



Memòria de l'Agència Tributària de Catalunya 2018



● ● Agència Tributària
● de Catalunya



Generalitat
de Catalunya



Memòria de l'Agència Tributària de Catalunya 2018
ISSN 2564-9132

© Generalitat de Catalunya 2019
Agència Tributària de Catalunya
Passeig de la Zona Franca, 46
08038 Barcelona

Memòria de l'Agència Tributària de Catalunya 2018

Sumari

6	Introducció
7	Presentació
8	1. L'Agència Tributària de Catalunya
9	1.1 Identitat
11	1.2 Missió
12	1.3 Orientació estratègica
14	2. Estructura, organització i mitjans
15	2.1 Estructura Organigrama Seus i adreces
18	2.2 Personal
23	2.3 Pressupost 2018
24	3. Actuacions realitzades
27	3.1. Àrea d'Aplicació dels Tributs i Valoracions
30	3.2. Àrea d'Estudi i Anàlisi
32	3.3. Àrea d'Estratègia, Relacions Externes i Comunicació
38	3.4. Àrea de Recursos Humans i Organització
46	3.5. Àrea de Gestió Econòmica i Règim Interior
53	3.6. Àrea d'Inspecció de Serveis
55	3.7. Àrea de Serveis Jurídics
57	3.8. Àrea de Tecnologies de la Informació
65	3.9. Oficines centrals de Gestió tributària, Inspecció i Recaptació
77	3.10. Serveis territorials
80	4. Avaluació dels principals objectius de l'any 2018
81	4.1 Recaptació tributària
83	4.2 Lluita contra el frau fiscal
	· Actuacions de lluita contra el frau dels òrgans de gestió, d'inspecció i de recaptació
	· Total d'actuacions de recaptació de l'Agència
	· Requeriments a no declarants

85	4.3 Informació i assistència al contribuent
	· Presentació d'autoliquidacions mitjançant generador d'impresos (ITP/veh.)
	· Presentació d'autoliquidacions mitjançant programes d'ajuda (ISD)
	· Sol·licitud de serveis d'atenció ciutadana que superen el temps màxim d'espera (TME)
	· Índex de demora en la tramitació de recursos de reposició
	· Índex de demora en la tramitació de sol·licituds de devolució
	· Índex de conflictivitat: recursos sobre liquidacions de les delegacions i oficines territorials
88	4.4 Col·laboració social en l'àmbit tributari: administracions públiques i operadors tributaris
	· Nombre de pagaments telemàtics
	· Presentació telemàtica no obligatòria
90	5. Reptes de futur
94	5.1. Àrea d'Aplicació dels Tributs i Valoracions
96	5.2. Àrea d'Estudi i Anàlisi
98	5.3. Àrea d'Estratègia, Relacions Externes i Comunicació
103	5.4. Àrea de Recursos Humans i Organització
106	5.5. Àrea de Gestió Econòmica i Règim Interior
110	5.6. Àrea d'Inspecció de Serveis
112	5.7. Àrea de Serveis Jurídics
114	5.8. Àrea de Tecnologies de la Informació
120	5.9. Oficines centrals de Gestió tributària, Inspecció i Recaptació
129	5.10. Serveis territorials
135	Annexos
152	Resum executiu

Introducció

L'any 2018 ha estat l'any de celebració del 10è aniversari de la creació de l'Agència Tributària de Catalunya (ATC). Aquest esdeveniment ens ha permès mirar enrere i valorar el procés de transformació i renovació integral que n'ha afectat tots els elements vertebradors al llarg dels darrers anys, en què s'han materialitzat multitud de projectes i iniciatives enfocades a transformar el model funcional, organitzatiu, tecnològic, normatiu i col·laboratiu de l'Administració tributària de Catalunya.

Un any després de la culminació d'una de les fites més importants d'aquest procés de transformació: el desplegament funcional i territorial de l'ATC, amb l'obertura de la nova xarxa d'oficines pròpies al territori i la internalització de la gestió dels tributs cedits i la recaptació en període executiu, es pot concloure que la transformació ha estat tot un èxit.

Avui, amb els ulls posats en nous projectes funcionals i tecnològics —com la implantació d'un nou model de relació amb el contribuent que vol transformar la interacció de l'Agència amb els ciutadans, la posada en marxa de les subhastes públiques en línia, la consolidació de les notificacions electròniques, l'increment de la tramitació telemàtica fins arribar al 100% de cobertura total, i el creixement i especialització continuats de la plantilla—, que en garanteixen l'evolució i la innovació constant, podem dir que l'ATC s'ha enfortit i transformat en una administració molt més eficaç i eficient, al servei de la ciutadania i preparada per donar resposta als reptes que planteja el segle XXI.

Avui, Catalunya disposa d'una administració tributària que exerceix pràcticament totes les competències que en aquesta matèria li atribueix la normativa, i que fa ús de millors estratègies i instruments per augmentar el compliment tributari i lluitar contra el frau fiscal. Estratègies basades en la cooperació amb tots els actors de l'ecosistema tributari, que han permès a l'Agència fer aflorar una quantitat molt important de frau en els quatre anys d'aplicació de les mesures del Pla 2015-2018.

L'ATC actualment està preparada per afrontar nous reptes de futur que passen, inequívocament, per oferir als contribuents serveis tributaris amb la màxima garantia i qualitat, i també per convertir-se en una Agència prestadora de serveis envers la resta d'entitats del sector públic de la Generalitat i d'entitats locals. En aquest darrer cas, cal destacar l'impuls que s'està donant, i que s'accentuarà en un futur, al marc de col·laboració amb la xarxa Tributs de Catalunya.

L'ATC disposa, així mateix, d'un personal altament qualificat per exercir les seves funcions —amb 725 treballadors el 2018— i d'una estructura organitzativa adequada a les noves exigències del context, i aposta per la innovació tecnològica per millorar el seu funcionament i els serveis que presta als ciutadans, cada vegada més personalitzats i propers, amb l'objectiu de facilitar-los el compliment de les obligacions tributàries.

En aquesta Memòria, a partir dels principis de transparència i rendiment de comptes que han d'impregnar qualsevol acció de bon govern, es detallen les actuacions de l'ATC al llarg del 2018 i els resultats obtinguts, i també els reptes de futur que es proposa a mitjà termini, en línia amb el canvi de model iniciat per esdevenir una administració tributària moderna, referent en el compliment de les seves funcions, eficaç i eficient, orientada al servei, que fomenta el compliment cooperatiu, la col·laboració i el diàleg permanent, més propera i facilitadora, i en línia amb les tendències internacionals i els estàndards de qualitat que caracteritzen els organismes europeus de referència en l'àmbit tributari.

Marta Espasa Queralt

Presidenta de l'Agència Tributària de Catalunya

Presentació

Com a director de l'Agència Tributària de Catalunya, em plau presentar-vos la Memòria de l'any 2018, l'any de la commemoració del nostre desè aniversari i, per tant, un any especial en la trajectòria de l'ATC.

La Memòria vol ser un recull de les activitats més rellevants que l'Agència ha dut a terme al llarg del 2018 i, en aquest sentit, hi trobareu informació detallada sobre aspectes diversos com són l'organització i el funcionament, els recursos humans i materials, i també sobre les actuacions i activitats desenvolupades per les àrees, delegacions i oficines territorials en l'exercici de les seves funcions en relació amb els tributs propis i els tributs cedits a la Generalitat de Catalunya. Així mateix, s'hi exposen els reptes de futur que l'ATC afronta amb un ferm compromís de qualitat, servei i transparència envers la ciutadania.

En aquest sentit, la Memòria és també un instrument per retre comptes a la societat sobre la consecució dels objectius que tenim encomanats com a administració tributària. Vol mostrar, així, una visió de l'orientació estratègica i operativa de l'Agència i permet avaluar els resultats obtinguts en relació amb l'acompliment dels seus objectius anuals. A través dels indicadors i les dades estadístiques que conté es dona compte de l'activitat anual de l'organització en àmbits tan destacats com la recaptació, la lluita contra el frau fiscal, la informació i l'assistència al contribuent, o la col·laboració social amb la resta d'administracions i operadors de l'àmbit tributari.

L'Agència, el 2018, ha continuat treballant per incrementar el seu nivell d'eficàcia i eficiència —avalat per la professionalitat i l'especialització tributària del seu personal—, amb la voluntat d'oferir uns serveis d'atenció a la ciutadania cada vegada més propers i innovadors, la qualitat dels quals es constata amb els resultats favorables obtinguts pels serveis d'atenció de l'ATC en les enquestes de satisfacció als contribuents, que mostren que ens trobem en el bon camí per convertir-nos en una administració tributària de referència. Uns bons resultats que també corroboren els indicadors de seguiment de la Carta de drets dels contribuents, que juntament amb la Carta de serveis, són objecte de revisió interna permanent per tal de promoure el compliment voluntari de les obligacions tributàries i l'exercici dels drets dels ciutadans.

D'altra banda, cal posar en relleu, també, l'assoliment de fites com ara la implementació dels processos i serveis de recaptació executiva o el descobriment de 740 milions d'euros de frau en el marc del Pla 2015-2018.

Amb vista al 2019, els reptes més remarcables que es proposa l'Agència són desplegar el nou Pla de lluita contra el frau, amb abast fins al 2022, aprofundint de manera proactiva en les mesures que cerquen la implicació social i la prevenció; innovar els serveis de relació amb la ciutadania per assolir una interacció multicanal; implantar les eines d'administració electrònica als processos de gestió de l'ATC per simplificar els tràmits; implementar el model de governança de dades; consolidar la línia de creixement de la plantilla amb un personal cada cop més ben preparat, i continuar impulsant la innovació tecnològica i la tramitació telemàtica de la seu electrònica per incrementar la qualitat del servei que oferim a contribuents, administracions i col·laboradors tributaris.

Eduard Vilà Marhuenda

Director de l'Agència Tributària de Catalunya

1

L'Agència Tributària de Catalunya

1.1 Identitat

1.2 Missió

1.3 Orientació estratègica

Identitat

L'Agència Tributària de Catalunya (ATC) és un ens amb personalitat jurídica pròpia, plena capacitat i atribucions per organitzar i exercir les funcions que té encomanades, per la qual cosa actua amb autonomia funcional, financera i de gestió. Està adscrita al Departament de la Vicepresidència i d'Economia i Hisenda, que estableix les directrius i exerceix el control d'eficàcia i eficiència de l'Agència.

Els actes de l'Agència Tributària de Catalunya dictats en l'exercici de les seves funcions com a poder públic són actes administratius. Així, les funcions d'aplicació dels tributs i la potestat sancionadora que li són atribuïdes es regeixen per la Llei general tributària i les seves normes de desenvolupament, per les normes dictades per la Generalitat en exercici de la seva competència en matèria tributària i per les disposicions en matèria de procediment administratiu aplicables a l'àmbit de la Generalitat de Catalunya. Pel que fa a les funcions que impliquen exercir potestats públiques, l'Agència es regeix per la normativa reguladora del procediment administratiu en l'àmbit de la Generalitat.

Els òrgans de govern de l'ATC són el president o presidenta, la Junta de Govern, el director o directora i el Comitè Executiu.

L'Agència Tributària de Catalunya, que va ser creada per la Llei 7/2007, del 17 de juliol, en desenvolupament del mandat estatutari contingut a l'article 204 de la Llei orgànica 6/2006, de reforma de l'Estatut d'autonomia de Catalunya, va iniciar les seves activitats l'1 de gener de 2008.

En el marc de la col·laboració institucional en matèria tributària, l'Agència s'integra, juntament amb les diputacions de Barcelona, Tarragona, Lleida i Girona, l'Ajuntament de Barcelona, i d'altres ens locals i supralocals, en la xarxa Tributs de Catalunya.

L'Agència Tributària de Catalunya: organisme tributari al servei de la ciutadania i del finançament de la Generalitat de Catalunya

L'Agència s'integra juntament amb diferents ens locals i supralocals en la xarxa Tributs de Catalunya

Normativa

La normativa bàsica que regula l'Agència Tributària de Catalunya és la següent:

- **Llei orgànica 6/2006**, de 19 de juliol, de reforma de l'Estatut d'autonomia de Catalunya (DOGC núm. 4680, de 20 de juliol): "Títol VI, Del finançament de la Generalitat", article 204 i disposició final segona
- **Llei 17/2017**, de l'1 d'agost, del Codi tributari de Catalunya de l'Agència Tributària de Catalunya i d'aprovació dels llibres primer, segon i tercer, relatius a l'Administració tributària de la Generalitat (DOGC núm. 7426, de 03.8.2017)
- **Decret 279/2007**, de 24 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de l'Agència Tributària de Catalunya (DOGC núm. 5037, de 28.12.2007)
- **Decret 300/2016**, de 27 de setembre, pel qual es nomena el senyor Eduard Vilà i Marhuenda director de l'Agència Tributària de Catalunya (DOGC núm. 7216, de 29.9.2016)
- **Decret 222/2016**, de 15 de març, del règim de personal i dels processos de selecció i provisió en l'àmbit de l'Agència Tributària de Catalunya

La Llei 17/2017 regula l'Agència Tributària de Catalunya en el títol I del llibre segon del Codi tributari

(DOGC núm. 7081, de 17.3.2016)

- **Acord GOV/14/2017**, de 21 de febrer, pel qual es crea la seu electrònica derivada de l'Agència Tributària de Catalunya (DOGC núm. 7315 de 23.2.2017)
- **Ordre VEH/117/2017**, de 13 de juny, per la qual es regula l'estructura organitzativa de l'Agència Tributària de Catalunya (DOGC núm. 7392 de 16.6.2017)
- **Ordre VEH/85/2017**, d'11 de maig, per la qual s'estableix l'obligació de l'ús dels mitjans electrònics en les presentacions i pagament de diverses autoliquidacions per a determinats obligats tributaris (DOGC Núm. 7370 de 16.5.2017)
- **Ordre ECF/157/2008**, de 3 d'abril, per la qual s'aprova el règim jurídic a seguir en l'establiment i el desenvolupament del control financer en l'àmbit de l'Agència Tributària de Catalunya (DOGC núm. 5115, de 21.4.2008)
- **Ordre ECF/498/2007**, de 21 de desembre, regula el règim d'adscripció del personal a l'Agència Tributària de Catalunya (DOGC núm. 5037, de 28.12.2007)
- **Ordre ECF/496/2007**, de 21 de desembre, d'inici de les activitats de l'Agència Tributària de Catalunya (DOGC núm. 5037, de 28.12.2007)
- **Ordre ECF/514/2007**, de 21 de desembre, per la qual s'autoritza l'Agència Tributària de Catalunya perquè pugui actuar com a sucursal de la Caixa General de Dipòsits (DOGC núm. 5046, d'11.1.2007)
- **Resolució ECF/2627/2009**, de 13 de juliol, per la qual s'aprova i es dona publicitat a la Carta de drets dels contribuents (DOGC núm. 5474, de 30.9.2009)
- **Resolució VEH/10/2017**, de 2 de gener, per la qual es dona publicitat a la relació de llocs de treball del personal funcionari de l'Agència Tributària de Catalunya (DOGC núm. 7286, de 13.1.2017)
- **Resolució VEH/11/2017**, de 2 de gener, per la qual es dona publicitat a la relació de llocs de treball del personal laboral de l'Agència Tributària de Catalunya (DOGC núm. 7286, de 13.1.2017)
- **Resolució VEH/1959/2017**, de 28 de juliol, per la qual s'instrueix sobre els òrgans competents en matèria d'ajornaments, fraccionaments i en el supòsit de pagament de deutes tributaris en espècie (DOGC núm. 7429, de 8.8.2017)
- **Resolució VEH/407/2018**, de 22 de febrer, de delegació de competències en matèria d'acords de suspensió en el/la cap del Servei de Recaptació de la Delegació Territorial de l'Agència Tributària de Catalunya a Girona (DOGC núm. 7576, de 12.3.2018)
- **Resolució VEH/408/2018**, de 22 de febrer, de delegació de competències en matèria d'acords de suspensió en el/la cap del Servei de Recaptació de la Delegació Territorial de l'Agència Tributària de Catalunya a Lleida (DOGC núm. 7576, de 12.3.2018)

- **Resolució VEH/415/2018**, de 22 de febrer, de delegació de competències en matèria d'acords de suspensió en el/la cap del Servei de Recaptació de la Delegació Territorial de l'Agència Tributària de Catalunya a Tarragona (DOGC núm. 7576, de 12.3.2018)
- **Resolució VEH/406/2018**, d'1 de març, per la qual es dona publicitat als criteris generals del Pla de control tributari de l'Agència Tributària de Catalunya per a l'any 2018 (DOGC núm. 7576, de 12.3.2018)
- **Resolució VEH/2352/2018**, de 9 d'octubre, sobre l'ús del sistema de codi segur de verificació i per la qual es creen segells electrònics de l'Agència Tributària de Catalunya (DOGC núm. 7728, de 17.10.2018)

Missió

D'acord amb la normativa reguladora, constituïda fonamentalment per l'Estatut d'autonomia de Catalunya i pel títol I del llibre segon del Codi tributari aprovat per la Llei 17/2017, de l'1 d'agost, la missió de l'Agència Tributària de Catalunya consisteix a donar compliment a les funcions següents:

- Gestionar, liquidar, inspeccionar i recaptar els tributs, quan la seva aplicació correspongui a la Generalitat.
- Prestar als contribuents els serveis d'atenció i informació tributària, fer tasques de facilitació de la comprensió i compliment de les obligacions fiscals i facilitar l'exercici de llurs drets, de manera que tota persona física o jurídica disposi del màxim suport per part de l'Administració.
- Gestionar la recaptació per la via executiva dels ingressos de dret públic no tributaris de l'Administració de la Generalitat i dels ens que conformen el sector públic de la Generalitat.
- Elaborar estudis en els seus àmbits d'actuació i, en concret, respecte de les funcions de gestió, liquidació, inspecció i recaptació dels tributs.
- Actuar davant l'administració tributària competent en representació dels departaments, els ens i les entitats que formen el sector públic de la Generalitat, quan tinguin la condició d'obligats tributaris respecte dels tributs gestionats per l'esmentada administració tributària, en els termes acordats per conveni o per l'instrument jurídic que correspongui.
- Qualsevol altra que li sigui atribuïda per llei, delegació de competències, encàrrec de gestió, conveni de col·laboració o per qualsevol altre instrument jurídic establert legalment.

Aplicació dels tributs, informació i assistència al contribuent i gestió de la recaptació executiva d'ingressos de dret públic no tributaris dels departaments i organismes de la Generalitat

L'Agència Tributària de Catalunya pot fer funcions d'aplicació dels tributs locals i gestionar la recaptació en període executiu dels ingressos de dret públic de les administracions locals de Catalunya, quan aquestes funcions li siguin assignades per delegació, encàrrec de gestió, conveni de col·laboració o altres fórmules de col·laboració establertes en l'ordenament jurídic.

L'Agència Tributària de Catalunya es pot relacionar amb altres administracions públiques tributàries, integrar-se en consorcis i signar acords i convenis de col·laboració en matèria tributària.

Finalment, per mitjà dels convenis establerts entre la Generalitat de Catalunya i les diputacions, i l'Ajuntament de Barcelona, s'estableixen diferents nivells de col·laboració en l'àmbit tributari a fi d'aconseguir oferir un servei de finestra única a tot el territori, millorar el servei d'assistència als contribuents, compartir informació per millorar la lluita contra el frau i augmentar l'eficàcia en la recaptació.

Per a exercir les seves funcions, l'Agència Tributària de Catalunya pot obtenir informació amb transcendència tributària en els termes establerts per l'article 122-6 i la disposició addicional tercera del Codi tributari.

Orientació estratègica

En compliment d'aquestes funcions, l'Agència Tributària de Catalunya orienta la seva actuació a les línies estratègiques següents:

Els objectius de l'ATC són contribuir al finançament de la Generalitat de Catalunya, prevenir i reduir el frau fiscal, donar informació i assistència al contribuent i impulsar la col·laboració tributària

Contribuir al finançament de la Generalitat de Catalunya

L'existència de les administracions tributàries es fonamenta en la necessitat d'obtenir recursos per al finançament dels serveis públics, així com garantir alhora els principis de legalitat, objectivitat, eficàcia i generalitat en l'aplicació dels tributs.

En aquest sentit, doncs, constitueix una línia estratègica bàsica de l'Agència Tributària contribuir eficaçment al finançament de la Generalitat de Catalunya, fent que la partida d'ingressos tributaris prevista als pressupostos generals es cobreixi, si escau en excés, per tal que les despeses compromeses puguin ser ateses sense incórrer en dèficit.

Correspon a l'Agència posar els recursos i mitjans, tècnics i procedimentals, necessaris per a la implementació efectiva i la recaptació, en els terminis legalment establerts, dels tributs que corresponen a la Generalitat de Catalunya i especialment dels nous tributs propis que resulten de l'activitat legislativa del Parlament de Catalunya en l'exercici de la seva competència normativa.

És igualment essencial que aquest finançament eficaç s'assoleixi amb ple respecte als drets i a les garanties de la ciutadania.

Promoure la prevenció i reducció del frau fiscal

La prevenció i reducció del frau fiscal constitueix un dels objectius fonamentals de l'Agència Tributària de Catalunya, dirigides a millorar quantitativament i qualitativa l'eficàcia de les actuacions administratives desenvolupades en l'aplicació d'aquells tributs que són competència de l'Agència. Per assolir el correcte compliment de les funcions d'aplicació dels tributs, cal desenvolupar un conjunt d'actuacions en l'àmbit de la gestió, la inspecció i la recaptació tributàries, en què la col·laboració és un element bàsic per a l'obtenció d'informació rellevant, tant per part de les diferents administracions com dels agents socials amb finalitats tributàries, per aconseguir detectar i prevenir borses de frau.

Per tal d'assolir aquesta línia estratègica resulta indispensable compaginar la visió a curt termini que proporciona el pla de control tributari i la planificació anual de l'Agència, amb la visió a mig i llarg termini que aporta el Pla de prevenció i reducció del frau fiscal i de foment de les bones pràctiques 2015-2018, com a planificació plurianual.

Orientar l'actuació administrativa al servei dels ciutadans i a la transparència

Dins d'aquesta estratègia, l'objectiu principal és millorar els serveis d'informació i assistència als contribuents i fomentar les bones pràctiques tributàries, en el marc dels compromisos establerts en la Carta de drets del contribuent, tot aprofitant els diferents canals de comunicació existents: atenció presencial a les oficines de l'ATC, amb la possibilitat per a ciutadans no professionals de sol·licitar cita prèvia; atenció telefònica per mitjà del servei 012 de la Generalitat de Catalunya, o per escrit, en format paper o per correu electrònic adreçat a la bústia específica de consultes, consultes@atc.cat, que resol els dubtes en matèria tributària. Amb aquesta mateixa finalitat, però referida a dubtes i consultes de caire informàtic, es troba disponible a la seu electrònica de l'Agència un formulari electrònic d'atenció d'incidències tecnològiques.

És bàsica igualment la informació que s'ofereix a través d'internet, mitjançant la seu electrònica de l'Agència (atc.gencat.cat), que amb criteris d'integritat i seguretat jurídica posa a disposició de persones i entitats informació estructurada sobre aquesta organització, els tributs i tràmits disponibles i la normativa i criteris aplicables.

A més, es potencia l'ús dels programes d'ajuda i formularis electrònics per a la confecció de declaracions i la tramitació telemàtica per mitjà de l'esmentada seu, i es procura la reducció progressiva dels terminis de tramitació dels recursos de reposició, les devolucions d'ingressos o les sol·licituds d'ajornaments, com a resultat de la millora continuada dels circuits i procediments tributaris.

La seu electrònica de l'Agència (atc.gencat.cat) ofereix informació estructurada amb criteris d'integritat i seguretat jurídica

En relació amb els intermediaris tributaris i professionals de l'assessorament fiscal, s'ofereix un canal de comunicació específic, mitjançant correu electrònic, i l'enviament del butlletí ATC Connect@.

Impulsar la cooperació amb la resta d'administracions i operadors tributaris

En relació amb aquesta línia estratègica, destaca l'objectiu d'impulsar la col·laboració tributària mitjançant l'ús de les noves tecnologies i l'increment del nombre de tramitacions telemàtiques i a través de la promoció i el seguiment de convenis i acords de col·laboració amb els diferents col·legis i associacions professionals de l'àmbit tributari i altres agents socials. En aquest sentit, per impulsar aquesta col·laboració, són importants eines com ara el butlletí electrònic (ATC Connect@) adreçat als intermediaris tributaris i el manteniment d'una comunicació informativa constant, ja sigui directament o mitjançant la redifusió sol·licitada a col·legis, entitats i associacions de l'àmbit tributari.

Igualment, és prioritari aprofundir en la col·laboració amb la resta d'administracions, ja siguin estatals, autonòmiques o locals, procurant l'intercanvi d'informació amb finalitats tributàries, l'ampliació de la xarxa d'oficines incorporades a la finestreta única mitjançant Tributs de Catalunya i potenciant el caràcter d'Administració tributària de referència de l'Agència pel que fa a la recaptació executiva de les entitats locals i supralocals.

2

Estructura, organització i mitjans

2.1 Estructura de l'Agència Tributària de Catalunya

Organigrama dels Serveis Centrals

Organigrama dels serveis territorials

Seus i adreces

2.2 Personal

2.3 Pressupost 2018

Estructura de l'Agència Tributària de Catalunya

Organigrama dels Serveis Centrals

President

Albert Castellanos Maduell

(fins al 4.06.2018)

Marta Espasa Queralt

(des del 12.06.2018)

Director

Eduard Vilà i Marhuenda

Àrea d'Estratègia, Relacions Externes i Comunicació

Eudald Vigo i Tarrés

Àrea d'Aplicacions dels Tributs i Valoracions

Santiago Parera Sánchez

Àrea d'Estudis i Anàlisi

Ricard Beltran i Bernabé

Àrea de Tecnologies de la Informació

Andreu Palacín Ciprian

Àrea de Recursos Humans i Gestió Econòmica

Araceli Cuenda Macias (fins al 30.06.2018) Òrgan
suprimit l'1.07.2018

Àrea de Recursos Humans i Organització

Araceli Cuenda Macias (des de l'1.07.2018)

Àrea de Gestió Econòmica i Règim Interior

Teresa Ribas Algueró

Àrea d'Inspecció de Serveis

Claudi Cervelló i Roset

Àrea de Serveis Jurídics

Gabriel Freixas Gutiérrez

Oficina Central de Gestió Tributària

Víctor Pàmias i Muñoz

Oficina Central de Recaptació

Montserrat Fabregat i Estragués

Oficina Central d'Inspecció

Laura Carrasco Pera

Inspecció Territorial Adjunta

Martí Cors Oroval

Organigrama dels serveis territorials

Director/a
Eduard Vilà i Marhuenda

Delegació Territorial a Girona
Lluís Busquet i Ruhí

Delegació Territorial a Lleida
Josep Ramon Solsona i Oliva

Delegació Territorial a Tarragona
Laia Sas i Sabaté

Oficina Territorial al Barcelonès Nord
Roland Barleycorn Collins

Oficina Territorial a Granollers

Oficina Territorial a Manresa
Jaume Daví Cortada

Oficina Territorial a Mataró
M. Mercè Cortina Martí

Oficina Territorial a Sabadell
Joan Campos Pamias

Oficina Territorial a Sant Feliu de Llobregat
Maria Recasens Guinot

Oficina Territorial a Terrassa
Mariona Carner Serrat

Oficina Territorial a Vic

Oficina Territorial a Vilafranca del Penedès
Jordi Pros Montserrat

Oficina Territorial a Figueres
Josep Maria Falgueras Vilà

Oficina Territorial a la Bisbal d'Empordà
Carola Bañeras Martín

Oficina Territorial a Santa Coloma de Farners
Montserrat Tarragó Garcia

Oficina Territorial a la Seu d'Urgell

Oficina Territorial a Reus
Cèlia Moliner Bayerra

Oficina Territorial a Tortosa

Seus i adreces

Centre de treball	Adreça	Núm.	Localitat	Codi postal	Telèfon
Serveis Centrals	Pg. Zona Franca	46	Barcelona	08038	93 551 50 00
Delegació Territorial a Girona	C. Barcelona	54	Girona	17002	972 94 28 28
Delegació Territorial a Lleida	C. Lluís Companys	1	Lleida	25003	973 03 23 00
Delegació Territorial a Tarragona	C. Vapor	4-6	Tarragona	43004	977 92 22 00
Oficina Territorial al Barcelonès Nord	C. Joan d'Àustria	39-47	Barcelona	08005	93 551 50 00
Oficina Territorial a Granollers	C. Miquel Ricomà	146	Granollers	08401	93 880 31 94
Oficina Territorial a Manresa	C. d'Alfons XII	7	Manresa	08241	93 880 32 17
Oficina Territorial a Mataró	Av. Jaume Recoder	79	Mataró	08301	93 880 32 40
Oficina Territorial a Sabadell	Ctra. Barcelona	359	Sabadell	08203	93 880 32 66
Oficina Territorial a Sant Feliu de Llobregat	Riera de Pahissa	34	Sant Feliu de Llobregat	08980	93 880 31 70
Oficina Territorial a Terrassa	C. Joan Artigues	3	Terrassa	08226	93 880 32 89
Oficina Territorial a Vic	C. l'Era d'en Sellés	9	Vic	08500	93 880 33 12
Oficina Territorial a Vilafranca del Penedès	Pl. Vilanova i la Geltrú	5	Vilafranca del Penedès	08720	93 880 33 35
Oficina Territorial a Figueres	C. Vilafant	28	Figueres	17600	972 79 92 40
Oficina Territorial a la Bisbal d'Empordà	Ctra. Cruïlles	18-20	La Bisbal d'Empordà	17100	972 79 92 57
Oficina Territorial a Santa Coloma de Farners	Ctra. de Sils	57	Santa Coloma de Farners	17430	972 79 92 73
Oficina Territorial a la Seu d'Urgell	C. Germandat de Sant Sebastià	10	La Seu d'Urgell	25700	973 67 50 08
Oficina Territorial a Reus	Pg. Prim	14	Reus	43202	977 74 80 40
Oficina Territorial a Tortosa	Av. Catalunya, 91 (plaça de la Corona d'Aragó)	91	Tortosa	43500	977 74 80 63
Oficina de Serveis Tributaris a Berga	C. Gran Via	42	Berga	08600	93 472 96 60 93 472 96 64

2.2

Estructura, organització i mitjans
Personal

Seus i adreces

Centre de treball	Adreça	Núm.	Localitat	Codi postal	Telèfon
Oficina de Serveis Tributaris a Igualada	C. Sant Carles	83	Igualada	08700	93 193 92 81
Oficina de Serveis Tributaris a l'Hospitalet	C. Barcelona (la Farga, local 3)	2	L'Hospitalet de Llobregat	08901	93 793 39 52
Oficina de Serveis Tributaris a Vilanova i la Geltrú	Pl. Beatriu de Claramunt	5-8	Vilanova i la Geltrú	08800	93 514 50 80
Oficina de Serveis Tributaris a Olot	Av. Onze de Setembre	22	Olot	17800	972 96 82 90
Oficina de Serveis Tributaris a Ripoll	C. Progrés	22	Ripoll	17500	972 96 82 91
Oficina de Serveis Tributaris a Cervera	Pg. Jaume Balmes	3	Cervera	25200	973 53 13 00
Oficina de Serveis Tributaris a Solsona	Pl. Major	8	Solsona	25280	973 48 03 42
Oficina de Serveis Tributaris a Tremp	Pg. del Vall	15	Tremp	25620	973 65 27 79
Oficina de Serveis Tributaris a Vielha	C. Major	36	Vielha	25530	973 70 73 00
Oficina de Serveis Tributaris a Móra d'Ebre	Pg. Sant Antoni	11	Móra d'Ebre	43740	977 25 84 62
Oficina de Serveis Tributaris a Valls	Pl. Sant Jordi	2	Valls	43800	977 25 84 63
Oficina de Serveis Tributaris al Vendrell	C. del Mar	3	El Vendrell	43700	977 25 84 64

Personal

Distribució del personal per unitats

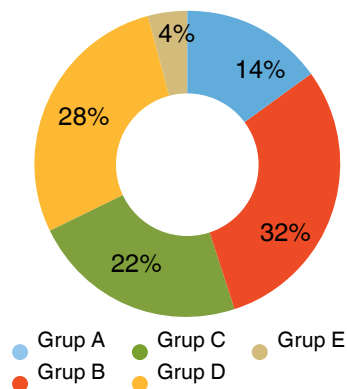
Unitat	Grup A	Grup B	Grup C	Grup D	Grup E	TOTAL
Comandament	6	1	1	2	-	10
Àrea d'Aplicació dels Tributs i Valoracions	5	13	2	5	-	25
Àrea d'Estudi i Anàlisi	4	1	1	2	-	8
Àrea d'Estratègia, Relacions Externes i Comunicació	4	1	-	1	-	6
Àrea de Recursos Humans i Organització	8	2	-	3	-	13
Àrea de Gestió Econòmica i Règim Interior	11	4	4	24	9	52
Àrea d'Inspecció de Serveis	1	2	-	1	-	4
Àrea de Serveis Jurídics	4	-	-	1	-	5
Subtotal	43	24	8	39	9	123
Oficines centrals	28	96	25	72		221
Delegació Territorial a Girona	7	12	7	13	1	40
Delegació Territorial a Lleida	8	15	7	13	1	44
Delegació Territorial a Tarragona	6	10	8	15	1	40
Oficines territorials i oficines de serveis tributaris	8	77	102	53	17	257
TOTAL	101	234	157	205	29	725

Estructura, organització i mitjans
Personal

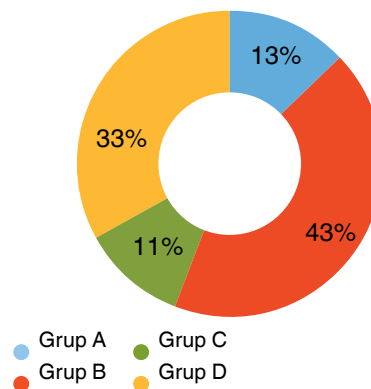
Distribució del personal a la Delegació Territorial a Barcelona (oficines centrals)

Unitat	Grup A	Grup B	Grup C	Grup D	Grup E	TOTAL
Oficina Central de Gestió Tributària	9	41	18	38	-	106
Comandament OCGT	1	3	1	3	-	8
Servei de Gestió d'Impostos Directes	3	12	4	8	-	27
Servei de Gestió d'Impostos Indirectes i Taxes	3	11	6	11	-	31
Servei de Valoracions	1	11	1	-	-	13
Servei d'Atenció als Contribuents i Censos Tributaris	1	4	6	16	-	27
Oficina Central de Recaptació	6	44	5	29	-	84
Comandament OCR	1	1	-	3	-	5
Servei d'Ajornaments i Fraccionaments	1	9	1	5	-	16
Servei de Recaptació Executiva	1	12	1	3	-	17
Servei de Control d'Ingressos	1	6	-	4	-	11
Servei d'Embargaments	-	5	-	5	-	10
Servei de Recursos i Relacions amb els Tribunals	1	11	2	3	-	17
Servei d'Atenció i Informació Recaptatòria	1	-	1	6	-	8
Oficina Central d'Inspecció	13	11	2	5	-	31
TOTAL	28	96	25	72	-	221

Distribució del personal per grups



Distribució del personal per grups a la DT a Barcelona (oficines centrals)



Distribució del personal a la Delegació Territorial a Girona

Unitat	Grup A	Grup B	Grup C	Grup D	Grup E	TOTAL
Comandament	1	-	-	1	-	2
Servei d'Inspecció	2	1	-	1	-	4
Servei de Recaptació	1	3	-	2	-	6
Servei de Valoracions	1	3	-	1	-	5
Servei de Gestió Tributària	2	5	3	2	-	12
Servei d'Atenció als Contribuents	-	-	2	6	-	8
Secció d'Afers Administratius	-	-	2	-	1	3
TOTAL	7	12	7	13	1	40

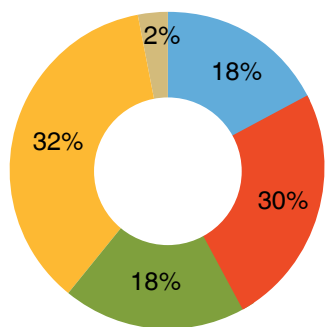
Distribució del personal a la Delegació Territorial a Lleida

Unitat	Grup A	Grup B	Grup C	Grup D	Grup E	TOTAL
Comandament	1	-	-	1	-	2
Servei de Recaptació	1	4	-	-	-	5
Servei de Valoracions	1	3	1	1	-	6
Servei de Gestió Tributària	4	7	1	3	-	15
Servei d'Atenció als Contribuents	-	-	3	5	-	8
Secció d'Afers Administratius	1	1	2	3	1	8
TOTAL	8	15	7	13	1	44

Distribució del personal a la Delegació Territorial a Tarragona

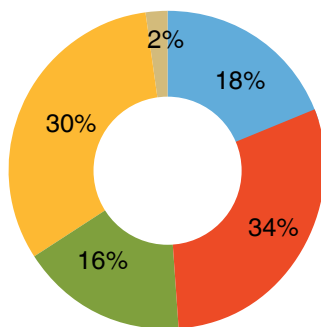
Unitat	Grup A	Grup B	Grup C	Grup D	Grup E	TOTAL
Comandament	1	-	-	1	-	2
Servei d'Inspecció	1	1	-	1	-	3
Servei de Recaptació	-	2	2	1	-	5
Servei de Valoracions	1	2	-	-	-	3
Servei de Gestió Tributària	2	4	2	5	-	13
Servei d'Atenció als Contribuents	1	-	2	6	1	10
Secció d'Afers Administratius	-	1	2	1	-	4
TOTAL	6	10	8	15	1	40

Distribució del personal per grups a la DT a Girona



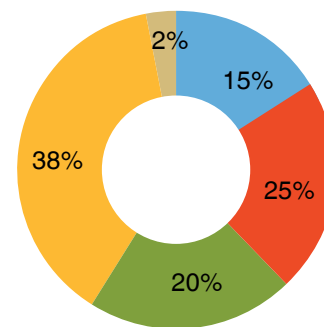
● Grup A ● Grup C ● Grup E
● Grup B ● Grup D

Distribució del personal per grups a la DT a Lleida



● Grup A ● Grup C ● Grup E
● Grup B ● Grup D

Distribució del personal per grups a la DT a Tarragona



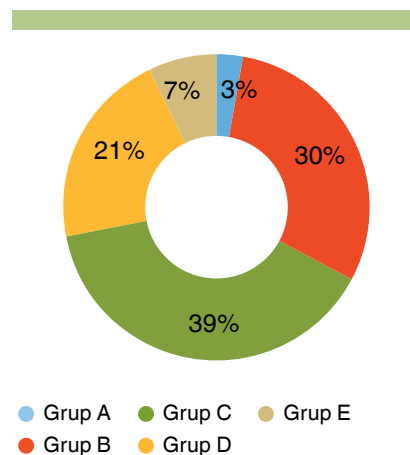
● Grup A ● Grup C ● Grup E
● Grup B ● Grup D

Estructura, organització i mitjans
Personal

Distribució del personal a les oficines territorials i oficines de serveis tributaris

Unitat	Grup A	Grup B	Grup C	Grup D	Grup E	TOTAL
Oficina Territorial al Barcelonès Nord	1	9	5	13	2	30
Oficina Territorial a Vilafranca del Penedès	2	6	7	4	1	20
Oficina Territorial a Sabadell	1	6	8	4	1	20
Oficina Territorial a Mataró	1	7	7	3	1	19
Oficina Territorial a Reus	1	7	7	3	1	19
Oficina Territorial a Sant Feliu de Llobregat	1	6	8	3	1	19
Oficina Territorial a Terrassa	1	6	7	3	1	18
Oficina Territorial a Granollers	-	5	6	2	1	14
Oficina Territorial a Manresa	-	4	5	2	1	12
Oficina Territorial a la Bisbal d'Empordà	-	5	3	2	1	11
Oficina Territorial a Santa Coloma de Farners	-	4	3	1	1	9
Oficina Territorial a Tortosa	-	4	3	2	1	10
Oficina Territorial a Figueres	-	3	2	2	1	8
Oficina Territorial a Vic	-	3	3	1	1	8
Oficina Territorial a la Seu d'Urgell	-	2	2	1	1	6
Oficina de Serveis Tributaris a l'Hospitalet de Llobregat	-	-	4	1	1	6
Oficina de Serveis Tributaris a Vilanova i la Geltrú	-	-	2	1	-	3
Oficina de Serveis Tributaris al Vendrell	-	-	2	2	-	4
Oficina de Serveis Tributaris a Igualada	-	-	2	2	-	4
Oficina de Serveis Tributaris a Berga	-	-	2	-	-	2
Oficina de Serveis Tributaris a Cervera	-	-	2	-	-	2
Oficina de Serveis Tributaris a Móra d'Ebre	-	-	2	-	-	2
Oficina de Serveis Tributaris a Olot	-	-	1	1	-	2
Oficina de Serveis Tributaris a Ripoll	-	-	1	-	-	1
Oficina de Serveis Tributaris a Solsona	-	-	2	-	-	2
Oficina de Serveis Tributaris a Tremp	-	-	2	-	-	2
Oficina de Serveis Tributaris a Valls	-	-	2	-	-	2
Oficina de Serveis Tributaris a Vielha	-	-	2	-	-	2
TOTAL	8	77	102	53	17	257

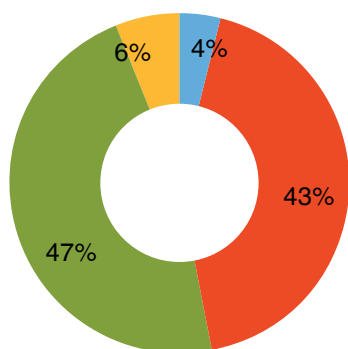
Distribució del personal per grups a les oficines territorials i oficines de serveis tributaris



Distribució del personal per edat

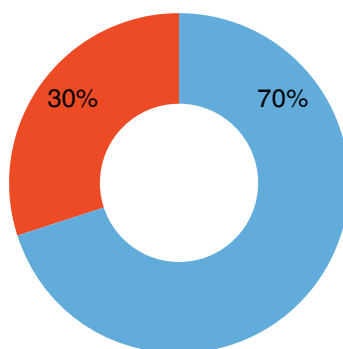
EDAT (anys)	Grup A		Grup B		Grup C		Grup D		Grup E		TOTAL		TOTAL
	Dona	Home	Dona	Home	Dona	Home	Dona	Home	Dona	Home	Dona	Home	
18-30	-	1	5	5	6	1	9	4	-	1	20	12	32
31-45	28	9	71	35	47	15	79	12	8	5	233	76	309
46-60	20	29	69	40	52	22	73	16	10	6	224	113	337
61 o més	6	7	3	4	14	1	8	4	-	-	31	17	45
TOTAL	54	46	148	84	119	39	169	36	18	12	508	217	725

Distribució del personal per edat



● 18-30 anys ● 46-60 anys
● 31-45 anys ● 61 o més anys

Distribució del personal per sexe



● Dona
● Home

Pressupost 2018 Crèdits definitius i obligacions reconegudes. Exercici 2018

Pressupost de despeses. Crèdits definitius i obligacions reconegudes

		Pressupost definitiu	Obligacions reconegudes
Cap. 1	Remuneracions de personal	35.630.076,86	27.619.720,39
Cap. 2	Operacions corrents	52.553.751,36	35.751.648,56
Cap. 4	Transferències corrents	18.000,00	18.000,00
Cap. 6	Operacions de capital	5.110.000,00	873.792,78
Cap. 8	Actius financers	13.900,00	12.679,04
TOTAL		93.325.728,22	64.275.840,77

Pressupost d'ingressos i drets liquidats

		Pressupost definitiu	Drets liquidats + romament
Cap. 3	Taxes, venda de béns i serveis	4.470.300,00	10.015,04
Cap. 4	Transferències corrents	83.739.528,22	62.189.780,48
Cap. 5	Ingressos patrimonials	0,00	0,00
Cap. 7	Transferències de capital	0,00	0,00
Cap. 8	Variació d'actius financers	5.115.900,00	1.569.040,80
TOTAL		93.325.728,22	63.768.836,32

3

Actuacions i activitats realitzades

- 3.1 Àrea d'Aplicació dels Tributs i Valoracions**
- 3.2 Àrea d'Estudi i Anàlisi**
- 3.3 Àrea d'Estratègia, Relacions Externes i Comunicació**
- 3.4 Àrea de Recursos Humans i Organització**
- 3.5 Àrea de Gestió Econòmica i Règim Interior**
- 3.6 Àrea d'Inspecció de Serveis**
- 3.7 Àrea de Serveis Jurídics**
- 3.8 Àrea de Tecnologies de la Informació**
- 3.9 Oficines centrals de Gestió tributària, Inspecció i Recaptació**
- 3.10 Serveis territorials**

Actuacions i activitats realitzades

L'Agència Tributària de Catalunya ha desenvolupat durant el 2018 les activitats planificades en el seu Programa anual d'actuacions. Entre aquestes destaquen les actuacions que resulten de les mesures previstes per a aquest exercici en el Pla de prevenció i reducció del frau fiscal i de foment de les bones pràctiques tributàries 2015-2018, que és l'instrument mitjançant el qual el Govern de la Generalitat, a través de l'Agència Tributària de Catalunya, planifica d'una manera estratègica i alhora operativa, tota una sèrie d'actuacions coordinades, que incideixen en quatre àmbits diferenciats:

- La prevenció, que tracta d'evitar que el frau s'arribi a produir.
- El control, que pretén detectar i regularitzar el frau fiscal un cop s'ha produït.
- La implicació social, que potencia el rol dels intermediaris financers i la col·laboració i coordinació interadministrativa, fomentant alhora l'ús de les millors pràctiques tributàries.
- L'organització, que adequa progressivament l'Agència a les necessitats que resulten del seu desenvolupament funcional i territorial.

El seguiment i l'impuls de les mesures d'aquests àmbits corresponen a l'adjunt al director, que coordina el Pla de prevenció i reducció del frau fiscal i de foment de les bones pràctiques tributàries i és el responsable, dins de l'Agència, d'informar del nivell d'execució de les mesures que incorpora aquest Pla. Els resultats del Pla es poden consultar a l'apartat 4 d'aquesta memòria, pel que fa a l'avaluació d'objectius dels tres primers àmbits, i a l'apartat 2, pel que fa als aspectes organitzatius. L'Agència Tributària de Catalunya informa periòdicament dels resultats de la lluita contra el frau.

