Axencia Tributaria de Galicia

Contrato de Gestión

Agencia Tributaria de Galicia
2026-2028

CONTENIDO

Reunidos 5

Exponen 5

Cláusulas 8

1. *Objeto* 8
2. *Vigencia* 9
3. *Visión, misión y objetivos* 9
4. *Marco económico-financiero* 22
5. *Compromisos de las partes* 27
6. *Criterios y mecanismos de responsabilidades del personal directivo* 27
7. *Procedimiento para la introducción de modificaciones o adaptaciones* 29
8. *Comisión de seguimiento y control* 30
9. *Marco de recursos humanos* 31
10. *Recursos materiales con los que cuenta la entidad* 32

Anexo I
Plan Estratégico Atriga 2026-2028 33

1. *¿Qué es la Agencia Tributaria de Galicia?* 33
2. *Visión, misión y objetivos de la Atriga* 35
3. *Concienciación de la ética tributaria* 43
4. *Facilitación del cumplimiento: información y asistencia al obligado tributario y ampliación de los medios de pago* 44
5. *Actuaciones preventivas de los incumplimientos tributarios* 50
6. *Control del fraude* 51

7. Colaboración con otros órganos administrativos y/o asunción de encargos de funciones tributarias ---- 53

8. Estrategia de comunicación y presencia en los medios de la Atriga ---- 58

9. Búsqueda de las mejores prácticas: calidad y transparencia ---- 60

10. Adaptación de la estructura de la Atriga y dimensionamento del cuadro de personal ---- 61

11. Planificación de los recursos humanos ---- 63

12. Ordenación de los medios materiales ---- 65

Anexo II
Contrato de xestión Atriga (obxectivos e indicadores) 67

Reunidos

DE UNA PARTE María Sonia Lafont Sendino,
Directora da Axencia Tributaria de Galicia

DE OTRA PARTE Miguel Corgos López-Prado,
Conselleiro de Facenda e Administración Pública

Exponen

QUE la Agencia Tributaria de Galicia (Atriga) fue creada por el Decreto 202/2012, de 18 de octubre, por el que se crea la Agencia Tributaria de Galicia y se aprueba su estatuto, conforme con la autorización contenida en el artículo 10 de la Ley 15/2010, de 28 de diciembre, de medidas fiscales y administrativas, que autoriza el Consello da Xunta de Galicia para su creación, como instrumento para la realización de las funciones administrativas de aplicación de los tributos y demás funciones y competencias atribuidas en la citada ley y para la realización de las que se le puedan atribuir o encomendar mediante una ley o convenio.

QUE la Atriga es una agencia pública autonómica, con personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar, con patrimonio y tesorería propios y autonomía funcional, financiera y de gestión para el cumplimiento de sus fines, conforme a lo previsto en la Ley 16/2010, de 17 de diciembre, de organización y funcionamiento de la Administración general y del sector público autonómico de Galicia.

QUE la Atriga disfruta del tratamiento fiscal aplicable a la Xunta de Galicia.

QUE su patrimonio está constituido por los bienes y derechos que se le adscriban y por los que adquiera por cualquier título, conforme a lo dispuesto en la legislación de patrimonio de la Comunidad Autónoma de Galicia.

QUE la Atriga inició su actividad el 1 de enero de 2013, conforme con la orden de la Consellería de hacienda de 19 de diciembre de 2012 de inicio de las actividades de la Agencia Tributaria de Galicia.

QUE la Atriga tiene por objeto las funciones de aplicación de los tributos propios y cedidos, el ejercicio de la potestad sancionadora derivada de dicha aplicación, así como la función revisora en vía administrativa de los actos dictados en el ejercicio de las dichas funciones, las funciones de recaudación de los ingresos de derecho público y naturaleza no tributaria que la normativa atribuya a la Consellería competente en materia de hacienda, las funciones de colaboración y coordinación con las demás administraciones tributarias, así como las funciones que se le puedan atribuir o encomendar mediante una Ley o Convenio.

QUE la Atriga está adscrita a la Consellería competente en materia de hacienda, que fijará las directrices y ejercerá la tutela y el control de eficacia y eficiencia sobre su actividad.

QUE las relaciones entre la Atriga y la Consellería de su adscripción se articulan por medio del contrato plurianual de gestión y el plan de acción anual.

QUE los órganos de gobierno de la Atriga son la Presidencia, que le corresponde a la persona titular de la Consellería competente en materia de hacienda, y el Consejo Rector, que es el órgano colegiado de gobierno de la Atriga al cual corresponde establecer las directrices de actuación de acuerdo con las emanadas de la Consellería competente en materia de hacienda.

QUE la elaboración de la propuesta de los objetivos de la Atriga y planes de acción anuales le corresponde hacerla a la dirección.

QUE el artículo 11 del Estatuto de la Atriga recoge la existencia de un contrato de gestión al establecer el marco de relación entre la Consellería con competencias en materia de hacienda y la propia Atriga. Este contrato supone el compromiso de los máximos gestores de esta última para conseguir la misión asignada a la entidad y alcanzar los objetivos comprometidos, logrando

los resultados con una asignación eficiente de medios, sin por ello rebajar la calidad de los servicios prestados a la ciudadanía destinataria de los procesos de gestión del sistema tributario, misión en la que existe un alto grado de sensibilidad en la percepción de dicha calidad, de tal modo que el impacto de la actuación administrativa debe ser objeto de valoración continuada.

QUE el contrato de gestión será público, conforme a lo dispuesto en el artículo 12 de su Estatuto, con el fin de buscar la mayor divulgación y transparencia en cuanto al grado de compromiso que la Atriga asume con la sociedad, por lo que será publicado en la sede electrónica de la Atriga y en el Portal de Transparencia y Gobierno Abierto dentro de los treinta días siguientes al de su aprobación.

QUE le corresponde al Consejo Rector de la Atriga la aprobación de los objetivos y planes de acción anuales y plurianuales, así como los criterios cuantitativos y cualitativos de medición del cumplimiento de los dichos objetivos y del grado de eficiencia en la gestión, dentro del marco establecido por el contrato plurianual de gestión.

QUE el Consejo Rector tiene entre sus funciones la de aprobar la propuesta del contrato plurianual de gestión, siendo aprobado el contenido de este contrato de gestión, en tener de propuesta, y en función de dicha función, por Acuerdo de 1 de abril de 2026.

QUE este contrato de gestión establece los compromisos que tiene que cumplir la Atriga en el ámbito de competencias y funciones que las normas de creación le atribuyen , y prevé la posibilidad de establecer un sistema de asignación de incentivos y distribución del complemento de productividad.

Con base en estos antecedentes se eleva a la consideración del Consello da Xunta el presente contrato de gestión con las siguientes:

Cláusulas

1. *Objeto*

El objeto del presente contrato de gestión es establecer el marco de relaciones entre la Atriga y la Xunta de Galicia y, por tanto, los compromisos asumidos por cada una de las partes para la consecución de los objetivos y la efectiva realización de las funciones establecidas en la Ley 15/2010 y en el Estatuto de la Atriga aprobado por el Decreto 202/2012, de 18 de octubre.

Este contrato, a fin de dar cumplimiento al contenido del artículo 11 del Estatuto de la Atriga, se estructura exponiendo en primer lugar el objeto y la vigencia del mismo, para abordar inmediatamente la misión y la visión de la entidad a fin de establecer el marco de referencia en el que desarrollar los objetivos estratégicos y los resultados que se pretenden alcanzar. El contrato contiene la explicación de los objetivos estratégicos y se remite al plan estratégico 2026-2028 de la Atriga para tener la visión global del plan de acción en estos tres próximos años de la Atriga, concretando los objetivos estratégicos y operativos en el plan de objetivos anexo. Estos tres documentos explicitan la acción de la Atriga mediante la determinación de los objetivos operativos que coadyuvarán a la consecución de los estratégicos y que informan y adecuan la actividad común de los diferentes órganos, tanto los centrales como los periféricos de la Atriga. Los resultados medibles de esta programación son contrastables mediante la valoración de los indicadores concretados en el plan de objetivos, y en sus consecuentes planes de acción anuales.

El contrato de gestión establece asimismo el marco económico-financiero previsto para los ejercicios de su vigencia, el plantel y el marco de actuación en materia de gestión de recursos humanos y más los recursos personales, materiales y presupuestarios que hace falta acercar para la consecución de los objetivos y los resultados expuestos; recoge igualmente los compromisos mutuos asumidos por las partes firmantes y, específicamente, los efectos asociados al grado de cumplimiento de los objetivos

en el que incumbe a la exigencia de responsabilidad por la gestión del órgano de dirección y el personal directivo de la Atriga.

Asimismo, como en todo contrato de gestión, se recoge el procedimiento para las posibles modificaciones o adaptaciones de él, así como el mecanismo de seguimiento y control del cumplimiento del contrato.

2. Vigencia

La vigencia de este contrato se extenderá desde la fecha de su aprobación por el Consello da Xunta de Galicia, que será el primer año presupuestario de aplicación, hasta la finalización del tercero ejercicio presupuestario de vigencia, 31/12/2028.

La planificación en un área tan relevante para la sostenibilidad de las cuentas públicas de la Comunidad Autónoma hace que resulte oportuno convenir una vigencia del contrato con un ámbito temporal de tres ejercicios presupuestarios.

Si finalizado el período de vigencia de este contrato de gestión no se había aprobado un nuevo para los períodos sucesivos, podrá ser objeto de prórroga.

3. Visión, misión y objetivos

La administración tributaria previa a la creación de la Atriga se organizaba en servicios centrales (Dirección General de Tributos), 5 delegaciones (en A Coruña, Lugo, Ourense, Pontevedra y Vigo) y las funciones tributarias se hacían por estos órganos y, por convenio, por 42 oficinas liquidadoras de distrito hipotecario (OOLLDH) (solo funciones de gestión de dos de los impuestos cedidos). Por otra parte, la Comunidad Autónoma de Galicia había creado 5 órganos (los recaudadores de zona) para la realización de las funciones de recaudación ejecutiva.

La evolución de las funciones tributarias aconsejaba hacer una modificación estructural para la realización material de las funciones tributarias, por lo que se planificó la creación de una agencia.

La reestructuración venía detallada en las memorias justificativas y económica que se adjuntaban al proyecto de decreto que fue aprobado por acuerdo del Consello da Xunta el 18 de octubre de 2012, el Decreto 202/2012, de 18 de octubre, por el que se crea la Agencia Tributaria de Galicia y se aprueba su estatuto.

El Estatuto de la Atriga le encomienda la aplicación efectiva de los tributos respeto de los que, de acuerdo con el ordenamiento vigente, asume competencias la Comunidad Autónoma de Galicia. Mediante una nueva estructura jurídica, permite diferenciar los órganos encargados de la función tributaria del resto de la organización administrativa de la Xunta de Galicia.

Esta atribución a una entidad con personalidad jurídica propia de las funciones hasta entonces asignadas a la Dirección General de Tributos, supone un salto cualitativo en lo relativo no solo a la naturaleza jurídica del nuevo gestor del sistema tributario de Galicia, sino a lo que supone tanto a la dotación de autonomía, medios personales y materiales, como a la responsabilidad que para alcanzar los objetivos señalados asume el personal directivo de la Atriga gestionando adecuadamente estos recursos.

La creación de la Atriga no supuso la mera dotación de una nueva estructura organizativa, sino que su diseño interno buscó la generación de eficiencia en la asignación de recursos de manera que se consiguiera una mayor capacidad para la gestión de los tributos y una mejor especialización, de manera que contase con los medios materiales y personales idóneos, y con un régimen jurídico que se adaptara a las singularidades de la actividad que debía desarrollar, disfrutando de la conveniente flexibilidad para el ejercicio de sus funciones.

Con la creación de la Atriga, revirtieron a ella el ejercicio de las funciones de aplicación y el ejercicio de la potestad sancionadora en materia tributaria de los impuestos cedidos sobre sucesiones y donaciones (ISD) y sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados (ITPAXD), que estaban encomendadas a las oficinas liquidadoras de distrito hipotecario (OOLLDH), de las provincias de Lugo, Ourense y Pontevedra, quedando pendiente la provincia de A Coruña; revirtieron a ella el ejercicio de las funciones de aplicación y el ejercicio de la potestad sancionadora en materia tributaria

de los impuestos propios gestionados fuera de la esfera de la Consellería de hacienda, quedando pendiente el canon del agua y se comprometió que revertirían a ella las funciones de recaudación ejecutiva que residían en la figura de los Recaudadores de las Zonas de Recaudación (ZZRR), figura creada por norma legal del Parlamento de Galicia.

Para hacer factible el funcionamiento de la administración tributaria mediante la agencia creada, se centralizaron las actuaciones de gestión tributaria de determinados tributos y las funciones y procedimientos de inspección y de valoraciones, y se mantuvieron en los órganos territoriales la aplicación de los impuestos que aconsejaban una mayor proximidad con la ciudadanía, en concreto, el Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones y el Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, salvo en aquellas tareas en que por su especialidad o complejidad había resultado más eficiente la asunción por funcionarios ad hoc de los servicios centrales.

Esta nueva distribución de competencias en el seno de la Atriga busca la consecución de una serie de metas que se configuran como retos inaplazables:

- La mejora de la eficiencia mediante el aprovechamiento de economías de escala y la flexibilidad en la asignación del personal.

- La centralización de funciones con el consecuente ahorro de costes y la mejora de la coordinación en las actuaciones, para lograr una mayor unidad de criterio y, por tanto, garantizar la seguridad jurídica de los contribuyentes.

- La especialización del personal mediante una distribución de las competencias entre las distintas áreas atendiendo a la dificultad y a la cualificación exigida en cada uno de los procedimientos que va a desarrollar.

Desde su creación y su entrada en funcionamiento el 1 de enero del 2013, la VISIÓN de la Atriga es convertirse en el **instrumento de gestión técnica del sistema tributario gallego**, de forma que integre la realización de todas las funciones de aplicación de todos los tributos de la Comunidad Autónoma de Galicia y más de aquellos otros que pueda aplicar por delegación o encargo.

La norma de creación de la Atriga le marca una MISIÓN básica, con base en la cual tendrá que ordenar su funcionamiento y diseñar su plan de acción. Esta misión implica un compromiso para garantizar que se cumpla el mandato constitucional de que todos los ciudadanos contribuyan al sostenimiento de los gastos públicos conforme a su capacidad económica.

Por lo tanto, como organización administrativa, constituye la MISIÓN de la Atriga la aplicación **efectiva del artículo 31.1 de la Constitución** en el ámbito de los impuestos que corresponde aplicar a la Comunidad Autónoma de Galicia.

Esta misión se instrumenta en tres OBJETIVOS claramente determinados:

a) Fomentar el **CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO** de las obligaciones tributarias (OOTT)

b) **MINIMIZAR los COSTES INDIRECTOS** y facilitar el cumplimiento de ellas y

c) **CONTROLAR Y COMPROBAR** el cumplimiento de las OOTT, **DETECTAR y REGULARIZAR** sus incumplimientos y **LUCHAR** contra el **FRAUDE FISCAL**.

Para la completa VISIÓN de la Atriga, la efectividad de su MISIÓN y la consecución de sus OBJETIVOS, se articulan una serie de líneas estratégicas con las que se pretende abordar los retos futuros a los que se enfrenta la Atriga potenciando todas las funciones de información y asistencia al contribuyente con el apoyo de las nuevas tecnologías, haciendo hincapié en la función preventiva, con el objeto de mejorar el grado de cumplimiento voluntario e intensificando las actuaciones de control y de lucha contra el fraude de una manera más precisa. Todas las actuaciones se programarán adecuadamente para ir avanzando de forma paulatina en su definición, construcción e implantación. Y para esto, se seguirá un plan de objetivos diseñado al efecto, que va a implicar a toda la organización y a todos los ingresos aplicados por la Atriga, tanto los impuestos cedidos, impuesto sobre sucesiones a donaciones (ISD), impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados (ITPAXD), impuesto sobre el patrimonio (IP), tributos sobre el juego (TFX) e impuesto sobre residuos (IDIRES), como los impuestos propios, impuesto sobre la contaminación

atmosférica (ICA), impuesto sobre los aprovechamientos hidráulicos (IDMAE), canon eólico (CE), impuesto compensatorio ambiental minero (ICAM) y canon sobre inmuebles declarados en estado de abandono (CIDEA).

El plan que pasamos a describir es, por tanto, integral, tanto desde el punto de vista de áreas funcionales como desde el punto de vista material de los ingresos aplicados.

