite al Parlamento el documento del Plan de Objetivos con un desglose que depende de cada uno de los indicadores.

También se envían al Parlamento dos informes de resultados con los del primer semestre y los anuales, incluyendo solo información nacional, y alguna información adicional, no incluida en el Plan de Objetivos, sobre todo en el apartado de Información y asistencia a los contribuyentes.

Se comunican, así mismo, datos sobre referencias y realizados del Plan de Objetivos a las Comunidades Autónomas en las reuniones del Consejo Superior para la Dirección y Coordinación de la Gestión Tributaria. En cada reunión se aportan a cada Comunidad Autónoma información sobre las referencias y realizados del primer nivel del Plan de Objetivos de su ámbito y del nacional.



Además de lo anterior, se utilizan datos del Plan de Objetivos para elaborar la información suministrada en diversas ruedas de prensa, y las contestaciones a preguntas parlamentarias en las que solicitan información al respecto.

II.3.- METODOLOGÍA.

Como se ha manifestado en el apartado 1 de este epígrafe, la **Ley 19/2013** ha implantado la obligatoriedad de la publicación de la información relativa a las funciones que desarrollan los sujetos comprendidos en su ámbito de aplicación y su estructura organizativa, además de sus instrumentos de planificación y la evolución de su grado de cumplimiento (artículo 6).

De conformidad con estas prescripciones, el cuadro anual de objetivos de la Agencia Tributaria para 2020, se ha incorporado junto al resto de instrumentos de planificación al Portal de Transparencia del Gobierno de España, correspondiendo al Servicio de Auditoría Interna de la Agencia Tributaria su análisis y evaluación en los términos expresados en el apartado II.1.

La metodología utilizada para la evaluación del cumplimiento de Plan de Objetivos de la Agencia para el año 2020, se ha concretado en:

- **Descripción general del sistema de objetivos e indicadores.**

El Plan de Objetivos de la Agencia Tributaria para el año 2020 comprende, de una parte, las actuaciones prioritarias que deben realizarse durante el año y, de otra, los resultados alcanzados.

Las **actuaciones prioritarias**, se miden en términos de actuaciones programadas, sin perjuicio de que a nivel interno se mantenga un sistema de valoración de las actuaciones para modular el diferente grado de complejidad de las mismas.

- **Definiciones de contenidos y acciones.**

La definición, contenido y acciones que se incorporan al documento de objetivos, se contienen en un documento que describe pormenorizadamente cada una de las acciones y resultados.



- **El Sistema de Objetivos de la Agencia Tributaria dispone para su difusión, seguimiento y control, de una herramienta informática**

Esta herramienta facilita tanto el proceso de supervisión como de control, que se describe en el apartado siguiente de este informe, y que aseguran la fiabilidad y exactitud de los datos y resultados presentados.

- El **análisis y medición del cumplimiento** de los objetivos se realiza comparando el parámetro utilizado como referencia en la definición del indicador (unidad monetaria, temporal, porcentaje, número de unidades etc...) con la cifra de resultados alcanzados. La relación entre ambos es el “*nivel de cumplimiento*” y se expresa en términos porcentuales. Para su evaluación se han considerado las actuaciones programadas.

El criterio de imputación que se ha tenido en cuenta en la evaluación realizada, es el mismo que se sigue en la incorporación de datos a la aplicación informática. Es decir, el momento de su realización (fecha contable para los ingresos, y fecha de realización para las actuaciones).

No obstante, y para evitar errores y variaciones en datos, el criterio de actualización de la aplicación de Objetivos es muy rígido, de manera que no se permiten cambios en los datos mensuales una vez cerrada la actualización de cada mes.

Los indicadores se recalculan mensualmente considerando toda la información desde el inicio del ejercicio hasta la fecha de cálculo. En consecuencia, el valor mensual se obtiene restando el valor acumulado del mes anterior del valor acumulado del mes actual. Esto, en ocasiones, podría producir valores negativos en los indicadores (anulación de actuaciones).



III.- RESULTADOS

Se van a analizar en primer lugar conceptos y definiciones de carácter general que integran su nomenclatura, así como aquellas acciones de supervisión, seguimiento y control articuladas para asegurar la coherencia y fiabilidad de los datos e información utilizada en su elaboración, para posteriormente proceder al análisis y evaluación de los objetivos e indicadores propiamente dichos.

III.1.- DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SISTEMA DE OBJETIVOS E INDICADORES. ACTUACIONES DE SUPERVISIÓN Y CONTROL.

Como se ha comentado en el apartado referido al ámbito de este informe, el Plan Anual de Objetivos constituye una herramienta básica en la planificación operativa, y que se encuentra alineada tanto con los instrumentos estratégicos de planificación como con las Directrices Generales del Plan de Control Tributario y el Plan General y Parciales de Control Tributario.

El Plan de Objetivos de la Agencia Tributaria para el año 2020 comprende, de una parte, las **actuaciones prioritarias** que deben realizarse durante el año y, de otra, los **resultados alcanzados**.

Las **actuaciones prioritarias**, se miden en términos de actuaciones programadas, sin perjuicio de que a nivel interno se mantenga un sistema de valoración de las actuaciones para modular el diferente grado de complejidad de las mismas.

Las actuaciones son objeto de clasificación en tres apartados:

- a) Actuaciones de **asistencia al contribuyente**, donde por medio de 5 indicadores, se miden aquellos aspectos más significativos relacionados con estas actuaciones, como son: los canales de asistencia al contribuyente; la asistencia en SII (Suministro Inmediato de Información SII); asistencia en WEB; notificaciones y agilización de gestión tributaria y aduanera)
- b) Actuaciones de **prevención del fraude tributario y aduanero**, donde por medio de sendos indicadores son objeto de medición: el censo; el cumplimiento de presentación de declaraciones; la calidad de la información internacional, y las actuaciones preventivas en materia de Aduanas e II.EE.



Agencia Tributaria

- c) Actuaciones de **control del fraude tributario y aduanero**. En este bloque de actuaciones, se diferencia entre actuaciones de control de tributos internos, control aduanero y de impuestos medioambientales, actuaciones de control recaudatorio y gestión recaudatoria.

Como principal novedad para el año 2020, tanto las actuaciones de comprobación de control extensivo como las de control intensivo se agrupan en función de programas similares que reflejen la problemática de cada uno de los sectores económicos.

El **análisis del cumplimiento** de los objetivos se ha realizado comparando el parámetro utilizado como referencia en la definición del indicador (unidad monetaria, temporal, porcentaje, número de unidades etc...) con la cifra de resultados alcanzados. La relación entre ambos es el “*nivel de cumplimiento*” y se expresa en términos porcentuales. Para su evaluación se han considerado las actuaciones programadas.

Por lo que se refiere a los procedimientos de **seguimiento y control** del Plan de Objetivos se pueden resumir en lo siguiente:

El **proceso de seguimiento** de los objetivos tiene como finalidad básica permitir, a los agentes intervinientes en su diseño, planificación y ejecución, analizar objetivamente y ajustar de forma regular los resultados alcanzados y verificarlos con los establecidos.

El **proceso de control** de los objetivos se refiere básicamente a la actividad realizada por cada Departamento y dirigida a examinar con aquellos directivos responsables de la ejecución de las tareas, los resultados obtenidos y, por comparación con los establecidos, establecer en su caso las acciones correctoras a realizar.

Básicamente, el Servicio de Planificación y Relaciones Instituciones (SEPRI) realiza la supervisión analítica y los Departamentos funcionales verifican la corrección de los datos incorporados.

La **herramienta básica de seguimiento** del Plan de Objetivos es la aplicación informática “Objetivos”, ubicada en la Intranet corporativa de la Agencia en el apartado de Información a la Dirección. El acceso a esta aplicación está limitado a los responsables de su cumplimiento en los diferentes niveles de la organización.

Esta aplicación muestra la información de referencia y el realizado de cada indicador, y cuando ello es posible, el realizado del ejercicio anterior, con las oportunas comparaciones:



Agencia Tributaria

porcentaje de cumplimiento (sobre la referencia marcada), y de variación (sobre el realizado en el ejercicio anterior).

Los datos se pueden consultar a nivel interno, tanto en términos programados como valorados, y para cualquiera de los ámbitos territoriales (en términos generales Nacional, Delegación Especial, Delegación y Administración) y temporal (mensual o acumulado hasta cada mes) disponible.

Este INFO está protegido, como el resto de aplicaciones de la Agencia, por un sistema de “Puntos de Control” que permiten acceder a los datos en diversos ámbitos territoriales: Local, solo Servicios Centrales, Regional y Nacional.

Para algunos indicadores se permite consultar y descargar una relación de expedientes tratados. Para acceder a esta opción existe un punto de control específico.

En cuanto a los criterios de **imputación temporal** los resultados en el Plan de Objetivos se imputan en el momento de su realización. La fecha contable para los ingresos, y de realización de los expedientes para las actuaciones. Normalmente las actualizaciones del Plan de Objetivos se realizan con los datos acumulados hasta el mes de actualización, calculándose los realizados mensuales por diferencia con los acumulados al mes anterior.

No obstante, para evitar errores y variaciones en datos, el criterio de actualización de la aplicación de Objetivos es muy rígido, de manera que **no se permiten cambios en los datos mensuales una vez cerrada la actualización de cada mes**, por ello podría haber imputaciones realizadas en meses posteriores a su realización si los ingresos o actuaciones no fueron detectados en su momento, o para rectificar resultados computados erróneamente que no debieran haber computado.

