



Axencia Tributaria  
de **Galicia**



# Contrato de Xestión

Axencia Tributaria de Galicia  
2026-2028



## CONTIDO

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Reunidos</b>   | <b>5</b>  |
| <b>Expoñen</b>  | <b>5</b>  |
| <b>Cláusulas.</b>   | <b>8</b>  |
| 1. <i>Obxecto</i>   | 8         |
| 2. <i>Vixencia</i>  | 9         |
| 3. <i>Visión, misión e obxectivos</i>   | 9         |
| 4. <i>Marco económico-financeiro</i>  | 21        |
| 5. <i>Compromisos das partes</i>  | 27        |
| 6. <i>Criterios e mecanismos de responsabilidades do<br/>        persoal directivo</i>  | 27        |
| 7. <i>Procedemento para a introdución de modificacións<br/>        ou adaptacións</i>   | 29        |
| 8. <i>Comisión de seguimento e control</i>  | 30        |
| 9. <i>Marco de recursos humanos</i>   | 31        |
| 10. <i>Recursos materiais cos que conta a entidade</i>  | 31        |
| <b>Anexo 1</b>  |           |
| <b>Plan Estratégico Atriga 2026-2028</b>  | <b>33</b> |
| 1. <i>Qué é a Axencia Tributaria De Galicia?</i>  | 33        |
| 2. <i>Visión, misión e obxectivos da Atriga</i>   | 35        |
| 3. <i>Concienciación da ética tributaria</i>  | 43        |
| 4. <i>Facilitación do cumprimento: información e<br/>        asistencia ao obrigado tributario e ampliación dos<br/>        medios de pagamento</i> | 44        |
| 5. <i>Actuacións preventivas dos incumprimentos tributarios</i>   | 49        |



|     |   |    |
|-----|---|----|
| 6.  | <i>Control do fraude</i>  | 50 |
| 7.  | <i>Colaboración con outros órganos administrativos e/<br/>ou asunción de encomendas de funcións tributarias</i> | 52 |
| 8.  | <i>Estratexia de comunicación e presenza nos medios da Atriga</i>   | 57 |
| 9.  | <i>Procura das mellores prácticas: calidade e transparencia</i>   | 59 |
| 10. | <i>Adaptación da estrutura da Atriga e<br/>dimensionamento do cadro de persoal</i>                              | 60 |
| 11. | <i>Planificación dos recursos humanos</i>   | 62 |
| 12. | <i>Ordenación dos medios materiais</i>  | 65 |

## **Anexo 2**

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Contrato de xestión Atriga (obxectivos e indicadores)</b> | <b>67</b> |
|--|-----------|

## Reunidos

**DUNHA PARTE** María Sonia Lafont Sendino,  
Directora da Axencia Tributaria de Galicia

**DOUTRA PARTE** Miguel Corgos López-Prado,  
Conselleiro de Facenda e Administración Pública

## Expoñen

**QUE** a Axencia Tributaria de Galicia (Atriga) foi creada polo Decreto 202/2012, do 18 de outubro, polo que se crea a Axencia Tributaria de Galicia e se aproba o seu estatuto, consonte coa autorización contida no artigo 10 da Lei 15/2010, do 28 de decembro, de medidas fiscais e administrativas, que autoriza o Consello da Xunta de Galicia para a súa creación, como instrumento para a realización das funcións administrativas de aplicación dos tributos e demais funcións e competencias atribuídas na citada lei e para a realización das que se lle poidan atribuír ou encomendar mediante unha lei ou convenio.

**QUE** a Atriga é unha axencia pública autonómica, con personalidade xurídica propia e plena capacidade de obrar, con patrimonio e tesouraría propios e autonomía funcional, financeira e de xestión para o cumprimento dos seus fins, conforme ao previsto na Lei 16/2010, do 17 de decembro, de organización e funcionamento da Administración xeral e do sector público autonómico de Galicia.

**QUE** a Atriga goza do tratamento fiscal aplicable á Xunta de Galicia.

**QUE** o seu patrimonio está constituído polos bens e dereitos que se lle adscriban e polos que adquira por calquera título, conforme ao disposto na lexislación de patrimonio da Comunidade Autónoma de Galicia.



- QUE** a Atriga iniciou a súa actividade o 1 de xaneiro de 2013, consonte coa orde da consellería de facenda do 19 de decembro de 2012 de inicio das actividades da Axencia Tributaria de Galicia.
- QUE** a Atriga ten por obxecto as funcións de aplicación dos tributos propios e cedidos, o exercicio da potestade sancionadora derivada da dita aplicación, así como a función revisora en vía administrativa dos actos ditados no exercicio das devanditas funcións, as funcións de recadación dos ingresos de dereito público e natureza non tributaria que a normativa atribúa á consellería competente en materia de facenda, as funcións de colaboración e coordinación coas demais administracións tributarias, así como as funcións que se lle poidan atribuír ou encomendar mediante unha Lei ou Convenio.
- QUE** a Atriga está adscrita á consellería competente en materia de facenda, que fixará as directrices e exercerá a tutela e o control de eficacia e eficiencia sobre a súa actividade.
- QUE** as relacións entre a Atriga e a consellería da súa adscrición se articulan por medio do contrato plurianual de xestión e o plan de acción anual.
- QUE** os órganos de goberno da Atriga son a Presidencia, que lle corresponde á persoa titular da consellería competente en materia de facenda, e o Consello Reitor, que é o órgano colexiado de goberno da Atriga ao cal corresponde establecer as directrices de actuación de acordo coas emanadas da consellería competente en materia de facenda.
- QUE** a elaboración da proposta dos obxectivos da Atriga e plans de acción anuais correspóndelle facela á dirección.
- QUE** o artigo 11 do Estatuto da Atriga recolle a existencia dun contrato de xestión ao establecer o marco de relación entre a Consellería con competencias en materia de facenda e a propia Atriga. Este contrato supón o compromiso dos máximos xestores desta última para conseguir a misión asignada á entidade e alcanzar os obxectivos comprometidos, logrando os resultados cunha



asignación eficiente de medios, sen por iso rebaixar a calidade dos servizos prestados á cidadanía destinataria dos procesos de xestión do sistema tributario, misión na que existe un alto grao de sensibilidade na percepción da devandita calidade, de tal modo que o impacto da actuación administrativa debe ser obxecto de valoración continuada.

**QUE** o contrato de xestión será público, consonte ao disposto no artigo 12 do seu Estatuto, co fin de buscar a maior divulgación e transparencia en canto ao grao de compromiso que a Atriga asume coa sociedade, polo que será publicado na sede electrónica da Atriga e no Portal de Transparencia e Goberno Aberto dentro dos trinta días seguintes ao da súa aprobación.

**QUE** lle corresponde ao Consello Reitor da Atriga a aprobación dos obxectivos e plans de acción anuais e plurianuais, así como os criterios cuantitativos e cualitativos de medición do cumprimento dos devanditos obxectivos e do grao de eficiencia na xestión, dentro do marco establecido polo contrato plurianual de xestión.

**QUE** o Consello Reitor ten entre as súas funcións a de aprobar a proposta do contrato plurianual de xestión, sendo aprobado o contido deste contrato de xestión, en termos de proposta, e en función da dita función, por Acordo do 1 de abril de 2026.

**QUE** este contrato de xestión establece os compromisos que ten que cumprir a Atriga no ámbito de competencias e funcións que as normas de creación lle atribúen, e prevé a posibilidade de establecer un sistema de asignación de incentivos e distribución do complemento de produtividade.

Con base nestes antecedentes elévase á consideración do Consello da Xunta o presente contrato de xestión coas seguintes:

# Cláusulas

## 1. *Obxecto*

O obxecto do presente contrato de xestión é establecer o marco de relacións entre a Atriga e a Xunta de Galicia e, por tanto, os compromisos asumidos por cada unha das partes para a consecución dos obxectivos e a efectiva realización das funcións establecidas na Lei 15/2010 e no Estatuto da Atriga aprobado polo Decreto 202/2012, do 18 de outubro.

Este contrato, a fin de dar cumprimento ao contido do artigo 11 do Estatuto da Atriga, estrutúrase expoñendo en primeiro lugar o obxecto e a vixencia do mesmo, para abordar inmediatamente a misión e a visión da entidade a fin de establecer o marco de referencia no que desenvolver os obxectivos estratéxicos e os resultados que se pretenden acadar. O contrato contén a explicación dos obxectivos estratéxicos e remítese ao plan estratéxico 2026-2028 da Atriga para ter a visión global do plan de acción nestes tres próximos anos da Atriga, concretando os obxectivos estratéxicos e operativos no plan de obxectivos anexo. Estes tres documentos explicitan a acción da Atriga mediante a determinación dos obxectivos operativos que coadxuvarán á consecución dos estratéxicos e que informan e adecúan a actividade ordinaria dos diferentes órganos, tanto os centrais como os periféricos da Atriga. Os resultados medibles desta programación son contrastables mediante a valoración dos indicadores concretados no plan de obxectivos, e nos seus consecuentes plans de acción anuais.

O contrato de xestión establece así mesmo o marco económico-financeiro previsto para os exercicios da súa vixencia, o cadro de persoal e o marco de actuación en materia de xestión de recursos humanos e máis os recursos persoais, materiais e orzamentarios que cómpre achegar para a consecución dos obxectivos e os resultados expostos; recolle igualmente os compromisos recíprocos asumidos polas partes asinantes e, especificamente, os efectos asociados ao grao de cumprimento dos obxectivos no

que incumbe á esixencia de responsabilidade pola xestión do órgano de dirección e o persoal directivo da Atriga.

Así mesmo, como en todo contrato de xestión, recóllese o procedemento para as posibles modificacións ou adaptacións del, así como o mecanismo de seguimento e control do cumprimento do contrato.

## 2. *Vixencia*

A vixencia deste contrato estenderase dende a data da súa aprobación polo Consello da Xunta de Galicia, que será o primeiro ano orzamentario de aplicación, ata a finalización do terceiro exercicio orzamentario de vixencia, 31/12/2028.

A planificación nunha área tan relevante para a sustentabilidade das contas públicas da Comunidade Autónoma fai que resulte oportuno convir unha vixencia do contrato cun ámbito temporal de tres exercicios orzamentarios.

Se finalizado o período de vixencia deste contrato de xestión non se aprobara un novo para os períodos sucesivos, poderá ser obxecto de prórroga.

## 3. *Visión, misión e obxectivos*

A administración tributaria previa á creación da Atriga organizábase en servizos centrais (Dirección Xeral de Tributos), 5 delegacións (en A Coruña, Lugo, Ourense, Pontevedra e Vigo) e as funcións tributarias facíanse por estes órganos e, por encomenda, por 42 oficinas liquidadoras de distrito hipotecario (OOLLDH) (só funcións de xestión de dous dos impostos cedidos). Por outra banda, a Comunidade Autónoma de Galicia creara 5 órganos (os recadadores de zona) para a realización das funcións de recadación executiva.

A evolución das funcións tributarias aconsellaban facer unha modificación estrutural para a realización material das funcións tributarias, polo que se planificou a creación dunha axencia.

A reestruturación viña detallada nas memorias xustificativas e económica que se xuntaban ao proxecto de decreto que foi aprobado por acordo do Consello da Xunta o 18 de outubro de 2012, o Decreto 202/2012, do 18 de outubro, polo que se crea a Axencia Tributaria de Galicia e se aproba o seu estatuto.

O Estatuto da Atriga encoméndalle a aplicación efectiva dos tributos respecto dos que, de acordo co ordenamento vixente, asume competencias a Comunidade Autónoma de Galicia. Mediante unha nova estrutura xurídica, permite diferenciar os órganos encargados da función tributaria do resto da organización administrativa da Xunta de Galicia.

Esta atribución a unha entidade con personalidade xurídica propia das funcións ata entón asignadas á Dirección Xeral de Tributos, supón un salto cualitativo no relativo non só á natureza xurídica do novo xestor do sistema tributario de Galicia, senón no que supón tanto á dotación de autonomía, medios persoais e materiais, como á responsabilidade que para alcanzar os obxectivos sinalados asume o persoal directivo da Atriga xestionando adecuadamente estes recursos.

A creación da Atriga non supuxo a mera dotación dunha nova estrutura organizativa, senón que o seu deseño interno buscou a xeración de eficiencia na asignación de recursos de xeito que se acadara unha maior capacidade para a xestión dos tributos e unha mellor especialización, de xeito que contara cos medios materiais e persoais idóneos, e cun réxime xurídico que se adaptase ás singularidades da actividade que debía desenvolver, gozando da conveniente flexibilidade para o exercicio das súas funcións.

Coa creación da Atriga, reverteron a ela o exercicio das funcións de aplicación e o exercicio da potestade sancionadora en materia tributaria dos impostos cedidos sobre sucesións e doazóns (ISD) e sobre transmisións patrimoniais e actos xurídicos documentados (ITPAXD), que estaban encomendadas ás oficinas liquidadoras de distrito hipotecario (OOLLDH), das provincias de Lugo, Ourense e Pontevedra, quedando pendente a provincia de A Coruña; reverteron a ela o exercicio das funcións de aplicación e o exercicio da potestade sancionadora en materia tributaria dos

impostos propios xestionados fora da esfera da consellería de facenda, quedando pendente o canon da auga e comprometeuse que reverteran a ela as funcións de recadación executiva que residían na figura dos Recadadores das Zonas de Recadación (ZZRR), figura creada por norma legal do Parlamento de Galicia.

Para facer factible o funcionamento da administración tributaria mediante a axencia creada, centralizáronse as actuacións de xestión tributaria de determinados tributos e as funcións e procedementos de inspección e de valoracións, e mantivéronse nos órganos territoriais a aplicación dos impostos que aconsellaban unha maior proximidade coa cidadanía, en concreto, o Imposto sobre Sucesións e Doazóns e o Imposto sobre Transmisións Patrimoniais e Actos Xurídicos Documentados, salvo naquelas tarefas en que pola súa especialidade ou complexidade resultara máis eficiente a asunción por funcionarios ad hoc dos servizos centrais.

Esta nova distribución de competencias no seo da Atriga busca a consecución dunha serie de metas que se configuran como retos inaprazables:

- A mellora da eficiencia mediante o aproveitamento de economías de escala e a flexibilidade na asignación do persoal.
- A centralización de funcións co consecuente aforro de custos e a mellora da coordinación nas actuacións, para lograr unha maior unidade de criterio e, por tanto, garantir a seguridade xurídica dos contribuíntes.
- A especialización do persoal mediante unha distribución das competencias entre as distintas áreas atendendo á dificultade e á cualificación esixida en cada un dos procedementos que vai desenvolver.

Dende a súa creación e a súa entrada en funcionamento o 1 de xaneiro do 2013, a VISIÓN da Atriga é converterse no **instrumento de xestión técnica do sistema tributario galego**, de forma que integre a realización de tódalas funcións de aplicación de tódolos tributos da Comunidade Autónoma de Galicia e máis daqueles outros que puidera aplicar por delegación ou encomenda.



A norma de creación da Atriga márcalle unha MISIÓN básica, con base na cal ha de ordenar o seu funcionamento e deseñar o seu plan de acción. Esta misión implica un compromiso para garantir que se cumpra o mandato constitucional de que todos os cidadáns contribúan ao sostemento dos gastos públicos consonte á súa capacidade económica.

Polo tanto, como organización administrativa, constitúe a MISIÓN da Atriga a **aplicación efectiva do artigo 31.1 da Constitución** no ámbito dos impostos que corresponde aplicar á Comunidade Autónoma de Galicia.

Esta misión instruméntase en tres OBXECTIVOS claramente determinados:

- a) Fomentar o **CUMPRIMENTO VOLUNTARIO** das obrigas tributarias (OOTT)
- b) **MINIMIZAR os CUSTES INDIRECTOS** e facilitar o cumprimento delas e
- c) **CONTROLAR E COMPROBAR** o cumprimento das OOTT, **DETECTAR e REGULARIZAR** os seus incumprimentos e **LOITAR** contra a **FRAUDE FISCAL**.

Para a completa VISIÓN da Atriga, a efectividade da súa MISIÓN e a consecución dos seus OBXECTIVOS, artículanse unha serie de liñas estratéxicas coas que se pretende abordar os retos futuros aos que se enfrenta a Atriga potenciando todas as funcións de información e asistencia ao contribuínte co apoio das novas tecnoloxías, facendo fincapé na función preventiva, co obxecto de mellorar o grado de cumprimento voluntario e intensificando as actuacións de control e de loita contra a fraude dun xeito máis preciso. Todas as actuacións programaranse adecuadamente para ir avanzando paulatinamente na súa definición, construción e implantación. E para isto, seguirase un plan de obxectivos deseñado para o efecto, que vai implicar a toda a organización e a todos os ingresos aplicados pola Atriga, tanto os impostos cedidos, imposto sobre sucesións a doazóns (ISD), imposto sobre transmisións patrimoniais e actos xurídicos documentados (ITPAXD), imposto sobre o patrimonio (IP), tributos sobre o xogo (TFX) e imposto sobre residuos (IDIRES), como os impostos propios, imposto sobre a contaminación atmosférica (ICA), imposto sobre os aproveitamentos

hidráulicos (IDMAE), canon eólico (CE), imposto compensatorio ambiental mineiro (ICAM) e canon sobre inmoables declarados en estado de abandono (CIDEA).

O plan que pasamos a describir é, por tanto, integral, tanto desde o punto de vista de áreas funcionais como desde o punto de vista material dos ingresos aplicados.

Os obxectivos establecidos á organización alíñanse cos seus tres obxectivos estratéxicos coa súa misión e a súa visión.