Los objetivos establecidos a la organización se alinean con sus tres objetivos estratégicos, con su misión y con su visión.

Se estructuran en tres grupos que responden cada uno de ellos a cada uno de los tres objetivos estratégicos señalados más arriba y se añade un cuarto grupo de objetivos que tienen que ver con el funcionamiento de la Atriga como organización administrativa que es, y que tienen como finalidad la realización de las mejores prácticas administrativas y la mejora continua del servicio a la ciudadanía.

Así, los cuatro bloques de objetivos son:

1. Fomentar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.

2. Minimizar los costes indirectos y facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

3. Controlar y comprobar el cumplimiento de las obligaciones tributarios, detectar y regularizar sus incumplimientos y luchar contra el fraude fiscal.

4. Operar con las mejores prácticas administrativas.

De estos cuatro bloques de objetivos los dos con mayor relevancia en el conjunto de la organización son el segundo y el tercero, que van a constituir el corazón de la organización. Consecuentemente, el peso de ellos en el cómputo global de los objetivos va a ser mayor que el que corresponde a los otros dos objetivos estratégicos, suponiendo un peso conjunto del 70% de los objetivos de la organización, mientras que los otros dos sumarán el 30% restante.

Se ponderarán, por tanto, los objetivos estratégicos de la siguiente forma:

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS (OE) / OBJETIVOS OPERATIVOS (OO)	PONDERACIÓN
O.E.1 Fomentar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias (OOTT)	**25%**
O.E.2 Minimizar los costes indirectos y facilitar el cumplimiento de las OOTT	**30%**
O.E.3 Controlar y comprobar el cumplimiento de las OOTT, detectar y regularizar sus incumplimientos y luchar contra el fraude fiscal	**40%**
O.E.4 Operar con las mejores prácticas administrativas	**5%**

Cada uno de los bloques se van a concretar en una serie de objetivos operativos y, para analizar el grado de cumplimiento de ellos, se establecerán y se medirán una serie de indicadores, que podrán ser cuantitativos o temporales, y que se cuantificarán teniendo en cuenta la total provisión de la relación de los puestos.

Para los casos en que se produzca algún acontecimiento extraordinario que distorsione la posibilidad de alcanzar el objetivo marcado, se realizará una evaluación de los objetivos y, de ser necesario, una reprogramación, una reformulación o incluso una suspensión de ellos. En el caso de tener que suprimir algún objetivo, se reemplazarán por otro de esfuerzo equivalente.

Cada año se realizará un informe del cumplimiento de los objetivos, con la valoración correspondiente y, de ser el caso, con la explicación de los incumplimientos y recomendaciones de mejora. Dicho informe se presentará al Consejo Rector en el mes de marzo, para que, una vez evaluado, adopte las decisiones que estime necesarias para el mejor funcionamiento de la Agencia.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 1: Fomentar el CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO de las OOTT

La consecución de ingresos tributarios en un sistema fiscal moderno se basa en el cumplimiento material y formal de los deberes inherentes al mismo por parte de los propios obligados tributarios. Por ello resulta imprescindible que la Atriga desarrolle

iniciativas dirigidas a fomentar el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales mediante acciones de concienciación y sensibilización, prestación de servicios de información y asistencia al contribuyente y cualquier otra que, de modo directo o indirecto, vaya encaminada a tal objetivo.

La aplicación del sistema tributario busca, ante todo, fomentar el cumplimiento voluntario por los obligados tributarios de sus obligaciones fiscales para hacer efectivo el mandato constitucional de la contribución al sostenimiento de los gastos públicos conforme a la capacidad económica de cada uno. La acción administrativa en este sentido supone el desarrollo de todas las funciones de información y asistencia, presencial o telemática, que facilite el proceso al ciudadano para dicho cumplimiento, intentando conseguir los mejores resultados con la menor presión fiscal indirecta posible, garantizando en todo caso la accesibilidad y calidad, agilizando la ultimación de los procedimientos iniciados por solicitud del propio obligado tributario.

Asimismo, vendrá acompañada de acciones de concienciación, sensibilización y educación que hagan interiorizar a la ciudadanía la relevancia de la contribución de cada ciudadano con su propio esfuerzo fiscal y el demérito que la inobservancia de las normas acarrea.

En conclusión, las obligaciones tributarias que los ciudadanos deben cumplir son tanto las ligadas al pago de la deuda tributaria como las obligaciones tributarias formales. Y la premisa fundamental para cumplir cualquier obligación es conocer que se tiene dicho deber y saber cómo debe cumplirse.

Los principales indicadores de que la ciudadanía cumple sus obligaciones tributarias serán aquellos que nos muestren que el obligado tributario presentó su autoliquidación y/o declaración, que valoró adecuadamente la base imponible, que aplicó correctamente la estructura tributaria (reducciones, tipos de gravamen, bonificaciones y deducciones), que ingresó, de ser el caso, la deuda tributaria correspondiente y que lo hizo en el plazo en que debía hacerlo.

Este objetivo se va a articular a través de las líneas estratégicas dirigidas a la concienciación ético tributaria de la ciudadanía, a la facilitación del conocimiento de las obligaciones tributarias y de cómo cumplirlas, a las actuaciones preventivas y a la estrategia de comunicación de la Atriga. Por lo tanto, los objetivos operativos van a tener que ver con las actuaciones que se desarrollen en esas líneas. Las líneas vienen especificadas en el plan estratégico de la Atriga 2026-2028, que se incorpora como Anexo I.

Este objetivo se va a concretar en 3 objetivos operativos con pesos específicos diferenciados, teniendo el mayor peso las actuaciones de prevención para aumentar el cumplimiento voluntario de los deberes tributarios.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS (OE) / OBJETIVOS OPERATIVOS (OO)	PONDERACIÓN
O.E.1 Fomentar el cumplimiento voluntario de los deberes tributarios	**25%**
O.O.1 Concienciación ético-tributaria	**1.5%**
O.O.2 Facilitar el conocimiento de las OOTT por los obligados tributarios	**3,5%**
O.O.3. Actuaciones de prevención encaminadas a incrementar el cumplimiento de los deberes tributarios	**20%**

La descripción de cada objetivo operativo y de los indicadores elegidos para la medición de su cumplimiento se incorporan en el plan de objetivos 2026-2028 que figura como Anexo II.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 2: MINIMIZAR los COSTES INDIRECTOS y FACILITAR el CUMPLIMIENTO de las OOTT

Al mismo tiempo que hace falta que la ciudadanía conozca sus obligaciones tributarias, es necesario que su cumplimiento sea fácil.

Por ello, debe facilitarse el acceso, entendido en sentido amplio, a la Agencia Tributaria de Galicia. Debe facilitarse la información, la comprensión de las comunicaciones

entendidas en sentido amplio, el cumplimiento de las obligaciones poniendo las herramientas necesarias para esto en las manos de la ciudadanía, de manera que pueda emplear cualquier canal que desee, ya sea de una manera presencial en las oficinas administrativas o de una manera telefónica o tecnológica (Oficina Virtual Tributaria o App disponible en su móvil) para la correcta declaración de los hechos imponibles, la correcta valoración de las bases imponibles, el correcto cálculo de la deuda tributaria; deben facilitarse los pagos, teniendo la posibilidad de que puedan hacerse por cualquier medio disponible: en efectivo, mediante cargo en cuenta, tarjeta bancaria, giro postal, plataformas de servicios de pagos electrónicos instantáneos autorizadas en España, domiciliando el pago o de manera presencial en las entidades financieras, en las oficinas de la administración tributaria o en las oficinas postales, o de forma electrónica en la Oficina Virtual Tributaria o en la App, mediante TPV o mediante PDA o móvil y, por último, debe facilitarse la presentación de las declaraciones y autoliquidaciones así como de la documentación complementaria, de manera presencial o electrónica.

Los principales indicadores de que conseguimos minimizar los costes indirectos serán aquellos que muestren una utilización adecuada de los medios puestos a su disposición complementado con la evaluación de la satisfacción de la ciudadanía, así como las actuaciones de colaboración puestas en marcha con colaboradores sociales o con otras administraciones.

Este objetivo se articula a través de las líneas estratégicas dirigidas a facilitar el conocimiento y el cumplimiento de las obligaciones y a las actuaciones de colaboración social, fundamentalmente, si bien van a coadyuvar a su consecución las líneas dirigidas a la concienciación, a las actuaciones preventivas y a la estrategia de comunicación de la Atriga. Las líneas vienen especificadas en el plan estratégico de la Atriga 2026-2028 que figura como Anexo I.

Este objetivo se va a concretar en 4 objetivos, siendo el de mayor peso el correspondiente a la asistencia al contribuyente.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS (OE) / OBJETIVOS OPERATIVOS (OO)	PONDERACIÓN
O.E.2 Minimizar los costes indirectos y facilitar el cumplimiento	**30%**
O.O.1 Asistencia a los obligados tributarios	**13%**
O.O.2 Promover el uso de medios electrónicos	**8%**
O.O.3 Colaborar con otras administraciones y profesionales del ámbito tributario	**4%**
O.O.4 Mejorar los tiempos de tramitación y resolución y reducir la litigiosidad	**5%**

La descripción de cada objetivo operativo y de los indicadores elegidos para la medición de su cumplimiento se incorporan en el plan de objetivos 2026-2028 que figura como Anexo II.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 3: CONTROLAR Y COMPROBAR el CUMPLIMIENTO de las OOTT, DETECTAR y REGULARIZAR sus incumplimientos y LUCHAR contra el FRAUDE FISCAL

Para la consecución de la efectividad del artículo 31.1 de la Constitución Española, la Atriga deberá comprobar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, detectar sus incumplimientos y corregir las desviaciones, regularizando la situación y haciendo tributar de la manera correcta a las personas incumplidoras.

Hace falta, por lo tanto, desarrollar actuaciones de comprobación de las autoliquidaciones presentadas y actuaciones de control dirigidas a la detección y regularización de los incumplimientos tributarios, actuaciones inquisitivas que cumplirán no solo el esquema de respecto a los derechos del ciudadano inherentes a un Estado de Derecho sino también buscar la reducción de los costes indirectos derivados de las exigencias necesarias para el cumplimiento de las obligaciones tributarias y la atención a la actuación administrativa.

Para los supuestos de incumplimiento de las obligaciones tributarias, la Atriga tiene el deber de desarrollar elementos de planificación previos a las actuaciones de control, teniendo siempre presente la colaboración con otras Administraciones públicas para la integración de actuaciones, sistemas y datos a fin de abordar los fenómenos defraudatorios integrales y complejos, así como una mejor utilización de las fuentes de información disponibles.

Conforme a esta planificación deberá desarrollarse, en ejecución del correspondiente Plan de Control, una primera verificación con alcance global sobre la generalidad de las declaraciones y autoliquidaciones de los obligados tributarios, de resultas de la cual, se articulará una adecuada combinación de actuaciones de control extensivas, con actuaciones intensivas dirigidas a las áreas y comportamientos más complejos y graves.

Los principales indicadores de que cumplimos este objetivo irán asociados a la deuda detectada.

Este objetivo se va a articular de una manera principal a través de las líneas estratégicas dirigidas a la comprobación de las obligaciones tributarias cumplimentadas y al control del fraude, con actuaciones encaminadas fundamentalmente a la aplicación de las nuevas tecnologías a los procesos de control, comprobación e investigación y a la implementación de medidas de colaboración con otras administraciones para potenciar la efectividad de los controles con la menor injerencia posible en las personas y, lógicamente a este objetivo, también van a aportar las líneas de concienciación y la estrategia de comunicación de la Atriga (Anexo I).

Este objetivo se alcanzará mediante tres objetivos operativos, el primero asociado al incremento de las herramientas tecnológicas para la aplicación de los tributos, el segundo asociado a las mejoras en el tratamiento de la información y el tercero, a las medidas encaminadas a mejorar la efectividad de las actuaciones de comprobación, control y regularización realizadas, teniendo precisamente este último la principal importancia.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS (OE) / OBJETIVOS OPERATIVOS (OO)	PONDERACIÓN
O.E.3 Controlar y comprobar el cumplimiento de las OOTT, detectar y regularizar sus incumplimientos y luchar contra el fraude fiscal	**40%**
O.O.1 Incrementar las herramientas tecnológicas para la aplicación de los tributos	**5%**
O.O.2 Mejorar el tratamiento y el control de la información	**10%**
O.O.3 Incrementar la efectividad de las actuaciones	**25%**

La descripción de cada objetivo operativo y de los indicadores elegidos para la medición de su cumplimiento se incorporan en el plan de objetivos 2026-2028 que figura como Anexo II.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 4: Operar con las MEJORES PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS

La administración pública actúa en una realidad de la que no es ajena y a la que tiene que prestar atención de manera continua y procurar una adaptación constante a la evolución.

La administración pública con carácter general, y más en concreto la administración tributaria, es un servicio público y, como tal, debe procurar la mejor satisfacción de la ciudadanía, de manera que deberá aplicar de la forma más eficaz y eficiente los recursos de los que dispone para la consecución de sus objetivos y deberá hacerlo sin perder de vista que la administración tiene el deber de buscar y garantizar una buena administración.

Este objetivo se va a articular en las líneas estratégicas que tienen que ver con una buena estrategia de comunicación y con la búsqueda de las mejores prácticas administrativas, enmarcado en la necesaria busca de la mayor calidad en la realización de nuestro trabajo y la mayor transparencia en el ejercicio de las funciones públicas que tenemos encomendadas.

Los mejores indicadores de la consecución de este objetivo estratégico serán aquellos asociados precisamente a la realización de las que se consideran buenas prácticas en relación con nuestros proveedores, en relación con los destinatarios de nuestras actuaciones y en relación con las personas que conforman la Atriga, las personas trabajadoras.

El cuarto objetivo estratégico se materializa en 5 objetivos operativos, que van a tener el mismo peso específico cada uno de ellos y que tienen que ver con la relación con los proveedores, con la capacitación de las personas trabajadoras de la Atriga y con la relación con la ciudadanía en las actuaciones realizadas, las mejores prácticas administrativas.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS (OE) / OBJETIVOS OPERATIVOS (OO)	PONDERACIÓN
O.E.4 Operar con las mejores prácticas administrativas	**5%**
O.O.1 Mantener el período medio de pago a proveedores	**1%**
O.O.2 Mejorar el índice de quejas recibidas en relación con el número de atenciones presenciales realizadas	**1%**
O.O.3 Mejorar la capacitación de los trabajadores	**1%**
O.O.4 Mantener el menor tiempo de espera adecuado: no superar la desviación máxima marcada con respecto a la hora de la cita	**1%**
O.O.5 Aprobar un Código de Buenas Prácticas	**1%**

La descripción de cada objetivo operativo y de los indicadores elegidos para la medición de su cumplimiento se incorporan en el plan de objetivos 2026-2028 que figura como Anexo II.

4. Marco económico-financiero

Presupuestos de la agencia para el año 2026 y marco plurianual

El presupuesto de la Atriga para el año 2026 asciende a 21,6 millones de euros nutrido casi en su integridad por transferencias corrientes del capítulo IV del presupuesto de ingresos, y con una dedicación mayoritaria del gasto a su capítulo 1.

Orzamento de ingresos. Axencia Tributaria de Galicia

Distribución económica

Capítulos		2025	2026	Variación 2026/2025 Importe	%	Valor Relativo 2025	2026
III	Taxas, prezos e outros ingresos	972	934	-38	-3,9	4,8	4,3
IV	Transferencias correntes	18.926	20.141	1.215	6,4	92,7	93,2
V	Ingresos patrimoniais	14	15	1	7,1	0,1	0,1
OPERACIÓNS CORRENTES		19.912	21.090	1.178	5,9	97,6	97,6
VII	Transferencias de capital	495	510	15	3,0	2,4	2,4
OPERACIÓNS DE CAPITAL		495	510	15	3,0	2,4	2,4
TOTAL OPERACIÓNS NON FINANCEIRAS		20.407	21.600	1.193	5,8	100,0	100,0
Total		20.407	21.600	1.193	5,8	100,0	100,0

(Miles de Euros)

Orzamento de gastos. Axencia Tributaria de Galicia

Distribución económica

Capítulos		2025	2026	Variación 2026/2025 Importe	%	Valor Relativo 2025	2026
I	Gastos de persoal	16.606	17.577	972	5,9	81,4	81,4
II	Gastos en bens correntes e servizos	3.307	3.513	206	6,2	16,2	16,3
OPERACIÓNS CORRENTES		19.912	21.090	1.178	5,9	97,6	97,6
VI	Investimentos reais	495	510	15	3,0	2,4	2,4
OPERACIÓNS DE CAPITAL		495	510	15	3,0	2,4	2,4
TOTAL OPERACIÓNS NON FINANCEIRAS		20.407	21.600	1.193	5,8	100,0	100,0
Total		20.407	21.600	1.193	5,8	100,0	100,0

(Miles de Euros)

El **presupuesto de ingresos** de la Agencia Tributaria de Galicia para el año 2026 asciende a 21,6 millones de euros, que procede en su mayor parte de transferencias corrientes del capítulo IV del presupuesto de ingresos.