Es decir, el cálculo de los indicadores no es incremental. Los indicadores se recalculan mensualmente considerando toda la información desde el inicio del ejercicio hasta la fecha de cálculo. En consecuencia, el valor mensual se obtiene restando el valor acumulado del mes anterior del valor acumulado del mes actual. Esto, en ocasiones, podría producir valores negativos en los indicadores (anulación de actuaciones).

En todo caso una vez cerrado el ejercicio, los datos finales incluidos en el INFO de Objetivos de cada ejercicio no son modificados en ningún caso.



Agencia Tributaria

Las desviaciones sobre las referencias a cada mes se ponen de manifiesto en la propia aplicación, y se analizan en los documentos de presentación de resultados de cada mes.

Dada la imposibilidad de modificación de las referencias anuales una vez establecidas y comunicadas fuera de la Agencia, estas desviaciones solo son tenidas en cuenta para el establecimiento de las referencias de ejercicios posteriores.

Las tareas de incorporación de los resultados a los indicadores las realiza el Departamento de Informática Tributaria procesando los datos disponibles en diferentes aplicaciones para su incorporación a la aplicación de Objetivos.

Si los procesos de extracción y presentación de datos para la aplicación del Plan de Objetivos se ejecutan sin incidencias, entonces los datos mensuales son dados por válidos. Por otra parte, en cuanto a comprobaciones manuales, el SEPRI efectúa un control mensual, especialmente en aquellos indicadores donde se han efectuado cambios o bien se muestran valores negativos o posibles incoherencias. Para analizar la causa, se ponen en contacto con el Departamento funcional afectado por el indicador, quienes a su vez tienen la capacidad de identificar el origen de la posible incidencia, estableciendo en su caso un contacto con la Delegación Especial que muestra el valor cuestionado.

Además, si una Delegación Especial detectase que algún expediente no ha sido tenido en cuenta en el indicador respectivo, sería la propia Delegación Especial la que contactaría con el SEPRI a los efectos de resolución de la incidencia. Analizado el caso en particular, si se evidencia que debe ser considerado, dado que no está prevista la corrección manual de los datos, se valora si los procesos del siguiente mes lo tendrán en cuenta, o bien se toma la decisión de comunicar al DIT la necesidad de reiterar la ejecución de los procesos informáticos para rectificar los datos del mes en cuestión.

El contraste y verificación de los datos incorporados corresponde a cada Departamento en cuanto a sus indicadores específicos.

Los procesos informáticos se ejecutan en entorno centralizado y permiten extraer los datos de las aplicaciones gestoras y preparar los datos para la aplicación de Objetivos.



III.2.- ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS.

En el cuadro siguiente se detalla, con el formato publicado en el Portal de Transparencia del Gobierno, y para los distintos indicadores, la referencia fijada para 2020 y el nivel de cumplimiento alcanzado (en porcentaje). Los datos se refieren a actuaciones programadas, y son los obtenidos de la aplicación de seguimiento de objetivos de Intranet a fecha **23 de febrero de 2021**.

CUADRO Nº 1: RESUMEN DE OBJETIVOS AEAT PARA EL AÑO 2020

	Referencia 2020	% Cumplimiento
I.- ACTUACIONES DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE.		
1.1. Canales de asistencia al contribuyente		
1.1.1. Asistencia medios electrónicos		
1.1.1.1. Asistentes virtuales (referencias expresadas en tantos por uno)		
1.1.1.1.a) Utilización de asistente virtual SII (%)	0,54	92,59
1.1.1.1.b) Utilización de otros servicios on line SII (%)	0,90	98,89
1.1.1.1.c) Utilización de asistente virtual IVA (%)	1,30	163,85
1.1.1.1.d) Utilización de otros servicios on line IVA (%)	1,10	84,55
1.1.1.1.e) Utilización de la ayuda M-303 para arrendadores (%)	1,10	154,55
1.1.1.2. Usuarios de la app de la AEAT (número)	1.500.000	152,07
1.1.1.3. Certificados tributarios solicitados por vías electrónicas (%)	80,00	118,86
1.1.1.4. Captación de datos de contacto electrónicos (número)	3.000.000	115,57
1.1.1.5. Presentación electrónica de otra documentación (%)	76,00	120,01
1.1.2. Asistencia telefónica		
1.1.2.a) Llamadas atendidas (%)	84,00	74,74
1.1.2.b) Tiempo medio de espera (en segundos)	50	101,73
1.1.3. Asistencia presencial		
1.1.3.a) Contribuyentes atendidos en oficina (número)	8.625.022	177,75
1.1.3.b) Calidad en la asistencia		
Tiempo medio de asistencia (en minutos)	8	100,00
Tiempo medio de espera (en minutos)	4	100,00
1.2. Asistencia en SII		
1.2.1. Tiempo medio de devoluciones sin riesgos SII (en días)	20	133,33
1.2.2.- Calidad de información SII (%)	73,5	102,44
1.3. Asistencia en Web		
1.3.1.1.- Presentación de IRPF en un solo click	5.575.000	104



Agencia Tributaria

	Referencia 2020	% Cumplimiento
1.4.- Notificaciones		
1.4.1. Notificaciones electrónicas visualizadas (%)	67,00	98,61
1.4.2. Notificaciones en papel efectivas (%)	79,00	102,23
1.5. Agilización de la gestión tributaria y aduanera (en días)	50	85,14
II. ACTUACIONES DE PREVENCIÓN DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO		
2.1. Censo (%)	69,85	118,25
2.2. Cumplimiento de presentación de autoliquidaciones y declaraciones informativas (%)	55,5	172,02
2.3. Calidad de la información internacional (%)	80	111,13
2.4. Prevención en materia de Aduanas e Impuestos Especiales (actuaciones programadas)	747.790	147,24
III. ACTUACIONES DE CONTROL DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO		
3. Control de tributos internos	902.482	180,25
3.1. Actuaciones de comprobación (actuaciones programadas)	864.871	181,27
3.1.1. Grandes empresas, multinacionales y grupos fiscales	12.385	175,45
Inspección	1.807	126,45
UGGE	10.579	183,80
3.1.2. Análisis patrimonial y societario	1.812	115,78
Inspección	1.812	115,78
3.1.3. Ocultación de actividad y abuso de formas societarias	3.931	110,56
Inspección	3.931	110,56
3.1.4. Control de actividades económicas	300.581	177,59
Inspección	6.219	111,69
Gestión	292.912	179,16
3.1.5. Control de la aplicación de la normativa	503.189	188,96
Inspección	2.696	116,54
Gestión	486.901	190,06
3.1.6. Comprobaciones formales	26.316	106,10
Inspección	26.316	106,10
3.1.7. Actuaciones de análisis de la información	7.165	207,19
Inspección	5.805	223,10
Gestión	1.360	139,26
3.1.8. Otras actuaciones de comprobación	9.492	128,74
Gestión	1.950	264,92
UGGE	7.542	93,53
3.2. Actuaciones de investigación (actuaciones programadas)	4.153	139,87
3.2.1. Investigación general	1.644	139,66
3.2.2. Tramas	1.550	173,61
3.2.3. Auxilio judicial	959	85,71
3.3. Otras actuaciones (actuaciones programadas)	33.458	158,82
3.3.1. Requerimientos	6.250	230,37



Agencia Tributaria

	Referencia 2020	% Cumplimiento
3.3.2. Informes	9.734	155,90
3.3.3. Denuncias	17.400	134,96
3.3.4. Actuaciones de análisis de obligados tributarios	74	109,46
4. Control aduanero, de los Impuestos Especiales y Medioambientales (actuaciones programadas)	886.860	123,82
4.1. Actuaciones de comprobación	333.478	122,34
4.2. Control de autorizaciones y obligaciones formales	19.386	177,86
4.3. Otras actuaciones de Aduanas e Impuestos Especiales	480.112	121,93
4.4. Actuaciones de Vigilancia Aduanera	53.884	130,30
5. Control recaudatorio (actuaciones programadas)	21.029	154,07
5.A. Actuaciones de control recaudatorio	20.466	155,67
5.B. Actuaciones de investigación recaudatoria	563	96,09
6. Gestión recaudatoria de deudas (millones de euros)	14.648,204	166,28
6.A. Gestión recaudatoria	13.707,139	167,70
6.B. Ingresos inducidos directos e indirectos.	941,065	145,71
IV. RESULTADOS		
7. Recaudación bruta (millones de euros)	251.395,000	98,82
8. Recaudación líquida (millones de euros)	198.057,000	98,02

Dada la pluralidad de indicadores, su diversa significación y valores para su medición (importes monetarios, número, porcentajes, días, minutos, segundos, actuaciones programadas) no es posible emitir una opinión unívoca sobre el cumplimiento o incumplimiento global por la Agencia Tributaria de los Objetivos para 2020.

No obstante, se puede destacar que los dos Objetivos que recogen la principal aportación de la Agencia a los ingresos no financieros del Estado, la **recaudación bruta y líquida**, han tenido un nivel de cumplimiento de prácticamente el 100% (**98,82%** y **98,02%**, respectivamente) debido al impacto negativo de la pandemia en la economía y su reflejo en los ingresos tributarios.

Se ha alcanzado el **100%** de cumplimiento en todos los objetivos que integran el primer nivel del cuadro de indicadores (nivel 1º y 2º dígito), tanto en los vinculados a las **actuaciones de prevención del fraude tributario y aduanero** como en los vinculados a las **actuaciones de control del fraude tributario y aduanero**, salvo en el Objetivo **5.B. Actuaciones de investigación recaudatoria**, cuyo nivel de cumplimiento ha sido del **96,09%**.