Estrutúranse en tres grupos que responden cada un deles a cada un dos tres obxectivos estratéxicos sinalados máis arriba e engádese un cuarto grupo de obxectivos que teñen que ver co funcionamento da Atriga como organización administrativa que é, e que teñen como finalidade a realización das mellores prácticas administrativas e a mellora continua do servizo á cidadanía.

Así, os catro bloques de obxectivos son:

1. Fomentar o cumprimento voluntario das obrigas tributarias
2. Minimizar os custes indirectos e facilitar o cumprimento das obrigas tributarias
3. Controlar e comprobar o cumprimento das obrigas tributarias, detectar e regularizar os seus incumprimentos e loitar contra a fraude fiscal.
4. Operar coas mellores prácticas administrativas.

Destes catro bloques de obxectivos os dous con maior relevancia no conxunto da organización son o segundo e o terceiro, que van constituír o corazón da organización. Consecuentemente, o peso deles no cómputo global dos obxectivos vai ser maior que o que corresponde aos outros dous obxectivos estratéxicos, supoñendo un peso conxunto do 70% dos obxectivos da organización, mentres que os outros dous sumarán o 30% restante.

Ponderaranse por tanto, os obxectivos estratéxicos da seguinte forma:

| OBXECTIVOS ESTRATÉXICOS (OE) / OBXECTIVOS OPERATIVOS (OO)   | PONDERACIÓN |
|---|-------------|
| O.E.1 Fomentar o cumprimento voluntario das obrigas tributarias (OOTT)  | 25%         |
| O.E.2 Minimizar os custos indirectos e facilitar o cumprimento das OOTT   | 30%         |
| O.E.3 Controlar e comprobar o cumprimento das OOTT, detectar e regularizar os seus incumprimentos e loitar contra a fraude fiscal | 40%         |
| O.E.4 Operar coas mellores prácticas administrativas  | 5%          |

Cada un dos bloques vanse concretar nunha serie de obxectivos operativos e, para analizar o grao de cumprimento deles, estableceranse e mediranse unha serie de indicadores, que poderán ser cuantitativos ou temporais, e que se cuantificarán tendo en conta a total provisión da relación dos postos.

Para os casos en que se puidera producir algún acontecemento extraordinario que distorsione a posibilidade de acadar o obxectivo marcado, realizarase unha avaliación dos obxectivos e, de ser necesario, unha reprogramación, unha reformulación ou incluso unha suspensión deles. No caso de ter que suprimir algún obxectivo, reemprazarase por outro de esforzo equivalente.

Cada ano realizarase un informe do cumprimento dos obxectivos, coa valoración correspondente, explicación, de ser o caso, dos incumprimentos e recomendacións de mellora, que se presentará ao Consello Reitor no mes de marzo, para que, unha vez avaliado, adopte as decisións que estime necesarias para o mellor funcionamento da Axencia.

### OBXECTIVO ESTRATÉXICO 1: Fomentar o CUMPRIMENTO VOLUNTARIO das OOTT

A consecución de ingresos tributarios nun sistema fiscal moderno baséase no cumprimento material e formal das obrigas inherentes ao mesmo por parte dos propios obrigados tributarios. Por iso resulta imprescindible que a Atriga desenvolva

iniciativas dirixidas a fomentar o cumprimento voluntario das obrigas fiscais mediante accións de concienciación e sensibilización, prestación de servizos de información e asistencia ao contribuínte e calquera outra que, de modo directo ou indirecto, vaia encamiñada a tal obxectivo.

A aplicación do sistema tributario busca, ante todo, fomentar o cumprimento voluntario polos obrigados tributarios dos seus deberes fiscais para facer efectivo o mandato constitucional da contribución ao sostemento dos gastos públicos conforme á capacidade económica de cada cal. A acción administrativa neste sentido supón o desenvolvemento de todas as funcións de información e asistencia, presencial ou telemática, que facilite o proceso ao cidadán para o devandito cumprimento, tentando conseguir os mellores resultados coa menor presión fiscal indirecta posible, garantindo en todo caso a accesibilidade e calidade e axilizando a ultimación dos procedementos iniciados por solicitude do propio obrigado tributario.

Así mesmo, ha de vir acompañada de accións de concienciación, sensibilización e educación que fagan interiorizar á cidadanía a relevancia da contribución de cada cidadán co seu propio esforzo fiscal e o demérito que a inobservancia das normas carrega.

En conclusión, as obrigas tributarias que os cidadáns deben cumprir son tanto as ligadas ao pagamento da débeda tributaria como as obrigas tributarias formais. E a premisa fundamental para cumprir calquera obriga, é coñecer que se ten a dita obriga e saber como debe cumprirse.

Os principais indicadores de que a cidadanía cumpre as súas obrigas serán aqueles que nos mostren que o obrigado tributario presentou a súa autoliquidación e/ou declaración, que valorou adecuadamente a base imponible, que aplicou correctamente a estrutura tributaria (reducións, tipos de gravame, bonificacións e deducións), que ingresou, de ser o caso, a débeda tributaria correspondente e que o fixo no prazo que debía facelo.

Este obxectivo vaise articular a través das liñas estratéxicas dirixidas á concienciación ético tributaria da cidadanía, á facilitación do coñecemento das obrigas tributarias e de como cumprilas, ás actuacións preventivas e á estratexia de comunicación da Atriga. Polo tanto, os obxectivos operativos van ter que ver coas actuacións que se desenvolvan nesas liñas. As liñas veñen especificadas no plan estratéxico da Atriga 2026-2028, que se incorpora como anexo I.

Este obxectivo vaise concretar en 3 obxectivos operativos con pesos específicos diferenciados, tendo o maior peso as actuacións de prevención para aumentar o cumprimento voluntario das obrigas tributarias.

| OBXECTIVOS ESTRATÉXICOS (OE) / OBXECTIVOS OPERATIVOS (OO)                                       | PONDERACIÓN |
|---|-------------|
| <b>O.E.1 Fomentar o cumprimento voluntario das obrigas tributarias</b>                          | <b>25%</b>  |
| O.O.1 Concienciación ético-tributaria   | <b>1,5%</b> |
| O.O.2 Facilitar o coñecemento das OOTT polos obrigados tributarios                              | <b>3,5%</b> |
| O.O.3. Actuacións de prevención encamiñadas a incrementar o cumprimento das obrigas tributarias | <b>20%</b>  |

A descrición de cada obxectivo operativo e dos indicadores elixidos para a medición do seu cumprimento incorpóranse no plan de obxectivos 2026-2028 que figura como anexo II.

## **OBXECTIVO ESTRATÉXICO 2: MINIMIZAR os CUSTES INDIRECTOS e FACILITAR o CUMPRIMENTO das OOTT**

Ao mesmo tempo que cómpre que a cidadanía coñeza as súas obrigas tributarias, é preciso que sexa doado o seu cumprimento.

Por iso, debe facilitarse o acceso, entendido en sentido amplo, á Axencia Tributaria de Galicia. Debe facilitarse a información, a comprensión das comunicacións entendidas

en sentido amplo, o cumprimento das obrigas poñendo as ferramentas precisas para isto nas mans da cidadanía, de xeito que poida empregar calquera canle que desexe, xa sexa dun xeito presencial nas oficinas administrativas ou dun xeito telefónico ou tecnolóxico (Oficina Virtual Tributaria ou App dispoñible no seu móbil) para a correcta declaración dos feitos impositivos, a correcta valoración das bases impositivas, o correcto cálculo da débeda tributaria; deben facilitarse os pagamentos, tendo a posibilidade de que poidan facerse por calquera medio dispoñible: en efectivo, mediante cargo en conta, tarxeta bancaria, xiro postal, plataformas de servizos de pagamentos electrónicos instantáneos autorizadas en España, domiciliando o pagamento ou de xeito presencial nas entidades financeiras, nas oficinas da administración tributaria ou nas oficinas postais, ou de forma electrónica na Oficina Virtual Tributaria ou na App, mediante TPV ou mediante PDA ou móbil e, por último, debe facilitarse a presentación das declaracións e autoliquidacións así como da documentación complementaria, de xeito presencial ou electrónico.

Os principais indicadores de que conseguimos minimizar os custes indirectos serán aqueles que mostren unha utilización adecuada dos medios postos á súa disposición complementado coa avaliación da satisfacción da cidadanía así como as actuacións de colaboración postas en marcha con colaboradores sociais ou con outras administracións.

Este obxectivo artículase a través das liñas estratéxicas dirixidas a facilitar o coñecemento e o cumprimento das obrigas e ás actuacións de colaboración social, fundamentalmente, se ben van coadxuvar á súa consecución as liñas dirixidas á concienciación, ás actuacións preventivas e á estratexia de comunicación da Atriga. As liñas veñen especificadas no plan estratéxico da Atriga 2026-2028 que figura como anexo II.

Este obxectivo vaise concretar en 4 obxectivos, sendo o de maior peso o correspondente á asistencia ao contribuínte.

| OBXECTIVOS ESTRATÉXICOS (OE) / OBXECTIVOS OPERATIVOS (OO)                      | PONDERACIÓN |
|--|-------------|
| <b>O.E.2 Minimizar os custos indirectos e facilitación do cumprimento</b>      | <b>30%</b>  |
| O.O.1 Asistencia aos obrigados tributarios                                     | <b>13%</b>  |
| O.O.2 Promover o uso de medios electrónicos                                    | <b>8%</b>   |
| O.O.3 Colaborar con outras administracións e profesionais do ámbito tributario | <b>4%</b>   |
| O.O.4 Mellorar os tempos de tramitación e resolución e reducir a litixiosidade | <b>5%</b>   |

A descrición de cada obxectivo operativo e dos indicadores elixidos para a medición do seu cumprimento incorpóranse no plan de obxectivos 2026-2028 que figura como anexo II.

### **OBXECTIVO ESTRATÉXICO 3: CONTROLAR E COMPROBAR o CUMPRIMENTO das OOTT, DETECTAR e REGULARIZAR os seus incumprimentos e LOITAR contra a FRAUDE FISCAL**

Para a consecución da efectividade do artigo 31.1 da Constitución Española, a Atriga deberá comprobar o cumprimento das obrigas tributarias, detectar os seus incumprimentos e corrixir as desviacións, regularizando a situación e facendo tributar do xeito correcto ás persoas incumpridoras.

Cómpre, polo tanto, desenvolver actuacións de comprobación das autoliquidacións presentadas e actuacións de control dirixidas á detección e regularización dos incumprimentos tributarios, actuacións inquisitivas que han de cumprir non só o esquema de respecto aos dereitos do cidadán inherentes a un Estado de Dereito senón tamén buscar a redución dos custos indirectos derivados das esixencias necesarias para o cumprimento das obrigas tributarias e a atención á actuación administrativa.

Para os supostos de incumprimento dos deberes tributarios, a Atriga ten a obriga de desenvolver elementos de planificación previos ás actuacións de control, tendo sempre presente a colaboración con outras Administracións públicas para a integración de actuacións, sistemas e datos a fin de abordar os fenómenos defraudatorios integrais e complexos, así como unha mellor utilización das fontes de información dispoñibles.

Conforme a esta planificación, deberá desenvolverse en execución do correspondente Plan de Control unha primeira verificación con alcance global sobre a xeneralidade das declaracións e autoliquidacións dos obrigados tributarios, de resultas da cal, articularase unha adecuada combinación de actuacións de control extensivas, con actuacións intensivas dirixidas ás áreas e comportamentos máis complexos e graves.

Os principais indicadores de que cumprimos este obxectivo irán asociados á débeda detectada.

Este obxectivo vaise articular dun xeito principal a través das liñas estratéxicas dirixidas á comprobación das obrigas tributarias cumprimentadas e ao control do fraude, con actuacións encamiñadas fundamentalmente á aplicación das novas tecnoloxías aos procesos de control, comprobación e investigación e á implementación de medidas de colaboración coas outras administracións para potenciar a efectividade deses controis coa menor inxerencia posible nas persoas e loxicamente a este obxectivo tamén van aportar as liñas de concienciación e da estratexia de comunicación da Atriga (Anexo I).

Este obxectivo acadarase mediante tres obxectivos operativos, o primeiro asociado ao incremento das ferramentas tecnolóxicas para a aplicación dos tributos, o segundo asociado ás melloras no tratamento da información e o terceiro, ás medidas encamiñadas a mellorar a efectividade das actuacións de comprobación, control e regularización realizadas, tendo precisamente este último a principal importancia.

|  |            |
|--|------------|
| <b>O.E.3 Controlar e comprobar o cumprimento das OOTT, detectar e regularizar os seus incumprimentos e loitar contra a fraude fiscal</b> | <b>40%</b> |
| O.O.1 Incrementar as ferramentas tecnolóxicas para a aplicación dos tributos   | <b>5%</b>  |
| O.O.2 Mellorar o tratamento e o control da información   | <b>10%</b> |
| O.O.3 Incrementar a efectividade das actuacións  | <b>25%</b> |

A descrición de cada obxectivo operativo e dos indicadores elixidos para a medición do seu cumprimento incorpóranse no plan de obxectivos 2026-2028 que figura como anexo II.

#### **OBXECTIVO ESTRATÉXICO 4: Operar coas MELLORES PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS**

A administración pública actúa nunha realidade da que non é allea e á que ten que prestar atención de xeito continuo e procurar unha adaptación constante á evolución.

A administración pública con carácter xeral, e máis en concreto a administración tributaria, é un servizo público e, como tal, debe procurar a mellor satisfacción da cidadanía, de xeito que deberá aplicar da forma máis eficaz e eficiente os recursos dos que dispón para a consecución dos seus obxectivos e deberá facelo sen perder de vista que a administración ten o deber de procurar e garantir unha boa administración.

Este obxectivo vaise articular nas liñas estratéxicas que teñen que ver cunha boa estratexia de comunicación e coa procura das mellores prácticas administrativas, enmarcado na necesaria busca da maior calidade na realización do noso traballo e a maior transparencia no exercicio das funcións públicas que temos encomendadas.

Os mellores indicadores da consecución deste obxectivo estratéxico serán aqueles asociados precisamente á realización das que se consideran boas prácticas en relación cos nosos provedores, en relación cos destinatarios das nosas actuacións e en relación coas persoas que conforman a Atriga, as persoas traballadoras.

O cuarto obxectivo estratéxico materialízase en 5 obxectivos operativos, que van ter o mesmo peso específico cada un deles e que teñen que ver coa relación cos provedores, coa capacitación das persoas traballadoras da Atriga e coa relación coa cidadanía nas actuacións realizadas, as mellores prácticas administrativas.

| O.E.4 Operar coas mellores prácticas administrativas   | 5% |
|--|----|
| O.O.1 Manter o período medio de pago a provedores  | 1% |
| O.O.2 Mellorar o índice de queixas recibidas en relación co número de atencións presenciais realizadas             | 1% |
| O.O.3 Mellorar a capacitación dos traballadores  | 1% |
| O.O.4 Manter o menor tempo de espera adecuado: non superar a desviación máxima marcada con respecto á hora da cita | 1% |
| O.O.5 Aprobar un Código de Boas Prácticas  | 1% |

A descrición de cada obxectivo operativo e dos indicadores elixidos para a medición do seu cumprimento incorpóranse no plan de obxectivos 2026-2028 que figura como anexo II.

## 4. Marco económico-financeiro

### **Orzamentos da axencia para o ano 2026 e marco plurianual**

O orzamento da Atriga para o ano 2026 ascende a 21,6 millóns de euros nutrido case na súa integridade por transferencias correntes do capítulo IV do orzamento de ingresos, e cunha dedicación maioritaria do gasto ao seu capítulo 1.

**Orzamento de ingresos. Axencia Tributaria de Galicia**

| Distribución económica                  |               |               |                     |            |                |              |
|---|---------------|---------------|---------------------|------------|----------------|--------------|
| Capítulos                               | 2025          | 2026          | Variación 2026/2025 |            | Valor Relativo |              |
|   |               |               | Importe             | %          | 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          |
| <b>OPERACIÓNS CORRENTES</b>             | <b>19.912</b> | <b>21.090</b> | <b>1.178</b>        | <b>5,9</b> | <b>97,6</b>    | <b>97,6</b>  |
| VII Transferencias de capital           | 495           | 510           | 15                  | 3,0        | 2,4            | 2,4          |
| <b>OPERACIÓNS DE CAPITAL</b>            | <b>495</b>    | <b>510</b>    | <b>15</b>           | <b>3,0</b> | <b>2,4</b>     | <b>2,4</b>   |
| <b>TOTAL OPERACIÓNS NON FINANCEIRAS</b> | <b>20.407</b> | <b>21.600</b> | <b>1.193</b>        | <b>5,8</b> | <b>100,0</b>   | <b>100,0</b> |
| <b>Total</b>                            | <b>20.407</b> | <b>21.600</b> | <b>1.193</b>        | <b>5,8</b> | <b>100,0</b>   | <b>100,0</b> |

(Miles de Euros)

**Orzamento de gastos. Axencia Tributaria de Galicia**

| Distribución económica                  |               |               |                     |            |                |              |
|---|---------------|---------------|---------------------|------------|----------------|--------------|
| Capítulos                               | 2025          | 2026          | Variación 2026/2025 |            | Valor Relativo |              |
|   |               |               | Importe             | %          | 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         |
| <b>OPERACIÓNS CORRENTES</b>             | <b>19.912</b> | <b>21.090</b> | <b>1.178</b>        | <b>5,9</b> | <b>97,6</b>    | <b>97,6</b>  |
| VI Inversións reais                     | 495           | 510           | 15                  | 3,0        | 2,4            | 2,4          |
| <b>OPERACIÓNS DE CAPITAL</b>            | <b>495</b>    | <b>510</b>    | <b>15</b>           | <b>3,0</b> | <b>2,4</b>     | <b>2,4</b>   |
| <b>TOTAL OPERACIÓNS NON FINANCEIRAS</b> | <b>20.407</b> | <b>21.600</b> | <b>1.193</b>        | <b>5,8</b> | <b>100,0</b>   | <b>100,0</b> |
| <b>Total</b>                            | <b>20.407</b> | <b>21.600</b> | <b>1.193</b>        | <b>5,8</b> | <b>100,0</b>   | <b>100,0</b> |

(Miles de Euros)

O **orzamento de ingresos** da Axencia Tributaria de Galicia para o ano 2026 ascende a 21,6 millóns de euros, que procede na súa maior parte de transferencias correntes do capítulo IV do orzamento de ingresos.