Dentro de los ingresos propios derivados de su actividad en concepto de tasas, precios y otros ingresos, el importe de los ingresos derivados de la recaudación ejecutiva que realiza por convenio o encargo son los que tienen una mayor importancia relativa.

CONCEPTO	PRESUPUESTO 2026
TASAS, PRECIOS Y OTROS INGRESOS	**933.900**
- Tasas por Servicios Administrativos	18.900
- Tasas por Servicios Profesionales	60.000

CONCEPTO	PRESUPUESTO 2026
OTROS INGRESOS	***855.000***
- Otros Ingresos. Recargo de Apremio de OOAA y otros Entes Publicos	760.000
- Otros Ingresos. Costas por Recadacion en Via Ejecutiva	65.000
- Coste por Inicio de Gestión de Cobro en Vía de Apremio	30.000
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	**20.140.634**
- de la Administración General de la Comunidad Autónoma	20.140.634
INGRESOS PATRIMONIALES	**15.000**
- Intereses de Cuentas Bancarias	15.000
TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	**510.000**
- De la Administración General de la Comunidad Autónoma	510.000
TOTAL	**21.599.534**

Cuantitativamente, el **presupuesto de gasto** se dedica mayoritariamente a su capítulo 1, teniendo también mucha importancia relativa en el presupuesto los créditos ampliables correspondientes a la remuneración a las oficinas liquidadoras y a las oficinas de distrito hipotecario (OOLLDH).

CONCEPTO	PRESUPUESTO 2026
GASTOS DE PERSONAL	**17.577.034**
- Altos Cargos y Delegados	66.447
– Funcionarios	14.060.704
– Laborales	159.160
- Cuotas, Prestaciones y Gastos Sociales a CA	2.753.572
- Fondo Retributivo	537.151
GASTOS EN BIENES CORRIENTES Y SERVICIOS	**3.512.500**
- Edificios y Otras Construcciones	46.000
- Equipamientos para Procesos de Información	8.000
- Material de Oficina	170.000
- Suministros	94.500
- Comunicaciones	868.000
- Transportes	10.000
- Tributos	1.000

CONCEPTO	PRESUPUESTO 2026
- Gastos Diversos	65.000
- Trabajos Realizados por Otras Empresas	2.230.000
- Indemnizaciones por Razones del Servicio	20.000
INVERSIONES REALES	**510.000**
- Inversión Nueva Asociada al Funcionamiento	130.000
- Inversión de Reposición Asociado al Funcionamiento	340.000
- Gastos en Inversiones de Caracter Inmaterial	40.000
TOTAL	**21.599.534**

La remuneración a las oficinas liquidadores y oficinas de distrito hipotecario se presupuesta dentro del concepto de trabajos realizados por otras empresas. En el año 2026, los presupuestos recogen un importe de 1.184.297 euros que se corresponde con la asignación mínima de la remuneración prevista en los convenios firmados.

El concepto tiene carácter ampliable y en el último ejercicio cerrado, correspondiente al año 2025, los costes asociados a la remuneración de las oficinas liquidadoras y de distrito hipotecario ascendió a 4.391.945 euros.

Por otra parte, dentro del mismo concepto presupuestario se incluye también un importe asociado al pago de la zona de recaudación de Pontevedra por los trabajos realizados en el año 2025. El importe presupuestado es de 301.703 euros.

Con la creación de la Atriga, revirtieron a ella las funciones de aplicación del impuesto sobre sucesiones y donaciones (ISD) y del impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados (ITPAXD) encomendadas a las OOLLDH de las provincias de Lugo, Ourense y Pontevedra, quedando estas únicamente con las funciones propias de recepción de autoliquidaciones e información tributaria. Los costes asociados a ellas previos a la constitución de la Agencia (de acuerdo con la memoria económica que se adjuntó al decreto 202/2012), ascendían a 9.383.739 euros de promedio. Si tenemos en cuenta que el promedio de este coste en los 10 primeros años de funcionamiento de

la Atriga fue de 3.802.895 euros, el ahorro medio derivado de la asunción de funciones de las oficinas liquidadoras alcanza los 5.580.844 euros/año.

Por lo que respeta a las funciones de recaudación ejecutiva, el 31 de diciembre de 2025 finalizó la reversión de ellas en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma.

El coste anual hasta el inicio de la reversión de funciones fue, de promedio, de 2.536.207 euros, por lo que una vez cerradas todas las zonas de recaudación el ahorro anual derivado de la reversión de las funciones de recaudación ejecutiva ascenderá a ese promedio anual, del que habrá que deducir el coste de las plazas creadas en la Atriga que asciende a 1.101.130,88 euros, de tal manera que el ahorro neto medio ascendería a 1.435.076,12 euros/año.

La suma del promedio de los ahorros por la reversión de funciones desde el inicio de la actividad de la Agencia tributaria asciende a un total de 73.926.615,05 euros.

En el **ámbito de la Atriga** los ingresos estimados para el período 2026-2028 son los siguientes (sin evolución):

PRESUPUESTO	2026	2027	2028
TAXAS, PRECIOS Y OTROS INGRESOS	**933.900**	**933.900**	**933.900**
Tasas Administrativas	*78.900*	78.900	78.900
Tasas por Servicios Administrativos	*18.900*	18.900	18.900
Tasas por Servicios Profesionales	*60.000*	60.000	60.000
OTROS INGRESOS	855.000	855.000	855.000
Otros ingresos. Recargo de Apremio de OOAA y otros Entes Públicos	*760.000*	760.000	760.000
Otros ingresos. Costas por Recaudacion en Vía Ejecutiva	*65.000*	65.000	65.000
Coste por Inicio de Gestión de Cobro en Vía de Apremio	*30.000*	30.000	30.000
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	**20.140.634**	**20.140.634**	**20.140.634**
INGRESOS PATRIMONIALES	**15.000**	**15.000**	**15.000**
TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	**510.000**	**510.000**	**510.000**
TOTAL GENERAL	**21.599.534**	**21.599.534**	**21.599.534**

Y el gasto previsto para el período 2026-2028 (sin evolución):

PRESUPUESTO	2026	2027	2028
GASTOS DE PERSONAL	**17.577.034**	**17.577.034**	**17.577.034**
Altos Cargos y Delegados	*66.447*	*66.447*	*66.447*
Funcionarios	*14.060.704*	*14.060.704*	*14.060.704*
Laborales	*159.160*	*159.160*	*159.160*
Cuotas, Prestaciones y Gastos Sociales a CA	*2.753.572*	*2.753.572*	*2.753.572*
Fondo Retributivo	*537.151*	*537.151*	*537.151*
GASTOS EN BIENES CORRIENTES Y SERVICIOS	**3.512.500**	**3.512.500**	**3.512.500**
Edificios e Otras Construciones	*46.000*	*46.000*	*46.000*
Equipamientos para Procesos de Información	*8.000*	*8.000*	*8.000*
Material de Oficina	*170.000*	*170.000*	*170.000*
Subministros	*94.500*	*94.500*	*94.500*
Comunicaciones	*868.000*	*868.000*	*868.000*
Transportes	*10.000*	*10.000*	*10.000*
Tributos	*1.000*	*1.000*	*1.000*
Gastos Diversos	*65.000*	*65.000*	*65.000*
Trabajos Realizados por Otras Empresas	*2.230.000*	*2.230.000*	*2.230.000*
Indemnizaciones por Razones del Servicio	20.000,00	*20.000*	20.000,00
INVERSIONES REALES	**510.000**	**510.000**	**510.000**
TOTAL GENERAL	**21.599.534**	**21.599.534**	**21.599.534**

Respeto del marco presupuestario, las dotaciones previstas en el contrato programa quedan supeditadas a lo que se establezca en las leyes de Presupuestos generales de la comunidad autónoma para cada una de las anualidades, por lo que estas dotaciones se consideran indicativas.

Los déficits derivados del incumplimiento de las estimaciones de ingresos anuales o los superávits, se compensarán mediante los pertinentes ajustes en las partidas de gasto que garanticen el equilibrio económico financiero.

Deberá elevarse al Consejo Rector un informe explicativo de las causas de las desviaciones en la estimación de ingresos, de las previsiones de que dicho déficit

o superávit pueda repetirse en los ejercicios siguientes y del impacto que pudieran tener en la consecución de los objetivos programados, así como, en su caso, las necesarias modificaciones que a consecuencia de los dichos déficits o superávits deban introducirse en el Contrato de Gestión y el alcance de las mismas.

5. Compromisos de las partes

La existencia del contrato de gestión supone la asunción de compromisos por parte de cada una de las partes que lo suscriben.

La Atriga se compromete a la consecución de los Objetivos Operativos verificada a través del cumplimiento de los indicadores recogidos en este documento en cuanto eso supone el seguimiento adecuado de la política estratégica marcada por la Consellería con competencias en materia de hacienda.

Por su parte, la Xunta de Galicia, a través de la Consellería con competencias en materia de hacienda, apoyará con las asignaciones presupuestarias y de dotación de recursos humanos, en el marco de la política general en la materia de la Xunta de Galicia, la tarea encomendada a la Atriga, favoreciendo asimismo, tanto en el seno de la propia Consellería como en el marco de las relaciones con otros centros directivos de la Xunta, la colaboración de toda la estructura administrativa a favor de una mayor eficacia de la acción propia de la Agencia en la aplicación del sistema tributario.

6. Criterios y mecanismos de responsabilidades del personal directivo

Conforme al artículo 80 de la Ley 16/2010, de 17 de diciembre, de organización y funcionamiento de la Administración general y del sector público autonómico de Galicia, el contrato de gestión determinará los mecanismos que permitan la exigencia de responsabilidad por la gestión de los órganos ejecutivos y del personal directivo.

El compromiso de la Atriga en su tarea propia se materializa en la responsabilidad que asume su personal directivo. En este sentido, el personal directivo, a lo que se refiere el artículo 33 del Estatuto de la Atriga, está sujeto en el desarrollo de sus funciones a la evaluación de acuerdo con criterios de eficacia, eficiencia y cumplimiento de la legalidad, responsabilidad por su gestión y control de resultados en relación con los objetivos que le fueran fijados. De este modo, estará sujeta a la exigencia de responsabilidad por el incumplimiento de los objetivos asignados.

Para estos efectos, se entenderá que existe incumplimiento de los objetivos cuando el valor de los indicadores se sitúe en la franja roja del semáforo previsto en el plan de objetivos que se incluye como Anexo II.

Existirá responsabilidad del personal directivo cuando el porcentaje de incumplimiento exceda del 60% del total de los indicadores correspondientes a sus áreas de actividad. A los efectos anteriores, no se tendrán en cuenta los indicadores asociados a objetivos específicos o actuaciones que se cancelen o no se lleven a cabo por causas independientes de la voluntad y actividad de la Atriga.

En el caso de que hubiese incumplimiento en los términos señalados en los párrafos anteriores, el Consejo Rector, a iniciativa propia o por propuesta de la Dirección, y después de analizar el conjunto de indicadores que no alcanzaron el valor de responsabilidad antedicho, podrá apercibir formalmente al personal directivo. En último término, si durante tres ejercicios consecutivos si produzca el apercibimiento de algún personal directivo, el Consejo Rector podrá proponer su cese, sin perjuicio de la concurrencia de otras circunstancias que justifiquen tal medida.

El régimen de responsabilidad anterior no resultará de aplicación a la persona titular de la Dirección de la Atriga ya que, tal y como deriva del artículo 16 de su estatuto, la persona titular de la Dirección es nombrada y separada por decreto del Consello da Xunta de Galicia, por propuesta de la persona titular de la Consellería competente en materia de hacienda y tiene la consideración de alto cargo de la Administración de la Comunidad Autónoma de Galicia. Sin perjuicio de lo anterior, el Consejo Rector

ejercerá el seguimiento, supervisión y control superior de la actuación y de la gestión de la persona titular de la Dirección previsto en el artículo 15 del Estatuto de la Atriga.

Las respectivas áreas podrán ser beneficiarias de las medidas de reconocimiento que el Consejo Rector considere idóneas y de conformidad con la normativa vigente que resulte de aplicación, en base al grado de consecución de los objetivos previsto en el semáforo del plan de objetivos que figura como Anexo 2 en este contrato.

7. Procedimiento para la introducción de modificaciones o adaptaciones

Antes del inicio del último semestre del período de vigencia del contrato de gestión, la Comisión de Seguimiento y Control elaborará un informe global sobre el grado de cumplimiento del contrato y propondrá las modificaciones y adaptaciones necesarias para su revisión y renovación.

En cuanto a la adaptación a las circunstancias coyunturales que influyen en la actividad de la Atriga, aun cuando el Estatuto no contempla la posibilidad de que existan razones que aconsejen introducir modificaciones o alteraciones anuales en el contrato de gestión, parece aconsejable establecer el procedimiento para que se puedan acometer, siempre que no afecten a sus elementos estructurales, entendiendo por tales la definición de los objetivos estratégicos y la determinación de los objetivos operativos e indicadores en su conjunto.

Estas modificaciones no estructurales deberán ser aprobadas por el Consejo Rector de la Atriga, a propuesta de la Directora de la misma.

Se entenderá que las modificaciones afectan estructuralmente al contrato de gestión en los siguientes supuestos:

a) Los presupuestos de la Xunta de Galicia no dotaran a la Atriga de la financiación prevista en este contrato de gestión.

b) La eliminación, modificación o introducción de nuevos objetivos estratégicos y/u operativos.

c) La variación de la cuantía de los indicadores utilizados en más de un 40% del valor objetivo fijado.

En estos casos, el Consello da Xunta de Galicia deberá aprobar un nuevo contrato de gestión.

Igualmente, podrá dar lugar a la modificación del contrato de gestión el hecho de que los presupuestos de la Xunta de Galicia no dotaran a la Agencia de la financiación prevista en este contrato de gestión, si produjeran modificaciones en la cuantía de los recursos disponibles que comprometan la consecución de los objetivos previstos o no se cumplieran los compromisos en el ámbito de los recursos humanos.

8. Comisión de seguimiento y control

En consonancia con lo dispuesto en el artículo 87 de la Ley 16/2010, de 17 de diciembre, de organización y funcionamiento de la Administración general y del sector público de Galicia, el estatuto de la Atriga recoge en su artículo 18 la regulación de la Comisión de Control de la Atriga, bajo la dependencia orgánica de su Consejo Rector, cuya organización y funcionamiento se regirán por las citadas normas.

Será esta Comisión de Control la encargada de, entre otras funciones, elaborar un informe semestral sobre el desarrollo y ejecución del contrato plurianual de gestión y sobre el plan de acción anual.

La Comisión efectuará anualmente, una vez cerrado el ejercicio, un informe de evaluación global del cumplimiento del contrato de gestión por las partes, con las propuestas de adaptación de los compromisos asumidos por ambas para el año siguiente, de ser el caso.

La Comisión también realizará un informe final relativo a todo el período de vigencia de dicho contrato, pudiendo, si lo considerase necesario, proponer al Consejo Rector las medidas de corrección o adaptación que considere necesarias en relación a los compromisos para un nuevo período.

9. Marco de recursos humanos

La relación de puestos de trabajo con los que cuenta la Atriga se aprobó en la Resolución de 9 de junio de 2017 por la que se ordena la publicación del Acuerdo del Consello da Xunta de Galicia de 8 de junio de 2017 por el que se aprueba la relación de puestos de trabajo de la Agencia Tributaria de Galicia, afectada por sucesivas modificaciones. A 31 de diciembre de 2025 se compone de 411 puestos, a lo que tenemos que sumar 16 puestos laborales temporales que actualmente desempeñan sus funciones en la Atriga.