El Pla de prevenció i reducció del frau fiscal i de foment de les bones pràctiques tributàries 2015-2018 conclou el 2018 la implementació de les seves mesures

El 2018 és l'últim any d'aplicació de les mesures del Pla de prevenció i reducció del frau fiscal i de foment de les bones pràctiques tributàries 2015-2018, els resultats complets del qual es donaran a conèixer l'any vinent. Durant el 2018, per consegüent, s'ha elaborat el nou Pla, amb abast 2019-2022, que és previst que s'aprovi a principis del 2019.

En el marc de les mesures del Pla 2015-2018, l'Agència ha continuat duent a terme actuacions relacionades amb la recepció de grups d'estudiants interessats a visitar les instal·lacions de l'Agència, amb la finalitat de conèixer aspectes essencials relacionats amb el món tributari i el funcionament dels àmbits de gestió, inspecció i recaptació d'una administració tributària. Aquestes visites, inicialment adreçades a grups de cycle formatiu de grau superior d'administració i finances, amb alumnes de segon any, s'ha estès, en el marc del Pla de prevenció i reducció del frau fiscal i de foment de les bones pràctiques tributàries, i en col·laboració amb el coordinador del Pla i el Departament d'Ensenyament, a alumnes de batxillerat amb l'objectiu de difondre la importància de la cultura civico tributària.

L'any 2018 ha estat també l'any del desè aniversari de l'Agència i, per commemorar-ho i difondre-ho entre la ciutadania, s'han dut a terme diverses activitats institucionals i s'ha impulsat un informe de balanç que recull les línies estratègiques més importants de la transformació experimentada per l'ATC des del 2013 fins a l'actualitat.

Al llarg del 2018, el director de l'Agència ha participat, entre d'altres, en les jornades i congressos següents:

- Congrés Internacional sobre Eficiència de les Administracions Tributàries, Cooperació Internacional i Governança Fiscal Internacional, organitzat pel Departament de la Vicepresidència i d'Economia i Hisenda de la Generalitat de Catalunya i la Universitat de Barcelona.
- Jornada "Criptomonedes i Fiscalitat", organitzada per l'ATC i la Direcció General de Planificació i Estudis Fiscals del Departament de la Vicepresidència i d'Economia i Hisenda.
- Jornada de "Debats Fiscals", organitzada per Foment del Treball el 3.10.2018, per presentar les iniciatives de gestió de l'ATC i exposar-ne el pla de transformació.

L'Agència ha continuat durant el 2018 la consolidació del desplegament territorial i funcional iniciat el 2017, amb el creixement de la seva plantilla i de nous punts d'atenció de la xarxa Tributs de Catalunya. En aquest sentit, el 2018, l'ATC ha col·laborat per primera vegada en la campanya de la renda amb mitjans, personal i estructura propis, oferint el servei de cita prèvia per a l'elaboració de declaracions a través dels punts d'atenció que suposen les seves 32 oficines tributàries (Serveis Centrals, tres delegacions, 15 oficines territorials i 13 oficines de serveis tributaris) repartides per tot Catalunya, fet que ha contribuït a la proximitat del servei a la ciutadania i, per tant, en la millora de l'atenció al territori.

L'ATC ha continuat treballant, així mateix, en la implantació a mitjà termini del nou Sistema de relació amb el contribuent (SRC), un projecte transversal que permetrà millorar la captació de coneixement a partir de la interacció amb la ciutadania i impulsar millores profundes en els serveis i sistemes d'atenció, que han de contribuir a facilitar a la ciutadania l'acompliment dels deures tributaris.

Durant el 2018 s'ha iniciat i desenvolupat també el projecte que permetrà al llarg del 2019 implantar les subhastes electròniques a l'Agència Tributària de Catalunya, com a últim pas del procés de recaptació executiva i que, per tant, culminarà l'assumpció de les plenes competències de l'ATC en aquesta matèria.

El desplegament d'aquestes línies de treball prioritàries i altres actuacions de l'ATC realitzades el 2018 correspon als diferents serveis centrals i territorials, tal com es detalla a continuació.

Inici del projecte per implantar les subhastes electròniques a l'Agència Tributària de Catalunya

Àrea d'Aplicació dels Tributs i Valoracions

L'Àrea d'Aplicació dels Tributs i Valoracions de l'Agència Tributària de Catalunya té com a funcions impulsar, dirigir i coordinar els estudis i les anàlisis relatius a l'aplicació dels tributs i als procediments per a la seva gestió, inspecció i recaptació, així com proposar millores en aquests àmbits, promoure les actuacions encaminades a implementar-les i harmonitzar els criteris d'aplicació tributària, entre d'altres.

L'any 2018 l'Àrea d'Aplicació dels Tributs i Valoracions ha desenvolupat les actuacions següents:

Planificació d'actuacions i coordinació de procediments

Durant l'any 2018 l'Àrea ha elaborat, igual que en els exercicis anteriors, el Pla de control tributari, que estableix les actuacions que han de desenvolupar els òrgans de gestió, inspecció i recaptació en la comprovació i verificació del compliment adequat de les obligacions tributàries dels contribuents.

S'ha complert l'exigència legal de dotar l'Agència Tributària de Catalunya del Pla de control tributari que regeix les seves actuacions i objectius anuals

Coordinació d'actuacions entre els òrgans d'aplicació dels tributs de l'Agència

S'ha mantingut com a prioritat de l'Àrea millorar la coordinació de les actuacions dels òrgans de gestió, d'inspecció i de recaptació de l'Agència. Aquesta coordinació es materialitza en la preparació de circulars i instruccions per establir una línia comuna en la utilització dels diferents procediments tributaris i en la unificació dels criteris d'aplicació tributària. Així mateix, s'han elaborat diverses notes informatives i informes relatius a la consulta i resolució d'aspectes puntuals i concrets de l'aplicació dels tributs.

Criteris i organització de la tramitació dels expedients incompetents per punts de connexió

L'Àrea ha seguit el circuit de tramitació, consolidat en els darrers anys, dels expedients d'incompetència per punts de connexió. S'ha continuat gestionant la tramitació de les devolucions a altres comunitats autònomes dels imports corresponents als expedients presentats davant l'Administració tributària catalana quan no era competent per percebre'n el rendiment. També s'ha fet la recepció dels expedients presentats davant les administracions tributàries de les altres comunitats autònomes la competència dels quals correspon a Catalunya, d'acord amb el que estableix la Llei de cessió de tributs.

Participació de l'Agència en actuacions conjuntes amb altres administracions i comunicació d'informació als òrgans judicials

En l'àmbit de Tributs de Catalunya, l'Àrea d'Aplicació dels Tributs i Valoracions ha participat en reunions de coordinació per a la col·laboració interadministrativa en matèria tributària amb les diferents administracions locals que conformen aquesta xarxa, per tal de definir les actuacions de col·laboració en l'àmbit de la finestra única tributària, d'intercanvi d'informació i de recaptació en període executiu.

D'altra banda, s'han mantingut les relacions de col·laboració entre aquesta Agència i l'Agència Estatal d'Administració Tributària, i s'ha potenciat el procediment d'intercanvi d'informació tributària per tal d'actuar d'una manera més eficient davant la lluita contra el frau. Així mateix, l'Àrea ha mantingut la seva participació en el grup de coordinació de les actuacions de recaptació en els procediments executius.

Correspon també a l'Àrea atendre les diverses peticions d'informació tributària formulades pels òrgans judicials i administratius en relació amb els assumptes que formen part del seu àmbit de decisió.

S'ha creat una unitat d'informació tributària com a eina de gestió global i integrada de la informació tributària

Establiment del model de governança de dades

Durant l'any 2018 l'Agència Tributària de Catalunya ha implementat el seu model de governança de dades com a eina de gestió global i integrada de la informació tributària. A aquest efecte, s'ha nomenat un chief data officer propi que és responsable de les actuacions en matèria de governança de dades i s'ha creat una unitat d'informació tributària que actua com a òrgan impulsor i de coordinació de les actuacions vinculades amb el tractament de la informació pròpia de l'Agència, amb l'objectiu d'incrementar el grau d'eficiència en l'ús i captació d'aquesta informació. D'altra banda, el model de governança de dades ha permès aprofundir en l'orientació de l'ús de la informació cap a la presa de decisions de manera proactiva.

Promoció de la utilització dels mitjans electrònics, informàtics i telemàtics en els procediments tributaris

Durant l'any 2018, s'ha consolidat el desplegament electrònic de l'Agència Tributària de Catalunya, definint les actuacions prioritàries en l'àmbit de l'aplicació dels tributs i planificant-ne la implementació.

Amb aquesta finalitat s'ha implementat el sistema de notificacions electròniques, tant per a les persones que tenen l'obligació legal de rebre les notificacions per aquest canal, com per a aquelles que voluntàriament hi optin, utilitzant el sistema corporatiu de la Generalitat de Catalunya.

Així mateix, s'ha ampliat el nombre de tràmits que la ciutadania pot realitzar telemàticament a través de la seu electrònica de l'ATC en les actuacions d'aplicació dels tributs. Actualment, es poden realitzar de manera telemàtica la sol·licitud d'ajornaments i fraccionaments, la interposició de recursos de reposició, la presentació d'al·legacions, així com l'atorgament de poders per realitzar tràmits de manera telemàtica, entre d'altres tràmits i serveis.

S'ha consolidat el desplegament electrònic de l'Agència Tributària de Catalunya definint les actuacions prioritàries en l'àmbit de l'aplicació dels tributs

A banda d'aquestes actuacions, també s'ha iniciat el procés per a la conformació de l'expedient administratiu electrònic, generant còpia autèntica de la documentació que la ciutadania aporta en suport paper a l'ATC, i implementant, també, de manera progressiva, la signatura electrònica dels documents emesos pels funcionaris de l'Agència i recollint les metadades requerides per les normes reguladores de la interoperabilitat entre administracions.

Finalment, el nombre de presentacions i pagaments telemàtics realitzats durant l'any 2018 ha continuat creixent de manera notable després de l'aprovació de l'Ordre VEH/85/2017, d'11 de maig, per la qual s'estableix l'obligació de l'ús dels mitjans electrònics en les presentacions i pagament de diverses

Actuacions i activitats realitzades

Àrea d'Aplicació dels Tributs i Valoracions

autoliquidacions per a determinats obligats tributaris. Els pagaments telemàtics també s'han incrementat gràcies a la nova funcionalitat introduïda aquest any que ha permès als col·laboradors socials fer el pagament mitjançant càrrec en el compte del client, d'acord amb l'Ordre VEH/106/2018, de 2 de juliol.

Implementació dels circuits de tramitació i els procediments tributaris dels nous tributs aprovats pel Parlament de Catalunya

L'any 2018, en coordinació amb l'Àrea de Tecnologies de la Informació, s'han definit els circuits de tramitació i els procediments tributaris en els impostos que han entrat en vigor durant aquest exercici (sobre l'emissió de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica i els actius no productius).

Àrea d'Estudis i Anàlisi

L'Àrea d'Estudi i Anàlisi és l'encarregada d'efectuar els estudis de valoracions immobiliàries i de recaptació, així com de planificar i coordinar la informació i assistència al contribuent.

L'any 2018 l'Àrea d'Estudi i Anàlisi ha desenvolupat les actuacions següents:

Informació i assistència

- S'ha coordinat la campanya de l'impost sobre la renda de les persones físiques i l'impost sobre el patrimoni, en col·laboració amb l'Agència Estatal d'Administració Tributària.
- S'han actualitzat els programes d'ajuda al contribuent i els formularis tributaris per adaptar-los als canvis normatius produïts durant l'any i per introduir-hi millores. A causa de l'entrada en vigor de les novetats reglamentàries relatives a la protecció de dades, s'han fet les adaptacions pertinents en tots els formularis.
- S'ha participat en la definició, seguiment i informació de les noves funcionalitats de la seu electrònica de l'Agència Tributària de Catalunya, com pot ser la implementació de notificacions electròniques o el nou model 993 de declaració informativa relativa a deduccions autonòmiques en l'impost sobre la renda de les persones físiques.
- S'han dut a terme les tasques de gestió, actualització i creació de nous continguts de la seu electrònica de l'Agència Tributària de Catalunya, així com de les guies de tramitació.
- S'ha gestionat l'actualització dels continguts del web Tributs de Catalunya.
- S'ha participat en el grup de treball per a la definició de la nova intranet de l'Agència Tributària de Catalunya.
- S'ha actualitzat el protocol d'actuacions sobre la informació per tal que els operadors del 012 puguin disposar de noves eines per informar de forma més completa els contribuents sobre els deutes que tenen en executiva, així com per oferir la possibilitat de facilitar a la ciutadania la presentació de sol·licituds d'ajornaments i fraccionaments respecte dels seus deutes.
- S'han tractat els casos que han requerit una atenció especial a causa d'incidències en la tramitació telemàtica o l'atenció rebuda.
- S'han dissenyat nous informes d'activitat mensual relativa als escalats de consultes realitzades a través del 012, a partir de les dades globals que lliura la Direcció General d'Atenció Ciutadana.
- S'han unificat els criteris de les oficines tributàries quant a la informació i l'assistència que s'ha de prestar als contribuents, en aspectes com la cita prèvia o el gestor de cues d'atenció presencial.
- S'ha col·laborat en l'organització del servei d'atenció d'incidències tecnològiques relacionades amb la tramitació telemàtica.
- S'ha atès i gestionat la bústia de consultes generals: consultes@atc.cat.
- S'ha impulsat la coordinació en la tramesa i en les comunicacions amb l'Oficina del Contribuent sobre les queixes i suggeriments de la ciutadania referents a la forma de prestació o a la qualitat dels serveis que gestiona l'Agència.

Els ciutadans ja poden sol·licitar ajornaments i fraccionaments a través del 012

Estudis de valoracions immobiliàries

Les principals actuacions en aquest àmbit han estat les següents:

- S'ha continuat la tasca de seguiment de l'evolució del mercat immobiliari dels diversos usos (residencial, oficines, industrial, etc.), dels valors del sòl i dels costos de construcció i d'urbanització.
- S'han elaborat estudis sobre el valor dels immobles, a partir dels valors declarats pels contribuents i els comprovats pels tècnics de l'Agència Tributària de Catalunya que s'obtenen de l'Observatori del mercat immobiliari de Catalunya (OMIC).
- S'ha incorporat a l'Observatori del mercat immobiliari de Catalunya el valor declarat pels contribuents en les escriptures notariales (fins aleshores tan sols es disposava d'informació sobre el valor declarat pels contribuents en el model 600).
- S'han creat en el SIG corporatiu de la Generalitat de Catalunya la capa d'indicadors municipal i la dels indicadors de zona que permeten obtenir els paràmetres resum de valor a nivell de municipi i de zona per orientar els tècnics en la tasca de classificació de la jerarquia de valors.
- S'han elaborat mapes de valor del sòl i dels immobles del territori, accessibles des del Sistema d'Informació Geogràfica (SIG) corporatiu de la Generalitat de Catalunya.
- S'han assignat valors provisionals a tots els recintes de valor per a l'ús residencial i, pel que fa als habitatges plurifamiliars (pisos) i habitatges unifamiliars en filera, s'han validat els valors de 48 municipis. Quant als altres usos, ja s'ha completat l'edició i revisió de l'ús industrial de 9 municipis i la de l'ús comercial de 3 municipis.
- S'han continuat els contactes de coordinació amb la Gerència del Cadastre de Catalunya per a la confecció d'un nou sistema de valors de referència dels immobles. En concret, s'han fet observacions provisionals a la proposta de mapa de valors de referència presentada pel Cadastre per a l'any 2018 i s'ha proposat treballar en un estudi comparatiu específic dels valors de referència a la ciutat de Tortosa.
- S'ha elaborat la proposta tècnica per a l'actualització dels coeficients de la Instrucció de comprovació de valors dels béns immobles per a l'any 2019, proposta que ha inclòs aquest any coeficients específics per a l'ús aparcaments i per a l'ús comercial, a més a més de coeficients individualitzats de districte postal per 20 municipis.
- S'ha elaborat la proposta tècnica per a l'actualització dels mòduls i índexs de valoració per al document de "Valors bàsics" per a l'any 2019.
- S'ha realitzat un curs de formació sobre valoració cadastral i un altre orientat a explicar les principals funcionalitats del SIG corporatiu.

S'han assignat valors provisionals a tots els recintes de valor per a l'ús residencial

Estudis de recaptació

S'ha fet un seguiment de l'evolució de la recaptació dels tributs propis i dels cedits a la Generalitat de Catalunya.

Àrea d'Estratègia, Relacions Externes i Comunicació

L'Àrea d'Estratègia, Relacions Externes i Comunicació és l'encarregada d'estudiar i proposar les línies estratègiques generals i els plans d'actuació de l'Agència Tributària de Catalunya, així com d'assegurar una interlocució fluïda amb les diferents administracions tributàries, col·legis professionals i associacions de l'àmbit tributari, i difondre les principals actuacions i novetats de l'Agència.

L'any 2018 l'Àrea d'Estratègia, Relacions Externes i Comunicació ha desenvolupat les actuacions següents:

3.3.1 Àmbit d'estratègia

Coordinació de les línies estratègiques i objectius de l'Agència

Coordinació del Programa anual d'actuacions

Durant aquest exercici ha coordinat el Programa anual d'actuacions 2018, on es recullen les línies estratègiques de l'Agència; els objectius; la previsió de resultats; els instruments de seguiment, control i avaluació; les línies de treball prioritàries de cadascuna de les àrees i delegacions, i els quadres de comandament. Arran de l'aprovació del Pla de prevenció i reducció del frau fiscal i de foment de les bones pràctiques tributàries 2015-2018, també ha verificat la incorporació en el Programa anual d'actuacions de les mesures planificades per a 2018, sens perjudici de l'impuls i seguiment, que corresponen al coordinador del Pla.

D'altra banda, s'ha fet el control i seguiment de l'enviament periòdic dels quadres de comandament i indicadors addicionals que reflecteixen l'activitat de l'Agència per part dels responsables dels diferents àmbits d'actuació, amb la finalitat de centralitzar aquesta informació i assegurar-ne tant la disponibilitat per a la presa de decisions de la Direcció, com la fiabilitat.

Coordinació de les àrees i delegacions de l'ATC

L'Àrea ha coordinat les reunions del Comitè Executiu i ha recollit les propostes i la documentació lliurada pels responsables de les diferents àrees i delegacions, amb la finalitat de facilitar el debat en les seves reunions i l'execució posterior dels acords adoptats. Ha realitzat també tasques de suport a la Secretaria de la Junta de Govern de l'ATC.

Coordinació de les reunions dels òrgans de govern de l'ATC

Coordinació amb el Departament de la Vicepresidència i d'Economia i Hisenda

Principalment ha procurat l'alineament estratègic de l'actuació de l'Agència al Programa de Govern i a la programació anual del Departament, així com en la coordinació amb el Gabinet del Conseller amb relació a la tramitació de preguntes, mocions, propostes parlamentàries i projectes normatius de l'àmbit tributari.

Coordinació amb l'Oficina del Contribuent

L'Àrea ha coordinat amb l'Oficina del Contribuent l'emissió d'informes destinats a donar resposta a les queixes plantejades en matèria d'aplicació dels tributs

davant el Síndic de Greuges, el Defensor del Poble o el conseller d'Economia i Hisenda. Igualment, ha participat en l'estudi i posicionament de l'Agència en relació amb les recomanacions rebudes de l'Oficina del Contribuent.

Actuació coordinada d'assistència al contribuent

En coordinació amb l'Àrea d'Estudi i Anàlisi, s'han atès les qüestions plantejades per la ciutadania, pels professionals i col·lectius en relació amb l'aplicació de l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics o l'impost sobre successions i donacions; o amb qüestions derivades de la tramitació telemàtica per compte de tercers, des del vessant de la signatura d'acords de col·laboració i la posterior adhesió a aquests acords, així com els requisits bàsics d'aquest tipus de tramitació.

Així mateix, l'Àrea ha participat en el grup de treball transversal per a la implantació de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica (CO₂), que s'ha reunit per organitzar la gestió d'aquest tribut i valorar aspectes com ara la informació que cal donar al contribuent, per quins canals de comunicació i les implicacions pressupostàries i de personal previstes.

D'altra banda, s'ha participat en el grup de treball per a la implementació d'un nou model de relació amb el contribuent (SRC) que permetrà millorar la captació de coneixement a partir de la interacció amb la ciutadania i impulsar millores profundes en la concepció dels serveis i sistemes d'atenció a la ciutadania per facilitar-los l'acompliment dels deures tributaris. Aquest model situa les necessitats i el punt de vista de l'usuari al centre, i, d'acord amb això, impulsa la reorganització dels continguts i la transformació de l'arquitectura de la informació del web corporatiu, la millora de la usabilitat, l'accessibilitat i l'experiència d'usuari a la seu electrònica i les plataformes telemàtiques de tramitació, amb l'objectiu de facilitar l'acompliment de les obligacions tributàries als contribuents i l'exercici dels seus drets, i d'avançar en la sensibilització social i la implicació dels ciutadans en el marc de la lluita contra el frau fiscal.

3.3.2 Àmbit de relacions externes

Relacions institucionals

En el marc del Consell Territorial per a la Direcció i Coordinació de la Gestió Tributària, l'Àrea ha participat en reunions i projectes de coordinació i col·laboració amb l'Agència Estatal d'Administració Tributària (AEAT), en el marc del Consell Territorial per a la Direcció i Coordinació de la Gestió Tributària amb el Deganat Autòmic del Col·legi de Registradors de la Propietat, Mercantil i de Béns Mobles; amb el Deganat Autòmic del Col·legi de Notaris; amb la Direcció General de Trànsit del Ministeri de l'Interior, i amb l'Institut Municipal d'Hisenda de Barcelona. D'altra banda, s'han realitzat les funcions d'interlocució amb els representants dels diferents col·lectius d'intermediaris i assessors fiscals que s'han adreçat a l'Agència.

S'ha completat el mapa de valors del sòl residencial

Coordinació del Pla d'innovació i qualitat

Centrada principalment en el manteniment i seguiment quadrimestral del compliment de la Carta de drets dels contribuents, l'Àrea ha coordinat les diverses enquestes d'opinió realitzades entre els contribuents: sobre el funcionament de la seu electrònica de l'Agència i sobre el grau de satisfacció amb l'atenció presencial rebuda a les delegacions i oficines de l'Agència. D'altra banda, s'ha coordinat la recepció i el tractament dels suggeriments interns de millora de l'organització amb relació al personal de l'ATC.

Seguiment i impuls d'acords de col·laboració per a la presentació telemàtica

L'Àrea ha participat també en les reunions de seguiment i impuls dels convenis signats anteriorment per l'Agència Tributària de Catalunya o bé pel Departament de la Vicepresidència, Economia i Hisenda, d'acord amb la clàusula de subrogació establerta a la disposició final primera de la Llei 7/2007, del 17 de juliol, de creació de l'Agència Tributària de Catalunya, relatiu a la presentació telemàtica per compte de tercers, i en altres reunions singulars i col·lectives amb diferents col·legis i associacions professionals de l'àmbit tributari.

Revisió i alta d'usuaris adherits a acords de col·laboració per a la tramitació telemàtica per compte de tercers

L'Àrea col·labora en el manteniment del cens d'usuaris adherits a acords de col·laboració per a la tramitació telemàtica per compte de tercers, mitjançant la revisió dels formularis individuals que són presentats per l'interessat davant del col·legi, associació o entitat que ha signat l'acord de col·laboració, i posteriorment comunicats per aquest a l'Agència mitjançant un canal de confiança, i gestiona, si escau, l'alta, baixa o modificació en el cens esmentat, tant d'entitats com d'usuaris.

El 2018 s'han tramitat un total de 1.082 adhesions, fet que situa el nombre total d'usuaris adherits en 9.393. Pel que fa al nombre de col·lectius acordats, es manté en 78. El creixement experimentat prové directament del nombre d'acords de col·laboració signats i, indirectament, de l'impuls que comporta l'Ordre VEH/85/2017, d'11 de maig, que estableix l'obligació de l'ús dels mitjans electrònics en les presentacions i pagament de diverses autoliquidacions per a determinats obligats tributaris.

Difusió de noves funcionalitats entre els col·lectius col·laboradors

L'Àrea ha participat en els processos de prova de noves funcionalitats telemàtiques i en la interlocució i posterior difusió per a la seva implementació amb els representants dels diferents col·legis, associacions professionals i organismes, amb la finalitat que aquests en facin redifusió entre els membres dels col·lectius respectius.

Activitats de difusió per fer conèixer l'Agència Tributària de Catalunya

L'Àrea ha participat en actes i jornades de presentació institucional de l'ATC i de les actuacions relacionades amb l'aplicació dels tributs, en coor-

Actuacions i activitats realitzades

Àrea d'Estratègia, Relacions Externes i Comunicació

dinació amb diferents col·legis i associacions professionals. En destaquen la participació en jornades tributàries o sessions formatives organitzades pel Col·legi de Gestors Administratius de Catalunya, l'Associació Professional de Tècnics Tributaris de Catalunya i Balears, l'Associació Espanyola d'Assessors Fiscals (AEDAF), entre d'altres.

Així mateix, també s'ha participat impartint formació especialitzada en el Màster en Gestió Administrativa organitzat pel Col·legi Oficial de Gestors Administratius de Catalunya i la Universitat de Barcelona.

3.3.2 Àmbit de comunicació

Relacionades amb actes institucionals de l'ATC i presentacions:

- El 2018 l'Agència Tributària de Catalunya commemora el seu 10è Aniversari.
- Marta Espasa, nova presidenta de l'Agència Tributària de Catalunya.
- L'Agència Tributària de Catalunya celebra el 10è aniversari amb un acte al Palau de la Generalitat.
- El vicepresident Aragonès presenta l'informe de balanç de la transformació de l'Administració tributària de Catalunya.

Difusió de les activitats més rellevants de l'Agència el 2018 com ara el 10è aniversari o la presentació de l'informe sobre la transformació de l'Administració tributària de Catalunya

Relacionades amb el Pla de lluita contra el frau fiscal:

- L'Agència Tributària de Catalunya descobreix 196,8 M€ de frau fiscal el 2017.
- Activitats pedagògiques de cultura civicocontributària organitzades per l'ATC o en què aquesta participa en compliment de les mesures del Pla de lluita contra el frau.

Relacionades amb tributs que gestiona l'ATC: nova normativa, models, programes d'ajuda i recaptació:

- Ordre per la qual s'aprova el model d'autoliquidació 510 de l'impost sobre els habitatges buits.
- Presentació de l'autoliquidació de l'impost sobre grans establiments comercials: novetats del 2018.
- Ordre per la qual s'aprova el model d'autoliquidació 990, de l'impost sobre l'emissió d'òxids de nitrogen a l'atmosfera produïda per l'aviació comercial.
- Presentació de la declaració informativa de l'impost sobre begudes envasades de l'1 al 28 de febrer del 2018.
- Ordre per la qual s'aproven els models de declaracions informatives relatives a l'impost sobre begudes envasades.
- Nou programa d'ajuda de donacions 2018 (model 651).
- Nou programa d'ajuda de transmissions 2018 (models 600 i 620).
- Previsió de publicació dels programes d'ajuda 2019.
- Recaptació de l'impost sobre les estades en establiments turístics entre l'abril i el setembre del 2017.

- L'Agència Tributària de Catalunya augmenta un 12,35% la recaptació l'any 2017.

Relacionades amb publicacions de resultats i activitats participatives:

- Informe de resultats de l'Enquesta sobre la seu electrònica de l'Agència Tributària de Catalunya 2017.
- Informe de resultats de l'Enquesta de satisfacció del contribuent sobre els serveis presencials de l'Agència Tributària de Catalunya 2017.
- L'Agència Tributària de Catalunya implanta un dispositiu per conèixer l'opinió dels usuaris.
- L'Agència Tributària de Catalunya publica la Memòria d'activitat de l'exercici 2017.
- Enquesta sobre la seu electrònica de l'ATC 2018.

Relacionades amb normativa:

- Entrada en vigor del nou Reglament general de protecció de dades de caràcter personal.
- Entrada en vigor de l'Ordre que autoritza a fer el pagament telemàtic amb càrrec al compte de l'obligat tributari.
- Nova exempció en els contractes d'arrendament.
- Supressió dels tipus reduïts de l'impost sobre actes jurídics documentats aplicables a la signatura de préstecs amb garantia hipotecària.
- Modificació del subjecte passiu en escriptures de préstec amb garantia hipotecària.
- Decisió del Tribunal Suprem en relació amb el pagament de l'impost sobre actes jurídics documentats que grava els préstecs hipotecaris.
- Sentència 1505/2018 del Tribunal Suprem, en relació amb la devolució de l'impost sobre actes jurídics documentats que grava les hipoteques.

Relacionades amb novetats de la seu electrònica i governança de dades:

- Noves funcionalitats de tramitació telemàtica disponibles a la seu electrònica (representació i nous formularis web).
- Implantació de les notificacions electròniques a l'ATC a partir del 2.10.2018.
- Anunci d'informació pública sobre el Projecte de decret de creació i funcionament dels mitjans electrònics, informàtics i telemàtics per a la celebració de subhastes públiques electròniques per part de l'Agència Tributària de Catalunya.
- Noves funcionalitats telemàtiques disponibles (model 620 i al·legacions).
- L'Agència Tributària de Catalunya crea el Grup de Treball d'Informació Tributària per avançar en la governança de dades.

Actuacions i activitats realitzades

Àrea d'Estratègia, Relacions Externes i Comunicació

Relacionades amb convocatòries de provisió de llocs de treball:

- Actualització dels materials per preparar el temari del cos tècnic de gestors tributaris (convocatòria 232).
- L'Agència Tributària de Catalunya convoca oposicions per a gestors i inspectors tributaris.

Relacionades amb jornades i actes diversos:

- Les iniciatives de gestió de l'Agència Tributària de Catalunya a la Jornada de "Debats Fiscals" de Foment del Treball.
- Jornada "Criptomonedes i Fiscalitat" a l'Agència Tributària de Catalunya.
- Congrés Internacional sobre Eficiència de les Administracions Tributàries, Cooperació Internacional i Governança Fiscal Internacional.

Relacionades amb la col·laboració tributària:

- L'Agència Tributària de Catalunya i l'Institut Municipal d'Hisenda de l'Ajuntament de Barcelona signen un Protocol per a l'intercanvi de dades de caràcter tributari.
- Entrada en servei de sis noves oficines de Tributs de Catalunya al Baix Empordà, el Ripollès i la Cerdanya.

Relacionades amb les campanyes de l'IRPF i el patrimoni:

- Presentació de la campanya de l'IRPF i el patrimoni 2017.
- Cita prèvia per elaborar les declaracions d'IRPF i patrimoni 2017.
- Les 32 oficines de l'Agència Tributària de Catalunya participen per primera vegada en la campanya de la renda.

La difusió s'ha dut a terme a través dels diversos canals de què disposa l'ATC: seu electrònica, compte de Twitter @tributscat, intranet, pantalles del gestor de cues presencial, correu electrònic i 012. I s'han utilitzat els formats següents: notícia, comunicat, tuit, butlletí intern, butlletí ATC Connect@, tríptics.

Pel que fa als esdeveniments més rellevants (commemoració del 10è aniversari de l'ATC, presentació dels resultats del Pla de lluita contra el frau, campanya de la renda, presentació de l'informe de balanç de la transformació de l'Administració tributària de Catalunya), les accions de difusió s'han dut a terme en coordinació amb el Departament de la Vicepresidència i d'Economia i Hisenda, i, en alguns casos, amb la col·laboració de la Direcció General de Difusió de la Generalitat de Catalunya, cosa que ha suposat l'ampliació de l'abast de les accions comunicatives a altres canals (premsa general i comarcal, comptes de Twitter, Facebook i Telegram de Gencat) i formats: roda de premsa, nota de premsa, articles i redaccions en diversos mitjans generals i comarcals, infografies i articles al web corporatiu Gencat.cat.

Àrea de Recursos Humans i Organització

Amb l'aprovació de l'Ordre VEH/117/2017, de 13 de juny, per la qual es regula l'estructura organitzativa de l'Agència Tributària de Catalunya, es va suprimir l'Àrea de Recursos Humans i Gestió Econòmica i en el seu lloc es van crear dues noves àrees, prenent com a punt de partida part de les competències de l'anterior i assumint nous continguts funcionals.

D'aquesta reestructuració neix l'Àrea de Recursos Humans i Organització, responsable de les actuacions en dos àmbits diferenciats, que donen lloc als dos serveis que depenen de l'Àrea. D'una banda, assumeix la direcció, coordinació i supervisió del conjunt de tasques de planificació, administració i gestió dels recursos humans de l'Agència Tributària de Catalunya, amb especial incidència en matèria de selecció, formació i dimensionament de la plantilla. De l'altra, és la unitat encarregada de proposar, coordinar i fer el seguiment de projectes transversals per a la configuració, consolidació i adequació del model organitzatiu d'administració tributària i d'impulsar l'anàlisi i redefinició dels processos operatius amb l'objectiu d'incrementar els nivells d'eficàcia, eficiència i qualitat dels serveis.

3.4.1 Àmbit de recursos humans

Infraestructura tecnològica

El Servei de Recursos Humans té com a funcions principals la gestió i administració dels assumptes relatius al personal funcionari i laboral de l'Agència, així com la cobertura de les necessitats de plantilla de les unitats mitjançant els processos de provisió i selecció corresponents.

Com a activitats ordinàries, el Servei confecciona la nòmina i du a terme les tasques que se'n deriven, elabora i tramita els documents de cotització dels diferents règims de previsió social, elabora i tramita els expedients relatius a les situacions administratives, condicions de treball i àmbit retributiu del personal, elabora l'avantprojecte de pressupost del capítol 1 i exerceix el control pressupostari corresponent. La coordinació i gestió d'aquests assumptes implica la realització d'un conjunt d'activitats, el volum de les quals es reflecteix en el quadre següent:

Nomenaments per encàrrec de funcions	10
Llocs proveïts mitjançant convocatòria pública	33
Comissions de servei a llocs singulars	22
Comissions de servei a departaments o organismes autònoms	7
Anuncis per a la cobertura de llocs mitjançant el portal ATRI	62
Expedients de reconeixement de serveis prestats	47
Expedients de reconeixement de triennis	154
Expedients de reconeixement de grau resolta	8
Expedients de jubilació i incapacitat	15
Tramitació de llicències, permisos o absències a través d'ATRI	26.745

Actuacions i activitats realitzades

Àrea de Recursos Humans i Organització

Expedients de compatibilitat	9
Expedients de modificació de la relació de llocs de treball	22
Expedients de modificació de pressupost de personal	36
Expedients de concessió de bestretes al personal	11
Tramitació d'expedients d'incapacitat temporal	363
Tramitació d'expedients per recursos contenciosos interposats	3

Com a consolidació de l'expansió ja iniciada al 2015 pel que fa al nombre de places ocupades, la plantilla de l'Agència s'ha incrementat fins als 725 efectius, 27 més que l'exercici anterior.

En relació amb els processos selectius de cossos tributaris d'adscripció exclusiva a l'ATC, durant el 2018 s'ha continuat amb els tràmits de les convocatòries de l'oferta d'ocupació pública corresponent al 2017, de 24 places del cos superior d'inspectors tributaris (convocatòria 234) i 40 places del cos tècnic de gestors tributaris (convocatòria 232). Tots dos processos es troben convocats a finals del 2018. Les diferents proves es desenvoluparan durant el 2019 i es preveu la incorporació del personal a finals del 2019 o principis del 2020, un cop superats els cursos selectius corresponents.

Així mateix, en l'àmbit selectiu també s'han publicat 62 ofertes al portal ATRI corresponents a 92 llocs de treball, que han donat resposta a les necessitats d'efectius necessaris per consolidar l'estructura i funcionament de les oficines territorials i de les oficines de serveis tributaris, i han permès incorporar personal de suport als diferents àmbits de l'aplicació dels tributs, en especial en l'àmbit de la recaptació executiva, així com donar cobertura a altres perfils amb contingut funcional específic a les diferents àrees dels serveis centrals.

Com a resultat de l'aplicació d'aquestes mesures s'ha aconseguit un increment net de plantilla de 27 efectius, tot i el considerable nombre de baixes per diferents causes (14 jubilacions, 17 renúncies i 4 excedències). Des del Servei de Recursos Humans s'ha col·laborat amb els òrgans gestors, assessorant-los en el redimensionament de les unitats i la redistribució dels efectius, d'acord amb les càrregues de treball de cada àmbit funcional.

Pel que fa a la provisió de llocs de treball i amb l'objectiu de disminuir la provisió i dotar de més seguretat jurídica els llocs de treball ocupats per funcionaris, s'han resolt les convocatòries de provisió corresponents a 33 llocs de treball que inclouen llocs de comandament (com ara els caps de les oficines territorials i les oficines centrals) i llocs singulars, tant de perfil tècnic com administratiu.

Pel que fa al compliment de la jornada laboral, s'ha continuat amb el control dels saldos horaris del personal i comunicant les possibles incidències a les persones afectades per tal que es tramitin a través del portal ATRI. També s'ha incidit en el seguiment de l'absentisme laboral per motius de salut i per assistència a consulta mèdica. Des del Servei de Recursos Humans s'han elaborat mensualment els quadres de control.

Durant el 2018 ha augmentat en 27 el nombre d'efectius de l'Agència per reforçar la plantilla de diverses àrees operatives, incidint especialment en l'àmbit de la recaptació executiva.

S'han impulsat diferents mesures per consolidar l'estructura derivada de l'Ordre VEH/117/2017, com ara la provisió dels llocs de comandament

D'altra banda, continuant amb la tasca iniciada durant l'exercici 2017, tota la documentació relativa a la gestió i tramitació d'altres i baixes de personal, situacions administratives, previsió social, etc., o bé s'emet en format electrònic o bé es digitalitza i s'incorpora a la unitat de xarxa per configurar els expedients personals en format electrònic.

3.4.2 Àmbit d'organització

Àmbit d'organització

El Servei d'Organització, creat mitjançant l'Ordre VEH/117/2017, de 13 de juny, té com a missió la direcció, coordinació i seguiment dels plans d'actuació en matèria d'organització, l'anàlisi i optimització dels mètodes i procediments administratius i l'impuls de mesures per a la implementació efectiva de l'administració electrònica, així com l'assistència i suport a les diferents unitats de l'Agència sobre aquestes matèries.

Enguany s'ha tramitat l'adequació de la relació de llocs de treball de l'Agència a l'estructura que preveu l'Ordre VEH/117/2017

En primer lloc, i pel que fa a la gestió de la relació de llocs de treball (RLT), durant el 2018 s'han elaborat i tramitat els diferents expedients que deriven de les disposicions de creació, supressió i modificacions d'òrgans recollides a l'Ordre VEH/117/2017, de 13 de juny, per la qual es regula la nova estructura de l'Agència. La tramitació d'aquests expedients ha comportat la revisió i confecció de les descripcions de lloc de treball corresponents a cada un d'aquests òrgans. En conjunt, aquesta gestió ha implicat la generació de 10 expedients de modificació de la RLT, que inclouen un total de 125 llocs de treball.

S'ha modificat la relació de llocs de treball, adequant, entre d'altres, l'obertura dels llocs de perfil tributari de subgrup A1 al cos superior de tècnics tributaris

D'altra banda, durant l'exercici també s'han tramitat uns altres 12 expedients de modificació de la relació de llocs de treball, on s'han dut a terme les variacions adreçades a donar resposta a les necessitats de diverses unitats, entre les quals cal destacar l'establiment de noves places de perfil administratiu i tècnic, així com l'obertura dels llocs de perfil tributari superior (subgrup A1) al cos superior de tècnics tributaris (d'acord amb el que estableix la Llei 17/2017, de l'1 d'agost, del Codi tributari de Catalunya). D'altra banda, s'han revisat diferents nivells mínims de llocs base per tal d'adequar-los a la seva funcionalitat. En aquests casos, també s'han hagut de revisar les descripcions de lloc de treball per adaptar el contingut a les funcions i a les activitats específiques de cada lloc.

S'ha assessorat a les unitats territorials quant a la racionalització i simplificació dels circuits administratius i de funcionament general i s'han dictat les instruccions i pautes d'actuació corresponents

La posada en marxa de les noves oficines distribuïdes pel territori a mitjans de 2017 ha implicat durant els darrers dos anys un esforç notable des del punt de vista organitzatiu, no només des de la perspectiva dels recursos humans (selecció, formació, condicions de treball), sinó també pel que fa a la revisió dels circuits i procediments inherents a qüestions relatives a la intendència i al funcionament ordinari de les dependències (arxiu, valisa, registre, prevenció de riscos, ...). En aquest sentit, s'ha donat suport des de l'àmbit d'organització per a la definició i difusió d'aquests nous protocols i guies d'actuació.

En aquesta línia, cal destacar el projecte impulsat durant el segon semestre de 2018 per a la implementació progressiva del registre electrònic en els diferents centres de treball de l'Agència. D'aquesta manera l'ATC es converteix en una de les primeres entitats de la Generalitat que posa en marxa no tan sols l'alta d'assentaments electrònics a S@RCAT, sinó també l'establiment

Actuacions i activitats realitzades

Àrea de Recursos Humans i Organització

d'un nou sistema de traspàs de la documentació, des que té entrada al registre fins que és posada a disposició dels òrgans gestors per tramitar-la.

Aquesta transformació, que implica un canvi substancial i complex, ha de comportar a mitjà termini beneficis futurs, no només en estalvi de temps i costos, sinó també pel que fa a la simplificació i modernització del model de gestió.

La implementació del projecte ha portat associada l'anàlisi de la situació inicial, la definició dels nous circuits i accions a desenvolupar, l'elaboració de guies i manuals relatius al nou procediment, així com la formació i assessorament als usuaris dels diferents perfils implicats, un total de 195 persones entre usuaris registradors (N1) i responsables de la gestió de la documentació des del back-office (N2 i N3).

Una de les funcions principals del Servei d'Organització és la d'impulsar i coordinar les actuacions adreçades a incorporar gradualment als procediments i sistemes de gestió de l'Agència les funcionalitats que ens proporcionen les eines d'administració electrònica.

En aquest sentit, durant el 2018 s'ha informat i assistit a determinades unitats orgàniques quant a l'ús de recursos i aplicacions corporatives com ara el certificat per a la signatura electrònica (T-CAT) o els mitjans telemàtics per a les comunicacions interadministratives (e-Valisa, tramesa genèrica EACAT, sistema d'intercanvi de registres EACAT/SIR). Un dels àmbits on s'ha incidit específicament per a l'aplicació d'aquests nous procediments ha estat la tramitació de les reclamacions economicoadministratives, adreçades des dels òrgans gestors de l'ATC cap al Tribunal Econòmic Administratiu Regional de Catalunya o al Tribunal Econòmic Administratiu Central mitjançant l'EACAT/SIR, amb el consegüent estalvi de temps i costos (paper, correu postal, arxiu) i el guany en agilitat i simplificació administrativa.

Per estar al corrent dels avenços i la planificació corporativa en matèria de transformació digital i implementació de l'administració electrònica, els responsables de l'Àrea i el Servei estan en constant contacte amb els òrgans transversals competents i assisteixen periòdicament a les reunions de coordinació i posada en comú de les àrees d'organització departamentals, en el marc de les línies d'actuació fixades per la Direcció General de Modernització i Innovació de l'Administració del Departament de Polítiques Digitals i Administració Pública.

Pel que fa a la intranet de l'Agència, com altres anys se n'ha continuat fent el seguiment i l'actualització dels continguts, des del perfil d'administració atribuït al Servei. A més, s'han dissenyat i editat els continguts relatius a assumptes d'interès del personal per tal d'actualitzar-los i adequar-los a les necessitats específiques en cada moment.

A banda d'això, durant el 2018 s'ha desenvolupat la fase prèvia d'anàlisi, presa de requeriments d'usuari i definició de l'estructura i esquema de continguts de la nova intranet de l'Agència, en el marc de la transformació prevista per adequar-se al nou model corporatiu d'intranets de la Generalitat de Catalunya. Aquesta actuació permetrà no només millorar la interfície tecnològica sobre la que es publiquen els continguts de la intranet sinó també donar-li un nou enfo-

S'ha implementat el registre electrònic de la documentació presentada per la ciutadania a qualsevol de les oficines de l'Agència, sent una experiència pionera en el global dels departaments i entitats de la Generalitat

S'ha impulsat la tramesa de reclamacions economicoadministratives als tribunals econòmics mitjançant el canal telemàtic disponible al Sistema d'Intercanvi de Registres (EACAT/SIR)

Ens orientem a l'alineació amb les línies d'actuació transversals en matèria d'organització i administració electrònica

S'ha desenvolupat la fase d'anàlisi i definició dels continguts de la nova intranet de l'ATC, que es desplegarà durant el 2019

cament com a eina transversal de comunicació al personal de l'Agència, amb informació d'interès respecte a la seva situació dins l'organització però també facilitant-li eines per desenvolupar d'una manera més àgil i eficaç les funcions que tenen atribuïdes.

En aquesta línia de millora de la comunicació interna, i amb l'objectiu d'impli-car el personal en els projectes de l'Agència fent-lo coneixedor de les fites que es preveu assolir, l'any 2018 s'ha potenciat la informació en l'àmbit intern de l'organització per diversos canals (intranet i correu electrònic) i formats comuni-catius com ara els butlletins mensuals i els comunicats periòdics sobre aspectes de l'ATC que els concerneixen especialment (per exemple, sobre el balanç del desplegament territorial, la implementació del nou sistema de registre electrònic, l'aplicació del nou reglament sobre protecció de dades de caràcter personal o els processos selectius per a l'accés als cossos tributaris).

Finalment, des de l'àmbit d'organització es coordina el Servei Lingüístic, que durant el 2018 ha desenvolupat les tasques habituals de revisió lingüística de les comunicacions, els textos, els butlletins i els documents que l'ATC genera i que es publiquen a la intranet, a la seu electrònica de l'ATC i al Diari Oficial de la Gene-ralitat de Catalunya. També ha continuat treballant en el procés de normalització i codificació de les plantilles i documents utilitzats a l'Agència, i particularment dels generats pel sistema d'informació tributària G@UDI i el nou sistema e-SPRIU, per tal de simplificar-los i adaptar-los a les normes d'imatge gràfica corporativa.

