



# Memòria de l'Agència Tributària de Catalunya 2019



Memòria de l'Agència Tributària de Catalunya 2019  
ISSN 2564-9132

© Generalitat de Catalunya 2020  
Agència Tributària de Catalunya  
Passeig de la Zona Franca, 46  
08038 Barcelona

---

# Memòria de l'Agència Tributària de Catalunya 2019

---

## Sumari

6	<b>Introducció</b>
7	<b>Presentació</b>
8	<b>1. L'Agència Tributària de Catalunya</b>
9	1.1 Identitat
11	1.2 Missió
12	1.3 Orientació estratègica
14	<b>2. Estructura, organització i mitjans</b>
15	2.1 Estructura Organigrames Seus i adreces
18	2.2 Personal
23	2.3 Pressupost 2019
24	<b>3. Actuacions i activitats realitzades</b>
27	3.1. Àrea d'Aplicació dels Tributs i Valoracions
29	3.2. Àrea d'Estudi i Anàlisi
31	3.3. Àrea d'Estratègia, Relacions Externes i Comunicació
36	3.4. Àrea de Recursos Humans i Organització
43	3.5. Àrea de Gestió Econòmica i Règim Interior
50	3.6. Àrea d'Inspecció de Serveis
52	3.7. Àrea de Serveis Jurídics
54	3.8. Àrea de Tecnologies de la Informació
59	3.9. Oficines centrals de Gestió tributària, Inspecció i Recaptació
72	3.10. Serveis territorials
74	<b>4. Avaluació dels principals objectius de l'any 2019</b>
75	4.1 Recaptació tributària
77	4.2 Control del frau fiscal
79	4.3 Informació i assistència al contribuent
82	4.4 Col·laboració social en l'àmbit tributari: administracions públiques i operadors tributaris

84	<b>5. Reptes de futur</b>
89	5.1. Àrea d'Aplicació dels Tributs i Valoracions
91	5.2. Àrea d'Estudi i Anàlisi
93	5.3. Àrea d'Estratègia, Relacions Externes i Comunicació
98	5.4. Àrea de Recursos Humans i Organització
100	5.5. Àrea de Gestió Econòmica i Règim Interior
104	5.6. Àrea d'Inspecció de Serveis
106	5.7. Àrea de Serveis Jurídics
108	5.8. Àrea de Tecnologies de la Informació
112	5.9. Oficines centrals de Gestió tributària, Inspecció i Recaptació
122	5.10. Serveis territorials
126	<b>Annexos</b>
147	<b>Resum executiu</b>

## Introducció

---

L'any 2019 l'Agència Tributària de Catalunya (ATC) ha continuat compromesa amb el procés de transformació i renovació integral del seu model funcional, organitzatiu, tecnològic, normatiu i col·laboratiu, sustentat tant pel creixement de la seva plantilla —sobretot del personal que integra els cossos tributaris especialitzats de la Generalitat de Catalunya— com pels projectes d'innovació iniciats i implementats.

Entre aquests darrers, l'Agència ha consolidat projectes com ara la implantació de les notificacions electròniques als contribuents; l'organització de la primera subhasta pública en línia de béns embargats —amb què ha culminat el procés de recaptació executiva—; l'establiment d'un marc de col·laboració estable amb les administracions tributàries locals per gestionar-ne els deutes en via executiva, o l'increment de funcionalitats a la seu electrònica, que ha possibilitat un impuls de la tramitació telemàtica fins arribar al 85,42% de tràmits disponibles, amb un augment d'11 punts percentuals respecte del 2018.

Aquesta evolució i la millora constant dels serveis, orientats a la qualitat i a la personalització segons les necessitats dels ciutadans, amb l'objectiu de facilitar-los el compliment de les obligacions tributàries, han permès a l'ATC, avui, oferir més proximitat i accessibilitat als contribuents a través de la xarxa d'oficines estesa per tot el territori català.

L'Agència creix en tots els àmbits i està a punt per afrontar altres projectes com la implantació de nous impostos propis, entre els quals i especialment el nou impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica; un tribut de fiscalitat verda amb finalitat de millora mediambiental que, a partir del 2020, implicarà més de quatre milions de contribuents.

Avui, l'ATC s'ha transformat en una administració eficaç i eficient, que treballa per esdevenir una administració 4.0, interactiva, preparada digitalment per oferir serveis de qualitat als ciutadans, amb beneficis com ara la reducció dels tràmits i gestions; la millora de l'accés a les dades tributàries, garantint el dret a la transparència, i l'impuls de noves formes de relació, més personalitzades, que millorin la comunicació i l'assistència.

Actualment, Catalunya disposa d'una administració tributària moderna, que exerceix gairebé totes les competències que li atribueix la normativa, i que centra bona part dels esforços a desplegar una estratègia transversal enfocada a prevenir i reduir el frau fiscal. Estratègies, per exemple, de cooperació estreta amb intermediaris tributaris, associacions i col·legis professionals, i amb els organismes integrants de la xarxa Tributs de Catalunya, i, en especial, les que cerquen incrementar el grau d'implicació social i la prevenció. Com a fruit d'aquest treball conjunt, el 2019, l'aplicació de les mesures del nou Pla de prevenció i reducció del frau fiscal i de foment de les bones pràctiques tributàries 2019-2022 ha permès fer aflorar una quantitat molt important de frau, de més de 203 milions d'euros.

Amb vista al futur, l'ATC afronta nous reptes per avançar cap a una integració de tots els nivells de l'Administració tributària, augmentant l'eficàcia de la gestió, gràcies a la informació compartida, la consolidació de les eines d'administració electrònica i l'àmplia assistència de proximitat, i incidint en la prevenció i reducció del frau fiscal i la col·laboració amb la resta d'administracions amb l'objectiu de convertir-se, també, en una agència prestadora de serveis a la resta d'entitats del sector públic de la Generalitat i a les entitats locals.

A la Memòria del 2019 es descriuen les actuacions de l'ATC al llarg d'aquest any i els resultats obtinguts, així com els reptes que es proposa a mitjà termini, en el marc del principi de transparència i del necessari rendiment de comptes a la ciutadania, i amb els ulls posats en la construcció, a través de la consolidació definitiva dels projectes en marxa i la posada en funcionament dels previstos per al 2020, de l'arquitectura institucional d'una hisenda catalana moderna, orientada al ciutadà i projectada al futur, que compleixi amb escriure els estàndards de qualitat de referència en el context tributari europeu.

### **Marta Espasa Queralt**

Presidenta de l'Agència Tributària de Catalunya

# Presentació

Us presento, un any més, la Memòria de l'Agència Tributària de Catalunya (ATC), que recull el conjunt d'activitats, iniciatives i projectes desenvolupats al llarg de l'any 2019, i que representa un exercici necessari de transparència i rendiment de comptes per apropar i fer conèixer a la societat els resultats més rellevants obtinguts en l'exercici de la nostra activitat com a Administració tributària.

En les pàgines següents trobareu, doncs, informació exhaustiva i les dades més rellevants d'àmbits diversos de l'Agència com ara l'organització i el funcionament, els recursos humans i materials, i 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. S'hi exposen, així mateix, els reptes que l'ATC encara a mitjà termini des del seu compromís amb el servei públic de qualitat, la innovació i la transparència envers la ciutadania.

La Memòria permet mostrar el grau d'assoliment dels objectius que l'Agència té encomanats com a administració tributària, a partir de les seves línies estratègiques i operatives, i avaluar els resultats obtinguts en relació amb l'acompliment dels objectius anuals. Així, mitjançant indicadors i dades estadístiques objectives, dona compte de l'activitat duta a terme l'any 2019 en àmbits tan rellevants com la recaptació, la prevenció i reducció del frau fiscal, la informació i l'atenció al contribuent, o la cooperació social amb la resta d'administracions i actors de l'àmbit tributari.

Enguany, l'Agència ha treballat amb rigor per continuar incrementant el seu grau de qualitat i d'eficiència en els serveis que presta a la ciutadania, augmentant el nombre de personal especialitzat dels cossos tributaris amb nous processos selectius de gestors i inspectors, i impulsant la innovació tecnològica i l'ampliació dels tràmits disponibles telemàticament a la seu electrònica, amb l'objectiu d'esdevenir una administració tributària moderna i de referència.

Aquest avenç ens ha de permetre oferir, cada vegada més i millor, uns serveis d'atenció i assistència als contribuents basats en la proximitat, l'accessibilitat i la personalització; serveis de qualitat que, avui, els usuaris ja descriuen molt favorablement si tenim en compte l'índex de satisfacció del 88% proporcionat per l'Enquesta de satisfacció sobre els serveis presencials de l'ATC d'enguany, i com també demostren els indicadors de seguiment de la Carta de drets dels contribuents, que juntament amb la Carta de serveis, són objecte de revisió i millora permanent amb l'objectiu de facilitar als ciutadans el compliment voluntari de les obligacions tributàries i l'exercici dels seus drets.

Enguany, cal destacar, també, altres fites rellevants que s'han assolit com ara el descobriment, en el primer any d'implantació del Pla de prevenció i reducció del frau fiscal i de foment de les bones pràctiques tributàries 2019-2022, de més de 203 milions d'euros de frau, gràcies a les actuacions de control i regularització desenvolupades pels òrgans de l'ATC, la col·laboració amb els diversos actors de l'ecosistema tributari i, també, l'activitat de prevenció i foment de la implicació social en la prevenció i reducció del frau.

Amb vista al 2020, entre els reptes que l'Agència es proposa, fruit del nostre compromís amb la millora continuada i l'excel·lència, en vull destacar els següents: continuar desplegant el nou Pla de prevenció i reducció del frau fiscal, amb abast fins al 2022, aprofundint en les mesures que cerquen la implicació social i la prevenció; consolidar el desplegament territorial i funcional, desenvolupant totes les funcions assignades de gestió i inspecció en els àmbits dels tributs propis i cedits, i, també, en l'àmbit de la recaptació executiva; impulsar el Pla de transformació digital de l'Agència per esdevenir una administració tributària 4.0 i continuar implantant les eines d'administració electrònica als processos de gestió per simplificar els tràmits i reduir el temps d'espera dels usuaris, així com seguir potenciant la innovació tecnològica i la tramitació telemàtica a la seu electrònica per incrementar la qualitat del servei que s'ofereix a contribuents, administracions i col·laboradors tributaris; implementar un sistema de relació amb el contribuent que transformi la interacció de l'ATC amb els ciutadans i en millori la comunicació; consolidar el creixement de la plantilla impulsant nous processos selectius dels cossos tributaris propis i l'especialització del personal, potenciant-ne la formació continuada a través de l'aprenentatge en línia; continuar fomentant la col·laboració amb la resta d'administracions per convertir l'ATC en una Agència prestadora de serveis a la resta d'entitats del sector públic de la Generalitat i les entitats locals, i la cooperació amb la xarxa Tributs de Catalunya per avançar cap a una integració de tots els nivells de l'Administració tributària.

**Eduard Vilà Marhuenda**

Director de l'Agència Tributària de Catalunya

◀ [retorn a l'índex](#)

# 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.

## 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 20.07.2006): "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 3.8.2017).
- 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 (DOGC núm. 7081, de 17.3.2016).
- Decret 41/2019, de 19 de febrer, 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 (DOGC núm. 7815, de 21.02.2019).
- Ordre ECF/498/2007, de 21 de desembre, per la qual es regula el règim d'adscripció del personal a l'Agència Tributària de Catalunya (DOGC núm. 5037, de 28.12.2007).

**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**

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

- 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).
- 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 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).
- 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).
- 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/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/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).
- Resolució VEH/245/2019, de 30 de gener, de delegació de competències en matèria de procediments de gestió, sancionadors i de revisió, i d'execució de resolucions economicoadministratives i de sentències, en relació amb expedients assignats a oficines territorials, en el/la delegat/ada territorial que correspongui segons la demarcació a què pertanyi l'oficina territorial (DOGC núm. 7808, de 12.2.2019).
- Resolució VEH/244/2019, de 30 de gener, de delegació de competències en matèria de procediments de recaptació relatius a expedients assignats a oficines territorials, en el/la delegat/ada territorial que correspongui segons la demarcació a què pertanyi l'oficina territorial (DOGC núm. 7808, de 12.2.2019).
- Resolució del director de l'Agència Tributària de Catalunya, de 6 de febrer de 2019, per la qual es regula la suplència a l'Agència Tributària de Catalunya (seu electrònica).
- Resolució VEH/874/2019, de 4 d'abril, de delegació de competències en matèria de resolució dels expedients de compensacions entre deutes gestionats per l'Agència Tributària de Catalunya i crèdits tributaris d'altres administracions o crèdits pressupostaris, en el/la cap de l'Oficina Central de Recaptació de

l'Agència Tributària de Catalunya (DOGC núm. 7852, d'11.4.2019).

- Resolució VEH/951/2019, de 9 d'abril, per la qual es dona publicitat als criteris generals del Pla de control tributari de l'Agència Tributària de Catalunya per a l'any 2019 (DOGC núm. 7855, de 16.04.2019).
- Resolució VEH/1295/2019, de 13 de maig, de desplegament del Decret 41/2019, de 19 de febrer, 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 (DOGC núm. 7875, de 15.05.2019).
- Resolució VEH/1880/2019, de 3 de juliol, per la qual es dona publicitat a la relació de llocs de treball del personal funcionari de l'Agència Tributària de Catalunya (DOGC núm. 7915, d'11.07.2019).
- Resolució VEH/1879/2019, de 3 de juliol, per la qual es dona publicitat a la relació de llocs de treball del personal laboral de l'Agència Tributària de Catalunya (DOGC núm. 7915, d'11.07.2019).