Teniendo en cuenta lo anterior, y para facilitar la comprensión de los objetivos e indicadores y una mayor aproximación para valorar su cumplimiento, se realiza a continuación un análisis general por grupos homogéneos de indicadores.

III.3.- INDICADORES DE LAS ACTUACIONES DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE.

La **ASISTENCIA TRIBUTARIA**, es una de las grandes líneas estratégicas de actuación de la Agencia Tributaria, y, por ello, resulta irrenunciable que el Plan de Objetivos contenga indicadores que reflejen las actuaciones de tal naturaleza.

El Plan de Objetivos para 2020 contiene, en materia de asistencia al contribuyente, los siguientes 5 indicadores de primer nivel:

- 1.1.- Canales de asistencia al contribuyente.
- 1.2.- Asistencia en SII.
- 1.3.- Asistencia en Web.
- 1.4.- Notificaciones.
- 1.5.- Agilización de la gestión tributaria y aduanera.

En 2020 se ha continuado trabajando, aunque con ligeras modificaciones, con los mismos indicadores que en 2019, que tratan de potenciar la asistencia prestada por medios electrónicos y telefónicos, poniendo especial hincapié en el aumento de su calidad como consecuencia de las innovaciones tecnológicas implantadas, tanto en la campaña de Renta a través de Renta Web como en relación con el nuevo sistema de gestión del IVA basado en el Suministro Inmediato de Información (SII) a través del Asistente Virtual, y a través del Asistente Virtual de IVA (AVIVA).



Agencia Tributaria

Los indicadores de las actuaciones de asistencia al contribuyente se despliegan para el año 2020 en 5 indicadores de primer nivel:

- **1.1. Canales de asistencia al contribuyente**

Este indicador se desglosa y diferencia entre:

1.1.1. Asistentes por medios electrónicos, agrupa un amplio elenco de actuaciones que tienen como denominador común la medición de distintas herramientas de apoyo y asistencia al contribuyente como la utilización de los asistentes virtuales, apps de la Agencia Tributaria, obtención de certificados electrónicos, captación y presentación de datos por medios electrónicos etc...

El grado de cumplimiento de los diferentes subindicadores que integran este indicador es satisfactorio superando ampliamente las referencias establecidas y arrojando unos resultados de cumplimiento positivos que se mueven entre el **163,85%** por la utilización del asistente de IVA y el correspondiente a la captación de datos de forma electrónica con un **115,57%** de cumplimiento.

Por el contrario, no alcanzan las referencias señaladas los indicadores correspondientes a la utilización del asistente virtual del SII, de otros servicios on line del SII y de otros servicios on line del IVA, con cumplimientos del 92,59%, 98,89% y 84,55%, respectivamente, debido al efecto sustitución que se produce por el uso creciente del asistente virtual del IVA".

1.1.2.- Asistencia telefónica.

En este indicador son objeto de medición las llamadas atendidas y el tiempo medio de espera.

En el primer caso, la medición se realiza en porcentaje: número de llamadas atendidas/número total de llamadas recibidas. El nivel de cumplimiento es del **74,74%** debido al incremento de la demanda que originó el cierre de oficinas al público con motivo de las restricciones establecidas por las autoridades sanitarias.

Por el contrario, el indicador de tiempo de espera ha alcanzado un nivel de cumplimiento del **101,73%**.



1.1.3. Asistencia presencial.

Este indicador muestra información tanto de los contribuyentes atendidos en la oficina (1.1.3.a) como la calidad de la asistencia prestada (1.1.3. b).

El número de contribuyentes atendidos en oficina se mide a través de la aplicación ATENEO. No se tienen en cuenta aquellas citas que hayan sido descartadas (abandonadas). El objetivo de este indicador es evaluar si se produce una paulatina reducción en el número de contribuyentes que requieren atención en oficinas. Su nivel de cumplimiento es de un **177,75%**, ya que se calcula dividiendo la cifra asignada como referencia (8.625.022) y el importe realizado (que en este caso fue de 4.852.295). Lógicamente, y por la forma de medición del indicador, esta mejora en mayor medida cuando más se reduce el realizado con respecto a la referencia.

La calidad en la asistencia prestada se mide de forma dual. Por una parte, por el tiempo medio de espera por causas atribuibles a la Agencia, y por otra, por el tiempo medio de atención en las oficinas.

La medición se realiza en número absoluto y se expresa en minutos. Los niveles de cumplimiento de ambos aspectos, han sido del **100%**

- **1.2. Asistencia en SII**

1.2.1. Tiempo medio de devoluciones sin riesgos SII: Este indicador mide el tiempo medio de tramitación (en número de días) de las devoluciones de los contribuyentes incluidos en el censo SII no afectados por riesgos. Se calcula como la diferencia entre la fecha de ejecución del acuerdo de devolución y la fecha fin de plazo de presentación. No se tienen en cuenta las declaraciones extemporáneas.

En 2020 la referencia se ha fijado en 20 días, y el porcentaje de cumplimiento es del **133,33%**.

1.2.2. Calidad de la información SII: Mide el porcentaje de registros contrastados respecto al total de registros contrastables de contribuyentes incluidos en el censo SII en relación tanto al Libro Registro de Facturas recibidas como al Libro Registro de Facturas emitidas.

1.2.2.1. Facturas recibidas: En 2020 la referencia se ha fijado en el 77%, y el porcentaje de cumplimiento es del **104,08%**.



1.2.2.2. Facturas emitidas: En 2020 la referencia se ha fijado en el 70%, y el porcentaje de cumplimiento es del **100,8%**.

- **1.3.- Asistencia en Web**

1.3.1. La asistencia en web solo tiene un indicador activo referido a la presentación del IRPF en un solo click.

Mide el número de declaraciones presentadas en las que no ha sido necesario introducir ningún dato adicional. En este colectivo se integran todas las Rentas WEB en las que el importe declarado es igual al importe precalculado. Este indicador se cuantifica en número.

En 2020 la referencia se ha fijado en 5.575.000 declaraciones, y el porcentaje de cumplimiento, con un realizado del 5.798.078, es del **104%**.

- **1.4. Notificaciones**

1.4.1. Notificaciones electrónicas visualizadas: Mide la relación entre el número de notificaciones efectivamente notificadas electrónicamente antes del plazo de expiración (10 días) y el total de las notificaciones electrónicas. Se cuantifica en porcentaje.

En 2020 la referencia se ha fijado en el 67%, y el porcentaje de cumplimiento es del **98,61%** Los resultados en este indicador se ven muy condicionados por los intentos de notificación cuando se han producido ceses de actividad no comunicados formalmente a la Agencia Tributaria, ya que en tales circunstancias las notificaciones no se llegan a visualizar por quienes de hecho ya no continúan desarrollando una actividad económica.

1.4.2. Notificaciones en papel efectivas: Mide la relación entre el número de notificaciones en papel efectivas respecto del total de notificaciones en papel. Se excluyen las notificaciones practicadas a través del Tablón Edictal Único u otros. Se cuantifica en porcentaje.

En 2020 la referencia se ha fijado en el 79%, y el porcentaje de cumplimiento es del **102,23%**.



- **1.5. Agilización de la gestión tributaria y aduanera:**

Una adecuada atención a los ciudadanos que se relacionan con la Agencia Tributaria exige que el tiempo empleado en resolver las solicitudes planteadas por aquéllos se tienda a reducir, garantizando un nivel óptimo de prestación de servicio.

Por ello, dentro de los objetivos de la Agencia Tributaria se contemplan tiempos de tramitación que miden la agilidad de la organización para dar respuesta a las solicitudes planteadas por los ciudadanos, como por ejemplo, los tiempos medios de resolución de recursos y ejecución de reclamaciones, el tiempo medio de tramitación de rectificaciones de autoliquidaciones, el tiempo medio de tramitación de las solicitudes de alta en el Registro de Operadores Intracomunitarios, en el Registro de Devolución Mensual y en el Registro de Exportadores y el tiempo medio de tramitación de procedimientos sancionadores.

Este indicador **1.5** refleja el tiempo medio de tramitación de las solicitudes mencionadas anteriormente. devolución de ingresos indebidos y de rectificación de errores materiales. La medición se realiza en número de días.

En 2020 la referencia se ha fijado en 50 días, y el porcentaje de cumplimiento es del **85,14%** con resultados desiguales, registrándose los porcentajes de cumplimiento más altos y superiores al 100% en los procedimientos más relacionados con las devoluciones y exportaciones.

III.4.- INDICADORES DE LAS ACTUACIONES DE PREVENCIÓN DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO.

La función de prevención de los incumplimientos tributarios constituye uno de los ejes de la actuación de la Agencia Tributaria. La medición de estas actuaciones se realiza a través de los indicadores que se exponen a continuación, que han alcanzado el grado de cumplimiento, en términos de actuaciones programadas, que se especifica:

- 2.1.- Censo.-
- 2.2.-Cumplimiento de presentación de autoliquidaciones y declaraciones informativas.-
- 2.3.- Calidad de la información internacional.
- 2.4.- Prevención en materia de Aduanas e Impuestos Especiales.



Agencia Tributaria

- 2.5.- Educación Cívico-Tributaria.