Formació

D'acord amb la detecció de necessitats de formació feta a finals de 2017, a principis d'any es va aprovar el Pla de formació per al personal de l'Agència Tributària de Catalunya per a 2018. En aquest procés de detecció de neces-sitats s'ha comptat amb la col·laboració de l'equip directiu i del personal de l'Agència mitjançant un qüestionari via intranet.

Aquest Pla de formació propi, juntament amb els plans de formació del Depar-tament de la Vicepresidència i d'Economia i Hisenda i de l'Escola d'Adminis-tració Pública de Catalunya, ha constituït l'oferta formativa a la qual ha tingut accés el personal de l'ATC.

Pel que fa al Pla de formació de l'ATC, durant el 2018 s'han desenvolupat un total de 131 activitats distribuïdes territorialment com es detalla tot seguit.

	Oficines centrals	SSTT Barcelona	SSTT Tarragona	SSTT Lleida	SSTT Girona
Activitats	28	20	13	7	10
G@UDI	1	0	1	0	0
e-SPRIU	13	0	0	0	0
Total presencial	42	20	14	7	10
Aula tributària	17 activitats - 38 edicions				
Total activitats	131				

El Pla de formació de l'ATC del 2018 havia d'adaptar-se a nous reptes pels canvis de l'organització ja consolidats i donar resposta mitjançant continguts variats i metodologies diverses a les necessitats de formació recollides prèviament.

Tal com es va iniciar el 2017, un dels principals apartats en què es continua formant el personal és en relació amb el nou programari de gestió tributària, e-SPRIU. La formació sobre els diferents mòduls implementats s'ha desenvolupat posant en pràctica diverses metodologies fins a trobar el format òptim per fer arribar una formació de qualitat.

Els primers mesos de 2018 (gener-febrer) es va apostar per una metodologia eminentment presencial, formant 201 persones.

Per a la resta d'activitats relatives a la implementació dels mòduls e-SPRIU s'ha optat per un format semipresencial. Una primera part s'ha desenvolupat mitjançant l'Aula tributària, amb continguts teòrics i vídeo tutorials, i una segona part amb una sessió presencial pràctica i descentralitzada, en la qual s'han consolidat els coneixements teòrics adquirits. S'han realitzat 10 activitats, que suposen 21 edicions, amb un total de 656 persones formades.

Aprofitant la plataforma de formació virtual, Aula tributària, també s'han desenvolupat activitats de formació amb continguts de coneixements aplicables al lloc de treball, seguint una metodologia semipresencial que combina continguts teòrics virtuals i pràctica presencial o videoconferència, en els casos següents:

- Curs sobre l'impost de transmissions patrimonials i actes jurídics documentats: 18 assistents.
- Curs sobre el nou sistema de registre electrònic de documentació administrativa a l'ATC: 203 assistents.
- Curs sobre l'atenció a la ciutadania i la recaptació executiva: 72 assistents.

La incorporació de nou personal durant el 2017, ha trobat el seu reflex en el Pla de formació 2018 amb la incorporació de les activitats corresponents a la formació obligatòria que ha de rebre el personal en matèria de prevenció de riscos laborals.

Durant el 2018 s'han realitzat un total de 38 sessions sobre els riscos en treballs d'oficina, amb un total de 386 persones inscrites. També cal destacar diverses sessions informatives sobre mindfulness, amb un total de 67 assistents.

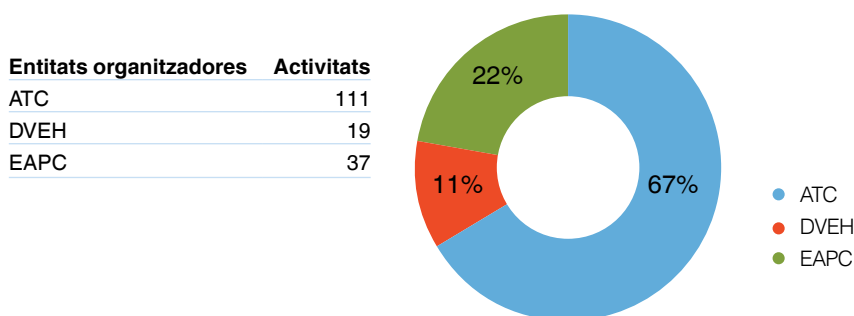
A banda d'aquestes activitats formatives per raó de la matèria, durant el 2018 s'han desenvolupant altres activitats de formació contínua recollides en el Pla de formació, entre les quals destaquen:

- 8 activitats d'ofimàtica de diversos nivells i programes, amb un total de 89 hores lectives i 116 assistents.
- Formació en llengua catalana: 3 activitats de llenguatge jurídic, dues

adreçades a personal tècnic i una per al personal administratiu, amb 55 assistents.

- Formació específica sobre els impostos i els procediments tributaris, tant de caire bàsic, com d'aprofundiment amb format de taller pràctic, a tall d'exemple:
 - 7 activitats sobre l'impost de transmissions patrimonials i actes jurídics documentats.
 - 2 activitats de dret tributari nivell inicial.
- Formació específica per a personal que desenvolupa tasques de valoració sobre el visor SIG i valoració cadastral.
- Jornada sobre criptomonedes i fiscalitat, organitzada en col·laboració amb la Direcció General de Planificació i Estudis Fiscals, amb un total de 34 assistents de l'àmbit de la Generalitat de Catalunya.

Nombre d'activitats coordinades durant el 2018



En relació amb el nombre d'hores de formació per persona, la mitjana d'hores per a cadascuna de les unitats directives ha estat la següent:

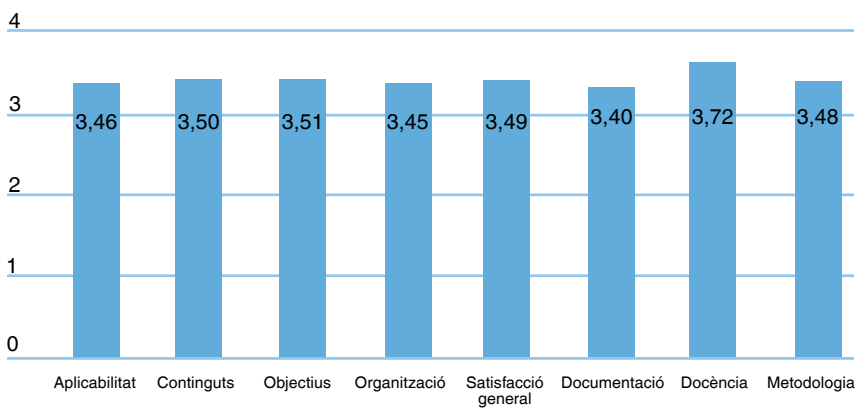
Nombre d'hores de formació per persona

Unitat	Mitjana d'hores de formació
Àrees de Serveis centrals	12,90
Oficines centrals	23,82
SSTT a Barcelona	27,99
SSTT a Tarragona	24,08
SSTT a Lleida	27,84
SSTT a Girona	23,36
Mitjana	23,33

Actuacions i activitats realitzades
Àrea de Recursos Humans i Organització

Pel que fa al grau de satisfacció respecte de les activitats organitzades i executades per l'ATC, la mitjana dels indicadors i les ràtios d'avaluació ha estat d'un 3,50 (valoració d'1 a 4). La valoració obtinguda per a cadascun dels apartats que s'avaluen ha estat la següent:

Grau de satisfacció segons els apartats avaluats (valoració d'1 a 4)



Àrea de Gestió Econòmica i Règim Interior

3.5.1 Àmbit de gestió econòmica

Règim comptable i pressupostari

La unitat encarregada de la gestió comptable i pressupostària de l'Agència Tributària de Catalunya (ATC) és el Servei de Gestió Econòmica i Comptabilitat, d'acord amb les funcions que estableix l'Ordre VEH/117/2017, de 13 de juny.

El control de les operacions economicofinanceres de l'Agència correspon a la Intervenció General, d'acord amb el Pla anual aprovat pel titular del departament competent en matèria d'hisenda.

A la tresoreria de l'ATC li és d'aplicació el Sistema de gestió de tresoreria corporativa de la Generalitat de Catalunya (*cash pooling*).

En l'àmbit de la gestió comptable, l'ATC ha d'aplicar, tal com preveu l'article 214.4 de la Llei 17/2017, de l'1 d'agost, del Codi tributari de Catalunya i d'aprovació dels llibres primer, segon i tercer, relatius a l'Administració tributària de Catalunya, el Pla general de comptabilitat pública de la Generalitat de Catalunya, aprovat per l'Ordre VEH/137/2017, de 29 de juny.

Quant a la gestió pressupostària, l'article 214.2 de la ja esmentada Llei 17/2017, estableix que el pressupost de l'Agència es regeix pel que disposa la normativa reguladora de les entitats que conformen el sector públic de la Generalitat, la normativa reguladora de les seves finances públiques i les successives lleis de pressupostos.

En l'àmbit organitzatiu i d'atribució de competències, la Junta de Govern de l'ATC va aprovar, en data 17 de juny de 2008, els criteris d'execució del pressupost de l'Agència, que van ser modificats i aprovats per la Junta de Govern el 21 de desembre de 2012.

Execució del pressupost

D'acord amb els estats de modificació i execució del pressupost de despeses, els crèdits definitius i les obligacions reconegudes durant l'exercici 2018 han estat els següents:

Crèdits definitius i obligacions reconegudes 2018

		Pressupost definitiu	Obligacions reconegudes
CAP. 1	Remuneracions del personal	35.630.076,86	27.619.720,39
CAP. 2	Operacions corrents	52.561.751,36	35.751.648,56
CAP. 4	Transferències corrents	18.000,00	18.000,00
CAP. 6	Operacions de capital	5.110.000,00	873.792,78
CAP. 8	Actius financers	13.900,00	12.679,04
TOTAL		93.325.728,22	64.275.840,77

Actuacions i activitats realitzades
Àrea de Gestió Econòmica i Règim Interior

Aquestes operacions han estat finançades amb els ingressos següents:

Ingressos i drets liquidats 2018

		Previsions finals (€)	Drets liquidats + romanent tresoreria + romanent (€)
CAP.3	Taxes, venda de béns i serveis	4.470.300,00	10.015,04
CAP.4	Transferències corrents	83.739528,22	62.189.780,48
CAP.5	Ingressos patrimonials	0,00	0,00
CAP.7	Transferències de capital	0,00	0,00
CAP.8	Variació d'actius financers	5.115.900,00	1.569.040,80
TOTAL		93.325.728,22	63.768.836,32

Romanent de tresoreria

Conceptes	Imports
1. (+) Drets pendents de cobrament	
(+) Del pressupost corrent	4.546.744,85
(+) Dels pressupostos tancats	0,00
(+) De les operacions no pressupostàries	9.616.921,46
(-) De cobrament dubtós	-
(-) Drets cobrats pendents d'aplicació definitiva	-
Total	14.163.666,31
2. (-) Obligacions pendents de pagament	
(+) Del pressupost corrent	1.088.180,40
(+) Dels pressupostos tancats	0,00
(+) De les operacions no pressupostàries	689.837,81
(-) d'obligacions pagades pendents d'aplicació definitiva	-
Total	1.778.018,21
3. (+) Fons líquid	42.096,52
Romanent de tresoreria Total (1-2+3)	12.427.744,62

Romanent de tresoreria inclosa la despesa meritada no imputada a pressupost

Núm. compte	Components	Exercici N	Exercici N-1
	IV. Romanent de tresoreria no afectat	12.427.744,62	
413	1. (-) Obligacions pendents de reconeixament en pressupost		
	Creditors per operacions meritades	969.347,10	
	V. Romanent de tresoreria total (IV-1)	11.458.397,52	

El romanent de tresoreria de l'exercici 2018 no afecta en la seva totalitat.

Execució del pressupost de despeses

El pressupost de l'ATC per a l'exercici 2018 ha estat inicialment de 93.325.728,22 €, i ha estat modificat mitjançant els expedients de modificació pressupostària que es detallen a continuació:

Num. exp.	Tipus de modificació pressupostària	Ampliació	Minoració
01/2018	Habilitació i transferència de crèdit D/448000100/1250/0000	18.000,00	0,00
01/2018	Transferència de crèdit D/227001400/1250/000	0,00	18.000,00
02/2018	Transferència de crèdit D/830000100/1250/0000	4.000,00	0,00
02/2018	Transferència de crèdit D/226001100/1250/0000	0,00	4.000,00
03/2018	Transferència de crèdit D/830000100/1250/0000	4.000,00	0,00
03/2018	Transferència de crèdit D/226001100/1250/000	0,00	4.000,00
Totals		26.000,00	26.000,00

Per tant, el pressupost definitiu ha estat:

Crèdit inicial	93.325.728,22
Augments	26.000,00
Minoracions	-26.000,00
Total	93.325.728,22

Durant l'exercici s'han reconegut obligacions per un import de 64.275.840,77€, de les quals s'han pagat a finals de l'exercici 63.187.660,37 €; la resta, 1.088.180,40 €, estan pendents de pagament.

Execució del pressupost d'ingressos

El pressupost inicial d'ingressos de l'ATC per a l'exercici 2018 ha estat de 93.325.728,22 € i el pressupost final, el mateix, 93.325.728,22 €. En l'execució del pressupost s'han liquidat drets per un import de 63.768.836,32 € i no s'han incorporat romanents de Tresoreria. Durant l'exercici s'han fet efectius 59.222.091,47 €; la resta, 4.546.744,85 €, estan pendents de cobrament a 31/12/2018.

Transferències rebudes

La pràctica totalitat dels ingressos de l'ATC procedeixen de transferències rebudes del Departament de la Vicepresidència i d'Economia i Hisenda, tant per a despeses corrents com per a despeses de capital.

Al capítol 4, Transferències corrents, s'han liquidat drets per un import de 62.189.780,48 €, mentre que al capítol 8, Variació d'actius financers, se n'han liquidat per un valor de 1.569.040,80 €.

Altres ingressos

La resta d'ingressos, 10.015,04 €, provenen de la venda de reprografia, prestació de serveis, ingressos per venda d'impresos tributaris, reintegraments d'anuncis de contractació publicats al diari oficial corresponent i d'altres.

Inversions financeres i endeutament

L'ATC no ha realitzat cap tipus d'inversió financera ni té passius financers ni avals concedits ni a curt ni a llarg termini. Els únics crèdits concedits corresponen a bestretes al personal per un import total reconegut de 12.679,04 €.

Contractació i convenis

L'ATC ha licitat i executat durant l'exercici 2018 un total de 54 expedients de contractació per un import d'adjudicació de 2.976.421,58 €.

D'aquests, 14 corresponen a contractes administratius, per un import d'adjudicació de 2.774.065,46 €, i 40 a contractes menors per un import total de 202.356,12 €.

També s'han tramitat 26 sol·licituds de serveis TIC al Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació de la Generalitat de Catalunya (CTTI) per un import total reconegut de 21.174.757,31 €.

Així mateix, s'ha tramitat 1 conveni de col·laboració amb efectes econòmics amb el Departament de la Vicepresidència i d'Economia i Hisenda per a l'atenció telefònica de consultes tributàries mitjançant el servei del 012, per un import de 522.040,52 €.

Inversions de capital

El pressupost inicial destinat a inversions era de 5.110.000,00 €, que corresponia a l'import prorrogat del pressupost 2017, i que es van destinar a finançar l'adequació de les noves oficines de l'ATC mitjançant un encàrrec a Infraestructures.cat. Durant el 2018 es van efectuar actuacions per inversions per un import global de 875.656,18 €, dels quals 873.792,78 corresponen a l'aportació pendent a Infraestructures.cat destinada a finançar l'adequació de les noves oficines de l'ATC, crèdits que s'estableixen per Acord de Govern d'11 d'octubre de 2016 mitjançant el qual es va encarregar a Infraestructures.cat l'execució, per compte de l'ATC, de la redacció dels projectes d'obres, llicències i execució de les obres de remodelació de les 14 oficines territorials de l'Agència Tributària de Catalunya.

La resta de despesa d'inversions, 1.863,40 € correspon a l'adquisició de 14 càmeres fotogràfiques per a poder documentar les valoracions dels immobles susceptibles de ser embargats.

3.5.2 Àmbit de règim interior

Durant l'any 2018 s'han adaptat els protocols de funcionament intern per donar servei a la nova estructura de l'ATC, revisant i actualitzant els mecanismes necessaris per la gestió de les 15 oficines territorials, resultat de l'increment de serveis i subministraments i de la dispersió geogràfica. De la mateixa manera s'ha fet el seguiment amb les empreses constructores de les incidències que han sorgit des de l'obertura dels centres.

Per millorar la gestió dels diferents contractes de serveis (neteja, seguretat, manteniment dels edificis, etc..) es van redactar nous plecs de prescripcions tècniques per preparar la contractació dels serveis esmentats, unificant els diversos contractes existents des del desplegament funcional i territorial de l'ATC.

Al darrer trimestre de 2018, es van iniciar els preparatius per participar en la definició funcional, programació i coordinació de les obres d'adequació de la segona planta de l'edifici de la Zona Franca, així com en el subministrament del mobiliari i dels serveis necessaris.

Cal destacar la unificació dels contractes de serveis de totes les dependències de l'ATC.

Seguretat i salut laboral

Durant l'any 2018 s'ha realitzat l'actualització del Pla de prevenció de riscos laborals per al període 2018-2022, aprovat pel Comitè de Seguretat i Salut i pel director de l'ATC.

D'altra banda s'ha dut a terme la formació i la informació dels treballadors i treballadores de l'ATC, sobre els riscos i mesures preventives associats a la seva activitat, així com la coordinació de formacions en diverses matèries com *mindfulness*, trastorns musculoesquelètics, primers auxilis i tècniques de suport vital bàsic i DEA.

S'han realitzat les avaluacions de riscos laborals dels llocs de treball de quatre de les quinze oficines territorials que van quedar pendents al 2017 i de les tretze oficines de serveis tributaris.

Al darrer trimestre del 2018 s'han reprès les actuacions per tal de dur a terme les avaluacions de riscos psicosocials a tots els treballadors i treballadores de l'ATC.

Cal destacar l'actualització del Pla de prevenció de riscos laborals per al període 2018-2022.

Arxiu

Com a conseqüència del desplegament territorial de l'ATC i de la creació de quinze noves oficines territorials, des de l'Arxiu central de l'ATC s'han difós directrius relacionades amb l'arxiu i la gestió documental.

D'altra banda, s'ha continuat col·laborant amb altres àrees de l'ATC per incorporar els requisits establerts en el protocol de gestió de documents electrònics i arxius de la Generalitat de Catalunya als sistemes d'informació que utilitza l'Agència (G@UDI i e-SPRIU).

Durant l'any 2018 s'ha supervisat el trasllat dels arxivadors provinents de les oficines liquidadores a les instal·lacions de l'empresa adjudicatària del contracte de custòdia externa de documentació de l'Agència Tributària de Catalunya.

També s'han elaborat i revisat els inventaris de documentació transferida per tal d'identificar-la i classificar-la correctament, conservar-la en les condicions adequades i aplicar les taules d'avaluació documental.

Paral·lelament, s'ha licitat un nou concurs de custòdia externa de documentació per tal d'unificar tota la documentació de l'ATC en un únic contracte.

Cal destacar la integració dels arxius provinents de les oficines liquidadores al contracte de custòdia externa de l'ATC.

3.5.3 Àmbit notificacions i afers administratius

Notificacions

L'any 2018 s'ha fet efectiva la dependència d'aquest servei dins de l'Àrea de Gestió Econòmica i Règim Interior, d'acord amb la nova estructura de l'ATC.

La nova estructura territorial de l'ATC ha generat una ampliació de les funcions del servei de notificacions, prestant els seus serveis als òrgans de Gestió, Inspecció i Recaptació, i centralitzant totes les gestions que es realitzen amb caràcter massiu, generades des de l'Oficina Central de Recaptació.

En aquest sentit, ha participat en l'elaboració i seguiment del nou contracte d'impressió i de les trameses documentals a l'empresa externa per la seva manipulació i dipòsit en Correos. I continua treballant en la revisió del resultat de la gestió realitzada per Correos, per aconseguir el màxim de lliuraments presencials.

L'any 2018 ha representat també la implementació i regulació dels processos de notificació electrònica a l'ATC, en execució de la regulació establerta per la Llei 39/2015, de procediment administratiu.

Volum de notificacions finalitzades

Comparativa exercicis	2018	2017
Electròniques	3.021	0
Executiva	335.808	102.923
Voluntària	101.871	96.743
Total	440.700	199.666

Registre

Durant el darrer trimestre de l'any 2018 s'ha iniciat la implementació d'un nou model de registre electrònic de tota la documentació que té entrada o sortida en l'ATC, amb l'objectiu d'aconseguir la seva incorporació en els processos informàtics propis de la gestió tributària, o bé, en les seves funcions com a registre general, i fer la tramesa corresponent als altres ens o organismes que siguin els destinataris.

Aquest nou model, caracteritzat per la digitalització de tota la documentació que es repeteix i tramita, ha representat un canvi molt significatiu en el seu funcionament, per la necessitat d'introduir les modificacions estructurals

necessàries en el propi registre, però també en els diferents òrgans receptors i transmissors de documentació, per assumir la gestió i tramitació mitjançant els nous circuits introduïts, i per l'adequació i utilització, amb caràcter generalitzat i massiu, de les plataformes tecnològiques de la Generalitat, prestadores dels serveis d'intercomunicació.

Els diferents moviments gestionats pel registre dels serveis centrals de l'ATC durant l'any 2018 queden reflectits, en volums, en les dades del quadre que segueix.

Volums de documentació registrada en els serveis centrals de l'ATC durant l'any 2018

Tipologia d'entrada	Quantitat	%
Entrades en paper	26.429	45%
Entrades EACAT	3.035	5%
Bústies	11.955	20%
Total	41.419	100%

Sortides	Quantitat	%
Sortides en paper	3.897	98%
Sortides EACAT	78	2%
Total	3.975	100%

Àrea d'Inspecció de Serveis

L'Àrea d'Inspecció de Serveis té assignada la supervisió del funcionament intern dels serveis de l'Agència Tributària de Catalunya. D'acord amb els objectius establerts tant al Programa anual d'actuacions com al Pla de l'Àrea d'Inspecció de Serveis, durant l'any 2018 s'han dut a terme les actuacions següents:

Aplicació del nou Reglament general de protecció de dades a l'ATC

Amb motiu de l'entrada en vigor del nou Reglament general de protecció de dades (RGPD), el 26 de maig del 2018, des de l'Àrea d'Inspecció de Serveis, com a responsable de la política de seguretat de l'ATC, s'han dut a terme les actuacions per aplicar el RGPD a l'ATC següents:

- Confecció del registre d'activitats de tractament amb dades de caràcter personal sota la responsabilitat de l'ATC, que s'ha publicat a la seu electrònica.
- Elaboració de l'anàlisi de riscos a què està sotmesa la informació que es tracta.
- Disseny i actualització de les mesures de seguretat que cal aplicar.
- Elaboració i actualització d'instruccions, procediments, clàusules i models adaptats al RGPD.
- Formació interna amb relació a l'entrada en vigor del RGPD.
- Coordinació amb altres departaments i organismes de la Generalitat de Catalunya.

El cap de l'Àrea d'Inspecció de Serveis té encomanda la funció de delegat de protecció de dades (DPD) de l'Agència Tributària de Catalunya.

Control de la seguretat de la informació

L'Àrea d'Inspecció de Serveis vetlla per la correcta aplicació de la política de seguretat de la informació i pel compliment de la normativa reguladora de la protecció de dades, que exigeix el control dels accessos a les dades per part dels usuaris.

Mensualment s'han analitzat els accessos del personal de l'ATC i d'altres organismes externs (AEAT, diputacions, etc.) que tenen permisos de consulta a les bases de dades de l'ATC.

Al llarg de 2018, s'han revisat 9,4 milions d'accessos realitzats pels 3.657 usuaris de G@UDI, dels quals 619.214 s'han sotmès a un filtre automàtic i 47.953, a filtres manuals. Fruit d'aquest procés de selecció, s'han demanat 154 justificacions d'accés.

En relació amb els accessos a la base de dades BDC de l'Agència Estatal d'Administració Tributària, s'han tramitat els controls dels accessos que s'han demanat als usuaris de l'ATC.

L'Àrea d'Inspecció de Serveis gestiona les altes, baixes i modificacions de permisos atorgats al personal de l'ATC per accedir als diferents sistemes de gestió i de consulta d'informació.

El cap de l'Àrea d'Inspecció de Serveis té encomanada la funció de delegat de protecció de dades (DPD) de l'Agència Tributària de Catalunya

Avaluació i seguiment del compliment dels objectius

Durant l'any 2018, l'Àrea d'Inspecció de Serveis ha fet el seguiment i l'avaluació del compliment d'objectius i de l'evolució i la tendència dels diferents indicadors dels quadres de comandament.

Aplicació de la Llei de la transparència

Des de l'entrada en vigor de la Llei 19/2014, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, l'Àrea d'Inspecció de Serveis actua com a òrgan encarregat de l'aplicació d'aquesta Llei en l'àmbit de l'ATC. En conseqüència, s'han atès les sol·licituds d'accés a la informació pública i s'ha dut a terme el manteniment i actualització de l'apartat de transparència de la seu electrònica de l'ATC.

Ús del servei de pagaments telemàtics

L'Àrea d'Inspecció de Serveis coordina la incorporació dels tràmits telemàtics dels departaments de la Generalitat a la plataforma de pagaments de l'ATC per tal que es pugui realitzar el pagament mitjançant targeta bancària.

Seguiment de l'impost sobre les estades en establiments turístics

L'Àrea d'Inspecció de Serveis s'ha encarregat de la supervisió i control dels ingressos de l'impost sobre les estades en establiments turístics i de fer-ne la comunicació corresponent al Fons per al foment del turisme.

També s'ha fet l'explotació de les dades mitjançant resums estadístics i notes sobre el grau de compliment d'aquest impost per municipis o per tipologia d'establiments i propostes d'actuacions adreçades a les unitats de gestió i inspecció.

Tributs de Catalunya

A finals del 2018, la xarxa Tributs de Catalunya disposa de 203 punts d'atenció al ciutadà distribuïts per tot Catalunya que presten el servei de finestra única tributària.

Distribució de les oficines de Tributs de Catalunya

ATC	32
Diputacions.....	158
Consells comarcals.....	11
Ajuntaments.....	2
Total	203

Els punts d'atenció de la xarxa Tributs de Catalunya han tramitat 5.000 actuacions d'atenció a la ciutadania

En aquestes oficines s'han realitzat 5.000 actuacions relacionades amb tributs de l'ATC durant l'any 2018 (sense incloure-hi les tramitacions de les 32 oficines i delegacions de l'ATC).

Àrea de Servei Jurídic

El Servei Jurídic té encomanades les funcions d'assessorar en dret l'Agència i, conjuntament amb els advocats de la Generalitat, representar-la i defensar-la en els termes que preveu la normativa vigent.

L'any 2018 el Servei Jurídic ha desenvolupat les actuacions següents:

Elaboració d'informes jurídics

Durant l'any 2018 el Servei Jurídic ha elaborat 97 informes jurídics a petició dels diversos òrgans de l'Agència Tributària de Catalunya, de les oficines liquidadores i de les oficines territorials, que s'han contestat dins del termini màxim de 15 dies, excepte aquells casos que, per la seva complexitat jurídica, han requerit un termini més llarg. Així mateix, s'han elaborat els informes jurídics previs a la formalització de 3 convenis i 2 protocols signats per l'Agència Tributària de Catalunya i s'ha informat jurídicament sobre la suficiència d'aval bancaris i garanties hipotecàries presentats en 60 expedients d'ajornament, fraccionament i suspensió instats pels contribuents.

S'han elaborat un total de 97 informes jurídics, amb la reducció màxima dels terminis d'emissió a fi d'agilitzar la tramitació dels procediments

Seguiment de les resolucions del Tribunal Económico-administratiu Regional de Catalunya i de les sentències dels tribunals

Durant l'any 2018 s'han analitzat i revisat 870 resolucions dictades pel Tribunal Económico-administratiu Regional de Catalunya (TEARC), i s'ha instat la interposició de 29 recursos contenciosos administratius contra les resolucions que s'han considerat no ajustades a dret. Així mateix, s'han interposat 12 recursos d'alçada ordinari davant del Tribunal Económico-administratiu Central (TEAC).

S'han actualitzat les bases de dades de resolucions del TEARC i de sentències dels tribunals i s'han elaborat quadres periòdics de seguiment estadístic

Amb relació a la jurisdicció contenciosa administrativa, a més de la consulta al programa informàtic de la Direcció General d'Assumptes Contenciosos del Gabinet Jurídic de la Generalitat de Catalunya per donar resposta a les peticions que, sobre l'estat de tramitació dels recursos contenciosos, han efectuat els diversos òrgans de l'Agència Tributària de Catalunya, el Servei Jurídic ha tramitat durant l'any 2018 la personació de l'ATC en 110 recursos contenciosos administratius que les persones interessades han interposat contra actes dictats pels òrgans competents de l'Agència. També s'ha sol·licitat informació de 1.386 procediments concursals i s'ha tramitat la personació de l'ATC en 209 procediments concursals i en 2 procediments en matèria de personal.

També s'ha tramitat la personació de l'ATC en dotze procediments penals per delictes fiscals i se n'ha fet el seguiment, a més del seguiment d'altres procediments penals en els quals l'Agència Tributària s'ha personat.

A més, el Servei Jurídic de l'Agència ha actualitzat durant l'any 2018 les bases de dades que corresponen a les reclamacions econòmicoadministratives i a les sentències judicials, amb detall estadístic del resultat, respecte de les estimades totalment, les estimades parcialment i les desestimades.

S'ha sistematitzat i ressenyat la normativa d'interès per als òrgans de l'Agència

Elaboració d'un recull normatiu setmanal

Durant l'any 2018, el Servei Jurídic ha elaborat setmanalment un recull normatiu, que s'envia als caps d'àrea i delegats de l'Agència Tributària de Catalunya, on es presenta la normativa d'interès publicada al DOGC, al BOE i al DOUE.

Actuacions en matèria de contractació i validacions de poders

Finalment, en matèria de contractació, durant l'any 2018 el Servei Jurídic ha participat en 21 meses de contractació i ha efectuat 4 validacions de poder. Així mateix, ha elaborat 10 informes de plecs.

Àrea de Tecnologies de la Informació

L'Àrea de Tecnologies de la Informació té com a missió fer possible que l'Agència Tributària de Catalunya disposi dels sistemes d'informació, les comunicacions i la tecnologia de més alt nivell per facilitar l'aplicació dels tributs i donar el millor servei a la ciutadania, als professionals i a les entitats externes que s'hi relacionen. Amb aquest objectiu es treballa en diversos àmbits: infraestructura tecnològica, sistemes d'informació, seguretat i suport als usuaris.

En relació amb l'activitat d'aquesta Àrea, i amb el nou model de tecnologies de la informació (TI) de la Generalitat de Catalunya, que va implicar tota una sèrie de canvis dels diferents proveïdors dels serveis TI de l'ATC, les línies de treball han estat les següents:

Infraestructura tecnològica

Durant l'any 2018 s'ha consolidat el desplegament territorial realitzat el 2017 i s'ha dut a terme la implementació dels diferents projectes tecnològics, amb les activitats necessàries per garantir el nivell de qualitat i de seguretat més alt per a cada sistema d'informació:

- Migració dels sistemes d'informació G@UDI i els sistemes complementaris a les noves infraestructures d'alt rendiment en Exalogic.
- *DataWareHouse*: activació de l'eina de Discover de dades, la qual permet fer informes directament amb les dades del *Big data* o d'altres externes.
- Qualitat: implementació del nou projecte *BigSTDE* que gestionarà la qualitat de les dades externes o la normalització de les dades del *Big data*. La infraestructura del *BigSTDE* s'ubica en els sistemes de *Big data*.
- Gestor de sortides: implementació d'un nou sistema d'administració del gestor de sortides per poder governar el sistema de notificacions. També s'ha integrat el sistema de notificació electrònica amb les aplicacions de l'e-SPRIU i el G@UDI.
- Expedient electrònic: instal·lació i configuració dels components tecnològics del PADOCT, la nova plataforma documental de l'ATC.
- Sistema de plantilles STXWord: instal·lació i integració del nou sistema de plantilles amb el G@UDI. S'ha habilitat la infraestructura dels entorns d'integració, reproducció i producció per a la seva integració amb el G@UDI i l'e-SPRIU.
- Sistema de digitalització IHScan: instal·lació del nou sistema de digitalització per a les aplicacions, el qual s'ha integrat amb el G@UDI per poder consolidar documents electrònics amb les metadades necessàries.
- Subhastes: instal·lació dels entorns d'infraestructura necessaris per a l'activació de l'aplicació de subhastes de l'ATC.
- *Big data*: implementació de la nova arquitectura de *Data lake* per a la concentració de la informació per a l'anàlisi de dades i la publicació de la informació a la seu de l'ATC.

S'ha implementat la infraestructura per la nova plataforma documental PADOCT per a l'acompliment de la Llei 39/2015

Sistemes d'informació

Per tal de facilitar al contribuent la relació amb l'Administració, al llarg del 2018 s'han incorporat noves funcionalitats a l'àmbit de la gestió tributària que han permès ampliar els serveis de tramitació telemàtica que s'ofereixen a la ciutadania.

- S'han incorporat noves funcionalitats a l'oficina virtual
- Seu electrònica. Registre:
 - o Presentació telemàtica d'al·legacions
 - o Formulari per donar-se d'alta a la notificació electrònica i rebre avisos via correu o SMS
- S'han substituït els PDF telemàtics per nous formularis web per poder presentar i pagar telemàticament els impostos següents:
 - o Autoliquidació rifes, tómbols i combinacions aleatòries
 - o Autoliquidació apostes
 - o Autoliquidació casinos de joc
 - o Autoliquidació habitatges buits
 - o Autoliquidació impost sobre el risc mediambiental de la producció, manipulació i transport, custòdia delegació i emissió d'elements radiotòxics
 - o Autoliquidació emissió de gasos i partícules a l'atmosfera produïda per la indústria
 - o Autoliquidació emissió d'òxids de nitrogen a l'atmosfera produïda per l'aviació comercial
- S'ha desenvolupat un nou formulari web per permetre la presentació i el pagament de l'impost de transmissions de vehicles de forma anònima, sense necessitat d'identificació digital.
- S'ha desenvolupat el nou formulari telemàtic per a la presentació i pagament de l'impost de grans establiments comercials amb els canvis de la nova llei.
- S'han fet millores en la presentació telemàtica de l'impost sobre les estades en establiments turístics.

Pel que fa al sistema d'informació G@UDI, s'han realitzat les actuacions següents:

- Noves funcionalitats a diferents mòduls de gestió i inspecció tributària del G@UDI:
 - o Implementació de les notificacions electròniques
 - o Incorporació de la signatura electrònica CSV als documents generats per l'ATC en les liquidacions i propostes de liquidació de l'impost de transmissions
 - o Millores en diferents mòduls de G@UDI com per exemple: notificacions, ajornaments i fraccionaments, inspecció.
 - o Adaptació dels mòduls de gestió tributària al nou model organitzatiu de l'ATC.
 - o Integració amb la Junta de Tributs de Catalunya per a la tramesa dels expedients i la documentació de forma telemàtica.

S'han implementat noves funcionalitats telemàtiques a la seu electrònica del l'ATC per ampliar els serveis i facilitar la tramitació als contribuents

Actuacions i activitats realitzades

Àrea de Tecnologies de la Informació

- S'ha continuat el desenvolupament i la finalització de la gestió dels deutes en executiva incorporant:
 - o Millores en els processos de descàrrega de deutes dels òrgans emissors
 - o Adaptacions per a la càrrega de deutes a l'AEAT
 - o Millores en els embargaments de comptes corrents i sous i salari
 - o Embargaments d'immobles
 - o Embargaments de crèdits i rendes
 - o Embargaments de vehicles, embarcacions i aeronaus
 - o Embargaments de valors
 - o S'ha adaptat una eina del mercat de subhastes de l'empresa LABEL GROUP per efectuar les subhastes de l'ATC on-line

Quant al sistema d'informació e-SPRIU, s'han realitzat les actuacions següents:

- Gestió tributària
 - o Procés de rectificació d'autoliquidacions
 - o Procés de requeriments a no declarants
 - o Procés de recàrrecs
 - o Procés de comprovacions
 - o La càrrega d'autoliquidacions del nou impost IGEC via portal
 - o Entrada de declaracions informatives de l'IBEE via portal
 - o Llista per liquidar ingressos d'EETT als municipis
 - o Resum del contribuïent a la declaració presentada en format PDF per a tots els impostos, excepte patrimoni
 - o Funcions de control de càrrega DATECO
 - o IEET: generació de certificats del model 920
 - o Millores del procés de qualificació
- Recaptació
 - o Millores de procés de fraccionaments i ajornaments de patrimoni
 - o Domiciliació dels deutes fraccionats o ajornats a través del quadern bancari Q19
 - o Garanties
 - o Entrada d'ingressos de l'ISBE i l'IEET (Q60)
 - o Devolucions a instància del contribuïent
 - o Devolucions d'ofici
- Notificacions
 - o Compareixença física
 - o Reintents automàtics
 - o Notificació electrònica
 - o Publicació d'edictes en diaris oficials

S'ha finalitzat i posat en marxa el gestor de sortides, un component que ofereix serveis de negoci a qualsevol sistema d'informació que ho requereixi, actuant com un component tecnològic capaç de gestionar els circuits de comunicació i notificació de forma autònoma per donar respostes a les necessitats administratives.

S'ha implementat la notificació electrònica per a tots els col·lectius obligats a rebre les notificacions per aquest mitjà

- Els desenvolupaments realitzats en el producte comprenen la integració amb els canals següents:
 - D'impressió, notificació i comunicació postal
 - D'enviament de notificacions electròniques
 - De compareixença física
 - Implementació de la consola de monitoratge i reinjeccions de missatges

Pel que fa al Data warehouse, al llarg del 2018:

- S'han implementat nous informes i quadres de situació i direcció, així com nous informes de quadres d'inspecció de serveis.
- S'han fet millores a l'OMIC.
- S'han incorporat informes mensuals.
- S'han incorporat més mòduls de G@UDI al DATA.
- S'han incorporat dades a la base de dades fiscal.
- S'han integrat models de dades de l'e-SPRIU.
- S'han introduït millores en l'aplicació de models predictius en la comprovació d'expedients de valoracions.
- S'han analitzat les dades en la gestió del risc del deute.
- S'han analitzat les dades en la classificació dels professionals.
- S'han incorporat funcionalitats de càrrega i creuament de dades de fonts externes.

Respecte del Big data, al llarg del 2018:

- Inici del projecte Qualitat Dades BIGSTDE, per garantir que les dades que es consoliden als sistemes tributaris tinguin els nivells de qualitat que es requereixen.
- Inici de la generació de les entitats de negoci amb informació de la BDF, d'e-SPRIU i G@UDI per incorporar al Data lake.
- Desenvolupament de la nova plataforma documental PADOCT sobre Big data que permetrà treballar amb l'expedient electrònic per a l'acompliment de la Llei 39/2015.
- Nous projectes d'analítica de dades per a la lluita contra el frau.
- Generació dels mestres que alimentin els sistemes BI i els portals.
- Generació dels serveis i models de dades per als portals (entitats de consulta i el vector tributari)
- Inici del projecte de monitorització i gestió de logs de portal, e-SPRIU, BUS, G@UDI i Opentext. Atesos els nous serveis i aplicacions, aquest projecte donarà una visió transversal de la situació de les tramitacions en cadascun dels sistemes que hi participen.

S'ha continuat al llarg del 2018 la presa de requeriments i s'ha iniciat el desenvolupament del nou projecte del Sistema de relació amb el contribuïent (SRC), amb les línies de treball següents:

- MVP1 - Accés i dades de persones:
 - o Accés i identificació del contribuïent i representant a un espai privat amb visió resumida de la seva posició envers l'ATC prèvia (posició global).
 - o Consulta de dades personals i de contacte del contribuïent/representant, així com les seves representacions.
- MVP2 - Bústia de notificacions - Habilita el contribuïent/representant per a:
 - o la consulta de totes les notificacions emeses per l'ATC.
 - o la pràctica de les notificacions electròniques en seu electrònica.
 - o la gestió del consentiment per les notificacions electròniques.
- MVP3 - Les meves gestions. Accés a la consulta de les dades del contribuïent de què disposa l'ATC:
 - o Llista i estat de les diferents gestions: tràmits, sol·licituds, expedients.
 - o Accés a documents disponibles associats a aquestes gestions.
 - o Informació detallada de les gestions i les accions que s'han de realitzar en funció del seu estat.

Pla de Qualitat

Aquet any 2018 s'ha efectuat la contractació d'una oficina de qualitat que ha permès iniciar el Pla de qualitat de l'ATC amb aquestes línies:

- Abast global sobre tots els components del sistema d'informació tributària de l'ATC, més enllà de projectes i proveïdors considerats individualment
 - o G@UDI
 - o e-SPRIU
 - o Portal tributari
 - o *DataWareHouse*
 - o BUS de serveis
 - o Gestor documental
 - o Gestor de sortides
 - o Sistema de relació amb el contribuïent
- Proves funcionals automatitzades
 - o A finals del 2018 s'estan executant 300 proves automatitzades de casos funcionals en cada versió de G@UDI que es passa a preproducció (V32, V33, V33.5,...).
- Proves de rendiment
 - o Es desenvolupen i executen proves de rendiment intrusives a preproducció, i no intrusives a producció per assegurar el rendiment del sistema en ocasió de canvis de versió.
 - o S'està treballant en l'automatització total d'aquestes proves de rendiment perquè puguin ser executades de manera autònoma i periòdica sobre els entorns productius, per assegurar l'estabilitat del sistema.

- Anàlisi de qualitat de codi
 - En els darrers mesos s'estan executant anàlisis de qualitat de codi de les principals aplicacions de l'ATC: G@UDI, e-SPRIU, Gestor de sortides, i s'estan iniciant també al Portal tributari.
 - L'anàlisi es realitza amb una eina independent, que identifica possibles errors en el desenvolupament que poden afectar aspectes com la seguretat i la disponibilitat dels sistemes.
 - A partir de les anàlisis es dissenya un pla d'acció per a cada aplicació que han d'executar els proveïdors per resoldre progressivament els punts més importants detectats.
- Control de les proves d'acceptació
 - De manera progressiva es va incorporant un sistema de suport a la realització de les proves d'acceptació de G@UDI que realitzen Àrea TI i els usuaris.
 - Aquest sistema permet el control, la traçabilitat i documentació de les proves realitzades, i el seguiment dels temes detectats.

Projectes de seguretat

Tal com ha succeït en els darrers anys, el desenvolupament segur i els manteniments evolutius d'aplicacions han continuat tenint un paper important i destacat dins l'Àrea TIC.

Al llarg del 2018 s'ha participat activament en el desenvolupament de diferents sistemes d'informació que, per les seves característiques, exigien una especial atenció en l'àmbit de la seguretat:

- *Big data*: entorn orientat a l'anàlisi de dades per a la lluita contra el frau en els expedients de transmissions patrimonials.
- *Exadata*: projecte de consolidació de totes les bases de dades (Oracle) disponibles a l'ATC en els seus diferents entorns.
- Sistema de bases de dades fiscals: sistema orientat al manteniment de diferents mestres de dades per oferir informació fiable als diferents sistemes d'informació tributària (entre ells, e-SPRIU).
- E-SPRIU: sistema de gestió tributària per als impostos periòdics de l'ATC. S'ha realitzat una primera anàlisi de codi de desenvolupament segur.
- Servei de *Datamasking*: anàlisi d'aquest com a solució per l'emascarament de dades sensibles en els sistemes d'informació de l'ATC.
- Servei de Bus de Dades: sistema transversal que s'encarrega de fer d'intermediari entre la comunicació de les diferents aplicacions. S'ha realitzat l'anàlisi de les diferents integracions amb altres sistemes d'informació com la seu electrònica, *DataWarehouse* i el Gestor de sortides.

Els principals objectius d'aquest servei són:

- Identificació i gestió dels riscos del projecte associats a la seguretat de la informació.
- Coordinació d'activitats de seguretat conjuntament amb els responsables del projecte, prendre decisions per assolir el nivell de seguretat escaient.

Actuacions i activitats realitzades

Àrea de Tecnologies de la Informació

Les principals fases d'aquest servei inclouen:

- Classificació de la informació: privacitat, seguretat, disponibilitat i visibilitat
- Estudi preliminar (previ al desenvolupament): s'identifiquen els requeriments de seguretat a nivell tècnic i funcional (arquitectura, compliment legal i normatiu, traçabilitat, etc.)
- Validació de la implementació dels controls de seguretat proposats
- Auditories tècniques OWASP abans del pas a producció
- Anàlisi del nivell de seguretat de l'arquitectura de les aplicacions
- Auditories tècniques de la plataforma tecnològica (escaneig de vulnerabilitats)
- Auditories de compliment normatiu de cada aplicació elaborades pel CESICAT
- Anàlisi del compliment del nou reglament de protecció de dades

Amb aquesta anàlisi de riscos tecnològics s'ha elaborat un informe i un pla de treball per al 2019. A més, s'ha fet l'exposició dels resultats obtinguts a la Inspecció de Serveis i a diferents membres de la Direcció de l'ATC i de la Secretaria d'Hisenda.

Finalització de l'elaboració del Pla de continuïtat de l'edifici de Zona Franca i de les oficines territorials perquè la Inspecció de Serveis pugui implementar-lo en els escenaris crítics definits.

Auditories

Col·laboració amb la Inspecció de Serveis en l'anàlisi de riscos i recollida d'evidències per crear un marc de treball intern on s'han analitzat els escenaris de risc en aspectes com la confidencialitat, la disponibilitat, la integritat, la traçabilitat i la gestió tecnològica dels diferents sistemes d'informació de l'ATC.