SITUACION 31/12/2025 ATRIGA RPT							
	GENERAL	FINANZAS	ESPECIAL (ESTADÍSTICOS)	ESPECIAL (LETRADOS)	ESPECIAL (FACULTATIVOS)	TOTAL RPT	LABORAL TEMPORAL
A CORUÑA	67	26			8	**101**	6
LUGO	33	17			3	**53**	3
OURENSE	38	18			4	**60**	3
PONTEVEDRA	38	18			4	**60**	
VIGO	44	22			4	**70**	4
SSCC	36	28	1	1	1	**67**	
TOTALES	**256**	**129**	**1**	**1**	**24**	**411**	**16**

La política de recursos humanos atenderá a lo especificado en el plan estratégico de la Atriga para el período 2026-2028, que se adjunta como Anexo I.

10. Recursos materiales con los que cuenta la entidad

La política de recursos materiales atenderá a lo especificado en el plan estratégico de la Atriga para el período 2026-2028, que se adjunta como Anexo I.

Anexo I

Plan Estratégico Atriga 2026-2028

1. ¿Qué es la Agencia Tributaria de Galicia?

La Agencia Tributaria de Galicia (Atriga) fue creada por el Decreto 202/2012, de 18 de octubre, por el que se crea la Agencia Tributaria de Galicia y se aprueba su estatuto, conforme con la autorización contenida en el artículo 10 de la Ley 15/2010, de 28 de diciembre, de medidas fiscales y administrativas, que autoriza al Consello da Xunta de Galicia para su creación, como instrumento para la realización de las funciones administrativas de aplicación de los tributos y demás funciones y competencias atribuidas en la citada ley y para la realización de las que se le puedan atribuir o encomendar mediante una ley o convenio.

La Atriga es una agencia pública autonómica, con personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar, con patrimonio y tesorería propios y autonomía funcional, financiera y de gestión para el cumplimiento de sus fines, conforme a lo previsto en la Ley 16/2010, de 17 de diciembre, de organización y funcionamiento de la Administración general y del sector público autonómico de Galicia.

La Atriga disfruta del tratamiento fiscal aplicable a la Xunta de Galicia.

Su patrimonio está constituido por los bienes y derechos que se le adscriban y por los que adquiera por cualquier título, conforme a lo dispuesto en la legislación de patrimonio de la Comunidad Autónoma de Galicia.

La Atriga está adscrita a la Consellería competente en materia de hacienda, que fija las directrices y ejerce la tutela y el control de eficacia y eficiencia sobre su actividad.

La Atriga tiene presupuesto propio que se integra en los presupuestos generales de la Comunidad Autónoma de Galicia y su gestión económico-financiera se fundamenta en los principios de racionalización, simplificación, eficacia y eficiencia.

Los recursos de la Atriga vienen constituidos por las dotaciones que se le asignen en los presupuestos generales de la Comunidad Autónoma y por el rendimiento y por el producto de la enajenación de los bienes y valores que constituyan su patrimonio.

Además serán recursos de la Atriga las subvenciones y demás transferencias corrientes o de capital que, con cargo al presupuesto de cualquier ente público, puedan corresponderle, los ingresos propios que perciba como contraprestación por las actividades que pueda realizar en virtud de contratos, convenios o disposiciones legales para otras entidades públicas o privadas o personas físicas, las aportaciones voluntarias, donaciones, herencias y legados y demás aportaciones a título gratuito de entidades privadas y particulares, los ingresos recibidos de personas físicas y jurídicas a consecuencia del patrocinio de actividades o instalaciones y cualquier otro ingreso de derecho público o privado que normativamente le pueda corresponder o se le pueda atribuir. La dirección de la Atriga podrá acordar la autorización de variaciones en la cuantía de su presupuesto, incluso en la cuantía global, cuando sean financiadas con estos recursos.

La Atriga tiene por objeto las funciones de aplicación de los tributos propios y cedidos, el ejercicio de la potestad sancionadora derivada de dicha aplicación, así como la función revisora en vía administrativa de los actos dictados en el ejercicio de las dichas funciones, las funciones de recaudación de los ingresos de derecho público y naturaleza no tributaria que la normativa atribuya a la Consellería competente en materia de hacienda, las funciones de colaboración y coordinación con las demás administraciones tributarias, así como las funciones que se le puedan atribuir o encomendar mediante una Ley o Convenio.

La actividad de la Agencia Tributaria de Galicia fundamenta su actuación en los siguientes principios y reglas:

a) Legalidad, objetividad, eficacia y universalidad en la aplicación de los tributos, con pleno respecto a los derechos y a las garantías de los ciudadanos.

b) Lucha contra las diversas formas de fraude fiscal.

c) Eficacia y responsabilidad en la gestión de la información.

d) Información y servicio a los ciudadanos, prestando una atención especial a los contribuyentes, reduciendo al mínimo los costes de tramitación y facilitando el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.

e) Coordinación y cooperación con el resto de las administraciones tributarias.

f) Colaboración social e institucional con los colegios profesionales y con otras corporaciones de derecho público y asociaciones profesionales del ámbito tributario con el fin de facilitar al máximo a los contribuyentes el cumplimiento de sus obligaciones y de sus obligaciones tributarias.

g) Adaptación continua a los cambios del ámbito económico y social y atención a las nuevas necesidades de los ciudadanos.

h) Transparencia en la fijación de criterios en su actividad.

i) Impulso del empleo y aplicación de técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos.

j) Especialización y cualificación del personal al servicio de la Agencia.

k) Gestión transparente por objetivos, en particular en la lucha contra el fraude. Sus mecanismos serán el contrato plurianual de gestión, el plan de acción anual, el informe de actividad y las cuentas anuales.

2. Visión, misión y objetivos de la Atriga

Desde su creación y su entrada en funcionamiento el 1 de enero del 2013, la VISIÓN de la Agencia Tributaria de Galicia (Atriga, en adelante) es convertirse en el instrumento de gestión técnica del sistema tributario gallego, de forma que integre la realización de todas las funciones de aplicación de todos los tributos de la Comunidad Autónoma

de Galicia (cedidos y propios) y más de aquellos otros que había podido aplicar por delegación o encargo.

En el año 2013, con la creación de la Atriga, revirtieron a ella el ejercicio de las funciones de aplicación y el ejercicio de la potestad sancionadora en materia tributaria de los impuestos cedidos sobre sucesiones y donaciones (ISD) y sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados (ITPAXD), que estaban encomendadas a las oficinas liquidadoras de distrito hipotecario (OOLLDH), de las provincias de Lugo, Ourense y Pontevedra, quedando pendiente la provincia de A Coruña.

Asimismo, en ese año revirtieron a ella el ejercicio de las funciones de aplicación y el ejercicio de la potestad sancionadora en materia tributaria de los impuestos propios gestionados fuera de la esfera de la Consellería de hacienda; en concreto, se asumió en el año 2013 el canon eólico, gestionado por el Instituto Energético de Galicia.

Por último, se comprometió que revertirían a ella las funciones de recaudación ejecutiva que residían en la figura de los Recaudadores de las Zonas de Recaudación (ZZRR), figura creada por norma legal del Parlamento de Galicia.

En el año 2023 se inició el proceso de asunción progresiva de las ZZRR a medida que los Recaudadores de Zona fuesen cumpliendo los 70 años, estableciendo como fecha límite el 31/12/2025.

En la actualidad se asumieron ya todas las ZZRR: la de Ourense en marzo de 2023, las de A Coruña y Lugo en septiembre de 2023, la de Vigo en septiembre de 2024 y la de Pontevedra el 31 de diciembre de 2025.

En este momento, nos encontramos en el proceso de consolidación de las funciones de recaudación ejecutiva y estudiando los desarrollos necesarios para el ejercicio de las funciones de recaudación de otros ingresos de Derecho público que por ministerio de la ley deban ser recaudados en vía de apremio.

La finalidad es que durante el año 2026, una vez operativas todas las unidades recaudatorias, puedan ir incorporándose a los sistemas de recaudación de la Atriga los

diferentes ingresos de derecho público gestionados por unidades de la administración gallega, consiguiendo la integración de los recursos en el sistema recaudatorio de cara a aprovechar economías de escala para la consecución de una mayor eficacia y eficiencia recaudatoria, poniendo a disposición de la ciudadanía todos los medios de pago implementados por la Atriga, con el objeto de facilitar el cumplimiento de los deberes de pago.

Constituye la MISIÓN de la Atriga la **aplicación efectiva del artículo 31.1 de la Constitución** en el ámbito de los impuestos que corresponde aplicar a la Comunidad Autónoma de Galicia.

Esta misión se instrumenta en tres OBJETIVOS claramente determinados:

a) Fomento del **CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO** de las obligaciones tributarias (OOTT)

b) **MINIMIZACIÓN de los COSTES INDIRECTOS** y facilitación en el cumplimiento de ellas y

c) **CONTROL y COMPROBACIÓN** del cumplimiento de las OOTT, **DETECCIÓN y REGULARIZACIÓN** de sus incumplimientos y **LUCHA** contra el **FRAUDE FISCAL**.

Para completitud de la VISIÓN de la Atriga, la efectividad de su MISIÓN y la consecución de sus OBJETIVOS, se articulan una serie de líneas estratégicas con las que se pretende abordar los retos futuros a los que se enfrenta la Atriga potenciando todas las funciones de información y asistencia al contribuyente con el apoyo de las nuevas tecnologías, haciendo hincapié en la función preventiva, con el objeto de mejorar el grado de cumplimiento voluntario e intensificando las actuaciones de control y de lucha contra el fraude de una manera más precisa.

Todas las actuaciones se programarán adecuadamente para ir avanzando paulatinamente en su definición, construcción e implantación.

Se seguirá un plan de objetivos diseñado al efecto, que va a implicar a toda la organización y a todos los ingresos aplicados por la Atriga, tanto los impuestos

cedidos, impuesto sobre sucesiones y donaciones (ISD), impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados (ITPAXD), impuesto sobre el patrimonio (IP), tributos sobre el juego (TFX) e impuesto sobre residuos (IDIRES), como impuestos propios, impuesto sobre la contaminación atmosférica (ICA), impuesto sobre los aprovechamientos hidráulicos (IDMAE), canon eólico (CE), impuesto compensatorio ambiental minero (ICAM) y canon sobre inmuebles declarados en estado de abandono (CIDEA). El plan es, por tanto, integral tanto desde el punto de vista de áreas funcionales como desde el punto de vista material de los ingresos aplicados. Tanto el plan estratégico como el plan de objetivos están imbricados entre sí y con el contrato de gestión de la Atriga.

Los objetivos establecidos a la organización se alinean con sus tres objetivos estratégicos con su misión y su visión.

Pasamos a describir a continuación las líneas estratégicas de la Atriga.

Cada una de ellas, estará alineada con uno o varios de los tres objetivos anteriores y se medirán a través de una serie de indicadores que nos permitirán conocer el grado de consecución de los objetivos de la Agencia y, en definitiva, el grado de consecución de su misión.

Además, deberemos articular y concretar cuáles son las necesidades materiales, personales y tecnológicas necesarias y que cambios estructurales son precisos, así como el calendario que debe seguirse para que la visión y la misión de la Atriga sean una realidad.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 1: Fomento del CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO

Las OBLIGACIONES TRIBUTARIAS que los ciudadanos deben cumplir son tanto las ligadas al pago de la deuda tributaria como las obligaciones tributarias formales.

La premisa fundamental para cumplir cualquier obligación es conocer que se tiene dicha obligación y saber cómo debe cumplirse.

Los principales indicadores de que la ciudadanía cumple sus obligaciones serán aquellos que nos muestren que el obligado tributario presentó su autoliquidación y/o declaración, que valoró adecuadamente la base imponible, que aplicó correctamente la estructura tributaria (reducciones, tipos de gravamen, bonificaciones y deducciones), que ingresó, de ser el caso, la deuda tributaria correspondiente y que lo hizo en el plazo que debía hacerlo.

Este objetivo se va a articular a través de las líneas estratégicas 1, 2, 3 y 6 fundamentalmente, líneas dirigidas a la concienciación ético tributaria de la ciudadanía, a la facilitación del conocimiento de los obligaciones tributarias y de cómo cumplirlas, a las actuaciones preventivas y a la estrategia de comunicación de la Atriga. Por lo tanto, los objetivos operativos van a tener que ver con las actuaciones que se desarrollen en esas líneas. Este objetivo se va a concretar en 3 objetivos operativos con pesos específicos diferenciados, tal y como se recoge en el plan de objetivos que se adjunta a este plan.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 2: MINIMIZACIÓN de los COSTES INDIRECTOS y FACILITACIÓN del CUMPLIMIENTO

Al mismo tiempo que hace falta que la ciudadanía conozca sus obligaciones tributarias, es necesario que sea fácil su cumplimiento.

Por ello, debe facilitarse el acceso, entendido en sentido amplio, a la Agencia Tributaria de Galicia: debe facilitarse la información, debe facilitarse la comprensión de las comunicaciones entendidas en sentido amplio, debe facilitarse el cumplimiento de los deberes poniendo las herramientas necesarias para esto en las manos de la ciudadanía, de manera que pueda emplear cualquier canal que desee, ya sea de una manera presencial en las oficinas administrativas o de una manera telefónica o tecnológica (Oficina Virtual Tributaria o App disponible en su móvil) para la correcta declaración de los hechos imponibles, la correcta valoración de las bases imponibles, el correcto cálculo de la deuda tributaria. Deben facilitarse los pagos, teniendo la posibilidad de que puedan hacerse por cualquier medio disponible, ya sea en efectivo,

mediante cargo en cuenta, mediante tarjeta bancaria, mediante giro postal, mediante plataformas de servicios de pagos electrónicos instantáneos autorizadas en España, domiciliando el pago o de manera presencial en las entidades financieras, en las oficinas de la administración tributaria o en las oficinas postales, y de forma electrónica en la Oficina Virtual Tributaria o en la App, mediante TPV o mediante PDA o móvil y, por último, facilitando la presentación de las declaraciones y autoliquidaciones y de la documentación complementaria de manera presencial o de manera electrónica.

Los principales indicadores de que conseguimos minimizar los costes indirectos serán aquellos que muestren una utilización adecuada de los medios puestos a su disposición complementado con la evaluación de la satisfacción de la ciudadanía a través de encuestas de satisfacción y el estudio de las sugerencias recibidas y, de ser el caso, seguimiento de la implementación de las sugerencias consideradas positivamente.

Este objetivo se articula a través de las líneas estratégicas 2 y 5, fundamentalmente, si bien van a coadyuvar a su consecución las líneas 1, 3 y 6.

Por lo tanto, los objetivos operativos van a tener que ver con las actuaciones que se desarrollen en esas líneas. Este objetivo se va a concretar en 4 objetivos operativos con pesos específicos diferenciados, tal y como se recoge en el plan de objetivos que se adjunta a este plan.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 3: CONTROL y COMPROBACIÓN del cumplimiento, DETECCIÓN y REGULARIZACIÓN de los incumplimientos y LUCHA contra el FRAUDE FISCAL

Por último, para la consecución de la efectividad del artículo 31.1 de nuestra Carta Magna, la Atriga deberá controlar y comprobar el correcto cumplimiento de las obligaciones tributarias, detectar sus incumplimientos y corregir las desviaciones, regularizando la situación y haciendo tributar de la manera correcta a las personas incumplidoras y seguir luchando contra el fraude fiscal.

Hace falta, por lo tanto, desarrollar actuaciones de control y comprobación dirigidas a la detección y regularización de los incumplimientos tributarios, actuaciones

inquisitivas que cumplirán no solo el esquema de respecto a los derechos del ciudadano inherentes a un Estado de Derecho, sino también buscar la reducción de los costes indirectos derivados de las exigencias necesarias para el cumplimiento de las obligaciones tributarias y la atención a la actuación administrativa.

Para los supuestos de incumplimiento de las obligaciones tributarias, la Atriga tiene el deber de desarrollar elementos de planificación previos a las actuaciones de control, teniendo siempre presente la colaboración con las otras Administraciones públicas para la integración de actuaciones, sistemas y datos a fin de abordar los fenómenos defraudatorios integrales y complejos, así como una mejor utilización de las fuentes de información disponibles.

De resultas de esta planificación deberá desarrollarse en ejecución del correspondiente Plan de Control una primera verificación con alcance global sobre la generalidad de las declaraciones y autoliquidaciones de los obligados tributarios, de resultas de la cual, se articulará una adecuada combinación de actuaciones de control extensivas, con actuaciones intensivas dirigidas a las áreas y comportamientos más complejos y graves.

Los principales indicadores de que cumplimos este objetivo irán asociados a la efectividad de los controles y comprobaciones articuladas, a la deuda detectada y a la efectividad de las actuaciones recaudatorias.