Dentro dos ingresos propios derivados da súa actividade en concepto de taxas, prezos e outros ingresos, o importe dos ingresos derivados da recadación executiva que realiza por convenio ou encomenda son os que teñen unha maior importancia relativa.

| CONCEPTO  | ORZAMENTO 2026    |
|---|-------------------|
| <b>TAXAS, PREZOS E OUTROS INGRESOS</b>                                | <b>933.900</b>    |
| - Taxas por Servizos Administrativos                                  | 18.900            |
| - Taxas por Servizos Profesionais                                     | 60.000            |
| <b>OUTROS INGRESOS</b>  | <b>855.000</b>    |
| - Outros Ingresos. Recargo de Apremio de OAAA e Outros Entes Públicos | 760.000           |
| - Outros Ingresos. Costas por Recadacion en Vía Executiva             | 65.000            |
| - Coste por Inicio de Xestión de Cobro en Vía de Apremio              | 30.000            |
| <b>TRANSFERENCIAS CORRENTES</b>                                       | <b>20.140.634</b> |
| - Da Administración Xeral da Comunidade Autónoma                      | 20.140.634        |
| <b>INGRESOS PATRIMONIAIS</b>  | <b>15.000</b>     |
| - Xuros de Contas Bancarias   | 15.000            |



| CONCEPTO   | ORZAMENTO 2026    |
|--|-------------------|
| <b>TRANSFERENCIAS DE CAPITAL</b>                 | <b>510.000</b>    |
| - Da Administración Xeral da Comunidade Autónoma | 510.000           |
| <b>TOTAL</b>                                     | <b>21.599.534</b> |

Cuantitativamente, o **orzamento de gasto** dedícase maioritariamente ao seu capítulo 1, tendo tamén moita importancia relativa no orzamento os créditos ampliables correspondentes á remuneración ás oficinas liquidadoras e ás oficinas de distrito hipotecario (OOLLDH).

| CONCEPTO   | ORZAMENTO 2026    |
|--|-------------------|
| <b>GASTOS DE PERSOAL</b>                         | <b>17.577.034</b> |
| - Altos Cargos e Delegados                       | 66.447            |
| - Funcionarios                                   | 14.060.704        |
| - Laborais                                       | 159.160           |
| - Cotas, Prestacións E Gastos Sociais A Ca       | 2.753.572         |
| - Fondo Retributivo                              | 537.151           |
| <b>GASTOS EN BENS CORRENTES E SERVIZOS</b>       | <b>3.512.500</b>  |
| - Edificios e Outras Construcións                | 46.000            |
| - Equipamentos para Procesos de Información      | 8.000             |
| - Material de Oficina                            | 170.000           |
| - Subministracións                               | 94.500            |
| - Comunicacións                                  | 868.000           |
| - Transportes                                    | 10.000            |
| - Tributos                                       | 1.000             |
| - Gastos Diversos                                | 65.000            |
| - Traballos Realizados por Outras Empresas       | 2.230.000         |
| - Indemnizacións por Razóns so Servizo           | 20.000            |
| <b>INVESTIMENTOS REAIS</b>                       | <b>510.000</b>    |
| - Investimento Novo Asociado ao Funcionamento    | 130.000           |
| - Investimento de Reposición Asociado ao F       | 340.000           |
| - Gastos en Investimentos de Caracter Inmaterial | 40.000            |
| <b>TOTAL</b>                                     | <b>21.599.534</b> |

A remuneración ás oficinas liquidadores e oficinas de distrito hipotecario órzase dentro do concepto de traballos realizados por outras empresas. No ano 2026, os orzamentos recollen un importe de 1.184.297 euros que se corresponde coa asignación mínima da remuneración prevista nos convenios asinados.

O concepto ten carácter ampliable e no último exercicio pechado, correspondente ao ano 2025, os custes asociados á remuneración das oficinas liquidadoras e de distrito hipotecario ascendeu a 4.391.945 euros.

Por outra banda, dentro do mesmo concepto orzamentario inclúese tamén un importe asociado ao pagamento da zona de recadación de Pontevedra polos traballos realizados no ano 2025. O importe orzado é de 301.703 euros.

Coa creación da Atriga, reverteron a ela as funcións de aplicación do imposto sobre sucesións e doazóns (ISD) e do imposto sobre transmisións patrimoniais e actos xurídicos documentados (ITPAXD) encomendadas ás OOLLDH das provincias de Lugo, Ourense e Pontevedra, quedando estas unicamente coas funcións propias de recepción de autoliquidacións e información tributaria. Os custes asociados a elas previos á constitución da Axencia (consonte coa memoria económica que se xuntou ao decreto 202/2012), ascendían a 9.383.739 euros de media. Se temos en conta que a media deste custe nos 10 primeiros anos de funcionamento da Atriga foi de 3.802.895 euros, o aforro medio derivado da asunción de funcións das oficinas liquidadoras acada os 5.580.844 euros/ano.

Polo que respecta ás funcións de recadación executiva, o 31 de decembro de 2025 finalizou a reversión delas no ámbito territorial da Comunidade Autónoma.

O custe anual ata o inicio da reversión de funcións foi, de media, de 2.536.207 euros, polo que unha vez pechadas todas as zonas de recadación o aforro anual derivado da reversión das funcións de recadación executiva ascenderá a esa media anual, do que haberá que deducir o custe das prazas creadas na Atriga que ascende a 1.101.130,88 euros, de tal maneira que o aforro neto medio ascendería a 1.435.076,12 euros/ano.

A suma da media dos aforros pola reversión de funcións dende o inicio da actividade da Axencia tributaria ascende a un total de 73.926.615,05 euros.

No **ámbito da Atriga** os ingresos estimados para o período 2026-2028 son os seguintes (sen evolución):

| ORZAMENTO  | 2026              | 2027              | 2028              |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|
| <b>TAXAS, PREZOS E OUTROS INGRESOS</b>                                     | <b>933.900</b>    | <b>933.900</b>    | <b>933.900</b>    |
| <i>Taxas Administrativas</i>   | 78.900            | 78.900            | 78.900            |
| <i>Taxas por Servizos Administrativos</i>                                  | 18.900            | 18.900            | 18.900            |
| <i>Taxas por Servizos Profesionais</i>                                     | 60.000            | 60.000            | 60.000            |
| <b>OUTROS INGRESOS</b>   | <b>855.000</b>    | <b>855.000</b>    | <b>855.000</b>    |
| <i>Outros ingresos. Recargo de Apremio de OAAA e outros Entes Públicos</i> | 760.000           | 760.000           | 760.000           |
| <i>Outros ingresos. Costas por Recadacion en Vía Executiva</i>             | 65.000            | 65.000            | 65.000            |
| <i>Coste por Inicio de Xestión de Cobro en Vía de Apremio</i>              | 30.000            | 30.000            | 30.000            |
| <b>TRANSFERENCIAS CORRENTES</b>  | <b>20.140.634</b> | <b>20.140.634</b> | <b>20.140.634</b> |
| <b>INGRESOS PATRIMONIAIS</b>   | <b>15.000</b>     | <b>15.000</b>     | <b>15.000</b>     |
| <b>TRANSFERENCIAS DE CAPITAL</b>   | <b>510.000</b>    | <b>510.000</b>    | <b>510.000</b>    |
| <b>TOTAL XERAL</b>   | <b>21.599.534</b> | <b>21.599.534</b> | <b>21.599.534</b> |

E o gasto previsto para o período 2026-2028 (sen evolución):

| ORZAMENTO  | 2026              | 2027              | 2028              |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|
| <b>GASTOS DE PERSOAL</b>                         | <b>17.577.034</b> | <b>17.577.034</b> | <b>17.577.034</b> |
| <i>Altos Cargos e Delegados</i>                  | 66.447            | 66.447            | 66.447            |
| <i>Funcionarios</i>                              | 14.060.704        | 14.060.704        | 14.060.704        |
| <i>Laborais</i>                                  | 159.160           | 159.160           | 159.160           |
| <i>Cotas, Prestacións e Gastos Sociais a CA</i>  | 2.753.572         | 2.753.572         | 2.753.572         |
| <i>Fondo Retributivo</i>                         | 537.151           | 537.151           | 537.151           |
| <b>GASTOS EN BENS CORRENTES E SERVIZOS</b>       | <b>3.512.500</b>  | <b>3.512.500</b>  | <b>3.512.500</b>  |
| <i>Edifícios e Outras Construcións</i>           | 46.000            | 46.000            | 46.000            |
| <i>Equipamentos para Procesos de Información</i> | 8.000             | 8.000             | 8.000             |

| ORZAMENTO                                       | 2026              | 2027              | 2028              |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|
| <i>Material de Oficina</i>                      | 170.000           | 170.000           | 170.000           |
| <i>Subministracións</i>                         | 94.500            | 94.500            | 94.500            |
| <i>Comunicacións</i>                            | 868.000           | 868.000           | 868.000           |
| <i>Transportes</i>                              | 10.000            | 10.000            | 10.000            |
| <i>Tributos</i>                                 | 1.000             | 1.000             | 1.000             |
| <i>Gastos Diversos</i>                          | 65.000            | 65.000            | 65.000            |
| <i>Traballos Realizados por Outras Empresas</i> | 2.230.000         | 2.230.000         | 2.230.000         |
| <i>Indemnizacións por Razóns do Servizo</i>     | 20.000,00         | 20.000            | 20.000,00         |
| <b>INVESTIMENTOS REAIS</b>                      | <b>510.000</b>    | <b>510.000</b>    | <b>510.000</b>    |
| <b>TOTAL XERAL</b>                              | <b>21.599.534</b> | <b>21.599.534</b> | <b>21.599.534</b> |

Respecto do marco orzamentario, as dotacións previstas no contrato programa quedan supeditadas ao que se estableza nas leis de Orzamentos xerais da comunidade autónoma para cada unha das anualidades, polo que estas dotacións considéranse indicativas.

Os déficits derivados do incumprimento das estimacións de ingresos anuais ou os superávits, compensaranse mediante os pertinentes axustes nas partidas de gasto que garantan o equilibrio económico financeiro.

Deberá elevarse ao Consello Reitor un informe explicativo das causas das desviacións na estimación de ingresos, das previsións de que dito déficit ou superávit poida repetirse nos exercicios seguintes e do impacto que puidesen ter na consecución dos obxectivos programados así como, no seu caso, as necesarias modificacións que como consecuencia dos devanditos déficits ou superávits deban introducirse no Contrato de Xestión e o alcance das mesmas.

## 5. *Compromisos das partes*

A existencia do contrato de xestión supón a asunción de compromisos por parte de cada unha das partes que o subscriben.

A Atriga comprométese á consecución dos Obxectivos Operativos verificada a través do cumprimento dos indicadores recollidos neste documento en canto iso supón o seguimento adecuado da política estratéxica marcada pola Consellería con competencias en materia de facenda.

Pola súa banda, a Xunta de Galicia, a través da consellería con competencias en materia de facenda, apoiará coas asignacións orzamentarias e de dotación de recursos humanos, no marco da política xeral na materia da Xunta de Galicia, a tarefa encomendada á Atriga, favorecendo así mesmo, tanto no seo da propia Consellería como no marco das relacións con outros centros directivos da Xunta, a colaboración de toda a estrutura administrativa a prol dunha maior eficacia da acción propia da Axencia na aplicación do sistema tributario.

## 6. *Criterios e mecanismos de responsabilidades do persoal directivo*

Conforme ao artigo 80 da Lei 16/2010, do 17 de decembro, de organización e funcionamento da Administración xeral e do sector público autonómico de Galicia, o contrato de xestión determinará os mecanismos que permitan a existencia de responsabilidade pola xestión dos órganos executivos e do persoal directivo.

O compromiso da Atriga na súa tarefa propia materialízase na responsabilidade que asume o seu persoal directivo. Neste sentido, o persoal directivo, ao que se refire o artigo 33 do Estatuto da Atriga, está suxeito no desenvolvemento das súas funcións á avaliación de acordo con criterios de eficacia, eficiencia e cumprimento da legalidade, responsabilidade pola súa xestión e control de resultados en relación cos obxectivos

que lle fosen fixados. Deste xeito, estará suxeita á existencia de responsabilidade polo incumprimento dos obxectivos asignados.

Para estes efectos, entenderase que existe incumprimento dos obxectivos cando o valor dos indicadores se sitúe na franxa vermella do semáforo previsto no plan de obxectivos que se inclúe como Anexo I.

Existirá responsabilidade do persoal directivo cando a porcentaxe de incumprimento exceda do 60% do total dos indicadores correspondentes ás súas áreas de actividade. Para os efectos anteriores, non se terán en conta os indicadores asociados a obxectivos específicos ou actuacións que se cancelen ou non se leven a cabo por causas independentes da vontade e actividade da Atriga.

No caso de que houbera incumprimento nos termos sinalados nos parágrafos anteriores, o Consello Reitor, a iniciativa propia ou por proposta da Dirección, e logo de analizar o conxunto de indicadores que non acadaron o valor de responsabilidade antedito, poderá apercibir formalmente ao persoal directivo. En último termo, se durante tres exercicios consecutivos se producira o apercibimento dalgún persoal directivo, o Consello Reitor poderá propoñer o seu cesamento, sen prexuízo da concorrencia doutras circunstancias que xustifiquen tal medida.

O réxime de responsabilidade anterior non resultará de aplicación á persoa titular da Dirección da Atriga xa que, tal e como deriva do artigo 16 do seu estatuto, a persoa titular da Dirección é nomeada e separada por decreto do Consello da Xunta de Galicia, por proposta da persoa titular da consellería competente en materia de facenda e ten a consideración de alto cargo da Administración da Comunidade Autónoma de Galicia. Sen prexuízo do anterior, o Consello Reitor exercerá o seguimento, supervisión e control superior da actuación e da xestión da persoa titular da Dirección previsto no artigo 15 do Estatuto da Atriga.

As respectivas áreas poderán ser beneficiarias das medidas de recoñecemento que o Consello Reitor considere axeitadas e de conformidade coa normativa vixente que resulte de aplicación, en base ao grado de consecución dos obxectivos previsto no semáforo do plan de obxectivos que figura como Anexo I neste contrato.

## *7. Procedemento para a introdución de modificacións ou adaptacións*

Antes do inicio do último semestre do período de vixencia do contrato de xestión, a Comisión de Seguimento e Control elaborará un informe global sobre o grao de cumprimento do contrato e propondrá as modificacións e adaptacións necesarias para a súa revisión e renovación.

En canto á adaptación ás circunstancias conxunturais que inflúen na actividade da Atriga, aínda cando o Estatuto non contempla a posibilidade de que existan razóns que aconsellen introducir modificacións ou alteracións anuais no contrato de xestión, parece aconsellable establecer o procedemento para que se poidan acometer, sempre que non afecten aos seus elementos estruturais, entendendo por tales a definición dos obxectivos estratéxicos e a determinación dos obxectivos operativos e indicadores no seu conxunto.

Estas modificacións non estruturais deberán ser aprobadas polo Consello Reitor da Atriga, a proposta da Directora da mesma.

Entenderase que as modificacións afectan estruturalmente ao contrato de xestión nos seguintes supostos:

- a) Os orzamentos da Xunta de Galicia non dotasen á Atriga da financiación prevista neste contrato de xestión.
- b) A eliminación, modificación ou introdución de novos obxectivos estratéxicos e/ou operativos.
- c) A variación da contía dos indicadores utilizados en máis dun 40% do valor obxectivo fixado.

Nestes casos, o Consello da Xunta de Galicia deberá aprobar un novo contrato de xestión.



Igualmente, poderá dar lugar á modificación do contrato de xestión o feito de que os orzamentos da Xunta de Galicia non dotasen á Axencia do financiamento previsto neste contrato de xestión, se producisen modificacións na contía dos recursos dispoñibles que comprometan a consecución dos obxectivos previstos ou non se cumpriran os compromisos no ámbito dos recursos humanos.

## *8. Comisión de seguimento e control*

En consonancia co disposto no artigo 87 da Lei 16/2010, do 17 de decembro, de organización e funcionamento da Administración xeral e do sector público de Galicia, o estatuto da Atriga recolle no seu artigo 18 a regulación da Comisión de Control da Atriga, baixo a dependencia orgánica do seu Consello Reitor, cuxa organización e funcionamento se rexerán polas citadas normas.

Será esta Comisión de Control a encargada de, entre outras funcións, elaborar un informe semestral sobre o desenvolvemento e execución do contrato plurianual de xestión e sobre o plan de acción anual.

A Comisión efectuará anualmente, unha vez pechado o exercicio, un informe de avaliación global do cumprimento do contrato de xestión polas partes, coas propostas de adaptación dos compromisos asumidos por ambas para o ano seguinte, de ser o caso.