## 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 prevenció i reducció del 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:

### **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.

**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**

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](mailto: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](http://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](http://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 finestra 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 2019**

## Estructura de l'Agència Tributària de Catalunya

### Organigrama dels Serveis Centrals

President/a

**Marta Espasa Queralt**

Director/a

**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 Organització  
**Araceli Cuenda Macias**

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 Pamias 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**  
(fins al 30.09.2019)  
**Carme Santamaria Costa**  
(des de l'1.10.2019)

Delegació Territorial a Tarragona  
**Laia Sas i Sabaté**

Oficina Territorial al Barcelonès Nord  
**Roland Barleycorn Collins**  
(fins al 31.05.2019)

**Dolores González Riscos**  
(des de l'1.06.2019)

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 Bayerrí**

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

## 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

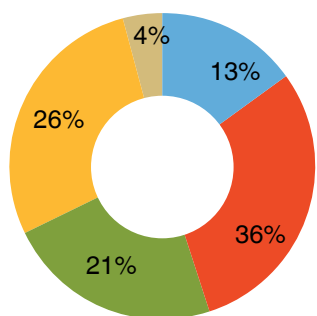
Unitat	Grup A	Grup B	Grup C	Grup D	Grup E	TOTAL
Comandament	5	1	1	2	-	9
Àrea d'Aplicació dels Tributs i Valoracions	5	20	2	6	-	33
Àrea d'Estudi i Anàlisi	5	1	1	2	-	9
Àrea d'Estratègia, Relacions Externes i Comunicació	4	1	-	1	-	6
Àrea de Recursos Humans i Organització	9	2	-	3	-	14
Àrea de Gestió Econòmica i Règim Interior	12	6	4	24	11	57
Àrea d'Inspecció de Serveis	1	2	-	1	-	3
Àrea de Serveis Jurídics	4	-	-	2	-	6
<b>Subtotal</b>	<b>45</b>	<b>33</b>	<b>8</b>	<b>41</b>	<b>11</b>	<b>137</b>
Oficines centrals	27	108	25	71	0	231
Delegació Territorial a Girona	7	14	7	12	1	41
Delegació Territorial a Lleida	8	16	6	12	0	42
Delegació Territorial a Tarragona	6	11	9	15	1	42
Oficines territorials i oficines de serveis tributaris	8	90	104	52	16	270
<b>TOTAL</b>	<b>101</b>	<b>272</b>	<b>159</b>	<b>203</b>	<b>29</b>	<b>763</b>

Estructura, organització i mitjans  
**Personal**

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

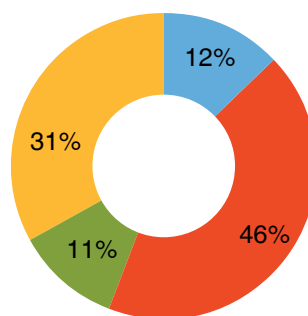
Unitat	Grup A	Grup B	Grup C	Grup D	Grup E	TOTAL
<b>Oficina Central de Gestió Tributària</b>	9	45	20	36	-	110
Comandament OCGT	3	3	1	2	-	9
Servei de Gestió d'Impostos Directes	2	13	5	9	-	29
Servei de Gestió d'Impostos Indirectes i Taxes	2	14	7	9	-	32
Servei de Valoracions	1	11	1	-	-	13
Servei d'Atenció als Contribuents i Censos Tributaris	1	4	6	16	-	27
<b>Oficina Central de Recaptació</b>	5	49	4	29	-	87
Comandament OCR	1	1	-	3	-	5
Servei d'Ajornaments i Fraccionaments	1	11	1	3	-	16
Servei de Recaptació Executiva	-	10	-	3	-	13
Servei de Control d'Ingressos	1	6	-	5	-	12
Servei d'Embargaments	-	10	-	5	-	15
Servei de Recursos i Relacions amb els Tribunals	1	11	2	4	-	18
Servei d'Atenció i Informació Recaptatòria	1	-	1	6	-	8
<b>Oficina Central d'Inspecció</b>	13	14	1	6	-	34
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>108</b>	<b>25</b>	<b>71</b>	<b>0</b>	<b>231</b>

**Distribució del personal per grups**



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

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



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

Estructura, organització i mitjans  
**Personal**

**Distribució del personal a la Delegació Territorial a Girona**

Unitat	Grup A	Grup B	Grup C	Grup D	Grup E	TOTAL
Comandament	1	-	1	1	-	3
Servei d'Inspecció	2	7	3	3	-	15
Servei de Recaptació	1	3	-	1	-	5
Servei de Valoracions	2	1	-	1	-	4
Servei de Gestió Tributària	1	3	-	1	-	5
Servei d'Atenció als Contribuents	-	-	1	5	-	6
Secció d'Afers Administratius	-	-	2	-	1	3
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>41</b>

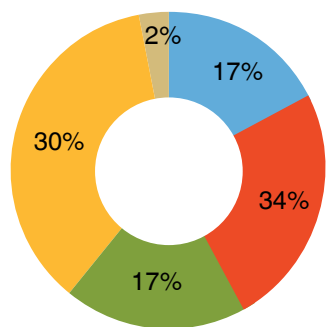
**Distribució del personal a la Delegació Territorial a Lleida**

Unitat	Grup A	Grup B	Grup C	Grup D	Grup E	TOTAL
Comandament	2	-	-	1	-	3
Servei de Recaptació	3	8	1	1	-	13
Servei de Valoracions	1	4	-	-	-	5
Servei de Gestió Tributària	1	3	1	1	-	6
Servei d'Atenció als Contribuents	-	-	2	7	-	9
Secció d'Afers Administratius	1	1	2	2	-	6
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>42</b>

**Distribució del personal a la Delegació Territorial a Tarragona**

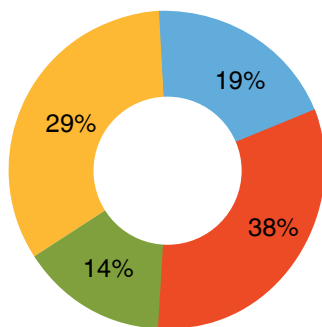
Unitat	Grup A	Grup B	Grup C	Grup D	Grup E	TOTAL
Comandament	1	-	-	1	-	2
Servei d'Inspecció	2	5	2	5	-	14
Servei de Recaptació	-	2	1	2	-	5
Servei de Valoracions	1	1	-	1	-	3
Servei de Gestió Tributària	1	2	-	-	-	3
Servei d'Atenció als Contribuents	1	-	4	5	1	11
Secció d'Afers Administratius	-	1	2	1	-	4
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>42</b>

**Distribució del personal per grups a la DT a Girona**



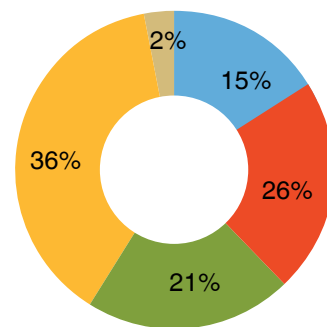
● Grup A ● Grup C ● Grup E  
● Grup B ● Grup D

**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**



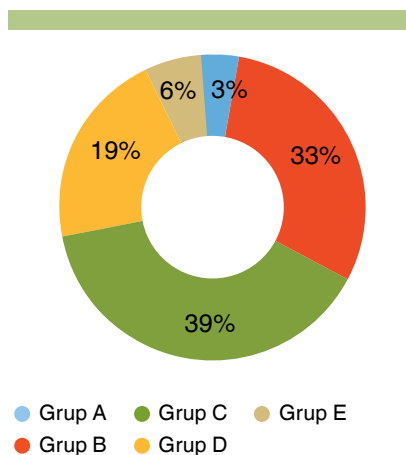
● Grup A ● Grup C ● Grup E  
● Grup B ● Grup D

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	10	4	13	2	30
Oficina Territorial a Vilafranca del Penedès	2	7	7	4	1	21
Oficina Territorial a Sabadell	1	7	8	4	1	21
Oficina Territorial a Mataró	1	7	8	2	1	19
Oficina Territorial a Reus	1	8	7	2	1	19
Oficina Territorial a Sant Feliu de Llobregat	1	7	8	3	1	20
Oficina Territorial a Terrassa	1	7	7	3	1	19
Oficina Territorial a Granollers	-	6	6	2	1	15
Oficina Territorial a Manresa	-	5	5	2	1	13
Oficina Territorial a la Bisbal d'Empordà	-	6	3	2	1	12
Oficina Territorial a Tortosa	-	5	3	2	1	11
Oficina Territorial a Santa Coloma de Farners	-	5	4	1	1	11
Oficina Territorial a Figueres	-	4	2	3	1	10
Oficina Territorial a Vic	-	3	3	1	1	8
Oficina Territorial a la Seu d'Urgell	-	3	2	-	-	5
Oficina de Serveis Tributaris a l'Hospitalet de Llobregat	-	-	4	1	1	6
Oficina de Serveis Tributaris a Vilanova i la Geltrú	-	-	2	2	-	4
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	-	-	2	-	-	2
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
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>90</b>	<b>104</b>	<b>52</b>	<b>16</b>	<b>270</b>

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

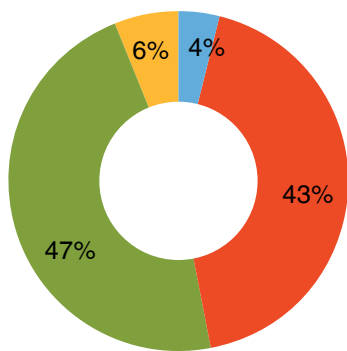


Estructura, organització i mitjans  
**Personal**

**Distribució del personal per edat**

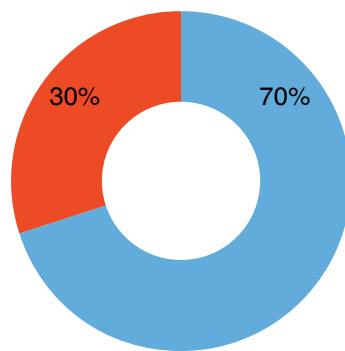
EDAT (anys)	Grup A		Grup B		Grup C		Grup D		Grup E		TOTAL		TOTAL
	Dona	Home	Dona	Home	Dona	Home	Dona	Home	Dona	Home	Dona	Home	
18-30	-	1	8	4	4	1	11	2	-	3	23	11	<b>34</b>
31-45	29	8	79	39	48	17	80	14	3	4	239	82	<b>321</b>
46-60	21	29	83	49	53	21	73	13	12	7	242	119	<b>361</b>
61 o més	7	6	4	6	13	1	7	3	-	-	31	16	<b>47</b>
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>44</b>	<b>174</b>	<b>98</b>	<b>118</b>	<b>40</b>	<b>171</b>	<b>32</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>535</b>	<b>228</b>	<b>763</b>

**Distribució del personal per edat**



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

**Distribució del personal per sexe**



- Dona
- Home

## Pressupost 2019

### Crèdits definitius i obligacions reconegudes. Exercici 2019

#### Pressupost de despeses. Crèdits definitius i obligacions reconegudes

		Pressupost definitiu	Obligacions reconegudes
Cap. 1	Remuneracions de personal	35.630.076,86	29.652.600,68
Cap. 2	Operacions corrents	52.549.251,36	34.712.880,26
Cap.4	Transferències corrents	18.000,00	18.000,00
Cap. 6	Operacions de capital	5.110.000,00	254.119,38
Cap. 8	Actius financers	18.400,00	15.251,29
<b>TOTAL</b>		<b>93.325.728,22</b>	<b>64.652.851,61</b>

#### Pressupost d'ingressos i drets liquidats

		Previsions inicials	Previsions finals	Drets liquidats + romament
Cap. 3	Taxes, venda de béns i serveis	4.470.300,00	4.470.300,00	14.244,74
Cap. 4	Transferències corrents	83.739.528,22	83.739.528,22	54.924.033,91
Cap. 5	Ingressos patrimonials	0,00	0,00	0,00
Cap. 7	Transferències de capital	0,00	0,00	0,00
Cap.8	Variació d'actius financers	5.115.900,00	17.552.520,53	12.838.933,35
<b>TOTAL</b>		<b>93.325.728,22</b>	<b>105.762.348,75</b>	<b>67.777.212,00</b>

# 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

### Introducció

L'Agència Tributària de Catalunya ha desenvolupat durant el 2019 les activitats planificades en el seu Programa anual d'actuació. 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 2019-2022, 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, el control, la implicació social i l'organització.

Els resultats 2019 de l'esmentat Pla plurianual, dels quals l'Agència Tributària de Catalunya informa periòdicament, es poden consultar també 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.

En el marc de les mesures del Pla 2019-2022, destaquen l'impuls i implantació de l'Ordre VEH/176/2019, de 27 de setembre, per la qual es regulen diversos aspectes relatius a la publicació de la llista de deutors tributaris a l'Agència Tributària de Catalunya, l'habilitació a la seu electrònica d'una nova bústia de suggeriments en matèria de frau fiscal i les actuacions relacionades amb la recepció a les dependències de l'Agència de grups d'estudiants interessats a conèixer aspectes del món tributari i el funcionament dels àmbits de gestió, inspecció i recaptació d'una administració tributària. Aquestes visites, organitzades en col·laboració amb el Departament d'Ensenyament, s'adrecen a alumnes de cicles formatius i batxillerat amb l'objectiu de difondre la importància de la cultura civicotributària entre el jovent i fomentar la implicació social en la prevenció del frau.

Al llarg del 2019, l'Agència ha participat, entre d'altres, en les jornades i congressos següents:

- Jornada "El presente y el futuro de los paraísos fiscales", de l'Institut d'Economia de Barcelona, amb la ponència "El papel de las administraciones tributarias ante los paraísos fiscales", presentada pel director de l'ATC (maig 2019).
- Congrés de Govern Digital 2019, amb la ponència: "Cap a una administració tributària 4.0" (setembre 2019).
- Sessions informatives amb referència a l'impost sobre els actius no productius de les persones jurídiques adreçades a intermediaris tributaris al territori: seus de l'Associació de Professionals Tècnics Tributaris de Catalunya i Balears de Lleida, Tarragona i Girona, i Col·legi de Graduats Socials de Tarragona (octubre 2019).

L'Agència ha continuat consolidant durant el 2019 el 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 2019, l'ATC ha aprovat i publicat l'oferta d'ocupació pública de places dels cossos propis de gestors i inspectors tributaris, amb la previsió de publicar les primeres convocatòries per als processos selectius a finals del 2020, i ha continuat col·laborant en la campanya de la renda oferint un servei de cita prèvia que, per segon any consecutiu, s'ha prestat amb mitjans, personal i estructura propis a les seves 32 oficines tributàries repartides per tot Catalunya, fet que

**El 2019 es posen en marxa les mesures del nou Pla de prevenció i reducció del frau fiscal i de foment de les bones pràctiques tributàries, amb abast fins al 2022**

ha contribuït a la proximitat del servei als ciutadans i, per tant, a la millora de l'atenció al territori.

Durant el 2019, l'Agència Tributària de Catalunya ha implantat un nou servei de cita prèvia en matèria de recaptació executiva i ha organitzat la primera subhasta electrònica, com a últim pas del procés de recaptació executiva, fet que culmina l'assumpció de les plenes competències de l'ATC en aquesta matèria.

**Implantació de les subhastes electròniques a l'Agència Tributària de Catalunya**

L'ATC ha continuat treballant, així mateix, en la implantació a mitjà termini del nou sistema de relació amb el contribuïent (SRC), un projecte transversal i innovador pel que fa a transparència i usabilitat 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 als ciutadans l'acompliment dels deures tributaris i l'exercici dels drets.