El detalle de estos indicadores es el siguiente:

- **2.1. Censo**

En este objetivo se incluyen aquellas actuaciones dirigidas a la formación y mantenimiento del censo. Un censo completo y actualizado permite la detección inmediata de los incumplimientos tributarios y constituye una pieza angular de los sistemas de control. Asimismo, se incluyen en este objetivo las actuaciones dirigidas a la depuración del índice de entidades y la depuración censal de las grandes empresas. También se integran en este objetivo las actuaciones desarrolladas de control de acceso y evaluación de requisitos de permanencia en el Registro de Operadores Intracomunitarios. La medición se realiza en ratio y es un indicador en el cual su principal componente son las actuaciones de rectificación censal integral.

El porcentaje de cumplimiento global de este indicador es del **118,25%**. Se desglosa en cinco sub-indicadores que se corresponden con las principales actuaciones citadas en el párrafo anterior y cuyo nivel de cumplimiento supera ampliamente el **100%** a excepción de la depuración censal de grandes empresas con un cumplimiento del **99,96%**

- **2.2. Cumplimiento de presentación de autoliquidaciones y declaraciones informativas**

Refleja el cumplimiento de la obligación de presentación de autoliquidaciones periódicas y de declaraciones informativas como consecuencia de las actuaciones consistentes en la solicitud mediante requerimiento, de presentación de este tipo de declaraciones a aquellos obligados que no lo han hecho. La medición se realiza en ratio, figurando en el numerador el número de declaraciones presentadas, y en el denominador el número de obligados tributarios que tienen activa la obligación de presentar declaraciones.

La referencia que se fijó para este indicador como consecuencia de los ajustes en planificación por Covid fue del 55,5% con lo que el nivel de cumplimiento se eleva. Este indicador refleja un cumplimiento del **172,02 %**.



- **2.3. Calidad de la información internacional:**

Este indicador mide la relación entre el número de registros (contribuyentes) identificados durante la campaña sobre el total de los registros (contribuyentes) sobre los que se ha recibido información el año 2019. La medición se realiza en forma porcentual. El numerador recoge el número de registros (contribuyentes) que han sido corregidos al haberse logrado la identificación en la campaña en curso y el denominador, el número de registros (contribuyentes) recibidos con origen internacional desde el exterior en el marco de convenios de intercambio automático de información.

El nivel de referencia asignado a este indicador es del 80% con lo que el porcentaje de cumplimiento es del **111,13%**

- **2.4. Prevención en materia de Aduanas e Impuestos Especiales:**

Este indicador tiene dos partes bien diferenciadas: por una parte, las actuaciones de Intervención de Impuestos Especiales que agrupa actuaciones netamente preventivas consistentes en control de actividades de fabricación, transformación manipulación, almacenamiento o venta de productos sujetos a este tipo de impuestos, y por otra, las actuaciones preventivas en materia de despacho aduanero. En su conjunto, en 2020 la referencia se ha fijado en 747.790 actuaciones programadas y el porcentaje de cumplimiento es del **147,24%**.

Destacan las actuaciones de Intervención de Impuestos Especiales con un nivel de cumplimiento del 247,58%, frente a las de Despacho Aduanero con un 135.32%

- **2.5. Educación Cívico-Tributaria**

Este indicador mide las jornadas de puertas abiertas, visitas a colegios y actividades en universidades.

Como consecuencia de la problemática originada por la pandemia de COVID, esas visitas se suspendieron, por lo que el indicador no llegó a estar operativo.



III.5.- INDICADORES DE LAS ACTUACIONES DE CONTROL DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO.

En este apartado el Plan de Objetivos de la Agencia Tributaria define aquellos objetivos que se fijan en relación con las actuaciones de control del fraude tributario y aduanero.

Las actuaciones de lucha contra el fraude dan cobertura a un conjunto de tareas de diversa naturaleza: así, se realizan actuaciones de control de carácter extensivo dirigidas a la generalidad de contribuyentes; actuaciones inspectoras de control selectivo e investigación y, finalmente, actuaciones de gestión recaudatoria dirigidas al cobro de las deudas y sanciones tributarias y de aquellos recursos cuya gestión tiene encomendada la Agencia Tributaria.

Bajo la rúbrica de actuaciones de control, se contemplan los siguientes grupos de actuaciones:

- 3.- Control de tributos internos. -
- 4.- Control aduanero, de los Impuestos Especiales y Medioambientales. -
- 5.- Control recaudatorio. -
- 6.- Gestión recaudatoria de deudas. -

• 3.- CONTROL DE TRIBUTOS INTERNOS

En este apartado se recogen los objetivos en relación con las actuaciones de control del fraude en los tributos internos, que son desarrolladas por los órganos de Inspección Financiera y Tributaria y de Gestión Tributaria.

Se divide en los apartados que se analizan a continuación. En su conjunto, en 2020 la referencia se ha fijado en **902.482** actuaciones programadas, habiéndose realizado un total de **1.626.738**, lo que supone un porcentaje de cumplimiento del **180,25%**.

• 3.1.- Actuaciones de comprobación

Este indicador recoge, agrupadas, las actuaciones de control desarrolladas por Inspección, Gestión y UGGES (Unidades Regionales de Gestión de Grandes Empresas).



En 2020 la referencia se ha fijado en 864.871 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **181,27%**.

Se desglosa en una serie de apartados que constituyen el reflejo de las líneas estratégicas de actuación que se incorporan a las Directrices Generales del Plan de Control Tributario.

3.1.1.- Grandes empresas, multinacionales y grupos fiscales

Este objetivo mide actuaciones de comprobación sobre grandes empresas efectuadas por la Inspección y UGGE, tanto por la Delegación Central de Grandes Contribuyentes (> 100 millones), como las de control de las grandes empresas (> 6 millones). Las comprobaciones ligadas a las multinacionales también están incluidas junto a otros aspectos de fiscalidad internacional (control de precios de transferencia, los riesgos fiscales del Impuesto sobre la Renta de no residentes en contribuyentes con establecimiento permanente, los deslocalizados, etc.). Este primer grupo recoge las comprobaciones más complejas y por ello se incluyen también aquí las que afectan a un conjunto de entidades que bajo la fórmula del grupo fiscal requieren del análisis de su estructura fiscal.

En 2020 la referencia se ha fijado en 12.385 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del 175,45%.

3.1.2.- Análisis patrimonial y societario.

Este objetivo mide en primer lugar las actuaciones de comprobación inspectora mediante el análisis patrimonial de personas físicas y sobre grandes patrimonios. En segundo lugar, el análisis societario incluye las comprobaciones que requieren un análisis complejo de la entidad objeto de regularización y de su entorno.

En 2020 la referencia se ha fijado en 1.812 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del 115,78%.

3.1.3.- Ocultación de actividad y abuso de formas societarias.

Este objetivo comprende actuaciones inspectoras finalizadas por las Dependencias Regionales de Inspección en programas de comprobación inspectora sobre la actividad profesional de personas físicas y sobre actividades económicas en las que la utilización de las formas societarias y las relaciones de éstas con los socios,



trabajadores, administradores o personas vinculadas con ellos, así como con otras sociedades controladas por las mismas personas pueda producir una minoración impropia de la correcta tributación de la actividad desarrollada mediante el desarrollo de un abuso societario.

En 2020 la referencia se ha fijado en 3.931 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **110,56%**.

3.1.4.- Control de actividades económicas.

Este objetivo mide las actuaciones de comprobación sobre contribuyentes con actividades económicas que no hubieran sido incluidas en los grupos anteriores. Incluye actuaciones de control sobre las distintas figuras tributarias (IRPF, IVA, IS) y actuaciones de control selectivo sobre contribuyentes que no tengan la consideración de gran empresa (< 6 millones). Comprende programas de carácter genérico (Pymes o sectoriales) y otros específicos que se refieren a sectores económicos concretos.

En 2020 la referencia se ha fijado en 300.581 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **177,59%**.

3.1.5.- Control de la aplicación de la normativa.

Este objetivo mide las actuaciones de Inspección y de Gestión de comprobación de la aplicación de la normativa: control de devoluciones, beneficios fiscales, gastos no deducibles, retenciones, deducciones, bases negativas etc. Incluye actuaciones inspectoras de alcance parcial sobre solicitudes de devolución o beneficios fiscales y actuaciones de control de Gestión tributaria.

En 2020 la referencia se ha fijado en 503.189 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **188,96%**.

**3.1.6.- Comprobaciones formales.**

Este objetivo mide las actuaciones de comprobación de carácter formal encaminadas a la verificación del cumplimiento de obligaciones tributarias formales, censales y contables. Se recogen las actuaciones de ejecución del plan de visitas de Inspección y por Gestión las de verificación de obligaciones formales y de ejecución del plan de visitas integrales (contribuyentes en módulos), si bien estas últimas se vieron suspendidas debido a la incidencia del COVID

En 2020 la referencia se ha fijado en 26.316 actuaciones programadas (que corresponden exclusivamente a inspección), y el porcentaje de cumplimiento es del **106,1%**.

3.1.7.- Actuaciones de análisis de la información.

Este indicador mide las actuaciones de análisis de la información tributaria relevantes de cara a la delimitación de los riesgos fiscales y la selección de contribuyentes susceptibles de regularización tributaria por la Inspección. En particular, análisis de las fichas de información relevante (FIR) y fichas con transcendencia tributaria (FITT) , revisión de acuerdos previos de valoración entre entidades vinculadas (APAs) o control de la actividad “off shore” y del uso de efectivo, de billetes de alta denominación o de diferentes medios de pago.

También mide el número de incidencias indicadoras de comportamientos irregulares y cualquier otra circunstancia anómala detectada por los órganos de Gestión y que se ponen en conocimiento de la Inspección por medio de fichas FIR o FITT.