S'ha col·laborat en la realització de les següents fitxes de tractament en matèria de protecció de dades, les quals són necessàries per a l'adequació del compliment del Reglament europeu de protecció de dades de la Generalitat de Catalunya en l'àmbit de la seguretat de la informació:

- Activitat de tractament per a finalitats tributàries
- Activitat de tractament de recursos humans
- Proveïdors externs
- Videovigilància
- Activitat de tractament d'entrada i sortida d'informació

Auditories tècniques

El servei d'auditories de seguretat d'aplicacions web (OWASP) també ha tingut un paper destacat al llarg d'aquest any 2018. Aquest servei permet detectar errors, debilitats de seguretat, vulnerabilitats, així com verificar la correcta implementació dels controls de seguretat. Permet, doncs, anticipar riscos que poden acabar en situacions compromeses. Al llarg d'aquest any s'han dut a terme les següents auditories OWASP:

- Gestió tributària –G@UDI
- Subhastes (encara no ha entrat en producció)

- Gestor de sortides
- Edició de plantilles (STXWORD)

Incidents

El CESICAT, com a centre de seguretat de la informació de la Generalitat de Catalunya i dins del seu àmbit d'actuació com a oficina de seguretat, du a terme tasques corporatives de seguretat que afecten en gran mesura els incidents que tenen efecte dins els processos del Departament. En aquest punt, el CESICAT disposa d'un Centre de resposta a incidents transversal (ERI – CESICAT-CERT) que vetlla per la seguretat de tots els sistemes corporatius i gestiona totes les incidències que es produeixen, ja siguin com a conseqüència dels problemes detectats pels usuaris o de la detecció proactiva dels incidents. Aquesta detecció proactiva es realitza mitjançant el monitoratge de tots els elements de seguretat i sondes corporatives.

Dins la tasca de monitoratge d'incidències de seguretat, com cada any es realitzen treballs de correcció de controls sobre la base de la tipologia. S'han gestionat diferents incidents que es poden considerar menors, atès que la seva ràpida gestió ha evitat un major impacte/propagació:

Indicadors més rellevants

L'oficina de seguretat corporativa de la Generalitat, facilitada pel CESICAT, segueix proporcionant serveis que poden ser monitorats des del portal de seguretat corporatiu, cosa que permet un major control i anàlisi dels indicadors de seguretat proporcionats per aquesta oficina.

En aquesta línia, s'ofereixen els diferents resultats de les auditories normatives, de les anàlisis de vulnerabilitats de les infraestructures, de les anàlisis OWASP de les aplicacions, així com els de les anàlisis de codi font de les aplicacions.

En general, els diferents informes de seguretat sobre les aplicacions i la infraestructura que pertanyen al Departament estan disponibles també al Gestor documental del portal de seguretat i es disposa de diferents quadres de comandament tàctics i operatius sobre els nivells de seguretat dels sistemes d'informació. S'estan esmerçant esforços en incorporar nous serveis de seguretat que aportin valor segons l'òptica del nou model TIC en fase d'implementació.

Suport als usuaris

Durant tot el 2018 s'han obert en total 20.875 tiquets i se n'han resolt 20.954 —en resten 294 de pendents—; s'ha realitzat la millora i estandarització de l'estació de treball per facilitar el desplegament territorial, nous procediments de suport per poder gestionar l'increment d'activitat que ha suposat el desplegament territorial i la tramitació telemàtica obligatòria, i s'ha iniciat una consultoria de perfils d'usuaris per a cada àrea de negoci destinat a definir permisos d'aplicacions i de l'estació de treball.

Oficines centrals de Gestió, Inspecció i Recaptació

Actuacions realitzades

L'Ordre VEH/117/2017, de 13 de juny, per la qual es regula l'estructura organitzativa de l'Agència Tributària de Catalunya crea, en els seus articles 18 i següents, les oficines centrals, amb rang orgànic de subdirecció general, que depenen del director o directora de l'Agència i es configuren com àrees executives dels tres àmbits funcionals i competencials principals de l'aplicació dels tributs i procediments tributaris que se'n deriven.

A continuació es detallen les actuacions realitzades el 2018 per les oficines centrals de Gestió, Inspecció i Recaptació, que tenen com a funcions principals, respectivament, la gestió, la inspecció i la recaptació dels tributs propis i dels tributs estatals cedits totalment, així com la informació i assistència al contribuent.

3.9.1 Oficina central de Gestió Tributària

L'Oficina Central de Gestió Tributària ha centrat les seves actuacions a donar una bona assistència al contribuent per al compliment de les obligacions tributàries, i a desenvolupar amb la màxima diligència i eficàcia les tasques de control i d'instrucció dels procediments de gestió, d'acord amb la normativa vigent i les instruccions informades per la Direcció i les diferents àrees de l'ATC.

Atès que l'Agència Tributària de Catalunya està immersa en un programa de renovació dels sistemes d'informació que l'han de portar a millorar les seves capacitats de gestió, durant l'any 2018 s'ha intensificat la formació del personal adscrit a les unitats de gestió tributària, i se n'ha promogut l'adaptació al sistema e-SPRIU SAP/TRM per poder gestionar tots els procediments.

D'altra banda, i en relació amb els fets imposables o bases tributàries no declarades, s'ha tingut especial cura en l'adopció de les mesures del Pla de prevenció i reducció del frau fiscal 2015-2018 de l'Agència Tributària de Catalunya.

S'ha col·laborat en l'assistència tècnica de la campanya de l'IRPF 2017.

Servei de Gestió d'Impostos Indirectes

Impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats (ITPAJD):

- S'ha desenvolupat el Pla de comprovació dels expedients d'autoliquidació de l'ITPAJD (presentació dels anys 2016 i parcial 2017), i se n'ha potenciat el seguiment periòdic i continuat a fi d'optimitzar l'eficàcia en la tasca de verificació del compliment de les obligacions tributàries corresponents. S'han dut a terme els procediments de liquidació fruit de l'execució del Pla de comprovació.
- S'ha potenciat la realització de requeriments d'informació a administracions públiques, amb la finalitat d'identificar fets imposables subjectes a aquest impost en concepte de concessions administratives o con-

- tractes assimilats, igualment subjectes a l'impost.
- En relació amb el control de requisits per gaudir de la bonificació 440 (adquisició d'habitatges per part d'empreses immobiliàries per re-vendre'ls en el termini de 5 anys), així com altres tarifes bonificades fiscalment com la tarifa TUJ, TUM i TUF, s'ha consolidat la pràctica d'efectuar revisió inicial i també verificació final un cop transcorregut el termini legal.
 - Arran de l'obtenció d'informació d'altres departaments de la Generalitat, organismes, administracions i empreses privades, s'ha potenciat el control de no declarants mitjançant la intensificació de requeriments en diversos àmbits, com el de subhastes i concessions administratives. Així mateix, s'ha regularitzat la tributació en aquests sectors mitjançant els procediments de gestió corresponents.
 - S'ha continuat potenciant el control de la presentació d'autoliquidacions de contractes d'arrendament, i s'han liquidat els fiançaments establerts en aquests contractes a favor dels arrendadors.
 - S'han revisat els índexs notariais corresponents a l'exercici 2016.

Altres tributs:

- Tributació sobre el joc. S'han comprovat les autoliquidacions presentades de la taxa sobre el bingo. S'han desenvolupat tasques de comprovació i liquidació en la taxa fiscal de màquines recreatives i combinacions aleatòries i s'han realitzat encreuaments entre les diferents bases de dades existents per tal de depurar i millorar l'aplicatiu G@UDI.
- Gravamen de protecció civil (GPC). S'han revisat i liquidat les autoliquidacions presentades durant l'exercici 2017, així com les presentades extemporàniament.
- Impost sobre estades en establiments turístics (IEET). S'han dut a terme tasques de comprovació de declarants i s'han iniciat actuacions de requeriment i liquidacions a no declarants. S'han continuat les tasques de resolució de la rectificació d'autoliquidacions amb resultat de devolució. S'han tramitat liquidacions de recàrrec per presentació d'autoliquidacions fora de termini.
- Impost sobre begudes ensucrades envasades. S'ha dut a terme una campanya de requeriments a no declarants.
- Sancions. S'han instruït els procediments sancionadors corresponents en els casos en què hi ha hagut responsabilitat per la comissió d'infraccions tributàries.
- S'ha potenciat l'avançament de les actuacions de comprovació per evitar un termini excessiu entre la presentació i aquesta comprovació, i per homogeneïtzar el criteri per a totes les delegacions i oficines de l'ATC.

Servei de Gestió d'Impostos Directes

Impost sobre successions i donacions (ISD):

- S'ha potenciat el seguiment periòdic i s'ha continuat el Pla de comprovació, per tal d'optimitzar l'eficàcia en la tasca de verificació del compliment amb relació a aquest impost (presentació dels anys 2016 i 2017). S'han dut a terme els procediments de liquidació fruit de l'execució del Pla de comprovació.

Actuacions i activitats realitzades
Oficina central de Gestió Tributària

- També s'ha intensificat el control de la presentació dels expedients que havien sol·licitat pròrrogues per a la seva presentació.
- S'ha iniciat la campanya de difunts de 2016 en què no s'ha presentat cap autoliquidació, amb coordinació amb l'Àrea d'Aplicació dels Tributs. S'han filtrat les dades proporcionades per l'Àrea i s'ha requerit als notaris un cop s'han rebut les certificacions de darreres voluntats tramitades des de l'Àrea.
- S'han revisat els índexs notariais corresponents a l'exercici 2016.
- S'ha potenciat la comprovació de les donacions d'habitatge habitual o de diners per adquirir-lo.
- S'ha col·laborat en el que ha estat reclamat des de les noves oficines territorials de l'ATC.

Impost sobre el patrimoni (IP) :

- S'ha potenciat la comprovació i liquidació de l'impost, mitjançant actuacions derivades d'encreuaments informàtics amb bases de dades pròpies i de l'AEAT, als efectes de revisar les declaracions dels exercicis 2013 i posteriors.
- Amb la informació obtinguda dels encreuaments informàtics amb diverses bases de dades, s'ha requerit als no declarants d'aquests exercicis per tal de regularitzar-los, si és el cas, o sancionar-los, si és procedent.
- S'ha tramitat un nombre important de liquidacions de recàrrec per presentació d'autoliquidacions fora de termini.
- També s'ha realitzat la tramitació de les rectificacions d'autoliquidacions amb devolució d'ingressos indeguts i altres devolucions, d'acord amb l'article 221 de la LGT.

Altres tributs:

- Impost sobre grans establiments comercials (IGEC). S'ha elaborat el padró o cens de contribuents d'aquest impost, s'han girat les liquidacions corresponents, i també s'han tramitat els procediments de gestió com a resultat de les modificacions respecte del padró de l'exercici anterior.
- Impost sobre habitatges buits. S'han tramitat els procediments de rectificació d'autoliquidacions presentats pels subjectes passius, i s'han efectuat requeriments de verificació del dret a gaudir de bonificacions.
- Sancions. S'han instruït els procediments sancionadors corresponents en els casos en què hi ha hagut responsabilitat per la comissió d'infraccions tributàries.

Servei d'Atenció als Contribuents i Censos Tributaris

El Servei d'Atenció als Contribuents i Censos Tributaris ha centrat els seus esforços a millorar l'assistència al contribuent. Aquesta millora s'ha aconseguit mitjançant l'impuls de l'atenció personalitzada, amb accions com la informació als contribuents i l'assistència en l'emplenament d'autoliquidacions dels impostos que gestiona l'ATC. S'han atès les consultes via telefònica, que es formulen en nombre creixent mitjançant diversos canals. D'altra banda, aquest servei ha realitzat les actuacions següents:

- Ha continuat desenvolupant el catàleg dels serveis que s'ofereixen als contribuents, com ara la informació presencial sobre novetats tributàries, sobre recursos i devolucions, propostes de liquidació, tràmits d'audiència i requeriments.
- Ha continuat donant resposta a les consultes tributàries de tercer nivell que el 012 escala a través del gestor de contactes de la bústia corporativa Gencat. També es continuen resolent les consultes tributàries de la ciutadania a través de la bústia consultes@atc.cat.
- S'ha participat en la campanya de l'impost sobre la renda de les persones físiques, exercici 2017, específicament en les tasques relatives a la recepció d'esborranys i predeclaracions, i s'ha donat suport a les oficines territorials i de servei tributaris de l'ATC en la seva tasca de participació en la campanya d'IRPF. També s'ha participat en la campanya de patrimoni, amb la confecció de declaracions amb cita prèvia o sense i s'han resolt les consultes plantejades.
- S'ha coordinat el servei de recepció de documentació mitjançant la finestra única instaurada en el marc de Tributs de Catalunya amb les diputacions de Barcelona, Tarragona, Girona i Lleida i l'Ajuntament de Barcelona.
- Aquest servei ha assumit la gravació i escaneig dels expedients presentats a Barcelona, així com l'assignació d'expedients a l'oficina competent, segons la norma de competència aplicable.

Servei de Valoracions

Durant l'exercici 2018 s'ha millorat la qualitat dels informes de valoracions, tant en la comprovació de valors en primera instància com en els tràmits d'audiència i recursos, amb l'ampliació de la motivació i justificació dels valors adoptats i la utilització, entre d'altres, dels valors declarats mitjançant l'Observatori del mercat immobiliari de Catalunya (OMIC).

S'ha potenciat la realització de visites a les finques objecte de valoració, en tots els casos en què ha estat convenient o necessari, atesa l'evolució de la jurisprudència en aquesta matèria.

D'altra banda, aquest servei ha col·laborat en la realització de dictàmens pericials per a les oficines territorials de l'ATC, donant suport a les oficines amb major nombre de valoracions pendents.

3.9.2 Oficina Central d'Inspecció

Amb la finalitat de continuar lluitant contra el frau fiscal, durant l'exercici 2018, les línies d'actuació de l'Oficina Central d'Inspecció han estat les següents:

- Continuitat en l'explotació de l'eina informàtica Zújar i del *DataWare-House* en la selecció de contribuents
- Consolidació de recursos en la fase de planificació i selecció de contribuents
- Continuitat en l'explotació de la informació per captar no declarants per a la comprovació
- Continuitat en les línies d'actuació que han permès detectar la titularitat de béns i drets a l'estranger per part de persones físiques que no han

Actuacions i activitats realitzades
Oficina Central d'Inspecció

estat declarats, així com la titularitat de béns i drets a l'estranger per part de persones jurídiques que determinen exempcions o reduccions parcials per la no afectació d'aquests béns a una activitat econòmica

- Continuitat en les línies d'actuació basades en la detecció de béns no afectes a una activitat econòmica tipus SICAV de titularitat indirecta de persones físiques que han permès la regularització per l'aplicació improcedent de beneficis fiscals
- Intensificació de les actuacions que han permès detectar la manca de tributació, deguda a canvis de domicili que no suposen alteració dels punts de connexió, en col·laboració amb altres administracions
- Investigació d'aquelles situacions que suposen una utilització abusiva de les tarifes reduïdes
- Se segueix una línia continuïsta pel que fa a la investigació de no declarants i la comprovació de la procedència de les reduccions i exempcions per activitat empresarial o professional i participacions en entitats
- S'han continuat duent a terme actuacions coordinades IRPF/IP amb l'AEAT
- Consolidació de l'especialització de recursos en l'execució de resolucions i sentències que ha permès una reducció dels terminis d'execució
- S'han seguit confeccionant propostes d'impugnació de resolucions de tribunals en sentit contrari a l'Administració
- Es consolida la incorporació d'un responsable d'Oficina Tècnica amb la tasca principal de controlar i reduir els terminis de resolució dels acords de liquidació, imposició de sancions i recursos
- S'ha continuat millorant la formació digital i la tramesa electrònica dels expedients
- Consolidació de la millora en la tramesa digital dels expedients pel que fa a la rapidesa en la tramitació i seguretat
- Consolidació de tota la tramitació del procediment inspector i sancionador en el sistema G@UDI, on es troba escanejada i ordenada tota la documentació dels expedients
- Consolidació de la incorporació de gestors tributaris als equips de comprovació i investigació
- Continuitat en l'increment significatiu tant en nombre com en import de les actes instruïdes en l'impost sobre el patrimoni i en l'impost sobre successions i donacions

Correspon a l'Oficina Central d'Inspecció, en el marc de les actuacions de control selectiu i investigació, entre altres, dirigir, programar, coordinar i realitzar les actuacions de l'Agència en aplicació del procediment d'inspecció tributària, la col·laboració en l'elaboració dels programes de prevenció i reducció del frau fiscal, dictar els requeriments d'obtenció d'informació tributària que, directament o indirecta, condueixin a l'aplicació dels tributs, practicar les liquidacions tributàries que resultin de les actuacions desenvolupades i vetllar per correcte enviament dels expedients als tribunals.

Per tal de dur a terme les principals funcions encomanades, adquireix una vital importància l'explotació òptima de la informació tributària de què es disposa per a la identificació dels perfils de risc.

La informació de què tradicionalment disposa l'Oficina Central d'Inspecció per tal d'efectuar les tasques d'anàlisi de riscos es completa amb altres fonts d'informació disponible com a conseqüència de la col·laboració entre adminis-

Potenciació dels equips d'anàlisi patrimonial en la fase de planificació i selecció de contribuents i explotació de les eines informàtiques per tal d'aconseguir un millor aprofitament de la informació disponible

tracions tributàries. Entre aquesta informació, es podria destacar la relativa a la titularitat de béns i drets a l'estranger que, entre altres, permet establir un nexa entre les diferents declaracions que anualment es presenten facilitant la detecció de fets imposable per regularitzar.

Tota aquesta informació requereix una important tasca d'anàlisi i optimització de la informació obtinguda.

Això ha determinat la necessitat de crear grups de treball que suposen l'especialització de recursos en la fase selecció de contribuents tant en la vessant de planificació per a la confecció dels plans d'inspecció, com en la d'anàlisi dels resultats obtinguts, així com la continuació en el desenvolupament d'actuacions conjuntes de control entre els òrgans de gestió i inspecció.

La potenciació de l'anàlisi patrimonial en els processos d'anàlisi del risc amb la informació que posa de manifest la titularitat de patrimoni o de situacions patrimonials inconsistentes ha fet possible dissenyar noves línies d'actuació que han permès detectar la titularitat de béns i drets a l'estranger que no han estat declarats per part de persones físiques, així com la titularitat de béns i drets a l'estranger per part de persones jurídiques que determinen exempcions o reduccions parcials per la no afectació d'aquests béns a una activitat econòmica.

Continuïtat en la potenciació dels equips d'anàlisi patrimonial en la fase de planificació i selecció de contribuents i explotació de les eines informàtiques per aconseguir un millor aprofitament de la informació disponible

Així mateix, tot això ha permès dissenyar línies d'actuació basades en la detecció de béns no afectes a una activitat econòmica tipus SICAV de titularitat indirecta de persones físiques que han permès la regularització per l'aplicació improcedent de beneficis fiscals. Així com el disseny i explotació de noves actuacions que han permès la detecció de manca de tributació, deguda a canvis de domicili en territoris on difereix la tributació de manera significativa, que no suposen alteració dels punts de connexió, en col·laboració amb altres administracions.

Detecció de béns a l'estranger no declarats o béns declarats incorrectament afectes a una activitat econòmica

S'ha aprofundit en l'estudi d'aquelles situacions que suposen una utilització abusiva de les tarifes reduïdes, per la detecció de l'aplicació de tarifes bonificades a supòsits no previstos per la normativa.

Se segueix una línia continuïsta pel que fa a la investigació de no declarants i la comprovació de la procedència de les reduccions i exempcions per activitat empresarial i participacions en entitats.

Detecció de desimposicions per trasllats de domicili, que no suposen alteració dels punts de connexió, en territoris on no s'exigeix l'impost en qüestió o a un tipus molt més reduït

La detecció d'abusos en la utilització de figures societàries que generen desimposició ha suposat el plantejament a la AEAT de la continuïtat en la realització d'actuacions coordinades d'aquells supòsits que afecten conjuntament l'IRPF i l'IP.

El disseny i l'establiment de les noves línies d'actuació tendents a determinar noves modalitats concretes de frau fiscal continua donant lloc a un increment substancial tant de nombre com d'import de les actes instruïdes en l'impost sobre el patrimoni i en l'impost sobre successions i donacions.

Quant a aspectes més organitzatius, es consolida l'especialització de recursos en l'execució de resolucions i sentències que ha permès una reducció dels

Actuacions i activitats realitzades Oficina Central de Recaptació

terminis d'execució. Es continua amb l'anàlisi i estudi de les resolucions dels expedients inspectors i amb les propostes d'impugnació de resolucions i sentències de tribunals en sentit contrari a l'Administració. Així mateix, s'ha continuat millorant la formació dels expedients per a la tramesa als tribunals i s'ha consolidat definitivament la millora introduïda quant a la tramesa digital d'aquests expedients pel que fa a la rapidesa en la tramitació i seguretat de les dades.

Es consolida la incorporació d'un responsable de l'Oficina Tècnica amb la tasca principal de controlar i reduir els terminis de resolució dels acords de liquidació, sancions i recursos de reposició.

Es consolida definitivament tota la tramitació del procediment inspector i sancionador en el sistema G@UDI, on es troba escanejada i ordenada tota la documentació que forma part dels expedients i es continuen estudiant propostes de millora del sistema per tal d'adequar-lo a les característiques pròpies del procediment inspector.

Es continua incrementant significativament tant el nombre com l'import de les actes instruïdes.

3.9.3 Oficina Central de Recaptació

Al llarg del 2018, s'ha continuat desenvolupant la gestió de la recaptació executiva a G@UDI de tots els ingressos públics, tributaris i no tributaris, de titularitat de la Generalitat de Catalunya, així com els d'altres administracions de Catalunya.

Especial rellevància ha tingut l'assumpció de la gestió en executiva dels deutes del Servei Català de Trànsit. Al mateix temps, altres administracions de Catalunya han anat encarregant o delegant la gestió dels seus deutes en executiva, a través de la signatura de convenis, com per exemple l'Ajuntament de Barcelona, l'Ajuntament de Sabadell i el Consell Comarcal del Baix Empordà.

Tramitació i control del procediment inspector en el sistema informàtic G@UDI

L'assumpció d'aquesta gestió ha provocat que el 2018 s'incrementin significativament les volumetries dels deutes a gestionar en via executiva, cosa que ha impactat en tots els serveis de l'Oficina Central de Recaptació.

En paral·lel a l'augment de la recaptació executiva, aquesta Oficina Central de Recaptació, l'any 2018, ha iniciat el desenvolupament d'actuacions específiques relacionades amb l'embargament de béns i drets: embargament de valors, vehicles, crèdits i rendes i immobles.

Concretament, les activitats més rellevants que han dut a terme el 2018 els serveis de l'Oficina Central de Recaptació es desglossen en:

a) Servei de Control d'Ingressos:

- Nou compte corrent de titularitat de l'Agència per poder gestionar els embargaments de les devolucions de l'AEAT.
- Major coordinació entre el Servei de Recursos i Relacions amb els Tribunals i el Servei de Control d'Ingressos per tal d'executar amb la major brevetat possible els recursos de reposició, resolucions del TEAR i de la Junta de Tributs.

b) Servei de Recaptació Executiva:

- Potenciar la col·laboració en l'àmbit tributari en el marc de Tributs de Catalunya, amb l'objectiu de desenvolupar una gestió tributària catalana més propera a la ciutadania. Amb aquest objectiu, al llarg de l'any 2018 s'han dut a terme les actuacions següents:
 - a) En data 27 de març de 2018, es va signar el Conveni de col·laboració entre l'Agència Tributària de Catalunya i el Consell Comarcal del Baix Empordà per a la recaptació en període executiu d'ingressos tributaris i altres ingressos de dret públic.
 - b) En data 13 de setembre de 2018, es va signar el Protocol número 1 de desenvolupament del Conveni de 8 de març de 2017 entre l'Agència Tributària de Catalunya i l'Ajuntament de Barcelona per a la recaptació en període executiu d'ingressos tributaris i altres ingressos de dret públic de l'Ajuntament de Barcelona.
 - c) En data 19 de setembre de 2018, es va signar el Protocol número 1 de desenvolupament del Conveni de 10 d'abril de 2017 entre l'Agència Tributària de Catalunya i l'Ajuntament de Sabadell per a la recaptació en període executiu d'ingressos tributaris i altres ingressos de dret públic de l'Ajuntament de Sabadell.
 - d) S'han efectuat les gestions oportunes perquè properament es pugui signar amb l'Ajuntament de Girona el pertinent Conveni específic de col·laboració en la recaptació executiva que desenvolupi les previsions ja establertes en el Conveni de col·laboració en matèria tributària signat en data 6 d'octubre de 2017.
 - e) S'han mantingut les reunions necessàries per tal d'ultimar la redacció del Protocol de desenvolupament del Conveni signat en data 14 de novembre de 2017 amb l'Ajuntament de Terrassa, de col·laboració en matèria tributària i per a la recaptació en període executiu d'ingressos tributaris i altres ingressos de dret públic de l'Ajuntament de Terrassa.
 - f) S'ha gestionat la tramitació del Conveni de col·laboració entre l'Agència Tributària de Catalunya i l'Ajuntament de Fogars de la Selva en matèria tributària i per a la recaptació en període executiu d'ingressos tributaris i altres ingressos de dret públic de l'Ajuntament de Fogars de la Selva, la signatura del qual es preveu per a principis de l'any 2019.
- S'ha començat a assumir la gestió dels deutes de titularitat de l'Ajuntament de Barcelona i s'ha consolidat la gestió dels deutes de l'Ajuntament de Sabadell i de les diputacions en el marc de la col·laboració entre els integrants de la xarxa Tributs de Catalunya, amb l'objectiu d'assumir volums cada cop més importants.
- S'ha assumit completament la gestió en executiva dels deutes del Servei Català de Trànsit, que al llarg de l'any 2018 ha carregat a l'ATC a l'entorn de 300.000 deutes.
- S'han iniciat les proves de càrrega de deutes de l'Ajuntament de Terrassa, amb la previsió que es realitzi la primera càrrega a principis de l'any 2019.
- S'han iniciat les proves de càrrega de deutes gestionats en període voluntari pel sistema e-SPRIU al G@UDI perquè aquest en tramiti el

cobrament en període executiu.

- S'ha continuat l'estudi de les actuacions d'embargament de les fiances d'inscripció i explotació que tenen constituïdes algunes empreses operadores de màquines recreatives i d'atzar, i organitzadores del joc del bingo, que sistemàticament incompleixen les seves obligacions tributàries, amb l'objectiu de destinar els imports que en resulten a eixugar els deutes pendents de cobrament en període executiu derivats de la taxa fiscal sobre el joc i les sancions que se'n derivin.
- Dissenyar i implementar noves funcionalitats dins el mòdul d'executiva de G@UDI per tal de millorar la gestió dels deutes.
- Analitzar, controlar i fer la proposta de resolució de les actuals incidències en els processos d'executiva existents al programa G@UDI, amb l'objectiu d'estabilitzar el mòdul.
- Gestionar el tractament i la resolució de les incidències originades per la migració a G@UDI de deutes en període executiu que es trobaven en TSK, per tal d'aconseguir la consolidació de la informació existent al sistema.
- Depurar exhaustivament els errors que presenten els deutes durant la tramitació del procediment de constrenyiment, amb la finalitat de preservar els drets dels contribuents i reduir les incidències en la gestió posterior.
- Depurar i controlar els deutes en executiva i els deutes garantits, mitjançant una optimització dels processos informàtics implementats i la detecció de les seves mancances. En aquest sentit, s'ha treballat en el disseny dels quadres que permetran obtenir dades i estadístiques necessàries per aquests controls (DWH).
- Controlar l'ingrés dels fraccionaments concedits i gestionar en període executiu els acords incomplets.
- Millorar el control i seguiment dels creditors immersos en procediments concursals, tot i que encara s'ha de fer de forma molt manual, perquè no es disposa de l'aplicació informàtica per a la seva tramitació.
- Continuar potenciant —tot i que de manera molt manual— la tramitació del cobrament dels deutes enfront successors, mentre no es disposi de l'evoluciu corresponent.
- Augment exponencial del volum de descàrrecs de deutes als diferents organismes emissors que carreguen deute a l'ATC per a gestionar el seu cobrament en període executiu.
- Eскурçament dels terminis dels diferents processos que intervenen en el descàrrec de deutes als organismes emissors, la qual cosa agilita l'operativa i, en conseqüència, es redueixen els temps de generació del descàrrec (actualment es realitzen descàrrecs mensuals).
- Estudi i disseny de la funcionalitat que possibiliti la compensació de deutes d'entitats públiques amb crèdits GECAT.
- Disseny i implementació de la funcionalitat que permet carregar deutes a l'Agència Estatal d'Administració Tributària una vegada transcorregut el termini establert a l'art. 62.5 LGT perquè aquesta efectui directament actuacions d'embargament.
- Al desembre del 2018, l'ATC va efectuar l'últim càrrec de deutes a les diferents diputacions, assumint així des de llavors la gestió integral de la recaptació executiva dels deutes corresponents a deutors amb domicili al territori de Catalunya.

c) El Servei d'Embargaments:

- Consolidació dels processos d'embargament massius, amb un increment significatiu de la modalitat de sous i salaris, a partir del primer trimestre 2018.
- Disseny i entrada en funcionament del mòdul d'embargaments de devolucions de l'AEAT a finals de l'exercici 2018.
- Disseny i implementació a G@UDI del mòdul de compensacions amb crèdits del GECAT i e-SPRIU, que previsiblement entrarà en funcionament al llarg del segon trimestre de 2019.
- L'obtenció de noves fonts d'informació patrimonial a partir de la informació disponible a G@UDI i com a conseqüència de la col·laboració amb altres administracions de Catalunya.
- Consolidació de totes les modalitat d'embargament no massives, amb un augment significatiu de la modalitat de crèdits i rendes propiciat per l'obtenció de noves fonts d'informació patrimonial.
- Especial seguiment dels expedients que presenten un alt nivell de morositat i risc recaptatori, atenent al sector de l'activitat o origen del deute.
- Actuacions individuals de derivació de responsabilitat i adopció de mesures cautelars davant de les situacions d'insolvència dels obligats tributaris i alt risc recaptatori.
- Implementació de millores en l'aplicatiu G@UDI i en la seu electrònica de l'Agència Tributària de Catalunya per agilitzar la gestió i el seguiment dels expedients i de les actuacions d'embargament.
- Definició del mòdul de subhastes i disseny del portal de subhastes de l'Agència Tributària de Catalunya per a la celebració de subhastes electròniques.

d) El Servei d'Ajornaments i Fraccionaments:

- Implementació i millora del sistema informàtic G@UDI per a la tramitació dels expedients d'ajornaments/fraccionaments (A/F) en període executiu. Resolució d'incidències.
- S'ha reduït el nombre d'interessos de demora pendents de liquidar d'ajornaments/fraccionaments concedits o denegats, i el termini per a la seva liquidació.
- Control dels ajornaments/fraccionaments concedits i incomplets: decaïment.
- Depurar i millorar la informació dels quadres que permeten obtenir dades i estadístiques pel control de les sol·licituds d'A/F presentades, expedients finalitzats i pendents mitjançant el DWH.
- S'han destinat més recursos per tal de reduir el temps de resolució dels A/F presentats.
- S'han millorat els formularis d'AF amb garanties de la web de l'ATC.

e) El Servei de Recursos i Relacions amb els Tribunals:

- Durant el 2018, ha continuat la tendència a reduir el termini de resolució dels recursos de reposició interposats contra les provisions de constrenyiment i les diligències d'embargament emeses respecte dels deutes tributaris inclosos en processos massius.
- En aquest sentit, en els casos dels recursos interposats contra actuacions executives que dimanen de deutes del Servei Català de Trànsit, s'ha implementat un nou sistema d'enviament d'informació via *Web-service* que suposa un intercanvi immediat d'informació entre el G@UDI i el programa homòleg del Servei Català de Trànsit.

Actuacions i activitats realitzades
Oficina Central de Recaptació

- En virtut d'aquest intercanvi d'informació via *Webservice*, s'han elaborat una sèrie de plantilles de documents de resolució i/o arxiu per als expedients amb origen al Servei Català de Trànsit, que faciliten en gran mesura la tasca del personal adscrit a aquest Servei.
- Quant als recursos interposats contra actuacions executives que dimanen de deutes d'altres organismes i departaments de la Generalitat de Catalunya, o altres administracions locals i/o provincials, s'ha potenciat l'intercanvi de dades i informació a través de la seu electrònica de l'Agència Tributària de Catalunya i l'ús del sistema d'enviament a través de l'eina e-Valisa (EACAT).
- Amb aquesta mateixa finalitat de reducció dels terminis, en matèria de tramitació de reclamacions economicoadministratives, s'han fet proves amb els nous sistemes telemàtics de tramesa dels expedients als tribunals competents per a la seva resolució. Aquest fet ha comportat que es redueixi el termini d'enviament de la documentació (sistema REACAT per al cas de la Junta de Tributs, i sistema SIR/ORVE, pel Tribunal Economicoadministratiu Regional de Catalunya).
- Aquesta tramesa telemàtica ha comportat que des d'aquest Servei s'impulsi l'ús de l'eina de "formació de l'expedient", que ja estava prevista a G@UDI, però està poc desenvolupada. Es tracta d'una formació i indexació electrònica de l'expedient, el qual passa a ser identificable amb codi CSV des de la seu electrònica de l'Agència.
- S'ha fet un seguiment exhaustiu dels expedients tributaris de més antiguitat que constaven pendents de resolució de reclamació economicoadministrativa o de procediment judicial en matèria de recaptació dels deutes gestionats per l'Agència.
- S'han impulsat les actuacions d'execució de resolucions i sentències que afecten l'Oficina Central de Recaptació, sobretot per al cas de l'impost sobre grans establiments comercials.
- S'han tramitat expedients de suspensió del deute, tant en fase voluntària com en període executiu, com a conseqüència d'interposició de recurs o reclamació economicoadministrativa, i s'han acordat les liquidacions dels interessos de demora meritats corresponents.

f) El Servei d'Atenció i Informació Recaptatòria:

- Canalitzar les trucades en matèria recaptatòria (sol·licituds de cartes de pagament i consultes sobre l'origen dels deutes) principalment a través del gestor de contactes (012) i respondre des d'atenció al contribuent totes aquelles consultes que per la seva complexitat han estat trameses des del gestor 012.
- Implementar la bústia de cartes de pagament per enviar al contribuent, via correu electrònic, aquelles cartes de pagament que, per les seves característiques, no es poden generar des del gestor de contactes del 012.
- Donar suport informatiu al contribuent que ha de gestionar embargaments de sous i salaris o de crèdits i rendes, en la gestió de la resposta telemàtica de la diligència i en la generació de les cartes de pagament.
- Donar suport al contribuent en la resolució de tots els dubtes i consultes que, derivats des de la bústia de consultes de l'ATC, estan relacionats amb qualsevol tràmit de l'executiva.

Actuacions i activitats realitzades
Oficina Central de Recaptació

Serveis territorials

L'Ordre VEH/117/2017, de 13 de juny, regula l'estructura organitzativa de l'Agència Tributària de Catalunya i estableix que els serveis territorials es distribueixen en delegacions territorials i en oficines territorials.

Les delegacions territorials es troben a les demarcacions de Girona, Lleida i Tarragona, i les oficines territorials desplegadas en el territori són actualment 15. Per la Resolució VEH/1881/2017, de 27 de juliol, es determina l'àmbit territorial de referència de les delegacions i oficines territorials de l'Agència Tributària de Catalunya. Les funcions principals dels serveis territorials són: vetllar per l'execució, en el seu àmbit territorial, dels programes aprovats per l'Agència i, en especial, impulsar i controlar l'execució dels plans i programes de control tributari i el compliment dels objectius que tinguin assignats, resoldre els procediments de gestió tributària, els procediments sancionadors i la resta que hagin d'instruir segons la seva competència i dur a terme l'atenció a la ciutadania en aplicació de la cartera de serveis aprovada per l'Agència.

Les delegacions territorials també exerceixen la representació institucional delegada i vetllen pel funcionament general de les oficines territorials, dins de l'àmbit de la seva demarcació.

Els serveis territorials tenen un nivell de desconcentració suplementari que es concreta en les 12 oficines de serveis tributaris també desplegadas en el territori que estan implantades en espais compartits amb les diputacions i amb altres ens supramunicipals.

Actuacions realitzades

Les tasques realitzades pels serveis territorials es desenvolupen en l'àmbit de la gestió tributària, la recaptació, la inspecció, la valoració de béns, l'atenció al contribuent i la coordinació amb les oficines centrals i la resta d'oficines territorials. En l'exercici 2018 les actuacions que s'han realitzat han estat les següents, dins del seu àmbit territorial i en relació amb els impostos gestionats per l'Agència:

Gestió tributària

- S'ha dut a terme el Pla de comprovació dels expedients d'autoliquidació de tributs cedits i propis sota la coordinació funcional de l'Oficina Central de Gestió, i s'han practicat les liquidacions que resulten dels procediments de regularització.
- S'ha consolidat la pràctica d'actuacions de control per incentivar la presentació voluntària d'autoliquidacions, especialment en relació amb l'ITPAJD dels contractes d'arrendament.
- S'ha potenciat la realització de requeriments d'informació a administracions públiques i a empreses, així com a altres departaments i organismes de la Generalitat.
- Arran del resultat de les actuacions d'obtenció d'informació anteriors, s'han intensificat les campanyes de requeriments a no declarants, especialment en concepte de concessions administratives o contractes assimilats subjectes a l'ITPAJD i de transmissions per subhastes.
- S'han enviat cartes recordatòries d'obligacions inherents a determinats

S'ha iniciat la comprovació de l'impost sobre el patrimoni dels exercicis 2016 i 2017 mitjançant la nova aplicació e-SPRIU

Les oficines territorials de l'ATC han assumit plenament la gestió tributària, anteriorment encarregada a les oficines liquidadores de districte hipotecari

Durant el 2018 s'ha iniciat la tramitació dels ajornaments i fraccionaments de l'impost sobre el patrimoni en l'aplicació e-SPRIU

beneficis fiscals, com per exemple dels requisits per G@UDI de la bonificació 440 (adquisició d'habitatges per part d'empreses immobiliàries per revendre'ls en el termini de 5 anys).

- S'han seleccionat expedients per comprovar optimitzant l'ús de les eines informàtiques del *DataWareHouse* que permeten realitzar el creuament de dades procedents de diverses bases de dades pròpies i també de l'AEAT.
- S'han resolt els procediments de gestió tributària competència de la delegació o oficina.
- S'han resolt els expedients sancionadors instruits per la delegació o oficina.
- S'han resolt les sol·licituds de rectificació d'autoliquidació i els procediments de devolució d'ingressos indeguts dels expedients de la seva competència.
- S'han resolt els procediments ordinaris de revisió en via administrativa en relació amb actes dictats per la delegació o oficina.
- S'han tramitat i resolt els expedients de taxació pericial contradictòria competència de la delegació o oficina.
- S'han executat les resolucions economicoadministratives i les sentències dictades pels tribunals en relació amb actes dictats per la delegació o oficina.
- S'han executat, controlat i impulsat en el seu àmbit territorial els programes i plans de l'Agència Tributària de Catalunya.
- S'han emès certificacions i altres documents relacionats amb els procediments tributaris.
- S'han notificat als contribuents les resolucions, actes i requeriments en relació amb expedients i procediments competència de la delegació o l'oficina.

Recaptació

- S'han resolt els expedients d'ajornament i fraccionament de deutes tributaris, s'han liquidat els interessos de demora meritats i s'han adoptat les mesures cautelars en substitució de garanties.
- S'ha controlat l'ingrés dels ajornaments i fraccionaments concedits i s'han gestionat els deutes derivats de l'incompliment dels acords.
- S'han continuat depurant exhaustivament els deutes abans d'iniciar el procediment de constrenyiment per reduir les incidències en la gestió posterior.
- S'ha fet un seguiment manual dels creditors en situació de concurs.
- S'han emès certificats i altres documents relacionats amb l'àmbit de la recaptació.
- S'han exercit les funcions pròpies com a caixa de dipòsits, de custòdia d'avals i altres valors i documentació, i s'han dictat les execucions i devolucions de les garanties custodiades.
- S'han proposat resolucions en relació amb recursos de reposició contra actes propis en via de recaptació executiva.
- S'han emès cartes de pagament a sol·licitud del contribuent.
- S'ha assistit el contribuent en el pagament del deute tributari mitjançant targeta de crèdit.
- S'ha supervisat l'atenció presencial prestada als contribuents en matèria recaptatòria i, en particular, als titulars de deutes en període executiu.

Actuacions i activitats realitzades
Serveis territorials

Inspecció territorial

- S'han tramitat els procediments de comprovació i investigació dels expedients assignats als serveis territorials per l'Oficina Central d'Inspecció, en compliment dels objectius marcats.
- S'han practicat les liquidacions tributàries que resulten de les actuacions anteriors.
- S'han imposat les sancions derivades de les actuacions de comprovació i investigació practicades.
- S'han executat les resolucions economicoadministratives i les sentències dictades pels tribunals en relació amb els actes dictats per la Inspecció Territorial.
- S'ha continuat realitzant tota la tramitació del procediment inspector en el sistema G@UDI.

Atenció als contribuents

Els serveis territorials han desenvolupat les funcions d'atenció al públic en general i als contribuents en particular, d'acord amb la qualitat en la prestació dels serveis i els compromisos adquirits en la Carta de Serveis de l'Agència Tributària de Catalunya, on s'especifiquen els serveis que, tant les delegacions com les oficines territorials ofereixen al públic, els principals dels quals són:

- Donar suport al contribuent en la presentació d'autoliquidacions.
- Prestar el servei d'informació als contribuents en relació amb els procediments tributaris i els impostos gestionats tant en via voluntària com en via executiva.
- Prestar el servei de cita prèvia.

D'aquestes actuacions d'atenció als contribuents cal destacar la participació en la campanya de la renda i el patrimoni 2017, mitjançant la prestació del servei de cita prèvia per a l'assistència als contribuents en la confecció de les declaracions per l'IRPF i l'IP.

S'ha prestat el servei de cita prèvia per confeccionar les declaracions de l'IRPF i de l'IP 2017

Així mateix, s'ha posat en marxa el nou sistema de registre electrònic a través del S@rcat, de manera que els assentaments i la recepció de la documentació es fan de manera electrònica. Així es contribueix a la progressiva disminució de la documentació en paper.

S'ha posat en marxa el nou sistema de registre electrònic

Valoracions

S'ha realitzat la valoració dels immobles de comprovació prioritària i d'aquells que ha estat necessària per determinar la base imposable de l'impost.

Coordinació amb les oficines centrals i la resta d'oficines territorials

A més d'exercir les funcions delegades pels caps de les oficines centrals, s'ha participat en les reunions o videoconferències periòdiques de coordinació entre les oficines centrals de gestió, inspecció i recaptació amb les delegacions i oficines territorials.

4

Avaluació dels principals objectius de l'any 2018

- 4.1 Recaptació tributària**
- 4.2 Lluita contra el frau fiscal**
- 4.3 Informació i assistència al contribuent**
- 4.4 Col·laboració social en l'àmbit tributari: administracions públiques i operadors tributaris**

Avaluació dels principals objectius de l'any 2017

Recaptació tributària

Els objectius anuals fixats per la Junta de Govern de l'Agència Tributària de Catalunya per al 2018, recollits al Pla anual d'actuacions, han estat els següents:

- a) Recaptació tributària
- b) Prevenció i reducció del frau fiscal
- c) Informació i assistència al contribuent i foment de les bones pràctiques
- d) Col·laboració social en l'àmbit tributari: administracions públiques, operadors tributaris i agents socials

Per avaluar l'assoliment de cada un dels objectius fixats i del conjunt de l'activitat de l'ATC, s'ha dut a terme el seguiment d'un conjunt d'indicadors principals, que s'exposen a continuació i que recullen les dades més rellevants relatives a les principals actuacions de control i comprovació dels tributs gestionats per l'ATC.

Recaptació tributària

Evolució de la recaptació líquida de l'exercici 2018

La recaptació pels impostos gestionats per l'Agència Tributària de Catalunya durant l'exercici 2018 ha augmentat un 6,40%. Els percentatges de variació en la recaptació aplicada per impostos fins al 31 de desembre són els següents:

- La recaptació de l'impost sobre el patrimoni augmenta un 6,31%.
- La recaptació aplicada de l'impost sobre successions i donacions augmenta un 6,94%. En successions es produeix un augment d'un 1,28%; en donacions, del 29,25%.
- La recaptació líquida de l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats augmenta un 4,91%. L'augment és d'un 4,11% en la modalitat de transmissions patrimonials oneroses i d'un 7,94% en la dels actes jurídics documentats; i disminueix un 12,37% per operacions societàries.
- La recaptació líquida dels tributs sobre el joc augmenta un 5,60%. L'augment es produeix fonamentalment per màquines recreatives i d'atzar, que creix un 7,01%, la recaptació per bingo creix un 6,74; i la d'apostes augmenta un 25,24%. En canvi, en la recaptació per casinos es produeix una disminució d'un 6,57%.
- La recaptació aplicada per tributs propis s'ha vist fortament impulsada pels canvis legals introduïts durant l'any 2017 en aquesta matèria, atès que bona part dels seus efectes s'estan recollint en l'exercici de 2018. Així, la recaptació aplicada per aquest tipus d'impostos, excloent l'impost sobre provisió de continguts que ha estat anul·lat pel Tribunal Constitucional, és de més de 148,3 milions d'euros, xifra un 32,3% superior als 112,1 milions d'euros de l'any precedent. En concret, per l'impost sobre les estades en establiments turístics s'han aplicat més de 60,9 milions d'euros, un 16,14% més que l'any precedent; per l'impost sobre begudes ensucrades envasades durant l'exercici 2018 s'han aplicat 41,8 milions d'euros, un 84,70% més que l'any precedent; per l'impost sobre els habitatges buits 16,2, un 11,62% inferior a l'any precedent; per l'impost sobre grans establiments comercials 10,9, xifra que multiplica quasi per 3 el que es va recaptar durant l'any 2017; per l'impost sobre el risc mediambiental d'elements radiotòxics, 9,9 milions d'euros; per l'impost sobre l'emissió d'òxids de nitrogen per l'aviació comercial més de 4,5 milions d'euros, xifra un 54,23% superior a l'any precedent; pel gravamen de

protecció civil 3,5 milions, que creix d'un 4,49%; i per l'impost sobre l'emissió de gasos a l'atmosfera per la indústria 400.143 euros, un 54,23% menys que l'any precedent.