Cal destacar també l'aprovació i publicació de la Llei 9/2019, de modificació de la Llei 16/2017, del canvi climàtic, que ha de permetre la implantació al llarg del 2020 del nou impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica, un pas més en la lluita contra l'emergència climàtica a través de la fiscalitat verda. En aquest sentit, l'ATC ha impulsat els projectes informàtics i funcionals necessaris per a l'aplicació d'aquest nou impost, així com de l'impost sobre els actius no productius, que s'ha declarat per primera vegada durant el 2019.

L'Agència ha continuat impulsant la col·laboració social amb els col·lectius de l'àmbit fiscal i el desplegament electrònic de l'Agència, amb la disponibilitat de la tramitació telemàtica de les reclamacions economicoadministratives i de les diferents declaracions informatives, així com la potenciació del sistema de notificacions electròniques i la possibilitat d'atorgar representació per a la recepció de notificacions electròniques. S'ha treballat, també, en la realització de la consulta pública prèvia a l'elaboració del projecte d'ordre que ha de regular el règim de les notificacions electròniques a l'ATC.

El desplegament d'aquestes línies de treball prioritàries i altres actuacions de l'ATC realitzades el 2019 correspon als diferents serveis centrals i territorials, tal com es detalla a continuació.

## Àrea d'Aplicació dels Tributs i Valoracions

L'any 2019 l'Àrea d'Aplicació dels Tributs i Valoracions ha desenvolupat les actuacions següents:

### **Impuls dels projectes informàtics per a l'aplicació dels nous tributs aprovats pel Parlament**

Durant l'any 2019, en coordinació amb l'Àrea de Tecnologies de la Informació, s'ha impulsat i fet el seguiment dels projectes informàtics i funcionals necessaris per a l'aplicació dels nous impostos aprovats pel Parlament. Aquest és el cas de l'impost sobre els actius no productius, que s'ha declarat per primera vegada durant el 2019. Igualment, s'ha treballat intensament en la preparació de les aplicacions necessàries per a la gestió de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica, que començarà a recaptar-se l'any 2020.

S'ha treballat intensament en la preparació de les aplicacions informàtiques necessàries per gestionar nous impostos.

### **Consolidació del model de governança de dades**

Durant l'any 2019 s'ha treballat en la consolidació del model de governança de dades gràcies a la utilització d'un entorn de plataforma big data. Igualment, s'han incorporat noves fonts de dades, entre les quals destaquen les dades sobre vehicles facilitades per la Direcció General de Trànsit i que són necessàries per a la gestió de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica. També s'ha treballat en l'establiment de mecanismes per verificar la qualitat de les dades.

S'han explotat noves fonts de dades, com les facilitades per la Direcció General de Trànsit.

### **Impuls dels mitjans electrònics, informàtics i telemàtics**

Una de les prioritats durant el 2019 ha estat el desplegament electrònic de l'Agència. Amb la finalitat de potenciar el sistema de notificacions electròniques s'han realitzat campanyes informatives sobre la possibilitat de facilitar un correu electrònic i telèfon per rebre avisos i sobre la possibilitat de nomenar un apoderat únicament per rebre notificacions electròniques. Cal destacar que s'ha implementat la possibilitat d'atorgar representació per a la recepció de notificacions electròniques per canals electrònics. Durant el 2019 s'ha realitzat la consulta pública prèvia a l'elaboració del projecte d'ordre que reguli el règim de les notificacions electròniques a l'ATC.

Per altra banda, s'ha treballat en la preparació dels mitjans tècnics necessaris perquè totes les actuacions dels contribuents puguin tramitar-se telemàticament a través de la seu electrònica de l'ATC.

Durant l'any 2019 s'ha treballat per conformar els expedients de l'Agència en format electrònic, incorporant les metadades en els documents que els conformen, i potenciant l'ús de la signatura electrònica en els actes que dicten els seus òrgans.

S'ha aprofundit en el desplegament electrònic de l'Agència Tributària de Catalunya.

### **Planificació d'actuacions i coordinació dels òrgans d'aplicació dels tributs de l'Agència**

Durant l'any 2019, a més d'elaborar el Pla de control tributari que estableix les actuacions prioritàries en el control del frau fiscal, s'ha continuat realitzant instruccions i notes per unificar criteris i assegurar l'actuació coordinada dels diferents òrgans de l'Agència.

Actuacions i activitats realitzades

### **Àrea d'Aplicació dels Tributs i Valoracions**

---

S'han realitzat instruccions en matèria de cessió de dades tributàries i exoneració de garanties en ajornaments.

S'han realitzat notes en matèria de valoracions de béns immobles per part d'altres comunitats autònomes, càlcul d'aixovar en matèria de l'impost sobre successions, exigibilitat del l'impost sobre successions i coordinació interadministrativa en supòsits de doble imposició material.

S'han respost mes de vuitanta consultes formulades pels òrgans gestors.

#### **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, que s'han articulats a través de diversos convenis de col·laboració. En concret, s'han tramitat 11 convenis, addendes, protocols i acords de modificació de conveni amb diverses administracions locals.

També s'han mantingut les relacions de col·laboració amb 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 el control del frau fiscal. En l'àmbit de la coordinació de tributs incompatibles s'ha revisat de manera conjunta amb l'AEAT el procediment establert, per tal de millorar la coordinació, simplificar la gestió i agilitzar els procediments en benefici de les persones interessades. Com a resultat d'aquesta revisió s'ha dictat la Nota per a la coordinació entre els òrgans de gestió i inspecció de l'Agència Estatal d'Administració Tributària i els de l'Agència Tributària de Catalunya en els supòsits de doble imposició material entre l'impost sobre el valor afegit i l'impost sobre les transmissions patrimonials oneroses i actes jurídics documentats de data 17/12/2019. Així mateix, l'Àrea ha mantingut la seva participació en el grup de coordinació de les actuacions de recaptació en els procediments executius.

Aquesta àrea també ha atès les peticions d'informació tributària formulades pels òrgans judicials i administratius. En concret, s'han tramitat 615 peticions.

## Àrea d'Estudi 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 2019 l'Àrea d'Estudi i Anàlisi ha desenvolupat les actuacions següents:

### Informació i assistència

- S'ha dissenyat i implantat un nou servei de cita prèvia en matèria de recaptació executiva.
- 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. En relació a l'impost sobre la renda de les persones físiques, els funcionaris de l'Agència Tributària de Catalunya han confeccionat 15.465 declaracions i han efectuat la consulta de dades fiscals d'altres 1.438 contribuents. En relació a l'impost sobre el patrimoni, s'han confeccionat 1.438 declaracions.
- 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, com ara, el formulari electrònic corresponent a l'impost sobre els actius productius.
- S'ha participat en la definició, seguiment i informació de les noves funcionalitats de la seu electrònica de l'Agència Tributària de Catalunya.
- 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 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 que ofereixen els operadors del 012.
- 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'ha atès i gestionat la bústia de consultes generals: [consultes@atc.cat](mailto:consultes@atc.cat). El volum de consultes gestionades ha estat de 12.896.
- S'ha impulsat la coordinació en la tramesa i en les comunicacions amb l'Oficina del Contribuent sobre les queixes i els suggeriments de la ciutadania referents a la forma de prestació o a la qualitat dels serveis que gestiona l'Agència. S'han tramitat 70 queixes i 10 suggeriments.

**S'ha organitzat un servei de cita prèvia en matèria de recaptació executiva.**

### Estudis de valoracions immobiliàries

Les principals actuacions en aquest àmbit han estat les següents:

- S'ha incorporat a l'estructura de mapes de valor del sòl, el valor de taxació hipotecària que s'obté de les fitxes notarials.
- S'han creat noves capes d'indicadors per barris pels municipis més rellevants amb més de 25.000 habitants.
- S'han actualitzat la capa d'indicadors municipal i la d'indicadors de zona per tots els municipis de Catalunya.
- S'han elaborat els estudis anuals sobre el valor del sòl, a partir dels valors

## Actuacions i activitats realitzades

### Àrea d'Estudi i Anàlisi

---

declarats pels contribuents, els comprovats pels tècnics de l'Agència Tributària de Catalunya i els valors de taxació hipotecària que s'obtenen de l'Observatori del mercat immobiliari de Catalunya (OMIC).

- S'ha fet un estudi sobre el valor de construcció per zones de valor.
- S'han elaborat mapes de valor del sòl específics per aparcaments, accessibles des del Sistema d'Informació geogràfica (SIG) corporatiu de la Generalitat de Catalunya, per tots els municipis de Catalunya.
- S'han continuant revisant els mapes de valor de sòl per a l'ús habitatge dels municipis: Castelló d'Empúries, Roses, Calella, Llançà, Arenys de Mar, Alcarràs, Balaguer, Tàrraga, Martorell, Tortosa, Sant Carles de la Ràpita, Rubí, Granollers, Mollet del Vallès, Manlleu i Vic.
- S'ha elaborat un evolutiu de G@UDI per definir el nou filtre en la comprovació de valors i per incorporar el valor de referència del cadastre.
- 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 particular, s'ha fet un estudi comparatiu entre els valors declarats pels contribuents i el valor de referència de la Direcció General del Cadastre.
- 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 2020.
- 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 2020.
- S'ha incorporat 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.

S'han elaborat els mapes de valor del sòl específics per aparcaments.

### 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 al director les línies estratègiques generals de l'Agència Tributària de Catalunya, així com els programes i actuacions concretes que les desenvolupen, d'assegurar una interlocució fluïda amb les diferents administracions tributàries, empreses o organismes de caràcter públic o privat, col·legis professionals i associacions de l'àmbit tributari, i de difondre les principals actuacions i novetats de l'Agència.

L'any 2019 l'Àrea d'Estratègia, Relacions Externes i Comunicació ha desenvolupat les actuacions següents:

### 3.3.1 Àmbit d'estratègia

#### **Coordinació del Programa anual d'actuacions 2019**

Establiment de les línies estratègiques i objectius de l'ATC; previsió de resultats; instruments de seguiment, control i avaluació; línies de treball prioritàries de les àrees i delegacions; quadres de comandament, i verificació de la incorporació en el Programa anual d'actuacions de la previsió del desenvolupament de les mesures del Pla de prevenció i reducció del frau fiscal i foment de les bones pràctiques tributàries 2019-2022 planificades per al 2019.

#### **Coordinació de les àrees i delegacions de l'ATC**

Coordinació de les reunions del Comitè Executiu, dels comitès de direcció en els quals intervinguin diferents àrees i oficines centrals, o bé oficines territorials i tasques de suport a la Secretaria de la Junta de Govern de l'ATC.

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

Alineament estratègic de l'actuació de l'ATC al Programa de Govern i a la programació anual del Departament, i coordinació amb el Gabinet del Conseller i la Secretaria d'Hisenda amb relació a la tramitació de preguntes, mocions, propostes parlamentàries i projectes normatius de l'àmbit tributari.

#### **Coordinació amb l'Oficina del Contribuent**

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, la Casa Reial, el President de la Generalitat o el conseller de la Vicepresidència i d'Economia i Hisenda. Estudi i posicionament de l'ATC en relació amb les recomanacions rebudes de l'Oficina del Contribuent.

#### **Coordinació de les línies estratègiques i objectius de l'Agència**

#### **Assistència al contribuent**

- En coordinació amb l'Àrea d'Estudi i Anàlisi, tramitació de les consultes, queixes i suggeriments plantejats per ciutadans, professionals i col·lectius.
- Participació en diferents grups de treball (implantació de nous impostos com l'impost d'actius no productius o l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica; nou model de

relació amb el contribuent, SRC; implantació d'assistents virtuals per a tramitacions massives com són els impostos censals i la recaptació executiva).

### 3.3.2 Àmbit de relacions externes

#### **Relacions institucionals**

- Consell Territorial per a la Direcció i Coordinació de la Gestió Tributària: participació en reunions i projectes de coordinació i col·laboració amb l'AEAT.
- Comitès de seguiment de convenis de col·laboració signats per l'ATC: reunions amb els representants del Deganat Autòmic del Col·legi de Registradors de la Propietat, Mercantil i de Béns Mobles; Col·legi de Notaris de Catalunya; Direcció General de Trànsit del Ministeri de l'Interior, i Institut Municipal d'Hisenda de Barcelona.
- Funcions d'interlocució amb representants dels diferents col·lectius d'intermediaris i assessors fiscals que han signat convenis o acords de col·laboració amb l'Agència o que s'hi han adreçat.

#### **Coordinació del Pla d'innovació i qualitat**

- Revisió quadrimestral de la Carta de drets dels contribuents i seguiment dels seus indicadors de compliment: enquestes als contribuents sobre el funcionament de la seu electrònica i sobre el grau de satisfacció amb l'atenció presencial rebuda.
- Manteniment de la Carta de Serveis de l'Agència.
- Coordinació, recepció i 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**

Coordinació dels Comitès de seguiment dels convenis i acords de col·laboració relatius a la presentació telemàtica per compte de tercers, promoció de la signatura de nous instruments de col·laboració i participació en diferents reunions amb 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**

El 2019 s'han tramitat un total de 801 noves adhesions, fet que situa el nombre total d'usuaris adherits en 10.194, en relació amb els 81 convenis i acords de col·laboració signats per l'Agència.

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

Participació en els processos de prova de noves funcionalitats telemàtiques i en la interlocució i difusió als representants dels diferents col·legis i associacions professionals, amb la finalitat que en facin redifusió entre els seus membres.



### **Presentació institucional de l'ATC i de les actuacions relacionades amb l'aplicació dels tributs**

Participació en actes i jornades en coordinació amb diferents col·legis i associacions professionals: jornades tributàries o sessions formatives organitzades pel Col·legi de Gestors Administratius de Catalunya i l'Associació Professional de Tècnics Tributaris de Catalunya i Balears, entre d'altres.