En 2020 la referencia se ha fijado en 7.165 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **207,19%**.

3.1.8.- Otras actuaciones de comprobación.

Este objetivo comprende las actuaciones de comprobación inspectora que no están incluidas en ninguno de los grupos anteriores. Mide el resto de las actuaciones de comprobación de Gestión y UGGE que incluyen el control de otros tributos (como el Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones de no residentes, el Impuesto Especial sobre Determinados Medios de Transporte o el Impuesto sobre Actividades



Económicas) y las actuaciones de liquidación de otros conceptos (como los recargos, intereses de demora y sanciones).

En 2020 la referencia se ha fijado en 9.492 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **128,74%**.

- **3.2.- Actuaciones de investigación**

Se divide en los tres apartados que se analizan a continuación. En su conjunto, en 2020 la referencia se ha fijado en 4.153 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **139,87%**.

- **3.2.1. Investigación general.**

Comprende las actuaciones de investigación general.

En 2020 la referencia se ha fijado en 1.644 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **139,66%**.

- **3.2.2. Tramas.**

Comprende las actuaciones de investigación de tramas de fraude.

En 2020 la referencia se ha fijado en 1.550 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **173,61%**.

- **3.2.3. Auxilio judicial.**

Comprende las actuaciones de colaboración de los funcionarios de la Agencia Tributaria con los órganos judiciales.

En 2020 la referencia se ha fijado en 959 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **85,71%** debido a la menor demanda por los órganos judiciales de este tipo de actuaciones de colaboración a causa de la situación de pandemia

- **3.3.- Otras actuaciones**

Se divide en los cuatro apartados que miden otras actuaciones de los órganos de Inspección Financiera y Tributaria y que se analizan a continuación. En su conjunto, en 2020 la referencia se ha fijado en 33.458 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **158,82%**.

**3.3.1.- Requerimientos.**

Comprende actuaciones inspectoras de captación de información finalizadas realizadas a través de requerimientos.

En 2020 la referencia se ha fijado en 6.250 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **230,37%**.

3.3.2.- Informes.

Comprende actuaciones de emisión de informes. También incluye el registro de las actuaciones que han inducido a la presentación de autoliquidaciones o declaraciones fuera del plazo reglamentario, así como la tramitación de los procedimientos sancionadores sin acta asociada y el relacionado con la sanción por infracción de la limitación en los pagos en efectivo.

En 2020 la referencia se ha fijado en 9.734 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **155,9%**.

3.3.3.- Denuncias.

Comprende actuaciones relacionadas con la documentación puesta en conocimiento de la Administración Tributaria a través de una denuncia pública.

En 2020 la referencia se ha fijado en 17.400 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **134,96%**.

3.3.4.- Actuaciones de análisis de obligados tributarios.

Comprende actuaciones relacionadas con análisis de especial complejidad elaborados en el ámbito de la Dependencia de Control Tributario y Aduanero.

En 2020 la referencia se ha fijado en 74 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **109,46%**.

- **4. CONTROL ADUANERO, DE LOS IMPUESTOS ESPECIALES Y MEDIOAMBIENTALES**

Este indicador mide las actuaciones realizadas por los órganos inspectores, gestores y operativos de Aduanas e Impuestos Especiales y de la Delegación Central de Grandes



Contribuyentes (DCGC) de comprobación, de control sobre autorizaciones y obligaciones formales y otras actuaciones de Aduanas e II.EE y de vigilancia aduanera, dentro del ámbito de comercio exterior, de los Impuestos Especiales y de la represión del contrabando. En su conjunto, en 2020 la referencia se ha fijado en 886.860 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **123,82%**.

Se desglosa en los indicadores siguientes:

- **4.1.- Actuaciones de comprobación**

Este indicador mide todas las actuaciones de comprobación realizadas dentro del ámbito de Aduanas e II.EE según los tipos de tributos internos que gravan las operaciones realizadas. Comprende comprobaciones de Comercio Exterior, de Impuestos Especiales, de Impuestos Medioambientales y otras comprobaciones en relación con el ámbito específico de Aduanas e Impuestos Especiales (IVA general, IVA asimilado, actuaciones de colaboración, expedientes sancionadores).

En 2020 la referencia se ha fijado en 333.478 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **122,34%**.

- **4.2.- Control de autorizaciones y obligaciones formales**

Refleja las actuaciones de control realizadas sobre el cumplimiento de los requisitos establecidos para las autorizaciones de comercio exterior (control de establecimientos, autorización y revisión del carácter de Operador Económico Autorizado, autorizaciones especiales), así como las realizadas en materia de Impuestos Especiales y de Impuestos Medioambientales.

En 2020 la referencia se ha fijado en 19.386 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **177,86%**.

- **4.3.- Otras actuaciones de Aduanas e Impuestos Especiales**

Comprende la gestión de devoluciones, tanto por las solicitudes de devolución de ingresos indebidos de comercio exterior como en materia de Impuestos Especiales e Impuestos Medioambientales, la ultimación de los regímenes aduaneros, tránsitos y destinos especiales y la revisión de la emisión y datado de declaraciones sumarias de depósito temporal y de manifiestos de carga.



En 2020 la referencia se ha fijado en 480.112 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **121,93%**.

- **4.4.- Actuaciones de Vigilancia Aduanera**

Cuantifica las actuaciones realizadas por Vigilancia Aduanera en la lucha contra el contrabando y blanqueo de capitales (estupefacientes, tabaco, falsificaciones y otros géneros, vigilancia marítima), de control o de apoyo en Aduanas e Impuestos Especiales (control preventivo en recintos aduaneros, apoyo a la Intervención de Impuestos Especiales o a los órganos de inspección e investigación del área de Aduanas e Impuestos Especiales) y de lucha contra el fraude fiscal (apoyo a otras áreas).

En 2020 la referencia se ha fijado en 53.884 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **130,3%**.

- **5.- CONTROL RECAUDATORIO**

Este indicador mide las actuaciones efectuadas por la Agencia Tributaria con objeto de asegurar el cobro de las deudas y sanciones tributarias derivadas de la aplicación del sistema tributario estatal y aduanero.

En su conjunto, en 2020 la referencia se ha fijado en 21.029 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **154,07%** con un realizado de 32.400 actuaciones.

Se desglosa en dos indicadores:

- **5.A.-Actuaciones de control recaudatorio**

El objetivo mide el número de actuaciones realizadas por los órganos de recaudación dirigidas al cobro de deudas a terceros (responsables y sucesores), de acciones penales y otras actuaciones en el ámbito penal, de medidas cautelares adoptadas y de personaciones.

En 2020 la referencia se ha fijado en 20.466 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **155,67%**, con un total de 31.859 actuaciones realizadas.



- **5.B.- Actuaciones de investigación recaudatoria**

Este objetivo mide el número de actuaciones de investigación recaudatoria efectuadas sobre deudores que el Área de Recaudación ha considerado como calificadas por razón de su importe, o por las características que presenta la acción recaudatoria a realizar. Cualitativamente se incluyen actuaciones muy variadas, incluyendo investigaciones de carácter patrimonial.

En 2020 la referencia se ha fijado en 563 actuaciones programadas, y el porcentaje de cumplimiento es del **96,09%** debido a las dificultades para realizar determinado tipo de actuaciones, como las de personación, a causa de las restricciones sanitarias.

- **6.-GESTIÓN RECAUDATORIA DE DEUDAS**

La gestión recaudatoria encomendada a la Agencia Tributaria consiste en el cobro de las deudas y sanciones del sistema tributario estatal y aduanero y de los recursos de naturaleza pública que asume en virtud de Ley o Convenio.

No obstante, cuando la gestión recaudatoria no alcanza su objetivo de cobro es también necesario reflejar las tareas de cancelación por motivo diferente al ingreso, imprescindibles para la gestión del volumen de deuda pendiente.

Este objetivo mide, por tanto, las actuaciones del área de Recaudación dirigidas al cobro en términos monetarios (en millones de euros) computando la cancelación o “data” de la deuda gestionada con o sin ingreso.

En 2020 la referencia se ha fijado en 14.648,204 millones de euros, y el porcentaje de cumplimiento es del **166,28%**.

Se desglosa en dos indicadores:

- **6.A.- Gestión recaudatoria**

En este indicador se recogen los ingresos en ejecutiva y otros procedentes de actos de gestión recaudatoria (ingresos una vez finalizado el plazo de ingreso en periodo voluntario, ingresos en fase de apremio, ingresos en fase de embargo, incluidos los ingresos por enajenaciones, derivaciones de responsabilidad y por acciones civiles y penales, y otros ingresos en periodo voluntario de pago tras la adopción de medidas cautelares por el órgano de recaudación sobre el patrimonio del obligado tributario,



como el embargo preventivo de bienes o la prohibición de enajenar o gravar bienes o derechos), las cancelaciones de deudas por motivos distinto del ingreso, y otros ingresos en voluntaria, por aplazamientos, compensaciones, o procedentes de intereses, sanciones y otras liquidaciones de recaudación.

En 2020 la referencia se ha fijado en 13.707,139 millones de euros, y el porcentaje de cumplimiento es del **167,7%**.

- **6.B.- Ingresos inducidos directos e indirectos. -**

Este objetivo mide los ingresos en periodo voluntario y en periodo ejecutivo, tanto directos como indirectos, realizados por deudores cuyas deudas hayan sido derivadas, los realizados por deudores cuyos bienes hayan sido objeto de la adopción de una medida cautelar, siempre que el deudor no sea deudor principal en una derivación de responsabilidad, ingresos efectuados por los deudores a quienes se haya realizado una personación, ingresos por subastas y los procedentes de liquidaciones realizadas por los órganos de recaudación.