A Comisión tamén realizará un informe final relativo a todo o período de vixencia do dito contrato, podendo, se o considera necesario, propoñer ao Consello Reitor as medidas de corrección ou adaptación que considere precisas en relación aos compromisos para un novo período.

## 9. Marco de recursos humanos

A relación de postos de traballo cos que conta a Atriga aprobouse na Resolución do 9 de xuño de 2017 pola que se ordena a publicación do Acordo do Consello da Xunta de Galicia do 8 de xuño de 2017 polo que se aproba a relación de postos de traballo da Axencia Tributaria de Galicia, afectada por sucesivas modificacións. A 31 de decembro de 2025 componse de 411 postos, ao que temos que sumar 16 postos laborais temporais que actualmente desempeñan as súas funcións na Atriga.

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

A política de recursos humanos atenderá ao especificado no plan estratéxico da Atriga para o período 2026-2028, que se xunta como Anexo II.

## 10. Recursos materiais cos que conta a entidade

A política de recursos materiais atenderá ao especificado no plan estratéxico da Atriga para o período 2026-2028, que se xunta como Anexo II.



## Anexo 1

### Plan Estratégico Atriga 2026-2028

#### 1. *Qué é a Axencia Tributaria De Galicia?*

A Axencia Tributaria de Galicia (Atriga) foi creada polo Decreto 202/2012, do 18 de outubro, polo que se crea a Axencia Tributaria de Galicia e se aproba o seu estatuto, consonte coa autorización contida no artigo 10 da Lei 15/2010, do 28 de decembro, de medidas fiscais e administrativas, que autoriza ao Consello da Xunta de Galicia para a súa creación, como instrumento para a realización das funcións administrativas de aplicación dos tributos e demais funcións e competencias atribuídas na citada lei e para a realización das que se lle poidan atribuír ou encomendar mediante unha lei ou convenio.

A Atriga é unha axencia pública autonómica, con personalidade xurídica propia e plena capacidade de obrar, con patrimonio e tesouraría propios e autonomía funcional, financeira e de xestión para o cumprimento dos seus fins, conforme ao previsto na Lei 16/2010, do 17 de decembro, de organización e funcionamento da Administración xeral e do sector público autonómico de Galicia.

A Atriga goza do tratamento fiscal aplicable á Xunta de Galicia.

O seu patrimonio está constituído polos bens e dereitos que se lle adscriban e polos que adquira por calquera título, conforme ao disposto na lexislación de patrimonio da Comunidade Autónoma de Galicia.

A Atriga está adscrita á consellería competente en materia de facenda, que fixa as directrices e exerce a tutela e o control de eficacia e eficiencia sobre a súa actividade.

A Atriga ten orzamento propio que se integra nos orzamentos xerais da Comunidade Autónoma de Galicia e a súa xestión económico-financiera fundaméntase nos principios de racionalización, simplificación, eficacia e eficiencia.

Os recursos da Atriga veñen constituídos polas dotacións que se lle asignen nos orzamentos xerais da Comunidade Autónoma e polo rendemento e polo produto do alleamento dos bens e valores que constitúan o seu patrimonio.

Ademais serán recursos da Atriga as subvencións e demais transferencias correntes ou de capital que, con cargo ao orzamento de calquera ente público, poidan corresponderlle, os ingresos propios que perciba como contraprestación polas actividades que poida realizar en virtude de contratos, convenios ou disposicións legais para outras entidades públicas ou privadas ou persoas físicas, as achegas voluntarias, doazóns, herdanzas e legados e demais achegas a título gratuito de entidades privadas e particulares, os ingresos recibidos de persoas físicas e xurídicas como consecuencia do patrocinio de actividades ou instalacións e calquera outro ingreso de dereito público ou privado que normativamente lle poida corresponder ou se lle poida atribuír. A dirección da Atriga poderá acordar a autorización de variacións na contía do seu orzamento, mesmo na contía global, cando sexan financiadas con estes recursos.

A Atriga ten por obxecto as funcións de aplicación dos tributos propios e cedidos, o exercicio da potestade sancionadora derivada da dita aplicación, así como a función revisora en vía administrativa dos actos ditados no exercicio das devanditas funcións, as funcións de recadación dos ingresos de dereito público e natureza non tributaria que a normativa atribúa á consellería competente en materia de facenda, as funcións de colaboración e coordinación coas demais administracións tributarias, así como as funcións que se lle poidan atribuír ou encomendar mediante unha Lei ou Convenio.

A actividade da Axencia Tributaria de Galicia fundamenta a súa actuación nos seguintes principios e regras:

- a) Legalidade, obxectividade, eficacia e universalidade na aplicación dos tributos, con pleno respecto aos dereitos e ás garantías dos cidadáns.
- b) Loita contra as diversas formas de fraude fiscal.

- c) Eficacia e responsabilidade na xestión da información.
- d) Información e servizo aos cidadáns, prestando unha atención especial aos contribuíntes, reducindo ao mínimo os custos de tramitación e facilitando o cumprimento voluntario das obrigas tributarias.
- e) Coordinación e cooperación co resto das administracións tributarias.
- f) Colaboración social e institucional cos colexios profesionais e con outras corporacións de dereito público e asociacións profesionais do ámbito tributario co fin de facilitar ao máximo aos contribuíntes o cumprimento das súas obrigas e dos seus deberes tributarios.
- g) Adaptación continua aos cambios do ámbito económico e social e atención ás novas necesidades dos cidadáns.
- h) Transparencia na fixación de criterios na súa actividade.
- i) Impulso do emprego e aplicación de técnicas e medios electrónicos, informáticos e telemáticos.
- j) Especialización e cualificación do persoal ao servizo da Axencia.
- k) Xestión transparente por obxectivos, en particular na loita contra a fraude. Os seus mecanismos serán o contrato plurianual de xestión, o plan de acción anual, o informe de actividade e as contas anuais

## *2. Visión, misión e obxectivos da Atriga*

Dende a súa creación e a súa entrada en funcionamento o 1 de xaneiro do 2013, a VISIÓN da Axencia Tributaria de Galicia (Atriga, en diante) é converterse no **instrumento de xestión técnica do sistema tributario galego**, de forma que integre a realización de tódalas funcións de aplicación de tódolos tributos da Comunidade Autónoma de

Galicia (cedidos e propios) e máis daqueles outros que puidera aplicar por delegación ou encomenda.

No ano 2013, coa creación da Atriga, reverteron a ela o exercicio das funcións de aplicación e o exercicio da potestade sancionadora en materia tributaria dos impostos cedidos sobre sucesións e doazóns (ISD) e sobre transmisións patrimoniais e actos xurídicos documentados (ITPAXD), que estaban encomendadas ás oficinas liquidadoras de distrito hipotecario (OOLLDH), das provincias de Lugo, Ourense e Pontevedra, quedando pendente a provincia de A Coruña.

Así mesmo, nese ano reverteron a ela o exercicio das funcións de aplicación e o exercicio da potestade sancionadora en materia tributaria dos impostos propios xestionados fora da esfera da consellería de facenda; en concreto, asumíuse no ano 2013 o canon eólico, xestionado polo Instituto Enerxético de Galicia.

Por último, comprometeuse que reverteran a ela as funcións de recadación executiva que residían na figura dos Recadadores das Zonas de Recadación (ZZRR), figura creada por norma legal do Parlamento de Galicia.

No ano 2023 iniciouse o proceso de asunción progresiva das ZZRR a medida que os Recadadores de Zona foran cumprindo os 70 anos e establecendo como data límite o 31/12/2025.

Na actualidade asumíronse xa todas as ZZRR: a de Ourense en marzo de 2023, as de A Coruña e Lugo en setembro de 2023, a de Vigo en setembro de 2024 e a de Pontevedra o 31 de decembro de 2025.

Neste momento, encontrámonos no proceso de consolidación das funcións de recadación executiva e estudando os desenvolvementos necesarios para o exercicio das funcións de recadación doutros ingresos de Dereito público que por ministerio da lei deban ser recadados en vía de prema.

A finalidade é que durante o ano 2026, unha vez operativas todas as unidades recadatorias, poidan ir incorporándose aos sistemas de recadación da Atriga os

diferentes ingresos de dereito público xestionados por unidades da administración galega, conseguindo a integración dos recursos no sistema recadatorio de cara a aproveitar economías de escala para a consecución dunha maior eficacia e eficiencia recadatoria e poñendo a disposición da cidadanía todos os medios de pagamento implementados pola Atriga, co obxecto de facilitar o cumprimento das obrigas de pago.

Constitúe a MISIÓN da Atriga a **aplicación efectiva do artigo 31.1 da Constitución** no ámbito dos impostos que corresponde aplicar á Comunidade Autónoma de Galicia.

Esta misión instrumentase en tres OBXECTIVOS claramente determinados:

- a) Fomento do **CUMPRIMENTO VOLUNTARIO** das obrigas tributarias (OOTT)
- b) **MINIMIZACIÓN dos CUSTES INDIRECTOS** e facilitación no cumprimento delas e
- c) **CONTROL e COMPROBACIÓN** do cumprimento das OOTT, **DETECCIÓN e REGULARIZACIÓN** dos seus incumprimentos e **LOITA** contra a **FRAUDE FISCAL**.

Para a complitude da VISIÓN da Atriga, a efectividade da súa MISIÓN e a consecución dos seus OBXECTIVOS, articúlase unha serie de liñas estratéxicas coas que se pretende abordar os retos futuros aos que se enfronta a Atriga potenciando todas as funcións de información e asistencia ao contribuínte co apoio das novas tecnoloxías, facendo fincapé na función preventiva, co obxecto de mellorar o grado de cumprimento voluntario e intensificando as actuacións de control e de loita contra a fraude dun xeito máis preciso.

Todas as actuacións programaranse adecuadamente para ir avanzando paulatinamente na súa definición, construción e implantación.

Seguirase un plan de obxectivos deseñado para o efecto, que vai implicar a toda a organización e a todos os ingresos aplicados pola Atriga, tanto os impostos cedidos, imposto sobre sucesións a doazóns (ISD), imposto sobre transmisións patrimoniais e actos xurídicos documentados (ITPAXD), imposto sobre o patrimonio (IP), tributos

sobre o xogo (TFX) e imposto sobre residuos (IDIRES), como impostos propios, imposto sobre a contaminación atmosférica (ICA), imposto sobre os aproveitamentos hidráulicos (IDMAE), canon eólico (CE), imposto compensatorio ambiental mineiro (ICAM) e canon sobre inmobles declarados en estado de abandono (CIDEA). O plan é por tanto integral, tanto desde o punto de vista de áreas funcionais como desde o punto de vista material dos ingresos aplicados. Tanto o plan extratéxico como o plan de obxectivos están imbricados entre si e co contrato de xestión da Atriga.

Os obxectivos establecidos á organización alíñanse cos seus tres obxectivos estratéxicos coa súa misión e a súa visión.

Pasamos a describir a continuación as liñas estratéxicas da Atriga.

Cada unha delas, estará aliñada con un ou varios dos tres obxectivos anteriores e mediranse a través dunha serie de indicadores que permitirannos coñecer o grado de consecución dos obxectivos da Axencia e, en definitiva o grado de consecución da súa misión.

Ademais deberemos articular e concretar cales son as necesidades materiais, persoais e tecnolóxicas necesarias e que cambios estruturais son precisos, así como o calendario que debe seguirse para que a visión e a misión da Atriga sexan unha realidade.

## **OBXECTIVO ESTRATÉXICO 1: Fomento do CUMPRIMENTO VOLUNTARIO**

As OBRIGAS TRIBUTARIAS que os cidadáns deben cumprir son tanto as ligadas ao pagamento da débeda tributaria como as obrigas tributarias formais.

A premisa fundamental para cumprir calquera obriga é coñecer que se ten a dita obriga e coñecer como debe cumprirse.

Os principais indicadores de que a cidadanía cumpre as súas obrigas serán aqueles que nos mostren que o obrigado tributario presentou a súa autoliquidación e/ou declaración, que valorou adecuadamente a base imponible, que aplicou correctamente a estrutura tributaria (reducións, tipos de gravame, bonificacións e deducións), que

ingresou, de ser o caso, a débeda tributaria correspondente e que o fixo no prazo que debía facelo.

Este obxectivo vaise articular a través das liñas estratéxicas 1, 2, 3 e 6 fundamentalmente, liñas dirixidas á concienciación ético tributaria da cidadanía, á facilitación do coñecemento das obrigas tributarias e de como cumprilas, ás actuacións preventivas e á estratexia de comunicación da Atriga. Polo tanto, os obxectivos operativos van ter que ver coas actuacións que se desenvolvan nesas liñas. Este obxectivo vaise concretar en 3 obxectivos operativos con pesos específicos diferenciados, tal e como se recolle no plan de obxectivos que se xunta a este plan.

## **OBXECTIVO ESTRATÉXICO 2: MINIMIZACIÓN dos CUSTES INDIRECTOS e FACILITACIÓN do CUMPRIMENTO**

Ao mesmo tempo que cómpre que a cidadanía coñeza as súas obrigas tributarias, é preciso que sexa doado o seu cumprimento.

Por iso, debe facilitarse o acceso, entendido en sentido amplo, á Axencia Tributaria de Galicia: debe facilitarse a información, debe facilitarse a comprensión das comunicacións entendidas en sentido amplo, debe facilitarse o cumprimento das obrigas poñendo as ferramentas precisas para isto nas mans da cidadanía, de xeito que poda empregar calquera canle que desexe, xa sexa dun xeito presencial nas oficinas administrativas ou dun xeito telefónico ou tecnolóxico (Oficina Virtual Tributaria ou App dispoñible no seu móbil) para a correcta declaración dos feitos impositivos, a correcta valoración das bases impositivos, o correcto cálculo da débeda tributaria, deben facilitarse os pagamentos, tendo a posibilidade de que poidan facerse por calquera medio dispoñible, xa sexa en efectivo, mediante cargo en conta, mediante tarxeta bancaria, mediante xiro postal, mediante plataformas de servizos de pagamentos electrónicos instantáneos autorizadas en España, domiciliando o pagamento ou de xeito presencial nas entidades financeiras, nas oficinas da administración tributaria ou nas oficinas postais, e de forma electrónica na Oficina Virtual Tributaria ou na App, mediante TPV ou mediante PDA ou móbil e, por último facilitando a presentación das declaracións e

autoliquidacións e da documentación complementaria de xeito presencial ou de xeito electrónico.

Os principais indicadores de que conseguimos minimizar os custos indirectos serán aqueles que mostren unha utilización adecuada dos medios postos á súa disposición complementado coa avaliación da satisfacción da cidadanía a través de enquisas de satisfacción e o estudo das suxestións recibidas e, de ser o caso, seguimento da implementación das suxestións consideradas positivamente.

Este obxectivo artículase a través das liñas estratéxicas 2 e 5, fundamentalmente, se ben van coadxuvar á súa consecución as liñas 1, 3 e 6.

Polo tanto, os obxectivos operativos van ter que ver coas actuacións que se desenvolvan nesas liñas. Este obxectivo vaise concretar en 4 obxectivos operativos con pesos específicos diferenciados, tal e como se recolle no plan de obxectivos que se xunta a este plan.

### **OBXECTIVO ESTRATÉXICO 3: CONTROL e COMPROBACIÓN do cumprimento, DETECCIÓN e REGULARIZACIÓN dos incumprimentos e LOITA contra a FRAUDE FISCAL**

Por último, para a consecución da efectividade do artigo 31.1 da nosa Carta Magna, a Atriga deberá controlar e comprobar o correcto cumprimento das obrigas tributarias, detectar os seus incumprimentos e corrixir as desviacións, regularizando a situación e facendo tributar do xeito correcto ás persoas incumpridoras e seguir loitando contra a fraude fiscal.

Cómpre polo tanto, desenvolver actuacións de control e comprobación dirixidas á detección e regularización dos incumprimentos tributarios, actuacións inquisitivas que han de cumprir non só o esquema de respecto aos dereitos do cidadán inherentes a un Estado de Dereito, senón tamén buscar a redución dos custos indirectos derivados das esixencias necesarias para o cumprimento das obrigas tributarias e a atención á actuación administrativa.

Para os supostos de incumprimento dos deberes tributarios, a Atriga ten a obriga de desenvolver elementos de planificación previos ás actuacións de control, tendo sempre presente a colaboración coas outras Administracións públicas para a integración de actuacións, sistemas e datos a fin de abordar os fenómenos defraudatorios integrais e complexos, así como unha mellor utilización das fontes de información dispoñibles.

De resultas desta planificación deberá desenvolverse en execución do correspondente Plan de Control unha primeira verificación con alcance global sobre a xeneralidade das declaracións e autoliquidacións dos obrigados tributarios, de resultas da cal, articularase unha adecuada combinación de actuacións de control extensivas, con actuacións intensivas dirixidas ás áreas e comportamentos máis complexos e graves.

Os principais indicadores de que cumprimos este obxectivo irán asociados á efectividade dos controis e comprobacións articuladas, á débeda detectada e á efectividade das actuacións recadatorias.

Este obxectivo vaise articular dun xeito principal a través da liña estratéxica 4, dirixida ao control do fraude, con actuacións encamiñadas fundamentalmente á aplicación das novas tecnoloxías aos procesos de control, comprobación e investigación e coa liña 5, dirixida á implementación de medidas de colaboración coas outras administracións para potenciar a efectividade deses controis coa menor inxerencia posible nas persoas e lóxicamente a este obxectivo tamén van aportar as liñas 1 de concienciación e 6 da estratexia de comunicación da Atriga.