El 2019 s'han tramitat un total de 801 noves adhesions, amb un nombre total de 10.194 usuaris adherits

## 3.3.2 Àmbit de comunicació

### **Relacionades amb el Pla de prevenció i reducció del frau fiscal i de foment de les bones pràctiques tributàries**

- Entrada en funcionament de la bústia de suggeriments en matèria de frau fiscal
- Publicació del Decret llei 12/2019, de 9 de juliol, de mesures urgents en matèria tributària i de lluita contra el frau fiscal
- Balanç 2015-2018 i presentació del nou Pla 2019-2022
- Activitats pedagògiques de cultura civicotributària organitzades per l'ATC o en què aquesta participa en compliment de les mesures del Pla
- Publicació de l'Ordre per la qual es regulen diversos aspectes relatius a la publicació de la llista de deutors tributaris a l'Agència Tributària de Catalunya

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

- Posada en producció de noves versions dels programes d'ajuda de transmissions (models 600 i 620) i de donacions (651)
- Impost sobre els habitatges buits: Sentència del TC i informació sobre el termini de presentació i ingrés de l'impost
- Publicació de l'Ordre que aprova el model d'autoliquidació de l'impost sobre els actius no productius de les persones jurídiques (IANP)
- Exempció en els contractes d'arrendament d'habitatges per a ús estable i permanent
- Efectes tributaris de l'entrada en vigor de la Llei 5/2019, de 15 de març, reguladora dels contractes de crèdit immobiliari
- Novetats normatives: declaracions informatives anuals sobre assegurances de vida, béns mobles, subhastes i embarcacions de creuer turístic
- Augment del 6,1% en la recaptació dels impostos gestionats per l'ATC el 2018
- Declaració informativa d'assegurances: canvi en el termini de presentació del model 673
- Publicació de l'Ordre de modificació de la declaració informativa d'assegurances
- Sentència del TC en relació amb l'IANP
- Sentència del TC en relació amb l'impost sobre el risc mediambiental d'elements radiotòxics
- Modificacions normatives de la Llei de l'IANP
- Sentència del TSJC en relació amb el Decret 73/2017, de 20 de juny, pel qual s'aprova el Reglament de l'impost sobre les begudes ensucrades envasades

Actuacions i activitats realitzades

## Àrea d'Estratègia, Relacions Externes i Comunicació

---

- Sentència del Tribunal Constitucional sobre la Llei del canvi climàtic, que admet la constitucionalitat de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica
- Nova versió del programa d'ajuda de l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats
- Publicació de l'Avantprojecte de Llei de modificació de la Llei 16/2017, de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica
- Aprovació del Projecte de Llei de modificació de la Llei 16/2017, de l'1 d'agost, del canvi climàtic
- El Parlament aprova la Llei de modificació de la Llei 16/2017, del canvi climàtic, i dona llum verda als canvis en l'impost sobre les emissions de CO<sub>2</sub> dels vehicles de tracció mecànica
- Termini de presentació de la declaració informativa anual sobre indemnitzacions per pòlisses d'assegurances de vida dels anys 2017 i 2018
- Publicació del Decret Llei 13/2019, d'aprovació de les regles necessàries per a l'autoliquidació de l'impost sobre begudes envasades
- Obertura del termini d'autoliquidació de l'IANP dels anys 2017, 2018 i 2019
- Publicació de la Resolució per la qual s'aprova el model 645 de comunicació de dades de les concessions administratives
- Publicació de l'Ordre VEH/212/2019, per la qual s'aprova el model 543 de la declaració informativa anual sobre les adquisicions d'objectes d'art, antiguitats i joies
- Resultats de la presentació de l'autoliquidació de l'IANP (2017, 2018 i 2019)
- Instrucció del director de l'ATC per establir els requisits d'exoneració de la taxació dels béns oferts en garantia del pagament de certs ajornaments o fraccionaments

### **Relacionades amb publicacions de resultats i activitats participatives**

- Informe de resultats de l'Enquesta sobre la seu electrònica de l'Agència Tributària de Catalunya 2018
- Informe de resultats de l'Enquesta de satisfacció del contribuent sobre els serveis presencials de l'ATC 2018
- Publicació de la Memòria d'activitat de l'exercici 2018
- Inici de l'Enquesta sobre la seu electrònica de l'ATC 2019

### **Relacionades amb comunicacions institucionals**

El Govern recupera i impulsa la definició d'una política fiscal corporativa de la Generalitat

### **Relacionades amb novetats de la seu electrònica i atenció presencial**

- Nou servei de cita prèvia de recaptació executiva
- Consulta pública prèvia a l'elaboració del projecte d'ordre que regula el règim de les notificacions electròniques en l'àmbit de l'Agència Tributària de Catalunya
- Consulta pública prèvia a l'elaboració del projecte d'ordre que estableixi l'obligació de determinats subjectes d'emprar mitjans electrònics en l'autoliquidació del gravamen de protecció civil
- Novetats en el simulador de valoració de vehicles i en l'autoliquidació d'embarcacions

Actuacions i activitats realitzades

**Àrea d'Estratègia, Relacions Externes i Comunicació**

---

#### **Relacionades amb convocatòries de provisió de llocs de treball**

- L'ATC convoca 32 places del cos tècnic de gestors tributaris
- Aprovació de l'oferta d'ocupació pública de places dels cossos de gestors i inspectors de l'ATC

#### **Relacionades amb jornades i actes diversos**

- Convocatòria del Premi Recerca Fiscal i Estudis Tributaris 2019
- L'Agència Tributària de Catalunya al Congrés de Govern Digital: "Cap a una administració tributària 4.0"
- Lliurament del Premi Recerca Fiscal i Estudis Tributaris

#### **Relacionades amb la col·laboració tributària**

L'Agència signa un acord de col·laboració amb l'Asociación de Asesores de Empresas en Internet per a l'actuació en nom de terceres persones

#### **Relacionades amb les campanyes d'IRPF i patrimoni**

- L'Agència Tributària de Catalunya presenta el servei de cita prèvia de la renda 2018 a les seves oficines
- Inici de l'atenció presencial per fer la declaració de renda i patrimoni 2018 a les oficines de l'ATC
- Resultats de la participació de l'Agència Tributària de Catalunya en la campanya de la renda 2018

#### **Relacionades amb recaptació executiva**

- Publicació del decret que permetrà a l'ATC realitzar subhastes electròniques de béns embargats
- L'ATC organitza la seva primera subhasta pública electrònica

**Difusió de les activitats més rellevants de l'Agència el 2019 com ara la publicació del Balanç del Pla de prevenció i reducció del frau fiscal 2015-2018 i la presentació del nou Pla 2019-2022.**

## Àrea de Recursos Humans i Organització

L'Àrea de Recursos Humans i Organització desenvolupa les seves actuacions en dos àmbits diferenciats que donen lloc als dos serveis que en depenen, el Servei de Recursos Humans i el Servei d'Organització. En aquest sentit, d'una banda, assumeix la direcció, la coordinació i la 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; i de l'altra, proposa, coordina i fa el seguiment de projectes transversals per a la configuració i adequació del model organitzatiu d'administració tributària, i impulsa l'anàlisi i redefinició dels processos operatius amb l'objectiu d'incrementar els nivells d'eficàcia, eficiència i qualitat dels serveis, en el marc dels quatre eixos estratègics (persones, dades, processos i tecnologia) sobre els quals pivota el procés de transformació digital de la Generalitat de Catalunya.

### 3.4.1 Àmbit de recursos humans

El Servei de Recursos Humans té com a funcions principals la gestió i administració dels assumptes relatius al personal 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, 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 i exerceix el control pressupostari del capítol 1. La coordinació i gestió d'aquests assumptes deriva en un conjunt d'activitats, el volum de les quals es reflecteix en el quadre següent:

#### Documentació gestionada per l'àmbit de recursos humans. Any 2019

Nomenaments per encàrrec de funcions	2
Llocs proveïts mitjançant convocatòria pública	33
Comissions de servei a llocs singulars	19
Comissions de servei a departaments o organismes autònoms	7
Anuncis per a la cobertura de llocs mitjançant el portal ATRI	50
Expedients de reconeixement de serveis prestats	55
Expedients de reconeixement de triennis	113
Expedients de reconeixement de grau resoltos	94
Expedients de jubilació i incapacitat	8
Tramitació de llicències, permisos o absències a través d'ATRI	29.824
Expedients de compatibilitat	19
Expedients de modificació de la relació de llocs de treball	11
Expedients de modificació de pressupost de personal	22
Expedients de concessió de bestretes al personal	10
Tramitació d'expedients d'incapacitat temporal	752
Tramitació d'expedients per recursos contenciosos interposats	2

Com a consolidació de l'expansió iniciada al 2015 pel que fa al nombre d'efectius, la plantilla de l'Agència ha augmentat al 2019 fins als 763 efectius, 38 més que l'any anterior.

En relació amb els processos selectius de cossos tributaris d'adscripció exclusiva a l'ATC, durant el 2019 s'han continuat desenvolupant 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 en procés de darrera prova i de curs selectiu, respectivament, a finals del 2019. Es preveu la incorporació del personal a mitjans de 2020, un cop superats els cursos selectius.

Així mateix, en l'àmbit selectiu també s'han publicat 50 ofertes al portal ATRI corresponents a 87 llocs de treball, que han donat resposta a les necessitats d'efectius detectades per garantir el correcte funcionament de les oficines i que han permès donar cobertura als diferents àmbits de l'aplicació dels tributs, així com a altres perfils específics a les àrees dels serveis centrals.

Entre aquestes ofertes, cal destacar l'oferta d'ATRI amb codi ATC-014-2019 per la qual es varen seleccionar 32 places de personal interí del cos tècnic de gestors tributaris.

Com a resultat, s'ha aconseguit un increment net de plantilla de 38 efectius, tot i el considerable nombre de baixes per diferents causes (8 jubilacions, 7 renúncies i 6 finalitzacions de comissions de servei). 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 d'efectius, d'acord amb les càrregues de treball de cada àmbit.

Pel que fa a la provisió de llocs i amb l'objectiu de dotar de més estabilitat i 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 (caps d'Àrea i caps de Servei a les oficines centrals, als serveis centrals i a les delegacions territorials), així com 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. Des del Servei de Recursos Humans s'han elaborat mensualment els quadres de control.

D'altra banda, continuant amb la tasca iniciada el 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.

**Durant el 2019 ha augmentat en 38 el nombre d'efectius de l'Agència per reforçar la plantilla de diverses àrees operatives.**

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

## 3.4.2 Àmbit d'organització

El Servei d'Organització, creat mitjançant l'Ordre VEH/117/2017, de 13 de juny, té com a missió la direcció, la coordinació i el 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.

Pel que fa a la gestió de la relació de llocs de treball (RLT), durant el 2019 s'han elaborat i tramitat diversos expedients de modificació de llocs, dels quals ha derivat, entre d'altres, una ampliació del nombre de places de tipologia base del cos tècnic de gestors tributaris, l'obertura dels cossos d'accés a determinats llocs tributaris singulars i la revisió del nivell de classificació de llocs de suport administratiu. La tramitació d'aquests expedients ha comportat la revisió i confecció de les descripcions dels llocs de treball per adaptar el contingut a les funcions i a les activitats específiques de cada lloc. En conjunt, aquesta gestió ha implicat la generació d'11 expedients de modificació de la RLT, que inclouen un total de 157 llocs de treball.

Al llarg de 2019 s'ha consolidat la implementació de la digitalització a les oficines de registre de l'Agència, com un pas més cap a una administració sense papers. Des del Servei d'Organització s'han atès les consultes formulades pels usuaris de registre, tant pel que fa al circuit intern de derivació d'assentaments com a les metodologies de treball derivades del nou flux de treball. Així mateix, s'han donat les pautes comunes necessàries per a un tractament homogeni dels assentaments i de la documentació i formats presentats i s'han facilitat els plans de contingència per fer front a les fallades tècniques o degradació dels serveis de S@RCAT i PICA. A més, a partir del mes d'abril es van deixar d'enviar els llistats d'entrades diaris i canvis de destinació amb format paper i es van passar a enviar per correu electrònic.

Una vegada implantat el registre electrònic d'entrada a l'ATC, s'ha abordat la gestió de les comunicacions de sortida de l'ATC. S'ha elaborat la Guia per a les comunicacions electròniques per fer la tramesa electrònica de documentació a altres ens o òrgans de la Generalitat i a d'altres administracions, mitjançant les eines corporatives d'administració electrònica existents, s'ha establert el procediment intern per fer aquestes trameses d'acord amb el model centralitzat d'accés a EACAT i EACAT/SIR i s'ha donat el suport necessari al personal de registre encarregat de realitzar-les.

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, amb el triple objectiu de contextualitzar el procés de transformació digital i implantació electrònica a l'administració pública, de conèixer quines són les eines electròniques corporatives bàsiques de gestió i comunicació en l'àmbit de la Generalitat de Catalunya i de saber les funcionalitats essenci-

**S'ha modificat la relació de llocs de treball adequant l'obertura de llocs tributaris singulars, ampliant la plantilla de llocs base del cos tècnic de gestors tributaris, i revisant diferents nivells mínims de llocs base del cos auxiliar.**

**Una vegada implementada la digitalització de la documentació que té entrada a les oficines de registre de l'ATC, s'ha abordat la gestió de les comunicacions de sortida (eValisa i EACAT).**

Actuacions i activitats realitzades

## Àrea de Recursos Humans i Organització

als i en quins supòsits o situacions cal emprar cada eina, durant el 2019 s'han impartit 12 sessions formatives a les oficines de l'ATC arreu del territori.

S'ha continuat amb la tasca d'informar i assistir les unitats orgàniques quant a l'ús de recursos i aplicacions corporatives com ara el certificat per a la signatura electrònica (T-CAT), els mitjans telemàtics per a les comunicacions interadministratives (e-Valisa, tramesa genèrica EACAT, Sistema d'intercanvi de registres EACAT/SIR) i el portasignatures digital.

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 i els grups de treball 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 d'Administració Digital.

Pel que fa a la intranet de l'Agència, se n'ha continuat fent el seguiment i l'actualització dels continguts relatius a assumptes d'interès del personal. En paral·lel, durant el 2019 s'ha estat treballant en la construcció de la nova intranet de l'Agència i nodrint-la de continguts d'acord amb el model corporatiu d'intranets de la Generalitat. Aquesta actuació permetrà no només millorar la interfície tecnològica sobre la qual es publiquen els continguts de la intranet sinó també donar-li un nou enfocament com a eina transversal de comunicació per 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'implicar el personal en els projectes de l'Agència fent-lo coneixedor de les fites que es preveu assolir, l'any 2019 s'ha potenciat la informació en l'àmbit intern de l'organització per diversos canals (intranet i correu electrònic) i formats comunicatius com ara els butlletins mensuals i els comunicats periòdics sobre aspectes de l'ATC que els concerneixen.

Finalment, des de l'àmbit d'organització es coordina el servei lingüístic, que durant el 2019 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 Generalitat 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 2018, a principis d'any es va aprovar el Pla de formació per al personal de l'Agència Tributària de Catalunya per a 2019. En aquest procés de detecció de necessitats s'ha comptat amb la col·laboració de l'equip directiu i del personal de l'Agència mitjançant un qüestionari via intranet.

S'ha consolidat el procediment de 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.