En 2020 la referencia se ha fijado en 941,065 millones de euros, y el porcentaje de cumplimiento es del **145,71%** con 1371,27 millones de euros realizados.

III.6.- INDICADORES VINCULADOS A LOS RESULTADOS DE LA RECAUDACIÓN BRUTA Y LÍQUIDA.

La Agencia Tributaria desempeña, como responsable de la gestión del sistema estatal y aduanero, un relevante papel en la consecución de la recaudación tributaria, constituyendo ésta, un indicador esencial dentro de la planificación de objetivos de la organización.

En relación con este objetivo, que se cuantifica en el apartado **IV RESULTADOS**, en los **indicadores 7 y 8**, conviene hacer las siguientes precisiones:

- En primer lugar, los PGE expresan la previsión de ingresos en términos líquidos, esto es, como diferencia entre los ingresos brutos y las devoluciones y minoraciones realizadas. Por ello, en el Plan de Objetivos para el año 2020, el objetivo recaudatorio se formula en términos líquidos, incorporando, asimismo, la participación de las Administraciones territoriales en el sistema tributario y aduanero estatal, magnitud que representa la recaudación líquida total gestionada por la Agencia Tributaria.



- Por otra parte, de las actuaciones de control llevadas a cabo por la Agencia Tributaria pueden derivarse **dos tipos de efectos**: uno **directo**, de regularización de la situación tributaria del contribuyente; y otro **indirecto** o de eficacia preventiva, en la medida en que, a partir del control efectuado, el contribuyente que ha sido objeto de control, los que están relacionados con él, y en general, la totalidad de los contribuyentes cumplan voluntariamente con sus obligaciones fiscales.

La medición de este segundo efecto resulta compleja. No obstante, la recaudación bruta constituye una medida aproximada de utilidad, por lo que también se incluye en el Plan Anual de Objetivos de la Agencia Tributaria.

- La situación de pandemia, así como las consecuentes medidas de restricción tomadas para limitar sus efectos, deterioraron la actividad económica y, con ella, los ingresos tributarios. Estos, además, se vieron afectados, de forma positiva, por el impacto de los cambios normativos y de gestión y, de forma negativa, por el pago de las elevadas solicitudes de devolución que se habían presentado en 2019. Los ingresos en términos homogéneos, que corrigen la mayor parte del efecto de estos dos factores, cayeron un 7,9 por ciento, cifra similar a la que se estima para las bases imponibles de los principales impuestos.
- El impacto neto de los cambios normativos y de gestión que han tenido alguna repercusión relevante sobre los ingresos en 2020 se estima en 2.940 millones.
- Un aspecto a destacar al analizar las medidas normativas y de gestión es la separación en dos bloques claramente diferenciados. Por un lado, están las medidas ajenas al COVID que en su mayoría eran, además, previas a la aparición de este. El impacto de este grupo de medidas es positivo por valor de casi 4.000 millones. Por otro, están las medidas de distinto tipo que se fueron tomando desde mediados de marzo, la mayor parte de ellas con el objeto de limitar los efectos de la pandemia sobre las obligaciones de los contribuyentes. En conjunto estas medidas se valoran en algo más de 1.000 millones para el total del año, aunque una de las características de estas medidas fue su desigual distribución a lo largo de los meses, llegando a suponer en los primeros meses de su entrada en vigor una reducción de la recaudación de más de 4.300 millones, amortiguándose en los meses posteriores.



En lo que se refiere a las medidas sin relación con el COVID, buena parte no son impactos propios de 2020, sino de 2019, pero que se deben considerar al afectar a la tasa de variación entre ambos años.

Los **indicadores 7 y 8** han alcanzado niveles de cumplimiento del **98,82%** en recaudación bruta (con un realizado anual de 248.427 millones de euros) y del **98,02%** en recaudación líquida (con un realizado anual de 194.132 millones de euros) respectivamente, debido al impacto negativo de la pandemia en la economía y su reflejo en los ingresos tributarios. En cualquier caso, como se pone de manifiesto en el Informe 36/2021 sobre la evolución de los indicadores incluidos en el Plan Estratégico de la Agencia 2020 / 2023, las bases imponibles agregadas se redujeron en 2020 un 7,9% respecto de 2019, disminución inferior a la experimentada por la demanda interna, que cayó un 10,7% en 2020, lo que refleja que las magnitudes fiscales tuvieron un mejor comportamiento en 2020 que las magnitudes económicas relacionadas, circunstancia que también se produjo en los años anteriores, lo que permite constatar una evolución positiva del cumplimiento voluntario.



IV.- CONCLUSIONES

Las conclusiones se exponen en el mismo orden en que han sido analizados los distintos aspectos en el apartado anterior.

ESTRUCTURA. ELABORACIÓN. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN DE OBJETIVOS 2020

- 1) La Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, supuso una ampliación y refuerzo de las obligaciones de publicidad activa. En concreto, ha implantado la obligatoriedad de la publicación de la información relativa a las funciones que desarrollan los sujetos comprendidos en su ámbito de aplicación y su estructura organizativa, además de sus instrumentos de planificación y la evolución de su grado de cumplimiento.

En consecuencia, y en cumplimiento del mandato contenido en el artículo 6.2. de la Ley 19/2013, el objetivo del presente informe, enmarcado en el programa nº 6 del Plan de Actuaciones del Servicio de Auditoría Interna para 2021, consiste en evaluar el cumplimiento y resultados del Plan Anual de Objetivos de la Agencia Tributaria para el año 2020.

- 2) El Plan de Objetivos, las Directrices generales del Plan Anual de Control Tributario y Aduanero, el propio Plan Anual de Control integrado por los Planes Parciales de cada área funcional (Inspección, Gestión Tributaria, Recaudación y Aduanas e II.EE., así como por las Normas de Integración de Planes Parciales), todos con periodicidad anual, son los elementos esenciales de la **planificación operativa** de la Agencia, y que se encuentran alineados con otro de **carácter estratégico** como es el Plan Estratégico de la AEAT 2020-2023 que incorpora la nueva visión estratégica de la Agencia Tributaria, introduciendo una serie de mejoras sobre los instrumentos de planificación anteriores.
- 3) Precisamente, las prioridades incluidas en el Plan Estratégico, han exigido la modificación de los restantes instrumentos de planificación anual. Por lo que se refiere al Plan de Objetivos, han sido objeto de reforzamiento las actuaciones que permiten conseguir un incremento en la recaudación líquida y un ensanchamiento de bases imponibles, sin que esta reorientación estratégica se realice en detrimento de las actividades de control a posteriori, en las que se pretende reforzar las actuaciones frente al fraude más complejo.



Agencia Tributaria

4) De conformidad con las prioridades estratégicas de la Agencia Tributaria incorporadas en el documento Plan Estratégico 2020-2023, el **Plan Anual de Objetivos** se fundamenta en los siguientes **principios**: a) Orientación a resultados; b) Énfasis en las actuaciones más relevantes; c) programas adecuados a las estrategias y d) Prioridad de actuaciones en función del riesgo fiscal.

5) El Plan de Objetivos de la Agencia Tributaria para el año 2020 presenta una estructura formal que diferencia, de una parte, las **actuaciones prioritarias** que deben realizarse durante el año y, de otra, los **resultados alcanzados**.

Las **actuaciones prioritarias**, se miden en términos de actuaciones programadas, sin perjuicio de que a nivel interno se mantenga un sistema de valoración de las actuaciones para modular el diferente grado de complejidad de las mismas.

Las actuaciones distinguen entre las de asistencia, las de prevención y las de control propiamente dichas.

Los resultados incluyen aquellos que la normativa de la Agencia Tributaria establece como fin último. Es decir, el logro de un determinado nivel de recaudación bruta y líquida.

6) El Plan de Objetivos es un **compromiso** que formula la Dirección de la Agencia, en cuya elaboración participan de manera directa o indirecta los diferentes Departamentos y Servicios y las Delegaciones Especiales y Central, y que es objeto de una adecuada difusión a diferentes niveles de la organización, así como al exterior de la Agencia.

7) Para la **difusión interna** de su grado de cumplimiento, tras la actualización de cada mes se elaboran una serie de documentos de seguimiento que se distribuyen internamente, entre los distintos Departamentos funcionales, Delegaciones Especiales y Delegación Central de Grandes Contribuyentes, siempre excluyendo los indicadores referidos a la Recaudación bruta y líquida, cuyo seguimiento realiza el Servicio de Estudios Tributarios y Estadísticas (SETE).

8) Además de estos documentos de difusión interna, también se elabora documentación para su **difusión externa**.



Agencia Tributaria

En la Memoria Anual de cada ejercicio se incluye información detallada y comentada sobre las actuaciones y resultados alcanzados en el desarrollo de su actividad por la Agencia Tributaria.

- 9) Se remite al Parlamento el documento del Plan de Objetivos con un desglose que depende de cada uno de los indicadores

También se envían al Parlamento dos informes de resultados con los del primer semestre y los anuales, incluyendo solo información nacional, y alguna información adicional, no incluida en el Plan de Objetivos, sobre todo en el apartado de Información y asistencia a los contribuyentes.

- 10) Se comunican, así mismo, datos sobre referencias y realizados del Plan de Objetivos a las **Comunidades Autónomas** en las reuniones del Consejo Superior para la Dirección y Coordinación de la Gestión Tributaria. En cada reunión se aportan a cada Comunidad Autónoma información sobre las referencias y realizados del primer nivel del Plan de Objetivos de su ámbito y del nacional.