Este obxectivo acadarase mediante tres obxectivos operativos, con pesos específicos diferenciados, tal e como se recolle no plan de obxectivos que se xunta a este plan.

A estes tres obxectivos estratéxicos que responden aos tres obxectivos nos que se articula a misión da Atriga, e que veñen desenvolvidos nas 5 primeiras liñas estratéxicas engadiremos, unha serie de liñas que van en consonancia cun bloque de obxectivos que conforman o obxectivo estratéxico cuarto e que ten que ver coa orientación da actuación da Atriga cara ás mellores prácticas administrativas.

#### OBXECTIVO ESTRATÉGICO 4: Procurar as MELLORES PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS

A administración pública actúa nunha realidade da que non é allea e á que ten que prestar atención de xeito continuo e procurar unha adaptación constante á evolución.

A administración pública con carácter xeral e, máis en concreto, a administración tributaria é **servizo público** e como tal debe procurar a mellor satisfacción da cidadanía, de xeito que, deberá aplicar da forma máis eficaz e eficiente os recursos dos que dispón para a consecución dos seus obxectivos e deberá facelo sen perder de vista que a administración ten o deber de procurar e garantir unha boa administración.

Por ese motivo, non pode faltar en toda organización administrativa que se prece, unha orientación cara ás mellores prácticas administrativas nas funcións xerais como administración pública e nas funcións particulares que ten encomendadas.

Enténdese necesario, polo tanto, engadir unha liña estratéxica asociada á procura das mellores prácticas administrativas, enmarcado na necesaria busca da maior calidade na realización do noso traballo e a maior transparencia no exercicio das funcións públicas que temos encomendadas.

Os mellores indicadores da consecución deste obxectivo estratéxico serán aqueles asociados precisamente á realización das que se consideran boas prácticas en relación cos nosos provedores, en relación cos destinatarios das nosas actuacións e en relación por suposto coas persoas que conforman a Atriga, as persoas traballadoras.

Este cuarto obxectivo estratéxico vai articularse mediante as liñas estratéxicas 6 e 7 e materialízase en 5 obxectivos operativos, que van ter o mesmo peso específico cada un deles tal e como se recolle no plan de obxectivos que se xunta a este plan.

Ademais, este plan estratéxico incorpora outras 3 liñas estratéxicas, que o son para a consecución dos 4 obxectivos estratéxicos e, en definitiva, para a consecución da misión e da visión da Atriga, posto que son as que se refiren aos medios e ferramentas necesarios para a consecución dos obxectivos, axustándose aos principios de cualificación e profesionalización do persoal, eficiencia dos medios

materiais e evolución tecnolóxica, que permitan avanzar cara a modos de traballo máis especializados e menos intensivos en traballo manual e dirixidos a unha maior cualificación e especialización das persoas que traballan na Atriga.

### *3. Concienciación da ética tributaria*

Cómpre desenvolver unha estratexia de reforzo do cumprimento voluntario, para o que é básico avanzar cara a programas de educación cívico tributaria e outras accións que reforcen a conciencia fiscal da cidadanía, atendendo á prevención e á asistencia e información e como medida de reforzo do control e de loita contra a fraude fronte a aqueles cidadáns que de forma consciente e voluntaria deciden incumprir as súas obrigas tributarias.

Nesaliña, no ano 2023, comezouse un programa de educación no marco da programación do curso escolar 2023/2024, para os alumnos de 5º e 6º de primaria, que no 2024, no marco do curso escolar 2024/2025 estendeuse aos alumnos de primeiro e segundo da ESO. No ano 2025, no marco do curso escolar 2025/2026, as actuacións esténdense a terceiro e cuarto da ESO e a 1º de bacharelato.

Neste período 2026-2028, queremos estender as actuacións do programa de educación cívico-tributaria aos restantes cursos dende a educación primaria ata o Bacharelato, para formar futuros cidadáns con conciencia fiscal e ética tributaria.

Pero tamén debemos realizar actuacións de educación e información con outros estratos da poboación, co obxecto de que poidan facer unha análise crítica da efectividade do deber de contribuír.

Así, ademais de facer actividades de formación e información no resto dos niveis do ámbito educativo, faremos campañas de concienciación, o que vai intrinsecamente ligado á liña estratéxica nº 6, á que nos remitimos.

## 4. *Facilitación do cumprimento: información e asistencia ao obrigado tributario e ampliación dos medios de pagamento*

- Para o cumprimento das obrigas tributarias cobra especial importancia a **INFORMACIÓN**, en concreto, ter unha boa información sobre **que actuacións** hai que realizar, **como** realizalas e **en que prazo**.

Nese sentido a Atriga quere ofrecer a información precisa por **calquera dos canais** que o contribuínte queira elixir: de xeito electrónico, de xeito telefónico e de xeito presencial.

Pero ademais, a Atriga ven facendo un esforzo moi importante para **simplificar a linguaxe** na que nos diriximos á cidadanía, tanto na información que poñemos á súa disposición nos canais de información, como nos documentos administrativos máis recorrentes cos que nos relacionamos coa cidadanía. Polo que respecta a estes documentos específicos, nas principais comunicacións da Atriga engadiuse xa unha folla previa na que se identifica de forma breve e sinxela que é o documento que se lle envía, porque se lle envía, que ten que facer e onde pode obter axuda ou máis información.

### ***A canle electrónica***

Polo que concirne á canle electrónica, dúas son as opcións que teñen os cidadáns.

#### **A nova web da Atriga**

Coa finalidade de facilitar ao máximo o acceso a unha información clara e completa, a Atriga ven traballando para facer a súa web máis intuitiva e navegable, de xeito que se poda acceder facilmente á información requirida.

A nova web de Atriga supón unha visión máis operativa, sinxela, nunha linguaxe máis preto da cidadanía, con buscadores e información destacada das operacións

máis frecuentes, organizada por capas para obter a información que se precise de xeito máis directo e comprensible.

Actualízase así mesmo toda a imaxe na mesma liña que a da Xunta de Galicia, para ter unha homoxeneidade corporativa.

Os compromisos da Atriga co respecto á súa páxina web, sen prexuízo da súa evolución tecnolóxica que compete á axencia con funcións informáticas, é tela permanentemente alimentada e actualizada e, nese senso, establécense os obxectivos a acadar.

Ademais, para poder ofrecer unha información moito máis dirixida, comezaranse os traballos conducentes a dispoñer dunha solución de Asistente Virtual integrado na propia web da ATRIGA, solución que coadxuvaría e sentaría as bases para a constitución da UDIDIA (unidade dixital integrada de información e asistencia), que sería o respaldo do sistema de información e asistencia virtual, telefónica e presenza.

## A App da Atriga

Unha vez implantada a App da ATRIGA, que permite de forma áxil e sinxela opcións como pedir cita previa, o pagamento de taxas, prezos, multas e sancións, a obtención de certificados de estar ao corrente coa Xunta ou a consulta de entidades colaboradoras, cómpre dotala de novos servizos, así como facela accesible noutros idiomas, significativamente en portugués e inglés.

O compromiso da Atriga co respecto á App, vai da man dos compromisos asociados á súa páxina web; sen prexuízo da súa evolución tecnolóxica que compete á axencia con funcións informáticas, o compromiso da Atriga é tela permanentemente alimentada e actualizada e, nese senso, establécense os obxectivos a acadar.

Ademais, en conexión coa liña estratéxica 6ª faremos campañas divulgativas da App e demos do seu funcionamento para que a cidadanía coñeza as posibilidades que lle ofrecemos a través desta ferramenta para ter a Atriga “na súa man”.

## ***A canle telefónica***

Unha vez implantada a centraliña de información, a Atriga seguirá dando información de xeito telefónico.

Para avanzar e dotar de maior rapidez, calidade, homoxeneidade e seguridade na información trasladada cómpre ter o apoio dunha unidade de operadores de información que dean respaldo ás persoas que xestionan a información co cidadán (a UDIDIA referida no apartado anterior).

Esta información complementarase coa posibilidade de facer videochamadas coas persoas operadoras.

## ***A canle presencial***

Do mesmo xeito, atenderase de xeito presencial aos cidadáns que decidan acercarse aos puntos de atención nos locais da Atriga e nos locais dos organismos que teñan funcións encomendadas pola Atriga.

- Xunto a unha boa información é imprescindible procurar unha boa **ASISTENCIA** aos obrigados tributarios para facilitarlles ao máximo o cumprimento das súas obrigas tributarias.

Potenciarase e avanzarase cara a fórmulas máis asistenciais nas principais actuacións tributarias:

1. Asistindo na confección de autoliquidacións e declaracións
2. Asistindo na presentación de autoliquidacións, declaracións, solicitudes e recursos
3. Asistindo na realización dos pagamentos dos ingresos recadados pola Atriga
4. Asistindo na obtención de certificados tributarios.

## Confección de autoliquidacións e declaracións

Actualmente a Atriga presta o servizo de asistencia presencial e telefónica para a confección das autoliquidacións do modelo 620 (imposto pola transmisión de vehículos) e no ano 2025 estendeu este servizo tamén á confección do modelo 600 (imposto sobre transmisións patrimoniais onerosas e actos xurídicos documentados).

Dentro das posibilidades de dispoñibilidade de medios persoais e tecnolóxicos, estenderémola á confección das autoliquidacións e declaracións do imposto sobre sucesións e doazóns (ISD).

Polo que respecta á Oficina Virtual Tributaria (OVT), os esforzos están centrados en simplificala ao máximo co obxectivo de facilitar a cumprimentación dos modelos de autoliquidación dos impostos dun xeito *pro* activo para reducir os datos a incorporar por parte da cidadanía, e con máis facilidades para posibilitar a presentación por terceiros que non sexan colaboradores sociais.

Ademais evolucionarase o programa de axuda de autoliquidación do imposto de sucesións (ALIS), para que, en vez de ser un programa auto executable que teña que ser instalado nos PCs da cidadanía, pase ser unha aplicación na propia OVT, o *ALISweb*, cun funcionamento similar ao *Rendaweb*, orientado cara á facilitación da cumprimentación rápida e directa da autoliquidación, fundamentalmente nos supostos máis sinxelos.

## Presentación de autoliquidacións, declaracións, solicitudes e recursos

Mellorase a asistencia para a presentación de xeito presencial, tanto coa recollida e gravación dos impresos como na dixitalización da documentación complementaria.

Seguirase avanzando nos convenios con colaboradores sociais para posibilitar unha maior implantación da presentación electrónica e mellorase a experiencia da presentación electrónica, facilitando a cumprimentación dos impresos, coa

posibilidade de autocompletar ou precargar información xa existente en poder da administración coa debida garantía da confidencialidade.

Asistirase tamén para a presentación das autoliquidacións e documentación complementaria dun xeito telefónico, coa posibilidade da videoasistencia.

Implantarase na OVT a posibilidade de presentación de reclamacións económico-administrativas de xeito integrado.

## Pagamento de débedas

A Atriga seguirá traballando para facilitar ao máximo posible o pagamento das débedas que o obrigado tributario teña que satisfacerlle.

Unha vez desenvolvidos e implantados os medios de pagamento a través de transferencias e de domiciliación para posibilitar os pagamentos desde as entidades da Zona SEPA que non sexan colaboradoras na recadación, cómpre aproveitar todos os desenvolvementos realizados e todos os sistemas implantados de recadación para facer efectivas as débedas de outros ingresos de dereito público non xestionados pola Atriga, aproveitando economías de escala, gañando en eficacia e sendo máis eficientes na xestión recadatoria desas débedas, ao tempo que se facilita á cidadanía o pagamento delas a través de todos os medios dispoñibles para o pagamento de débedas tributarias e unifícanse criterios na concesión de aprazamentos e fraccionamentos.

Ademais, estudarase a fórmula que dote de seguridade á posibilidade de realizar os pagamentos por vía telefónica a través dun funcionario habilitado para isto.

- **Unidade Dixital Integral de Información e Asistencia (UDIDIA)**

Dentro das posibilidades de medios persoais e tecnolóxicos, a Atriga traballará para a implantación dunha Unidade Dixital Integral de Información e Asistencia (UDIDIA) para apoio das funcións de información e asistencia á cidadanía nun contexto non presencial, dando as maiores facilidades para aqueles que non

desexen desprazarse e realizar as declaracións e trámites en liña, nunha especie de mostrador virtual, unha vez que se logren implementar outras das actuacións previstas e referidas neste documento. As funcións das persoas integrantes dela serán:

- a) organizar toda a información tributaria relevante e tela permanentemente actualizada para poder facer de respaldo ás persoas que están facendo tanto a información como a asistencia directa ao contribuínte, xa sexa de xeito presencial ou de xeito telefónico.
- b) manter un sistema accesible de localización da información tributaria
- c) configurar, deseñar e entrenar en base á experiencia acadada, os modelos que poidan empregarse como base para a implantación de asistentes virtuais
- d) atender, en última instancia, consultas dun grado de dificultade alta e elaborar as respostas no mínimo tempo posible.

Nesta liña estratéxica, os indicadores que mellor poden mostrar o acerto das actuacións realizadas e o cumprimento dos compromisos son aqueles que van a mostrar o grado de utilización das ferramentas postas a disposición dos obrigados tributarios, xa sexa para a confección, para a presentación ou para o pagamento das autoliquidacións así como para a presentación de calquera documentación, solicitude ou recurso, ademais do grado de satisfacción acadado no uso das referidas ferramentas.

## ***5. Actuacións preventivas dos incumprimentos tributarios***

No ámbito da prevención dos incumprimentos, adoptaranse medidas para reducir a litixiosidade e acadar maiores cotas de seguridade xurídica. Entre elas:



1. Publicarase información clara e precisa para reducir os erros máis repetitivos nas declaracións e autoliquidacións
2. Explicarase nunha linguaxe sinxela cales son os dereitos, as garantías e os medios que a cidadanía ten á súa disposición para mostrar o seu desacordo co proceder da Atriga
3. Traballarase para reducir os tempos de resolución dos diferentes procedementos de aplicación e de resolución de recursos e,
4. Reforzarase a detección de forma temperá das cuestións máis conflitivas no estudo das resolucións dos tribunais, co obxecto de minimizalas, dentro das dispoñibilidades de ampliación dos medios persoais dedicados a estas funcións de estudo doutrinal e xurisprudencial.

Neste ámbito, os indicadores máis apropiados para avaliar o éxito na consecución desta liña van ser o grado de cumprimento de presentación de autoliquidacións, de valoracións dos bens, de aplicación dos beneficios fiscais e de pagamento da débeda nos prazos normativos. Ademais a Atriga traballará para implantar un plan de control para a segmentación das débedas tributarias, para poder traballar de forma segmentada na consecución dun maior grado de cumprimento voluntario dos pagamentos.

Coadxuará tamén á redución da litixiosidade a implantación dun Código de Boas Prácticas, ao que nos referimos na liña estratéxica número 7.

## *6. Control do fraude*

Neste ámbito deberanse evolucionar os sistemas e aplicacións tecnolóxicas para adaptalos ás novas formas de control, xestión e investigación. Baixo esa óptica as liñas principais de desenvolvemento son:

- Aumento das ferramentas de automatización de determinadas tarefas repetitivas e de gran volume con dous finalidades: traballar dun xeito máis eficiente e lograr que se acurten os prazos de tramitación e se axilicen os procedementos da Axencia; liberar recursos humanos para tarefas con máis valor engadido.
- Desenvolvemento dunha nova plataforma tecnolóxica de aplicación tributaria que posibilite a aplicación dos diferentes procedementos de xestión, inspección e recadación tributaria, con novas funcionalidades e controis, que permitan a ordenación dos expedientes por criterios de risco, a proposta de actuacións, a automatización e simplificación de procesos, a atribución de tarefas aos órganos, unidades e/ou persoas e a correspondente atribución de responsabilidades, a integración de todas as actuacións no procedemento e a redución e a adecuada xestión dos tempos de tramitación, o seguimento adecuado das vicisitudes asociadas a eles, que asegure a debida trazabilidade do procedemento, así como a integración dos diferentes procedementos nun único expediente; do mesmo xeito, debe permitir de forma totalmente integrada a medición adecuada das actuacións para o seguimento do cumprimento dos obxectivos determinados; debe permitir o control de accesos ás aplicacións e ás bases de datos, así como a depuración de responsabilidades. Ao mesmo tempo, debe estar dotada de flexibilidade para poder adaptarse aos continuos cambios normativos e a asunción da aplicación de novos tributos.
- Potenciación do uso da Analítica avanzada e a Intelixencia Artificial para a detección da fraude tributaria e o seu control, baseada en novos modelos de xestión formados por contornas de traballo onde a información poida ser facilmente compartida o que permitirá mellorar as súas capacidades na loita contra a fraude en tódolos ámbitos (xestión, recadación e inspección). É necesaria para a avaliación dos riscos e poder avanzar en clasificar o traballo polo risco que implican dun xeito eficiente. Esta actuación está supeditada á conformación dunha unidade especializada en técnicas estatísticas e de desenvolvemento en analítica do dato totalmente dedicada a estas funcións.

- Evolución dos instrumentos que posibiliten unha máis eficaz e eficiente xestión da recadación en período executivo tras a asunción pola Atriga das actuacións materiais (intercambios coa Tesourería Xeral da Seguridade Social (TXSS), o Instituto Nacional da Seguridade Social (INSS), a Dirección Xeral de Tráfico (DXT), os Rexistros, ...) e a xestión recadatoria dos ingresos de dereito público non tributarios.