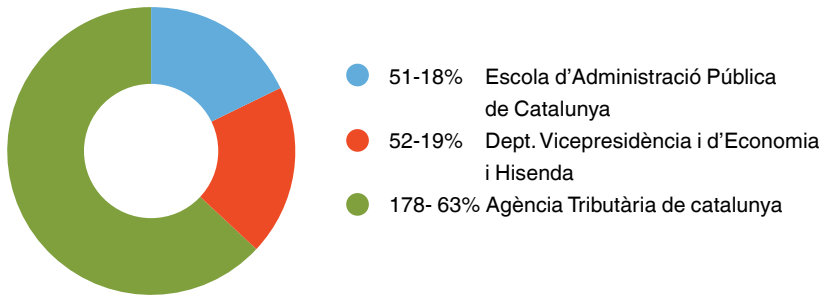
Actuacions i activitats realitzades

## Àrea de Recursos Humans i Organització

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

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

### Nombre d'activitats coordinades durant el 2019



Pel que fa al Pla de formació propi de l'ATC, durant el 2019 s'han desenvolupat un total de 178 activitats distribuïdes territorialment com es detalla tot seguit.

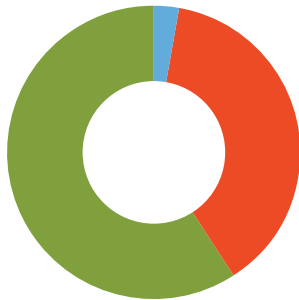
	Oficines centrals	ST Barcelona	ST Tarragona	ST Lleida	ST Girona
<b>Activitats</b>	61	28	21	16	17
<b>G@UDI</b>			1		
<b>e-SPRIU</b>	14	-	6	5	5
<b>Aula tributària</b>	<b>22 activitats - 72 edicions</b>				
<b>Total activitats</b>	<b>178</b>				

El Pla de formació de l'ATC per al 2019 s'ha anat adaptant progressivament a l'estructura descentralitzada de l'Agència Tributària de Catalunya i ha apostat per l'organització d'activitats formatives amb continguts variats i metodologies diverses per tal de donar resposta les necessitats de formació recollides prèviament.



Actuacions i activitats realitzades  
**Àrea de Recursos Humans i Organització**

**Metodologia**



● 5 - 3% virtual ● 106 - 59% presencial  
● 67 - 38% semipresencial

**Lloc de realització**

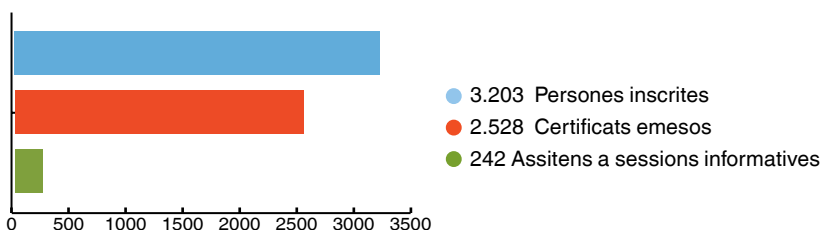


● 75 - 42% Oficines Centrals  
● 28 - 16% SSTT de Barcelona  
● 27 - 15% SSTT de Tarragona  
● 21 - 12% SSTT de Lleida  
● 22 - 12% SSTT de Girona  
● 5 - 3% Virtual

El Pla de formació 2019 s'ha estructurat al voltant de 3 eixos:

1. Formació en matèria de protecció de dades, amb 33 activitats i 450 persones formades.
2. Formació en matèria d'administració electrònica, amb 12 activitats i 466 persones formades.
3. Activitats de formació recollides al Pla de formació de diverses matèries tributàries i generalistes, entre les quals cal destacar:
  - Elaboració dels materials d'un curs semipresencial de formació del personal que ha participat en la campanya de renda i patrimoni 2018.
  - Diverses activitats sobre l'impost de successions i donacions, tant de caire bàsic com d'aprofundiment, 7 activitats, amb 187 persones formades.
  - Jornada divulgativa sobre l'impost sobre els actius no productius amb 76 persones inscrites.
  - Formació en llengua catalana, 4 activitats, amb 76 persones formades.
  - Activitats formatives en matèria de prevenció de riscos laborals, amb un total de 37 activitats i 426 persones inscrites.
  - Activitats relatives a la implementació dels mòduls e-SPRIU, en format semipresencial, amb continguts teòrics i videotutorials, i sessions presencials pràctiques i descentralitzades, 26 activitats i 196 persones inscrites.
  - Activitats semipresencials i virtuals en matèria tributària, amb 289 persones inscrites.

**Progressiva descentralització de les sessions presencials de les activitats formatives.**



Actuacions i activitats realitzades  
**Àrea de Recursos Humans i Organització**

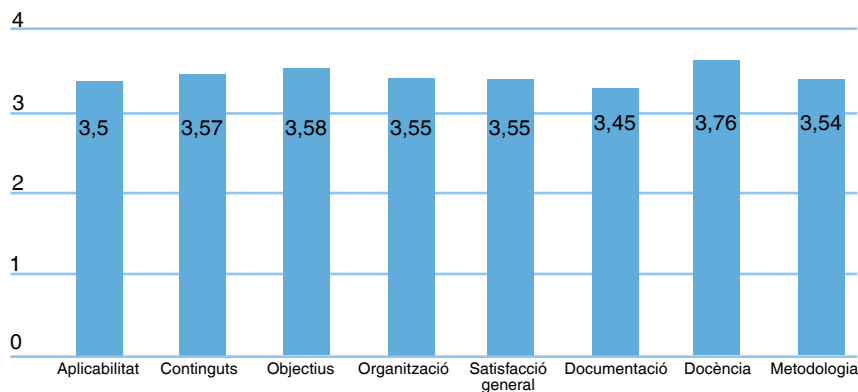
La mitjana d'hores de formació per persona s'ha incrementat respecte el 2018 en 3 hores lectives de mitjana. Les dades per a cadascuna de les unitats directives han estat les següents:

**Mitjana hores de formació**

Unitat	Mitjana d'hores de formació
Àrees de Serveis centrals	15,09
Oficines centrals	28,47
ST a Barcelona	29,35
ST a Tarragona	33,48
ST a Lleida	32,78
ST a Girona	24,31

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 3,62 (valoració d'1 a 4).

**Grau satisfacció activitats**



## 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

El pressupost de 2019 és el pressupost prorrogat de 2017, per la qual cosa els crèdits inicials són els mateixos que els d'aquest exercici.

#### Ingressos i drets liquidats 2019

		Previsions inicials (€)	Previsions finals (€)	Drets liquidats + romanent (€)
CAP. 3	Taxes, venda de béns i serveis	4.470.300,00	4.470.300,00	14.244,74
CAP. 4	Transferències corrents	83.739.528,22	83.739.528,22	54.924.033,91
CAP. 5	Ingressos patrimonials	0,00	0,00	0,00
CAP. 7	Transferències de capital	0,00	0,00	0,00
CAP. 8	Variació d'actius financers	5.115.900,00	17.552.520,53	12.838.933,35
<b>TOTAL</b>		<b>93.325.728,22</b>	<b>105.762.348,75</b>	<b>67.777.212,00</b>

Actuacions i activitats realitzades  
**Àrea de Gestió Econòmica i Règim Interior**

Les previsions inicials són les mateixes que es van preveure en el pressupost 2017, atès que estem operant amb aquest pressupost prorrogat.

Les previsions finals són les previsions inicials més les modificacions que s'han produït durant l'exercici que hagin suposat un augment en les previsions inicials. Durant el 2019 han augmentat els ingressos del capítol 8 com a conseqüència de la incorporació del romanent de tresoreria de 2018, per un import de 12.436.620,53 €.

Finalment, quant als drets liquidats finalment a l'exercici 2019:

- Els ingressos del capítol 3 són aquells que bàsicament provenen del cost que suposa la tramitació com a ens gestors dels deutes tributaris en via executiva d'ens locals o d'altres ens del sector públic de la Generalitat. La desviació respecte de les previsions és perquè han quedat pendents de liquidar per aquest concepte al voltant de 3 milions d'euros, pendent d'establir el seu import definitiu.
- Els del capítol 4 són les aportacions definitives realitzades pel departament de la Vicepresidència i d'Economia i Hisenda en concepte de transferències corrents.
- Els del capítol 8 corresponen:
  - d'una banda, als drets liquidats en concepte d'aportacions al fons patrimonial de l'Agència Tributària de Catalunya per 402.312,82 €.
  - d'altra, 12.436.620,53 €, a la incorporació ja esmentada del romanent de tresoreria de 2018.

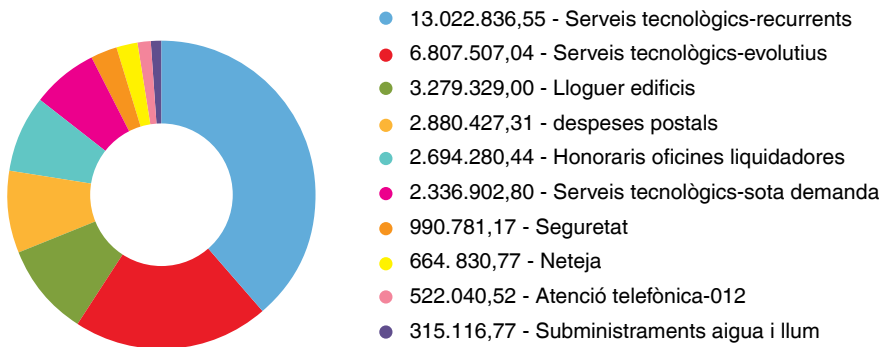
**Crèdits definitius i obligacions reconegudes 2019**

		<b>Pressupost definitiu</b>	<b>Obligacions reconegudes</b>
CAP. 1	Remuneracions del personal	35.630.076,86	29.652.600,68
CAP. 2	Operacions corrents	52.549.251,36	34.712.880,26
CAP. 4	Transferències corrents	18.000,00	18.000,00
CAP. 6	Operacions de capital	5.110.000,00	254.119,38
CAP. 8	Actius financers	18.400,00	15.251,29
<b>TOTAL</b>		<b>93.325.728,22</b>	<b>64.652.851,61</b>

La part més important del pressupost serveix per finançar, sous i salaris a banda, les despeses de funcionament (capítol 2 del pressupost de despeses), que són aquelles destinades a l'adquisició de serveis i mitjans perquè l'Agència pugui desenvolupar correctament la seva activitat.

Actuacions i activitats realitzades  
**Àrea de Gestió Econòmica i Règim Interior**

Les principals partides pressupostàries de Despesa són representades en el gràfic següent:



Al voltant del 60 % de la despesa corrent del capítol 2 s'adreça al manteniment de les estructures tecnològiques necessàries per a la gestió i liquidació dels tributs, així com a la implantació de noves funcionalitats segons els nous tributs creats, els acords signats amb altres ens per gestionar i tramitar els procediments executius.

Una altra despesa amb un impacte relativament important en el pressupost és aquella destinada als lloguers dels edificis on l'Agència desenvolupa la seva activitat, així com les notificacions postals dedicades a les notificacions tributàries als contribuents.

**Contractació**

L'ATC ha executat durant l'exercici 2019 un total de 13 expedients de contractació per un import total d'adjudicació de 4.971.617,03 €.

Com que l'import d'adjudicació pot abastar diferents exercicis pressupostaris, d'aquest import d'adjudicació durant l'any 2019 s'han executat 3.173.009,64 €.

Tipus de contracte	Nombre contractes	Import	
		adjudicació	Import anual
Serveis	10	4.775.901,68	2.977.294,29
Subministraments	3	195.715,35	195.715,35
<b>Totals</b>	<b>13</b>	<b>4.971.617,03</b>	<b>3.173.009,64</b>

## 3.5.2 Àmbit de règim interior

Durant l'any 2019 s'han iniciat les obres d'adequació de la segona planta de la seu central de l'ATC. S'ha realitzat la supervisió del projecte d'adequació i el control de l'inici de les obres, així com la compra del mobiliari d'oficina necessari i l'adaptació dels serveis per al seu correcte funcionament.

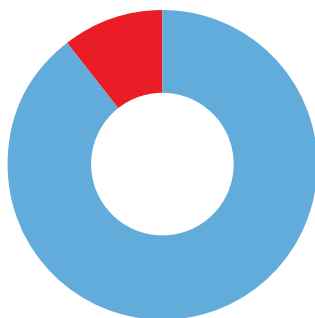
Durant l'any 2019 s'ha realitzat la unificació dels contractes de seguretat i neteja que fins ara estaven dividits per la incorporació de les oficines territorials a finals de l'any 2017. Aquesta unificació ha requerit la coordinació i el seguiment exhaustiu dels dos contractes amb els nous adjudicataris.

A nivell de seguretat física, s'han incorporat nous sistemes d'alarmes i la connexió d'aquestes amb centrals de recepció. També en aquest sentit, en col·laboració amb l'Àrea de Tecnologies de la Informació, s'ha fet el desplegament de la videovigilància a totes les dependències de l'ATC.

### Seguretat i salut laboral

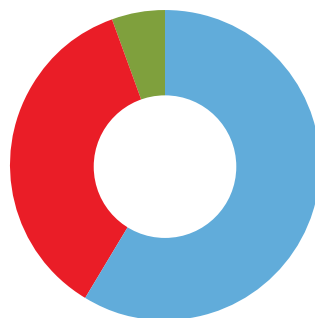
En matèria de prevenció de riscos laborals durant l'any 2019 s'ha iniciat l'avaluació de riscos psicosocials als serveis centrals de l'ATC. S'ha creat el grup de treball i el servei de prevenció ha elaborat l'informe preliminar on ha participat el 89,7 % de la plantilla, és a dir, 330 persones d'un total de 368.

Participació enquesta



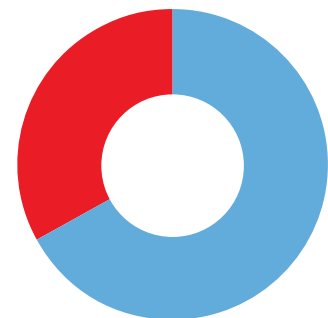
- 89,7% Participants
- 10,3% No han participat

Participació segons edat



- 194 - major de 45 anys
- 118 - Entre 31 i 45 anys
- 18 - Menor de 31 anys

Participació segons gènere



- 221 - Femení
- 109 - Masculí

Així mateix, el servei de prevenció ha efectuat la coordinació d'activitats empresarials donant compliment al que estableix l'article 24 de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals amb els departaments de la Generalitat de Catalunya, amb empreses externes i amb diferents organismes públics.

S'han redactat 14 plans d'emergència de les oficines territorials i 2 de les oficines de serveis tributaris i s'han realitzat els seus respectius simulacres d'emergència.