- 11) Además de lo anterior, se utilizan datos del Plan de Objetivos para elaborar la información suministrada en diversas **notas y ruedas de prensa**, y las contestaciones a preguntas parlamentarias en las que solicitan información al respecto.

- 12) El Plan Anual de Objetivos de la Agencia Tributaria es objeto de un **seguimiento y control permanentes**.

El proceso de seguimiento de los objetivos tiene como finalidad básica permitir, a los agentes intervinientes en su diseño, planificación y ejecución, analizar objetivamente y ajustar de forma regular los resultados alcanzados y verificarlos con los establecidos.

El proceso de control de los objetivos se refiere básicamente a la actividad realizada por cada Departamento y dirigida a examinar con aquellos directivos responsables de la ejecución de las tareas, los resultados obtenidos y, por comparación con los establecidos, establecer en su caso las acciones correctoras a realizar.

Básicamente, el Servicio de Planificación y Relaciones Instituciones (SEPRI) realiza la supervisión analítica y los Departamentos funcionales verifican la corrección de los datos incorporados.



Agencia Tributaria

La supervisión de estas actividades es realizada al más alto nivel por el Comité de Dirección de la Agencia Tributaria

- 13) La **herramienta básica de seguimiento** del Plan de Objetivos es la aplicación informática “Objetivos”, ubicada en la Intranet corporativa de la Agencia en el apartado de Información a la Dirección. El acceso a esta aplicación está limitado a los responsables de su cumplimiento en los diferentes niveles de la organización.

Esta aplicación muestra la información de referencia y el realizado de cada indicador, y cuando ello es posible, el realizado del ejercicio anterior, con las oportunas comparaciones: porcentaje de cumplimiento (sobre la referencia marcada), y de variación (sobre el realizado en el ejercicio anterior).

Los datos se pueden consultar a nivel interno, tanto en términos nominales como valorados, y para cualquiera de los ámbitos territoriales (en términos generales Nacional, Delegación Especial, Delegación y Administración) y temporal (mensual o acumulado hasta cada mes) disponible.

La información está protegida, como el resto de aplicaciones de la Agencia, por un sistema de “Puntos de Control” que permiten acceder a los datos en diversos ámbitos territoriales: Local, solo Servicios Centrales, Regional y Nacional.

Para algunos indicadores se permite consultar y descargar una relación de expedientes tratados. Para acceder a esta opción es preciso contar con autorizaciones específicas.

En cuanto a los criterios de **imputación temporal** los resultados en el Plan de Objetivos se imputan en el momento de su realización. La fecha contable para los ingresos, y de realización de los expedientes para las actuaciones. Normalmente las actualizaciones del Plan de Objetivos se realizan con los datos acumulados hasta el mes de actualización, calculándose los realizados mensuales por diferencia con los acumulados al mes anterior.

No obstante, para evitar errores y variaciones en datos, el criterio de actualización de la aplicación de Objetivos es muy rígido, de manera que **no se permiten cambios en los datos mensuales una vez cerrada la actualización de cada mes.**

En todo caso una vez cerrado el ejercicio, los datos finales incluidos en la información de Objetivos de cada ejercicio no son modificados en ningún caso.



Agencia Tributaria

14) Las desviaciones sobre las referencias a cada mes se ponen de manifiesto en la propia aplicación, y se analizan en los documentos de presentación de resultados de cada mes.

Dada la imposibilidad de modificación de las referencias anuales una vez establecidas y comunicadas fuera de la Agencia, estas desviaciones solo son tenidas en cuenta para el establecimiento de las referencias de ejercicios posteriores.

15) Las tareas de incorporación de los resultados a los indicadores las realiza el Departamento de Informática Tributaria procesando los datos disponibles en diferentes aplicaciones para su incorporación a la aplicación de Objetivos.

16) Solo si los procesos de extracción y presentación de datos para la aplicación del Plan de Objetivos se ejecutan sin incidencias, son dados por válidos.

Por otra parte, en cuanto a comprobaciones manuales, el Servicio de Planificación y Relaciones Institucionales (SEPRI) efectúa un control mensual, especialmente en aquellos indicadores donde se han efectuado cambios o bien se muestran valores negativos o posibles incoherencias. Para analizar la causa, se ponen en contacto con el Departamento funcional afectado por el indicador, quienes a su vez tienen la capacidad de identificar el origen de la posible incidencia, estableciendo en su caso un contacto con la Delegación Especial que muestra el valor cuestionado.

ANÁLISIS GLOBAL DE INDICADORES

17) Dada la pluralidad de indicadores, su diversa significación y valores para su medición (importes monetarios, número, porcentajes, días, minutos, actuaciones valoradas y programadas etc.) no resulta posible emitir una opinión unívoca sobre el cumplimiento o incumplimiento global por la Agencia Tributaria de su planificación de objetivos para el año 2020.

No obstante, se puede señalar que los dos objetivos que reflejan la principal aportación de la Agencia a los ingresos no financieros del estado, la recaudación bruta y líquida, han tenido un nivel de cumplimiento de prácticamente el 100% (**98,82% y 98,02%** respectivamente).

Se ha alcanzado el **100%** de cumplimiento en todos los objetivos que conforman el primer nivel del cuadro de indicadores (nivel de 1 y 2 dígitos), tanto en los vinculados a las **actuaciones de prevención** del fraude tributario y aduanero como en los vinculados



a las **actuaciones de control** de fraude tributario y aduanero, salvo en el objetivo 5.B. **actuaciones de investigación recaudatoria**, cuyo nivel de cumplimiento ha sido del **96,09%**.

INDICADORES DE LAS ACTUACIONES DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE. -

18) Las **actuaciones de asistencia al contribuyente** constituyen una de las grandes líneas de actuación de la Agencia Tributaria. Con ella, se trata de potenciar el cumplimiento voluntario prestando al contribuyente la ayuda necesaria y utilizando con la máxima eficiencia la sinergia que producen las nuevas tecnologías

Este tipo de actuaciones da cobertura a diferentes formas de asistencia que en el Plan Anual de Objetivos se identifican a nivel de dos dígitos (canales de asistencia al contribuyente, asistencia en SII, asistencia en Web, notificaciones y agilización de la gestión tributaria). A su vez, estos indicadores de segundo nivel se despliegan en otros de tercer y cuarto nivel.

19) La **asistencia por medios electrónicos** (indicador 1.1.1) agrupa una amplia variedad de actuaciones que tienen como denominador común la medición del uso por parte de los contribuyentes de diferentes herramientas que se ponen a su disposición para el adecuado y oportuno cumplimiento tributario.

El grado de cumplimiento de los diferentes subindicadores (4 dígitos) que se agrupan en este indicador es satisfactorio superando ampliamente las referencias establecidas, que se mueven en una horquilla de cumplimiento del **163,85** por la utilización del asistente IVA al **115,57%** por la captación de datos de forma electrónica.

Por el contrario, no se han cumplido aquellos objetivos vinculados al IVA y concretamente a la utilización de servicios del SII y on-line debido al efecto sustitución que se produce por el uso creciente del asistente virtual del IVA, donde los indicadores de medición han sido del **92,59%**, **98,89%** y **84,55%**.

20) La asistencia telefónica prestada se mide a través de la ratio “número de llamadas atendidas/nº total llamadas recibidas”. Este indicador ha alcanzado un nivel de cumplimiento del **74,74%**. debido al incremento de la demanda que originó el cierre de oficinas al público con motivo de las restricciones establecidas por las autoridades sanitarias.



Agencia Tributaria

Otro aspecto que es objeto de medición es el " tiempo de espera para ser atendido", que con un nivel de referencia de 50 segundos, ha alcanzado un nivel de cumplimiento del **101,73%**.

- 21) La **asistencia de tipo presencial** prestada en las oficinas se ha medido tanto en número de citas como en el tiempo medio de espera. El número de citas, con una referencia de **8.625.022** y un realizado de **4.852.295**, ha supuesto un nivel de cumplimiento del **177,75%**

La calidad en la asistencia prestada se mide de forma dual. Por una parte, por el tiempo medio de espera por causas atribuibles a la Agencia, y por otra, por el tiempo medio de atención en las oficinas.

La medición se realiza en número absoluto y se expresa en minutos. Los niveles de cumplimiento en ambos aspectos han sido del **100%**

- 22) La **asistencia en SII** se despliega en dos indicadores de tercer nivel (1.2.1 Y 1.2.2). El indicador 1.2.1. referido al tiempo medio de devolución sin riesgos SII, se ha cumplido en un 133,33%, mientras que el 1.2.2 correspondiente a la calidad de la información de los registros contrastados tanto en facturas recibidas como emitidas ha alcanzado niveles de cumplimiento del 104,08% y 100,8% respectivamente.

- 23) El indicador de **asistencia en Web** mide el número de declaraciones presentadas en las que el contribuyente no ha necesitado introducir ningún dato adicional en la aplicación Renta Web. Es decir, se refiere a aquellas declaraciones presentadas en las que existe coincidencia entre el importe declarado y el precalculado. Su nivel de cumplimiento ha sido del **104%**

- 24) El indicador (1.4) **Notificaciones** se desglosa en dos de tercer nivel 1.4.1. y 1.4.2 que se refieren respectivamente a las notificaciones realizadas por vía electrónica (visualizadas en plazo) que tiene un nivel de cumplimiento del **98,61%**, y las notificaciones efectuadas de forma efectiva en papel, con un cumplimiento del **102,23%**. Los resultados en este indicador se ven muy condicionados por los intentos de notificación cuando se han producido ceses de actividad no comunicados formalmente a la Agencia Tributaria, ya que en tales circunstancias las notificaciones no se llegan a visualizar por quienes de hecho ya no continúan desarrollando una actividad económica.



