

## **NOTAS EXPLICATIVAS DEL PLAN DE OBJETIVOS 2023 DE LA AGENCIA TRIBUTARIA**

- (1) Las referencias en los indicadores se determinan en distintas magnitudes que van desde porcentajes hasta tiempos medios, valores absolutos, número de actuaciones o millones de euros.
- (2) Los indicadores 3, 4 y 5 se miden en número de actuaciones programadas. Para la realización de su seguimiento interno se da una ponderación diferente a cada actuación atendiendo a su complejidad y nivel de utilización de recursos.

Así, por ejemplo, una actuación inspectora de comprobación sobre la sociedad dominante de un grupo adscrito a la Delegación Central de Grandes Contribuyentes tiene un factor de complejidad más elevado frente a, por ejemplo, una actuación inspectora de comprobación ordinaria sobre IVA, que tendrá un factor de complejidad medio, o frente a una actuación de comprobación sobre devoluciones tributarias, que tendrá un factor de complejidad inferior. Adicionalmente, esos coeficientes se ponderan en función de la cifra de negocios del contribuyente inspeccionado y en función de si la actuación inspectora comprende la totalidad de los elementos de la obligación tributaria comprobada o tiene carácter parcial.

Por otro lado, en el área de gestión tributaria, que aplica sus propias ponderaciones, a una actuación de comprobación en el IVA se le aplica un coeficiente de ponderación más elevado que a una actuación de comprobación en IRPF no relativa a rendimientos de actividades económicas.

- (3) El reforzamiento del cumplimiento voluntario, con el consiguiente reflejo en los ingresos tributarios, así como los resultados de control y lucha contra el fraude, se potencian con medidas para intensificación de algunas de las actuaciones previstas en el Plan de Objetivos de acuerdo con las necesidades que se identifiquen en el ejercicio.

## **DESCRIPCIÓN DE LOS INDICADORES**

### **I. ACTUACIONES DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE**

#### **1.1. CALIDAD EN LA ASISTENCIA**

##### **1.1.1. Llamadas atendidas (%)**

Mide el porcentaje de las llamadas directamente atendidas, así como las atendidas con llamadas salientes. Las referencias se establecerán en el segundo semestre del año.

##### **1.1.2. Llamadas. Tiempo medio de espera (segundos)**

Mide el tiempo de espera desde que el contribuyente realiza la llamada hasta que es atendido por un operador. Las referencias se establecerán en el segundo semestre del año.

##### **1.1.3. Valoración del contribuyente en la asistencia telefónica (puntuación de 0 a 10)**

Mide la calidad de las llamadas telefónicas atendidas con una puntuación de cero a diez, que se obtendrá de las encuestas realizadas al contribuyente tras la atención telefónica.

##### **1.1.4. Chats atendidos (%)**

Mide el porcentaje de chats iniciados por el contribuyente que son contestados.

##### **1.1.5. Calidad en el INFORMA +. Tiempo de respuesta (días)**

Mide el número de días que transcurren entre que el contribuyente presenta su solicitud de información tributaria hasta que recibe contestación escrita de la Administración tributaria.

#### **1.1.6. Citas presenciales: tiempo medio de espera (minutos)**

Mide el tiempo medio de espera del contribuyente por causas atribuibles a la Agencia (no se considera la espera debida a que el contribuyente haya llegado antes de tiempo a su cita) y el tiempo medio de atención en nuestras oficinas.

#### **1.1.7. Asistencia en programas de ayuda (%)**

Mide la utilización de los programas de ayuda por los contribuyentes.

##### **1.1.7.1.1. Presentación de declaraciones Renta Web**

Mide el número de declaraciones de IRPF presentadas utilizando el programa Renta Web entre el total de declaraciones presentadas, descontando, en ambos casos, las declaraciones dadas de baja.

##### **1.1.7.2. Sociedades Web**

Mide el número de declaraciones de IS presentadas utilizando el programa Sociedades Web entre el total de declaraciones presentadas, descontando, en ambos casos, las declaraciones dadas de baja.

##### **1.1.7.3. PRE 303**

Mide el número de declaraciones de IVA (modelo 303) confirmadas con los datos suministrados por la Agencia Tributaria a través de la herramienta PRE 303 entre el total de declaraciones en las que se ha usado la herramienta PRE 303, descontando, en ambos casos, las declaraciones dadas de baja.

## **1.2. DISTRIBUCIÓN TERRITORIAL DE LA ASISTENCIA (%)**

Mide el peso de cada Delegación Especial en la prestación de los servicios de información y asistencia.

## **1.3. TIEMPO DISPONIBILIDAD CITAS (DÍAS)**

Mide el número máximo de días hábiles que se le ofrece al contribuyente para solicitar una cita en los servicios más demandados por los contribuyentes, distinguiendo la atención no presencial y la atención presencial.