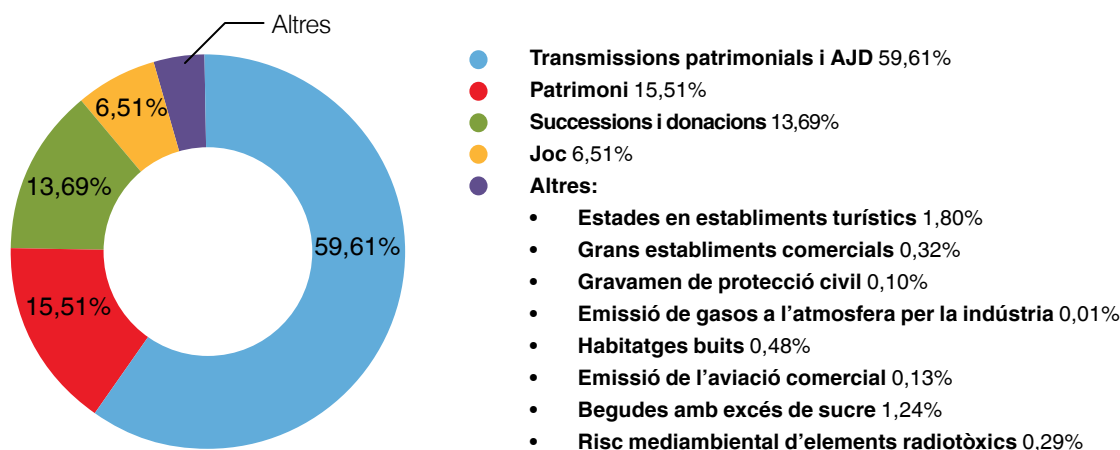
Lluita contra el frau fiscal

Durant l'any 2018, els òrgans de gestió, inspecció i recaptació de l'Agència Tributària de Catalunya han dut a terme 57.869 actuacions de lluita contra el

Evolució de la recaptació líquida entre els exercicis 2018

Impostos	2018*	Objectiu 2018*	Compliment de l'objectiu	Resultat 2017*
Transmissions patrimonials i AJD	2.028,41	1.756	15,51%	1.933,43
Patrimoni	524,99	517	1,55%	493,84
Sucessions i donacions	463,51	547	-15,26%	433,44
Joc	220,44	229	-3,74%	208,75
Estades en establiments turístics	60,91	50	21,82%	52,45
Grans establiments comercials	10,93	14,60	-25,11%	3,90
Gravamen de protecció civil	3,55	3,80	-6,56%	3,40
Emissió de gasos a l'atmosfera per la indústria	0,40	2,10	-80,95%	-
Habitatges buits	16,28	11,50	41,59%	18,42
Emissió de l'aviació comercial	4,52	4	13,02%	2,93
Begudes amb excés de sucre	41,88	30,90	35,55%	22,68
Risc mediambiental d'elements radiotòxics	9,91	28,30	-64,98%	7,40
Total aplicat	3.385,75	3.194,20	-	3.180,63
Pendent d'aplicar	40,72	-	-	66,22
Total	3.426,47	3.194,20	7,27%	3.246,85

*Dades en milions d'euros



Avaluació dels principals objectius de l'any 2018
Lluita contra el frau fiscal

frau en relació amb els tributs gestionats per l'ATC i els deutes de dret públic dels diferents ens i organismes de la Generalitat de Catalunya no ingressats en període voluntari. Aquestes actuacions inclouen liquidacions dels òrgans de gestió, liquidacions derivades d'actes d'inspecció, autoliquidacions induïdes, recàrrecs derivats de provisions de constrenyiment de recaptació executiva i sancions.

Els resultats totals d'aquestes actuacions han suposat el descobriment d'un deute tributari per import de més de 183 milions d'euros, un 7% inferior als 196 milions de 2017.

En relació a les liquidacions de gestió, han augmentat en nombre en un 7% en relació a 2017; tot i això, no s'assoleix l'objectiu, amb un compliment del 96%. Quant a l'import, ha disminuït un 14% en relació a 2017 i tampoc s'arriba a l'objectiu establert, amb un compliment de tan sols el 61%.

Nombre i import de les liquidacions i altres actuacions de lluita contra el frau

Actuacions	Nombre	Import (milers €)	Objectiu (nombre)	Compliment de l'objectiu (nombre)	Objectiu (import)	Compliment de l'objectiu (Import)
Liquidacions de gestió	31.990	69.499,00 €	33.400	96%	114.290,00 €	61%
Liquidacions d'inspecció	581	49.799,00 €	418	139%	41.300,00 €	121%
Actes de patrimoni (Estat)	123	15.150,00 €	-	-	-	-
Autoliquidacions induïdes(*)	3.635	9.817,00 €	-	-	-	-
Provisions de constrenyiment de recaptació executiva	19.720	26.850,00 €	-	-	-	-
Sancions	1.820	12.169,00 €				
Total	57.869	183.284,00 €				

(*) Es consideren liquidacions induïdes les autoliquidacions presentades com a conseqüència dels requeriments previs efectuats a no declarants.

Quant a les liquidacions d'inspecció, han augmentat en nombre en un 30%, assolint amb escreix l'objectiu amb un compliment del 139%. Quant a l'import, superen l'any anterior en un 7% i assoleixen l'objectiu de 2018 amb un compliment del 121%.

Cal destacar el creixement del nombre de provisions de constrenyiment dictades, que han augmentat en un 50% en relació a 2017.

Nombre i import de la totalitat de les actuacions de recaptació executiva de l'Agència

Actuacions	Nombre	Import (milers€)
Provisions de constrenyiment	202.418	73.309,30 €

L'activitat de recaptació executiva per tots els conceptes, és a dir, per compte d'altres entitats i també per compte propi, incorporant en aquest cas els imports de les actes i liquidacions impagades, comporta al 2018 un total de 202.418 provisions de constrenyiment dictades per un import de 73.309.300 €.

Aquestes xifres suposen un increment del 69% en relació al nombre i una baixada en l'import descarregat del 48% respecte als resultats de 2017. Aquesta baixada es deu a problemes tècnics que han impedit la càrrega de deutes extraterritorials a l'AEAT.

Altres indicadors principals als qual s'ha prestat atenció en matèria de lluita contra el frau són:

Requeriments a no declarants

Nombre de requeriments	Objectiu	Compliment de l'objectiu
9.937	6.000	166%

Informació i assistència al contribuent i foment de les bones pràctiques tributàries

En aquest apartat s'ha prestat especial atenció als indicadors següents:

Presentació d'autoliquidacions mitjançant generador d'impresos

Concepte	Nombre de presentacions	% sobre total presentació	Objectiu	Compliment de l'objectiu
Vehicles	8.489	6,49 %	7%	107%
ITPAJD	27.499	4,47%	10,00%	153%

Aquest indicador mesura el percentatge d'autoliquidacions presentades mitjançant el generador d'impresos, atès que són els que generen uns costos més elevats de gravació, en comparació amb les autoliquidacions generades pels serveis presencials de cita prèvia o mitjançant el programa d'ajuda, que permeten la captura automatitzada de dades. Cal esmentar que aquest indicador, a diferència del que passa amb els altres, té fixat com a objectiu un percentatge màxim que no s'hauria de superar.

Pel que fa a vehicles, s'ha complert l'objectiu, ja que no s'ha superat el 7%. Quant a la presentació mitjançant el preimprès corresponent a l'ITP, també s'ha assolit l'objectiu, ja que ha quedat clarament per sota del 10% previst.

Presentació d'autoliquidacions mitjançant el programa d'ajuda de successions i donacions

Concepte	Nombre de presentacions	% sobre total presentació	Objectiu	Compliment de l'objectiu
ISD	255.592	89,26 %	90%	99,18%

Pel que fa a la presentació d'autoliquidacions de l'ISD mitjançant programes d'ajuda, el percentatge d'utilització del programa d'ajuda d'ISD arriba a un 89,26% del nombre de presentacions, de manera que es pot considerar assolit l'objectiu previst del 90% en un exercici on el nombre de presentacions ha passat de les 237.005 del 2017 a les 255.592 de 2018, amb un increment del 23%.

Com és sabut, la presentació telemàtica comporta un estalvi de temps i costos de gravació de la informació i ofereix una disponibilitat immediata de les dades en els sistemes d'informació i gestió de l'ATC.

Sol·licituds de serveis d'atenció ciutadana que superen el temps màxim d'espera (TME)

Atencions realitzades	Temps d'espera mitjà (minuts)	Temps d'espera màxim (TME)	Atencions que superen el TME	Atencions que superen el TME (%)	Objectiu	Compliment de l'objectiu
239.737	2:25	10:00	17.139	7,15%	15%	152,34%

Aquest indicador informa del temps mitjà d'espera dels contribuents que acudeixen als serveis presencials de les delegacions de l'ATC, i mesura aquells casos que aquest temps d'espera és superior a un límit màxim que s'ha fixat com a objectiu (10 minuts). El nombre d'ocasions en què ha calgut esperar més de 10 minuts és d'un 12,37%, inferior a l'objectiu establert.

Cal remarcar que, malgrat que s'ha duplicat el nombre d'atencions realitzades, el temps mitjà d'espera s'ha reduït un 87%, passant de 19:11 minuts del 2017 a 2:25 minuts al 2018, un benefici que cal atribuir a la nova xarxa territorial d'oficines de l'ATC.

Tramitació de recursos de reposició: índex de demora (dies)

Recursos despatxats	Índex de demora	Objectius (dies)	Compliment de l'objectiu
1.984	32,56	30	91%

Durant l'any 2018 s'han despatxat 1.984 recursos de reposició presentats davant els òrgans de l'Agència Tributària de Catalunya, una xifra molt similar a la de 2017.

El termini mitjà de 32,56 dies és inferior en un 38% a la xifra de 53 dies del 2017. Tot i això, no es compleix per poc l'objectiu, amb un assoliment del 91%.

Tramitació de sol·licituds de devolució: índex de demora (en dies).

Presentades	despatxades	Índex de demora (dies)	Objectiu (dies)	Cmpliment de l'objectiu
3.099	3.269	74,6	60	76%

L'índex de demora en la tramitació de sol·licituds de devolució s'ha situat en 74,6 dies, clarament per sota dels 111 dies del 2017, però sense assolir els 60 dies establerts com a objectiu.

Tanmateix, cal destacar l'increment del nombre de sol·licituds despatxades, que s'han incrementat un 20%, passant de les 2.704 a les 3.269 del 2018.

Termini de tramitació de sol·licituds d'ajornament

Despatxades	Índex de demora (dies)	Objectius (dies)	Compliment de l'objectiu
5.008	56,27	90	137%

Avaluació dels objectius de l'any 2018
Informació i assistència al contribuent

En relació al termini de tramitació de les sol·licituds d'ajornaments, s'ha situat en 56,27 dies i s'ha assolit l'objectiu amb un grau de compliment del 137%.

Índex de conflictivitat: recursos sobre liquidacions de les delegacions i oficines territorials

Liquidacions	Recursos	Objectiu	Conflictivitat	Compliment de l'objectiu
31.044	1.668	<10%	5,37%	154%

Finalment, pel que fa a l'índex de conflictivitat, que mesura la relació entre les liquidacions emeses pels òrgans de gestió i el nombre de recursos de reposició presentats contra aquestes liquidacions, al 2018 s'ha assolit àmpliament l'objectiu de no superar un índex del 10%.

4.4

Col·laboració social en l'àmbit tributari: administracions públiques i operadors tributaris i agents socials

Nombre de pagaments telemàtics

Concepte	Nombre de pagaments	Ingressos (milers €)	% sobre el nombre de pagaments	Objectiu	Compliment de l'objectiu
Transmissions vehicles	29.363	5.249 €	58,48%	55%	106 %
Transmissions patrimonials	302.954	1.766.444 €	83,61%	80%	105 %
Estades en establiments turístiques	24.505	18.281 €	58,24%	-	-
Donacions	13.218	61.778 €	64,91%	60%	108%
Successions	24.319	82.657 €	62,85%	35%	180%
Liquidacions	4.552	10.855 €	2,29%	-	-
Altres(*)	2.950	173.169 €	46,21%	-	-
Total	401.861	2.118.433 €	69,31%	55%	126%

(*) Inclou els models 040, 042, 043, 044, 046, 500, 714, 970, 980, 990 i 520.

El nombre de pagaments telemàtics segueix mantenint l'evolució positiva dels darrers anys, fortament impulsada per la implementació de la presentació telemàtica obligatòria per a determinats col·lectius establerta a l'Ordre VEH/85/2017, d'11 de maig.

En conjunt, al 2018 cal destacar l'increment del percentatge de pagaments telemàtics, en relació al 2017 i, per tant, l'ampli assoliment de l'objectiu anual previst (objectiu: 55%, resultat: 69,31%, assoliment del 126%).

Pel que fa a l'import de 2.118 milions d'euros pagats telemàticament, suposa un 62% de l'import total recaptat per l'ATC, enfront del 50% que va suposar l'any 2018.

En conjunt, el pagament telemàtic continua l'increment iniciat en els darrers anys i suposa un 62% del total de la recaptació de l'ATC

Presentació telemàtica no totalment obligatòria

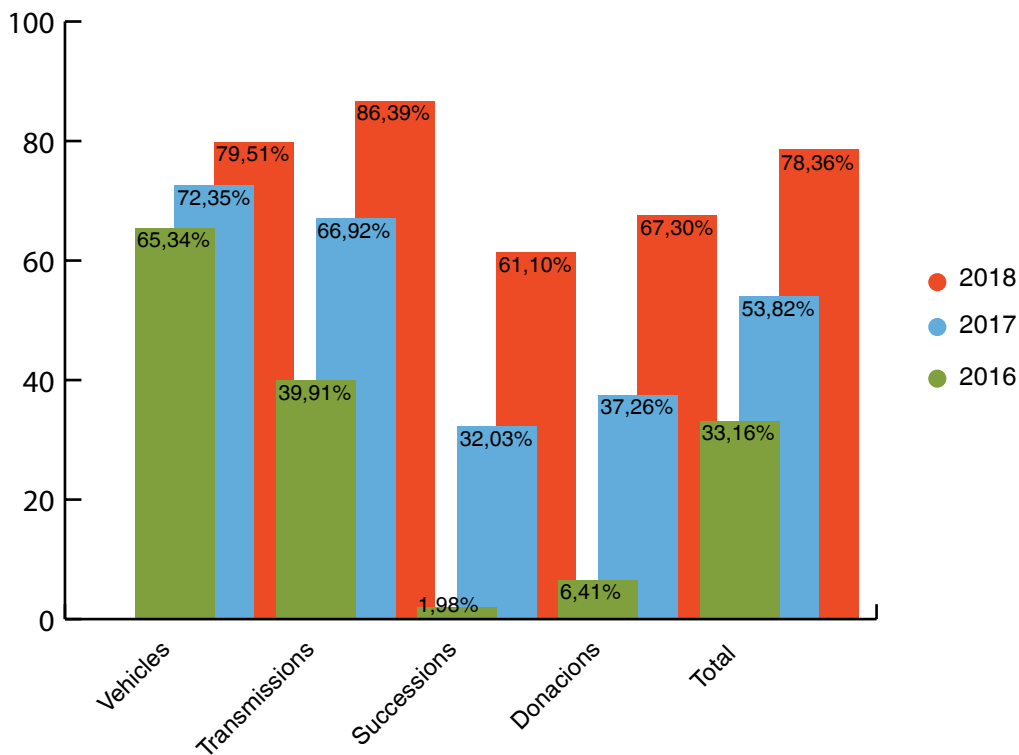
Concepte	Nombre de presentacions	% sobre total de presentacions	Objectiu	Compliment de l'objectiu
Vehicles	103.947	79,51%	85%	94%
Transmissions	501.097	86,39%	85%	102%
Donacions	14.710	67,30%	65%	104%
Successions	161.612	61,10%	60%	102%
Total	781.366	78,36%	70%	112%

Avaluació dels objectius de l'any 2018
Col·laboració tributària

Quant al percentatge de presentacions telemàtiques, ha continuat la tendència a l'alça reforçada per l'obligació de presentació telemàtica establerta mitjançant l'Ordre VEH/85/2017, per a certs col·lectius.

Al 2018 el nombre de presentacions telemàtiques ha augmentat un 71% respecte de l'any 2017

Evolució del % de presentació telemàtica no totalment obligatòria



En conjunt, s'ha assolit i superat l'objectiu del 40% de presentació telemàtica en aquests impostos que han esdevingut obligatoris només per a certs col·lectius, amb un grau d'assoliment del 112%.

5

Reptes de futur

- 5.1 Àrea d'Aplicació dels Tributs i Valoracions
- 5.2 Àrea d'Estudi i Anàlisi
- 5.3 Àrea d'Estratègia, Relacions Externes i Comunicació
- 5.4 Àrea de Recursos Humans i Organització
- 5.5 Àrea de Gestió Econòmica i Règim Interior
- 5.6 Àrea d'Inspecció de Serveis
- 5.7 Àrea de Serveis Jurídics
- 5.8 Àrea de Tecnologies de la Informació
- 5.9 Oficines centrals de Gestió tributària, Inspecció i Recaptació
- 5.10 Serveis territorials

Reptes de futur Introducció

L'Agència Tributària de Catalunya, que l'any 2018 ha commemorat el seu desè aniversari des de l'inici de la seva activitat, enguany donarà continuïtat a les línies estratègiques definides en el Programa anual d'actuacions per al 2019:

- Contribuir al finançament de la Generalitat de Catalunya.
- Promoure la prevenció i reducció del frau fiscal.
- Orientar l'actuació administrativa al servei de la ciutadania i a la transparència.
- Impulsar la cooperació amb les administracions públiques, operadors tributaris i agents socials.

El desenvolupament i la implementació efectiva de les mesures planificades per al 2019 en el marc del Pla de prevenció i reducció del frau fiscal i foment de les bones pràctiques tributàries 2019-2022 és una missió que, si bé ja està prevista per l'Agència en l'esmentat Programa anual d'actuacions, constitueix un repte que implica tant la Direcció com les diferents àrees funcionals i òrgans territorials de l'Agència.

Després de revisar els resultats dels objectius fixats per a l'any anterior, s'han establert nous objectius per al 2019, per tal de fer un seguiment acurat dels resultats que s'obtinguin quant al nombre i import de les liquidacions de gestió i inspecció i de les provisions de constrenyiment de recaptació executiva, els requeriments a no declarants, l'ús dels programes d'ajuda, el control del temps d'espera en atenció ciutadana, el temps de tramitació dels recursos, devolucions i ajornaments, l'índex de conflictivitat i l'ús de la presentació i pagament telemàtics. Cal recordar que des de l'1 de juny de 2017 es troba vigent l'Ordre VEH/85/2017, d'11 de maig, per la qual s'estableix l'obligació de l'ús dels mitjans electrònics en les presentacions i pagament de diverses autoliquidacions per a determinats obligats tributaris, i es preveu que al 2019 el seu compliment es trobi plenament consolidat.

[Seguiment del compliment de l'Ordre VEH/85/2017, que estableix l'obligació de l'ús dels mitjans electrònics en les presentacions i pagament de diverses autoliquidacions per a determinats obligats tributaris](#)

D'altra banda, s'inclouen indicadors de seguiment addicional en relació amb el grau de desenvolupament territorial de la xarxa Tributs de Catalunya, l'eficàcia en la recaptació executiva i també l'eficiència en termes de cost de la recaptació.

La informació de control sobre la Carta de drets dels contribuents, sota un criteri de transparència, incorporarà sèries trimestrals i anuals de resultats que permetran fer-ne el seguiment, així com annexos que informen sobre el resultat de les enquestes realitzades en relació amb els serveis prestats per l'Agència, ja siguin presencials en les dependències de l'Agència o telemàtics mitjançant la seu electrònica.

A partir d'ara, l'Agència vol consolidar els projectes en marxa i continuar innovant, amb la vista posada a incrementar la qualitat dels serveis que ofereix a la ciutadania, que han de ser cada vegada més personalitzats, propers, accessibles i eficients. Així, l'ATC es planteja uns reptes clau per assolir a mitjà termini:

Consolidar el desplegament funcional i territorial de l'Agència

- Consolidar el desplegament territorial, en col·laboració amb la xarxa Tributs de Catalunya, amb la finalitat d'oferir una finestra única, millorar el servei d'assistència als contribuents, compartir informació per millorar la lluita contra el frau i augmentar l'eficàcia en la recaptació.
- Consolidar igualment el desplegament funcional, i assumir amb mitjans propis totes les funcions assignades de gestió i inspecció en els àmbits dels tributs propis i cedits, així com la recaptació executiva per compte propi i per compte de les entitats conveniades.
- Desenvolupar definitivament tots els tràmits i processos de la recaptació executiva per esdevenir l'administració de referència a Catalunya en aquest àmbit.

Implantar les subhastes electròniques a l'Agència Tributària de Catalunya, com a últim pas que culmina el procés de recaptació executiva

- Implementar les subhastes electròniques mitjançant la seu electrònica de l'Agència Tributària de Catalunya.
- Avaluar i difondre els resultats del Pla de lluita contra el frau fiscal 2015-2018 i posar en marxa el nou Pla 2019-2022.
- Establir controls de qualitat que mesurin l'eficiència dels serveis prestats per l'Agència i millorar els existents.
- Estendre a la totalitat de tràmits i procediments gestionats per l'Agència la possibilitat que siguin realitzats de forma telemàtica pels obligats tributaris i els seus representants.
- Promoure les adaptacions normatives necessàries per adequar els procediments tributaris als requeriments derivats de la posada en funcionament de nous tràmits telemàtics.
- Consolidar i millorar els serveis de cita prèvia i atenció de consultes per via electrònica.

Implementar el nou Sistema de relació amb els contribuents (SRC)

- Continuar desenvolupant el contingut de la seu electrònica amb la finalitat d'oferir la informació i assistència requerida pels usuaris, amb criteris d'integritat i seguretat jurídica, així com actualitzar i millorar els programes d'ajuda, formularis per a la tramitació telemàtica i la resta d'utilitats.
- Consolidar i ampliar l'abast del model de governança de la informació que assegurï la coordinació de la informació tributària, ja sigui rebuda dels contribuents i intermediaris tributaris o d'altres administracions i intermediaris financers com a resultat d'obligacions formals de subministrament establertes legalment per la Generalitat de Catalunya o d'actuacions de col·laboració social establertes per conveni o requeriment.

Implantar i consolidar les eines d'Administració electrònica en els processos de gestió de l'Agència.

- Assegurar l'eficàcia de l'ús de la informació tributària obtinguda, a utilitat dels serveis d'informació i assistència i dels procediments de control i comprovació, de forma coordinada i amb ple respecte a la normativa tributària i al nou reglament europeu de protecció de dades.
- Implementar els circuits de tramitació i els procediments tributaris dels nous tributs que aprovi el Parlament de Catalunya.
- Impulsar la signatura i seguiment d'acords de col·laboració amb associacions i col·lectius professionals per a la tramitació telemàtica per compte de tercers, així com desenvolupar i implementar millores en el pagament telemàtic.
- Implementar un nou sistema de relació amb el contribuent (SRC), aprofitant tots els canals i recursos que ofereixen les tecnologies de la informació i la comunicació.
- Consolidar el sistema informàtic e-SPRIU i la seva plena integració amb la resta de sistemes informàtics de l'Agència.
- Transformar l'àmbit de la gestió econòmica en una gestió integral on conflueixin diversos sistemes, com la contractació pública, la gestió del pressu-

Reptes de futur Introducció

post i la seva correlació comptable.

- Aplicar amb mitjans propis i de forma recurrent la metodologia obtinguda de l'estudi sobre *tax gap* (bretxa fiscal), referit inicialment a l'exercici 2014, per tal d'aconseguir els resultats referits a exercicis posteriors.
- Col·laborar en el desenvolupament de les previsions del Codi tributari, que crea organismes clau com ara el Consell Fiscal de Catalunya i el Registre d'assessors fiscals, essencials per configurar definitivament l'arquitectura institucional d'una hisenda catalana que ha de ser moderna, orientada al ciutadà i projectada al futur.
- Estendre progressivament la posada a disposició de les notificacions electròniques, així com els subjectes obligats i explorar noves vies de col·laboració social, especialment pel que fa a estendre la xarxa que ofereix al ciutadà serveis de pagament dels tributs i atenció presencial.
- Reforçar les funcions de gestió, inspecció i recaptació, mitjançant el dimensionament i la dotació dels recursos necessaris per lluitar eficaçment contra el frau fiscal i prestar l'oportuna assistència al contribuent.
- Consolidar l'estabilitat de la plantilla, amb l'impuls de diversos processos selectius, entre d'altres, del cos superior d'inspectors tributaris i del cos tècnic de gestors tributaris, d'adscripció exclusiva a l'Agència.
- Impulsar un pla propi d'igualtat entre homes i dones, en el marc de les línies transversals fixades en els plans estratègics sobre igualtat de gènere del Departament de la Vicepresidència i d'Economia i Hisenda i de la Generalitat de Catalunya.
- Implementar les diverses eines d'Administració electrònica en els processos de gestió de l'Agència.
- Desenvolupar i implementar la nova intranet de l'Agència Tributària de Catalunya.
- Elaborar el Pla de control tributari i la coordinació de les actuacions emmarcades en els procediments de gestió, inspecció i recaptació.
- Millorar de forma continuada la infraestructura informàtica i de telecomunicacions, mantenir adequadament les aplicacions actuals i desenvolupar evolucions i noves versions.
- Consolidar i millorar el servei de cita prèvia de renda que l'ATC oferirà el 2019, per segona vegada consecutiva, amb personal i estructura propis, a través de les seves 32 oficines tributàries repartides per tot Catalunya.
- Explotar i millorar el sistema d'informació geogràfica (SIG) corporatiu de la Generalitat de Catalunya, amb la finalitat d'elaborar mapes de valor del sòl i dels immobles del territori, i l'elaboració d'estudis sobre aquests a partir dels valors declarats i comprovats pels tècnics valoradors de l'ATC que s'obtinguin de l'observatori del mercat immobiliari de Catalunya (OMIC).
- Implementar el model de gestió i d'atenció al contribuent en matèria de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica.
- Continuar amb el programa de visites a la seu central de l'Agència, en el marc de l'educació civicocontributària i amb la finalitat de promoure el coneixement de les obligacions i deures tributaris entre els estudiants i conscienciar-los de la necessitat de contribuir en el finançament públic per tal de proveir els serveis requerits per la societat.

El desplegament d'aquestes línies de treball prioritàries i dels altres reptes de l'ATC per al 2019 correspon a les diferents àrees, Serveis Centrals i serveis territorials, tal com es detalla a continuació.

Àrea d'Aplicació dels Tributs i Valoracions

Millorar els instruments efectius de la prevenció i la lluita contra el frau fiscal

Millorar la planificació de les actuacions de control tributari per mantenir la millora constant i continuada dels objectius principals de l'Agència

Des de l'exercici 2008, en què l'Agència va iniciar la seva activitat, s'ha desenvolupat la planificació del control tributari, que es reflecteix en l'elaboració del Pla de control tributari de l'exercici 2019 i la publicació al DOGC dels criteris generals que l'informen.

S'incorporen al Pla, amb caràcter extensiu, tots els àmbits de competència sobre el control del compliment de les obligacions tributàries per part dels contribuents, cosa que ha de permetre progressar en la millora de l'assoliment dels objectius principals fixats per l'Agència en el Pla anual d'actuacions.

Continuar l'establiment de circuits de tramitació dels diferents òrgans de l'ATC

Com a continuació del treball realitzat en exercicis anteriors, s'ha fixat com a prioritat per a l'exercici 2019 continuar les actuacions per millorar i racionalitzar els circuits de tramitació dels procediments de gestió, inspecció i recaptació tributàries, per tal d'augmentar el grau d'eficàcia i d'eficiència derivades d'aquests circuits i aconseguir la reducció de terminis i l'augment de la qualitat en la tramitació.

Millorar els procediments tributaris i unificar criteris d'aplicació tributària

Consolidar l'homogeneïtzació dels procediments tributaris i la unificació dels criteris d'aplicació tributària

Cal consolidar l'establiment de línies comunes per a l'execució dels procediments utilitzats en l'aplicació dels tributs competència de l'Agència en els àmbits de gestió, inspecció i recaptació, i també en la unificació dels criteris d'actuació, tramitació i resolució dels diferents elements de l'aplicació tributària.

Ampliar el conjunt de fonts de dades disponibles i millorar la seva explotació

Consolidació i ampliació del model de governança de dades

Durant l'any 2019 l'ATC consolidarà el seu model de governança de dades com a eina de gestió global i integrada de la informació tributària amb la migració de l'aplicació a un entorn de plataforma *Big data* que permetrà l'explotació de les dades amb major eficiència. Per altra banda, durant 2019 s'ampliarà l'abast d'aquest model amb la incorporació de noves fonts de dades, destacant les dades corresponents a vehicles de Catalunya provinents de la Direcció General de Trànsit per tal de construir i explotar, en els procediments de gestió, inspecció i recaptació, el cens de vehicles de Catalunya.

Impulsar la utilització dels mitjans electrònics, informàtics i telemàtics en els procediments tributaris

Durant l'any 2019, cal continuar el desplegament electrònic de l'Agència Tributària de Catalunya, definint les actuacions prioritàries en l'àmbit de l'aplicació dels tributs i planificant-ne la implementació.

Amb aquesta finalitat, cal ampliar el nombre de tràmits que la ciutadania pot realitzar telemàticament a través de la seu electrònica de l'ATC en les actuacions d'aplicació dels tributs. Als actuals tràmits previstos, per a l'exercici 2019, es preveu que s'implementi amb caràcter prioritari, un formulari

Reptes de futur

Àrea d'Aplicació dels Tributs i Valoracions

electrònic per a la realització dels diferents tràmits que actualment estan disponibles pels canals presencials, a banda de publicar tràmits específics, com ara són les reclamacions econòmicoadministratives, l'atenció de requeriments i la sol·licitud de devolució d'ingressos indeguts, entre altres.

A banda d'aquestes actuacions prioritàries, també cal desenvolupar el registre electrònic d'apoderaments, continuar amb la implementació de la signatura electrònica en tots els documents emesos pels funcionaris de l'ATC, així com implementar de manera progressiva les actuacions administratives automatitzades, per tal de millorar l'eficiència i eficàcia en els procediments tributaris.

Impulsar l'ús dels mitjans electrònics en les relacions amb la ciutadania en l'àmbit de l'aplicació dels tributs

Implementar els circuits de tramitació i els procediments tributaris dels nous tributs aprovats pel Parlament de Catalunya

L'any 2019, en coordinació amb l'Àrea de Tecnologies de la Informació, s'han de definir els circuits de tramitació i procediments tributaris per a l'aplicació dels impostos sobre l'emissió de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica i sobre els actius no productius, per tal d'adaptar-los als canvis normatius previstos.

Unificació i revisió de les plantilles que s'utilitzen en els sistemes transaccionals de l'ATC

Per donar continuïtat a la tasca realitzada el 2018, l'equip de governança de plantilles, en coordinació amb les oficines centrals, analitzarà i revisarà les plantilles utilitzades pels òrgans de gestió, recaptació i inspecció de l'Agència Tributària de Catalunya, unificant, revisant i actualitzant els continguts i implementant la signatura electrònica mitjançant CSV.

Àrea d'Estudis i Anàlisi

Informació i assistència

Les principals actuacions seran les següents:

- Es coordinarà la campanya de l'impost sobre la renda de les persones físiques i l'impost sobre el patrimoni, en col·laboració amb l'Agència Estatal d'Administració Tributària.
- S'actualitzaran els programes d'ajuda al contribuent, models de declaració i formularis tributaris, per tal d'adaptar-los als canvis normatius que es produeixin durant l'any i per introduir-hi millores, com per exemple el model de declaració corresponent al nou impost sobre els actius no productius.
- Es dissenyarà el model d'atenció al contribuent en matèria de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica.
- Es participarà en la definició, seguiment i implementació de les noves funcionalitats de la seu electrònica de l'Agència Tributària de Catalunya.
- Es participarà en l'elaboració de continguts informatius i divulgatius sobre els nous tràmits telemàtics per als butlletins informatius que facin referència a la seu electrònica.
- S'implementarà un nou servei de cita prèvia en matèria de recaptació executiva.
- S'unificaran els criteris de les oficines tributàries pel que fa a la informació i assistència que s'ha de prestar als contribuents.
- Se supervisaran i coordinaran les actuacions de suport a la implementació de la presentació telemàtica obligatòria.
- Es coordinaran les actuacions del servei especialitzat d'informació telefònica en relació amb els tributs que gestiona l'Agència, així com amb la recaptació executiva.
- S'actualitzarà el protocol d'actuacions sobre la informació que han de donar als ciutadans els serveis d'informació, i formació continuada del seu personal.
- Se seguiran els casos conflictius en la tramitació telemàtica, atenció del 012 i atenció presencial, amb la intenció de contribuir a la seva resolució.
- S'elaboraran estadístiques mensuals sobre les consultes realitzades al 012 i escalades a través del gestor de consultes.
- S'elaboraran estadístiques mensuals sobre el temps d'espera en l'atenció presencial.
- Es gestionarà la bústia de consultes generals: consultes@atc.cat.
- Es gestionarà la tramesa de les queixes i els suggeriments de la ciutadania que tinguin relació amb la forma de prestació o la qualitat dels serveis que l'Agència gestiona i les comunicacions a l'Oficina del Contribuent.
- Es gestionarà el web Tributs de Catalunya.

Estudis de valoracions immobiliàries

En aquest àmbit les línies prioritàries de treball seran les següents:

- Es continuarà la tasca de seguiment de l'evolució del mercat immobiliari dels diversos usos (residencial, oficines, industrial, etc.), dels valors del sòl i dels costos de la construcció.
- S'elaboraran estudis sobre el valor dels immobles, a partir dels valors declarats pels contribuents i els comprovats pels tècnics de l'Agència Tributària de Catalunya que s'obtinguin de l'Observatori del mercat immobiliari de Catalunya (OMIC).

S'oferirà un servei de cita prèvia en matèria de recaptació executiva

Reptes de futur
Àrea d'Estudis i Anàlisi

- S'elaboraran estudis comparatius entre els valors declarats pels contribuents, els valors de taxació a efectes hipotecaris i el valor de referència de la Direcció General del Cadastre.
- S'actualitzarà la capa d'indicadors municipal i la dels indicadors de zona.
- S'incorporarà a l'estructura de mapes de valor del sòl i dels immobles el valor de taxació hipotecària que s'obté de les fitxes notarial i es crearan capes d'indicadors per barris.
- Es col·laborarà amb l'Àrea d'Aplicació dels Tributs i Valoracions en l'elaboració de la proposta d'Instrucció de comprovació de valors i l'establiment de criteris de valoració. En concret, s'elaborarà la proposta tècnica per a l'actualització dels coeficients de la Instrucció de comprovació de valors dels béns immobles per a l'any 2020.
- Es col·laborarà amb l'Àrea d'Aplicació dels Tributs i Valoracions en l'elaboració dels estudis tècnics necessaris per fer la proposta dels paràmetres de valoració del sòl i la construcció que s'inclouran en el document de Valors bàsics per a l'any 2020.
- S'incorporarà a l'Observatori del mercat immobiliari de Catalunya el valor de taxació hipotecària que s'obté de les fitxes notarial.
- S'incorporarà a l'Observatori del mercat immobiliari de Catalunya el valor de referència de mercat que elabora la Direcció General del Cadastre.
- S'elaborarà un evolutiu de G@UDI per definir el nou filtre en la comprovació de valors.
- Es validaran tots els valors assignats als recintes de valor per a l'ús residencial que es valoren per repercussió (pisos i habitatges unifamiliars en filera).
- Es crearan mapes de valors específics d'aparcaments per les principals ciutats del país, i es continuaran revisant més municipis en els usos residencial, industrial i comercial.
- S'incorporarà un nou servidor de mapes independent del SIG corporatiu que permetrà reduir les incidències i augmentar la velocitat de consulta als mapes de valor del sòl.

Es validaran els valors de tots els municipis per a l'ús residencial per repercussió

Altres estudis

- Se seguirà l'evolució de la recaptació dels tributs propis i dels cedits a la Generalitat.

Àrea d'Estratègia, Relacions Externes i Comunicació

Aquesta àrea es marca per a l'exercici 2019 les línies prioritàries de treball següents:

- Impuls i seguiment dels convenis i acords de col·laboració social.
- El seguiment i impuls dels convenis de col·laboració institucional existents amb l'Agència Estatal d'Administració Tributària, les diputacions, la Direcció General de Trànsit dependent del Ministeri de l'Interior, l'Ajuntament de Barcelona, la Direcció General del Patrimoni de la Generalitat i el Govern de Canàries.
- El seguiment del tancament del conveni d'encàrrec de gestió signat amb el Deganat Autòmic del Col·legi de Registradors de la Propietat, Mercantil i de Béns Mobles.
- El seguiment i impuls dels convenis i acords de col·laboració social existents amb diferents col·lectius de presentadors per compte de tercers, integrats bàsicament per col·legis, associacions professionals i societats de serveis participades per entitats financeres.
- La signatura de nous acords de col·laboració social, tant per a la presentació i pagament telemàtics per compte de tercers, com per a la implantació de sistemes automatitzats de tramitació via *web Service* (SARI).
- El seguiment del sistema d'adhesió individual, que permet tramitar per compte de tercers a presentadors no inclosos en els actuals col·lectius conveniats, ja sigui perquè no pertanyen a cap d'aquests col·legis o associacions professionals, perquè no tenen voluntat de satisfer les quotes anuals que comporta la inscripció en aquests, o perquè l'abast territorial actual no els dona la necessària cobertura.
- Amb la finalitat d'estendre la tramitació telemàtica, per millorar la recaptació executiva i per implantar el nou tribut sobre el CO2 dels vehicles, s'implantarà la millora acordada en l'intercanvi d'informació amb la Direcció General de Trànsit del Ministeri de l'Interior, per tal fer possible la tramitació de l'adquisició de vehicles usats mitjançant un formulari electrònic que no necessitarà d'identificació digital, l'embarquement de vehicles i la gestió del padró del nou impost.
- Pel que fa a la tramitació electrònica, un cop implantada la possibilitat d'adjuntar la documentació prèviament digitalitzada mitjançant el programa d'ajuda o formulari electrònic, i de permetre el pagament en el compte del client en certs casos, i establerta l'obligatorietat de la tramitació per mitjans electrònics així com el dret i l'obligació de rebre notificacions electròniques per a certs obligats tributaris, s'haurà d'estendre progressivament la posada a disposició de les notificacions electròniques així com els subjectes obligats.
- La interlocució amb els diferents col·lectius d'intermediaris tributaris pel que fa a aquestes i d'altres novetats referents a la tramitació, telemàtica o no, de tributs propis i cedits, suposa una de les tasques a realitzar amb caràcter prioritari per aquesta àrea.
- El seguiment i impuls de la col·laboració establerta normativament amb el Col·legi de Notaris quant a l'enviament de declaracions in-

S'estendrà progressivament la posada a disposició de les notificacions electròniques i els subjectes obligats a rebre-les.

formatives i còpies autèntiques per via telemàtica en relació amb les escriptures notariales autoritzades.

- L'exploració de noves vies de col·laboració social, especialment pel que fa a estendre la xarxa que ofereix al ciutadà serveis de pagament dels tributs i atenció presencial, valorant la possibilitat d'aprofitar el potencial que ofereix Correus amb les seves 420 oficines distribuïdes per Catalunya.
- La col·laboració en matèria tributària amb les diputacions provincials i l'Ajuntament de Barcelona, en el marc de Tributs de Catalunya i la signatura de nous convenis de col·laboració amb ajuntaments i consells comarcals.
- La signatura de convenis de col·laboració amb entitats que operin com a plataformes de serveis per a la contractació d'allotjaments turístics per internet i esdevinguin assistents en la recaptació de l'impost sobre estades en establiments turístics.

S'exploraran noves vies de col·laboració social per estendre la xarxa que ofereix al ciutadà serveis de pagament dels tributs i atenció presencial

Actuacions de coordinació:

- La coordinació de la integració del Pla de prevenció i reducció del frau fiscal i foment de les bones pràctiques tributàries, amb el Programa anual d'actuació, mitjançant la preparació i seguiment dels objectius de l'Agència i la coordinació entre les diferents àrees centrals de l'Agència Tributària de Catalunya i també amb les delegacions territorials, oficines territorials i oficines de serveis tributaris.
- L'impuls de les mesures planificades per enguany i assignades a l'Àrea d'Estratègia, Relacions Externes i Comunicació en relació amb el Pla de prevenció i reducció del frau fiscal i foment de les bones pràctiques tributàries 2019-2022.
- L'elaboració de la Memòria de l'Agència Tributària de Catalunya, i la coordinació amb el Departament de la Vicepresidència i d'Economia i Hisenda en relació amb la preparació de la memòria de programa pressupostari 2020 i l'avaluació del pressupost 2018, així com l'adequació entre les actuacions de l'Agència i el Pla de Govern.
- La participació en els òrgans de coordinació de l'AEAT, en relació amb el Consell Territorial de Gestió Tributària, la Comissió IVA-ITP i la proposta de consultes sobre tributació indirecta que han de ser aprovades per l'òrgan mixt corresponent.
- La coordinació amb la Secretaria d'Hisenda i l'Oficina de Relacions Institucionals per donar resposta a les sol·licituds d'informació resultants de l'activitat parlamentària.
- La coordinació del suport funcional de l'Agència necessari per a la implantació de projectes departamentals i interdepartamentals relacionats amb el nou model de prestació del servei de relació amb el ciutadà, en un context multicanal, preferentment digital, que detecti expectatives i necessitats i s'adapti a un procés de millora continuada dels serveis.
- La coordinació dels treballs d'estudi per a la implantació del contracte programa.

S'iniciarà la coordinació amb la Comissió de Defensa del contribuent, nou organisme integrat en el Consell Fiscal de Catalunya

Es crearà un equip per impulsar la innovació i experimentació a l'Agència, en el marc del projecte SRC

Pla de qualitat, centrat principalment en els aspectes següents:

- El manteniment i seguiment quadrimestral del compliment de la Carta de drets dels contribuents aprovada per la Resolució ECF/2627/2009, de 13 de juliol, i l'elaboració dels seus indicadors de seguiment.
- La realització d'enquestes de satisfacció adreçades a la ciutadania sobre els serveis prestats per l'ATC, tant de forma presencial en les dependències de l'Agència com telemàtica a través de la seu electrònica.
- La realització d'enquestes, en col·laboració amb l'Àrea de Recursos Humans i Organització, als treballadors de l'ATC, com a usuaris interns d'aplicacions, definint alhora els indicadors de seguiment que permetin avaluar la percepció de la qualitat dels serveis.
- La coordinació, promoció i difusió d'una bústia de suggeriments interns per a la millora de l'organització.
- La Coordinació amb l'Oficina del Contribuent i, quan iniciï les seves activitats, amb la prevista Comissió de Defensa del Contribuent com a ens integrat en el Consell Fiscal, quant a la tramitació de les queixes i suggeriments que adrexi la ciutadania en relació amb la forma de prestació o la qualitat dels serveis que gestiona l'Agència, així com les queixes presentades davant del Síndic de Greuges, el Defensor del Pueblo, el M. H. President de la Generalitat, el conseller del Departament de la Vicepresidència i Economia i Hisenda, el director de l'Agència, la mateixa Oficina del Contribuent o la Comissió de Defensa del Contribuent que la substitueixi.
- La coordinació de les mesures d'impuls de la qualitat en el servei, abastant tant la informació, mitjançant la coordinació de les depuracions de dades; com els processos, tràmits i serveis, amb l'eventual possibilitat a mitjà termini d'ordenar auditories i certificacions de qualitat.
- La participació en actes de presentació i promoció de l'ATC, seminaris, actes formatius i jornades organitzades tant per l'Agència com per altres entitats de l'àmbit socioeconòmic i tributari, així com l'assistència al director de l'Agència en ocasió d'aquestes activitats.
- La realització de cursos específics per a col·lectius conveniats, per a la difusió de la tramitació telemàtica d'impostos.
- La creació d'un equip responsable per impulsar la innovació i experimentació a l'organització, en el marc del projecte SRC, en àmbits com la relació amb el contribuent, la sociologia tributària, el llenguatge conductual i la simplificació administrativa.

Comunicació:

La realització de les funcions relacionades amb les polítiques de comunicació externa i institucional de l'Agència i la coordinació amb el Gabinet de premsa del Departament la Vicepresidència i d'Economia i Hisenda.

La difusió prioritària de:

- Les novetats referents als tributs propis i cedits que gestiona l'ATC i dels resultats i l'evolució de la recaptació.
- Les accions de promoció de les mesures i dels resultats assolits en l'àmbit del Pla per a la prevenció i reducció del frau fiscal, en especial les adreçades a intermediaris i agents socials col·laboradors, i als alumnes de secundària que visiten l'ATC (mesura de foment de la cultura tributària entre el jovent) i també als que participen en els

Reptes de futur

Àrea d'Estratègia, Relacions Externes i Comunicació

tallers impartits a les escoles per voluntaris de l'Agència en el marc del programa EFEC.

- Les actuacions destinades a millorar els serveis d'informació i assistència als contribuents i fomentar les bones pràctiques tributàries i la transparència, seleccionant els canals i formats de comunicació (presencials i en línia), i amb atenció especial a les accions per a la implantació del model SRC (sistema de relació amb el contribuent).
- Les actuacions destinades a impulsar la col·laboració tributària i a incrementar, facilitar i millorar la tramitació telemàtica.
- La planificació, coordinació i execució de les accions comunicatives tenint en compte l'agenda d'activitats de l'ATC, l'actualitat normativa i les necessitats dels públics objectiu, diferenciades segons els destinataris (segmentació i personalització dels missatges).
- L'organització del Comitè de Seguiment del Pla de comunicació de l'ATC (valoració i proposta de les accions de comunicació).
- La gestió de la comunicació institucional.

- Informar la ciutadania de l'activitat i dels serveis que ofereix l'ATC i promoure actituds i comunicar valors.
- Potenciar les accions estratègiques a les xarxes socials i altres canals digitals per impulsar les noves formes de relació basades en la transparència, la proximitat i la interacció amb l'usuari.

- Elaboració d'un protocol d'actuació i atenció a les xarxes socials (estratègia relacional i bidireccional des del compte de Twitter @tributscat: respondre i orientar els contribuents, adreçar-los a la informació de la seu electrònica de l'ATC).
- Impuls de la comunicació amb el col·lectiu dels intermediaris tributaris i la resta de col·lectius que integren l'ecosistema tributari: butlletí mensual ATC Connect@ i comunicats de novetats rellevants.
- Col·laboració en el projecte de Butlletí Tributari del Departament VEH.
- Monitorització i escolta activa del que es diu de l'organització a les xarxes (detecció de necessitats i prevenció de crisis de reputació).
- Anàlisi dels indicadors estadístics més rellevants de la seu electrònica i Twitter.
- Implementació i manteniment de les fitxes actives a Google Maps (ubicacions d'oficines de l'ATC al territori) i anàlisi dels resultats. Permet saber el nombre de visualitzacions dels usuaris que s'han traduït en accions (clics) a les ubicacions i en comentaris, i millorar el posicionament de l'ATC en cercadors (visibilitat).
- L'impuls de l'estratègia de multicanalitat de l'ATC.