Actuacions i activitats realitzades  
**Àrea de Gestió Econòmica i Règim Interior**

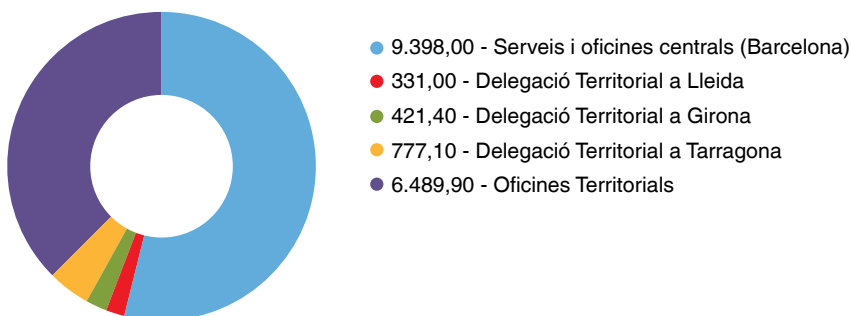
D'altra banda, s'ha dut a terme la investigació d'accidents, l'elaboració dels informes d'accidentabilitat trimestrals i anuals així com la gestió dels serveis de medicina del treball.

A més a més, s'ha informat i format en matèria de prevenció de riscos laborals els/les treballadors/res en relació amb els riscos associats a la seva activitat i les mesures preventives adients mitjançant la realització de cursos com el de pantalles de visualització de dades, seguretat vial, emergències, trastorns musculoesquelètics, primers auxilis i hàbits saludables.

### Arxiu

Durant l'any 2019 s'han transferit a l'Arxiu Central de l'ATC un total de 229,30 metres lineals de documentació, dels quals 88,60 s'han ubicats als dipòsits de l'edifici de la seu central de l'ATC i 140,70 s'han incorporat a les instal·lacions de l'empresa de custòdia externa.

Així doncs, a finals de l'any 2019, l'ATC té un total de 17.417,40 metres lineals de documentació en custòdia externa, que podríem distribuir per oficines i delegacions territorials de la manera següent:



Bona part d'aquesta documentació es va incorporar al fons de l'ATC com a conseqüència de la finalització del conveni amb les oficines liquidadores.

Pel que fa a la documentació en custòdia externa, durant l'any 2019 s'ha continuat amb les tasques de revisió de la documentació incorporada durant l'any 2017 al fons de l'Agència Tributària de Catalunya provinent de les oficines liquidadores. Des de l'Arxiu Central Administratiu de l'ATC s'han identificat aquells arxivadors sobre els quals s'ha actuat, s'han donat pautes de treball al personal de l'empresa de custòdia externa encarregat d'aquesta tasca i s'ha supervisat la feina realitzada.

D'altra banda, durant el mes de maig de 2019, es va crear el Grup de Treball Multidisciplinari (GTM) de l'Agència Tributària de Catalunya, tal com preveu el punt 5.4 del protocol de gestió de documents electrònics i arxiu de la Generalitat de Catalunya. El GTM permet articular la col·laboració de diferents àrees de l'ATC en els projectes de transformació digital que s'estan impulsant a l'Agència. Des de la seva creació (16 de maig de 2019), s'han realitzat un total de cinc reunions: dues de comitè director i tres de la comissió de treball.

El GTM permet articular la col·laboració de diferents àrees de l'ATC en els projectes de transformació digital que s'estan impulsant a l'Agència. Per exemple,

Actuacions i activitats realitzades  
**Àrea de Gestió Econòmica i Règim Interior**

des de la creació del GTM, l'Arxiu participa en la revisió dels documents que formen part dels diversos procediments tributaris i la seva classificació per tipus documental. També es col·labora amb l'Àrea TI en la revisió de les metadades assignades als documents i en la revisió de la pantalla d'administració de documents del projecte PADOCT.

Un altre dels projectes destacats de l'any 2019 ha estat la millora de les eines de gestió internes de l'Arxiu per incrementar el control de la documentació de l'Agència. Com a conseqüència dels canvis organitzatius en l'estructura de l'ATC, ha estat necessari revisar i unificar les bases de dades i inventaris de documentació.

Finalment, s'ha donat suport al personal afectat pel trasllat a la segona planta en relació amb les consultes sobre l'arxivament de la seva documentació. Atès que la distribució del personal de l'ATC a l'edifici de Barcelona – Zona Franca no està completament definida, la redistribució de l'espai en els arxius compactes de planta es farà quan tinguem aquesta informació.

**Creació del Grup de Treball Multidisciplinari (GTM) de l'Agència Tributària de Catalunya com un espai de col·laboració de les àrees implicades en la transformació digital de l'ATC.**

### 3.5.3 Àmbit notificacions i afers administratius

#### Notificacions

Durant l'any 2019 s'han consolidat els processos de notificació massiva. Especialment pel que fa als procediments de recaptació executiva, tant els que corresponen als deutes tributaris com als deutes de dret públic generats per organismes i empreses de la Generalitat, i també aquells que gestionem en virtut dels convenis signats amb les corporacions i entitats locals en el marc de Tributs Catalunya.

En paral·lel, s'han desenvolupat els processos de comunicació i obtenció de les evidències de les notificacions mitjançant prova electrònica de lliurament, d'acord amb els requeriments de la societat pública Estatal Correos y Telégrafos.

Per altra banda, en aplicació de la Resolució VEH 2210/2018, de 28 de setembre, aquest any s'han incrementat significativament les notificacions electròniques a les persones jurídiques obligades, a les quals prèviament s'han tramès comunicacions informant de la generalització d'aquest procediment. També durant aquest any s'han normalitzat els processos de notificació personal mitjançant agent tributari, d'acord amb les sol·licituds rebudes dels òrgans gestors, i aplicant les instruccions internes dictades a aquest efecte.

#### Procesos de notificació finalitzats anys 2019/2018

Notificacions finalitzades	2019	2018
Electròniques	45.691	3.021
Executiva	603.013	335.808
Voluntària	101.240	101.871
Per agent tributari	40	0
<b>Total</b>	<b>749.984</b>	<b>440.700</b>



Actuacions i activitats realitzades  
**Àrea de Gestió Econòmica i Règim Interior**

**Registre**

L'any 2019 s'ha consolidat la implementació del registre electrònic per 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 recepciona 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 2019 queden reflectits, en volums, en les dades del quadre que segueix.

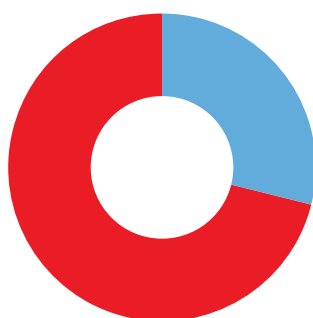
Registre d'entrada		Registre de sortida
paper (correu)	7.978	1.372
eacat-sir	6.717	3.286
p.generica	2.884	-
bústies	15.130	-
presencial	11.774	-
<b>Total</b>	<b>44.483</b>	<b>4.658</b>

**Registre d'entrada**



- 26% Presencial
- 7% P. generica
- 15% EACAT-SIR
- 18% Paper (correu)
- 34% Bústies

**Registre de sortida**



- 29% Paper
- 71% EACAT-SIR

## 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 2019 s'han dut a terme les actuacions següents:

### **Avaluació i seguiment del compliment dels objectius**

Durant l'any 2019, 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.

Igualment, s'ha fet el seguiment de l'aplicació de les instruccions relatives a la confidencialitat de la informació tributària i la protecció de dades personals.

### **Protecció de dades**

En aplicació del Reglament general de protecció de dades (RGPD), des de l'Àrea d'Inspecció de Serveis s'han dut a terme les actuacions següents:

- Revisió i actualització 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.
- Revisió i actualització de les mesures de seguretat que cal aplicar, d'acord amb el Marc de ciberseguretat i protecció de dades de la Generalitat de Catalunya.
- Elaboració i actualització d'instruccions, procediments, clàusules i models adaptats al RGPD.
- Formació interna a tot el personal de l'ATC en relació amb les mesures que preveu el RGPD.
- Coordinació amb altres departaments i organismes de la Generalitat de Catalunya.

Durant l'any 2019, s'han elaborat els informes d'avaluació d'impacte en la protecció de dades relatius als sistemes d'informació emprats per l'ATC i sobre els tractament de dades iniciats en aquest any.

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.

**S'han elaborat els informes d'avaluació d'impacte en la protecció de dades relatius als sistemes d'informació de l'ATC i sobre els nous tractaments que s'han iniciat.**

Al llarg de 2019, s'han revisat 10,6 milions d'accessos realitzats pels 2.552 usuaris de G@UDI, dels quals 794.270 s'han sotmès a un filtre automàtic i 66.289, a filtres manuals. Fruit d'aquest procés de selecció, s'han demanat 208 justificacions d'accés.

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

### **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 i atén les sol·licituds d'accés a la informació pública rebudes a l'ATC.

### **Cessions de dades**

Des de la Inspecció de Serveis es vetlla per la qualitat i la coherència de les dades que se subministren a tercers, d'acord amb 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.

La Inspecció de Serveis actua com a unitat responsable de la comunicació/recepció de les dades tributàries amb els organismes de gestió tributària de les diputacions, ajuntaments i consells comarcals amb els quals s'hagi signat un protocol de comunicació de dades tributàries.

### **Tributs de Catalunya**

A finals del 2019, la xarxa Tributs de Catalunya disposa de 203 punts d'atenció a la ciutadania distribuïts per tot Catalunya que presten el servei de finestra única tributària.

### **Distribució de les oficines de Tributs de Catalunya**

---

ATC .....	32
Diputació Barcelona.....	100
Diputació Girona.....	10
Diputació Lleida.....	10
Diputació Tarragona.....	38
Consell Comarcal de la Selva.....	5
Consell Comarcal de la Cerdanya.....	1
Consell Comarcal del Baix Empordà.....	4
Consell Comarcal del Ripollès.....	1
Ajuntament de Barcelona.....	1
Ajuntament de Sabadell.....	1
<b>Total .....</b>	<b>203</b>

En aquestes oficines s'han realitzat 4.336 actuacions relacionades amb tributs de l'ATC durant l'any 2019 (sense incloure-hi les tramitacions de les 32 oficines i delegacions de l'ATC).

## Àrea de Serveis Jurídics

L'Àrea de Serveis Jurídics 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 2019 l'Àrea de Serveis ha desenvolupat les actuacions següents:

### **Elaboració d'informes jurídics**

Durant l'any 2019 l'Àrea de Serveis Jurídics ha elaborat 94 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 10 convenis, 4 addendes de convenis i 2 protocols tècnics signats per l'Agència Tributària de Catalunya i s'ha informat jurídicament sobre la suficiència d'aval bancaris i garanties hipotecàries presentats en 50 expedients d'ajornament, fraccionament i suspensió instats pels contribuents.

S'han elaborat un total de 94 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 2019 s'han analitzat i revisat 1.464 resolucions dictades pel Tribunal Económico-administratiu Regional de Catalunya (TEARC), i s'ha instat la interposició de 43 recursos contenciosos administratius contra les resolucions que s'han considerat no ajustades a dret. Així mateix, s'han interposat 9 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.

Així mateix, i en relació amb les peticions d'interposició de recursos contenciosos administratius formulades per part dels òrgans competents de l'Agència, s'han fet 9 informes justificant la no interposició de recurs.

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, l'Àrea de Serveis Jurídics ha tramitat durant l'any 2019 la personació de l'ATC en 75 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 2.298 procediments concursals i s'ha tramitat la personació de l'ATC en 465 procediments concursals i en 2 procediments en matèria de personal.

També s'ha tramitat la personació de l'ATC en quatre 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, l'Àrea de Serveis Jurídics de l'Agència ha actualitzat durant l'any 2019 les bases de dades que corresponen a les reclamacions economi-

Actuacions i activitats realitzades  
**Àrea de Serveis Jurídics**

---

coadministratives i a les sentències judicials, amb detall estadístic del resultat, respecte de les estimades totalment, les estimades parcialment i les desestimades.

**Elaboració d'un recull normatiu setmanal**

Durant l'any 2019, l'Àrea de Serveis Jurídics 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.

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

**Actuacions en matèria de contractació i validacions de poders**

Finalment, en matèria de contractació, durant l'any 2019 l'Àrea de Serveis Jurídics ha participat en 4 mesos de contractació. Així mateix, ha elaborat 4 informes de plecs.

## Àrea de Tecnologies de la Informació

Durant l'any 2019, l'Àrea de Tecnologies de la Informació ha consolidat 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. Des dels àmbits d'infraestructura tecnològica, sistemes d'informació, seguretat i suport als usuaris s'han dut a terme les accions següents:

### Infraestructura tecnològica

S'ha continuat el manteniment de totes les infraestructures tecnològiques de l'ATC per donar el millor servei per als usuaris i contribuents. Com a principals actuacions a destacar podríem indicar:

- Preparació de les instal·lacions informàtiques per a la incorporació de personal a la segona planta de l'edifici de la Zona Franca.
- Inici de la migració a Windows 10 i Office 2016 per a tots els escriptoris de l'ATC.
- Implantació dels nous sistemes d'informació:
  - o Nou portal del Sistema de relació amb el contribuent (SRC).
  - o Implantació de l'entorn del nou sistema de gestió de censos en Big data, integrant el cens i la gestió de padrons de vehicles.
  - o Nou sistema de gestió de subhastes.
  - o Consolidació dels diferents gestors documentals en un d'únic amb el nou model documental PADOCT.
  - o Nous sistemes de còpia autèntica per poder complir la Llei 39/2015.
  - o Nova plataforma d'automatització (RPA) per mecanitzar les tasques més rutinàries i repetitives de les àrees funcionals.

### Sistemes d'informació

Respecte dels sistemes d'informació, s'ha continuat amb la implementació de noves funcionalitats de cara al contribuent amb la premissa que pugui realitzar el màxim de tràmits des de casa seva i no s'hagi de desplaçar a les oficines de l'ATC ni a les entitats financeres. Entre altres podríem destacar:

- Implementació de noves funcionalitats a l'oficina virtual de la seu electrònica:
  - o S'ha afegit el pagament d'autoliquidacions a més del pagament de liquidacions per la seu electrònica.
  - o Sol·licitud telemàtica de fraccionaments i ajornaments.
  - o S'amplia la funcionalitat d'al·legacions per poder presentar al·legacions d'inspecció.
  - o Presentació telemàtica de reclamacions economicoadministratives.
  - o Nova declaració informativa del model 645.  
S'implementa la declaració informativa del model 645 de concessions administratives atorgades per les administracions públiques a l'Agència Tributària de Catalunya.