En atención no presencial se empezará a medir en el segundo semestre.

## **1.4. NOTIFICACIONES (%)**

### **1.4.1. Notificaciones electrónicas visualizadas**

Mide la relación entre el número de notificaciones electrónicas accedidas (o rechazadas explícitamente) dentro del plazo de 10 días, tanto si el acceso se produce en la Sede electrónica de la Agencia Tributaria o en la DEHú y el total de las notificaciones electrónicas.

### **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.

## **1.5. AGILIZACIÓN DE LA GESTIÓN TRIBUTARIA Y ADUANERA (DÍAS)**

Mide el tiempo medio de tramitación de recursos y reclamaciones, de rectificación de autoliquidaciones, de tramitación ROI y REDEME, de

tramitación de registros, solicitudes de devolución y autorizaciones aduaneras, de tramitación de procedimientos sancionadores y el tiempo medio de tramitación de aplazamientos y fraccionamientos.

#### **1.5.1. Tiempo medio de tramitación de recursos**

Mide el tiempo medio de tramitación de recursos de reposición.

### **1.6. PLAZOS DE TRAMITACIÓN DE RECURSOS, PROCEDIMIENTOS SANCIONADORES Y REGISTRO**

Mide el tiempo medio de tramitación de recursos, procedimientos sancionadores y registro.

#### **1.6.1. Recursos de reposición resueltos (%)**

Mide el porcentaje de recursos de reposición que son resueltos en el plazo de 30 días, los que son resueltos en el plazo de 60 días, en el plazo de 90 días y en un plazo superior.

#### **1.6.2. Procedimientos sancionadores resueltos (%)**

Mide el porcentaje de procedimientos sancionadores que son resueltos en el plazo de 90 días, los que son resueltos en el plazo de 125 días, en el plazo de 180 días y en un plazo superior.

#### **1.6.3. Tiempo de tramitación de asientos registrales (días)**

Mide el tiempo medio de tramitación del registro desde la fecha de presentación hasta la fecha de entrada en el órgano competente para tramitar.

## **1.7. EDUCACIÓN CÍVICO-TRIBUTARIA**

Mide las actuaciones realizadas en colegios y universidades (número de alumnos y número de sesiones), así como la valoración dada por los alumnos a la formación recibida.

### **1.7.1. Actuaciones en colegios**

Por su relevancia destaca el indicador del número de sesiones.

### **1.7.2. Actuaciones en universidades**

Por su relevancia destaca el indicador del número de sesiones.

## **II. ACTUACIONES DE PREVENCIÓN DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO**

### **2.1. CENSO (%)**

Mide el porcentaje de contribuyentes sobre el que se realizan actuaciones de depuración del censo, de depuración del índice de entidades, del censo de grandes empresas, del censo ROI y de revocación del NIF.

### **2.2. CUMPLIMIENTO DE PRESENTACIÓN DE AUTOLIQUIDACIONES Y DECLARACIONES INFORMATIVAS (%)**

El indicador refleja el cumplimiento de la obligación de presentación de autoliquidaciones periódicas y de declaraciones informativas. La medición se realiza en porcentaje: número de declaraciones presentadas respecto de obligaciones teóricas.



## **2.3. CALIDAD DE LA INFORMACIÓN (%)**

### **2.3.1. Calidad de la información internacional**

El indicador comprende las actuaciones de identificación de contribuyentes realizadas en el marco de la información con origen FATCA y CRS respecto del total de contribuyentes a identificar.

### **2.3.2. Calidad de la información SII**

Mide el porcentaje de registros contrastados respecto al total de registros contrastables de contribuyentes incluidos en el censo SII.

## **2.4. PREVENCIÓN EN MATERIA DE ADUANAS E IMPUESTOS ESPECIALES**

Mide el número de actuaciones en materia de intervención de Impuestos Especiales y de despacho físico, analítico y documental de declaraciones, el despacho de declaraciones de comercio electrónico y la ultimación de peticiones de despacho.

## **III. ACTUACIONES DE CONTROL DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO**

### **3. CONTROL DE TRIBUTOS INTERNOS**

El indicador 3 (control de tributos internos) incluye las actuaciones de control selectivo y extensivo, diferenciándose entre actuaciones de comprobación, otras comprobaciones y otras actuaciones,



### **3.1. ACTUACIONES DE COMPROBACIÓN**

En este indicador se recogen agrupadas las actuaciones programadas de control desarrolladas por los órganos de Inspección Financiera y Tributaria, de Gestión Tributaria y por las Unidades Regionales de Gestión de Grandes Empresas (UGGE).

#### **3.1.1. Grandes empresas, multinacionales y grupos fiscales**

Mide las actuaciones de comprobación de Inspección y de UGGE sobre grandes empresas.