- Potenciació de les sinergies entre els diversos canals de difusió externa de l'ATC per augmentar-ne l'eficàcia comunicativa: la seu electrònica de l'Agència i Twitter com a centre d'una estratègia comunicativa centrada en el ciutadà, multidireccional i interactiva. Potenciació del gestor de cues amb la nova gestió internalitzada (reforç de l'atenció presencial i difusió dels beneficis de la tramitació telemàtica) i del canal de YouTube (enriquant-lo amb material audiovisual nou de suport als usuaris).

Difusió prioritària de les accions de millora dels serveis d'informació i atenció als contribuents, en especial les relacionades amb la implantació del projecte SRC

Implantació d'un nou protocol d'actuació a les xarxes socials (Twitter @tributscat) per atendre, respondre i orientar els contribuents

- Potenciació dels canals de comunicació interna: butlletí i intranet corporativa per promoure la participació del personal i la fluïdesa de la informació. La intranet corporativa, en fase de renovació, inclourà el 2019 un menú amb un apartat específic de comunicació. A la pàgina d'inici, es potenciarà l'actualitat informativa de l'ATC (agenda, avisos, notícies publicades a la seu electrònica i Twitter @tributscat) i els espais d'interacció amb l'usuari i dels usuaris entre si.
- La gestió de la imatge corporativa: vetllar per la comunicació adequada de la identitat i la marca.
- Planificació dels missatges sobre les polítiques, productes i serveis que ofereix l'organització, associats als atributs d'identitat que es volen comunicar sobre l'ATC per potenciar-ne una visió positiva.
- Unificació i coherència de la imatge de l'organització: aplicació adequada de la imatge visual i gràfica de l'organització en els diferents mitjans, suports i formats.

Àrea de Recursos Humans i Organització

En el marc de les funcions que li són assignades per l'Ordre VEH/117/2017, de 13 de juny, aquesta Àrea es marca per a l'exercici 2019 les següents línies prioritàries de treball:

Anàlisi de plantilles i dimensionament òptim de les unitats

Des de l'Àrea de Recursos Humans i Organització s'assessorarà les diferents unitats orgàniques quant a la distribució de dotacions i el redimensionament òptim dels serveis, tenint en compte l'evolució de l'activitat i les càrregues efectives de treball. En aquest sentit, es duran a terme els processos de selecció de personal que escaiguin mitjançant els anuncis corresponents a través del portal ATRI i del web de l'Agència, per tal d'adequar en nombre i perfil els efectius necessaris per al correcte funcionament de les unitats de l'Agència i de les oficines territorials.

Processos de provisió i selecció dels cossos propis

Per tal de consolidar l'estabilitat de la plantilla, el Servei de Recursos Humans farà un esforç important per impulsar i gestionar diversos processos de provisió de llocs de treball ocupats en funcions o en comissió de serveis.

D'altra banda, i pel que fa als cossos tributaris d'adscripció exclusiva a l'Agència, durant l'any 2019 es donarà suport al desenvolupament dels processos selectius per a la cobertura de 24 places del cos superior d'inspectors tributaris i 40 places del cos tècnic de gestors tributaris de la Generalitat de Catalunya, corresponents a l'oferta pública d'ocupació de 2017.

Durant el 2019 es donarà suport al desenvolupament dels processos selectius corresponents a l'oferta d'ocupació pública 2017: 24 places d'inspectors i 40 de gestors tributaris

Adequació de la relació de llocs de treball (RLT)

Des de l'àmbit organitzatiu, durant el 2019 es tramitaran les modificacions de la relació de llocs de treball que es considerin necessàries a partir de l'anàlisi i l'estudi de les estructures orgàniques i funcionals de l'Agència, per tal de donar resposta als requeriments de les diferents unitats com a conseqüència de la nova distribució de funcions i competències i dels nous reptes que s'han d'assumir.

En aquesta línia, es plantejarà una depuració de l'RLT en el sentit de reduir el nombre de places singulars, restringides a ocupació per part de funcionaris de carrera, i crear llocs base, tant de naturalesa tècnica com de suport administratiu, que permetin ampliar el perfil de candidats per proveir-les i, consegüentment, obrir els processos de selecció a persones amb experiència, formació i trajectòria en l'àmbit tributari. També es preveu proposar l'adequació dels nivells mínims dels llocs base del cos auxiliar administratiu.

Es promourà l'adequació de la relació de llocs de treball per possibilitar l'expansió efectiva de la plantilla mitjançant l'ampliació del nombre de llocs base

Pla d'igualtat

Amb l'objectiu d'incorporar l'aplicació de la perspectiva de gènere en la planificació, l'execució i l'avaluació de les polítiques de l'Agència Tributària de Catalunya, durant el 2019 està previst impulsar l'elaboració d'un pla propi d'igualtat entre homes i dones, en el marc de les línies transversals fixades

en els plans estratègics sobre igualtat de gènere del Departament de la Vicepresidència i d'Economia i Hisenda i de la Generalitat de Catalunya.

Implementació de les eines corporatives d'administració electrònica

Com a continuació de la tasca iniciada durant el 2018, des del punt de vista organitzatiu s'avançarà en l'extensió i aplicació de les diferents eines de comunicació i tramitació electrònica corporatives (e-Valisa, signatura electrònica, registre electrònic, EACAT...), en línia amb els calendaris d'implementació que estableix la normativa, principalment la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques. En aquest sentit, es desenvoluparan les actuacions necessàries per tal de fer efectiu l'ús d'aquests mitjans, s'establiran criteris d'aplicació normalitzats i s'impulsarà formació a les unitats.

Està previst impulsar la utilització de diferents eines d'administració electrònica en el si de l'Agència

L'objectiu és contribuir a la millora de l'eficàcia i l'eficiència en l'actuació administrativa mitjançant el desenvolupament de guies i manuals de suport per facilitar a les unitats l'ús de les eines corporatives i adaptar els procediments de treball.

Expedient electrònic

En el marc de les previsions normatives, durant el 2019 es duran a terme, en col·laboració amb l'Àrea de Tecnologies de la Informació, diverses transformacions i substitucions en els aplicatius associats a la gestió documental dels expedients tributaris emmagatzemats en els sistemes d'informació G@UDI i e-SPRIU, per tal d'avançar en la implementació de l'expedient electrònic integral, on cada document incorporarà les metadades bàsiques per a la seva interoperabilitat, basada en els principis d'autenticitat, integritat i plena validesa.

Al llarg del 2019 s'impulsaran diverses actuacions orientades a la implementació de l'expedient electrònic integral

En aquest sentit, algunes de les aplicacions que està previst adequar afecten la generació de les plantilles i els models a partir dels quals es generen els documents tributaris (STX Word), el mòdul d'escaneig i incorporació dels documents als sistemes (IHScan) i el gestor documental propi de l'ATC (Mongo DB) com a repositori global.

Anàlisi, definició i optimització dels processos operatius

Al llarg de l'any 2019, es prestarà assistència a les unitats pel que fa a la revisió i adequació dels processos i circuits per tal d'identificar opcions de millora i simplificació dels fluxos i les metodologies de treball. Així mateix, s'impulsarà l'anàlisi de processos susceptibles de ser automatitzats mitjançant eines de robotització, intel·ligència artificial i d'assistència virtual, en coordinació amb l'Àrea de Tecnologies de la Informació.

S'iniciaran les tasques d'anàlisi, definició i millora dels processos operatius de l'àmbit de recaptació

Així, i a partir d'una fase inicial d'anàlisi i identificació dels principals processos de les unitats operatives de l'aplicació dels tributs, amb especial incidència en l'àmbit de la recaptació, es diagramaran i codificaran aquests processos, es detectaran les possibles disfuncions o punts de millora i es definiran les propostes correctores pertinents.

Desenvolupament de la nova Intranet

En línia amb el nou model corporatiu implementat ja a les intranets de diversos departaments de la Generalitat, l'ATC donarà continuïtat durant el 2019

Reptes de futur

Àrea de Recursos Humans i Organització

al procés de transformació de la infraestructura tecnològica i l'esquema de continguts de la intranet de l'Agència, impulsant la migració de continguts i els nous evolutius a implementar. En el marc d'aquest procés, existeix la voluntat de revisar i reforçar el paper transversal d'aquest canal de comunicació incloent informació de les diferents àrees que pugui ser d'utilitat per al personal, tant pel que fa a aspectes d'interès particular com des de la perspectiva d'eina de suport al correcte desenvolupament de les seves funcions.

Es migraran els continguts de la intranet de l'Agència i es reforçarà el seu paper com a canal de comunicació al personal

Una formació de qualitat a tot el personal dels diferents centres de treball

Durant l'any 2019 s'incidirà en la programació i desenvolupament de diverses activitats formatives mitjançant la plataforma virtual Aula tributària. D'aquesta manera es facilita que el personal pugui accedir als continguts formatius i assolir nivells específics de coneixement en els respectius mòduls operatius, independentment de l'àmbit geogràfic on desenvolupi les seves funcions.

En aquesta mateixa línia, i com a novetat de 2019, es promourà formació semipresencial al personal que participa en la campanya de suport a les declaracions dels impostos sobre la renda i el patrimoni, facilitant-los el contingut de les píndoles formatives, així com el guiatge i la tutorització per part dels docents, a través de l'Aula tributària, en col·laboració amb la Direcció General de Planificació i Estudis Fiscals.

Així mateix, es continuarà treballant en la implementació de noves fórmules (videoconferències, emissions en *streaming*, vídeo tutorials...) que permetin fer més extensius els recursos formatius (principalment pel que fa als nous mòduls d'e-SPRIU i G@UDI) i així agilitar i garantir un aprenentatge a nivell global en tota l'organització, sense necessitat de desplaçaments del personal.

S'impulsaran noves fórmules per fer arribar la formació al personal d'una manera més àgil i eficient.

Servei lingüístic

Es continuarà assumint durant el 2019 la correcció i maquetació de les plantilles del projecte e-SPRIU i G@UDI en l'àmbit de la gestió documental.

D'altra banda, es duran a terme les tasques necessàries per garantir la correcció lingüística i d'estil dels diferents documents que genera l'ATC que han de tenir una projecció exterior: publicacions a la intranet, a la seu electrònica de l'ATC, al DOGC i a altres publicacions.

Finalment, s'impulsaran activitats formatives d'aprofundiment per al personal a fi de millorar les seves habilitats lingüístiques i de redacció de documents.

Àrea de Gestió Econòmica i Règim Interior

5.5.1 Àmbit de Gestió Econòmica

Gestió integral de tots els ingressos tributaris i altres de dret públic tramitats a través dels programes G@UDI i e-SPRIU

Una de les funcions del Servei de Gestió Econòmica i Comptabilitat és dur a terme el seguiment i control comptable de la gestió tributària i de la recaptació executiva, amb l'objectiu d'assegurar-ne la correcta comptabilització en el pressupost d'ingressos de la Generalitat de Catalunya.

A aquests efectes, durant aquest 2019 se seguirà treballant en la gestió integral de tots els ingressos tributaris i altres de dret públic tramitats a través dels programes G@UDI i e-SPRIU, s'aprofundirà en la categorització de les incidències existents en els mòduls d'ambdós sistemes i es treballarà conjuntament amb els proveïdors prioritant les actuacions necessàries per a la seva resolució definitiva. Així mateix, es donarà suport quant a la descripció i suport funcional al desenvolupament de nous evolutius en el sistema G@UDI per millorar la gestió comptable i el seu rendiment amb l'objectiu d'aconseguir uns terminis més curts en l'aplicació dels ingressos.

En aquest sentit, l'exercici 2019 ha de suposar la implementació definitiva de la comptabilització de determinats impostos de caràcter periòdic mitjançant e-SPRIU, amb la gestió de nous impostos i l'ampliació amb noves funcionalitats.

Gestió de la contractació administrativa

Com a continuació de les actuacions iniciades en exercicis anteriors per dotar l'ATC dels recursos i eines necessaris per fer front als importants reptes en el marc d'una gestió electrònica dels procediments de contractació administrativa, el 2019 ha de suposar la implementació definitiva del Gestor electrònic d'expedients de contractació (GEEC) respecte de la tramitació i gestió de tot tipus de contractes, no solament dels menors.

Amb l'entrada en vigor l'exercici passat de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, que transposa les directives 2014/23/UE i 2014/24/UE, amb la finalitat principal de facilitar l'accés efectiu i no discriminatori al mercat i de promoure la competència i els intercanvis comercials, fet que redundarà en un ús òptim i eficient dels recursos públics, es reforça la implementació de manera progressiva de la tramitació electrònica de tot el procediment de contractació, des de la presentació d'ofertes fins a l'adjudicació, passant per l'obertura dels sobres o pel desenvolupament de les sessions de les meses mitjançant el nou GEEC 2.0.

Aquest 2019 suposa per tant, a més, un repte tecnològic amb la necessària interconnexió de diferents sistemes, des de l'actual de contractació (GEEC) amb el pressupostari i comptable (GECAT) passant pel sistema de registre (S@RCAT).

Millorar la gestió comptable i el seu rendiment amb l'objectiu d'aconseguir uns terminis més curts en l'aplicació dels ingressos, tant a G@UDI com a e-SPRIU

Consolidació de la tramitació electrònica dels expedients de contractació amb el nou GEEC 2.0

Gestió del pressupost en el nou context de l'ATC

Un dels objectius en l'àmbit de la gestió pressupostària ha de ser el control intensiu i permanent del pressupost per tal de rendibilitzar al màxim els recursos de què disposa l'ATC i així poder fer front als requeriments necessaris per a la consolidació de l'Administració tributària catalana.

Per a l'exercici 2019, i amb l'objectiu d'anar transformant tot l'àmbit de la gestió econòmica en una gestió integral on conflueixin diversos sistemes, com la contractació pública, la gestió del pressupost i la seva correlació comptable, s'ha començat a implementar un nou model d'integració del sistema comptable GECAT, que comporta la desaparició física dels documents comptables i la seva substitució per apunts comptables, dels quals quedarà constància dins del sistema. Això suposa inevitablement, l'adaptació dels diferents procediments i circuits associats, redissenyant-los, si cal, per tal d'ajustar-los a aquest nou model.

Transformació de tot l'àmbit de la gestió econòmica en una gestió integral on conflueixen diversos sistemes, com la contractació pública, la gestió del pressupost i la seva correlació comptable

5.5.2 Àmbit de Règim Interior

Serveis Generals

Durant l'any 2019 es realitzaran les obres d'adequació de la segona planta de la seu central de l'ATC, de les quals es realitzarà la programació, coordinació i supervisió, així com la compra de mobiliari d'oficina i l'adaptació dels serveis necessaris per al seu correcte funcionament.

Amb motiu de les obres de la segona planta, es realitzaran estudis i es duran a terme les accions necessàries per tal de redistribuir el personal dels serveis centrals amb la finalitat de dotar de més llocs de treball a les àrees en les que es preveu un increment més ampli de personal.

Com a conseqüència de les actuacions realitzades a l'exercici anterior per a la contractació dels diferents concursos públics de serveis per a totes les dependències de l'ATC -fruit de la unificació dels diferents contractes existents-, durant l'any 2019 es farà necessària una coordinació i un seguiment més exhaustiu degut a la incorporació de nous proveïdors i nous sistemes de treball.

Realització de les obres d'adequació de la segona planta de la seu central de l'ATC

La implementació d'un nou inventari de béns mobles, adaptat a les necessitats de l'ATC i coordinat amb el Servei de Gestió Econòmica i Comptabilitat.

Seguretat i salut laboral

En matèria de prevenció de riscos laborals es preveu per a l'any 2019 l'inici del treball de camp de les avaluacions de riscos psicosocials per a tot el personal de l'ATC, iniciant-les als serveis centrals i fent-les extensives progressivament a la resta d'oficines repartides per tot el territori.

Està prevista la redacció i implementació dels plans d'emergència de les oficines territorials, amb la programació dels corresponents simulacres

d'emergència. En aquesta mateixa línia es farà la formació i es facilitarà la informació als membres dels equips d'emergència sobre els protocols d'actuació en cas d'emergència.

Es donarà continuïtat a la formació dels nous treballadors i treballadores de l'ATC sobre els riscos i mesures preventives associats a la seva activitat, així com la coordinació de formacions en matèria de seguretat vial i hàbits saludables.

Durant el 2019 està prevista l'avaluació de riscos psicosocials del personal de l'ATC

Finalment, un dels objectius previstos durant l'any 2019 serà l'inici de l'auditoria del sistema de gestió de la prevenció de riscos laborals a l'ATC.

Arxiu

Seguiment del contracte de custòdia documental i supervisió del servei de revisió de documentació provinent de les oficines liquidadores per tal d'identificar i classificar correctament aquesta documentació i conservar-la en les condicions adequades.

Creació del Grup de treball multidisciplinari (GTM), d'acord amb el punt 5.4 del protocol de gestió de documents electrònics i arxiu de la Generalitat de Catalunya, per tal d'articular la col·laboració amb altres àrees de l'ATC en la implementació dels requisits i instruments tècnics establerts en el protocol.

Creació del Grup de Treball Multidisciplinari (GTM) per a la gestió de documents electrònics i arxiu

Millora de les eines de gestió internes de l'Arxiu per incrementar el control de la documentació de l'Agència.

Suport al personal afectat pel trasllat a la segona planta en relació a consultes sobre l'arxiu de la seva documentació i redistribució d'espais en els arxius compactes de planta.

5.5.3 Àmbit de notificacions i afers administratius

Notificacions

Durant el 2019 es generalitzarà la tramesa massiva de les notificacions per aconseguir major eficiència dels recursos que s'hi destinen i així poder donar resposta a l'increment d'actuacions pels procediments de recaptació executiva i la implementació de noves tribucions.

S'introduiran processos automatitzats per seleccionar els domicilis dels destinataris i millorar l'efectivitat de les comunicacions, i s'afegiran noves funcionalitats en els procediments de notificació electrònica per promoure'n l'ús dels contribuents

També es consolidarà el sistema de notificacions per mitjans electrònics, en execució de la regulació introduïda per la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, sobre el dret i l'obligació de relacionar-se electrònicament amb les administracions públiques. L'any 2018 per la Resolució VEH/2210/2018, de 28 de setembre, del director de l'ATC, es regula la pràctica de les notificacions electròniques en l'àmbit de l'Agència Tributària de Catalunya, i es determina el procediment de compareixença a la seu electrònica de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, amb caràcter obligatori per les persones jurídiques, i voluntària per les físiques, amb l'objectiu de garantir als contribuents el seu coneixement dels actes tributaris que els afecten, adequant-se a la normativa vigent.

Reptes de futur

Àrea de Gestió Econòmica i Règim interior

L'Ordre PDA/21/2019, de 14 de febrer, estableix també la compareixença de la persona interessada a la seu electrònica com el sistema de notificacions de l'Administració de la Generalitat, accedint al contingut de l'actuació administrativa corresponent.

Registre

L'any 2018 s'ha introduït el model de registre digital i gestió documental digital a l'ATC amb l'objectiu d'adequar-nos a la normativa dictada per les lleis 39/2015 i 40/2015. L'Ordre PDA/20/2019, de 14 de febrer, sobre les condicions per a la posada en funcionament de la tramitació electrònica, estableix les condicions necessàries per garantir la posada en funcionament d'un servei de tramitació electrònica obligatòria de forma homogènia en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic institucional, per garantir l'efectiu compliment dels drets i deures de la ciutadania.

D'aquesta manera, durant l'any 2019 tota la documentació que té entrada en els registres de qualsevol de les oficines territorials de l'ATC s'ha d'incorporar electrònicament en els circuits propis de l'ATC i en el seu sistema de gestió tributària, amb les validacions d'autenticitat requerida, i garantint la seguretat i el sistema de gestió i circuits establerts. El tractament digitalitzat dels expedients tributaris permetrà millorar les opcions d'anàlisi i disponibilitat de les dades de la ciutadania, sense requeriments de noves aportacions documentals.

S'han definit els diferents canals de comunicació per donar resposta a tot el conjunt de documentació que es tramita, en funció de les seves característiques, requerint i utilitzant el suport de plataformes de comunicació digital pròpies de la Generalitat, com e-Notum, Pica i e-Valisa. També, la utilització del procediment de comunicacions entre administracions catalanes i estatals, l'EACAT i EACAT SIR.

L'any 2019 es consolidaran els processos de comunicació digital entre les diferents administracions, via EACAT i EACAT SIR, amb l'objectiu de millorar l'efectivitat de les eines

L'objectiu és contribuir a la millora de l'eficàcia i l'eficiència en l'actuació administrativa mitjançant el desenvolupament de guies i manuals de suport per facilitar a les unitats l'ús de les eines corporatives i adaptar els procediments de treball.

Àrea d'Inspecció de Serveis

L'Àrea d'Inspecció de Serveis es fixa com a prioritats per a l'any 2019 les actuacions següents:

Seguiment i control dels objectius fixats al Pla d'actuació

L'Àrea d'Inspecció de Serveis revisarà els indicadors de seguiment i el grau de compliment dels objectius fixats al Programa anual d'actuació (PAA) i formularà els comentaris i les propostes de millora que s'escaiguin.

Pla d'auditoria interna

Al llarg de 2019, l'Àrea d'Inspecció de Serveis durà a terme un pla d'auditoria interna per verificar la qualitat dels serveis prestats per l'ATC, l'adequació a les normes i procediments interns i per detectar formes de procedir o conductes inadequades o irregulars, i proposarà a la Direcció de l'Agència les mesures correctores oportunes.

Control d'accessos a les bases de dades

Es continuarà duent a terme el control dels accessos als sistemes d'informació propis de l'ATC -G@UDI, e-SPRIU- i a les bases de dades d'altres administracions tributàries realitzats pel personal de l'ATC i pel personal d'altres organismes que actuen per compte de l'ATC.

Seguretat de la informació

Es coordinaran les actuacions de seguretat en l'àmbit de l'Agència mitjançant les reunions del Comitè de Seguretat i la coordinació amb l'Àrea TI. S'analitzaran les situacions o conductes susceptibles de suposar un risc per a la integritat, confidencialitat i disponibilitat de la informació de l'Agència.

Anàlisi de riscos

En línia amb els requeriments del nou Reglament general de protecció de dades (RGPD), la IS coordinarà l'elaboració i l'actualització de l'anàlisi de riscos organitzatius i tecnològics a què es troba sotmesa la informació de l'ATC i proposarà les mesures de seguretat que s'han d'adoptar.

Gestió d'usuaris

L'Àrea d'Inspecció de Serveis autoritzarà les altes i baixes d'usuaris als sistemes d'informació propis de l'ATC i gestionarà les altes en sistemes d'altres entitats (PICA, AEAT, Seguretat social, Cadastre, etc.).

Així mateix, s'està duent a terme una racionalització dels perfils funcionals de totes les aplicacions que gestiona l'ATC. Aquests perfils s'assignaran a cada usuari en funció del lloc que ocupi i de les tasques que tingui assignades.

Protecció de dades de caràcter personal

Es duran a terme les actuacions necessàries per a la correcta aplicació del nou reglament (UE) 2016/679 de protecció de dades de caràcter personal (RGPD) i, en general, totes aquelles actuacions necessàries per vetllar pel compliment de la normativa de protecció de dades de caràcter personal.

Durant l'any 2019 es duran a terme sessions de formació en matèria de seguretat i protecció de dades de caràcter personal adreçades a tot el personal de l'ATC

Reptes de futur

Àrea d'Inspecció de Serveis

El cap de l'Àrea d'Inspecció de Serveis exerceix les funcions de delegat de protecció de dades (DPD) de l'ATC, d'acord amb l'article 39 del Reglament (UE) 2016/679 relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals.

Durant l'any 2019 es duran a terme sessions de formació en matèria de seguretat i protecció de dades de caràcter personal adreçades a tot el personal de l'ATC.

Confidencialitat de la informació

L'Àrea d'Inspecció de Serveis supervisarà i autoritzarà la difusió de dades tributàries a l'exterior de l'ATC, i garantirà que en cap cas es reveli informació confidencial.

També vetllarà per la qualitat i coherència de les dades que es subministren i, alhora, per donar compliment a la normativa tributària i de protecció de dades, especialment en els processos de cessió de dades que l'ATC hagi de subministrar en resposta a les sol·licituds d'altres organismes i en l'intercanvi de dades amb altres administracions tributàries.

Aplicació de la Llei de la transparència

L'Àrea d'Inspecció de Serveis continuarà exercint les funcions d'unitat d'informació en relació amb la publicitat activa i l'accés a la informació pública previstes a la Llei 19/2014, del 29 de desembre de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Seguiment de l'impost sobre les estades en establiments turístics

Se seguirà duent a terme la supervisió i validació dels ingressos de l'impost sobre les estades en establiments turístics i la seva comunicació a la DG de Tributs i Joc i al Fons per al foment del turisme.

Ús del servei de pagaments telemàtics

Es continuaran coordinant les actuacions tècniques que permetin la utilització del servei de pagaments telemàtics per part dels departaments de la Generalitat que vulguin implementar aquest tipus de pagament en els seus tràmits electrònics.

Àrea de Servei Jurídic

Es continuaran recollint i comentant sentències i resolucions, així com actualitzant la base de dades sobre reclamacions econòmicoadministratives i sentències a la intranet de l'ATC

Recopilació i comentari de sentències i resolucions del TEARC

A més de continuar recopilant i comentant les sentències amb més contingut dictades pel Tribunal Suprem i Tribunal Superior de Justícia de Catalunya (TSJC) que afectin els procediments de gestió tramitats per l'Agència Tributària de Catalunya, altres objectius per al 2019 són mantenir i actualitzar el registre de reclamacions econòmicoadministratives i elaborar notes informatives en què es mostrin els arguments jurídics i els motius d'acord amb els quals s'estimen les reclamacions econòmicoadministratives. Aquestes notes s'adreçaran als òrgans competents a fi de coordinar els criteris d'interpretació. Així mateix, s'introduirà i actualitzarà la base de dades sobre reclamacions econòmicoadministratives i sentències a la nova intranet de l'Agència.

Coordinació i seguiment d'actuacions amb el Departament de la Vicepresidència i d'Economia i Hisenda i amb el Gabinet Jurídic de la Generalitat de Catalunya en els procediments concursals

Es treballarà en un nou Protocol de coordinació entre el Gabinet Jurídic de la Generalitat de Catalunya, l'Assessoria Jurídica del Departament de la Vicepresidència i d'Economia i Hisenda i l'Agència Tributària de Catalunya sobre procediments concursals amb la finalitat que l'Agència Tributària de Catalunya assumeixi davant els jutjats mercantils la representació i la defensa dels interessos de l'Agència Tributària de Catalunya.

Es mantindran actualitzades a la nova intranet de l'ATC les sentències i resolucions dels òrgans econòmicoadministratius més rellevants

Actualització de les bases de dades de jurisprudència i de resolucions econòmicoadministratives a la intranet de l'Agència Tributària de Catalunya

L'actualització d'aquestes dades permetrà que el personal dels diversos òrgans de l'Agència hi pugui accedir i comprovar quins són els criteris jurisprudencials i els òrgans econòmicoadministratius a fi que es millori l'adequació jurídica en els expedients d'aplicació dels tributs.

Es treballarà en la millora del tràmit de tramesa de les resolucions i acords dels òrgans econòmicoadministratius a fi que arribin amb la màxima brevetat als òrgans afectats per a la proposta, si escau, d'interposició del recurs d'alçada o recurs contenciós administratiu

Centralització i coordinació del procediment sobre la tramitació dels acords i resolucions dictades pels òrgans econòmicoadministratius així com de les interlocutòries i sentències judicials

El Servei Jurídic du a terme a partir del dia 1 de desembre de 2016 les tasques de recepció i notificació dels acords i resolucions dels òrgans econòmicoadministratius mitjançant els circuits de tramesa que s'estableixen en la Instrucció del director de l'Agència Tributària de Catalunya de data 17 de novembre de 2016. També centralitza la recepció i notificació als òrgans interessats de l'Agència dels recursos contenciosos que interposen els contribuents o els que interposa la Generalitat de Catalunya a proposta de l'Agència, així com dels diversos tràmits que integren el procediment contenciós administratiu. Finalment, es notifiquen les sentències dictades i se'n centralitza l'execució.

Una de les tasques per a l'any 2019 serà millorar el tràmit de tramesa de les resolucions i acords dels òrgans econòmicoadministratius a fi que arribin amb la màxima brevetat als òrgans afectats perquè aquests proposin, si s'escau, la interposició del recurs d'alçada quan procedeixi o la interposició de recurs contenciós administratiu.

Recull setmanal de normativa i sentències del Tribunal Constitucional

Un dels objectius del 2019 serà incorporar en la nova intranet el recull setmanal de la normativa publicada al DOGC, BOE i DOUE que sigui d'interès per als diversos òrgans de l'Agència. S'hi inclouran les sentències del Tribunal Constitucional que, pel seu contingut, puguin ser d'interès.

Elaboració d'estadístiques

Es continuarà l'elaboració d'estadístiques sobre les causes que plantegen controvèrsies en la jurisdicció contenciosa administrativa per a cada modalitat d'impost.

Anàlisi detallada de les resolucions estimatòries dictades pel TEARC per valorar la possibilitat d'instar la via judicial

S'incidirà de manera especial en l'anàlisi de les resolucions estimatòries dictades pel TEARC a fi de valorar la possibilitat d'interposar recurs contenciós administratiu. Es farà una anàlisi acurada de la controvèrsia analitzada, tenint en compte la modificació de la Llei de la jurisdicció contenciosa administrativa en matèria de costes judicials.

Seguiment del procediment derivat de la signatura de convenis

Es continuarà fent el control de la documentació que ha d'acompanyar els expedients d'elaboració de projectes de conveni, d'acord amb el que estableix la vigent Llei de procediment de les administracions públiques de Catalunya. També s'arxivaran els originals dels convenis signats i s'actualitzarà el registre intern de convenis.

Seguiment dels projectes normatius

Es farà el seguiment i tramitació de les observacions dels projectes normatius i propostes d'acord incorporades al SIGOV (Sistema d'informació, gestió i tramitació dels documents de govern) i dels projectes de llei i de reglaments estatals que afectin l'Agència, en col·laboració amb la Direcció General de Tributs i Joc del Departament de la Vicepresidència i d'Economia i Hisenda.

Es farà el seguiment i tramitació de les observacions dels projectes normatius i propostes d'acord incorporades al SIGOV i dels projectes de llei i de reglaments estatals que afectin l'Agència

Seguiment dels procediments penals

El Servei Jurídic proposarà la interposició de denúncies penals derivades d'actuacions dutes a terme pels contribuents davant l'Agència, i proposarà la compareixença i farà el seguiment dels procediments penals per delictes fiscals instats per la Fiscalia a proposta d'altres administracions públiques, bàsicament l'AEAT, en els que l'Agència sigui perjudicada.

Àrea de Tecnologies de la Informació

Adaptació al canvi de model de gestió de les tecnologies de la informació

L'Àrea de Tecnologies de la Informació de l'Agència Tributària de Catalunya haurà de consolidar, el 2019, el canvi en el model de subministrament de serveis i productes TIC, impulsat pel Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació (CTTI) per a tota la Generalitat de Catalunya.

Infraestructura tecnològica

Pel proper any, des de l'Àrea de Tecnologies de la Informació de l'ATC es treballarà, entre altres, en el següent:

- Instal·lacions informàtiques de la planta 2 de SSCC de l'ATC
- Migració a Windows 10 i Office 2016 per a tots els escriptoris de l'ATC
- Implementació del nou portal de Sistema de relació amb el contribuïent (SRC)
- Implementació del nou projecte de qualitat de dades en *Big data*
- Integració de la nova eina de descobriment de dades (Data Visualization) amb les noves entitats de negoci de *Big data* per millorar les capacitats d'anàlisi d'informació i lluita contra el frau
- Implementació del nou sistema de gestió de censos en *Big data* integrant el cens i la gestió de padrons de vehicles
- Implementació del nou sistema de gestió de subhastes
- Integració del projecte de gestió i monitorització de logs amb els projectes de *Big data*, STXWord, IHScan, SRC i e-SPRIU
- Migració de la plataforma de pagaments cap a la nova infraestructura d'alt rendiment Exalògic
- Integració de G@UDI amb el gestor de sortides per a notificacions de correu
- Implementació de la consolidació i centralització de la informació dels sistemes de G@UDI, e-SPRIU, BDF i gestor de sortides en el *Big data* per poder fer anàlítica i publicació d'informació a la seu
- Implementació del nou sistema de gestió de relacions en models de dades en graf
- Finalització de la migració de l'edició de documents de G@UDI i e-SPRIU a un nou sistema d'edició de documents en Microsoft Word STXWord
- Implementació del nou model d'expedient electrònic a les aplicacions G@UDI i e-SPRIU per tal d'integrar les metadades dels documents electrònics i les digitalitzacions del sistema IHSCAN
- Consolidació dels diferents gestors documentals en un d'únic amb el nou model documental
- Implementació d'una nova eina transversal de gestió de tasques (BPM) pels sistemes G@UDI, e-SPRIU i *Big data*
- Implementació dels nous sistemes de còpia autèntica per poder complir la Llei 39/2015
- Adaptació dels sistemes tributaris i no tributaris per donar compliment a l'administració electrònica (començant per la còpia autèntica)
- Implementació de l'emascarament de les dades en els sistemes de l'ATC (començant per G@UDI)
- Finalitzar la implementació de la signatura electrònica (CSV) en els sistemes de l'ATC
- Adaptació de les mesures tècniques de seguretat per donar compliment a la GDPR (Reglament europeu de protecció de dades)

Reptes de futur

Àrea de Tecnologies de la Informació

- Organització de la nova oficina de transformació que permetrà integrar les diferents iniciatives d'innovació de forma coordinada amb les diferents àrees funcionals
- Instal·lació de la nova plataforma d'automatització (RPA) amb la finalitat de mecanitzar les tasques més rutinàries i repetitives de les àrees funcionals
- Integració de la tecnologia per l'anàlisi de documents per poder automatitzar tasques de revisió i control de lluita contra el frau
- Integració de la tecnologia de suport al contribuent amb agents virtuals
- Instal·lació i migració de la nova versió de *Jira* pels procediments de gestió d'incidències i evolutius
- Nous procediments d'organització a l'àrea tècnica per millorar l'eficiència en la gestió de la tecnologia i suport a usuaris, aprofitant les funcionalitats de la nova versió de *Jira*

Aplicacions

- Implementació de la nova intranet de l'ATC.
- Respecte el sistema d'informació G@UDI:
- Implementació de noves funcionalitats a l'oficina virtual com: atendre requeriments de forma telemàtica, presentació telemàtica de reclamacions econòmicoadministratives, pagament de liquidacions d'impostos e-SPRIU (a través del *Data lake*)
- Incorporació de nous models i del pagament segur amb targetes de crèdit a la plataforma de pagaments
- Millores de diferents mòduls del G@UDI (recursos i reclamacions, notificacions, comptabilitat, ajornaments i fraccionaments)
- Migració de documents i integració de G@UDI amb el nou repositori documental PADOCT basat en MongoDB
- Implementació de la nova eina de digitalització (IHSCAN)
- Implementació i migració de les plantilles actuals a la nova eina d'edició de documents (STXWord)
- Finalitzar els tractaments d'executiva següents:
 - Gestió de les subhastes del béns embargats
 - Declaració de fallit/rehabilitacions
 - Derivacions de responsabilitats
 - Execució de garanties
 - Gestió dels procediments concursals
 - Nous tractaments massius (prescripcions, liquidacions interessos)
 - Completar gradualment les funcionalitats pendents dels mòduls d'embargaments ja implementats (p.e. cercadors diligències, pròrrogues i cancel·lacions de manaments,..).
- Respecte al sistema d'informació e-SPRIU finalitzar els mòduls següents:
- Consultes i estadístiques
 - Integració de dades mestres d'e-SPRIU amb el *Data lake*
 - Creació de monitors per a l'extracció d'indicadors
- Gestió econòmica:
 - Elaboració de llistats amb informació Q19
 - Integració amb GECAT d'aplicació d'ingressos manuals
 - Adequació del procediment d'ingressos Q60 per a grans volums de dades (C02)

- Recepció de domiciliacions via Q60
- Implementar segona data de venciment a clau de cobrament
- o Milllores en la comptabilització d'ingressos associats a l'enviament a GECAT
- Gestió tributària:
 - o Milllores al tractament d'autoliquidacions complementaries i errònies
 - o Milllores de la fase I, implementació de la fase II i fase III de comprovació
 - o Integració inspecció amb G@UDI
 - o Activar la gestió dels representants
 - o Milllores en la propagació de contribuents BDF-e-SPRIU
 - o Recàrrecs i interessos fase II i III
 - o Milllores de recursos fase I
 - o Càrrega i adequació de procediments tributaris a l'impost d'actius no productius
 - o Emissió CO2, crear padró provisional i definitiu, generar deute i adequació de procediments tributaris a l'impost
 - o Adaptació dels processos tributaris de l'IEET relacionats amb Airbnb
 - o Implantació del mòdul de sancions
- Recaptació:
 - o Implementació dels mòduls que han quedat pendents a 2018:
 - Suspensions
 - A/J decaïment i reconsideracions
 - A/J reconsideracions
 - Devolucions massives
 - Pagaments en espècie
 - Prescripció del deute
 - o Activar el mòdul de devolucions per a inspecció
- Gestió documental:
 - o Implantació de gestió de plantilles: STX Word
 - o Migració de plantilles Document Presentment- STX Word

Nous informes del *DataWarehouse*

- Quadres d'executiva, ingressos, balanç OG i embargaments
- Estabilització dels models de dades d'executiva
- Adaptació dels quadres de direcció a les entitats de negoci del *Data lake*
- Incorporació d'informes mensuals i trimestrals
- Integració de les entitats de negoci als models analítics
- Nous quadres per la DGT de models anonimitzats
- Nous tractaments específics per la lluita contra el frau
- Nous quadres per inspecció
- Incorporació de dades de la base de dades fiscal

Nous tractaments pel *Big data*

- Inici del tractament d'analítica de dades en la gestió del risc del deute i classificació dels professionals
- Projecte de qualitat de dades per garantir que les dades que es consoliden als sistemes tributaris tenen els nivells de qualitat que es requereixen
- Generació de les entitats de negoci amb informació de la BDF, d'e-SPRIU i G@UDI

Reptes de futur

Àrea de Tecnologies de la Informació

- Nous projectes d'analítica de dades per a la lluita contra el frau
- Generació i integració dels mestres que alimentin els sistemes BI i els portals
- Analítica de prevenció del frau utilitzant fitxes notarialis
- Integració de les declaracions informatives (993, etc....)
- Generació dels serveis i models de dades pels portals (entitats de consulta i el vector tributari)
- Extensió del projecte de monitorització i gestió de logs de portal, e-SPRIU, BUS, G@UDI i Opentext. Atesos els nous serveis i aplicacions, aquest projecte ens donarà una visió transversal de la situació de les tramitacions en cadascun dels sistemes que hi participen
- Implementació del nou repositori documental PADOCT sobre *Big data*
- Nous procediments d'analítica avançada sobre les dades dels documents per a la millora de l'eficiència dels procediments tributaris
- Projecte d'incorporació d'un model de grafs per gestionar les relacions de les entitats de negoci perquè es puguin explotar per part del G@UDI i l'e-SPRIU
- Projecte de segmentació pel SRC (contribuents, deutes, experiència usuari) i gestió de campanyes
- Projecte per a la gestió de relacions entre les diferents entitats i dades existents en els diferents sistemes informàtics

Nous tractament per al Sistema de relació amb el contribuent (SRC)

- L'objectiu principal de 2019 és la posada en marxa de la 'Carpeta del contribuent', que permetrà:
 - Disposar d'un nou espai dins de la seu electrònica actual pel contribuent/representant.
 - L'accés a les dades personals i de representació per part dels contribuents/representants.
 - La consulta de posició global, cerca i detall de l'estat de les gestions amb l'ATC per part dels contribuents/representants.
- A més, durant el 2019, es treballarà en:
 - El disseny de nous tributs en la nova plataforma (CO2, IANP)
 - El disseny de model, eines i mecanismes de comunicació i avisos als contribuents/representants
 - L'evolució de la carpeta del contribuent

Pla de Qualitat

- Continuar amb l'oficina de qualitat amb el seguiment de les línies de treballa ja iniciades.
- Proves funcionals automatitzades
 - Incrementar les proves automatitzades de casos funcionals en cada versió de G@UDI i de la resta de sistemes
- Proves de rendiment
 - Continuar en l'execució de proves de rendiment intrusives a preproducció, i no-intrusives a producció per assegurar el rendiment dels diferents sistemes.
 - Finalitzar l'automatització total d'aquestes proves de rendiment perquè puguin ser executades de manera autònoma i periòdica sobre els entorns productius, per assegurar l'estabilitat del sistema.
- Anàlisi de qualitat de codi
 - Continuar les anàlisis de qualitat de codi de les principals aplicacions de

- l'ATC: G@UDI, e-SPRIU, gestor de sortides, portal tributari, SRC,....
- Control de les proves d'acceptació
 - o Seguiment del suport a la realització de les proves d'acceptació de G@UDI que realitzen tant l'Àrea TI i com els usuaris.

Seguretat

Pel proper any 2019, pel que fa a l'àmbit organitzatiu, seguirem participant de forma activa amb la Inspecció de Serveis en la realització periòdica dels comitès de seguretat de la informació, on s'informarà els representants del nivell directiu-operatiu del Departament de l'estat de la seguretat de la informació.

Els manteniments evolutius d'aplicacions continuaran tenint un paper important i destacat dins l'Àrea de Tecnologies de la Informació i les Comunicacions, que requerirà la col·laboració, el seguiment i el control per tal que en la seva definició i construcció s'integrin els controls de seguretat adients. Preveiem que tindran un paper destacat els sistemes d'informació següents:

- *Data lake* (consolidació de dades per a tots els frontals)
- Aplicació de Subhastes (web)
- Els diferents components dels nous sistemes de gestió documental (Open-text, PADOCT, IHSCAN, STXWORD)
- *Frontal Web de Big data per Data Quality (BigStde)*
- Sistema de relació amb el contribuent
- La modernització de la nova seu electrònica
- Els sistemes de gestió tributària (G@UDI i e-SPRIU)

Per aquest motiu, amb tots aquests sistemes d'informació es realitzarà una anàlisi de riscos tecnològics conjuntament amb el CESICAT, on s'elaborarà un informe de resultats i un pla d'acció associat per a la mitigació de riscos.

Així mateix, esperem avançar en l'execució dels plans d'acció definits arran de les diferents auditories, tant tècniques com de compliment normatiu, realitzades aquest any 2018 i aquelles que s'executin al llarg del proper any 2019. Creiem que els plans d'acció que tindran una especial rellevància seran els vinculats als sistemes d'informació següents:

- Sistema de bases de dades fiscals – Compliment normatiu
- Opentext (Gestor documental) – Compliment normatiu
- Seu electrònica de l'ATC - Auditories de seguretat d'aplicacions Web (OWASP)
- e-SPRIU
- Exadata
- Bus de dades

Pel que fa al compliment legal i normatiu, tindrà un paper rellevant el suport per a l'adequació i compliment del nou Reglament europeu de protecció de dades, d'acord amb l'estratègia dels departaments de la Generalitat de Catalunya.

Millorar la capacitat de recuperació també serà un dels aspectes rellevants aquest proper any. En aquest sentit, s'estan planificant les proves dels plans de recuperació de diferents sistemes crítics per minimitzar els riscos d'in-

Reptes de futur

Àrea de Tecnologies de la Informació

disponibilitat i pèrdua de dades. Les proves inicialment previstes es duran a terme sobre els següents sistemes d'informació:

- o Auditoria de la prova del Pla de recuperació de desastres (PRD)
- o Proves de recuperació aïllades de les còpies de *backup* dels sistemes tributaris de l'e-SPRIU i del G@UDI

En aquest 2019, l'Àrea TI de l'ATC, tindrà una participació destacable en el projecte d'adequació del compliment del nou reglament europeu de protecció de dades, a nivell tècnic, pels sistemes d'informació de l'ATC. Una de les activitats principals serà l'anàlisi i adaptació de les mesures tècniques exposades en el marc de ciberseguretat elaborat pel CESICAT. A més, ens centrarem ens tots aquells projectes que tindran més visibilitat pel contribuents, com per exemple els portals tributaris de l'ATC (la seu electrònica, subhastes i el Sistema de relació amb el contribuents).

Es continuarà també el monitoratge i la gestió dels incidents de seguretat, a través dels diferents elements de seguretat i sondes corporatives que permeten la detecció proactiva dels incidents, així com la gestió d'aquelles actuacions que sorgeixin com a conseqüència dels problemes detectats pels propis usuaris.

Sistema de relació amb el contribuents

Aprofitant els nous canals i eines de comunicació que ofereixen les tecnologies de la informació, s'inicia aquest projecte que busca principalment noves formes de comunicar-nos i relacionar-nos amb el contribuents.

Suport als usuaris

Reorganització dels procediments de gestió d'incidències i suport per la nova integració del sistema corporatiu *Remedy*.

La nova versió de *Jira* incorpora procediments en SCRUMB per la gestió de projectes amb metodologies àgils, les quals permetran millorar el temps de resposta. També s'incorporaran nous models d'organització amb quadres de Kanban per a la gestió de tasques.

Oficines centrals de Gestió tributària, Inspecció i Recaptació

Els reptes de futur de les oficines centrals de Gestió, Inspecció i Recaptació s'orienten a donar continuïtat a totes les línies d'actuació iniciades anteriorment, especialment la millora en la coordinació de les diferents dependències i serveis, l'adopció de les mesures d'implementació del nou Pla de prevenció i reducció del frau fiscal 2019-2022 i l'assumpció dels objectius estratègics de l'ATC amb la màxima eficàcia, tot gestionant el nou model territorial i l'assumpció de plenes competències en l'àmbit funcional dels tributs propis i de la recaptació executiva.