## Actuacions i activitats realitzades

### Àrea de Tecnologies de la Informació

---

- Sistema d'informació G@UDI:
  - o Implementació i inici de la migració de les plantilles actuals a la nova eina d'edició de documents (STXWord).
- Nous tractaments d'executiva:
  - o S'efectua una subhasta telemàtica de béns embargats per l'ATC.
  - o Compensacions de deutes amb l'AEAT:  
El procés consisteix en l'enviament de deutors mitjançant el model 996 a l'AEAT a efectes de compensació amb les devolucions que efectua l'AEAT.
  - o Compensacions deutes amb GECAT:  
El procés consisteix en l'enviament de deutors al GECAT a efectes de compensació amb els pagaments que ha de realitzar el GECAT.
- Recursos i reclamacions:
  - o A la formació d'expedient, s'afegeix la capçalera estàndard a tots els fulls i s'hi inclou el número d'ordre de document. S'afegeix una sèrie de millores al document final, com ara evitar espais en blanc o la repetició de la capçalera de l'índex si aquest té més d'una pàgina.
- Respecte al sistema d'informació e-SPRIU, s'han finalitzat els mòduls següents:
  - o Integració de dades mestres d'e-SPRIU amb el Data lake.
  - o Adequació del procediment d'ingressos Q60 per a grans volums de dades (C02).
  - o Activació de la gestió dels representants.
  - o Càrrega i adequació de procediments tributaris a l'impost d'actius no productius.
  - o Implementació de nous mòduls (suspensions, A/J decaïment i reconsideracions, A/J reconsideracions, devolucions massives, pagaments en espècie i prescripció del deute).
  - o Activació del mòdul de devolucions per a inspecció.
  - o Implantació de gestió de plantilles: STX Word.
  - o Migració de plantilles: Document Presentment- STX Word.
- Sistema de relació amb el contribuent (SRC):
  - Presentació telemàtica de l'impost d'actius no productius
    - o S'activa el nou impost d'actius no productius per a les persones jurídiques.

### **Nous informes del *DataWarehouse***

S'ha continuat amb la generació de nous quadres de direcció per a la direcció i de nous tractaments específics per prevenir i reduir el frau. Entre altres actuacions podem identificar:

- Quadres d'executiva, ingressos, balanç OG i embargaments.
- Incorporació d'informes mensuals i trimestrals.
- Nous quadres per la DGT de models de presentacions per fer estudis estadístics.
- Nous tractaments específics per prevenir i reduir el frau.  
Nous quadres per a inspecció.

### Nous tractaments pel Big data

La infraestructura del Big data és l'eina de futur per a l'ATC. És on es dipositaran totes les dades del dos grans sistemes de l'ATC (G@UDI i e-SPRIU) i tots els sistemes de censos perquè aquestes dades siguin de fàcil accés per a la resta de sistemes i per a la seva publicació per al contribuent. Com a actuacions podem destacar:

- 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 (Dalí) amb informació de la BDF, d'e-SPRIU i G@UDI.
- Generació i integració d'un sistema central de dades de referència i mestres per alimentar els sistemes integrats (BI, SRC, Portal, etc.).
- Implementació del nou repositori documental Padoct sobre Big data.
- Nous procediments d'anàlisi avançada sobre les dades dels documents per a la millora de l'eficiència dels procediments tributaris.

### Pla de Qualitat

S'ha continuat amb l'oficina de qualitat amb el seguiment de les línies de treball ja iniciades.

- Proves funcionals automatitzades:
  - S'han incrementat les proves automatitzades de casos funcionals en cada versió de G@UDI i de la resta de sistemes.

	v32	v32.4	v33	v33.5	v34	v35	v36	v37	v38
<b>CASOS ÚNICS</b>	<b>287</b>	<b>280</b>	<b>302</b>	<b>312</b>	<b>333</b>	<b>341</b>	<b>346</b>	<b>361</b>	<b>370</b>
G@udí	259	255	273	276	277	285	285	288	296
Portal	28	25	29	29	37	37	37	42	43
Consola GS	0	0	0	4	9	9	9	9	9
DWH	0	0	0	3	10	10	15	22	22
N/A	-	9	8	0	0	0	0	0	0
<b>Nous casos</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>30</b>	<b>10</b>	<b>21</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>15</b>	<b>9</b>

- Proves de rendiment
  - Continuació en l'execució de proves de rendiment intrusives a pre-producció, i no intrusives a producció per assegurar el rendiment dels diferents sistemes.
- Anàlisi de qualitat de codi
  - Continuació de les anàlisis de qualitat de codi de les principals aplicacions de l'ATC: G@UDI, e-SPRIU, Gestor de sortides, Portal tributari i SRC.
- Control de les proves d'acceptació
  - Seguiment del suport a la realització de les proves d'acceptació de G@UDI i Portal que realitzen l'Àrea TI i els usuaris.

Proves realitzades dels plans de recuperació de sistemes crítics per minimitzar els riscos d'indisponibilitat i pèrdua de dades.

Pla de recuperació de desastres (PRD) en G@UDI, e-SPRIU i plataforma de pagaments.



Actuacions i activitats realitzades

## Àrea de Tecnologies de la Informació

### Pla d'actuacions en seguretat

S'ha seguit participant de forma activa amb la Inspecció de Serveis en la realització periòdica dels comitès de seguretat de la informació, on s'informa els representants del nivell directiu-operatiu del departament de l'estat de la seguretat de la informació.

Per a tots aquests sistemes d'informació s'ha realitzat una anàlisi de riscos tecnològics conjuntament amb el CESICAT, s'ha elaborat un informe de resultats i un pla d'acció associat per a la mitigació de riscos.

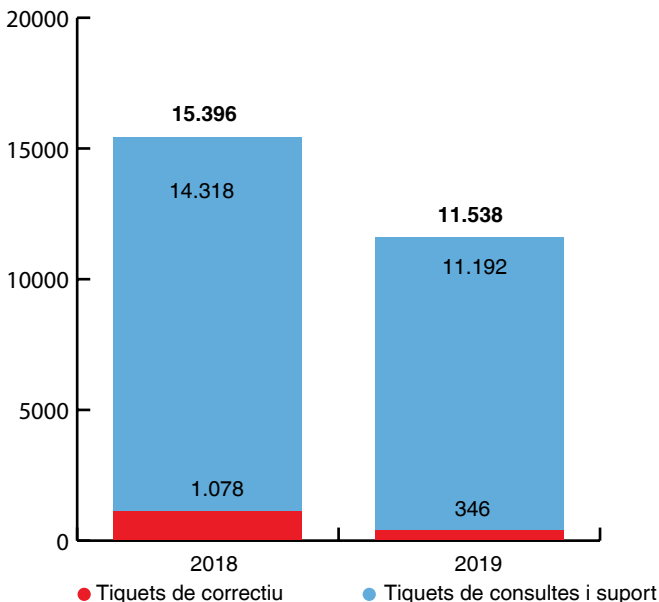
Pel que fa al compliment legal i normatiu, cal destacar el suport des de l'Àrea TI per a l'adequació i compliment del nou Reglament europeu de protecció de dades, d'acord amb l'estratègia dels departaments de la Generalitat de Catalunya.

S'ha contribuït també en 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.

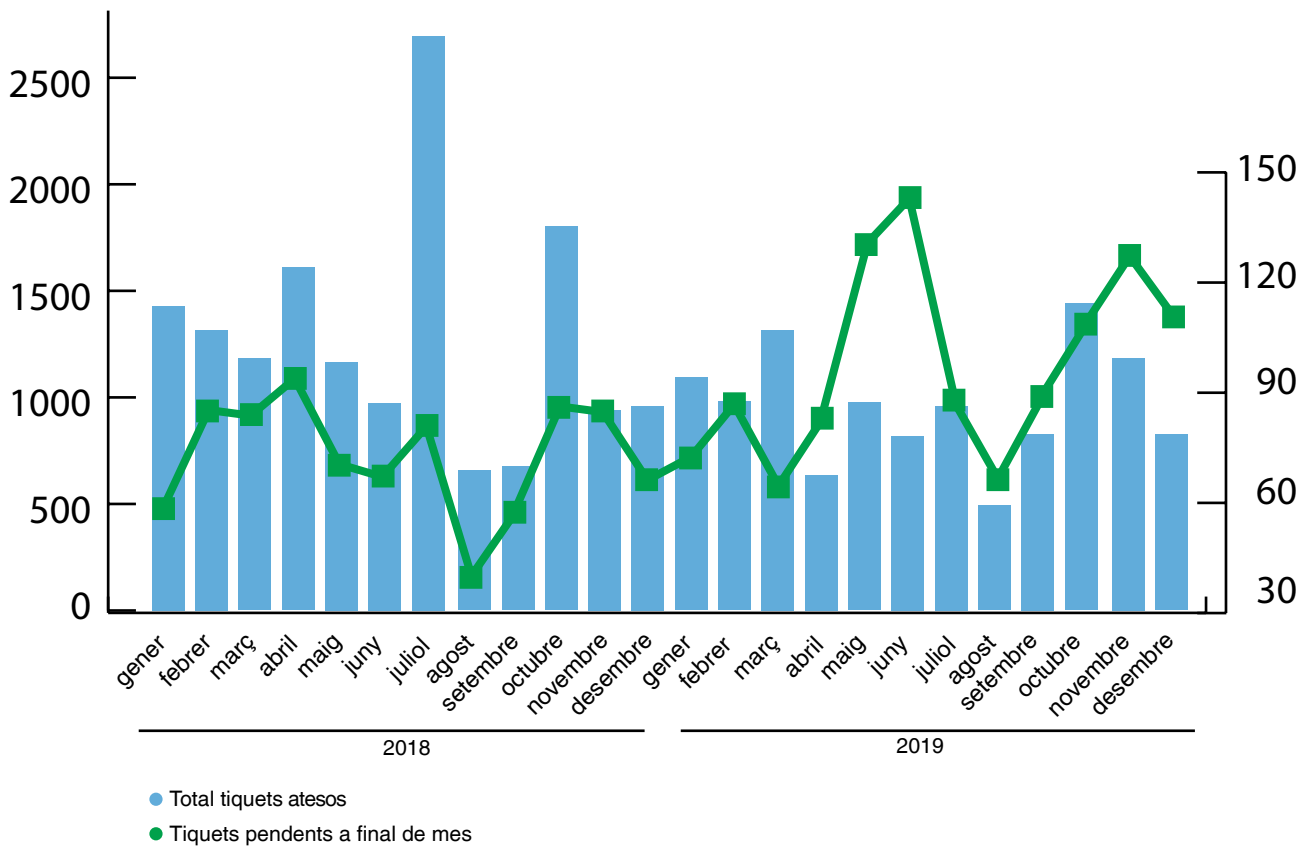
### Suport al contribuent

Aquest any 2019 s'ha reduït els nombre de tiquets oberts per als contribuents respecte l'any 2018 i també s'ha passat del 7 % de tiquets de correctiu a un 3 % l'any 2019.

Proves de recuperació aïllades de les còpies de *backup* dels sistemes tributaris de l'e-SPRIU i del G@UDI.



Aquesta gràfica reflecteix el nombre de tiquets oberts mensualment i el nombre de tiquets pendents a finals de cada mes.



## 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 2019 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 2019 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.

S'ha col·laborat funcionalment en el desenvolupament informàtic que ha requerit l'entrada en vigor, l'any 2020, de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica.

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 2019-2022 de l'Agència Tributària de Catalunya.

Durant el 2019 s'han intensificat les tasques de finalització manual i massiva d'expedients, així com la tramitació i enviament d'expedients incompetents a les oficines de Catalunya que resultin competents, i traslladar els que resulten de competència de fora de Catalunya.

S'ha col·laborat en la preparació de la campanya de l'IRPF 2018.

### **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 de l'any 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 contractes 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 revendre'ls en el termini de 5 anys), així com altres tarifes bonificades fiscalment com la tarifa TUJ, TUM i TUF, s'ha continuat 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 concessions administratives i actes equiparats. 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'ha potenciat el creuament de la informació disponible a les bases de dades, per tal de detectar incompliments en els documents autoliquidats com a no subjectes o exempts.
- S'han revisat els índexs notarials corresponents a l'exercici 2017.

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 2018, 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 de l'any 2017). S'han dut a terme els procediments de liquidació fruit de l'execució del Pla de comprovació.
- També s'ha dut a terme el control de la presentació dels expedients que havien sol·licitat pròrrogues per a la seva presentació.
- S'ha desenvolupat la campanya de requeriments als hereus dels difunts de 2016 en relació amb els quals no s'ha presentat cap autoliquidació.
- S'han revisat els índexs notariais corresponents a l'exercici 2017.
- S'ha potenciat la comprovació de la inclusió de l'import de determinats préstecs en les masses hereditàries.
- S'ha millorat el creuament de les assegurances amb les herències, la qual cosa suposa en molts casos un increment del tipus impositiu mitjà.
- S'ha millorat el control dels deutes i de les despeses.

Impost sobre el patrimoni (IP) :

- S'ha dut a terme 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 2015 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 l'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

Actuacions i activitats realitzades  
**Oficina central de Gestió Tributària**

---

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 consultes de la bústia corporativa Gencat. També s'ha continuat donant resposta a les consultes tributàries de la ciutadania a través de la bústia [consultes@atc.cat](mailto:consultes@atc.cat).
- S'ha participat en la campanya de l'impost sobre la renda de les persones físiques, exercici 2018, en la confecció d'autoliquidacions 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 mitjançant la cita prèvia i s'han resolt les consultes plantejades.
- S'ha coordinat el servei de recepció de documentació mitjançant la finestreta única instaurada en el marc de Tributs de Catalunya amb les diputacions de Barcelona, Tarragona, Girona i Lleida i l'Ajuntament de Barcelona, entre d'altres.
- 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.
- En aquest exercici 2019 s'ha posat a disposició de la ciutadania un punt d'assistència presencial per als col·lectius obligats a la presentació telemàtica. Amb aquesta mesura s'ha pretès donar resposta immediata i de forma presencial a les peticions de suport i assessorament per part dels col·lectius obligats a fer la tramitació de forma telemàtica. Aquest punt d'assistència també ofereix suport per telèfon o per correu electrònic a les peticions de suport a la tramitació telemàtica que arriben des del gestor de contactes (012) i de la bústia de consultes, queixes i suggeriments.
- També s'ha posat a disposició dels contribuents la possibilitat de confeccionar autoliquidacions al moment o "express" en determinats supòsits com són els arrendaments, els préstecs entre particulars o les cancel·lacions de préstec. Aquests tràmits es donen amb molta freqüència i, com en el cas dels arrendaments, sovint afecten persones estrangeres que tenen especials dificultats amb l'idioma i la comprensió de la informació continguda al web. Per aquesta raó s'ha considerat necessari posar a disposició de la ciutadania un servei ràpid i eficient propi d'una Administració moderna, oberta i de qualitat.

### **Servei de Valoracions**

Durant l'exercici 2019 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.

Quant a aspectes organitzatius de la comprovació de valor, s'ha portat a terme el projecte de selecció de béns urbans a valorar procedents de TP i AJD de IOCGT per l'any 2017, que és complementari al Pla anual que es porta a terme des de Gestió. S'ha col·laborat en la redacció d'una eina informàtica de selecció de béns a comprovar per aquests impostos per a la resta d'oficines territorials i delegacions.