25) El indicador (1.5) de **agilización de la gestión tributaria y aduanera** que mide los tiempos medios de tramitación de diferentes procedimientos tributarios, se desarrolla a través de 6 indicadores de tercer nivel y 11 de cuarto nivel con diferentes grados de cumplimiento.

El cumplimiento agregado de este indicador ha sido del **85,14%** con resultados desiguales, registrándose los porcentajes de cumplimiento más altos y superiores al 100% en los procedimientos más relacionados con las devoluciones y exportaciones.

INDICADORES DE LAS ACTUACIONES DE PREVENCIÓN DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO.

26) El objetivo de **prevención de incumplimientos tributarios** se mide por medio de cinco indicadores de segundo nivel, de los cuales cuatro se encuentran operativos y han sido objeto de medición en el año 2020. Se trata de los indicadores (2.1) **Censo**, que mide el objetivo de mantener un censo de obligados tributarios completo y permanentemente actualizado, que posibilite la detección inmediata de los incumplimientos, constituyendo de esta forma una pieza esencial para el modelo de control. El cumplimiento agregado de las diferentes actuaciones que contempla este indicador es del **118,25%**.

Por otra parte, el indicador (2.2) relativo al cumplimiento de **presentación de autoliquidaciones periódicas e informativas**, tiene un grado de cumplimiento del **95,47%**.

El indicador 2.3, relativo a la **calidad de la información internacional**, ha tenido un nivel de cumplimiento del **111,13%**

El indicador (2.4), que hace referencia a las **actuaciones de prevención en materia de Aduanas e II.EE**, y que contempla tanto las actuaciones de intervención de II.EE y de despacho aduanero, tiene un porcentaje de cumplimiento del **147,24%**

Por último, destacar que no se dispone de información, sobre el indicador (2.5) **Educación cívico tributaria**, debido a la situación sanitaria ha impedido la realización de las actuaciones materiales inherentes a esta actividad.



INDICADORES DE LAS ACTUACIONES DE CONTROL DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO.

27) Las actuaciones de control tributario agrupan un conjunto de actuaciones con diferentes matices como son las de carácter extensivo, selectivo, sancionadora o de gestión recaudatoria.

Bajo esta rúbrica, e identificados con indicadores de primer nivel se distinguen:

- (3) Control de tributos internos.
- (4) Control aduanero, de los Impuestos Especiales y Medioambientales.
- (5) Control recaudatorio.
- (6) Gestión recaudatoria de deudas.

28) Las actuaciones de **Control de tributos internos**, con un nivel de cumplimiento del **180,25%** agrupan tres tipos diferenciados de actuaciones que se identifican en un segundo nivel de información con dos dígitos: (3.1) **actuaciones de comprobación**, que ha alcanzado un nivel de cumplimiento del **181,27%** y que agrupa una serie de programas de actuación que son el reflejo de las líneas estratégicas de actuación incorporadas a las directrices generales del PCT y que han cumplido ampliamente los objetivos señalados con unos niveles de realización que oscilan entre el **207,19%** (análisis de información) y el **106,1%** (comprobaciones formales).

Las actuaciones de investigación **(3.2)** dan un resultado de cumplimiento del **139,87%**, y que agrupan, clasificadas a un tercer nivel de información: las investigaciones generales (3.2.1) con un cumplimiento del **139,66%**; las actuaciones sobre tramas (3.2.2) con un cumplimiento del **173,61%**; y el auxilio judicial (3.2.3) con un porcentaje de cumplimiento del **85,71%** debido a la menor demanda por los órganos judiciales de este tipo de actuaciones de colaboración a causa de la situación de pandemia.

Por último, forman también parte de las actuaciones de control interno, las denominadas como **“otras actuaciones”** (3.3), que con un nivel global de cumplimiento del **158,82%**, incluye diferentes actuaciones como los requerimientos de captación de información (3.3.1); emisión de informes (3.3.2); tramitación y análisis de denuncias tributarias (3.3.3) y análisis de especial complejidad (3.3.4). Todas ellas han cumplido los objetivos señalados, con porcentajes del **230,37%**, **155,9%**, **134,96%** y **109,46%**, respectivamente.



Agencia Tributaria

- 29) El control aduanero de los Impuestos Especiales y Medioambientales (indicador 4) mide actuaciones de comercio exterior, de II.EE. y de represión del contrabando.
- Su nivel de cumplimiento ha sido de **123,82%**.
- Se desglosa en cuatro indicadores de segundo nivel (4.1, 4.2, 4.3 y 4.4), cuyo cumplimiento ha sido del **122,34%**, **177,86%**, **121,93%** y **130,3%** respectivamente.
- 30) El indicador 5, mide las actuaciones tendentes al aseguramiento del cobro de las deudas tributarias. Su cumplimiento ha sido del **154,07%**.
- Este indicador se desglosa en dos indicadores de segundo nivel: el 5.A, actuaciones **de control recaudatorio**, que tiene un nivel de cumplimiento de **155.67%** y el 5.B que mide el número de **actuaciones de investigación recaudatoria**, que mide las actuaciones de recaudación más cualificadas, y cuyo grado de cumplimiento ha sido del **96,09%** debido a las dificultades para realizar determinado tipo de actuaciones, como las de personación, a causa de las restricciones sanitarias.
- 31) Este objetivo mide por medio de un indicador de primer nivel (6) la gestión recaudatoria de la deuda dirigida al cobro en términos monetarios computando como tal la cancelación de la deuda gestionada con o sin ingreso.
- El nivel de cumplimiento, ha sido del **166,28%**.
- Se desglosa en dos indicadores principales 6A y 6B, referido el primero de ellos a los ingresos en ejecutiva.
- El indicador 6A, refleja tanto los ingresos en ejecutiva como en voluntaria, y además aquellas otras cancelaciones que no han producido ingreso, o han sido derivadas a responsables. Su nivel de cumplimiento ha sido del **167,70%**.
- El indicador 6 B) hace referencia a los ingresos directos e indirectos derivados de acciones recaudatorias.
- Abarca una extensa tipología de actuaciones como son ingresos por medidas cautelares, ingresos por actuaciones presenciales, subastas, etc. Su nivel de cumplimiento ha sido del **145,71%**



INDICADORES VINCULADOS A LOS RESULTADOS DE LA RECAUDACIÓN BRUTA Y LÍQUIDA.

32) La Agencia Tributaria desempeña, como responsable de la gestión del sistema estatal y aduanero, un relevante papel en la consecución de la recaudación tributaria, constituyendo ésta, un indicador esencial dentro de la planificación de objetivos de la organización.

En relación con este objetivo, que se cuantifica en el apartado **IV RESULTADOS**, en los **indicadores 7 y 8**, conviene hacer las siguientes precisiones:

- En primer lugar, los PGE expresan la previsión de ingresos en términos líquidos, esto es, como diferencia entre los ingresos brutos y las devoluciones y minoraciones realizadas. Por ello, en el Plan de Objetivos para el año 2020, el objetivo recaudatorio se formula en términos líquidos, incorporando, asimismo, la participación de las Administraciones territoriales en el sistema tributario y aduanero estatal, magnitud que representa la recaudación líquida total gestionada por la Agencia Tributaria.
- Por otra parte, de las actuaciones de control llevadas a cabo por la Agencia Tributaria pueden derivarse **dos tipos de efectos**: uno **directo**, de regularización de la situación tributaria del contribuyente; y otro **indirecto** o de eficacia preventiva, en la medida en que, a partir del control efectuado, el contribuyente que ha sido objeto de control, los que están relacionados con él, y en general, la totalidad de los contribuyentes cumplan voluntariamente con sus obligaciones fiscales.
- La medición de este segundo efecto resulta compleja. No obstante, la recaudación bruta constituye una medida aproximada de utilidad, por lo que también se incluye en el Plan Anual de Objetivos de la Agencia Tributaria.
- La situación de pandemia, así como las consecuentes medidas de restricción tomadas para limitar sus efectos, deterioraron la actividad económica y, con ella, los ingresos tributarios. Estos, además, se vieron afectados, de forma positiva, por el impacto de los cambios normativos y de gestión y, de forma negativa, por el pago de las elevadas solicitudes de devolución que se habían presentado en 2019. Los ingresos en términos homogéneos, que corrigen la mayor parte del efecto de estos



dos factores, cayeron un 7,9 por ciento, cifra similar a la que se estima para las bases imponibles de los principales impuestos.

Los **indicadores 7 y 8** han alcanzado niveles de cumplimiento del **98,82%** en recaudación bruta (con un realizado anual de 248.427 millones de euros) y del **98,02%** en recaudación líquida (con un realizado anual de 194.132 millones de euros), respectivamente debido al impacto negativo de la pandemia en la economía y su reflejo en los ingresos tributarios. En cualquier caso, las bases imponibles agregadas se redujeron en 2020 un 7,9% respecto de 2019, disminución inferior a la experimentada por la demanda interna, que cayó un 10,7% en 2020, lo que refleja que las magnitudes fiscales tuvieron un mejor comportamiento en 2020 que las magnitudes económicas relacionadas, circunstancia que también se produjo en los años anteriores, lo que permite constatar una evolución positiva del cumplimiento voluntario.