5.9.1 Oficina Central de Gestió tributària

En el marc del Pla de prevenció i reducció del frau fiscal, així com les determinacions del Pla de control de l'ATC, es potenciaran les actuacions per facilitar el compliment de les obligacions fiscals, així com les actuacions de requeriment d'informació a determinats col·lectius i organismes. D'altra banda, es continuarà comprovant les declaracions presentades i es requerirà els no declarants, amb la finalitat de comprovar i quantificar els elements de l'obligació tributària i regularitzar-la, quan correspongui. Paral·lelament, s'efectuaran valoracions immobiliàries i mobiliàries per poder quantificar correctament el deute tributari.

Igualment es prendran mesures per tal de:

- Continuar la línia d'optimització dels terminis de resolució en els expedients de recursos de reposició i de les sol·licituds de devolució d'ingressos indeguts.
- Reduir el termini i tramesa dels expedients de reclamacions i sentències al tribunal competent.
- Controlar l'execució de les resolucions i sentències del tribunal que hagin estat comunicades als òrgans de les delegacions

Servei de Gestió d'Impostos Indirectes

Impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats (ITPAJD)

- Desenvolupar les comprovacions de les autoliquidacions d'aquest impost, finalitzar la verificació de les autoliquidacions corresponents incloses al Pla de comprovació de la presentació de 2017.
- Millorar els sistemes de selecció d'expedients que cal comprovar, amb l'objectiu d'augmentar l'eficiència en la utilització dels recursos.
- Potenciar l'eficiència dels recursos humans disponibles, als efectes d'assolir els objectius.
- Potenciar el control sobre el compliment dels requisits en les tarifes reduïdes i les bonificacions, així com en les autoliquidacions presentades com a exemptes i no subjectes. Revisar el compliment dels requisits de la bonificació de la quota per a la transmissió d'habitatges a empreses immobiliàries corresponents a expedients dels anys 2013 i 2014.

Reptes de futur

Oficines centrals de Gestió tributària, Inspecció i Recaptació

- Continuar amb la dinàmica de potenciar el control del compliment de les obligacions tributàries, amb els corresponents requeriments a no declarants, concretament:
 - o Revisar els índexs notariais corresponents a l'exercici 2017.
 - o Controlar el compliment de l'obligació d'autoliquidar en la constitució i transmissió de concessions administratives i actes equiparats.
 - o Continuar la revisió de la tributació en matèria de transmissió de béns mobles mitjançant subhasta, així com de la presentació d'autoliquidacions relatives als contractes d'arrendament subjectes a l'impost.

Tributs sobre el joc

- Impulsar les tasques de gestió de la taxa amb el corresponent mòdul de G@UDI, de manera especial pel que fa a màquines recreatives i bingo, i integrar les possibles actualitzacions tributàries en aquesta matèria. Amb relació a les apostes esportives, iniciar les actuacions de control i regularització procedents.

Impost sobre les estades en establiments turístics (IEET)

- Intensificar les actuacions de gestió i control de les autoliquidacions mitjançant liquidacions de recàrrec per presentació d'autoliquidacions fora de termini i realitzar controls de presentació a no declarants, així com actuacions per verificar la correcta declaració de bases i quotes impositives.

Impost sobre grans establiments comercials (IGEC) i gravamen de protecció civil (GPC)

- Mantenir la dinàmica de potenciar el control de presentació de declaracions per part de totes les persones obligades al pagament.

Altres tributs propis

- Efectuar les tasques de gestió ordinàries, així com les que determina el Pla de control de l'ATC.

Servei de Gestió d'Impostos Directes

Impost sobre successions i donacions (ISD)

- Finalitzar la comprovació de les autoliquidacions de períodes anteriors a 2018 per tal de reduir el temps entre la realització del fet imposable i el control de gestió tributària. Millorar els sistemes de selecció d'expedients que cal comprovar, amb l'objectiu d'augmentar l'eficiència en la utilització dels recursos.
- Controlar que es compleixi el requisit de la regla de manteniment establerta per gaudir del benefici fiscal per a l'adquisició de participacions en entitats, de l'habitatge habitual del causant i d'explotacions agràries.
- Potenciar l'eficiència dels recursos humans disponibles, als efectes d'assolir els objectius.

- Revisar els índexs notarials corresponents a l'exercici 2017.

Impost sobre el patrimoni (IP)

- Dur a terme totes les actuacions de gestió i control procedents. Implementació de la gestió mitjançant l'aplicació e-SPRIU. Continuar millorant la coordinació amb l'AEAT pel que fa a la presentació i gestió del tribut.
- Potenciar la comprovació i liquidació de l'impost, mitjançant actuacions derivades de creuaments informàtics amb bases de dades pròpies i de l'AEAT, als efectes de revisar les declaracions dels exercicis 2014 i posteriors, i requerir els no declarants d'aquests exercicis per tal que regularitzin la seva situació.
- Continuar potenciant el control del compliment de presentació de l'impost sobre el patrimoni.

Altres tributs propis

- Efectuar les tasques de gestió ordinàries, així com les que determina el Pla de control de l'ATC.

Servei d'Atenció als Contribuents

Per al Servei d'Atenció als Contribuents, el repte fonamental serà procurar una assistència a la ciutadania àmplia i de qualitat, que l'ajudi en el compliment de les seves obligacions tributàries. Es realitzaran les tasques d'atenció i informació mitjançant els diversos canals: presencial, amb cita prèvia o sense, i resposta a les consultes tributàries de la ciutadania a través de la bústia consultes@atc.cat. L'atenció es realitza tant pel que fa a la informació general dels diferents impostos que gestiona l'ATC com pel que fa a tràmits concrets de procediments de gestió tributària.

Es complirà la carta dels serveis que s'ofereix a la ciutadania al web institucional.

En la participació en la campanya de l'IRPF i de l'impost sobre el patrimoni, s'ampliarà el servei amb cita prèvia per fer la declaració de la renda, així com també s'oferirà cita prèvia per confeccionar les declaracions de patrimoni. A més, s'efectuaran les tasques relacionades amb la informació d'aquests impostos, tant a la ciutadania com a la resta d'oficines territorials de l'ATC.

Es vetllarà per donar una adequada informació i assistència pel que fa als impostos gestionats per l'ATC que hagin entrat en vigor recentment, o bé que hagin estat objecte de modificacions legislatives significatives, així com les declaracions informatives corresponents.

D'acord amb el Conveni marc entre l'Agència Tributària de Catalunya i les diputacions provincials de Barcelona, Tarragona, Girona i Lleida, les oficines i delegacions de l'ATC es donaran informació general i bàsica sobre els ingressos de dret públic local.

Servei de Valoracions

Pel que fa al Servei de Valoracions, es plantegen els objectius principals següents:

- Millorar la qualitat dels informes de valoració per tal de disminuir la conflictivitat dels expedients de comprovació de valor.

Reptes de futur

Oficines centrals de Gestió tributària, Inspecció i Recaptació

- Dur a terme el seguiment i tutoria sobre les qüestions i dubtes respecte de les valoracions d'immobles urbans de les noves oficines territorials, per tal d'homogeneïtzar els criteris de valoració i l'aplicació de les instruccions corresponents, i donar suport als tècnics de les oficines en la seva càrrega de treball.
- Donar suport a l'Àrea d'Estudi i Anàlisi en l'elaboració dels mapes de valors per als diferents municipis de Catalunya.
- Vetllar pel compliment de les instruccions internes en l'àmbit de valoracions sobre el procediment de tramitació de l'acord previ i informació prèvia, i també sobre la justificació de les valoracions que es demanen com a conseqüència de les resolucions dels Tribunals Econòmics Administratius, en especial al respecte de les visites als béns immobles.
- Col·laborar en la implementació de les valoracions de béns immobles en els casos d'embargaments i subhastes.
- Millorar el mòdul de valoracions de G@UDI, per tal d'incorporar nous textos als informes de valoració així com també la implementació del programa Word per a les plantilles dels documents.

Com a objectius instrumentals, es planteja també la revisió dels textos que configuren la valoració, per tal de millorar el resultat final, que és l'informe que li arriba al contribuent, augmentant la seva llegibilitat i comprensió.

En general, el Servei de Valoracions haurà d'esdevenir un referent d'experiència i col·laboració en l'àmbit de les valoracions per a les delegacions territorials i la resta de noves oficines, de resultes de la nova organització de l'ATC.

5.9.2 Oficina Central d'inspecció Tributària

Aspectes organitzatius:

- Continuar amb el desenvolupament del mòdul d'inspecció a totes les fases del procediment inspector, mitjançant la detecció d'incidències, desenvolupament de nous evolutius, així com l'adequació dels mòduls transversals al procediment inspector, i la utilització de G@UDI com a eina de control.
- Introducció de més quadres de control de l'activitat inspectora mitjançant la utilització del *DataWarehouse*.
- Continuar amb l'especialització de recursos humans en la gestió dels expedients vinculats amb tribunals en quatre nivells: estudi i difusió dels criteris administratius i judicials de les resolucions dels expedients, proposta d'interposició de recursos, execució de sentències i resolucions i tramesa als tribunals en format digital. Així es consoliden les millores en les formacions d'expedients i controls en la tramesa.
- Reforçar l'especialització dels recursos humans en la fase de planificació i disseny del Pla d'inspecció amb la finalitat de fer una selecció òptima dels obligats tributaris i adaptada a les noves planificacions que es considerin d'especial risc fiscal.
- Consolidar la coordinació en la fase d'execució dels expedients amb la

Formació d'expedient, tramesa als tribunals i control en format electrònic

Especialització de recursos en la fase de planificació i selecció

Incorporació de millores en les notificacions d'acord amb els criteris establerts en les resolucions i sentències

finalitat de donar suport als actuaris, agilitzar les resolucions i detectar comportaments que suposin nous patrons de risc fiscal.

- Continuació del grup de treball integrat per membres de gestió i inspecció amb la participació de personal de diverses àrees, per al disseny de creuaments d'informació que integren la fase preparatòria del Pla.
- Continuació de grups de treball integrats per inspectors i gestors per a l'exploració de la informació creuada.
- Implementació de nous mecanismes de control de les entrades dels expedients en oficina tècnica i millores per a reduir els terminis de resolució dels acords de liquidació, sancions i recursos.
- Ampliar el personal adscrit a la oficina tècnica atès el creixent volum i complexitat dels expedients.
- Establir protocols d'actuació estandarditzats en les notificacions i gestió dels expedients que incorporin les millores establertes en resolucions i sentències.

Investigació sobre persones que efectuen canvis de domicili que no suposen alteració dels punts de connexió i/o que localitzen de manera fictícia la seva residència fiscal fora de Catalunya

Aspectes operatius:

- Continuar amb el desenvolupament d'actuacions encaminades a detectar la manca de tributació deguda a canvis de domicili que no suposen alteració dels punts de connexió i deslocalitzacions a territoris de fiscalitat avantatjosa en coordinació i col·laboració amb altres administracions públiques a través dels procediments establerts.
- Continuar amb la investigació d'estructures patrimonials controlades per persones físiques que generin desimposició, principalment en l'IP, mitjançant l'ocultació, en filials, de béns no afectes a cap activitat econòmica.
- Continuar amb la investigació d'estructures patrimonials controlades per persones físiques que puguin ocultar béns a l'exterior no afectes a cap activitat econòmica, amb incidència sobre l'ISD i IP, d'acord amb la informació disponible i en coordinació amb altres administracions.
- Intensificació de la investigació de patrimoni a l'exterior que no ha estat declarat d'acord amb la informació disponible i en coordinació amb altres administracions.
- Continuar amb la investigació de contribuents no declarants tant en ISD, IP i ITP, sobre els quals existeixin indicis que posin de manifest la seva obligació de declarar, d'acord amb la informació disponible relativa a la seva situació tributària o patrimonial.
- Continuar comprovant la correcta aplicació de les reduccions del 95% en ISD i exempcions en IP per activitat empresarial i per participacions en entitats.
- Potenciar la col·laboració interadministrativa per a l'obtenció d'informació amb transcendència tributària en relació principalment a l'IEET, IP i l'ISD.
- Intensificar la comprovació de la utilització abusiva de tarifes bonificades en supòsits no previstos per la norma.
- Continuar potenciant les eines informàtiques, principalment *Zújar* i *Data Warehouse*, per a la detecció de riscos fiscals més complexos i aconseguir una selecció òptima dels obligats tributaris que seran objecte de comprovació, així com obtenir més informació mitjançant el creuament de dades a través de la plataforma *Data lake*.

Investigació d'estructures que limiten la tributació efectiva del patrimoni controlat per la persona física potenciant la investigació de béns i drets situats a l'estranger no declarats, d'acord amb la nova informació disponible en coordinació amb altres administracions

Investigació d'estructures de titularitat directa o indirecta de persones físiques que simulen la realització d'activitat econòmica

5.9.3 Oficina Central de Recaptació

Amb caràcter general, des de la OCT —d'acord amb la Direcció de l'ATC— es treballarà per recuperar una part de la estructura anterior en un apartat molt concret referent a la descentralització del dictat de les provisions de constrenyiment, retornant aquesta competència als delegats territorials i dotant d'aquesta manera d'un major contingut les seves funcions dins del seu àmbit territorial i afavorint una major proximitat a la ciutadania de la gestió d'aquestes.

Els reptes de futur de l'Oficina Central de Recaptació són els següents:

a) El Servei de Control d'Ingressos

- Nou mòdul de compensacions de deutes amb crèdits GECAT I e-SPRIU. Possibilitat de compensar d'ofici crèdits procedents de GECAT (factures, subvencions, ..) i d'e-SPRIU (devolucions) amb deutes en executiva i amb ajornaments/fraccionaments concedits en voluntària.
- Estem treballant per configurar un circuit per tal d'agilitzar la tramitació de les devolucions per pagaments telemàtics duplicats.
- Seguim treballant per tal d'implementar un nou mòdul de devolucions i compensacions a fi de poder escurçar els terminis de tramitació dels expedients mencionats.
- Millorar les plantilles de devolucions i compensacions per tal d'unificar-les amb les plantilles que utilitzen els altres serveis de l'Oficina Central de Recaptació de l'Agència Tributària.

b) El Servei de Recaptació Executiva

- Se seguirà treballant en el disseny, desenvolupament i implementació de noves funcionalitats dins el mòdul d'executiva de G@UDI per tal de millorar la gestió recaptatòria dels deutes tributaris i no tributaris, tant de la pròpia Agència Tributària de Catalunya, com de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i dels altres organismes amb els quals ja s'ha signat conveni o està prevista la seva signatura, amb la finalitat última d'incrementar la recaptació.
- S'impulsarà la consolidació de les funcionalitats ja existents per fixar una base sòlida que permeti amb seguretat i eficiència la gestió dels deutes.
- S'intensificaran els esforços per aconseguir incrementar el volum de descàrrecs generats als organismes emissors, depurant les incidències actualment encara existents i treballar per escurçar els terminis de tramitació.
- Es treballarà per establir les dades existents al sistema relacionades amb deutes en executiva.
- Treballar en les adequacions tècniques necessàries a fi de poder assolir amb èxit la recaptació executiva dels deutes assumits en virtut dels convenis signats amb diferents organismes, en particular, i pel seu gran volum, les sancions del Servei Català de Trànsit i les de l'Ajuntament de Barcelona.
- Potenciar el seguiment de les actuacions executives en aquells sectors de contribuents que presenten un elevat nivell d'endeutament.

L'Agència vol esdevenir l'Administració tributària de referència pel que fa a la recaptació executiva

- Seguir potenciant l'ús de la seu electrònica.
- Depurar l'import del càrrec pendent de cobrament.
- Paral·lelament, s'han de seguir perfeccionant les notificacions massives, amb noves funcionalitats que permetin una millor gestió i control dels volums de deutes assumits, amb l'objectiu de reduir el volum de cartes retornades i publicacions edictals.
- Automatitzar el tractament dels deutes en relació amb els quals s'ha impagat el fraccionament concedit en període voluntari per tal de gestionar de forma massiva el seu cobrament en període executiu.
- Consolidar la prestació dels serveis de recaptació en via executiva d'ingressos de dret públic encarregats en el corresponent conveni de col·laboració.
- Seguir impulsant les actuacions de col·laboració amb totes les diputacions, amb l'Ajuntament de Barcelona, l'Ajuntament de Sabadell, consells comarcals... per tal de consolidar el projecte Tributs de Catalunya, amb la finalitat de poder oferir a la ciutadania de Catalunya un servei integral de tots els tributs mitjançant la xarxa d'oficines dels ens que signen el conveni, esdevenint l'ATC l'òrgan de referència.
- Ultimar la signatura dels convenis que hi ha en tramitació amb els ajuntaments de Girona i Fogars de la Selva, i el protocol amb l'Ajuntament de Terrassa, per a la recaptació en període executiu d'ingressos tributaris i altres ingressos de dret públic.
- Iniciar la gestió en executiva dels deutes que ens carregui l'Ajuntament de Terrassa, l'Ajuntament de Fogars de la Selva, l'Ajuntament de Girona, el Consell Comarcal del Baix Empordà i altres organismes amb els quals es pugui signar l'oportú Conveni.
- Incrementar el nombre d'ens locals que de forma regular carreguin deutes a l'ATC per tal que aquest organisme n'efectuï la gestió en període executiu i regularitzar les descàrregues i la liquidació de fons a aquests òrgans emissors.
- Potenciar nous convenis amb organismes interessats en la col·laboració mútua per a la gestió dels deutes en període executiu.
- Controlar de manera continuada les suspensions dels deutes existents en gestió recaptatòria, tant els que estan en període voluntari, informades pels òrgans de gestió i inspecció de la pròpia ATC, com els que estan en període executiu, entre elles les originades pels descàrrecs provinents dels diferents òrgans gestors.
- Millorar el control sobre els deutes en executiva garantits mitjançant el perfeccionament dels processos informàtics implementats i agilitar el procediment d'execució de garanties existent.
- Efectuar els tràmits pertinents i que siguin de la seva competència per a executar amb la màxima celeritat possible les resolucions i sentències dels tribunals que hagin estat comunicades a l'Oficina Central de Recaptació.
- Potenciar les derivacions de responsabilitat intensificant l'intercanvi d'informació entre les diferents administracions tributàries.
- Millorar els controls i el seguiment dels creditors immersos en procediments concursals i gestionar la tramitació dels deutes existents en gestió recaptatòria, tant per execució de convenis com per liquidació.

Es treballarà per obtenir millors resultats en la gestió executiva dels deutes del Servei Català de Trànsit i de l'Ajuntament de Barcelona

c) El Servei d'Embargaments

Amb la finalitat de seguir consolidant l'objectiu de dur a terme la gestió executiva de tots els ingressos públics, tributaris i no tributaris, titularitat de la Generalitat de Catalunya així com els d'altres administracions de Catalunya que li encarreguin o deleguin la gestió, les actuacions s'han de centrar en tres àmbits complementaris i interrelacionats: la gestió i el sistema d'informació G@UDI, el mòdul de situació patrimonial i la seu electrònica.

En la gestió i el sistema d'informació G@UDI, les principals actuacions són:

- El perfeccionament de les modalitats d'embargament amb la introducció de noves funcionalitats i millora de les actuals.
- Acabar el disseny i implementar el mòdul de subhastes i el portal de subhastes electròniques.
- Treballar en el disseny i implementació de nous processos massius d'embargament en les modalitats de crèdits i rendes, valors i vehicles.
- Potenciar el seguiment de les actuacions executives en aquells sectors de contribuents que presenten un elevat nivell d'endeutament.
- L'adopció de mesures cautelars i acords de derivació de responsabilitat a partir de la anàlisi de les situacions de insolvència.

En la situació patrimonial del contribuent:

- Continuar treballant per obtenir noves fonts d'informació a incorporar en la situació patrimonial del deutor a partir de la informació que disposa l'Agència o subministrada o requerida a tercers.

En la seu electrònica:

- Seguir potenciant l'ús de la seu electrònica com a canal prioritari de comunicació en les relacions entre el contribuent i l'Administració i la realització dels tràmits i pagament dels deutes.

d) El Servei d'Ajornaments i Fraccionaments

- Anàlisi i millora de la presentació de les sol·licitud d'A/F per via telemàtica (oficina virtual): millora en l'aplicació dels recàrrecs, en les sol·licituds d'autoliquidacions i en la consideració de voluntària/ executiva.
- Implementació de la resposta automatitzada de les resolucions presentades per via telemàtica.
- Ampliació en la implementació de la nova aplicació e-SPRIU de l'impost sobre el patrimoni.
- Anàlisi i implementació de millores del sistema informàtic G@UDI en la tramitació de l'A/F en període voluntari: incorporació dins la quota fraccionada del principal i de l'interès (en l'actualitat es liquiden els interessos per separat), automatitzar tràmits que es fan de manera manual (suspensió, decaïments per incompliment de quotes, reconsideracions..), control d'expedients amb garantia,..
- Millora en la gestió de la liquidació d'interessos (noves recerques que recullin tots els supòsits objecte de generar interessos).
- Reduir el temps de resolució de les sol·licituds d'A/F.
- Consolidar els mòduls implementats al sistema informàtic G@UDI per

a la tramitació dels expedients d'A/F amb la finalitat de minimitzar les incidències en el sistema de gestió.

- Incorporar la possibilitat de concedir fraccionaments amb quotes progressives.

e) El Servei de Recursos i Relacions amb els Tribunals

- Reduir, tant com sigui possible, el termini de resolució dels recursos de reposició en executiva i de tramesa dels expedients de relació economicoadministrativa als tribunals competents.
- Automatitzar, en la mesura del possible, alguns tipus de resolució de recursos de reposició.
- Millorar el sistema informàtic G@UDI, a fi que aquest reporti dades fiables i reals del nombre d'expedients que resten pendents de resolució, així com una estadística de situació de cada expedient i el seu motiu de finalització.
- Implementació del sistema DWH en l'àmbit dels recursos i les reclamacions en via executiva, per tal de millorar les dades estadístiques aportades.
- Elaborar un catàleg de plantilles de document per als expedients de recursos, reclamacions i suspensions que faciliti la tasca al personal tècnic d'aquest Servei.
- Dur un control dels terminis de resolució dels tribunals competents i dels expedients de suspensió de l'executivitat del deute impugnat, per tal d'evitar el transcurs del període prescriptiu.
- Controlar l'adequació de les suspensions dels diferents deutes, utilitzant els processos informàtics implementats, informant de les seves mancances i de les dificultats generades per aquest seguiment, però cercant altres mecanismes de suport que permetin l'efectivitat d'aquest control.
- Millorar la formació i indexació automàtica de l'expedient en les reclamacions economicoadministratives i els recursos contenciosos administratius.

f) El Servei d'Atenció i Informació Recaptatòria

- Implementar el servei de cita prèvia en via executiva.
- Incorporar la possibilitat d'efectuar la presentació de sol·licituds de fraccionament des del punt d'atenció presencial.
- Millorar la informació que pot obtenir la ciutadania mitjançant la seu electrònica, relacionada amb l'origen dels deutes que integren les diligències d'embargament en què les entitats bancàries han donat compliment als requeriments de trava ordenants per l'Agència Tributària de Catalunya.

Serveis territorials

Els reptes de futur dels serveis territorials per a 2019 estan marcats per la implantació de les iniciatives i dels plans de caràcter transversal, com el nou Pla 2019-2022 de prevenció i reducció del frau fiscal i foment de les bones pràctiques tributàries de l'Agència, el nou model de Sistema de relació amb el contribuent (SRC), que consolidarà els serveis que s'ofereixen pels canals electrònics i permetrà avançar de forma proactiva en la millora de la comunicació amb el contribuent, i la gestió dels impostos recentment aprovats, l'aplicació dels quals s'iniciarà el proper any.

Aquestes reptes especificats, entre d'altres, impliquen una important transformació i la millora contínua de l'actuació dels serveis territorials, en els diferents àmbits on exerceixen les seves funcions.

Gestió tributària

Dins de l'àmbit territorial corresponent, el principal repte és incrementar les comprovacions de les autoliquidacions presentades pels contribuents, en número i en rellevància econòmica, per tal de complir els objectius fixats per la Direcció.

Per aconseguir-ho es continuarà intensificant el control del compliment dels requisits per l'aplicació dels beneficis fiscals, i amb aquest mateix objectiu es potenciarà el control del compliment de les obligacions tributàries, mitjançant campanyes d'emissió de requeriments a no declarants, tant en l'àmbit de l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats (constituïció i transmissió de concessions administratives, la transmissió de béns mobles mitjançant subhasta i els contractes d'arrendament subjectes, entre altres), com en el de l'impost sobre successions i donacions (manteniment de l'habitatge habitual, entre altres) i de l'impost sobre patrimoni i els tributs propis, mitjançant la utilització de la nova aplicació informàtica, e-SPRIU.

Tot això requerirà un major esforç de coordinació del personal i una millora dels sistemes de selecció dels expedients per comprovar, amb l'objectiu de ser més eficients, d'acord amb la instrucció del director sobre la coordinació entre els òrgans de gestió i els òrgans de la inspecció tributària.

Des dels serveis territorials, també es participarà en la gestió tributària dels tributs propis, d'acord amb les instruccions de l'Oficina Central de Gestió.

Per altra banda, es continuarà treballant amb l'objectiu de reduir els terminis de resolució dels recursos de reposició, de les sol·licituds de rectificació d'autoliquidacions i de les sol·licituds de devolució d'ingressos indeguts, així com el termini de tramesa dels expedients de reclamacions i sentències als tribunals competents. També es millorarà el control de l'execució de les resolucions i sentències del tribunal que hagin estat comunicades als òrgans competents.

Recaptació

Dins de l'àmbit territorial corresponent, el repte fonamental és contribuir al compliment dels objectius recaptatoris de l'Agència amb la màxima eficiència.

Intensificació del control del compliment dels requisits per a l'aplicació de beneficis fiscals i de les campanyes de requeriments a no declarants

Està prevista la delegació de la competència per dictar les provisions de constrenyiment en els delegats territorials

Malgrat la centralització de la competència per dictar provisions de constrenyiment en l'Oficina Central de Recaptació, els serveis territorials, especialment les delegacions territorials, continuaran exercint tota la resta de funcions prèvies a l'emissió de la provisió de constrenyiment així com totes les actuacions posteriors que se'n derivin. Tot i això, està previst que es publiqui una delegació de competències de l'Oficina Central de Recaptació als delegats territorials perquè dictin les provisions de constrenyiment dels deutes del seu àmbit competencial i del de les oficines territorials de la seva demarcació. A partir d'aquest moment, les delegacions territorials exerciran aquesta competència delegada per a tota la demarcació territorial corresponent, recuperant així una de les competències que tradicionalment havien exercit. Dictar les provisions de constrenyiment de manera descentralitzada, així com tramitar i resoldre tots els procediments que en derivin (ajornaments i fraccionaments, recursos de reposició, control de suspensions, tramesa d'expedients als tribunals competents, execució de resolucions i sentències, etc...), suposarà un important repte per a les delegacions territorials.

A més, per al 2019 s'estableixen nous objectius en relació amb el temps de tramitació de les sol·licituds d'ajornament o fraccionament efectuades en període executiu.

Per altra banda, i com a conseqüència de l'assumpció de la recaptació executiva per l'Agència, es potenciarà la supervisió de l'atenció als contribuents que acudeixin a les oficines per a la gestió de deutes en període executiu, especialment en l'àmbit dels embargaments.

Supervisió de l'atenció presencial als contribuents que tinguin deutes en període executiu, especialment en cas d'embargament

Per altra banda, s'intensificarà el control de les suspensions dels deutes en gestió recaptatòria. S'intentaran reduir els terminis de resolució dels recursos de reposició i de tramesa dels expedients de reclamacions i sentències al tribunal competent. També es millorarà el control de l'execució de les resolucions i sentències del tribunal que hagin estat comunicades als òrgans competents.

Inspecció Territorial

La Inspecció Territorial es configura com una àrea funcional, l'actuació de la qual ve marcada per les instruccions i la coordinació de l'Oficina Central d'Inspecció. En aquest sentit, el principal repte és contribuir al compliment dels objectius de l'Agència mitjançant el compliment dels que li siguin assignats per l'Oficina Central d'Inspecció. Durant el 2019 es consolidarà l'aplicació de la instrucció del director sobre la coordinació entre els òrgans de gestió i els òrgans de la inspecció tributària.

Millorar l'assistència als contribuents i reduir al màxim el temps d'espera continua essent el repte fonamental

Atenció als contribuents

El repte fonamental és millorar l'assistència als contribuents amb la consolidació i l'ampliació dels diferents serveis que s'ofereixen. Per aconseguir-ho, es potenciarà el servei de cita prèvia per a l'atenció personalitzada i sense temps d'espera. Reduir el temps d'espera dels contribuents que acudeixen presencialment al Servei és un objectiu permanent.

També s'impulsaran canvis organitzatius per tal que el contribuent pugui realitzar tots els tràmits des de la mateixa taula d'atenció mitjançant la prestació del servei per personal polivalent.

Reptes de futur Serveis territorials

A totes les oficines es posarà en marxa un nou servei de cita prèvia en l'àmbit de la recaptació en via executiva per atendre millor els contribuents que acudeixin a l'Agència per resoldre qualsevol dubte o tràmit en relació amb els deutes en situació de constrenyiment o embargament.

En el marc de la xarxa Tributs de Catalunya, es continuarà prestant el servei de finestra única, assistint els contribuents amb informació general i bàsica sobre els ingressos de dret públic local. En particular, prestarem el servei d'informació i assistència en relació amb la recaptació en període executiu d'ingressos tributaris i altres ingressos de dret públic dels ajuntaments conveniats.

Així mateix, representa un repte important la completa implementació del registre electrònic de l'ATC, de manera que els documents que tinguin entrada a través del registre siguin incorporats en format electrònic a assentaments de S@RCAT i siguin derivats a les unitats gestores mitjançant aquesta aplicació corporativa.

A més, es participarà a la campanya de la renda i el patrimoni 2018, prestant el servei de confecció de declaracions de l'impost sobre la renda de les persones físiques, amb cita prèvia, tant a les delegacions i oficines territorials com també a les oficines de serveis tributaris. El servei de confecció de declaracions de l'impost sobre el patrimoni, amb cita prèvia, es prestarà a les delegacions així com a l'Oficina Territorial del Barcelonès Nord.

Coordinació amb les oficines territorials

Sota la supervisió de l'Àrea d'Aplicació dels Tributs i Valoracions, el repte fonamental per al conjunt dels serveis territorials és aconseguir la màxima coordinació en el desenvolupament dels procediments d'aplicació dels tributs. Atesa l'àmplia dispersió geogràfica de les oficines, tant les territorials com les de serveis tributaris, serà imprescindible aprofundir en la difusió d'instruccions i criteris interns per assegurar la unitat i la uniformitat de les actuacions tributàries.

Igualment cal incidir en la coordinació respecte a l'ús d'eines i serveis comuns com el registre i l'arxiu dels expedients, i de la documentació relacionada, així com pel que fa a la tramitació de vacances, permisos i llicències, control horari i incidències, i activitats formatives, entre d'altres.

Especialment important és la coordinació en l'assistència tècnica amb caràcter general, i durant la campanya de la renda en particular, així mateix en coordinació amb els serveis tècnics dels ens locals, en els espais dels quals estan ubicades les oficines de serveis tributaris de l'Agència.

També en relació amb la campanya de la renda i el patrimoni 2018, es millorarà la coordinació a nivell territorial perquè es considera un element clau de la qualitat del servei que prestem als contribuents. Aquesta millora s'articula a través de la internalització de la formació al personal participant a la campanya de la renda i el patrimoni, i mitjançant la creació d'una xarxa territorial d'experts per resoldre els dubtes i les incidències que sorgeixin a cada demarcació.

La prioritat és aconseguir la màxima coordinació dels serveis territorials en l'aplicació dels tributs

Es crearà una xarxa territorial d'experts per resoldre dubtes i incidències durant la campanya de la renda i el patrimoni 2018 a cada demarcació

Annexos

- 1 **Impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats. Gestió d'autoliquidacions per conceptes**
- 2 **Impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats. Gestió total d'autoliquidacions**
- 3 **Impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats excepte vehicles. Gestió total de liquidacions complementàries**
- 4 **Impost sobre successions i donacions. Gestió total d'expedients**
- 5 **Impost sobre successions i donacions. Gestió total d'expedients autoliquidats amb liquidacions complementàries**
- 6 **Gestió de les taxes sobre el joc. Casinos i bingos**
- 7 **Gestió de les taxes sobre el joc. Liquidacions complementàries**
- 8 **Impost sobre el patrimoni. Gestió de liquidacions complementàries**
- 9 a **Actes d'inspecció instruïdes per la comunitat autònoma**
- 9 b **Liquidacions d'inspecció resultat de comprovació limitada i coordinació amb l'Estat**
- 10 **Tramitació d'expedients de valoració immobiliària**
- 11 **Comprovació de valors. Percentatge d'increment**
- 12 **Taxacions pericials contradictòries. Total**
- 13 **Gestió de les taxes sobre el joc. Màquines o aparells automàtics**
- 14 **Sol·licituds d'informació de caràcter previ a l'adquisició o transmissió de béns immobles (art. 90 LGT)**
- 15 **Provisions de constrenyiment expedides. Total**
- 16 **Recursos de gestió tributària de delegacions i oficines liquidadores**
- 16 bis **Desglosament territorial dels recursos de gestió tributària**
- 17 **Recursos contra actes de gestió recaptatòria**
- 18 **Reclamacions economicoadministratives per tributs cedits. Distribució i situació per conceptes**
- 19 **Impost sobre grans establiments. Liquidacions girades**
- 20 **Impost sobre les estades en establiments turístics (IEET) . Total ingressos**
- 21 **Distribució de l'impost sobre les estades en establiments turístics per tipologia d'establiment. Ingressos validats.**
- 22 **Distribució de l'impost sobre les estades en establiments turístics per marca turística i tipologia. Ingressos validats**
- 23 **Gravamen de protecció civil**
- 24 **Gestió d'ajornaments. Nombre d'expedients**
- 25 **Gestió d'ajornaments. Import en milers d'euros**
- 26 **Recaptació líquida dels ingressos tributaris de la Generalitat de Catalunya**

Annexos

1. Impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats. Gestió d'autoliquidacions per modalitats

Modalitat	Autoliquidacions			
	Pendants al final de l'any anterior	Moviment		Pendants al final de l'exercici
		Entrades a l'any	Despatxades a l'any	
CV veh. usats (exemptes)	9.601	80.506	82.248	7.859
CV veh. usats (amb liq.)	13.371	50.224	50.132	13.463
Altres TP i ADJ (exemptes)	181.845	212.900	166.847	227.898
Altres TP i ADJ (amb liq.)	381.814	367.172	250.703	498.283
Total	586.631	710.802	549.930	747.503

2. Impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats. Gestió total d'autoliquidacions

Oficina gestora	Autoliquidacions				Autoliquidacions				
	Pendants al final de l'any anterior	Moviment		Pendants al final de l'exercici	Pendants al final de l'any anterior	Moviment		Pendants al final de l'exercici	
		Entrades a l'any	Despatxades a l'any			Entrades a l'any	Despatxades a l'any		
Barcelona	224.628	251.479	212.585	263.522	OT Mataró	41.490	37.279	21.760	57.009
Exemptes	84.249	111.692	98.236	97.705	Exemptes	10.954	13.424	9.243	15.135
Amb liquidació	140.379	139.787	114.349	165.817	Amb liquidació	30.536	23.855	12.517	41.874
Girona	22.592	31.466	29.692	24.366	OT Reus	20.165	20.809	15.102	25.872
Exemptes	6.534	13.492	13.087	6.939	Exemptes	5.604	9.055	7.444	7.215
Amb liquidació	16.058	17.974	16.605	17.427	Amb liquidació	14.561	11.754	7.658	18.657
Lleida	16.621	28.656	29.378	15.899	OT Sabadell	29.736	37.556	17.825	49.467
Exemptes	5.296	12.511	12.621	5.186	Exemptes	11.095	15.682	8.879	17.898
Amb liquidació	11.325	16.145	16.757	10.713	Amb liquidació	18.641	21.874	8.946	31.569
Tarragona	22.380	29.759	27.803	24.336	OT Sant Feliu de Llobregat	33.558	27.657	17.508	43.707
Exemptes	6.154	13.494	13.695	5.953	Exemptes	10.110	9.863	5.670	14.303
Amb liquidació	16.226	16.265	14.108	18.383	Amb liquidació	23.448	17.794	11.838	29.404
OT Barcelonès Nord	18.396	26.845	24.163	21.078	OT Santa Coloma de Farners	6.535	14.652	5.642	15.545
Exemptes	5.635	9.186	9.589	5.232	Exemptes	1.614	5.044	2.946	3.712
Amb liquidació	12.761	17.659	14.574	15.846	Amb liquidació	4.921	9.608	2.696	11.833
OT Figueres	5.925	18.765	19.834	4.856	OT Terrassa	29.521	38.194	18.685	49.030
Exemptes	1.350	7.421	8.193	578	Exemptes	8.908	14.037	10.470	12.475
Amb liquidació	4.575	11.344	11.641	4.278	Amb liquidació	20.613	24.157	8.215	36.555
OT Granollers	34.003	31.384	26.662	38.725	OT Tortosa	8.464	15.005	13.696	9.773
Exemptes	10.472	12.466	9.564	13.374	Exemptes	2.508	5.773	6.154	2.127
Amb liquidació	23.531	18.918	17.098	25.351	Amb liquidació	5.956	9.232	7.542	7.646
OT La Bisbal Empordà	6.417	16.341	10.321	12.437	OT Vic	10.377	12.529	10.352	12.554
Exemptes	1.266	5.826	4.932	2.160	Exemptes	3.215	5.762	4.664	4.313
Amb liquidació	5.151	10.515	5.389	10.277	Amb liquidació	7.162	6.767	5.688	8.241
OT La Seu Urgell	6.503	7.832	7.642	6.693	OT Vilafranca del Penedès	40.064	42.565	25.223	57.406
Exemptes	1.669	2.571	2.500	1.740	Exemptes	11.734	15.575	11.511	15.798
Amb liquidació	4.834	5.261	5.142	4.953	Amb liquidació	28.330	26.990	13.712	41.608
OT Manresa	9.256	22.029	16.057	15.228	Total	586.631	710.802	549.930	747.503
Exemptes	3.079	10.532	9.697	3.914	Exemptes	191.446	293.406	249.095	235.757
Amb liquidació	6.177	11.497	6.360	11.314	Amb liquidació	395.185	417.396	300.835	511.746

3. Impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats (excepte vehicles). Gestió total de liquidacions complementàries

Oficina gestora	Altres transmissions i AJD			
	Liquidacions complementàries			
	Autoliquidacions amb liquidació despatxades	Nombre	Milers d'euros	% liquidació complementària/ autoliquidació amb liquidació
Barcelona	93.434	5.075	11.761	5,4
Girona	14.245	1.456	1.821	10,2
Lleida	15.226	1.686	2.521	11,1
Tarragona	11.771	1.377	2.485	11,7
OT Barcelonès Nord	13.127	1.188	2.161	9,1
OT Figueres	10.338	1.055	995	10,2
OT Granollers	14.727	1.037	2.230	7,0
OT La Bisbal d'Empordà	4.865	655	1.217	13,5
OT La Seu d'Urgell	4.751	289	877	6,1
OT Manresa	4.993	997	1.291	20,0
OT Mataró	10.232	1.553	2.317	15,2
OT Reus	6.596	1.054	2.189	16,0
OT Sabadell	5.343	1.026	2.054	19,2
OT Sant Feliu de Llobregat	10.255	712	1.583	6,9
OT Santa Coloma de Farners	1.721	594	1.321	34,5
OT Terrassa	6.377	1.550	2.274	24,3
OT Tortosa	6.548	521	486	8,0
OT Vic	4.880	509	632	10,4
OT Vilafranca del Penedès	11.274	1.676	3.967	14,9
Total	250.703	24.010	44.182	9,6

Annexos

4. Impost sobre successions i donacions. Gestió total d'expedients

Oficina gestora	Expedients			Pendants al final de l'exercici
	Pendants al final de l'any anterior	Entrats a l'any	Despatxats a l'any	
Barcelona	49.065	33.080	31.442	50.703
Girona	1.889	4.184	4.452	1.621
Lleida	5.332	6.299	4.318	7.313
Tarragona	4.110	3.467	2.303	5.274
OT Barcelonès Nord	3.542	5.401	1.282	7.661
OT Figueres	852	2.109	2.356	605
OT Granollers	5.070	5.130	2.011	8.189
OT La Bisbal d'Empordà	863	1.983	1.395	1.451
OT La Seu d'Urgell	976	1.372	778	1.570
OT Manresa	1.308	3.854	3.114	2.048
OT Mataró	4.134	7.324	2.596	8.862
OT Reus	2.158	3.652	1.776	4.034
OT Sabadell	4.188	6.298	2.206	8.280
OT Sant Feliu de Llobregat	4.912	4.967	2.112	7.767
OT Santa Coloma de Farners	729	2.149	1.148	1.730
OT Terrassa	3.478	7.031	2.354	8.155
OT Tortosa	981	3.822	2.975	1.828
OT Vic	868	2.446	766	2.548
OT Vilafranca del Penedès	5.166	6.170	3.985	7.351
Total	99.621	110.738	73.369	136.990

5. Impost sobre successions i donacions. Gestió total d'expedients autoliquidats amb liquidacions complementàries

Oficina gestora	Expedients amb autoliquidació			Liquidacions complementàries	
	Presentats			Nombre d'expedients	Import en milers d'euros
	Nombre	Import en milers d'euros	Nombre d'expedients despatxats		
Barcelona	33.080	268.453	31.442	765	11.137
Girona	4.184	16.550	4.452	230	664
Lleida	6.299	10.061	4.318	231	910
Tarragona	3.467	9.235	2.303	157	411
OT Barcelonès					
Nord	5.401	7.709	1.282	58	206
OT Figueres	2.109	5.595	2.356	71	92
OT Granollers	5.130	19.325	2.011	127	402
OT La Bisbal d'Empordà					
OT La Seu d'Urgell	1.372	5.430	778	19	62
OT Manresa	3.854	8.223	3.114	113	1.145
OT Mataró	7.324	20.671	2.596	126	569
OT Reus	3.652	6.403	1.776	126	331
OT Sabadell	6.298	10.352	2.206	167	372
OT Sant Feliu de Llobregat					
OT Santa Coloma de Farners	2.149	4.024	1.148	59	149
OT Terrassa	7.031	21.529	2.354	150	657
OT Tortosa	3.822	5.339	2.975	88	132
OT Vic	2.446	4.719	766	60	178
OT Vilafranca del Penedès					
Penedès	6.170	14.170	3.985	220	627
Total	110.738	457.449	73.369	2.962	18.603

Annexos

6. Gestió de les taxes sobre el joc. Casinos i bingos

Delegació Territorial	Casinos de joc		Bingo		Nombre en milers
	Casinos autoritzats	Nombre de declaracions	Sales Autoritzades	Cartrons venuts Operatives	
Barcelona	1	4	54	39	106.479
Girona	2	8	9	4	7.561
Lleida	0	0	5	4	5.013
Tarragona	1	4	4	4	11.731
Total	4	16	72	51	130.784

7. Gestió de taxes sobre el joc. Liquidacions complementàries

Delegació Territorial	Nombre de liquidacions complementàries	Import de les liquidacions complementàries (milers €)
Barcelona	115	334
Girona	0	0
Lleida	1	1
Tarragona	6	0
Total	122	335

8. Impost sobre el patrimoni. Gestió de liquidacions complementàries

Oficina gestora	Declaracions	Liquidacions complementàries	
	rebudes	Nombre	Import (milers €)
Barcelona	38.609	1.400	5.418
Girona	3.516	149	92
Lleida	2.553	92	134
Tarragona	2.027	102	359
OT Barcelonès			
Nord	1.603	4	3
OT Figueres	2.130	13	8
OT Granollers	3.113	9	1
OT La Bisbal d'Empordà	1.481	8	2
OT La Seu d'Urgell	748	0	0
OT Manresa	2.146	85	20
OT Mataró	4.286	28	5
OT Reus	1.248	7	0
OT Sabadell	2.834	16	1
OT Sant Feliu de Llobregat	3.099	17	136
OT Santa Coloma de Farners	1.188	9	2
OT Terrassa	3.957	20	32
OT Tortosa	759	0	0
OT Vic	1.487	4	5
OT Vilafranca del Penedès	3.476	11	3
Total	80.260	1.974	6.221

Annexos

9.a Actes d'inspecció instruídes per l'ATC

Delegació Territorial	Classes d'actes							
	De conformitat		De disconformitat		Amb acord		Total d'actes	
	Nombre	Milers d'euros	Nombre	Milers d'euros	Nombre	Milers d'euros	Nombre	Milers d'euros
Barcelona	124	6.035	68	24.440	8	2.902	200	33.377
Patrimoni	67	1.554	24	2.325	8	2.902	99	6.781
Successions	50	4.476	36	19.804	0	0	86	24.280
ITPAJD	7	5	8	2.311	0	0	15	2.316
Girona	26	2.205	42	1.098	0	0	68	3.303
Patrimoni	21	2.059	34	721	0	0	55	2.780
Successions	5	146	8	377	0	0	13	523
ITPAJD	0	0	0	0	0	0	0	0
Lleida	23	669	21	1.107	0	0	44	1.776
Patrimoni	18	662	21	1.107	0	0	39	1.769
Successions	5	7	0	0	0	0	5	7
ITPAJD	0	0	0	0	0	0	0	0
Tarragona	25	358	4	3.381	0	0	29	3.739
Patrimoni	18	252	1	21	0	0	19	273
Successions	7	106	3	3.360	0	0	10	3.466
ITPAJD	0	0	1	17	0	0	1	17
Total *	198	9.267	135	30.026	8	2.902	341	42.195
Patrimoni	124	4.527	80	4.174	8	2.902	212	11.603
Successions	67	4.735	47	23.541	0	0	114	28.276
ITPAJD	7	5	9	2.328	0	0	16	2.333

(*) No s'inclouen les actes de comprovació limitada.