## *7. Colaboración con outros órganos administrativos e/ou asunción de encomendas de funcións tributarias*

### ***Colaboración coa Administración Xeral do Estado***

#### **Axencia Estatal da Administración Tributaria (AEAT)**

Na liña do principio de colaboración entre as administracións tributarias consagrado na lei 22/2009, do 18 de decembro, a Atriga participa nos órganos de colaboración, en concreto, no Consello Superior para a Dirección e Coordinación da Xestión Tributaria e no Consello Territorial para a Dirección e Coordinación da Xestión Tributaria, e seguirá profundando nos intercambios de información con transcendencia tributaria coa finalidade de aumentar a eficacia da xestión tributaria, mellorar a asistencia aos contribuíntes reducindo as cargas administrativas que pesan sobre estes e, especialmente, intensificar a loita contra a fraude fiscal e a economía mergullada.

Seguiremos colaborando na campaña voluntaria de declaración do IRPF prestando asistencia de forma integrada coa AEAT aos contribuíntes galegos.

Así mesmo, potenciarase a planificación coordinada de actuacións, prestando especial atención á correcta tributación dos feitos impositivos xa sexa nos impostos de sucesións e doazóns ou da renda das persoas físicas (ISD-IRPF), de transmisións patrimoniais e actos xurídicos documentados ou do valor engadido (ITP-AXD-IVE),

así como a coordinación da aplicación do IRPF, imposto sobre o patrimonio (IP) e o imposto sobre as grandes fortunas (IGF).

### **Órganos económico-administrativos**

Neste eido, faremos efectiva a debida interoperabilidade cos órganos económico-administrativos.

No ámbito concreto dos Tribunais Económico Administrativo Rexional (TEARG) e Central (TEAC), unha vez implementada a primeira fase, cos procesos tecnolóxicos requiridos para a posta a disposición de expedientes tributarios electrónicos na plataforma “HUB de interoperabilidade de Expedientes Administrativos” do TEAC, desenvolverase a segunda fase, consistente no desenvolvemento dos procesos para a recepción das notificacións das resolucións correspondentes e a integración nos expedientes tributarios.

### **Dirección Xeral do Catastro**

Agardamos a consolidación do valor de referencia e traballaremos para poder ampliálo a novas categorías de bens inmobles e para profundar na interoperabilidade dos sistemas cara á integración dos certificados do valor de referencia nos procedementos tributarios así como como cara á petición e á integración dos informes sobre o valor de referencia, de ser o caso, mediante servizos web.

### **Dirección Xeral de Tráfico**

Asinarase un novo convenio de colaboración coa Dirección Xeral de Tráfico que facilite unha tramitación integramente electrónica, minimizando o intercambio de datos persoais entre administracións e automatizando no posible a acreditación de requisitos nos procedementos administrativos tanto tributarios, como de tráfico e seguridade viaria.

## ***Colaboración coas administracións tributarias autonómicas***

Participamos conxuntamente no Consello Superior para a Dirección e Coordinación da Xestión Tributaria, favorecendo a coordinación e colaboración para as nosas actuacións, intercambiando información e coñecemento e seguiremos nesa liña construíndo espazos comúns para poder compartir información tributaria relevante.

Seguiremos buscando a maior coordinación posible na aplicación dos puntos de conexión dos tributos cuxo rendemento temos cedido, tanto para a correcta atribución dos feitos impositivos como para as actuacións necesarias que poidan afectar a varias CCAA.

Esta colaboración entre as administracións tributarias estatal e autonómicas foi sempre un camiño no que se produciron múltiples encontros e importantes actuacións cooperativas. No ano 2022 trala pandemia reunímonos en Murcia para poder contrastar os seus efectos e as conseguíntes adaptacións das administracións tributarias e este encontro foi o xerme do FORO DE INTERCAMBIO DE MELLORES PRÁCTICAS ENTRE AS ADMINISTRACIÓNS TRIBUTARIAS DO ESTADO E DAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS, téndose celebrado xa 3 foros organizados cada un deles por unha das Comunidades Autónomas. Así o I Foro realizouse en Castilla-La Mancha, o segundo na Comunidade Valenciana, o Terceiro en Gran Canaria e o IV, que se celebrará en abril do ano 2026, será organizado pola Comunidade Autónoma de La Rioja.

## ***Colaboración con outros profesionais***

### **Rexistradores da Propiedade, Mercantís e de Bens Mobles**

Impulsaremos un novo Convenio co Colexio de Rexistradores da Propiedade, Mercantís e de bens mobles de España para a transmisión de información rexistral de carácter censual, a mellora das comunicacións electrónicas, en particular, a comunicación dos mandamentos de anotación e, no seu caso, de prórroga e cancelación de embargo

de bens e dereitos e o acceso a través de internet á información dos rexistros da propiedade e mercantís.

## Notarios

Impulsaremos as actuacións necesarias para fomentar a presentación electrónica das autoliquidacións a que dean lugar os protocolos que asinen.

Avanzaremos no tratamento das fichas notariais remitidas para o control da tributación dos feitos concernidos por elas, para posibilitar a automatización da información recollida e poder detectar con fiabilidade os supostos de incumprimentos tributarios, mellorando a eficiencia na acción comprobadora.

Potenciaremos sesións de estudo e intercambio de coñecemento sobre operacións xurídicas complexas para dilucidar a correcta tributación delas, o que ten unha incidencia moi significativa na prevención da fraude.

## Outros profesionais do ámbito tributario

Adoptamos o compromiso de aumentar os encontros e os canais de comunicación cos profesionais que actúan como colaboradores sociais para que dispoñan dunha canle eficiente para a resolución das súas dúbidas na aplicación dos tributos ou das incidencias técnicas no uso das nosas aplicacións.

Incrementaremos o número de convenios de colaboración con máis profesionais.

## *Colaboración coa administración local*

### Administracións aplicadoras de tributos locais

Continuaremos explorando a posibilidade contemplada na lei 15/2010 pola que se autoriza a creación da Atriga e no seu Estatuto de que a Atriga preste asistencia aos Concellos para a aplicación dos tributos municipais, co obxectivo de poñer á



súa disposición toda a nosa experiencia xestora e as fontes de información das que dispoñemos.

Actualmente estase colaborando con 14 concellos na recadación executiva dos seus ingresos de dereito público, sendo unha colaboración moi produtiva para os concellos. A colaboración realízase mediante a sinatura de convenios de colaboración nos que veñen especificados os compromisos de ambas partes.

#### *Colaboración coa administración xudicial*

Cómpre profundar na colaboración e interoperabilidade cos diferentes órganos xurisdiccionais tanto no que supón a remisión dos expedientes como na recepción das sentenzas e a súa integración no expediente administrativo para a súa correcta execución.

Así mesmo, cómpre arbitrar espazos de intercambio e estudo conxunto cara á mellora na aplicación do sistema tributario galego coa concreción de criterios claros na interpretación e aplicación da normativa e da xurisprudencia tanto constitucional, como contencioso-administrativa, como comunitaria, e todo isto cara á mellora da eficiencia da aplicación dos tributos e na prosecución da defensa e prevalencia do interese xeral.

En conexión coa liña estratéxica 8, traballaremos para a implantación dun lugar de encontro periódico no que poder analizar a evolución normativa, aplicativa, doutrinal e xurisprudencial do noso sistema tributario que facilite a permanente formación/información das nosas persoas traballadoras cara a prosecución da calidade na prestación dos servizos que realizamos.

Neste senso, celebramos xa as primeiras xornadas nos días 6 e 7 de marzo de 2025, mediante un curso monográfico denominado "*Actualización de criterios de actuación en el ámbito tributario autonómico galego*". Nelas contamos coa participación de Maxistrados do Tribunal Supremo e do Tribunal Superior de Xustiza de Galicia, membros do Tribunal Económico-Administrativo Rexional de Galicia, do Consello para a Defensa do Contribuínte e do Consello Notarial de Galicia e de traballadores

das dúas Axencias tributarias, da AEAT e da Atriga. No ano 2026 distribuirase o libro recompilatorio das reflexións derivadas dos temas debatidos.

Cómpre afianzar no tempo estas xornadas e abrilas á participación das outras Comunidades Autónomas, que comparten os mesmos tributos e a mesma problemática na súa aplicación. Neste senso para o ano 2026 organizaranse as segundas xornadas no mes de maio.

Nesta liña estratéxica, os indicadores asociados ao cumprimento dos obxectivos da Axencia serán os que vaian asociados ao número de convenios de colaboración con outras administracións e profesionais e coa validación dos formularios para o acceso a plataforma de intercambio Pasaxe, así como a celebración das xornadas de intercambio referidas.

## *8. Estratexia de comunicación e presenza nos medios da Atriga*

### ***Difusión interna***

Impulsarase a difusión interna das liñas estratéxicas da Atriga na estrutura dela, así como os seus criterios e directrices.

Para isto, precisarase o desenvolvemento de sistemas de comunicación interna que transmitan de forma adecuada os valores, obxectivos, criterios e directrices da Atriga a todos os membros da súa organización.

Co reforzo da comunicación interna, facilitarase a transmisión da misión da Atriga cara ao exterior, o que procurará un maior coñecemento dos cidadáns do sistema autonómico tributario e da administración que o aplica.

## ***Difusión externa***

Para favorecer esta translación cara ao exterior, unha vez completamente renovada a web da Atriga, impulsárase a renovación e actualización das outras ferramentas tecnolóxicas, significativamente, a Oficina Virtual Tributaria e a App.

Apostarase tamén pola difusión da imaxe e pola presenza de xeito máis activo nos medios de comunicación, elaborando unha estratexia de contidos e de actuacións de comunicación baixo o asesoramento de persoal especializado.

Apostaremos por unha maior visibilidade nas redes sociais que permita trasladar aos diferentes estratos da poboación as mensaxes que non chegan polos canais tradicionais.

A comunicación centrarase na información tributaria e na usabilidade das ferramentas tributarias, na formación e no emprego público, trasladando as mensaxes cunha linguaxe sinxela.

Reforzaremos a imaxe da Atriga como órgano ao servizo do cidadán, órgano que reporta utilidade á sociedade, órgano que vela pola xustiza tributaria.

Difundiremos a utilidade dos impostos, como instrumento de financiamento dos servizos públicos, valorizaremos as medidas tributarias adoptadas, explicaremos a súa finalidade e visualizaremos a consecución dos obxectivos.

## ***Educación cívico-tributaria***

Estenderase o programa de educación cívico-tributaria a máis niveis educativos e potenciarase unha maior presenza nas tres Universidades galegas.

A educación cívico tributaria debe entenderse como unha necesidade. A concienciación fiscal debe procurarse desde os inicios dos nenos na escola, realizando un adecuado acercamento da Atriga á escola; e debe traballarse ao longo da súa vida formativa.

Debemos incrementar a nosa presenza na Universidade mediante fórmulas de colaboración educativa e formativa, apoiando a especialización na materia económico-financeira e mostrando as posibilidades de crecemento dos estudantes como profesionais ao servizo da facenda galega.

Do mesmo xeito esta colaboración debe realizarse a nivel investigador, colaborando de forma activa en estudos e programas de investigación.

Esta liña complementarase con campañas de difusión que acerquen a Atriga ao cidadán, que mostren o funcionamento dos sistemas á súa disposición e que visualicen os beneficios derivados do cumprimento das obrigas tributarias de cada quen.

## *9. Procura das mellores prácticas: calidade e transparencia*

Neste eido, os compromisos da Atriga serán os seguintes:

1. Procurar en todo momento, un adecuado período medio de pago a provedores.
2. Traballaremos en mellorar o índice de queixas recibidas en relación co número de atencións presenciais realizadas.
3. Procuraremos a mínima desviación nos tempos de espera para seren atendidos co respecto á hora programada.
4. Iremos aumentar as enquisas para avaliar o grado de satisfacción da cidadanía cos servizos prestados pola Atriga e produtos que ofrece, coa finalidade de detectar novas necesidades de servizos, reconfigurar os que xa existen e descubrir posibilidades de mellora.
5. Elaborarase un Código de Boas Prácticas (CBP) ao que poderán adherirse os colaboradores sociais e profesionais tributarios co fin de deseñar unhas liñas



de actuación que permitan promover o cumprimento adecuado das obrigacións tributarias e achegar seguridade xurídica e económica ás operacións patrimoniais.

6. Melloraremos na rendición de contas e transparencia incrementando os contidos estatísticos relativos á prestación da asistencia e información á cidadanía e os relativos á recadación tributaria.
7. Colaboraremos nos estudos para a avaliación dos beneficios fiscais implantados, na liña solicitada polo Consello de Contas, mediante a sinatura dun convenio de colaboración coa Universidade de Santiago de Compostela para o análise da consecución do fin perseguido e adecuación do beneficio, no seu caso, con seguimento dos indicadores de consecución dos xestores da política a cuxo servizo se teñan implementado os beneficios, en coordinación cos órganos xestores das políticas sobre as que se pretende incidir coas medidas tributarias implantadas.
8. Velaremos polos compromisos de formación do persoal ao servizo da Atriga na procura da súa mellor capacitación, consonte co recollido na liña estratéxica 9.

## *10. Adaptación da estrutura da Atriga e dimensionamento do cadro de persoal*

Os retos aos que se enfronta a Atriga levaranos a acometer unha reavaliación do deseño da atribución das funcións de aplicación tributaria e da adecuada estrutura da Atriga, tendo en conta ademais, factores como a globalización da economía, os novos modelos negociais e os avances tecnolóxicos, así como os retos específicos como administración tributaria galega, coa necesaria evolución cara a implantación de novos métodos de traballo derivados das novas tecnoloxías non só para a atención á cidadanía no ámbito das obrigas tributarias que están chamados a cumprir, senón tamén, de cara á loita contra a fraude fiscal. Igualmente, para afrontar os retos futuros, cómpre acometer desenvolvementos novos no ámbito da asistencia á cidadanía que

esixen dotar á Atriga de persoas especializadas para ir sentando as bases dunha atención e asistencia que aproveite as tecnoloxías e as economías de escala.

Do mesmo xeito, cómpre reforzar o ámbito xurídico, tanto no ámbito do estudo e desenvolvemento normativo, como no ámbito do asesoramento xurídico, como igualmente, no ámbito da defensa xurisdiccional, dada a dificultade e especialización dos asuntos que están sendo recorridos, os cambios de funcionamento que foron implantando os diferentes órganos de revisión ou xurisdicionais e igualmente como consecuencia da asunción de novos impostos, xa sexan impostos xa existentes e que pasan a ser aplicados pola Atriga, ou xa sexan impostos de nova creación, autonómicos ou estatais cedidos así como polo propio crecemento da Atriga tanto en termos de persoal como de medios necesarios para afrontar o futuro.

Cómpre en consecuencia unha maior e máis profunda especialización das persoas que realizan as funcións tributarias, tanto no ámbito previo do análise da normativa, como no ámbito concreto da súa aplicación e tamén no ámbito das funcións de revisión e estudo da doutrina e da xurisprudencia para unha máis rápida asunción e aplicación dela; especialización que demanda unha constante formación.

En conclusión, a Atriga está chamada a asumir grandes retos no futuro, coa posibilidade de modificacións no sistema de financiación que poidan levar á asunción de novas funcións e máis coa asunción de novas competencias fundamentalmente derivadas da necesidade de recadar ingresos públicos dos que a súa regulación estableza a potestade de ser recadados pola vía de prema pola Axencia Tributaria de Galicia ou derivadas das necesidades da xestión de determinados ingresos públicos non tributarios. Este incremento de funcións debe ir acompañado dun redeseño da estruturación da Axencia, dun aumento no número de persoas, dunha maior especialización e cualificación que integre toda a estrutura da Axencia, todos os niveis e todas as funcións de aplicación tributaria e todo o persoal responsable da aplicación do sistema tributario ao servizo da Atriga, así como dunha mellora e un maior impulso nos avances tecnolóxicos que posibiliten o control e a xestión adecuada do inxente volume de información implicado na consecución dos principios constitucionais de



xustiza tributaria. E para isto deberase contar coa adecuada flexibilidade para poder implantar os cambios que sexan precisos en cada momento para adaptarse á nova realidade que vaia debuxándose.

A magnitude da modificación a acometer exige unha boa planificación para acadar con éxito a finalidade perseguida que non é outra que completar a visión da Atriga e convertela no órgano de aplicación do sistema tributario galego. Nas dúas liñas seguintes desenvólvense a planificación en materia de recursos humanos e a planificación nos medios materiais.

## *11. Planificación dos recursos humanos*

### ***Estrutura de postos de traballo, medición de cargas e selección de persoal***

Tralo correspondente análise das cargas de traballo sobre a experiencia desenvolvida nestes anos de funcionamento da Atriga, e tendo en conta a posibilidade de asunción de novas funcións, deberase reavaluar e deseñar a estrutura máis adecuada cara á consecución dos seus obxectivos, garantindo a mellor prestación do servizo aos cidadáns do xeito máis efectivo, eficaz e eficiente, procurando reequilibrar a dotación de persoal de xeito que cargas semellantes de traballo sexan soportadas por estruturas e dotacións de persoal semellantes, aínda que sen perder de vista a necesidade de contemplar especificidades propias pola estrutura da poboación, ou por razóns demográficas, económicas ou calquera outra característica diferencial que así o exixa.

Precisamente estas especificidades poden ser a base sobre a que se sustente a necesidade de creación de unidades especializadas que estendan as súas actuacións a todo o territorio galego aínda que estean integradas nos servizos centrais da Atriga ou nalgunha das súas Delegacións.