#### **3.1.2. Análisis patrimonial y societario**

Mide las actuaciones de comprobación sobre grandes patrimonios, análisis societario y billetes de alta denominación.

#### **3.1.3. Ocultación de actividad y abuso de formas societarias**

Este indicador mide las actuaciones de comprobación, entradas y registros frente a la economía sumergida, control de rentas derivadas de la actividad profesional de personas físicas, comprobación de actividades económicas en las que se analiza la utilización de las formas societarias y las relaciones de éstas con los socios, trabajadores, administradores o personas vinculadas.

#### **3.1.4. Control de actividades económicas**

Este indicador mide las actuaciones de comprobación de Inspección y de Gestión de actividades económicas.

#### **3.1.5. Control de otras actividades**





Este indicador incluye las actuaciones de comprobación de Gestión sobre IRPF (no actividades económicas), control de no residentes sin establecimiento permanente, control de retenciones y otros impuestos. Igualmente mide las actuaciones de comprobación de UGGES sobre el control de retenciones y otros impuestos.

## **3.2. OTRAS COMPROBACIONES**

### **3.2.1. Devoluciones y Beneficios fiscales (Inspección)**

Mide las actuaciones de comprobación de Inspección sobre solicitudes de devolución o aplicación de beneficios fiscales.

### **3.2.2. Comprobaciones formales**

Mide las actuaciones de ejecución del plan de visitas de Inspección y de verificación de obligaciones formales y la ejecución del plan de visitas integrales de Gestión.

### **3.2.3. Actuaciones de análisis de la información**

Mide las actuaciones de Inspección y de Gestión de análisis de la información.

### **3.3. OTRAS ACTUACIONES**

Incluye otras actuaciones de Inspección como los requerimientos, informes, análisis de denuncias y actuaciones de análisis de los obligados tributarios que tienen por objeto asegurar el cumplimiento tributario.

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

El indicador 4 (control aduanero, de los Impuestos Especiales y medioambientales) incluye las actuaciones de comprobación, supervisión de autorizaciones de comercio exterior, otras actuaciones de Comercio Exterior, y las actuaciones de Vigilancia Aduanera.

### **4.1. ACTUACIONES DE COMPROBACIÓN**

Mide el número de actuaciones de comprobación de comercio exterior, comercio electrónico, Impuestos Especiales, Impuestos medioambientales y otras actuaciones de inspección.

### **4.2. SUPERVISIÓN DE AUTORIZACIONES DE COMERCIO EXTERIOR**

Mide las actuaciones de supervisión de autorizaciones de comercio exterior.

### **4.3. OTRAS ACTUACIONES DE COMERCIO EXTERIOR**

Mide las actuaciones de revisión de ENS, EXS, DSDT y manifiestos de carga.



#### **4.4. ACTUACIONES DE VIGILANCIA ADUANERA**

Incluye las actuaciones realizadas por las Unidades de Vigilancia Aduanera en la represión del contrabando y los tráficós ilícitos de mercancías sometidas a restricciones o prohibiciones, tanto por la aplicación de la normativa nacional y comunitaria como por la exigencia de convenios internacionales, así como las actuaciones realizadas en materia de lucha contra el blanqueo de capitales, fraude fiscal y aduanero y la economía sumergida.

#### **5. ACTUACIONES DE CONTROL RECAUDATORIO**

Mide el número de actuaciones llevadas a cabo por los órganos de Recaudación para la cobranza en ejecutiva de los importes adeudados por los contribuyentes e incluye indicadores que miden las actuaciones de exigencia de deudas a terceros, otras actuaciones de exigencia de deudas a terceros, medidas cautelares, personaciones y bienes enviados a subasta.

##### **5.1. EXIGENCIA DE DEUDAS A TERCEROS Y OTRAS ACTUACIONES**

Incluye indicadores que miden las actuaciones de control recaudatorio, tales como la exigencia de deudas a terceros, acciones civiles y mercantiles y otras actuaciones.

##### **5.2. MEDIDAS CAUTELARES**

Mide el número de medidas cautelares acordadas por los órganos de recaudación.

### **5.3. PERSONACIONES**

Mide el número de personaciones realizadas durante el 2023.

### **5.4. BIENES ENVIADOS A SUBASTA**

Mide el número de bienes enviados a subasta, respecto de los que se convoque la subasta en el ejercicio 2023.

## **6. GESTIÓN RECAUDATORIA DE DEUDAS**

### **6.1. GESTIÓN RECAUDATORIA**

El indicador expresa el volumen de deuda gestionada por el área de Recaudación que ha sido ingresada en periodo ejecutivo, en período voluntario o ha sido objeto de otras actuaciones de gestión recaudatoria.

### **6.2. INGRESOS INDUCIDOS (DIRECTOS E INDIRECTOS)**

El indicador mide los ingresos inducidos, directos e indirectos, a consecuencia de actuaciones cualificadas de Recaudación.