Este objetivo se va a articular de una manera principal a través de la línea estratégica 4, dirigida al control del fraude, con actuaciones encaminadas fundamentalmente a la aplicación de las nuevas tecnologías a los procesos de control, comprobación e investigación y con la línea 5, dirigida a la implementación de medidas de colaboración con las otras administraciones para potenciar la efectividad de esos controles con la menor injerencia posible en las personas y lógicamente a este objetivo también van a aportar las líneas 1 de concienciación y 6 de la estrategia de comunicación de la Atriga.

Este objetivo se alcanzará mediante tres objetivos operativos, con pesos específicos diferenciados, tal y como se recoge en el plan de objetivos que se adjunta a este plan.

A estos tres objetivos estratégicos que responden a los tres objetivos en los que se articula la misión de la Atriga, y que vienen desarrollados en las 5 primeras líneas estratégicas añadiremos, una serie de líneas que van en consonancia con un bloque de objetivos que conforman el objetivo estratégico cuarto y que tiene que ver con la orientación de la actuación de la Atriga hacia las mejores prácticas administrativas.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 4: Procurar las MEJORES PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS

La administración pública actúa en una realidad de la que no es ajena y a la que tiene que prestar atención de manera continua y procurar una adaptación constante a la evolución.

La administración pública con carácter general y, más en concreto, la administración tributaria es **servicio público** y como tal debe procurar la mejor satisfacción de la ciudadanía, de manera que deberá aplicar de la forma más eficaz y eficiente los recursos de los que dispone para la consecución de sus objetivos y deberá hacerlo sin perder de vista que la administración tiene el deber de procurar y garantizar una buena administración.

Por ese motivo, no puede faltar en toda organización administrativa que se precie, una orientación hacia las mejores prácticas administrativas en las funciones generales como administración pública y en las funciones particulares que tiene encomendadas.

Se entiende necesario, por lo tanto, añadir una línea estratégica asociada a la búsqueda de las mejores prácticas administrativas, enmarcado en la necesaria búsqueda de la mayor calidad en la realización de nuestro trabajo y la mayor transparencia en el ejercicio de las funciones públicas que tenemos encomendadas.

Los mejores indicadores de la consecución de este objetivo estratégico serán aquellos asociados precisamente a la realización de las que se consideran buenas prácticas en relación con nuestros proveedores, en relación con los destinatarios de nuestras actuaciones y en relación, por supuesto, con las personas que conforman la Atriga, las personas trabajadoras.

Este cuarto objetivo estratégico se va a articular mediante las líneas estratégicas 6 y 7 y se materializa en 5 objetivos operativos, que van a tener el mismo peso específico cada uno de ellos tal y como se recoge en el plan de objetivos que se adjunta a este plan.

Además, este plan estratégico incorpora otras 3 líneas estratégicas, que lo son para la consecución de los 4 objetivos estratégicos y, en definitiva, para la consecución de la misión y de la visión de la Atriga, puesto que son las que se refieren a los medios y herramientas necesarios para la consecución de los objetivos, ajustándose a los principios de cualificación y profesionalización del personal, eficiencia de los medios materiales y evolución tecnológica, que permitan avanzar hacia modos de trabajo más especializados y menos intensivos en trabajo manual y dirigidos a una mayor cualificación y especialización de las personas que trabajan en la Atriga.

3. Concienciación de la ética tributaria

Hace falta desarrollar una estrategia de refuerzo del cumplimiento voluntario, para lo cual es básico avanzar hacia programas de educación cívico tributaria y otras acciones que refuercen la conciencia fiscal de la ciudadanía, atendiendo a la prevención y a la asistencia e información y como medida de refuerzo del control y de lucha contra el fraude frente a aquellos ciudadanos que de forma consciente y voluntaria deciden incumplir sus obligaciones tributarias.

En esa línea, en el año 2023, se comenzó un programa de educación en el marco de la programación del curso escolar 2023/2024, para los alumnos de 5º y 6º de primaria que, en el 2024, dentro del curso escolar 2024/2025 se extendió a los alumnos de primero y segundo de la ESO. En el año 2025, en el marco del curso escolar 2025/2026, las actuaciones se extienden a tercero y cuarto de la ESO y a 1º de bachillerato.

En este período 2026-2028, queremos extender las actuaciones del programa de educación cívico-tributaria a los restantes cursos desde la educación primaria hasta el Bachillerato, para formar futuros ciudadanos con conciencia fiscal y ética tributaria.

Pero también debemos realizar actuaciones de educación e información con otros estratos de la población, con el objeto de que puedan hacer un análisis crítico de la efectividad del deber de contribuir.

Así, además de hacer actividades de formación e información en el resto de los niveles del ámbito educativo, haremos campañas de concienciación, que va intrínsecamente ligado a la línea estratégica nº 6, a la que nos remitimos.

4. Facilitación del cumplimiento: información y asistencia al obligado tributario y ampliación de los medios de pago

- Para el cumplimiento de las obligaciones tributarias cobra especial importancia la **INFORMACIÓN**, en concreto, tener una buena información sobre **qué actuaciones** hay que realizar, **como** realizarlas y **en qué plazo**.

  En ese sentido la Atriga quiere ofrecer la información precisa por **cualquier de los canales** que el contribuyente quiera elegir: de manera electrónica, de manera telefónica y de manera presencial.

  Pero, además, la Atriga viene haciendo un esfuerzo muy importante para **simplificar el lenguaje** con el que nos dirigimos a la ciudadanía, tanto en la información que ponemos a su disposición en los canales de información, como en los documentos administrativos más recurrentes con los que nos relacionamos con la ciudadanía. Por lo que respeta a estos documentos específicos, en las principales comunicaciones de la Atriga se añadió ya una hoja previa en la que se identifica de forma breve y sencilla qué es el documento que se le envía, porqué se le envía, qué tiene que hacer y dónde puede obtener ayuda o más información.

El canal electrónico

Por lo que concierne al canal electrónico, dos son las opciones que tienen los ciudadanos.

La nueva web de la Atriga

Con la finalidad de facilitar al máximo el acceso a una información clara y completa, la Atriga viene trabajando para hacer su web más intuitiva y navegable, de manera que se pueda acceder fácilmente a la información requerida.

La nueva web de Atriga supone una visión más operativa, sencilla, en un lenguaje más cercano a la ciudadanía, con buscadores e información destacada de las operaciones más frecuentes, organizada por capas para obtener la información que se necesite de manera más directa y comprensible.

Se actualiza asimismo toda la imagen en la misma línea que la de la Xunta de Galicia, para tener una homogeneidad corporativa.

Los compromisos de la Atriga con respecto a su página web, sin perjuicio de su evolución tecnológica que compete a la agencia con funciones informáticas, es tenerla permanentemente alimentada y actualizada y, en ese sentido, se establecen los objetivos a alcanzar.

Además, para poder ofrecer una información mucho más dirigida, se comenzarán los trabajos conducentes a disponer de una solución de Asistente Virtual integrado en la propia web de la ATRIGA, solución que coadyuvaría y sentaría las bases para la constitución de la UDIDIA (unidad digital integrada de información y asistencia), que sería el respaldo del sistema de información y asistencia virtual, telefónica y presencial.

La App de la Atriga

Una vez implantada la App de la ATRIGA, que permite de forma ágil y sencilla opciones como pedir cita previa, el pago de tasas, precios, multas y sanciones, la obtención de certificados de estar al corriente de pagos con la Xunta o la consulta de entidades colaboradoras, hace falta dotarla de nuevos servicios, así como hacerla accesible en otros idiomas, significativamente en portugués e inglés.

El compromiso de la Atriga con respecto a la App, va de la mano con los compromisos asociados a su página web; sin perjuicio de su evolución tecnológica que compete a la agencia con funciones informáticas, el compromiso de la Atriga es tenerla permanentemente alimentada y actualizada y, en ese sentido, se establecen los objetivos a alcanzar.

Además, en conexión con la línea estratégica 6ª haremos campañas divulgativas de la App y "demos" de su funcionamiento para que la ciudadanía conozca las posibilidades que le ofrecemos a través de esta herramienta para tener la Atriga "en su mano".

El canal telefónico

Una vez implantada la centralita de información, la Atriga seguirá dando información de manera telefónica.

Para avanzar y dotar de mayor rapidez, calidad, homogeneidad y seguridad en la información trasladada hace falta tener el apoyo de una unidad de operadores de información que den respaldo a las personas que gestionan la información con el ciudadano (la UDIDIA referida en el apartado anterior).

Esta información se complementará con la posibilidad de hacer videollamadas con las personas operadoras.

El canal presencial

Del mismo modo, se atenderá de manera presencial a los ciudadanos que decidan acercarse a los puntos de atención en los locales de la Atriga y en los locales de los organismos que tengan funciones encomendadas por la Atriga.

- Junto a una buena información es imprescindible procurar una buena **ASISTENCIA** a los obligados tributarios para facilitarles al máximo el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

  Se potenciará y se avanzará hacia fórmulas más asistenciales en las principales actuaciones tributarias:

  1. Asistiendo en la confección de autoliquidaciones y declaraciones
  2. Asistiendo en la presentación de autoliquidaciones, declaraciones, solicitudes y recursos
  3. Asistiendo en la realización de los pagos de los ingresos recaudados por la Atriga
  4. Asistiendo en la obtención de certificados tributarios.

Confección de autoliquidaciones y declaraciones

Actualmente la Atriga presta el servicio de asistencia presencial y telefónica para la confección de las autoliquidaciones del modelo 620 (impuesto por la transmisión de vehículos) y en el año 2025 extendió este servicio también a la confección del modelo 600 (impuesto sobre transmisiones patrimoniales onerosas y actos jurídicos documentados).

Dentro de las posibilidades de disponibilidad de medios personales y tecnológicos, la extenderemos a la confección de las autoliquidaciones y declaraciones del impuesto sobre sucesiones y donaciones (ISD).

Por lo que respeta a la Oficina Virtual Tributaria (OVT), los esfuerzos están centrados en simplificarla al máximo con el objetivo de facilitar la cumplimentación de los modelos de autoliquidación de los impuestos de una manera *pro* activa para reducir los datos a incorporar por parte de la ciudadanía, y con más facilidades para posibilitar la presentación por terceros que no sean colaboradores sociales.

Además, se evolucionará el programa de ayuda de autoliquidación del impuesto de sucesiones (ALIS) para que, en vez de ser un programa auto ejecutable que tenga que ser instalado en los PCs de la ciudadanía, pase ser una aplicación en la propia OVT, el *ALISweb*, con un funcionamiento similar al *RenTaweb*, orientado a facilitar la cumplimentación rápida y directa de la autoliquidación, fundamentalmente en los supuestos más sencillos.

Presentación de autoliquidaciones, declaraciones, solicitudes y recursos

Se mejorará la asistencia para la presentación de manera presencial, tanto con la recogida y grabación de los impresos como en la digitalización de la documentación complementaria.

Se seguirá avanzando en los convenios con colaboradores sociales para posibilitar una mayor implantación de la presentación electrónica y se mejorará la experiencia de la presentación electrónica, facilitando la cumplimentación de los impresos, con la posibilidad de autocompletar o precargar información ya existente en poder de la administración con la debida garantía de la confidencialidad.

Se asistirá también para la presentación de las autoliquidaciones y documentación complementaria de una manera telefónica, con la posibilidad de la videoasistencia.

Se implantará en la OVT la posibilidad de presentación de reclamaciones económico-administrativas de manera integrada.

Pago de deudas

La Atriga seguirá trabajando para facilitar al máximo posible el pago de las deudas que el obligado tributario tenga que satisfacer.

Una vez desarrollados e implantados los medios de pago a través de transferencias y de domiciliación para posibilitar los pagos desde las entidades de la Zona SEPA que no sean colaboradoras en la recaudación, hace falta aprovechar todos los desarrollos realizados y todos los sistemas implantados de recaudación para hacer efectivas las deudas de otros ingresos de derecho público no gestionados por la Atriga, aprovechando economías de escala, ganando en eficacia y siendo más eficientes en la gestión recaudatoria de esas deudas, al tiempo que se facilita a la ciudadanía el pago de ellas a través de todos los medios disponibles para el pago de deudas tributarias y se unifican criterios en la concesión de aplazamientos y fraccionamientos.

Además, se estudiará la fórmula que dote de seguridad a la posibilidad de realizar los pagos por vía telefónica a través de un funcionario habilitado para esto.

- Unidad Digital Integral de Información y Asistencia (UDIDIA)

  Dentro de las posibilidades de medios personales y tecnológicos, la Atriga trabajará para la implantación de una Unidad Digital Integral de Información y Asistencia (UDIDIA) para apoyo de las funciones de información y asistencia a la ciudadanía en un contexto no presencial, dando las mayores facilidades para aquellos que no deseen desplazarse y realizar las declaraciones y trámites en línea, en una especie de mostrador virtual, una vez que se logren implementar otras de las actuaciones previstas y referidas en este documento. Las funciones de las personas integrantes de ella serán:

  a) organizar toda la información tributaria relevante y tenerla permanentemente actualizada para poder hacer de respaldo a las personas que están haciendo tanto la información como la asistencia directa al contribuyente, ya sea de manera presencial o de manera telefónica

b) mantener un sistema accesible de localización de la información tributaria

c) configurar, diseñar y entrenar en base a la experiencia alcanzada, los modelos que puedan emplearse como base para la implantación de asistentes virtuales

d) atender, en última instancia, consultas de un grado de dificultad alta y elaborar las respuestas en el mínimo tiempo posible.

En esta línea estratégica, los indicadores que mejor pueden mostrar el acierto de las actuaciones realizadas y el cumplimiento de los compromisos son aquellos que van a mostrar el grado de utilización de las herramientas puestas a disposición de los obligados tributarios, ya sea para la confección, para la presentación o para el pago de las autoliquidaciones así como para la presentación de cualquier documentación, solicitud o recurso, además del grado de satisfacción alcanzado en el uso de las referidas herramientas.

5. Actuaciones preventivas de los incumplimientos tributarios

En el ámbito de la prevención de los incumplimientos, se adoptarán medidas para reducir la litigiosidad y alcanzar mayores cuotas de seguridad jurídica. Entre ellas:

1. Se publicará información clara y precisa para reducir los errores más repetitivos en las declaraciones y autoliquidaciones

2. Se explicará en un lenguaje sencillo cuáles son los derechos, las garantías y los medios que la ciudadanía tiene a su disposición para mostrar su desacuerdo con el proceder de la Atriga

3. Se trabajará para reducir los tiempos de resolución de los diferentes procedimientos de aplicación y de resolución de recursos y,

4. Se reforzará la detección de forma temprana de las cuestiones más conflictivas en el estudio de las resoluciones de los tribunales, con el objeto de minimizarlas, dentro de las disponibilidades de ampliación de los medios personales dedicados a estas funciones de estudio doctrinal y jurisprudencial.

En este ámbito, los indicadores más apropiados para evaluar el éxito en la consecución de esta línea van a ser el grado de cumplimiento de presentación de autoliquidaciones, de valoraciones de los bienes, de aplicación de los beneficios fiscales y de pago de la deuda en los plazos normativos. Además, la Atriga trabajará para implantar un plan de control para la segmentación de las deudas tributarias, para poder trabajar de forma segmentada en la consecución de un mayor grado de cumplimiento voluntario de los pagos.

Coadyuvará también a la reducción de la litigiosidad la implantación de un Código de Buenas Prácticas, a lo que nos referimos en la línea estratégica número 7.

6. Control del fraude

En este ámbito se deberán evolucionar los sistemas y aplicaciones tecnológicas para adaptarlos a las nuevas formas de control, gestión e investigación. Bajo esa óptica las líneas principales de desarrollo son:

- Aumento de las herramientas de automatización de determinadas tareas repetitivas y de gran volumen con dos finalidades: trabajar de una manera más eficiente y lograr que se acorten los plazos de tramitación y se agilicen los procedimientos de la Agencia; liberar recursos humanos para tareas con más valor añadido.

- Desarrollo de una nueva plataforma tecnológica de aplicación tributaria que posibilite la aplicación de los diferentes procedimientos de gestión, inspección y recaudación tributaria, con nuevas funcionalidades y controles, que permitan la ordenación de los expedientes por criterios de riesgo, la propuesta de

actuaciones, la automatización y simplificación de procesos , la atribución de tareas a los órganos, unidades y/o personas y la correspondiente atribución de responsabilidades, la integración de todas las actuaciones en el procedimiento y la reducción y la adecuada gestión de los tiempos de tramitación, el seguimiento adecuado de las vicisitudes asociadas a ellos, que asegure la debida trazabilidad del procedimiento, así como la integración de los diferentes procedimientos en un único expediente; del mismo modo, debe permitir de forma totalmente integrada la medición adecuada de las actuaciones para el seguimiento del cumplimiento de los objetivos determinados; debe permitir el control de accesos a las aplicaciones y a las bases de datos, así como la depuración de responsabilidades. Al mismo tiempo, debe estar dotada de flexibilidad para poder adaptarse a los continuos cambios normativos y la asunción de la aplicación de nuevos tributos.