Do mesmo xeito compre realizar un estudo sobre a necesidade de completar a especialización das persoas traballadoras para o exercicio de determinadas funcións de apoio aos técnicos na preparación dos procedementos tributarios, a comprobación de circunstancias de feito, análise de documentos e funcións de conformado da proba así como funcións de notificacións, que teñan que ser desenvolvidas estas a pé de rúa. A súa funcionalidade vai estar moi ligada ás actuacións de inspección e de recadación executiva pero isto non obstaría para que poidan realizar outro tipo de labores que teñan como destinatarios os órganos de xestión, valoracións ou recadación voluntaria.

A especialización do persoal suporía a acomodación da estrutura da ATRIGA a unha xestión moderna do sistema tributario orientada á eficacia e calidade e facilitaría a promoción interna. Todo isto melloraría dun xeito importante a especialización da organización, xa que posibilitaría unha distribución das tarefas por niveis de dificultade, o que redundaría nunha mellora da eficacia e da eficiencia no desempeño das funcións tributarias.

### ***Formación continua***

Neste período de 3 anos promoverase un plan de formación, que se avaliará e aprobará pola dirección da Atriga, coa finalidade de que en todo momento a Atriga teña ás súas persoas traballadoras preparadas para todas e cada unha das tarefas que lles corresponda asumir.

Así mesmo, establecerase unha programación e un contido para a formación das persoas traballadoras que entren por primeira vez a traballar na Atriga.

Isto ademais permitirá detectar a tempo as novas necesidades de formación que poidan xurdir polas modificacións normativas na materia tributaria ou por novos avances económicos, dixitais ou por calquera outra circunstancia.

Colaborarase para isto coa Escola Galega da Administración Pública e co Instituto de Estudos Fiscais.

## ***Ética no desempeño das funcións tributarias***

É vontade da Atriga que a totalidade das súas actuacións se guíen polo máximo respecto aos valores e principios constitucionais, dotando dun marchamo de exemplaridade todas as actuacións das persoas que traballan para a Atriga.

Temos un compromiso inequívoco co respecto entre as persoas traballadoras da Atriga, fomentando un ambiente de traballo no que as persoas sintan a pertenza a un equipo cohesionado, no que cada quen aporta e suma e que traballe dun xeito coordinado para alcanzar a mesma meta, onde non haxa en ningún caso espazo para actitudes de acoso de ningún tipo.

Temos igualmente o compromiso inequívoco de fortalecer os valores éticos dentro da organización para a súa proxección cara o exterior.

Todo isto require un proceso continuo de alerta e observación, de traballo activo positivo, de avaliación das accións e das condutas, de correccións das desviacións e de implementación de novas prácticas, de ser o caso, e todo baixo a supervisión da Dirección, da Área de Coordinación, Xestión Económica e Asuntos Xerais e do Departamento de Auditoría e Calidade, fundamentalmente, pero tamén do resto das persoas que ocupen os postos de responsabilidade das delegacións, dos departamentos e das unidades. Traballaremos dun xeito coordinado para aprobar un Código de Conduta e establecer os mecanismos necesarios de difusión, control, detección de riscos e resolución de dúbidas e de conflitos que puideran xurdir.

En conexión coa liña estratéxica 4, garantiremos un sistema de control de accesos ás aplicacións e BBDD que permita a atribución de responsabilidades ante a detección dun mal uso da información, do dato ou das propias aplicacións.

## 12. Ordenación dos medios materiais

### **Edifícios e locais, instalacións e mobiliario**

Na actualidade a Atriga está presente en 6 localizacións físicas.

En Santiago de Compostela encóntrase ubicada a Dirección e as 5 Xefaturas de Área, así como a Letrada; en concreto, ocúpase as plantas primeira, terceira e cuarta do Edificio Administrativo sito na Rúa de Pastoriza, nº 8.

En cada unha das principais cidades de Galicia hai unha Delegación da Atriga. En A Coruña ocúpase parte do edificio situado na Praza de Pontevedra, nº 22. En Lugo, Pontevedra e Vigo, as Delegacións da Atriga ocupan dependencias nos edificios múltiples da Xunta de Galicia. En Ourense, a Delegación está dividida en dous locais, de xeito que salvo o Departamento de Recadación que está ubicado na Avenida da Habana, 1, baixo, o resto da Delegación sitúase nunha planta do edificio sito en Rúa Progreso, nº 38.

A asunción das funcións e, consecuentemente a adaptación da estrutura e a adecuación do cadro de persoal, obrigarán a unha reordenación dos locais físicos, sendo especialmente necesarias actuacións no edificio de Pastoriza.

Resulta convinte realizar unha redefinición dos espazos para facelos máis amigables aos contribuíntes e máis accesibles (mostradores baixos e eliminación doutras barreras), que permitan unha espera comfortable ata o momento de ser atendidos de xeito presencial.

Haberá que revisar as necesidades que se teñan co respecto aos sistemas de alimentación ininterrompida (SAIs), ao seu mantemento, ás zonas de arquivo dos expedientes e á adecuación dos locais ás condicións de salubridade e riscos laborais adecuadas.



## ***Medios tecnolóxicos***

É imprescindible adecuar a organización á situación actual de funcións que desempeña a Atriga e aos novos desenvolvementos tecnolóxicos relacionados coas infraestruturas e sistemas de información coa finalidade de optimizar os recursos e a capacidade operativa; especialmente, deberanse poñer os esforzos en simplificar e facilitar as xestións da cidadanía coa Axencia e en axilizar os procedementos tributarios, evolucionando todos os sistemas tecnoloxicamente, así como a páxina web, a OVT e máis a App. Todo isto farase prestando unha atención prioritaria á ciberseguridade e á protección do Dato Tributario.

Deberase desenvolver un sistema organizado de explotación de toda a información de xeito que poda empregarse para calquera das finalidades que sexa preciso: toma de decisións, realización de previsións, detección de cambios de comportamento, información estatística, seguimento da actividade, comprobación e seguimento de obxectivos, análise da actividade realizada de forma comparada e presentación con fins divulgativos, entre outras.

## Anexo 2

### Contrato de xestión Atriga (obxectivos e indicadores)

| OBXECTIVOS ESTRATÉXICOS(OE) / OBXECTIVOS OPERATIVOS (OO) / INDICADORES   | PONDERACIÓN | VALOR ACTUAL (2025)                   | VALOR ESTÁNDAR   | RESPONSABLE   | SEMÁFORO                  |                                  |                                  | OBSERVACIÓNS  | ANO 2026  | ANO 2027  | ANO 2028  | VALOR 2026-2028 |
|--|-------------|---------------------------------------|--|---|---------------------------|----------------------------------|----------------------------------|---|---|---|---|-----------------|
|  |             |                                       |  |   | EXCELENTE                 | ÓPTIMO                           | INCUMP.                          |   |   |   |   |                 |
| O.E.1 Fomentar o cumprimento voluntario das obrigas tributarias  | 25%         |                                       |  |   |                           |                                  |                                  |   |   |   |   |                 |
| O.O.1 Concienciación ético-tributaria  | 1,5%        |                                       |  |   |                           |                                  |                                  |   |   |   |   |                 |
| <b>Indicador 1</b><br>Incremento do público obxectivo dos programas de educación cívico-tributaria                       | 1,0%        | 5º e 6º de primaria<br>1º e 2º de ESO | Ter extendidas as charlas a todos os niveis educativos ao final do curso 27/28       | Área de Colaboración social, información e asistencia | 100%                      | 100% - 50%                       | < 50%                            | Curso 25/26:<br>* 2º, 3º e 4º de ESO<br>* 1º Baharelato   | Curso 26/27:<br>* 2º Bacharelato<br>* 3º e 4º de primaria<br>* iniciaremos conversacións para promover charlas ou cursos de especialización e/ou programas coas 3 universidades galegas para a defensa dos valores tributarios dirixidos aos últimos 2 anos dos graos | Curso 27/28:<br>* Realizar charlas en centros de formación profesional<br>* Elaborar unha proposta de programa educativo específico nas 3 universidades galegas | Extender as charlas cívico tributarias a todos os niveis educativos   |                 |
| <b>Indicador 2</b><br>Grao de coñecemento tributario dos destinatarios dos programas de educación cívico-tributaria      | 0,5%        | n.a.                                  | > 1  | Área de Colaboración social, información e asistencia | > 1                       | 1 - 0,85                         | < 0,85                           | nº respostas correctas despois/ antes >1  | nº respostas correctas despois/ antes >1  | nº respostas correctas despois/ antes >1  | nº respostas correctas despois/ antes >1  |                 |
| <b>Indicador 3</b><br>Grao de coñecemento tributario e das funcións da Atriga da cidadanía                               | -           | n.a.                                  | Ter implantada unha enquisa anual a partir do ano 2028 e comezar a realizala no 2029 | Área de Colaboración social, información e asistencia | Cumprimento do calendario | Desviación do calendario < 1 ano | Desviación do calendario > 1 ano | Este indicador comezará a operar a partir do ano 2027, polo que no ano 2026 non vai operar. A súa ponderación prevista do 0,5% atribúese ao indicador 1                 | Deseño e proposta da enquisa 4T - ter concedidos os traballos para a contratación da enquisa  | 4T - realizar a enquisa   | Implantación dunha enquisa sobre coñecementos tributarios da cidadanía galega   |                 |
| O.O.2 Facilitar o coñecemento das OOTT polos obrigados tributarios   | 3,5%        |                                       |  |   |                           |                                  |                                  |   |   |   |   |                 |
| <b>Indicador 1</b><br>Actualización de normativa, guía, catálogo de preguntas frecuentes e demais documentación afectada | 2,5%        | n.a.                                  | 7 días laborais dende a publicación  | Área de Colaboración social, información e asistencia | < 7                       | 7                                | > 7                              | 7 días laborais dende publicación   | 7 días laborais dende publicación   | 7 días laborais dende publicación   | 7 días laborais dende publicación   |                 |
| <b>Indicador 2</b><br>Fomentar a implantación de asistentes virtuais   | 1%          | n.a.                                  | Ter entrenado un modelo dos asistentes virtuais que se queren implantar              | Área de Colaboración social, información e asistencia | n.o                       | n.o                              | n.o                              | O funcionamento deste indicador está supeditado á creación e cobertura dun novo posto de traballo, mentras tanto a ponderación deste indicador atribúese ao indicador 1 |   | Presentar unha proposta concreta dos asistentes que se queiran instalar   | Presentar unha proposta concreta dos asistentes que se queiran instalar   |                 |
| <b>Indicador 3</b><br>Creación da UDIDIA   | -           | n.a.                                  | Unha vez cuberta esta praza, constituir a UDIDIA antes do 31/12/2028                 | Área de Colaboración social, información e asistencia | n.o                       | n.o                              | n.o                              | Mentres non se cree e cubra a praza con esta dedicación a ponderación deste indicador pasa ao indicador 1.  |   |   | Constituír a UDIDIA antes do 31/12/2028, sempre que se cree e cubra unha praza con esta dedicación, con marxe dun ano dende a súa cobertura |                 |

n.a.: non aplica por diferentes motivos, polo xeral porque non existe medidor dese medidor  
n.o.: non opera o semáforo por tratarse dun indicador de nova medición

| OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS(OE) /<br>OBJECTIVOS OPERATIVOS (OO) /<br>INDICADORES  | PONDERACIÓN | VALOR ACTUAL<br>(2025)                       | VALOR ESTÁNDAR   | RESPONSABLE   | SEMÁFORO  |           |         | OBSERVACIÓNS  | ANO<br>2026                              | ANO<br>2027  | ANO<br>2028   | VALOR<br>2026-2028 |
|---|-------------|--|--|---|-----------|-----------|---------|---|--|--|---|--------------------|
|   |             |  |  |   | EXCELENTE | ÓPTIMO    | INCUMP. |   |  |  |   |                    |
| <b>O.0.3. Actuacións de prevención encamiñadas a incrementar o cumprimento voluntario das OOTT</b>  | <b>20%</b>  |  |  |   |           |           |         |   |  |  |   |                    |
| <b>Indicador 1</b><br>Porcentaxe de autoliquidacións comprobadas e conformes  | 4%          | Mínimo: 94%,<br>Máximo: 96%,<br>Media: 95%   | 92% - 97%  | Área de Xestión Tributaria                            | > 95%     | 95% - 92% | < 92%   |   | 92% - 95%                                | 92% - 95%  | 92% - 95%   | 92% - 95%          |
| <b>Indicador 2</b><br>Porcentaxe de valores declarados e conformes  | 3%          | Mínimo: 74%,<br>Máximo: 81%,<br>Media: 78%   | 75% - 80%  | Área de Inspección Tributaria                         | > 80%     | 80% - 75% | < 75%   |   | 75% - 80%                                | 75% - 80%  | 75% - 80%   | 75% - 80%          |
| <b>Indicador 3</b><br>Mellora na aplicación dos beneficios fiscais: redución da porcentaxe de incumprimentos                              | 3%          | Mínimo: 29%,<br>Máximo: 30%,<br>Media: 30%   | 30% - 35%  | Área de Inspección Tributaria                         | < 30%     | 30% - 35% | > 35%   |   | 30% - 35%                                | 30% - 35%  | 30% - 35%   | 30% - 35%          |
| <b>Indicador 4</b> - Porcentaxe de autoliquidacións presentadas en prazo  | 3%          | Mínimo: 86%,<br>Máximo: 87%,<br>Media: 86,5% | 80% - 87%  | Área de Xestión Tributaria                            | > 87%     | 87% - 80% | < 80%   |   | 80% - 87%                                | 80% - 87%  | 80% - 87%   | 80% - 87%          |
| <b>Indicador 5</b><br>Porcentaxe de autoliquidacións e liquidacións ingresadas en prazo   | 4%          | Mínimo: 93%,<br>Máximo: 94%,<br>Media: 94,5% | 93% - 94%  | Área de Recadación                                    | > 94%     | 94% - 92% | < 92%   |   | 95% - 99%                                | 95% - 99%  | 95% - 99%   | 95% - 99%          |
| <b>Indicador 6</b><br>Implantación dun plan de control para a segmentación de débedas   | 3%          | n.a.   | No ano 2026: segmentar as débedas<br>No ano 2027: comezar a traballar cos órganos xestores.<br>No ano 2028: avaliación do resultado e presentación do informe coa proposta de liñas de actuación | Área de Recadación                                    | n.o       | n.o       | n.o     | Segmentar as débedas  | Comezar a traballar cos órganos xestores | Avaliación do resultado e proposta de liñas de actuación | Implantación dun sistema de control de débedas por grupos segmentados para promover o cumprimento do pago, avaliar os resultados e propoñer liñas de actuación. |                    |
| <b>O.E.2 Minimizar os custos indirectos e facilitar o cumprimento das OOTT</b>  | <b>30%</b>  |  |  |   |           |           |         |   |  |  |   |                    |
| <b>O.0.1 Asistencia aos obrigados tributarios</b>   | <b>13%</b>  |  |  |   |           |           |         |   |  |  |   |                    |
| <b>Indicador 1</b><br>Porcentaxe de autoliquidacións confeccionadas e presentadas en relación co total de autoliquidacións confeccionadas | 3%          | Mínimo: 98%,<br>Máximo: 99%,<br>Media: 98,5% | 93% - 95%  | Área de Colaboración social, información e asistencia | > 95%     | 95% - 93% | < 93%   | Estas % tiveron en conta a confección do modelo 620, comezouse coa confección do modelo 600 (que supón maior complexidade) no ano 2025  | 93% - 95%                                | 93% - 95%  | 93% - 95%   | 93% - 95%          |
| <b>Indicador 2</b><br>Porcentaxe de chamadas atendidas do total recibidas   | 3%          | Mínimo: 88%,<br>Máximo: 92%,<br>Media: 90%   | 80% - 90%  | Área de Colaboración social, información e asistencia | > 90%     | 90% - 80% | < 80%   |   | 85% - 90%                                | 85% - 90%  | 85% - 90%   | 85% - 90%          |
| <b>Indicador 3</b><br>Promoción dos novos medios de pago na OVT respecto aos tradicionais   | 3%          | Mínimo: 55%,<br>Máximo: 65%,<br>Media: 61%   | 50% - 55%  | Área de Recadación                                    | > 55%     | 55% - 50% | < 50%   |   | 50% - 55%                                | 50% - 55%  | 50% - 55%   | 50% - 55%          |
| <b>Indicador 4</b><br>Facilidades para o pago: nº A/F concedidos/solicitados  | 3%          | Mínimo: 93%,<br>Máximo: 95%,<br>Media: 94%   | 87% - 93%  | Área de Recadación                                    | > 93%     | 93% - 87% | < 87%   | O valor óptimo é inferior á media obtida nos últimos anos porque incrementarán as funcións da recadación executiva e haberá que ver o comportamento deses A/F en executiva, faltan os históricos. | 87% - 93%                                | 87% - 93%  | 87% - 93%   | 87% - 93%          |
| <b>Indicador 5</b><br>Nivel de satisfacción nas enquisas  | 1%          | n.a.   | 3 - 5  | Área de Colaboración social, información e asistencia | 4 - 5     | 3 - 4     | < 3     |   | 3 - 5                                    | 3 - 5  | 3 - 5   | 3 - 5              |

n.a.: non aplica por diferentes motivos, polo xeral porque non existe medidor dese medidor  
n.o.: non opera o semáforo por tratarse dun indicador de nova medición

| OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS(OE) /<br>OBJECTIVOS OPERATIVOS (OO) /<br>INDICADORES   | PONDERACIÓN | VALOR ACTUAL<br>(2025)                     | VALOR ESTÁNDAR   | RESPONSABLE  | SEMÁFORO                         |   |   | OBSERVACIÓNS | ANO<br>2026  | ANO<br>2027   | ANO<br>2028   | VALOR<br>2026-2028  |
|--|-------------|--|--|--|----------------------------------|---|---|--------------|--|---|---|---|
|  |             |  |  |  | EXCELENTE                        | ÓPTIMO                                  | INCUMP.                                 |              |  |   |   |   |
| <b>O.O.2 Promover o uso de medios electrónicos</b>   | <b>8%</b>   |  |  |  |                                  |   |   |              |  |   |   |   |
| <b>Indicador 1</b><br>Porcentaxe de presentación de autoliquidacións e declaracións confeccionadas telematicamente en relación ao total                              | 3%          | Mínimo: 80%,<br>Máximo: 83%,<br>Media: 82% | 80% - 82%  | Área de Colaboración social, información e asistencia    | > 82%                            | 82% - 80%                               | < 80%                                   |              | 80% - 82%  | 80% - 82%   | 80% - 82%   | 80% - 82%   |
| <b>Indicador 2</b><br>Porcentaxe de débedas pagadas electronicamente   | 3%          | Mínimo: 54%,<br>Máximo: 64%,<br>Media: 59% | 55% - 60%  | Área de Recadación                                       | > 60%                            | 60% - 55%                               | < 55%                                   |              | 55% - 60%  | 55% - 60%   | 55% - 60%   | 55% - 60%   |
| <b>Indicador 3</b><br>Número accesos á App   | 2%          | 8.176                                      | > 5.000  | Área de Colaboración social, información e asistencia    | > 8.000                          | 8.000 - 5.000                           | < 5.000                                 |              | 8.000-5.000  | 8.000-5.000   | 8.000-5.000   | 8.000-5.000   |
| <b>O.O.3 Colaborar con outras administracións e profesionais do ámbito tributario</b>  | <b>4%</b>   |  |  |  |                                  |   |   |              |  |   |   |   |
| <b>Indicador 1</b><br>Manter e impulsar convenios de colaboración con outras administracións e con profesionais  | 1,5%        | Mínimo: 88<br>Máximo: 105<br>Media: 98     | 90-100   | Área de Colaboración social, información e asistencia    | > 100                            | 100 - 90                                | < 90                                    |              | 90 - 100   | 90 - 100  | 90 - 100  | 90 - 100  |
| <b>Indicador 2</b><br>Validez formularios de acceso a Pasaxe   | 1%          | n.a.                                       | 2 - 3 días laborais  | Área de Colaboración social, información e asistencia    | ≤ 2                              | 2 -3                                    | > 3                                     |              | 2 -3   | 2 -3  | 2 -3  | 2 -3  |
| <b>Indicador 3</b><br>Realizar encontros periódicos e ampliar as canles de intercambio de información con xulgados, notarios, rexistradores e profesionais do sector | 1,5%        | 1 anual                                    | 1 anual  | Área de Coordinación, Xestión Económica e Asuntos Xerais | n.o                              | n.o                                     | n.o                                     |              | 1  | 1   | 1   | 1   |
| <b>O.O.4 Mellorar os tempos de tramitación e resolución e reducir a litixiosidade</b>  | <b>5%</b>   |  |  |  |                                  |   |   |              |  |   |   |   |
| <b>Indicador 1</b><br>Tempo que tarda un usuario en conseguir cita en Atriga   | 2%          | n.a.                                       | ≤ 2 días   | Área de Colaboración social, información e asistencia    | < 1                              | 1 - 2                                   | > 2                                     |              | ≤ 2  | ≤ 2   | ≤ 2   | ≤ 2   |
| <b>Indicador 2</b><br>Impulsar o desenvolvemento e implantación dunha ferramenta para o cómputo, control e alerta dos tempos de resolución dos procedementos.        | 2%          | n.a.                                       | Presentar proposta concreta antes do 31/12/2027 e responder aos requirimentos nos prazos comprometidos dun mes para cuestións funcionais e probas e de cinco días laborais para cuestións non funcionais | Área de Xestión Tributaria                               | cumprir os prazos sen desviación | desviación do calendario < 50% do tempo | desviación do calendario > 50% do tempo |              |  | Presentar proposta concreta antes do 31/12/2027 e responder aos requirimentos nos prazos comprometidos dun mes para cuestións funcionais e probas, e de cinco días laborais para cuestións non funcionais | Responder aos requirimentos nos prazos comprometidos dun mes para cuestións 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 cuestións funcionais e probas, e de cinco días laborais para cuestións non funcionais |
| <b>Indicador 3</b><br>Reducir 5 puntos porcentuais o indicador de antigüidade dos expedientes en 3 anos  | 1%          | Mínimo: 10%,<br>Máximo: 14%,<br>Media: 12% | Reducir 5 puntos porcentuais o indicador de antigüidade dos expedientes, en 3 anos   | Área de Xestión Tributaria                               | ≤ 8%                             | 8% - 10%                                | > 10%                                   |              | Excelente: < 12%,<br>Óptimo: 12% - 14%<br>Incumprimento: > 14% | Excelente: ≤ 10%,<br>Óptimo: 10% - 12%<br>Incumprimento: > 12%  | Excelente: ≤ 8%,<br>Óptimo: 8% - 10%<br>Incumprimento: > 10%  | Excelente: ≤ 8%,<br>Óptimo: 8% - 10%<br>Incumprimento: > 10%  |

n.a.: non aplica por diferentes motivos, polo xeral porque non existe medidor dese medidor  
n.o.: non opera o semáforo por tratarse dun indicador de nova medición

| OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS(OE) /<br>OBJECTIVOS OPERATIVOS (OO) /<br>INDICADORES   | PONDERACIÓN | VALOR ACTUAL<br>(2025)                        | VALOR ESTÁNDAR   | RESPONSABLE  | SEMÁFORO                         |   |   | OBSERVACIÓNS  | ANO<br>2026  | ANO<br>2027   | ANO<br>2028  | VALOR<br>2026-2028 |
|--|-------------|---|--|--|----------------------------------|---|---|---|--|---|--|--------------------|
|  |             |   |  |  | EXCELENTE                        | ÓPTIMO                                  | INCUMP.                                 |   |  |   |  |                    |
| <b>O.E.3</b> Controlar e comprobar o cumprimento das OOTT, detectar e regularizar os seus incumprimentos e loitar contra a fraude fiscal | 40%         |   |  |  |                                  |   |   |   |  |   |  |                    |
| <b>O.O.1</b> Incrementar as ferramentas tecnolóxicas para a aplicación dos tributos  | 5,0%        |   |  |  |                                  |   |   |   |  |   |  |                    |
| <b>Indicador 1</b><br>Impulsar a implantación de ferramentas de automatización de procesos   | 2,5%        | 3   | Presentar un catálogo de, polo menos, 3 procesos para robotizar coa descrición funcional   | Área de Xestión 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 |                    |
| <b>Indicador 2</b><br>Impulsar o desenvolvemento dunha nova plataforma tecnolóxica para a aplicación dos tributos.                       | 2,5%        | n.a.  | Presentar proposta concreta antes do 31/12/2027 e responder aos requirimentos nos prazos comprometidos dun mes para cuestións funcionais e probas e de cinco días laborais para cuestións non funcionais   | Área de Xestión Tributaria                               | cumprir os prazos sen desviación | desviación do calendario < 50% do tempo | desviación do calendario > 50% do tempo | Presentar proposta concreta antes do 31/12/2027 e responder aos requirimentos nos prazos comprometidos dun mes para cuestións funcionais e probas, e de cinco días laborais para cuestións non funcionais | Responder aos requirimentos nos prazos comprometidos dun mes para cuestións 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 cuestións funcionais e probas, e de cinco días laborais para cuestións non funcionais |  |                    |
| <b>O.O.2</b> Mellorar o tratamento e o control da información  | 10%         |   |  |  |                                  |   |   |   |  |   |  |                    |
| <b>Indicador 1</b><br>Grao de avance na interoperabilidade con bases de datos externas   | 2,5%        | n.a.  | 3  | Área de Coordinación, Xestión Económica e Asuntos Xerais | > 3                              | 3 - 2                                   | < 2                                     | 2 - 3   | 2 - 3  | 2 - 3   | 2 - 3  |                    |
| <b>Indicador 2</b><br>Control e auditoría dos accesos ás aplicacións   | 2,5%        | n.a.  | Xustificar os accesos nun prazo de 5 días laborais   | Área de Coordinación, Xestión Económica e Asuntos Xerais | < 5                              | 5                                       | > 5                                     | 5 días laborais   | 5 días laborais  | 5 días laborais   | 5 días laborais  |                    |
| <b>Indicador 3</b><br>Tratamento de datos para estratificar as actuacións segundo o risco  | 2,5%        | n.a.  | No prazo dun ano, a partir da cobertura na súa totalidade da unidade estatística, presentación do estudo para a estratificación das actuacións segundo o risco   | Área de Coordinación, Xestión Económica e Asuntos Xerais | cumprir os prazos sen desviación | desviación do calendario < 50% do tempo | desviación do calendario > 50% do tempo | No prazo dun ano, a partir da cobertura na súa totalidade da unidade estatística, presentación do estudo para a estratificación das actuacións segundo o risco  | No prazo dun ano, a partir da cobertura na súa totalidade da unidade estatística, presentación do estudo para a estratificación das actuacións segundo o risco | No prazo dun ano, a partir da cobertura na súa totalidade da unidade estatística, presentación do estudo para a estratificación das actuacións segundo o risco  |  |                    |
| <b>Indicador 4</b><br>Tratamento estatístico dos datos   | 2,5%        | n.a.  | A partir da cobertura na súa totalidade da unidade estatística:<br>- no prazo dun ano: presentación do estudo para a estratificación das actuacións segundo o risco.<br>- no prazo de dous anos: ter desenvolto os traballos necesarios para implantalo.<br>- ao final do terceiro ano: ter un cadro de informes estatísticos publicado na web | Área de Coordinación, Xestión Económica e Asuntos Xerais | cumprir os prazos sen desviación | desviación do calendario < 50% do tempo | desviación do calendario > 50% do tempo | Cumprir os prazos sen desviación  | Desviación do calendario < 50% do tempo  | Desviación do calendario > 50% do tempo   | 2026-2028  |                    |
| <b>O.O.3</b> Incrementar a efectividade das actuacións   | 25%         |   |  |  |                                  |   |   |   |  |   |  |                    |
| <b>Indicador 1</b><br>Porcentaxe de execución dos Dereitos Recoñecidos Netos en relación co orzamento inicial                            | 4,5%        | Mínimo: 102%,<br>Máximo: 115%,<br>Media: 109% | 80% - 90%  | Área de Coordinación, Xestión Económica e Asuntos Xerais | > 90%                            | 90% - 80%                               | < 80%                                   | 90% - 80%   | 90% - 80%  | 90% - 80%   | 90% - 80%  |                    |
| <b>Indicador 2</b><br>Porcentaxe de autoliquidacións comprobadas en relación coas susceptibles de comprobación                           | 6%          | Mínimo: 45%,<br>Máximo: 50%,<br>Media: 47%    | 40% - 45%  | Área de Xestión Tributaria                               | > 45%                            | 45% - 40%                               | < 40%                                   | 40% - 45%   | 40% - 45%  | 40% - 45%   | 40% - 45%  |                    |
| <b>Indicador 3</b><br>Número de procedementos iniciados sobre o total de obrigados tributarios seleccionados                             | -           | n.a.  | -  | -  | -                                | -                                       | -                                       | Este indicador entrará en funcionamento no momento en que se implanten as novas dinámicas de traballo   | -  | -   | -  |                    |

n.a.: non aplica por diferentes motivos, polo xeral porque non existe medidor dese medidor  
n.o.: non opera o semáforo por tratarse dun indicador de nova medición

| OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS(OE) /<br>OBJECTIVOS OPERATIVOS (OO) /<br>INDICADORES                                 | PONDERACIÓN | VALOR ACTUAL<br>(2025)                                   | VALOR ESTÁNDAR                                  | RESPONSABLE  | SEMÁFORO                       |   |   | OBSERVACIÓNS  | ANO<br>2026 | ANO<br>2027 | ANO<br>2028                                  | VALOR<br>2026-2028                           |
|--|-------------|--|---|--|--------------------------------|---|---|---|-------------|-------------|--|--|
|  |             |  |   |  | EXCELENTE                      | ÓPTIMO                                  | INCUMP.                                 |   |             |             |  |  |
| <b>Indicador 4</b><br>Número de liquidacións / número de procedementos iniciados                             | 6,5%        | Mínimo: 81%,<br>Máximo: 84%,<br>Media: 82,5%             | 75% - 80%                                       | Área de Xestión Tributaria / Área de Inspección Tributaria   | > 80%                          | 80% - 75%                               | < 75%                                   |   | 80% - 75%   | 80% - 75%   | 80% - 75%                                    | 80% - 75%                                    |
| <b>Indicador 5</b><br>Número de liquidacións recorridas / número de liquidacións practicadas                 | 3%          | Mínimo: 15%,<br>Máximo: 18%,<br>Media: 16,5%             | 20% - 30%                                       | Área de Xestión Tributaria / Área de Inspección Tributaria   | < 20%                          | 20% - 30%                               | > 30%                                   |   | 20% - 30%   | 20% - 30%   | 20% - 30%                                    | 20% - 30%                                    |
| <b>Indicador 6</b><br>Detección de feitos impositivos non declarados   | -           | n.a.   | -   | -  | -                              | -                                       | -                                       | Este indicador entrará en funcionamento no momento en que se implantes as novas dinámicas de traballo | -           | -           | -  | -  |
| <b>Indicador 7</b><br>Importe recadado / importe total PA emitidas   | 2,5%        | Mínimo: 14%,<br>Máximo: 16%,<br>Media: 15%               | 10% - 15%                                       | Área de Recadación   | ≥ 15%                          | 15% - 10%                               | < 10%                                   |   | 10% - 15%   | 10% - 15%   | 10% - 15%                                    | 10% - 15%                                    |
| <b>Indicador 8</b><br>Importe recadado outros entes/importe débedas cargadas                                 | 2,5%        | Mínimo: 9%,<br>Máximo: 22%,<br>Media: 15%                | 5% - 8%   | Área de Recadación   | > 8%                           | 8% - 5%                                 | < 5%                                    |   | 5% - 8%     | 5% - 8%     | 5% - 8%                                      | 5% - 8%                                      |
| <b>O.E.4 Operar coas mellores prácticas administrativas</b>  | 5%          |  |   |  |                                |   |   |   |             |             |  |  |
| <b>O.O.1 Cómputo do período medio de pago a provedores: mantelo</b>  | 1%          |  |   |  |                                |   |   |   |             |             |  |  |
| <b>Indicador 1</b><br>Período medio de pago a provedores anual   | 1%          | Mínimo: 1,7 días<br>Máximo: 12,5 días<br>Media: 5,2 días | 10 -15 días                                     | Área de Coordinación, Xestión Económica e Asuntos Xerais   | ≤ 10                           | 10 - 15                                 | > 15                                    |   | 10 -15      | 10 -15      | 10 -15                                       | 10 -15                                       |
| <b>O.O.2 Índice de queixas recibidas en relación co número de atencións presenciais realizadas: mellorar</b> | 1%          |  |   |  |                                |   |   |   |             |             |  |  |
| <b>Indicador 1</b><br>Índice de queixas recibidas/nº de atencións presenciais realizadas                     | 1%          | Mínimo: 0,03%<br>Máximo: 0,07%<br>Media: 0,04%           | 1% - 2%   | Área de Coordinación, Xestión Económica e Asuntos Xerais / Área de Colaboración Social, Información e Asistencia | < 1%                           | 1% - 2%                                 | >2%                                     |   | 1% - 2%     | 1% - 2%     | 1% - 2%                                      | 1% - 2%                                      |
| <b>O.O.3 Mellorar a capacitación dos traballadores</b>   | 1%          |  |   |  |                                |   |   |   |             |             |  |  |
| <b>Indicador 1</b><br>Nº de cursos ofertados aos traballadores   | 1%          | Mínimo: 5<br>Máximo: 11<br>Media: 8                      | 8   | Área de Coordinación, Xestión Económica e Asuntos Xerais   | > 8                            | 8 - 5                                   | < 5                                     |   | 5 - 8       | 5 - 8       | 5 - 8  | 5 - 8  |
| <b>O.O.4 Manter o menor tempo de espera adecuado: non superar a desviación con respecto á hora da cita</b>   | 1%          |  |   |  |                                |   |   |   |             |             |  |  |
| <b>Indicador 1</b><br>Tempo medio de espera  | 1%          | Mínimo: 4,88<br>Máximo: 6,68<br>Media: 5,65              | 10 -15  | Área de Colaboración social, información e asistencia  | ≤ 10                           | 10 - 15                                 | > 15                                    |   | 10 -15      | 10 -15      | 10 -15                                       | 10 -15                                       |
| <b>O.O.5 Aprobar un Código de Boas Prácticas</b>   | 1%          |  |   |  |                                |   |   |   |             |             |  |  |
| <b>Indicador 1</b><br>Grao de avance na implantación do Código de Boas prácticas                             | 1%          | Non aplica   | Ter un Código de Boas Prácticas para o ano 2028 | Área de Coordinación, Xestión Económica e Asuntos Xerais   | cumprir o prazo sen desviación | desviación do calendario < 50% do tempo | desviación do calendario > 50% do tempo |   |             |             | Ter un Código de Boas Prácticas para aprobar | Ter un Código de Boas Prácticas para aprobar |

n.a.: non aplica por diferentes motivos, polo xeral porque non existe medidor dese medidor  
n.o.: non opera o semáforo por tratarse dun indicador de nova medición