

NOTAS EXPLICATIVAS DEL PLAN DE OBJETIVOS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA

- (1) Las referencias en los indicadores se determinan en distintas magnitudes que van desde tantos por uno o porcentajes hasta tiempos medios, valores absolutos, número de actuaciones o millones de euros.
- (2) En materia de asistencia al contribuyente, en algunos casos los indicadores reflejan el uso de los diferentes servicios y se incluyen referencias que no son estrictamente objetivos a conseguir, sino herramientas de seguimiento de la utilización y evolución de los distintos servicios.
- (3) 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 que, 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 con un valor 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, una actuación de comprobación en el IVA se le aplica un coeficiente de 9,69, mientras que una actuación de comprobación en IRPF no relativa a rendimientos de actividades económicas se le otorga una valoración de 1.

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. CANALES DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE

1.1.1. Asistencia no presencial multicanal

1.1.1.1. Asistencias por canal

Mide la asistencia prestada a los contribuyentes por la Agencia Tributaria a través de los distintos canales existentes: teléfono, videollamada, chat, App y Sede electrónica. En el año 2022 estos indicadores no tienen referencia.

1.1.1.2. Asistentes y herramientas virtuales

Mide la utilización del asistente virtual por los contribuyentes.

1.1.1.3. Asistencia ADIs

Mide los tipos de asistencia que se prestarán por las Administraciones de asistencia Digital Integral. En el año 2022 estos indicadores no tienen referencia por tratarse de un proyecto recién iniciado.

1.1.2. Asistencia presencial

1.1.2.1. Contribuyentes atendidos en oficina

La medición se realiza en número absoluto: número de contribuyentes atendidos en oficinas.

1.1.2.2. Incentivo registro CI@ve

La medición se realiza en número absoluto: número de contribuyentes que han visitado nuestras oficinas y se han dado de alta en el sistema CI@ve. En el año 2022 este indicador no tiene referencia por tratarse de un indicador nuevo de este año.

1.1.3. Calidad en la asistencia

1.1.3.1. Calidad en la asistencia no presencial

1.1.3.1.1. Valoración del contribuyente en la asistencia telefónica

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

1.1.3.1.2. Llamadas. Tiempo medio de espera (en segundos)

Mide el tiempo medio de espera en las llamadas de los contribuyentes que han sido atendidas.

1.1.3.1.3. Llamadas atendidas en %

Mide el número de llamadas atendidas en relación con el total de llamadas recibidas.

1.1.3.1.4. Chats atendidos en %

Mide el porcentaje de chats iniciados por el contribuyente que son contestados (a través de las ADIs).

1.1.3.1.5. Calidad en el INFORMA +. Tiempo de respuesta (en días)

Mide el número de días que transcurre desde que el contribuyente presenta su solicitud de información tributaria hasta que recibe contestación escrita de la Administración tributaria (a través de las ADIs).

1.1.3.2. Calidad en la asistencia presencial

Mide el tiempo medio de espera del contribuyente por causas atribuibles a la Agencia y el tiempo medio de atención en las oficinas.

1.2. ASISTENCIA EN SII

1.2.1. Tiempo medio de devoluciones sin riesgos SII

Este indicador mide el plazo medio de tramitación de las devoluciones de los contribuyentes del SII.

1.2.2. Calidad de la información SII

Mide la calidad de la información suministrada por los contribuyentes del SII comparando el número de registros del SII contrastados respecto de los registros contrastables.

1.3. ASISTENCIA EN WEB

1.3.1. Asistencia Renta Web

1.3.1.1. Presentación de IRPF en un solo “clic”

Se mide el número de declaraciones confirmadas sin modificación por el contribuyente.

1.3.2. Asistencia en Sociedades Web

Mide la variación en la activación de riesgos, en declaraciones de IS a devolver, como consecuencia de no haber accedido a datos fiscales respecto a los que sí accedieron para la confección de su declaración. No tiene referencia en 2022.

1.3.3. Asistencia en IVA

Este indicador mide la calidad de la información suministrada al contribuyente con la puesta en funcionamiento de la herramienta de ayuda PRE 303. La medición se realiza en términos porcentuales: número de contribuyentes que confirman su autoliquidación del modelo 303 con los datos suministrados por la AEAT a través de la herramienta PRE303, en relación al número de contribuyentes totales que usaron la herramienta PRE303. No tiene referencia en 2022.

1.4. NOTIFICACIONES

1.4.1. Notificaciones electrónicas visualizadas

Este indicador mide la relación entre el número de notificaciones notificadas electrónicamente antes del plazo de expiración 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

Mide el tiempo medio de tramitación de recursos y reclamaciones, de rectificación de autoliquidaciones, de tramitación del ROI, de tramitación del 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. a) Tiempo medio de tramitación de recursos

Mide el tiempo medio de tramitación de recursos de reposición.

II. 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 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.

2.4. 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 y la ultimación de peticiones de despacho.

2.5. EDUCACIÓN CÍVICO-TRIBUTARIA

Mide el número de escolares y universitarios a los que se imparte la formación de Educación cívico-tributaria y la puntuación de calidad obtenida en base a las encuestas realizadas *on-line*. Para 2022 no se establece referencia.

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, otras actuaciones y actuaciones de investigación.

3.1. ACTUACIONES DE COMPROBACIÓN

En este indicador se recogen agrupadas las actuaciones programadas de control desarrolladas por Gestión, Inspección y UGGES.

3.1.1. Grandes empresas, multinacionales y grupos fiscales

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

3.1.2. Análisis patrimonial y societario

Mide las actuaciones de comprobación de Inspección 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 de Inspección 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 la aplicación de la normativa

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

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.

3.4. ACTUACIONES DE INVESTIGACIÓN

En este indicador se incluyen el número de actuaciones de Inspección de investigación general, de investigación de tramas y de auxilio judicial.

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, 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 ultimación de regímenes aduaneros especiales, 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 tráficos 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. CONTROL RECAUDATORIO

5.A. 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, en primer lugar, las actuaciones de control recaudatorio, tales como, la exigencia de deudas a terceros, otras actuaciones de exigencia de deudas a terceros, medidas cautelares y personaciones.

5.B. ACTUACIONES DE INVESTIGACIÓN RECAUDATORIA

Mide el número de actuaciones de investigación recaudatoria efectuadas sobre deudores cualificadas por el importe pendiente de la deuda y por el tipo de actuación.

6. GESTIÓN RECAUDATORIA DE DEUDAS

6.A. 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.B. INGRESOS INDUCIDOS DIRECTOS E INDIRECTOS DE ACTUACIONES RECAUDATORIAS

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