- Potenciación del uso de la Analítica avanzada y la Inteligencia artificial para la detección del fraude tributario y su control, basada en nuevos modelos de gestión formados por entornos de trabajo donde la información pueda ser fácilmente compartida el que permitirá mejorar sus capacidades en la lucha contra el fraude en todos los ámbitos (gestión, recaudación e inspección). Es necesaria para la evaluación de los riesgos y poder avanzar en clasificar el trabajo por el riesgo que implican de una manera eficiente. Esta actuación está supeditada a la conformación de una unidad especializada en técnicas estadísticas y de desarrollo en analítica del dato totalmente dedicada a estas funciones.

- Evolución de los instrumentos que posibiliten una más eficaz y eficiente gestión de la recaudación en período ejecutivo tras la asunción por la Atriga de las actuaciones materiales (intercambios con la Tesorería General de la Seguridad Social (TXSS), el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS), la Dirección General de Tráfico (DGT), los Registros, etc.) y la gestión recaudatoria de los ingresos de derecho público no tributarios.

7. Colaboración con otros órganos administrativos y/o asunción de encargos de funciones tributarias

Colaboración con la Administración General del Estado

Agencia Estatal de la Administración Tributaria (AEAT)

En la línea del principio de colaboración entre las administraciones tributarias consagrado en la ley 22/2009, de 18 de diciembre, la Atriga participa en los órganos de colaboración, en concreto, en el Consejo Superior para la Dirección y Coordinación de la Gestión Tributaria y en el Consejo Territorial para la Dirección y Coordinación de la Gestión Tributaria y seguirá profundizando en los intercambios de información con trascendencia tributaria con la finalidad de aumentar la eficacia de la gestión tributaria, mejorar la asistencia a los contribuyentes reduciendo las cargas administrativas que pesan sobre estos y, especialmente, intensificar la lucha contra el fraude fiscal y la economía sumergida.

Seguiremos colaborando en la campaña voluntaria de declaración del IRPF prestando asistencia de forma integrada con la AEAT a los contribuyentes gallegos.

Asimismo, se potenciará la planificación coordinada de actuaciones, prestando especial atención a la correcta tributación de los hechos imponibles ya sea en los impuestos de sucesiones y donaciones o de la renta de las personas físicas (ISD-IRPF), de transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados o del valor añadido (ITP-AXD-IVA), así como la coordinación de la aplicación del IRPF, impuesto sobre el patrimonio (IP) y el impuesto sobre las grandes fortunas (IGF).

Órganos económico-administrativos

En este campo, haremos efectiva la debida interoperabilidad con los órganos económico-administrativos.

En el ámbito concreto de los Tribunales Económico Administrativos Regional (TEARG) y Central (TEAC), una vez implementada la primera fase, con los procesos tecnológicos requeridos para la puesta a disposición de expedientes tributarios electrónicos en la plataforma "HUB de interoperabilidad de Expedientes Administrativos" del TEAC, se desarrollará la segunda fase, consistente en el desarrollo de los procesos para la recepción de las notificaciones de las resoluciones correspondientes y la integración en los expedientes tributarios.

Dirección General del Catastro

Esperamos la consolidación del valor de referencia y trabajaremos para poder ampliarlo a nuevas categorías de bienes inmuebles y para profundizar en la interoperabilidad de los sistemas hacia la integración de los certificados del valor de referencia en los procedimientos tributarios así como como hacia la petición y a la integración de los informes sobre el valor de referencia, de ser el caso, mediante servicios web .

Dirección General de Tráfico

Se firmará un nuevo convenio de colaboración con la Dirección General de Tráfico que facilite una tramitación íntegramente electrónica, minimizando el intercambio de datos personales entre administraciones y automatizando dentro de lo posible la acreditación de requisitos en los procedimientos administrativos tanto tributarios, como de tráfico y seguridad vial.

Colaboración con las administraciones tributarias autonómicas

Participamos conjuntamente en el Consejo Superior para la Dirección y Coordinación de la Gestión Tributaria, favoreciendo la coordinación y colaboración para nuestras actuaciones, intercambiando información y conocimiento y seguiremos en esa línea construyendo espacios comunes para poder compartir información tributaria relevante.

Seguiremos buscando la mayor coordinación posible en la aplicación de los puntos de conexión de los tributos cuyo rendimiento tenemos cedido, tanto para la correcta atribución de los hechos imponibles como para las actuaciones necesarias que puedan afectar a varias CCAA.

Esta colaboración entre las administraciones tributarias estatal y autonómicas fue siempre un camino en el que se produjeron múltiples encuentros e importantes actuaciones cooperativas. En el año 2022 tras la pandemia nos reunimos en Murcia para poder contrastar sus efectos y las consecuentes adaptaciones de las administraciones tributarias y este encuentro fue el germen del FORO DE INTERCAMBIO DE MEJORES PRÁCTICAS ENTRE LAS ADMINISTRACIONES TRIBUTARIAS DEL ESTADO Y DE LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS, habiéndose celebrado ya 3 foros organizados cada uno de ellos por una de las Comunidades Autónomas. Así el I Foro se realizó en Castilla-Lea Mancha, el segundo en la Comunidad Valenciana, el Tercero en Gran Canaria y el IV, que se celebrará en abril del año 2026, será organizado por la Comunidad Autónoma de La Rioja.

Colaboración con otros profesionales

Registradores de la Propiedad, Mercantiles y de Bienes Muebles

Impulsaremos un nuevo Convenio con el Colegio de Registradores de la Propiedad, Mercantiles y de bienes muebles de España para la transmisión de información registral de carácter censal, la mejora de las comunicaciones electrónicas, en particular, la comunicación de los mandamientos de anotación y, en su caso, de prórroga y cancelación de embargo de bienes y derechos y el acceso a través de internet a la información de los registros de la propiedad y mercantiles.

Notarios

Impulsaremos las actuaciones necesarias para fomentar la presentación electrónica de las autoliquidaciones a que den lugar los protocolos que firmen.

Avanzaremos en el tratamiento de las fichas notariales remitidas para el control de la tributación de los hechos concernidos por ellas, para posibilitar la automatización de la información recogida y poder detectar con fiabilidad los supuestos de incumplimientos tributarios, mejorando la eficiencia en la acción comprobadora.

Potenciaremos sesiones de estudio e intercambio de conocimiento sobre operaciones jurídicas complejas para dilucidar la correcta tributación de ellas, el que tiene un incidente muy significativo en la prevención del fraude.

Otros profesionales del ámbito tributario

Adoptamos el compromiso de aumentar los encuentros y los canales de comunicación con los profesionales que actúan como colaboradores sociales para que dispongan de un canal eficiente para la resolución de sus dudas en la aplicación de los tributos o de los incidentes técnicos en el uso de nuestras aplicaciones.

Incrementaremos el número de convenios de colaboración con más profesionales.

Colaboración con la administración local

Administraciones aplicadoras de tributos locales

Continuaremos explorando la posibilidad contemplada en la ley 15/2010 por la que se autoriza la creación de la Atriga y en su Estatuto de que la Atriga preste asistencia a los Ayuntamientos para la aplicación de los tributos municipales, con el objetivo de poner a su disposición toda nuestra experiencia gestora y las fuentes de información de las que disponemos.

Actualmente se está colaborando con 14 ayuntamientos en la recaudación ejecutiva de sus ingresos de derecho público, siendo una colaboración muy productiva para los ayuntamientos. La colaboración se realiza mediante la firma de convenios de colaboración en los que vienen especificados los compromisos de ambas partes.

Colaboración con la administración judicial

Hace falta profundizar en la colaboración e interoperabilidad con los diferentes órganos jurisdiccionales tanto en el que supone la remisión de los expedientes como en la recepción de las sentencias y su integración en el expediente administrativo para su correcta ejecución.

Asimismo, hace falta arbitrar espacios de intercambio y estudio conjunto hacia la mejora en la aplicación del sistema tributario gallego con la concreción de criterios claros en la interpretación y aplicación de la normativa y de la jurisprudencia tanto constitucional, como contencioso-administrativa, como comunitaria, y todo esto hacia la mejora de la eficiencia de la aplicación de los tributos y en la prosecución de la defensa y prevalencia del interés general.

En conexión con la línea estratégica 8, trabajaremos para la implantación de un lugar de encuentro periódico en el que poder analizar la evolución normativa, aplicativa, doctrinal y jurisprudencial de nuestro sistema tributario que facilite la permanente formación/información de nuestras personas trabajadoras hacia prosecución de la calidad en la prestación de los servicios que realizamos.

En este sentido, celebramos ya las primeras jornadas en los días 6 y 7 de marzo de 2025, mediante un curso monográfico denominado *"Actualización de criterios de actuación en el ámbito tributario autonómico gallego"*. En ellas contamos con la participación de Magistrados del Tribunal Supremo y del Tribunal Superior de Xustiza de Galicia, miembros del Tribunal Económico-Administrativo Regional de Galicia, del Consejo para la Defensa del Contribuyente y del Consejo Notarial de Galicia y de trabajadores de las dos Agencias tributarias, de la AEAT y de la Atriga. En el año 2026 se distribuirá el libro recopilatorio de las reflexiones derivadas de los temas debatidos.

Hace falta afianzar en el tiempo estas jornadas y abrirlas a la participación de las otras Comunidades Autónomas, que comparten los mismos tributos y la misma problemática en su aplicación. En este sentido para el año 2026 se organizarán las segundas jornadas en el mes de mayo.

En esta línea estratégica, los indicadores asociados al cumplimiento de los objetivos de la Agencia serán los que vayan asociados al número de convenios de colaboración con otras administraciones y profesionales y con la validación de los formularios para el acceso a la plataforma de intercambio Pasaje, así como la celebración de las jornadas de intercambio referidas.

8. *Estrategia de comunicación y presencia en los medios de la Atriga*

Difusión interna

Se impulsará la difusión interna de las líneas estratégicas de la Atriga en la estructura de ella, así como sus criterios y directrices.

Para esto, se precisará el desarrollo de sistemas de comunicación interna que transmitan de forma adecuada los valores, objetivos, criterios y directrices de la Atriga a todos los miembros de su organización.

Con el refuerzo de la comunicación interna, se facilitará la transmisión de la misión de la Atriga hacia el exterior, el que procurará un mayor conocimiento de los ciudadanos del sistema autonómico tributario y de la administración que lo aplica.

Difusión externa

Para favorecer esta traslación hacia el exterior, una vez completamente renovada la web de la Atriga, se impulsará la renovación y actualización de las otras herramientas tecnológicas, significativamente, la Oficina Virtual Tributaria y la App.

Se apostará también por la difusión de la imagen y por la presencia de manera más activa en los medios de comunicación, elaborando una estrategia de contenidos y de actuaciones de comunicación bajo el asesoramiento de personal especializado.

Apostaremos por una mayor visibilidad en las redes sociales que permita trasladar a los diferentes estratos de la población los mensajes que no llegan por los canales tradicionales.

La comunicación se centrará en la información tributaria y en la usabilidad de las herramientas tributarias, en la formación y en el empleo público, trasladando los mensajes con un lenguaje sencillo.

Reforzaremos la imagen de la Atriga como órgano al servicio del ciudadano, órgano que reporta utilidad a la sociedad, órgano que vela por la justicia tributaria.

Difundiremos la utilidad de los impuestos, como instrumento de financiación de los servicios públicos, valorizaremos las medidas tributarias adoptadas, explicaremos su finalidad y visualizaremos la consecución de los objetivos.

Educación cívico-tributaria

Se extenderá el programa de educación cívico-tributaria a más niveles educativos y se potenciará una mayor presencia en las tres Universidades gallegas.

La educación cívico tributaria debe entenderse como una necesidad. La concienciación fiscal debe procurarse desde los inicios de los niños en la escuela, realizando un adecuado acercamiento de la Atriga a la escuela; y debe trabajarse a lo largo de su vida formativa.

Debemos incrementar nuestra presencia en la Universidad mediante fórmulas de colaboración educativa y formativa, apoyando la especialización en la materia económico-financiera y mostrando las posibilidades de crecimiento de los estudiantes como profesionales al servicio de la hacienda gallega.

Del mismo modo esta colaboración debe realizarse a nivel investigador, colaborando de forma activa en estudios y programas de investigación.

Esta línea se complementará con campañas de difusión que acerquen la Atriga al ciudadano, que muestren el funcionamiento de los sistemas a su disposición y que visualicen los beneficios derivados del cumplimiento de las obligaciones tributarias de cada uno.

9. *Búsqueda de las mejores prácticas: calidad y transparencia*

En este campo, los compromisos de la Atriga serán los siguientes:

1. Procurar en todo momento, un adecuado período medio de pago a proveedores.

2. Trabajaremos en mejorar el índice de quejas recibidas en relación con el número de atenciones presenciales realizadas.

3. Procuraremos la mínima desviación en los tiempos de espera para ser atendidos con respecto a la hora programada.

4. Vamos a aumentar las encuestas para evaluar el grado de satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Atriga y productos que ofrece, con la finalidad de detectar nuevas necesidades de servicios, reconfigurar los que ya existen y descubrir posibilidades de mejora.

5. Se elaborará un Código de Buenas Prácticas (CBP) a lo que podrán adherirse los colaboradores sociales y profesionales tributarios con el fin de diseñar unas líneas de actuación que permitan promover el cumplimiento adecuado de las obligaciones tributarias y acercar seguridad jurídica y económica a las operaciones patrimoniales.

6. Mejoraremos en la rendición de cuentas y transparencia incrementando los contenidos estadísticos relativos a la prestación de la asistencia e información a la ciudadanía y los relativos a la recaudación tributaria.

7. Colaboraremos en los estudios para la evaluación de los beneficios fiscales implantados, en la línea solicitada por el Consello de Contas, mediante la firma de un convenio de colaboración con la Universidad de Santiago de Compostela para el análisis de la consecución del fin perseguido y adecuación del beneficio, en su caso, con seguimiento de los indicadores de consecución de los gestores de

la política a cuyo servicio se hayan implementado los beneficios, en coordinación con los órganos gestores de las políticas sobre las que se pretende incidir con las medidas tributarias implantadas.

8. Velaremos por los compromisos de formación del personal al servicio de la Atriga en la búsqueda de su mejor capacitación, conforme con lo recogido en la línea estratégica 9.

10. Adaptación de la estructura de la Atriga y dimensionamento del cuadro de personal

Los retos a los que se enfrenta la Atriga los llevarán a acometer una reevaluación del diseño de la atribución de las funciones de aplicación tributaria y de la adecuada estructura de la Atriga, teniendo en cuenta además, factores como la globalización de la economía, los nuevos modelos de negocio y los avances tecnológicos, así como los retos específicos como administración tributaria gallega, con la necesaria evolución hacia la implantación de nuevos métodos de trabajo derivados de las nuevas tecnologías no solo para la atención a la ciudadanía en el ámbito de los obligaciones tributarias que están llamados a cumplir, sino también, de cara a la lucha contra el fraude fiscal. Igualmente, para afrontar los retos futuros, hace falta acometer desarrollos nuevos en el ámbito de la asistencia a la ciudadanía que exigen dotar a la Atriga de personas especializadas para ir sentando las bases de una atención y asistencia que aproveche las tecnologías y las economías de escala.

Del mismo modo, hace falta reforzar el ámbito jurídico, tanto en el ámbito del estudio y desarrollo normativo, como en el ámbito del asesoramiento jurídico, como igualmente, en el ámbito de la defensa jurisdiccional, dada la dificultad y especialización de los asuntos que están siendo recurridos, los cambios de funcionamiento que fueron implantando los diferentes órganos de revisión o jurisdiccionales e igualmente a consecuencia de la asunción de nuevos impuestos, ya sean impuestos ya existentes y que pasan a ser aplicados por la Atriga, o ya sean impuestos de nueva creación,

autonómicos o estatales cedidos así como por el propio crecimiento de la Atriga tanto en términos de personal como de medios necesarios para afrontar el futuro.

