



Agencia Tributaria

**PLAN DE OBJETIVOS DE LA
AGENCIA TRIBUTARIA PARA
2024:
NOTAS EXPLICATIVAS**



DESCRIPCIÓN DE LOS INDICADORES

I. ACTUACIONES DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE

1.1. CALIDAD EN LA ASISTENCIA

1.1.1. Llamadas atendidas: entrantes (%)

Mide el porcentaje de las llamadas entrantes directamente atendidas.

1.1.2. Llamadas atendidas: entrantes, cita e inmediatas (%)

Mide el porcentaje de las llamadas entrantes directamente atendidas, así como las atendidas mediante llamada saliente con cita o inmediata.

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

Tiene los siguientes subindicadores:

- 1.1.4.1. Chats ofertados (%)
- 1.1.4.2. Chats atendidos (%)

En chats ofertados, se mide el porcentaje de veces que se activa el botón de chat (se ofrece dicho canal al contribuyente) en las diferentes aplicaciones o herramientas de asistencia virtual, respecto de los accesos que se producen dentro del horario de atención.



En chats atendidos, se mide el porcentaje de chats atendidos respecto del total de chats solicitados.

1.1.5. Asistentes virtuales: respuesta satisfactoria (%)

Mide el ratio entre los accesos con resultado satisfactorio para el contribuyente, respecto del total de accesos a los asistentes virtuales IVA, SII y Renta, informador renta, informador censal, localizador, calificador inmobiliario y buscador de actividades económicas. Se consideran accesos con resultado satisfactorio para el contribuyente aquellos en los que este marca la opción “Sí” o “Sí, pero quiero información adicional personalizada” o no marca ninguna opción, pero obtiene respuesta completa.

1.1.6. 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.

1.1.7. 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).

1.1.8. Asistencia en programas de ayuda (%)

Mide las declaraciones de IRPF presentadas utilizando el programa Renta Web, las declaraciones de IS presentadas utilizando el programa Sociedades Web y las declaraciones de IVA (modelo 303) confirmadas con los datos suministrados por la Agencia Tributaria a través de la herramienta PRE 303 y el porcentaje de pagos y aplazamientos realizados a través de la App.



1.2. DISTRIBUCIÓN TERRITORIAL DE LA ASISTENCIA (%)

Mide el peso de cada Delegación Especial en la prestación de los servicios de información y asistencia de forma no presencial.

1.3. TIEMPO DISPONIBILIDAD CITAS (DÍAS)

Mide el número de días hábiles que se le ofrece al contribuyente para solicitar una cita en los servicios más demandados por los contribuyentes, distinguiendo la atención telefónica y la atención presencial.

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, respecto del total de 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 de solicitudes de alta en el Registro de Operadores Intracomunitarios o en el Registro de Devolución Mensual, 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 y reclamaciones

Mide el tiempo medio de tramitación de recursos de reposición y de otros procedimientos de revisión, de ejecución de resoluciones de reclamaciones económico-administrativas y de fallos judiciales, de remisión de expedientes a Tribunales Económico-Administrativos, de devolución de ingresos indebidos y de rectificación de errores materiales.

1.6. PLAZOS 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 de recursos (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 destacan los indicadores del número de alumnos y del número de sesiones.

1.7.2. Actuaciones en universidades

Por su relevancia destacan los indicadores del número de alumnos y 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 del Registro de Operadores Intracomunitarios 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 como consecuencia de las actuaciones consistentes en la solicitud de presentación de las mismas.

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 en relación tanto con el Libro Registro de Facturas recibidas como con el Libro Registro de Facturas emitidas.

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

Mide las actuaciones de comprobación de Inspección sobre grandes patrimonios.

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 UGGE sobre el control de retenciones y otros impuestos.



3.2. OTRAS COMPROBACIONES

3.2.1. Devoluciones y otras comprobaciones

Mide las actuaciones de comprobación de Inspección de alcance parcial sobre solicitudes de devolución o 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 (Inspección)

Incluye otras actuaciones de Inspección como los requerimientos, informes elaborados por Inspección y los emitidos como consecuencia del análisis de denuncias, y también las actuaciones especiales de análisis de los obligados tributarios efectuados por los órganos de Inspección Financiera y Tributaria.

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 Inspección del área de Aduanas e Impuestos Especiales que no se trate de expedientes en materia de Operador Económico Autorizado, ni de expedientes de peritajes, actuaciones de Gestión Aduanera de revisión de declaraciones aduaneras, liquidaciones giradas en el régimen de viajeros y liquidaciones por resultado de despacho, y actuaciones de control de gestión de Impuestos Especiales y medioambientales.

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 Declaraciones Sumarias de Entrada, Declaraciones Sumarias de Salida y Reexpedición, Declaraciones Sumarias de Depósito Temporal 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 tráficó 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 más complejas desarrolladas por los órganos de recaudación dirigidas a la recuperación de la deuda pendiente en ejecutiva



mediante la aplicación de los mecanismos previstos en la Ley General Tributaria.

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, exigencia de deudas a terceros cualificadas, acciones civiles y mercantiles, y otras actuaciones cualificadas.

5.2. MEDIDAS CAUTELARES

Mide el número de medidas cautelares acordadas por los órganos de recaudación, diferenciando según tengan o no origen en una actuación coordinada con las áreas liquidadoras.

5.3. PERSONACIONES

Mide el número de personaciones realizadas durante el 2024.

5.4. BIENES ENVIADOS A SUBASTA

Mide el número de bienes enviados a subasta, por lo que se exige que la fecha de la subasta convocada sea en 2024.

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.



NOTAS EXPLICATIVAS DEL PLAN DE OBJETIVOS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA

- 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.
- 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.

- 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.