9.b Liquidacions d'inspecció resultants de comprovació limitada i coordinació amb l'Estat

Tribut	Nombre	Milers d'euros
Patrimoni	47	13.730
Successions	75	6.667
ITPAJD	148	702
Total	270	21.099

10. Tramitació d'expedients de valoració immobiliària

Oficina gestora	Expedients de valoració			Pendants al final de l'exercici
	Pendants al final de l'any anterior	Entrats a l'any	Despatxats a l'any	
Barcelona	64	1.571	1.474	161
Girona	234	951	1.067	118
Lleida	828	1.345	1.863	310
Tarragona	303	1.673	1.567	409
OT Barcelonès				
Nord	206	720	793	133
OT Figueres	506	1.370	871	1.005
OT Granollers	69	937	921	85
OT La Bisbal d'Empordà	522	773	1.045	250
OT La Seu d'Urgell	159	477	445	191
OT Manresa	280	468	620	128
OT Mataró	455	1.047	1.322	180
OT Reus	39	1.270	844	465
OT Sabadell	175	800	852	123
OT Sant Feliu de Llobregat	71	885	774	182
OT Santa Coloma de Farners	71	438	385	124
OT Terrassa	166	704	653	217
OT Tortosa	141	1.090	705	526
OT Vic	86	625	502	209
OT Vilafranca del Penedès	509	2.245	1.639	1.115
Total	4.884	19.389	18.342	5.931

Annexos

11. Comprovació de valors. Percentatge d'increment

Delegació Territorial	Percentatge d'increment en valoracions			Total
	De béns urbans	De béns rústics	D'altres béns i drets	
Barcelona	32,0	68,0	37,6	34,9
Girona	30,6	48,7	27,4	31,9
Lleida	27,9	56,4	--	31,6
Tarragona	38,9	43,1	0,5	36,2
OT Barcelonès				
Nord	38,0	15,8	--	37,9
OT Figueres	14,9	38,4	--	15,5
OT Granollers	23,9	26,4	--	23,9
OT La Bisbal d'Empordà				
OT La Seu d'Urgell	17,5	15,5	--	17,4
OT Manresa	32,6	3,9	--	31,5
OT Mataró	33,2	41,4	--	34,1
OT Mataró	18,5	19,9	--	18,5
OT Reus	24,5	61,6	--	26,1
OT Sabadell	14,7	2,2	--	14,7
OT Sant Feliu de Llobregat				
OT Santa Coloma de Farners	26,6	83,7	--	27,0
OT Terrassa	10,6	8,0	--	10,6
OT Tortosa	10,9	0,0	--	10,9
OT Tortosa	23,5	28,6	--	24,4
OT Vic	11,8	5,7	--	11,6
OT Vilafranca del Penedès				
Penedès	19,1	48,9	--	19,9
Total	26,5	44,5	36,6	29,0

12. Taxacions pericials contradictòries. Total

Delegació Territorial	Pendants al final de l'any anterior	Nombre de taxacions		Pendants al final de l'exercici
		Entrades a l'exercici	Despatxades a l'exercici	
Barcelona	294	33	228	99
Girona	23	5	24	4
Lleida	41	11	49	3
Tarragona	8	5	7	6
OT Barcelonès Nord	0	4	0	4
OT Figueres	0	2	2	0
OT Granollers	0	23	18	5
OT La Bisbal d'Empordà	0	6	2	4
OT La Seu d'Urgell	0	1	0	1
OT Manresa	0	13	5	8
OT Mataró	0	9	8	1
OT Reus	0	5	4	1
OT Sabadell	0	11	9	2
OT Sant Feliu de Llobregat	0	8	7	1
OT Santa Coloma de Farners	0	3	1	2
OT Terrassa	0	17	1	16
OT Tortosa	0	1	0	1
OT Vic	0	2	0	2
OT Vilafranca del Penedès	0	13	5	8
Total	366	172	370	168

Annexos

13. Gestió de les taxes sobre el joc. Màquines o aparells automàtics

Delegació Territorial	Autoritzacions al final de l'any	Nombre d'autoliquidacions presentades								Total	
		Primer trimestre		Segon trimestre		Tercer trimestre		Quart trimestre			
		Nombre	Milers d'euros	Nombre	Milers d'euros	Nombre	Milers d'euros	Nombre	Milers d'euros	Nombre	Milers d'euros
Barcelona	36.434	33.763	36.014	33.779	36.117	33.874	36.322	33.438	35.884	134.854	144.337
Girona	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Lleida	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tarragona	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	36.434	33.763	36.014	33.779	36.117	33.874	36.322	33.438	35.884	134.854	144.337

14. Sol·licituds d'informació de caràcter previ a l'adquisició o transmissió de béns immobles (art. 90 LGT)

Delegació Territorial	Pendants al final de l'any anterior	Sol·licituds d'informació		Pendants al final de l'exercici
		Moviment		
		Entrades a l'any	Despatxades a l'any	
Barcelona	63	22	6	79
Girona	6	0	0	6
Lleida	0	2	2	0
Tarragona	6	0	1	5
OT Barcelonès				
Nord	0	1	0	1
OT Figueres	0	1	1	0
OT Granollers	0	3	3	0
OT La Bisbal d'Empordà	1	0	1	0
OT La Seu d'Urgell	0	0	0	0
OT Manresa	0	2	2	0
OT Mataró	2	1	1	2
OT Reus	0	0	0	0
OT Sabadell	2	0	2	0
OT Sant Feliu de Llobregat	2	1	2	1
OT Santa Coloma de Farners	0	0	0	0
OT Terrassa	0	2	0	2
OT Tortosa	0	0	0	0
OT Vic	0	0	0	0
OT Vilafranca del Penedès	4	2	5	1
Total	86	37	26	97

Annexos

15. Provisions de constrenyiment expedides. Total

Delegació territorial	Patrimoni		Successions i donacions		TPAJD		Taxes joc		Total	
	Nombre	Import	Nombre	Import	Nombre	Import	Nombre	Import	Nombre	Import
Barcelona	335	5.333	509	24.874	1.998	8.845	165	5.346	3.007	44.398
Girona	37	263	106	594	263	435	0	0	406	1.292
Lleida	21	713	101	561	649	1.556	1	110	772	2.940
Tarragona	30	428	110	1.353	609	1.054	7	3	756	2.838
OT Barcelonès Nord	0	0	28	167	240	454	0	0	268	621
OT Figueres	0	0	46	106	261	453	0	0	307	559
OT Granollers	0	0	52	548	350	678	0	0	402	1.226
OT La Bisbal d'Empordà	0	0	18	345	183	475	0	0	201	820
OT La Seu d'Urgell	0	0	16	331	83	236	0	0	99	567
OT Manresa	0	0	59	150	271	421	0	0	330	571
OT Mataró	0	0	41	221	534	1.267	0	0	575	1.488
OT Reus	0	0	54	93	373	1.032	0	0	427	1.125
OT Sabadell	0	0	83	167	372	914	0	0	455	1.081
OT Sant Feliu de Llobregat	0	0	47	931	320	971	0	0	367	1.902
OT Santa Coloma de Farners	0	0	32	121	273	651	0	0	305	772
OT Terrassa	0	0	51	697	362	903	0	0	413	1.600
OT Tortosa	0	0	39	71	220	620	0	0	259	691
OT Vic	0	0	28	492	163	289	0	0	191	781
OT Vilafranca del Penedès	0	0	84	354	634	1.497	0	0	718	1.851
Total	423	6.737	1.504	32.176	8.158	22.751	173	5.459	10.258	67.123

Provisions de constrenyiment gestionades per les delegacions de l'ATC en relació amb als tributs cedits

16. Recursos de gestió tributària de delegacions i oficines territorials

Tribut	Pendants al final de l'any anterior	Resolts a l'any					Pendants al final de l'exercici	
		Entrats a l'any	Estimats en total	Estimats en part	Desestimats	Altres		
ITP i AJD	272	1.446	396	373	661	173	1.603	115
Successions i donacions	25	309	91	42	145	37	315	19
Patrimoni	3	46	12	14	13	5	44	5
Taxes joc	0	9	2	1	2	2	7	2
Total	300	1.810	501	430	821	217	1.969	141

Annexos

16 bis. Desglosament territorial dels recursos de gestió tributària

1/2

Tribut	Àmbit territorial	Pendants al final de l'any anterior	Resultats a l'any					Pendants al final de l'exercici	
			Entrats a l'any	Estimats en total	Estimats en part	Desestimats	Altres		Total
	Barcelona	175	310	117	67	166	56	406	79
	Girona	2	44	12	4	28	1	45	1
	Lleida	30	134	52	61	27	14	154	10
	Tarragona	1	76	15	19	31	9	74	3
	OT Barcelonès Nord	2	171	12	35	113	8	168	5
	OT Figueres	0	39	17	0	21	1	39	0
	OT Granollers	5	55	7	10	40	2	59	1
	OT La Bisbal d'Empordà	1	58	16	10	23	10	59	0
	OT La Seu d'Urgell	3	18	5	3	7	5	20	1
	OT Manresa	3	73	20	32	16	7	75	1
ITP i AJD	OT Mataró	16	54	8	22	29	10	69	1
	OT Reus	2	46	6	14	20	5	45	3
	OT Sabadell	4	46	14	15	16	5	50	0
	OT Sant Feliu de Llobregat	9	50	14	9	25	9	57	2
	OT Santa Coloma de Farners	0	46	6	17	21	2	46	0
	OT Terrassa	2	62	13	15	23	9	60	4
	OT Tortosa	3	19	7	5	4	5	21	1
	OT Vic	8	19	8	5	11	2	26	1
	OT Vilafranca del Penedès	6	126	47	30	40	13	130	2
	Total		272	1.446	396	373	661	173	1.603

16 bis. Desglosament territorial dels recursos despatxats de gestió tributària

2/2

Tribut	Àmbit territorial	Pendants al final de l'any anterior	Entrats a l'any	Resolts a l'any				Total	Pendants al final de l'exercici
				Estimats en total	Estimats en part	Desestimats	Altres		
	Barcelona	15	129	44	15	57	23	139	5
	Girona	0	16	6	2	6	0	14	2
	Lleida	2	22	3	8	9	0	20	4
	Tarragona	0	8	3	0	4	1	8	0
	OT Barcelonès Nord	1	8	2	1	6	0	9	0
	OT Figueres	0	15	5	0	10	0	15	0
	OT Granollers	2	8	3	1	6	0	10	0
	OT La Bisbal d'Empordà	0	5	1	4	0	0	5	0
	OT La Seu d'Urgell	0	2	1	0	0	0	1	1
	OT Manresa	0	11	3	2	6	0	11	0
Successions i donacions	OT Mataró	1	3	1	1	1	1	4	0
	OT Reus	2	12	0	3	6	1	10	4
	OT Sabadell	0	11	1	0	8	2	11	0
	OT Sant Feliu de Llobregat	2	13	4	3	2	5	14	1
	OT Santa Coloma de Farners	0	8	4	2	1	1	8	0
	OT Terrassa	0	10	3	0	6	0	9	1
	OT Tortosa	0	6	4	0	1	0	5	1
	OT Vic	0	3	0	0	3	0	3	0
	OT Vilafranca del Penedès	0	19	3	0	13	3	19	0
		Total	25	309	91	42	145	37	315
Patrimoni	Barcelona	3	44	11	13	13	5	42	5
	Girona	0	0	0	0	0	0	0	0
	Lleida	0	1	1	0	0	0	1	0
	Tarragona	0	1	0	1	0	0	1	0
		Total	3	46	12	14	13	5	44
Taxes joc	Barcelona	0	9	2	1	2	2	7	2
	Girona	0	0	0	0	0	0	0	0
	Lleida	0	0	0	0	0	0	0	0
	Tarragona	0	0	0	0	0	0	0	0
		Total	0	9	2	1	2	2	7

Annexos

17. Recursos contra actes de gestió recaptatòria

Delegació Territorial	Pendants al final de l'any anterior	Resultats a l'any						Pendants al final de l'exercici
		Entrats a l'any	Estimats en total	Estimats en part	Desestimats	Altres	Total	
Barcelona	63	443	145	26	117	11	299	207
Girona	0	4	4	0	0	0	4	0
Lleida	3	3	4	0	1	1	6	0
Tarragona	0	14	3	1	6	0	10	4
Total tributs cedits	66	464	156	27	124	12	319	211
Tributs propis i deutes de dret públic	362	3.823	340	151	575	1.062	2.130	2.055
Total	428	4.287	496	178	699	1.074	2.449	2.266

18. Reclamacions economicoadministratives per tributs cedits. Distribució i situació per conceptes

Conceptes	Pendants al final de l'any anterior	Resoltes a l'any						Pendants al final de l'exercici
		Entrades a l'any	Estimades en total	Estimades en part	Desestimades	Altres	Total	
1. Impost patrimoni	306	220	4	17	20	2	43	483
2. ISD	640	258	112	51	96	15	274	624
3. ITPAJD	2.156	1.020	393	348	360	112	1.213	1.963
4. Taxes sobre el joc	19	22	0	0	0	0	0	41
5. Actes proc. recaptatori	208	40	10	2	59	4	75	173
6. Altres gestió trib. ced.	4	7	0	0	0	9	9	2
Total	3.333	1.567	519	418	535	142	1.614	3.286

19. Impost sobre grans establiments comercials. Liquidacions girades

Delegació Territorial	Nombre de liquidacions girades	Import de les liquidacions girades (en milers d'euros)
Barcelona	82	3.118
Girona	8	101
Lleida	5	46
Tarragona	15	415
Total	110	3.680

20. Impost sobre les estades en establiments turístics. Total d'ingressos

Demarcació	Nombre d'autoliquidacions		Import ingressat (€)	
		%		%
Barcelona ciutat	13.294	23,63	29.672.181,75	52,48
Barcelona (resta municipis)	5.697	10,13	7.709.893	13,64
Girona	21.418	38,07	10.143.047,47	17,94
Lleida	3.204	5,70	1.213.553,03	2,15
Tarragona	12.639	22,47	7.796.592,85	13,79
Total d'ingressos validats	56.252	100,00	56.535.267,81	100,00
Pendents d'assignació	2	0,00	88,85	0,00
Total	56.254	100,00	56.535.356,66	100,00

21. Impost sobre les estades en establiments turístics. Distribució per tipologia d'establiment (ingressos validats)

Tipologia	Nombre d'autoliquidacions		Import ingressat (€)	
		%		%
Establiment hotel·ler	4.452	7,91	37.640.477,07	66,58
Càmping	526	0,94	2.843.254,51	5,03
Apartament	334	0,59	552.175	0,98
Habitatge d'ús turístic	46.331	82,36	11.954.174	21,14
Turisme rural	2.736	4,86	274.359,42	0,49
Alberg de joventut	322	0,57	991.788,05	1,75
Creuer	215	0,38	1.284.585	2,27
Altres	1.336	2,38	994.455	1,76
Total	56.252	100,00	56.535.268	100,00

Annexos

22. Impost sobre les estades en establiments turístics. Distribució per marca turística i tipologia. Ingressos validats

Marca turística / Tipologia	Nombre d'autoliquidacions	%	Import ingressat	%
Barcelona	13.789	24,51%	30.645.936,84 €	54,21%
Establiment hotelier	1.292	2,30%	19.782.480,25 €	34,99%
Apartament	27	0,05%	142.320,60 €	0,25%
Habitatge d'ús turístic	11.816	21,01%	8.150.490,93 €	14,42%
Alberg de joventut	164	0,29%	890.086,58 €	1,57%
Creuer	204	0,36%	1.212.987,64 €	2,15%
Altres	286	0,51%	467.570,84 €	0,83%
Costa Brava	20.002	35,56%	9.730.388,29 €	17,21%
Establiment hotelier	1.040	1,85%	6.049.372,22 €	10,70%
Càmping	159	0,28%	1.337.392,57 €	2,37%
Apartament	95	0,17%	189.948,95 €	0,34%
Habitatge d'ús turístic	17.589	31,27%	1.891.672,83 €	3,35%
Turisme rural	564	1,00%	77.618,13 €	0,14%
Alberg de joventut	15	0,03%	14.011,77 €	0,02%
Creuer	5	0,01%	4.855,50 €	0,01%
Altres	535	0,95%	165.516,32 €	0,29%
Costa Daurada	10.483	18,64%	7.200.010,56 €	12,74%
Establiment hotelier	422	0,75%	4.989.480,82 €	8,83%
Càmping	85	0,15%	823.977,00 €	1,46%
Apartament	43	0,08%	85.300,60 €	0,15%
Habitatge d'ús turístic	9.568	17,01%	1.097.793,22 €	1,94%
Turisme rural	189	0,34%	15.377,54 €	0,03%
Alberg de joventut	17	0,03%	7.840,80 €	0,01%
Creuer	6	0,01%	66.741,75 €	0,12%
Altres	153	0,27%	113.499 €	0,20%
Costa de Barcelona (1)	4.069	7,23%	6.351.652,98 €	11,23%
Establiment hotelier	625	1,11%	5.242.902,29 €	9,27%
Càmping	69	0,12%	381.225,15 €	0,67%
Apartament	62	0,11%	94.692,50 €	0,17%
Habitatge d'ús turístic	2.934	5,22%	400.292,16 €	0,71%
Turisme rural	205	0,36%	19.898,25 €	0,04%
Alberg de joventut	32	0,06%	34.740,45 €	0,06%
Altres	142	0,25%	177.902,18 €	0,31%
Paisatges de Barcelona (2)	769	1,37%	294.384,50 €	0,52%
Establiment hotelier	117	0,21%	187.373,73 €	0,33%
Càmping	18	0,03%	10.381,05 €	0,02%
Apartament	12	0,02%	18.020,70 €	0,03%
Habitatge d'ús turístic	259	0,46%	34.844,38 €	0,06%
Turisme rural	321	0,57%	30.432,49 €	0,05%
Alberg de joventut	7	0,01%	7.542,45 €	0,01%
Altres	35	0,06%	5.789,70 €	0,01%

(Continua a la pàgina següent)

22. Impost sobre les estades en establiments turístics. Distribució per marca turística i tipologia. Ingressos validats

(Continua de la pàgina anterior)

Marca turística / Tipologia d'autoliquidacions	Nombre	%	Import ingressat (en euros)	%
Pirineus	3.522	6,26%	913.719,18 €	1,62%
Establiment hoteler	568	1,01%	461.311,37 €	0,82%
Càmping	153	0,27%	170.053,09 €	0,30%
Apartament	71	0,13%	19.467,45 €	0,03%
Habitatge d'ús turístic	1.444	2,57%	113.062,70 €	0,20%
Turisme rural	1.146	2,04%	103.226,17 €	0,18%
Alberg de joventut	57	0,10%	28.798,65 €	0,05%
Altres	83	0,15%	17.799,75 €	0,03%
Terres de l'Ebre	2.156	3,83%	596.582,29 €	1,06%
Establiment hoteler	118	0,21%	320.918,95 €	0,57%
Càmping	24	0,04%	89.480,30 €	0,16%
Apartament	16	0,03%	1.851,75 €	0,00%
Habitatge d'ús turístic	1.816	3,23%	163.303,08 €	0,29%
Turisme rural	129	0,23%	11.259,14 €	0,02%
Alberg de joventut	16	0,03%	3.941,55 €	0,01%
Altres	37	0,07%	5.827,52 €	0,01%
Terres de Lleida	574	1,02%	276.105,25 €	0,49%
Establiment hoteler	114	0,20%	212.167,05 €	0,38%
Càmping	5	0,01%	11.758,05 €	0,02%
Apartament	8	0,01%	572,40 €	0,00%
Habitatge d'ús turístic	252	0,45%	32.792,50 €	0,06%
Turisme rural	165	0,29%	14.603,70 €	0,03%
Alberg de joventut	11	0,02%	2.352,60 €	0,00%
Altres	19	0,03%	1.858,95 €	0,00%
Vall d'Aran	888	1,58%	526.487,92 €	0,93%
Establiment hoteler	156	0,28%	394.470,39 €	0,70%
Càmping	13	0,02%	18.987,30 €	0,03%
Apartament	653	1,16%	69.922,33 €	0,12%
Habitatge d'ús turístic	17	0,03%	1.944,00 €	0,00%
Turisme rural	3	0,01%	2.473,20 €	0,00%
Altres	46	0,08%	38.690,70 €	0,07%
Total	56.252	100,00%	56.535.267,81 €	100,00%

Annexos

23. Gravamen de protecció civil

Delegació Territorial	Nombre d'autoliquidacions	Import ingressat (en milers d'euros)
Barcelona	134	3.550
Girona	0	0
Lleida	0	0
Tarragona	0	0
Total	134	3.550

24. Gestió d'ajornaments. Nombre d'expedients

Delegació Territorial	Pendants al final de l'any anterior	Entrats a l'any	Resultats a l'any				Pendants al final de l'exercici
			Estimats	Desestimats	Altres	Total	
Barcelona	688	1.328	873	66	658	1.597	419
Girona	9	172	118	22	22	162	19
Lleida	22	326	282	5	19	306	42
Tarragona	83	233	221	10	63	294	22
Total	802	2.059	1.494	103	762	2.359	502

25. Gestió d'ajornaments. Import en milers d'euros

Imports ajornaments per conceptes	Pendants al final de l'any anterior	Entrats a l'any	Resultats a l'any				Pendants al final de l'exercici
			Estimats	Desestimats	Altres	Total	
Transmissions	6.467	15.013	13.839	1.683	2.391	17.914	3.566
Successions	19.641	40.770	29.020	1.297	6.903	37.220	23.191
Patrimoni	1	0	1	0	0	1	0
Joc	18.804	22.983	2.795	10.734	11.498	25.027	16.760
Estades Establiments							
Turístics	6	0	0	6	0	6	0
Liquidació directa-altres ingressos	56	392	103	11	0	114	334
Sancionador	27	231	55	0	12	67	191
Total voluntària	45.002	79.389	45.814	13.731	20.804	80.349	44.041

26. Recaptació líquida dels ingressos tributaris de la Generalitat de Catalunya

Acumulat: gener-desembre 2018 (en unitats d'euro)

Designació dels ingressos	Total Catalunya 2017	Total Catalunya 2018
CAPÍTOL I - IMPOSTOS DIRECTES		
Impost grans establiments	3.896.270,08	10.934.627,28
Total impost successions i donacions	433.441.995,72	463.511.499,23
Impost general successions	345.821.824,37	350.258.273,70
Impost general donacions	87.620.171,35	113.253.225,53
Impost sobre patrimoni	493.836.258,67	524.991.416,91
Impost sobre habitatges buits	18.422.713,09	16.282.590,27
Impost sobre els dipòsits en les entitats de crèdit	0,00	0,00
TOTAL CAPÍTOL I	949.597.237,56	1.015.720.133,69
CAPÍTOL II - IMPOSTOS INDIRECTES		
Total ITPAJD	1.933.423.694,11	2.028.408.772,98
Impost sobre transmissions patrimonials	1.461.805.228,43	1.521.880.880,28
TPO (efectes timbrats)	24.061,52	17.671,64
TPO (excepte vehicles i efectes timbrats)	1.451.123.609,91	1.511.402.844,04
TPO (vehicles)	10.657.557,00	10.460.364,60
Impost d'actes jurídics documentats	459.188.066,88	495.634.640,47
AJD (exc. efectes timbrats)	456.094.714,89	492.352.263,10
AJD (efectes timbrats)	3.093.351,99	3.282.377,37
Impost operacions societàries	12.430.398,80	10.893.252,23
Impost oper. societàries	12.430.398,80	10.893.252,23
Impost sobre les estades en establiments turístics	52.445.681,44	60.910.657,78
Impost provisió de continguts	-27.421.247,52	-59.434,94
Impost sobre les begudes amb excés de sucre	22.677.469,61	41.884.328,09
Impost sobre producció energia elèctrica nuclear	-2.165,28	0,00
Impost sobre risc mediambiental elements radiotòxics	7.404.507,88	9.909.500,66
Impost sobre l'emissió de gasos a l'atmosfera per la indústria	922.892,47	400.142,99
Impost emissió d'òxids de nitrogen per l'aviació comercial	2.931.181,03	4.520.843,05
TOTAL CAPITOL II	1.992.382.013,74	2.145.974.810,61
CAPITOL III - TAXES I ALTRES INGRESSOS		
Total tributs sobre el joc	208.751.331,03	220.444.446,15
Bingo	42.167.579,25	45.010.203,82
Casinos	23.503.799,69	21.959.517,75
Màquines recreatives i d'atzar	140.838.486,51	150.708.203,35
Rifes	115.027,57	103.267,62
Apostes	2.126.438,01	2.663.253,61
Gravamen protecció civil	3.398.060,14	3.550.661,73
Altres ingressos	-17,14	0,00
Recàrrec sobre la taxa de màquines recreatives	-17,14	0,00
TOTAL CAPÍTOL III	212.149.374,03	223.995.107,88
TOTAL APLICAT	3.154.128.625,33	3.385.690.052,18
PENDENT D'APLICAR	66.216.310,37	40.718.314,32
TOTAL INGRESSAT	3.220.344.935,70	3.426.408.366,50

[◀ retorn a l'index](#)

Resum executiu

Activitat de l'Agència Tributària de Catalunya

L'Agència Tributària de Catalunya, creada per la Llei 7/2007, de 17 de juliol, en desenvolupament del mandat estatutari contingut a l'article 204 de la Llei orgànica 6/2006, de reforma de l'Estatut d'autonomia de Catalunya, va iniciar la seva activitat l'1 de gener del 2008, es regeix actualment pel títol I del llibre segon del Codi tributari, aprovat per la Llei 17/2017, d'1 d'agost, i és una peça essencial en el finançament de la Generalitat.

L'any 2018 ha estat l'any del desè aniversari de l'Agència tributària de Catalunya

L'any 2018 ha estat l'any del desè aniversari de l'ATC, amb motiu del qual s'han organitzat diversos actes institucionals de commemoració i s'ha publicat un informe de balanç que recull les accions derivades de les línies estratègiques essencials que han impulsat la transformació experimentada per l'Agència des del 2013 fins a l'actualitat en els àmbits funcional, organitzatiu, tecnològic, normatiu i col·laboratiu.

El 2018 ha estat també un any marcat per les circumstàncies especials d'un context polític advers. Malgrat això, l'Agència ha consolidat el desplegament territorial i funcional iniciat l'any anterior, amb l'increment de la seva plantilla, mitjançant la incorporació de personal als cossos tributaris especialitzats, fins als 725 efectius de què disposa en data 31.12.2018, i alhora ha desenvolupat la modificació de la seva estructura organitzativa per adequar-la a les noves necessitats i exigències, d'acord amb el que estableix l'Ordre VEH/117/2017.

Per primer cop, el 2018, l'ATC ha participat en la campanya de la renda amb personal i recursos propis

Aquest creixement ha permès a l'Agència augmentar la proximitat i la cartera de serveis que ofereix als ciutadans a través de les seves 32 oficines, una xarxa territorial que estén la seva capillaritat a tot el territori i presta serveis relacionats amb tots els tributs, tant propis com cedits, plenament gestionats per l'ATC i l'atenció de la recaptació executiva abans encomanada a l'AEAT. I també, per primer cop, li ha permès participar en la campanya de la renda amb mitjans, personal i estructura propis.

L'ATC disposa, el 2018, de 203 punts d'atenció al ciutadà arreu de Catalunya

Així mateix, la xarxa Tributs de Catalunya, que ha significat el desenvolupament d'un marc de col·laboració estable amb les administracions tributàries locals per gestionar els tributs amb més proximitat al ciutadà, a finals del 2018 disposa de 203 oficines, amb les quals ha assolit un potencial d'actuació sobre 911 municipis que cobreixen el 86% de la població.

Pel que fa al desplegament funcional, la internalització dels tributs cedits no n'ha afectat negativament la recaptació, sinó tot al contrari, ja que aquesta s'ha incrementat el 16% el primer any de funcionament de les noves oficines.

D'altra banda, quant a la recaptació executiva, l'ATC ja recapta, amb mitjans propis, a l'entorn del 92% dels deutes gestionats. Així mateix, s'ha impulsat el projecte d'implantació de les subhastes electròniques com a últim pas del procediment de recaptació executiva que culminarà l'assumpció de les plenes competències de l'Agència en aquesta matèria el 2019.

La internalització també ha permès estendre i aprofundir la cultura de servei públic entre el personal de l'ATC, i, en aquest sentit, l'Enquesta permanent de satisfacció

Resum executiu

sobre els serveis presencials de l'ATC 2018 demostra que més del 86% dels contribuents atesos a les oficines de l'Agència estan molt satisfets amb el servei rebut.

El 2018 ha estat el darrer any d'aplicació de les mesures del Pla de prevenció i reducció del frau fiscal i de foment de les bones pràctiques tributàries 2015-2018, concebut per superar la limitació que suposa només pensar en el control i la detecció de incompliment per abastar altres àmbits com ara la prevenció o la implicació social en la reducció del frau. Al llarg dels seus quatre anys d'aplicació, i més enllà de permetre descobrir 740 M€ de frau, ha desenvolupat actuacions de conscienciació fiscal i de foment de les bones pràctiques tributàries creant un marc de transparència envers la ciutadania.

En aquesta mateixa línia de proactivitat i de compliment cooperatiu, s'ha elaborat el nou Pla 2019-2022, que s'aprovarà el 2019, amb la voluntat d'avançar en la lluita contra el frau i en els principis de transparència i rendiment de comptes en què s'ha de fonamentar el nou model d'Administració tributària de Catalunya.

És rellevant també l'impuls donat al desplegament tecnològic al llarg del 2018 per continuar avançant cap a una administració propera al contribuents, que ofereixi serveis personalitzats i multicanal que facilitin als ciutadans el compliment de les seves obligacions tributàries i l'exercici dels seus drets.

En aquest àmbit, cal destacar el Pla de transformació digital que, entre d'altres, ha permès impulsar la tramitació telemàtica d'autoliquidacions (que ha passat d'un 20% de presentacions l'any 2015 al 74% el 2018) i la progressiva incorporació de noves funcionalitats a la seu electrònica de l'Agència, l'activació de la qual l'any anterior ha ajudat a consolidar la tramitació telemàtica com a via preferent per als contribuents, que ja hi poden realitzar un 91% dels tràmits en línia.

En l'àmbit col·laboratiu, s'ha continuat impulsant la relació amb els intermediaris tributaris, associacions i col·legis professionals, amb l'objectiu de fomentar les bones pràctiques i facilitar el compliment de les obligacions tributàries i garantir l'exercici dels drets dels contribuents. Així, la signatura de convenis i acords de col·laboració per a la presentació telemàtica de declaracions en nom de terceres persones mostra, l'any 2018, un increment respecte de l'any 2015 de més del 133% en el nombre d'usuaris adherits a aquests convenis.

La col·laboració amb els intermediaris fiscals també ha tingut incidència en el desenvolupament de l'Administració electrònica mitjançant la creació i posada en funcionament del Registre electrònic d'apoderaments en nom de terceres persones, amb la finalitat d'agilitzar la tramitació dels procediments, i que complementarà l'actual sistema d'acreditació de la representació.

És significativa també la implantació de les notificacions electròniques que ha dut a terme l'Agència el 2018 i que afecta determinats col·lectius obligats, d'acord amb la Llei 39/2015, que estableix l'obligatorietat de relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les administracions públiques, entre d'altres, a les persones jurídiques, les entitats sense personalitat jurídica i els qui exerceixen una activitat professional per a la qual es requereix la col·legiació obligatòria, per

El 2018 s'ha fet balanç dels quatre anys d'aplicació del Pla de lluita contra el frau 2015-2018

A la seu electrònica de l'ATC ja s'hi poden fer el 91% dels tràmits en línia

als tràmits i actuacions que portin a terme amb les administracions públiques en l'exercici de l'activitat professional esmentada.

Grau d'assoliment dels objectius fixats en el Programa anual d'actuacions de l'Agència Tributària de Catalunya per al 2018

En el Programa anual d'actuacions de l'Agència Tributària de Catalunya, que cada any aprova l'ATC, el 2018 s'han mantingut les línies estratègiques, que consisteixen a contribuir al finançament de la Generalitat de Catalunya, promoure la prevenció i reducció del frau fiscal, orientar l'actuació administrativa al servei de la ciutadania i de la transparència, i impulsar la cooperació amb la resta d'administracions i operadors tributaris.

Aquestes línies estratègiques s'han materialitzat en una sèrie d'objectius quantificats en diferents apartats, com són les actuacions de recaptació tributària, la lluita contra el frau fiscal, la informació i assistència als contribuents i la col·laboració social en l'àmbit tributari.

El seguiment del compliment dels objectius de l'ATC es du a terme sobre la base d'un sistema d'indicadors principals, que segueixen l'evolució de cada objectiu, i d'indicadors d'informació addicional. Les dues sèries d'indicadors asseguren un control exhaustiu de l'activitat de l'Agència, atès que recullen les dades més rellevants relatives a les principals actuacions de control i comprovació dels tributs gestionats per l'ATC.

Pel que fa a l'evolució dels objectius fixats com a principals, durant el 2018 aquests objectius s'han assolit en diferent grau, amb un increment de la recaptació líquida del 6,40% respecte de l'any anterior, que arriba fins als 3.426,47 milions d'euros.

El 2018 s'ha descobert un deute tributari de més de 183 M€ en el marc del Pla de lluita contra el frau

En aquest quart i darrer any d'implementació de les mesures previstes en el Pla de prevenció i reducció del frau fiscal i del foment de les bones pràctiques tributàries 2015-2018, els òrgans de l'Agència han dut a terme 57.869 actuacions, la qual cosa ha comportat el descobriment d'un deute tributari de més de 183 milions d'euros, mitjançant liquidacions dels òrgans de gestió, liquidacions derivades d'actes d'inspecció, actes de patrimoni en col·laboració amb l'Estat, autoliquidacions induïdes, recàrrecs derivats de provisions de constreyniment i sancions, tal com es recull en el marc del Pla de control tributari de l'ATC per al 2018.

Destaquen les actuacions dutes a terme en els àmbits següents:

- **Gestió:** s'han centrat els esforços a millorar l'assistència al contribuent mitjançant l'impuls de l'atenció personalitzada i el suport en l'elaboració d'autoliquidacions, així com també la resolució de les consultes formulades, amb l'objectiu de fomentar el compliment voluntari de les obligacions tributàries i l'ús dels mitjans electrònics. S'han practicat liquidacions per import de més de 69 milions d'euros i s'han instruït procediments sancionadors en els casos en què s'ha detectat la comissió d'infraccions tributàries. S'ha desenvolupat el control i comprovació d'expedients segons la planificació prevista, s'han avançat les actuacions per evitar un termini excessiu de temps entre presentació i comprovació, i s'han practicat les liquidacions complementàries que resulten de la verificació de les declaracions presen-

Resum executiu

tades i de l'encreuament informàtic de dades que ha facilitat el requeriment a no declarants, amb una especial incidència en l'àmbit de les concessions administratives, els contractes d'arrendament i les subhastes. S'han dut a terme campanyes específiques de requeriment a no declarants de l'impost sobre estades en establiments turístics, l'impost sobre begudes envasades i l'impost sobre el patrimoni.

- **Inspecció:** la potenciació d'eines informàtiques aplicades a la selecció de contribuents i a l'explotació de la informació per captar no declarants per a la comprovació, detectar la titularitat de béns i drets a l'estranger de persones físiques que no han estat declarats, així com la titularitat de béns i drets a l'estranger de persones jurídiques que determinen exempcions o reduccions parcials per la no afectació d'aquests béns a una activitat econòmica, han contribuït a l'increment significatiu el 2018, tant en nombre com en import, de les actes instruïdes en l'impost sobre el patrimoni i en l'impost sobre successions i donacions, mitjançant el disseny de línies d'actuació que han permès la detecció de manca de tributació en els àmbits esmentats. La inspecció tributària ha contret liquidacions per valor de 50 milions d'euros, que juntament amb les actes de patrimoni dictades en col·laboració amb l'Estat, de 15 milions, i les corresponents sancions, comporten un deute aixecat de 77 milions d'euros.
- **Recaptació:** s'han consolidat els processos d'embargament massius, amb un increment significatiu de la modalitat de sous i salaris, així com de totes les modalitats d'embargament no massives, amb l'augment de la modalitat de crèdits i rendes propiciat per l'obtenció de noves fonts d'informació patrimonial. S'han desenvolupat actuacions específiques relacionades amb l'embargament de béns i drets: valors, vehicles, crèdits i rendes i immobles. S'ha assumit completament la gestió en executiva dels deutes del Servei Català de Trànsit, que al llarg del 2018 ha carregat a l'ATC a l'entorn de 300.000 deutes; s'ha començat a assumir la gestió dels deutes de l'Ajuntament de Barcelona, i s'ha consolidat la gestió dels deutes de l'Ajuntament de Sabadell i de les diputacions, en el marc de la col·laboració amb la xarxa Tributs de Catalunya. S'ha assumit la gestió integral de la recaptació executiva dels deutes corresponents a deutors amb domicili al territori de Catalunya. Així mateix, s'ha definit el mòdul de subhastes i s'ha dissenyat el portal de subhastes de l'Agència Tributària de Catalunya per a la celebració de subhastes electròniques el 2019, fet que permetrà completar el procediment de recaptació executiva de l'ATC.
- **Comprovació de valors:** durant el 2018 s'ha millorat la qualitat dels informes de valoració, tant pel que fa a la comprovació de valors en primera instància com als tràmits d'audiència i recursos, amb l'ampliació de la motivació i justificació dels valors adoptats i la utilització, entre d'altres, dels valors declarats mitjançant l'Observatori del mercat immobiliari de Catalunya (OMIC). S'ha potenciat la realització de visites a les finques objecte de valoració, en tots els casos en què ha estat convenient o necessari, atesa l'evolució de la jurisprudència en aquesta matèria.
- **Informació i assistència:** el 2018 s'han emès un total de 239.737 tiquets de sol·licitud d'informació i assistència a les oficines de l'Agència. S'ha assistit amb cita prèvia, per ajudar-los a elaborar autoliquidacions, un total de 18.191 ciutadans en relació amb l'ITPAJD, 10.387 en relació amb l'ISD i 152 en relació amb l'IP. S'han atès 12.488 correus electrònics d'assistència al contribuïent sobre la gestió dels impostos, 1.426 sobre recaptació i 310 en relació amb qüestions informàtiques. D'altra banda, dins d'aquestes

El 2018 s'ha assumit completament la gestió en executiva dels deutes del Servei Català de Trànsit

L'ATC ha ajudat més de 15.000 ciutadans a elaborar la seva declaració de la renda

actuacions d'atenció als contribuents, cal destacar la participació de les oficines de l'ATC, per primera vegada amb personal, estructura i recursos propis, en la campanya de la renda i el patrimoni 2017, mitjançant la prestació del servei de cita prèvia per a l'elaboració de declaracions a més de 15.000 ciutadans, el 95% dels quals ha qualificat l'atenció rebuda "d'altament satisfactòria".

Continua augmentant l'ús dels programes d'ajuda i formularis electrònics que l'Agència posa a disposició dels contribuents. També ha experimentat un increment molt considerable la presentació i pagament telemàtics d'autoliquidacions, que el 2018 arriba al 74%, pels efectes de l'Ordre que, des del 2017, n'estableix l'obligatorietat per a determinats obligats tributaris, i pel constant desenvolupament informàtic de tràmits i gestions mitjançant la seu electrònica de l'Agència. Durant el 2018, el pagament per mitjans telemàtics ha superat la xifra dels 2.100 milions d'euros, que representa més del 72% de l'import total recaptat mitjançant autoliquidacions per l'ATC, amb un increment del 16% respecte del resultat obtingut el 2017 (1.821 milions d'euros).

Reptes de futur

L'Agència Tributària de Catalunya, en el Programa anual d'actuacions per al 2019, manté les línies estratègiques següents: contribuir al finançament de la Generalitat de Catalunya; promoure la prevenció i reducció del frau fiscal; orientar l'actuació administrativa al servei dels ciutadans i a la transparència, i impulsar la cooperació amb les administracions públiques, els operadors tributaris i els agents socials.

El repte més important del 2019 serà consolidar els projectes en marxa i continuar innovant, incrementant la qualitat dels serveis que s'ofereixen als ciutadans, que han de ser cada vegada més personalitzats, propers, accessibles i eficients. Així, l'ATC es planteja els reptes clau següents per assolir a mitjà termini:

- Continuar consolidant el desplegament territorial i funcional, assumint totes les funcions assignades de gestió i inspecció en els àmbits dels tributs propis i cedits, tant dels vigents com dels que aprovi el Parlament de Catalunya, així com de recaptació executiva, tant pel que fa a la gestió per l'ATC com a la que gestiona per compte de les entitats amb les quals ha signat conveni de col·laboració.
- Desenvolupar definitivament al llarg del 2019 tots els tràmits i processos de la recaptació executiva per esdevenir l'administració de referència a Catalunya en aquest àmbit. En aquest sentit, durant el primer semestre de l'any es durà a terme la primera subhasta pública en línia des de la seu electrònica de l'Agència Tributària de Catalunya.
- Continuar impulsant la tramitació telemàtica amb l'objectiu d'augmentar el nombre de tràmits i gestions en línia a la seu electrònica de l'ATC, amb la implementació de nous formularis i funcionalitats, com ara la presentació d'al·legacions, requeriments i reclamacions economicoadministratives en línia i el pagament d'autoliquidacions amb targeta de crèdit, entre d'altres.
- Consolidar l'estabilitat de la plantilla, amb l'impuls de diversos processos

El 2019 es durà a terme la primera subhasta pública electrònica de l'ATC

Resum executiu

selectius, entre d'altres, del cos superior d'inspectors tributaris i del cos tècnic de gestors tributaris, d'adscripció exclusiva a l'Agència.

- Impulsar la signatura i el seguiment d'acords de col·laboració amb associacions i col·lectius professionals per a la tramitació telemàtica per compte de tercers, així com desenvolupar i implementar millores en el pagament telemàtic.
- Consolidar el servei de notificació electrònica a determinats col·lectius de contribuents i ampliar-ne l'obligatorietat a altres col·lectius de persones jurídiques.
- Implementar un nou sistema de relació amb el contribuent (SRC), aprofitant tots els canals i recursos que ofereixen les tecnologies de la informació i la comunicació.
- Avaluar el Pla de prevenció i reducció del frau fiscal i de foment de les bones pràctiques tributàries 2015-2018 i difondre'n els resultats, i aprovar i posar en marxa el nou Pla 2019-2022.
- Implantar les eines i processos de l'Administració electrònica als procediments de gestió i tramitació de l'Agència, per simplificar els tràmits i reduir el temps d'espera, amb l'objectiu de millorar-ne el servei i, per tant, la satisfacció dels usuaris.

El 2019 s'aprovarà i es posarà en marxa el nou Pla de lluita contra el frau fiscal 2019-2022

L'Agència Tributària de Catalunya haurà de continuar desenvolupant el 2019 les tasques de coordinació i implementació efectiva de la xarxa Tributs de Catalunya, que resulten dels convenis signats amb les diputacions de Barcelona, Girona, Lleida i Tarragona i amb els diferents ajuntaments i consells comarcals que progressivament s'hi incorporin, amb la finalitat de millorar el servei que s'ofereix a la ciutadania de Catalunya en l'àmbit tributari, i avançar cap a una integració de tots els nivells de l'Administració tributària. Aquesta implementació comportarà els beneficis següents:

- Simplificació administrativa facilitant a la ciutadania un servei de finestreta única per als tributs gestionats per l'ATC i els d'àmbit local.
- Millora de l'eficàcia de la gestió tributària, gràcies a la informació compartida i a la millora de l'assistència a la ciutadania.
- Una xarxa d'atenció homogènia amb 203 oficines.
- Millora en la lluita contra el frau fiscal.

D'altra banda, l'Agència Tributària de Catalunya i les seves diferents àrees directives presenten addicionalment les línies de treball següents, prioritàries per al 2019:

- El reforç de les funcions de gestió, inspecció i recaptació, mitjançant el dimensionament i la dotació dels recursos necessaris per lluitar eficaçment contra el frau fiscal i prestar una assistència de qualitat al contribuent.
- La promoció i difusió d'actuacions entre la ciutadania i els intermediaris tributaris sobre els drets i les obligacions relacionades amb els tributs gestionats, especialment pel que fa a nous tributs i funcionalitats, així com les obligacions formals de lliurament d'informació legalment establertes.
- El seguiment i l'impuls dels acords de col·laboració per a la tramitació telemàtica de declaracions i la tramitació àgil i resolutiva de les consultes i incidències plantejades pels usuaris dels serveis electrònics de l'Agència.
- El manteniment i seguiment del compliment de la Carta de drets dels contribuents i la realització d'enquestes de satisfacció adreçades a la ciutadania.

- nia, col·laboradors socials i personal de l'ATC.
- L'elaboració del Pla de control tributari i la coordinació de les actuacions emmarcades en els procediments de gestió, inspecció i recaptació.
 - La implementació del model de governança de les dades de l'Agència Tributària de Catalunya, amb la corresponent especialització en l'exploració de la informació, incloent-hi la coordinació de la informació tributària rebuda d'altres administracions i intermediaris financers i tributaris, fruit d'obligacions formals de subministrament establertes legalment per la Generalitat de Catalunya o d'actuacions de col·laboració social que resulten de convenis o requeriments, i la coordinació del seu ús en els procediments de control i comprovació tributària.
 - El desenvolupament i implementació de la nova intranet de l'Agència Tributària de Catalunya.
 - La implementació del model de gestió i d'atenció al contribuent en matèria de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica.
 - L'exploració i millora del sistema d'informació geogràfica (SIG) corporatiu de la Generalitat de Catalunya, amb la finalitat d'elaborar mapes de valor del sòl i dels immobles del territori, i l'elaboració d'estudis sobre aquests a partir dels valors declarats i comprovats pels tècnics valoradors de l'ATC que s'obtinguin de l'Observatori del mercat immobiliari de Catalunya (OMIC).
 - La millora del servei de cita prèvia —entre d'altres, amb la introducció de la cita prèvia de recaptació executiva i la consolidació del servei de cita prèvia de renda que l'ATC oferirà el 2019, per segona vegada consecutiva, amb personal i estructura propis, a través de les seves 32 oficines tributàries repartides per tot Catalunya—, així com l'atenció de consultes per via electrònica.
 - La consolidació del sistema informàtic e-SPRIU i la seva integració plena amb la resta de sistemes informàtics de l'Agència.
 - La millora de la infraestructura informàtica i de telecomunicacions, el manteniment de les aplicacions actuals i el desenvolupament d'evolucions i noves versions.
 - La difusió dels resultats de les actuacions contra el frau, en el marc de les mesures de conscienciació fiscal i política de comunicació del Pla de prevenció i reducció del frau fiscal i foment de les bones pràctiques tributàries 2019-2022.