Hace falta, en consecuencia, una mayor y más profunda especialización de las personas que realizan las funciones tributarias, tanto en el ámbito previo del análisis de la normativa, como en el ámbito concreto de su aplicación y también en el ámbito de las funciones de revisión y estudio de la doctrina y de la jurisprudencia para una más rápida asunción y aplicación de ella; especialización que demanda una constante formación.

En conclusión, la Atriga está llamada a asumir grandes retos en el futuro, con la posibilidad de modificaciones en el sistema de financiación que puedan llevar a la asunción de nuevas funciones y más con la asunción de nuevas competencias fundamentalmente derivadas de la necesidad de recaudar ingresos públicos de los que su regulación establezca la potestad de ser recaudados por la vía de apremio por la Agencia Tributaria de Galicia o derivadas de las necesidades de la gestión de determinados ingresos públicos no tributarios. Este incremento de funciones debe ir acompañado de un rediseño de la estructuración de la Agencia, de un aumento en el número de personas, de una mayor especialización y cualificación que integre toda la estructura de la Agencia, todos los niveles y todas las funciones de aplicación tributaria y todo el personal responsable de la aplicación del sistema tributario al servicio de la Atriga, así como de una mejora y un mayor impulso en los avances tecnológicos que posibiliten el control y la gestión adecuada del ingente volumen de información implicado en la consecución de los principios constitucionales de justicia tributaria. Y para esto se deberá contar con la adecuada flexibilidad para poder implantar los cambios que sean precisos en cada momento para adaptarse a la nueva realidad que vaya dibujándose.

La magnitud de la modificación a acometer exige una buena planificación para alcanzar con éxito la finalidad perseguida que no es otra que completar la visión de la Atriga y convertirla en el órgano de aplicación del sistema tributario gallego. En las dos líneas siguientes se desarrollan la planificación en materia de recursos humanos y la planificación en los medios materiales.

11. Planificación de los recursos humanos

Estructura de puestos de trabajo, medición de cargas y selección de personal

Tras el correspondiente análisis de las cargas de trabajo sobre la experiencia desarrollada en estos años de funcionamiento de la Atriga, y teniendo en cuenta la posibilidad de asunción de nuevas funciones, se deberá reevaluar y diseñar la estructura más adecuada hacia la consecución de sus objetivos, garantizando la mejor prestación del servicio a los ciudadanos de la manera más efectiva, eficaz y eficiente, procurando reequilibrar la dotación de personal de manera que cargas semejantes de trabajo sean soportadas por estructuras y dotaciones de personal semejantes, aunque sin perder de vista la necesidad de contemplar especificidades propias por la estructura de la población, o por razones demográficas, económicas o cualquier otra característica diferencial que así lo exija.

Precisamente estas especificidades pueden ser la base sobre a que se sustente la necesidad de creación de unidades especializadas que extiendan sus actuaciones a todo el territorio gallego, aunque estén integradas en los servicios centrales de la Atriga o en alguna de sus Delegaciones.

Del mismo modo es necesario realizar un estudio sobre la necesidad de completar la especialización de las personas trabajadoras para el ejercicio de determinadas funciones de apoyo a los técnicos en la preparación de los procedimientos tributarios, la comprobación de circunstancias de hecho, análisis de documentos y funciones de conformado de la prueba, así como funciones de notificaciones, que tengan que ser desarrolladas a pie de calle. Su funcionalidad va a estar muy ligada a las actuaciones de inspección y de recaudación ejecutiva, pero esto no obstaría para que puedan realizar otro tipo de labores que tengan como destinatarios los órganos de gestión, valoraciones o recaudación voluntaria.

La especialización del personal supondría la acomodación de la estructura de la ATRIGA a una gestión moderna del sistema tributario orientada a la eficacia y calidad,

y facilitaría la promoción interna. Todo esto mejoraría de manera importante la especialización de la organización, ya que posibilitaría una distribución de las tareas por niveles de dificultad, lo que redundaría en una mejora de la eficacia y eficiencia en el desempeño de las funciones tributarias.

Formación continua

En este período de 3 años se promoverá un plan de formación, que se evaluará y aprobará por la dirección de la Atriga, con la finalidad de que en todo momento la Atriga tenga a sus personas trabajadoras preparadas para todas y cada una de las tareas que les corresponda asumir.

Asimismo, se establecerá una programación y un contenido para la formación de las personas trabajadoras que entren por primera vez a trabajar en la Atriga.

Esto, además, permitirá detectar a tiempo las nuevas necesidades de formación que puedan surgir por las modificaciones normativas en la materia tributaria o por nuevos avances económicos, digitales o por cualquier otra circunstancia.

Se colaborará para esto con la Escuela Gallega de la Administración Pública y con el Instituto de Estudios Fiscales.

Ética en el desempeño de las funciones tributarias

Es voluntad de la Atriga que la totalidad de sus actuaciones se guíen por el máximo respecto a los valores y principios constitucionales, dotando de un marchamo de ejemplaridad todas las actuaciones de las personas que trabajan para la Atriga.

Tenemos un compromiso inequívoco con el respeto entre las personas trabajadoras de la Atriga, fomentando un ambiente de trabajo en el que las personas sientan la pertenencia a un equipo cohesionado, en el que cada uno aporta y suma, y que trabaje de una manera coordinada para alcanzar la misma meta, donde no haya en ningún caso espacio para actitudes de acoso de ningún tipo.

Tenemos igualmente el compromiso inequívoco de fortalecer los valores éticos dentro de la organización para su proyección cara el exterior.

Todo esto requiere un proceso continuo de alerta y observación, de trabajo activo positivo, de evaluación de las acciones y de las conductas, de correcciones de las desviaciones y de implementación de noticias prácticas, de ser el caso, y todo bajo la supervisión de la Dirección, de la Área de Coordinación, Gestión Económica y Asuntos Generales y del Departamento de Auditoría y Calidad, fundamentalmente, pero también del resto de las personas que ocupen los puestos de responsabilidad de las delegaciones, de los departamentos y de las unidades. Trabajaremos de una manera coordinada para aprobar un Código de Conducta y establecer los mecanismos necesarios de difusión, control, detección de riesgos y resolución de dudas y de conflictos que hayan podido surgir.

En conexión con la línea estratégica 4, garantizaremos un sistema de control de accesos a las aplicaciones y bases de datos que permita la atribución de responsabilidades ante la detección de un mal uso de la información, del dato o de las propias aplicaciones.

12. Ordenación de los medios materiales

Edificios y locales, instalaciones y mobiliario

En la actualidad la Atriga está presente en 6 localizaciones físicas.

En Santiago de Compostela se encuentra ubicada la Dirección y las 5 Jefaturas de Área, así como la letrada; en concreto, se ocupan las plantas primera, tercera y cuarta del Edificio Administrativo sito en la Calle de Pastoriza, nº 8.

En cada una de las principales ciudades de Galicia hay una Delegación de la Atriga. En A Coruña se ocupa parte del edificio situado en la Plaza de Pontevedra, nº 22. En Lugo, Pontevedra y Vigo, las Delegaciones de la Atriga ocupan dependencias en los edificios múltiples de la Xunta de Galicia. En Ourense, la Delegación está dividida en dos locales de manera que, salvo el Departamento de Recaudación (que está ubicado

en la Avenida de la Habana, 1, bajo), el resto de la Delegación se sitúa en una planta del edificio sito en Calle Progreso, nº 38.

La asunción de las funciones y, consecuentemente, la adaptación de la estructura y la adecuación del cuadro de personal, obligarán a una reordenación de los locales físicos, siendo especialmente necesarias actuaciones en el edificio de Pastoriza.

Resulta conveniente realizar una redefinición de los espacios para hacerlos más amistosos a los contribuyentes y más accesibles (mostradores bajos y eliminación de otras barreras), que permitan una espera confortable hasta el momento de ser atendidos de manera presencial.

Habrá que revisar las necesidades que se tengan con respecto a los sistemas de alimentación ininterrumpida (SAIs), a su mantenimiento, a las zonas de archivo de los expedientes y a la adecuación de los locales a las condiciones de salubridad y riesgos laborales adecuadas.

Medios tecnológicos

Es imprescindible adecuar la organización a la situación actual de funciones que desempeña la Atriga y a los nuevos desarrollos tecnológicos relacionados con las infraestructuras y sistemas de información con la finalidad de optimizar los recursos y la capacidad operativa; especialmente se deberán poner los esfuerzos en simplificar y facilitar las gestiones de la ciudadanía con la Agencia y en agilizar los procedimientos tributarios, evolucionando todos los sistemas tecnológicamente, así como la página web, la OVT y la App. Todo esto se hará prestando una atención prioritaria a la ciberseguridad y a la protección del Dato Tributario.

Se deberá desarrollar un sistema organizado de explotación de toda la información de manera que se pueda emplear para cualquier de las finalidades que sea preciso: toma de decisiones, realización de previsiones, detección de cambios de comportamiento, información estadística, seguimiento de la actividad, comprobación y seguimiento de objetivos, análisis de la actividad realizada de forma comparada y presentación con fines divulgativos, entre otras.

Anexo II

Contrato de xestión Atriga (obxectivos e indicadores)

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS(OE) / OBJETIVOS OPERATIVOS (OO) / INDICADORES	PONDERACIÓN	VALOR ACTUAL (2025)	VALOR ESTÁNDAR	RESPONSABLE	SEMÁFORO			OBSERVACIONES	AÑO 2026	AÑO 2027	AÑO 2028	VALOR 2026-2028
					EXCELENTE	ÓPTIMO	INCUMP.					
OE.1 Fomentar el cumplimiento voluntario de los deberes tributarios	**25%**											
OO.1 Concienciación ético-tributaria	**1,5%**											
Indicador 1 Incremento del público objetivo de los programas de educación cívico-tributaria	1,0%	5º y 6º de primaria 1º y 2º de ESO	Tener extendidas las charlas a todos los niveles educativos al final del curso 27/28	Área de Colaboración social, información y asistencia	100%	100% - 50%	< 50%		**Curso 25/26:** * 3º y 4º de ESO * 1º Bachillerato	**Curso 26/27:** * 2º Bachillerato, 3º y 4º de primaria * iniciaremos conversaciones para promover charlas o cursos de especialización y/o programas con las 3 universidades gallegas para la defensa de los valores tributarios dirigidos a los últimos 2 años de los grados	**Curso 27/28:** * Realizar charlas en centros de formación profesional * Elaborar una propuesta de programa educativo específico en las 3 universidades gallegas	Tener extendidas las charlas a todos los niveis educativos al final del curso 27/28
Indicador 2 Grado de conocimiento tributario de los destinatarios de los programas de educación cívico-tributuaria	0,5%	n.a.	> 1	Área de Colaboración social, información y asistencia	> 1	1 - 0,85	< 0,85		nº respuestas correctas después/antes >1	nº respuestas correctas después/antes >1	nº respuestas correctas después/antes >1	nº respuestas correctas después/antes >1
Indicador 3 Grado de conocimiento tributario y de las funciones de la Atriga de la ciudadanía	-	n.a.	Tener implantada una encuesta anual a 31.12.2028	Área de Colaboración social, información y asistencia	Cumplimiento del calendario	Desviación del calendario <1 año	Desviación del calendario > 1 año	Este indicador comenzará a operar a partir del año 2027, por lo que en el año 2026 no va a operar. Su ponderación prevista del 0,5% se atribuye al indicador 1		Deseño y propuesta de la encuesta - 4T tener concluídos los trabajos para la contratación de la encuesta	4T - realizar la encuesta	Implantación de una encuesta sobre conocimientos tributarios de la ciudadanía gallega
OO.2 Facilitar el conocimiento de las OOTT por los obligados tributarios	**3,5%**											
Indicador 1 Actualización de normativa, guía, catálogo de preguntas frecuentes y demáis documentación afectada	3,5%	n.a.	7 días laborables desde la publicación	Área de Colaboración social, información y asistencia	< 7	7	> 7		7 días laborables desde publicación	7 días laborables desde publicación	7 días laborables desde publicación	7 días laborables desde publicación
Indicador 2 Fomentar la implantación de asistentes virtuales	-	n.a.	Tener entrenado un modelo de los asistentes virtuales que se quieren implantar	Área de Colaboración social, información y asistencia	n.o	n.o	n.o	El funcionamento de este indicador está supeditado a la creación y cobertura de un nuevo puesto de trabajo, mientras tanto la ponderación de este indicador del 1% se atribuye al indicador 1			Presentar una propuesta concreta de los asistentes que se quieran instalar	Presentar una propuesta concreta de los asistentes que se quieran instalar
Indicador 3 Creación de la UDIDIA	-	n.a.	Una vez cubierta esta plaza, constituir la UDIDIA antes del 31.12.2028	Área de Colaboración social, información y asistencia	n.o	n.o	n.o	Mientras no se cree y cubra la plaza con esta dedicación la ponderación de este indicador pasa al indicador 1			Constituír la UDIDIA antes del 31.12.2028, siempre que se cree y cubra una plaza con esta dedicación, con margen de un año desde su cobertura	Constituír la UDIDIA antes del 31.12.2028, siempre que se cree y cubra una plaza con esta dedicación, con margen de un año desde su cobertura

n.a.: no aplica por diferentes motivos, por lo general porque no existe medidor de ese indicador
n.o.: no opera el semáforo por tratarse de un indicador de nueva medición

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS(OE) / OBJETIVOS OPERATIVOS (OO) / INDICADORES	PONDERACIÓN	VALOR ACTUAL (2025)	VALOR ESTÁNDAR	RESPONSABLE	SEMÁFORO			OBSERVACIONES	AÑO 2026	AÑO 2027	AÑO 2028	VALOR 2026-2028
					EXCELENTE	ÓPTIMO	INCUMP.					
OO.3. Actuaciones de prevención encaminadas a incrementar el cumplimiento voluntario de las OOTT	**20%**											
Indicador 1 Porcentaje de autoliquidaciones comprobadas y conformes	4%	Mínimo: 94%, Máximo: 96%, Media: 95%	92% - 95%	Área de Gestión Tributaria	> 95%	95% - 92%	< 92%		92% - 95%	92% - 95%	92% - 95%	92% - 95%
Indicador 2 Porcentaje de valores declarados y conformes	3%	Mínimo: 74%, Máximo: 81%, Media: 78%	75% - 80%	Área de Inspección Tributaria	> 80%	80% - 75%	< 75%		75% - 80%	75% - 80%	75% - 80%	75% - 80%
Indicador 3 Mejora en la aplicación de los beneficios fiscales: reducción del porcentaje de incumplimientos	3%	Mínimo: 29%, Máximo: 30%, Media: 30%	30% - 35%	Área de Inspección Tributaria	< 30%	30% - 35%	> 35%		30% - 35%	30% - 35%	30% - 35%	30% - 35%
Indicador 4 Porcentaje de autoliquidaciones presentadas en plazo	3%	Mínimo: 86%, Máximo: 87%, Media: 86,5%	80% - 87%	Área de Gestión Tributaria	> 87%	87% - 80%	< 80%		80% - 87%	80% - 87%	80% - 87%	80% - 87%
Indicador 5 Porcentaje de autoliquidaciones y liquidaciones ingresadas en plazo	4%	Mínimo: 93%, Máximo: 94%, Media: 94,5%	92% - 94%	Área de Recaudación	> 94%	94% - 92%	< 92%		95% - 99%	95% - 99%	95% - 99%	95% - 99%
Indicador 6 Implantación de un plan de control para la segmentación de deudas	3%	n.a.	En el año 2026: segmentar las deudas En el año 2027: comenzar a trabajar con ls órganos gestores. En el año 2028: evaluar el resultado y presentación de un informe con la propuesta de lineas de actuación	Área de Recaudación	n.o	n.o	n.o		Segmentar las deudas	Comenzar a trabajar con los órganos gestores	Evaluación del resultado y propuesta de lineas de actuación	Implantación de un sistema de control de deudas por grupos segmentados para promover el cumplimiento del pago, evaluar los resultados y proponer líneas de actuación
OE.2 Minimizar los costes indirectos y facilitar el cumplimiento de las OOTT	**30%**											
OO.1 Asistencia a los obligados tributarios	**13%**											
Indicador 1 Porcentaje de autoliquidaciones confeccionadas y presentadas en relación con el total de autoliquidaciones confeccionadas	3%	Mínimo: 98%, Máximo: 99%, Media: 98,5%	93% - 95%	Área de Colaboración social, información y asistencia	> 95%	95% - 93%	< 93%	Estos % tuvieron en cuenta la confección del modelo 620, se empezó con la confección del modelo 600 (que supone mayor complejidad) en el año 2025	93% - 95%	93% - 95%	93% - 95%	93% - 95%
Indicador 2 Porcentaje de llamadas atendidas del total recibidas	3%	Mínimo: 88%, Máximo: 92%, Media: 90%	80% - 90%	Área de Colaboración social, información y asistencia	> 90%	90% - 80%	< 80%		85% - 90%	85% - 90%	85% - 90%	85% - 90%
Indicador 3 Promoción de los nuevos medios de pago en la OVT respecto a los tradicionales	3%	Mínimo: 55%, Máximo: 65%, Media: 61%	50% - 55%	Área de Recaudación	> 55%	55% - 50%	< 50%		50% - 55%	50% - 55%	50% - 55%	50% - 55%
Indicador 4 Facilidades para él pagado: nº A/F concedidos/solicitados	3%	Mínimo: 93%, Máximo: 95%, Media: 94%	87% - 93%	Área de Recaudación	> 93%	93% - 87%	< 87%	El valor óptimo es inferior a la media obtenida en los últimos años porque incrementarán las funciones de la recaudación ejecutiva y habrá que ver el comportamiento de esos A/F en ejecutiva, faltan los históricos	87% - 93%	87% - 93%	87% - 93%	87% - 93%
Indicador 5 Nivel de satisfacción en las encuestas	1%	n.a.	3 - 5	Área de Colaboración social, información y asistencia	4 -5	3 - 4	< 3		3 - 5	3 - 5	3 - 5	3 - 5

n.a.: no aplica por diferentes motivos, por lo general porque no existe medidor de ese indicador
n.o.: no opera el semáforo por tratarse de un indicador de nueva medición

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS(OE) / OBJETIVOS OPERATIVOS (OO) / INDICADORES	PONDERACIÓN	VALOR ACTUAL (2025)	VALOR ESTÁNDAR	RESPONSABLE	SEMÁFORO			OBSERVACIONES	AÑO 2026	AÑO 2027	AÑO 2028	VALOR 2026-2028
					EXCELENTE	ÓPTIMO	INCUMP.					
OO.2 Promover el uso de medios electrónicos	**8%**											
Indicador 1 Porcentaje de presentación de autoliquidaciones y declaraciones confeccionadas telemáticamente en relación al total	3%	Mínimo: 80%, Máximo: 83%, Media: 82%	80% - 82%	Área de Colaboración social, información y asistencia	> 82%	82% - 80%	< 80%		80% - 82%	80% - 82%	80% - 82%	80% - 82%
Indicador 2 Porcentaje de deudas pagadas electrónicamente	3%	Mínimo: 54%, Máximo: 64%, Media: 59%	55% - 60%	Área de Recaudación	> 60%	60% - 55%	< 55%		55% - 60%	55% - 60%	55% - 60%	55% - 60%
Indicador 3 Número accesos a la App	2%	8.176	> 5.000	Área de Colaboración social, información y asistencia	> 8.000	8.000 - 5.000	< 5.000		5.000 - 8.000	5.000 - 8.000	5.000 - 8.000	5.000 - 8.000
OO.3 Colaborar con otras administraciones y profesionales del ámbito tributario	**4%**											
Indicador 1 Mantener e impulsar convenios de colaboración con otras administraciones y con profesionales	1,5%	Mínimo: 88 Máximo: 105 Media: 98	90 - 100	Área de Colaboración social, información y asistencia	> 100	100 - 90	< 90		90 - 100	90 - 100	90 - 100	90 - 100
Indicador 2 Validar formularios de acceso el Pasaje	1%	n.a.	2 - 3 días laborables	Área de Colaboración social, información y asistencia	≤ 2	2 -3	> 3		2 -3	2 -3	2 -3	2 -3
Indicador 3 Realizar encuentros periódicos y ampliar los canales de intercambio de información con juzgados, notarios, registradores y profesionales del sector	1,5%	1 anual	1	Área de Coordinación, Gestión Económica y Asuntos Generales	> 1	1	< 1		1	1	1	1
OO.4 Mejorar los tiempos de tramitación y resolución al tiempo que se reduce la litigiosidad	**5%**											
Indicador 1 Tiempo que tarda un usuario en conseguir cita en Atriga	2%	n.a.	≤ 2 días	Área de Colaboración social, información y asistencia	< 1	1 - 2	> 2		≤ 2	≤ 2	≤ 2	≤ 2
Indicador 2 Impulsar el desarrollo e implantación de una herramienta para el cómputo, control y alerta de los tiempos de resolución de los procedimientos.	2%	n.a.	Presentar propuesta concreta antes del 31.12.2027 y responder a los requerimeintos en los plazos comprometidos de un mes para cuestiones funcionales y pruebas, y de cinco días laborables para cuestiones no funcionales	Área de Gestión Tributaria	cumplir los plazos sin desviacións	desviación del calendario < 50% del tiempo	desviación del calendario > 50% del tiempo			Presentar propuesta concreta antes del 31.12.2027 y responder a los requerimientos en los plazos comprometidos de un mes para cuestiones funcionales y pruebas, y de cinco días laborables para cuestiones no funcionales	Responder a los requerimientos en los plazos comprometidos de un mes para cuestiones funcionales y pruebas, y de cinco días laborables para cuestiones no funcionales	Presentar propuesta concreta antes del 31.12.2027 y responder a los requerimientos en los plazos comprometidos de un mes para cuestiones funcionales y pruebas, y de cinco días laborables para cuestiones no funcionales
Indicador 3 Reducir 5 puntos porcentuales el indicador de antigüedad de los expedientes en 3 años	1%	Mínimo: 10%, Máximo: 14%, Media: 12%	Reducir 5 puntos porcentuales el indicador de antigüedad de los expedientes, en 3 años	Área de Gestión Tributaria	≤ 8%	8% - 10%	> 10%		Excelente: < 12%, Óptimo: 12% - 14% Incumplimiento: > 14%	Excelente: ≤ 10%, Óptimo: 10% - 12% Incumplimiento: > 12%	Excelente: ≤ 8%, Óptimo: 8% - 10% Incumplimiento: > 10%	Excelente: ≤ 8%, Óptimo: 8% - 10% Incumplimiento: > 10%

n.a.: no aplica por diferentes motivos, por lo general porque no existe medidor de ese indicador
n.o.: no opera el semáforo por tratarse de un indicador de nueva medición

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS(OE) / OBJETIVOS OPERATIVOS (OO) / INDICADORES	PONDERACIÓN	VALOR ACTUAL (2025)	VALOR ESTÁNDAR	RESPONSABLE	SEMÁFORO EXCELENTE	SEMÁFORO ÓPTIMO	SEMÁFORO INCUMP.	OBSERVACIONES	AÑO 2026	AÑO 2027	AÑO 2028	VALOR 2026-2028
OE.3 Controlar y comprobar el cumplimiento de las OOTT, detectar y regularizar sus incumplimientos y luchar contra el fraude fiscal	**40%**											
OO.1 Incrementar las herramientas tecnológicas para la aplicación de los tributos	**5,0%**											
Indicador 1 Impulsar la implantación de herramientas de automatización de procesos	2,5%	3	Presentar un catálogo de, por lo menos, 3 procesos para robotizar con la descripción funcional	Área de Gestión Tributaria	> 3	3 - 2	< 2		Presentar un catálogo de, polo menos, 3 procesos para robotizar coa descrición funcional	2027	2028	Presentar un catálogo de, polo menos, 3 procesos para robotizar coa descrición funcional
Indicador 2 Impulsar el desarrollo de una nueva plataforma tecnológica para la aplicación de los tributos.	2,5%	n.a.	Presentar propuesta concreta antes del 31.12.2027 y responder a los requerimientos en los plazos comprometidos de un mes para cuestiones funcionales y probas, y de cinco días laborables para cuestiones no funcionales	Área de Gestión Tributaria	cumplir los plazos sin desviacións	desviación del calendario < 50% del tiempo	desviación del calendario > 50% del tiempo			Presentar proposta concreta antes do 31/12/2027 e responder aos requirimentos nos prazos comprometidos dun mes para cuestión funcionais e probas, e de cinco días laborais para cuestións non funcionais	Responder aos requirimentos nos prazos comprometidos dun mes para cuestión funcionais e probas, e de cinco días laborais para cuestións non funcionais	Presentar proposta concreta antes do 31/12/2027 e responder aos requirimentos nos prazos comprometidos dun mes para cuestión funcionais e probas, e de cinco días laborais para cuestións non funcionais
OO.2 Mejorar el tratamiento y el control de la información	**10%**											
Indicador 1 Grado de avance de la interoperabilidad con bases de datos externas	2,5%	n.a.	3	Área de Coordinación, Gestión Económica y Asuntos Generales	> 3	3 - 2	< 2		2 - 3	2 - 3	2 - 3	2 - 3
Indicador 2 Control y auditoría de los accesos a las aplicaciones	2,5%	n.a.	Justificar los accesos en un plazo de 5 días laborables	Área de Coordinación, Gestión Económica y Asuntos Generales	< 5	5	> 5		5 días laborables	5 días laborables	5 días laborables	5 días laborables
Indicador 3 Tratamiento de datos para estratificar las actuaciones según el riesgo	2,5%	n.a.	En el plazo de un año, a partir de la cobertura en su totalidad de la unidad estadística, presentación del estudio para la estratificación de las actuaciones según el riesgo	Área de Coordinación, Gestión Económica y Asuntos Generales	cumplir los plazos sin desviacións	desviación del calendario < 50% del tiempo	desviación del calendario > 50% del tiempo		En el plazo de un año, a partir de la cobertura en su totalidad de la unidad estadística, presentación del estudio para la estratificación de las actuaciones según el riesgo	En el plazo de un año, a partir de la cobertura en su totalidad de la unidad estadística, presentación del estudio para la estratificación de las actuaciones según el riesgo	En el plazo de un año, a partir de la cobertura en su totalidad de la unidad estadística, presentación del estudio para la estratificación de las actuaciones según el riesgo	En el plazo de un año, a partir de la cobertura en su totalidad de la unidad estadística, presentación del estudio para la estratificación de las actuaciones según el riesgo
Indicador 4 Tratamiento estadístico de los datos	2,5%	n.a.	A partir de la cobertura en su totalidad de la unidad estadística: - en el plazo de un año: presentación del estudio para la estratificación de las actuaciones según el riesgo - en el plazo de un año: tener desarrollados los trabajos necesarios para implantarlo - al final del tercer año: tener un cuadro de informes estadísticos publicado en la web	Área de Coordinación, Gestión Económica y Asuntos Generales	cumplir los plazos sin desviacións	desviación del calendario < 50% del tiempo	desviación del calendario > 50% del tiempo		En el plazo de un año, a partir de la cobertura en su totalidad de la unidad estadística, definir un modelo estadístico inicial	En el plazo de dos años, a partir de la cobertura en su totalidad de la unidad estadística, desarrollar los trabajos necesarios	En el plazo de tres años, a partir de la cobertura en su totalidad de la unidad estadística, tener un cuadro de informes estadísticos publicados en la web	A partir de la cobertura en su totalidad de la unidad estadística, tener un cuadro e informes estadísticos publicados en la web a 31.12.2028
OO.3 Incrementar la efectividad de las actuaciones	**25%**											
Indicador 1 Porcentaje de ejecución de los Derchos Recoñecidos Netos en relación con el presupuesto inicial	4,5%	Mínimo: 102%, Máximo: 115%, Media: 109%	80% - 90%	Área de Coordinación, Gestión Económica y Asuntos Generales	> 90%	90% - 80%	< 80%		90% - 80%	90% - 80%	90% - 80%	90% - 80%
Indicador 2 Porcentaxe de autoliquidaciones comprobadas en relación con las susceptibles de comprobación	6%	Mínimo: 45%, Máximo: 50%, Media: 47%	40% - 45%	Área de Gestión Tributaria	> 45%	45% - 40%	< 40%		40% - 45%	40% - 45%	40% - 45%	40% - 45%
Indicador 3 Número de procedemientos iniciados sobre el total de obligados tributarios seleccionados	-	n.a.	-	-	-	-	-	Este indicador entrará en funcionamiento en el momento en que se implanten las nuevas dinámicas de trabajo	-	-	-	-

n.a.: no aplica por diferentes motivos, por lo general porque no existe medidor de ese indicador
n.o.: no opera el semáforo por tratarse de un indicador de nueva medición

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS(OE) / OBJETIVOS OPERATIVOS (OO) / INDICADORES	PONDERACIÓN	VALOR ACTUAL (2025)	VALOR ESTÁNDAR	RESPONSABLE	SEMÁFORO			OBSERVACIONES	AÑO 2026	AÑO 2027	AÑO 2028	VALOR 2026-2028
					EXCELENTE	ÓPTIMO	INCUMP.					
Indicador 4 Número de liquidaciones / número de procedimientos iniciados	6,5%	Mínimo: 81%, Máximo: 84%, Media: 82,5%	75% - 80%	Área de Gestión Tributaria / Área de Inspección Tributaria	> 80%	80% - 75%	< 75%		80% - 75%	80% - 75%	80% - 75%	80% - 75%
Indicador 5 Número de liquidaciones recurridas / número de liquidaciones practicadas	3%	Mínimo: 15%, Máximo: 18%, Media: 16,5%	20% - 30%	Área de Gestión Tributaria / Área de Inspección Tributaria	< 20%	20% - 30%	> 30%		20% - 30%	20% - 30%	20% - 30%	20% - 30%
Indicador 6 Detección de hechos imponibles no declarados	-	n.a.	-	-	-	-	-	Este indicador entrará en funcionamiento en el momento en que se implanten las nuevas dinámicas de trabajo	-	-	-	-
Indicador 7 Importe recaudado sobre el importe total de las providencias de apremio emitidas	2,5%	Mínimo: 14%, Máximo: 16%, Media: 15%	10% - 15%	Área de Recaudación	≥ 15%	15% - 10%	< 10%		10% - 15%	10% - 15%	10% - 15%	10% - 15%
Indicador 8 Importe recaudado de otros entes sobre el importe de las deudas cargadas	2,5%	Mínimo: 9%, Máximo: 22%, Media: 15%	5% - 8%	Área de Recaudación	> 8%	8% - 5%	< 5%		5% - 8%	5% - 8%	5% - 8%	5% - 8%
OE.4 Operar con las mejores prácticas administrativas	**5%**											
OO.1 Cómputo del período medio de pago a proveedores: mantenerlo	**1%**											
Indicador 1 Mantener el período medio de pago a proveedores anual	1%	Mínimo: 1,7 días Máximo: 12,5 días Media: 5,2 días	10 -15 días	Área de Coordinación, Gestión Económica y Asuntos Generales	≤ 10	10 - 15	> 15		10 -15	10 -15	10 -15	10 -15
OO.2 Índice de quejas recibidas en relación con el número de atenciones presenciales realizadas: mejorar	1%											
Indicador 1 Índice de quejas recibidas sobre el nº de atenciones presenciales realizadas	1%	Mínimo: 0,03% Máximo: 0,07% Media: 0,04%	1% - 2%	Área de Coordinación, Gestión Económica y Asuntos Generales / Área de Colaboración Social, Información y Asistencia	< 1%	1% - 2%	> 2%		1% - 2%	1% - 2%	1% - 2%	1% - 2%
OO.3 Mejorar la capacitación de los trabajadores	**1%**											
Indicador 1 Nº de cursos ofertados a los trabajadores	1%	Mínimo: 5 Máximo: 11 Media: 8	5 - 8	Área de Coordinación, Gestión Económica y Asuntos Generales	> 8	8 - 5	< 5		5 - 8	5 - 8	5 - 8	5 - 8
OO.4 Mantener el menor tiempo de espera adecuado: no superar la desviación con respecto a la hora de la cita	**1%**											
Indicador 1 **Tiempo medio de espera**	1%	Mínimo: 4,88 Máximo: 6,68 Media: 5,65	10 -15	Área de Colaboración social, información y asistencia	≤ 10	10 - 15	> 15		10 -15	10 -15	10 -15	10 -15
OO.5 Aprobar un Código de Buenas Prácticas	**1%**											
Indicador 1 Implantación del Código de Buenas prácticas	1%	n.a.	Tener un Código de Buenas Prácticas a 31.12.2028	Área de Coordinación, Gestión Económica y Asuntos Generales	cumplir el plazo sin desviación	desviación del calendario < 50% del tiempo	desviación del calendario > 50% del tiempo				Tener un Código de Buenas Prácticas para aprobar	Tener un Código de Buenas Prácticas para aprobar

n.a.: no aplica por diferentes motivos, por lo general porque no existe medidor de ese indicador
n.o.: no opera el semáforo por tratarse de un indicador de nueva medición