Aquest any s'ha implementat el programa Word per a les plantilles dels documents al mòdul de valoracions de G@UDI. Aprofitant aquest nou programa, s'han refet i complementat els textos que surten per defecte en els informes, millorant la seva comprensió i llegibilitat.

### 3.9.2 Oficina Central d'Inspecció

Amb la finalitat de continuar reduint el frau fiscal, durant l'exercici 2019 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 *DataWareHouse* 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.
- Anàlisi de la informació des de l'òptica de tots els impostos que poden resultar afectats que condueix a la investigació de totes les obligacions tributàries concurrents.
- 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.
- 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.
- S'han implantat noves mesures de control dels terminis dels procediments.
- S'han introduït millores en relació amb el seguiment de les notificacions que posen fi als procediments.
- Disseny de més eines de control pel que fa a l'activitat inspectora que

Actuacions i activitats realitzades  
**Oficina Central d'Inspecció**

---

es portaran des del DATA.

- Consolidació de la millora en la tramesa digital dels expedients pel que fa a la rapidesa en la tramitació i seguretat.
- Es continua millorant la formació digital dels expedients.
- 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.
- Intensificació de la relació amb les autoritats judicials tant pel que fa a les pertinents autoritzacions per a efectuar actuacions, per exemple l'entrada a domicilis com per tal de denunciar delictes fiscals.

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 pel 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 administracions 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 imposables 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'anàlisis 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 l'accés a informació CRS per mitjà d'altres administracions.

**Continuitat 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.**

**Accés a més informació per a la detecció de béns a l'estranger no declarats.**



Actuacions i activitats realitzades  
**Oficina Central de Recaptació**

Així mateix, la col·laboració amb altres administracions ha permès detectar i regularitzar canvis de residència ficticis i canvis de residència que no suposen alteració dels punts de connexió, amb incidència tant en l'impost sobre el patrimoni com en l'impost sobre successions i donacions.

Es continua aprofundint en l'estudi de la utilització de persones jurídiques que s'utilitzen per a invertir en béns no afectes a l'activitat, d'entre altres, tipus SICAV, o béns personals no relacionats amb l'activitat, que donen lloc a la regularització tant en l'impost sobre successions i donacions com en l'impost sobre el patrimoni.

Se segueix una línia continuista 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.

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 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.

S'han continuat efectuant propostes per tal de millorar tant l'elaboració dels documents i la seva tramitació amb una major eficàcia i eficiència tant dins la inspecció com en la seva relació amb altres òrgans.

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.

### 3.9.3 Oficina Central de Recaptació

Al llarg del 2019, ha continuat el desenvolupament de 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.

En la mateixa línia que els darrers anys, l'exercici 2019 s'ha caracteritzat per l'increment significatiu del volum de deutes a gestionar en executiva. L'increment esmentat és conseqüència de dos factors: a) el primer és l'assumpció per part de l'Agència Tributària de Catalunya de la gestió executiva

**Intensificació de la comprovació de fets imposables no declarats com a conseqüència de trasllats de residència ficticis o que no suposen alteració dels punts de connexió tant en l'impost sobre el patrimoni com en l'impost sobre successions i donacions.**

**Intensificació de la comprovació de béns no afectes de titularitat de persones jurídiques.**

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

**Propostes de millora contínua del mòdul d'inspecció per impulsar l'eficàcia i eficiència tant en la tramitació d'expedients com de documents amb altres òrgans.**

Actuacions i activitats realitzades  
**Oficina Central de Recaptació**

de deutes del Servei Català de Trànsit i de deutes d'altres administracions en l'àmbit de Tributs de Catalunya; b) i el segon és la reducció del nombre de deutes que l'Agència ha tramès a altres organismes gestors de la recaptació executiva (AEAT i diputacions), en haver limitat el seu enviament únicament a aquells supòsits en què per criteris de legalitat i eficiència així estigui previst, com és el de la territorialitat del contribuent.

En l'exercici 2019, l'import total de deute en executiva, titularitat de la Generalitat de Catalunya i d'altres administracions de Catalunya, que l'Agència ha gestionat ha estat de 563 milions d'euros (import referit només al principal, sense incloure recàrrecs ni interessos), que suposa un increment del 48 % respecte de l'exercici anterior, com es mostra en el quadre següent. Així mateix, aquest quadre reflecteix la clara tendència al creixement de la gestió executiva de l'Agència durant els darrers exercicis, i la previsió és que tingui un creixement constant en els propers anys.

Exercici	Pendent a l'inici de l'exercici	Carregat durant l'exercici	Total deute en executiva gestionat en l'exercici	Percentatge d'increment
2016	67.604.163	135.832.876	203.437.039	-
2017	86.799.983	151.833.128	238.633.111	+17,30 %
2018	199.978.312	179.053.149	379.031.461	+58,83 %
2019	285.499.318	278.188.106	563.687.424	+48,71 %

Pel que fa als ingressos en executiva, durant el 2019, l'Agència ha recaptat un total de 62,5 milions d'euros (import referit només al principal, sense incloure recàrrecs ni interessos), fet que suposa un increment del 71,39 % respecte dels ingressos de l'exercici anterior.

Exercici	Ingressos bruts en executiva	Percentatge d'increment
2016	24.254.399	-
2017	25.115.963	+3,5 %
2018	36.514.198	+45,38 %
2019	62.584.429	+71,39 %

L'increment en el volum del nombre de deutes i imports recaptats i gestionats en executiva durant l'exercici 2019 també ha impactat en tots els serveis que conformen l'Oficina Central de Recaptació, els quals han experimentat un augment molt important en la volumetria de totes les funcions que tenen atribuïdes:

- El Servei de Recaptació Executiva ha emès 450.648 provisions de constrenyiment, vers les 351.495 emeses en el 2018, fet que suposa un increment del 28,2 %. D'aquest total de deutes provisionals, l'Agència ha assumit la gestió aproximada del 80% i de la resta ha delegat la

Actuacions i activitats realitzades  
**Oficina Central de Recaptació**

gestió a l'Agència Estatal d'Administració Tributària (AEAT), per raó del domicili fiscal del contribuent.

- El Servei d'Ajornaments i Fraccionaments ha gestionat un total de 9.722 sol·licituds d'ajornament/fraccionament en executiva, que suposa un increment del 62 % respecte de les presentades en el 2018.
- El Servei d'Embargaments ha generat 863.987 diligències d'embargament mitjançant els processos massius (comptes, sous i devolucions), fet que implica un increment del 92 % respecte de l'exercici 2018.
- El Servei de Recursos i Relacions amb els Tribunals ha tramitat un total de 7.547 recursos de reposició en executiva, que representa un increment del 36% respecte de l'exercici 2018.
- El Servei de Control d'Ingressos ha tramitat 1.478 expedients de devolució d'ingressos indeguts, que representa un increment del 109 % amb relació a l'any anterior.
- El Servei d'Atenció i Informació Recaptatòria ha atès, al llarg del 2019, un total de 31.573 consultes presencials, telemàtiques i telefòniques, fet que implica un increment del 54 % respecte de les 20.493 del 2018.

Finalment, cal remarcar que l'assumpció i consecució d'aquest nou increment experimentat en l'exercici 2019 ha estat possible gràcies a l'esforç i la capacitat d'adaptació de tots els actius de què disposa l'Oficina Central de Recaptació, així com a l'entrada en funcionament de nous processos informàtics i millora dels existents.

Les actuacions més rellevants que han dut a terme els serveis de l'Oficina Central de Recaptació al llarg del 2019 són les que es detallen tot seguit:

**a) Servei de Control d'Ingressos:**

- Obertura de dos comptes corrents nous per gestionar els pagaments amb targeta de crèdit de G@UDI i e-SPRIU.
- Coordinació amb el Servei d'Embargaments per tal de tramitar, quan no han estat a temps d'aixecar una trava, les devolucions d'ingressos indeguts d'ofici corresponents.
- Creació d'una nova consulta a G@UDI per tal de gestionar el gran volum de devolucions d'ingressos indeguts d'ofici derivats dels excessos produïts pels embargaments de les devolucions de l'AEAT.
- Increment del número de devolucions setmanals que es tramiten.
- Millora de la plantilla de devolucions d'ingressos indeguts per fer-la més entenedora al contribuent.
- Coordinació amb el Servei de Recursos i Relacions amb els Tribunals per l'execució de recursos de reposició i resolucions del TEAR i de la Junta de Tributs, que comporten devolucions.

**b) Servei de Recaptació Executiva:**

- Refermar la col·laboració en l'àmbit tributari en el marc de Tributs de Catalunya, amb l'objectiu de fomentar una gestió tributària catalana més propera a la ciutadania. Amb aquest objectiu, al llarg de l'any 2019 s'han dut a terme les actuacions següents:

- a) En data 21 de març de 2019, es va signar el 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

**Increment del nombre de devolucions setmanals que es tramiten des del Servei de Control d'Ingressos.**

ingressos de dret públic de l'Ajuntament de Fogars de la Selva.

b) En data 31 de maig de 2019, es va signar el Protocol número 1 de desenvolupament del Conveni del 25 de juliol de 2016, de col·laboració entre l'Agència Tributària de Catalunya i l'Ajuntament de Sabadell en matèria d'intercanvi de dades amb transcendència tributària i prestació de serveis tributaris. c) En data 2 d'octubre de 2019, es va signar l'Acord de modificació del Conveni de col·laboració de 5 de maig de 2015 entre l'Agència Tributària de Catalunya i les diputacions de Barcelona, Tarragona, Girona i Lleida per a la recaptació en via executiva d'ingressos tributaris i altres ingressos de dret públic.

d) En data 15 d'octubre de 2019, es va signar l'Addenda al Conveni de 8 de març de 2017 entre l'Agència Tributària de Catalunya i el Consell Comarcal de la Selva per a la recaptació en període executiu d'ingressos tributaris i altres ingressos de dret públic.

e) En data 6 de novembre de 2019, es va signar l'Addenda número 1 al Conveni de 21 de març de 2019 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.

- Continuitat en l'assumpció progressiva de la gestió de deutes dels ajuntaments de Barcelona i Sabadell i de les diputacions, en el marc de la col·laboració de Tributs de Catalunya, amb l'objectiu d'assolir volums cada cop més importants.
- Consolidació de la gestió executiva dels deutes del Servei Català de Trànsit, que al llarg de l'any 2019 ha carregat a l'ATC aproximadament 380.000 deutes.
- Realització de proves informàtiques i funcionals per la càrrega de deutes de l'Ajuntament de Terrassa i del Consell Comarcal de la Selva, amb la previsió que es realitzin les primeres càrregues a principis de l'any 2020.
- Finalització de les proves per a la càrrega, al sistema G@UDI, de deutes gestionats en període voluntari pel sistema e-SPRIU, per a la seva gestió en període executiu. Es preveu que la primera càrrega s'efectuï a l'entorn de producció de G@UDI al llarg del primer trimestre de l'any 2020.
- Disseny i implementació de noves funcionalitats dins el mòdul d'executiva de G@UDI. Cal destacar l'evolució que permet notificar cartes recordatoris de deute pendent amb el recàrrec executiu del 5 %, amb caràcter previ a l'emissió de les provisions de constreyniment, així com la funcionalitat que permet efectuar de manera automatitzada el passí a executiva d'autoliquidacions sense ingrés.
- Gestionar el tractament i la resolució de les incidències originades per la migració a G@UDI de deutes en període executiu que es trobaven a l'aplicatiu anterior (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 constreyniment, amb la finalitat de preservar els drets dels contribuents i reduir les incidències en la gestió posterior.
- Depurar i tramitar les baixes provisionals per insolvència d'aquells valors de deutors declarats fallits.
- Controlar l'ingrés dels fraccionaments concedits i gestionar en període executiu els acords incomplets.

Actuacions i activitats realitzades  
**Oficina Central de Recaptació**

---

- Millorar el control i seguiment dels creditors immersos en procediments concursals.
- Continuar potenciant —tot i que de manera molt manual— la tramitació del cobrament dels deutes enfront successors, mentre no es disposi de l'evolutiü corresponent.
- Progressiu increment del volum de descàrrecs als diferents organismes emissors corresponent al resultat de la gestió en executiva dels seus deutes (>30 %).

**c) El Servei d'Embargaments:**

- Consolidació dels processos d'embargament massius de comptes i sous, amb un increment significatiu en el nombre de diligències dictades i notificades.
- Entrada en funcionament del procés d'embargament massiu de devolucions de l'AEAT, a partir del mes d'abril.
- Increment del nombre de diligències d'embargament de totes les modalitats d'embargament no massives, sent més significatiu en les modalitats de crèdits i rendes, immobles i vehicles.
- 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.
- 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 agilitar la gestió i el seguiment dels expedients i de les actuacions d'embargament.
- Entrada en funcionament del mòdul de subhastes a través del portal de subhastes de l'Agència Tributària de Catalunya, i celebració de la primera subhasta al mes de juny.

**d) El Servei d'Ajornaments i Fraccionaments:**

- Anàlisi i millora de la presentació de les sol·licituds d'AF per via telemàtica (Oficina Virtual): millora en l'aplicació dels recàrrecs, en les sol·licituds d'autoliquidacions i en la consideració de voluntària/executiva.
- Impuls en la implementació de la resposta automatitzada de les resolucions presentades per via telemàtica, i de la possibilitat de sol·licitar ajornaments i fraccionaments en nom de tercers mitjançant personal d'atenció presencial.
- Ampliació de l'aplicatiu e-SPRIU en la gestió de l'impost sobre el patrimoni: compensació de deutes, expedients/acords condicionats a la constitució de garantia, pagament en espècie, interessos de demora de la denegació i desistiment, i interessos de demora automatitzats dels ingressos a compte parcials.
- Anàlisi i implementació de millores del sistema informàtic G@UDI en el mòdul d'ajornaments/fraccionaments en període voluntari: incorporació dins la quota fraccionada del principal i de l'interès (abans de la millora es liquidaven els interessos amb posterioritat).
- Reducció del temps de resolució de les sol·licituds d'A/F (una mitja de quatre mesos).

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

- Progressiva 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, tot i l'augment exponencial dels recursos interposats. En aquest sentit, cal destacar la consolidació del sistema d'intercanvi d'informació via Webservice entre el G@UDI i el programa homòleg del Servei Català de Trànsit, així com la potenciació de 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) respecte a deutes d'altres organismes, departaments de la Generalitat i altres administracions amb volumetries inferiors. Implementació de noves funcionalitats a G@UDI que proposen la resolució massiva en determinats recursos (extemporanis i contra actes que consten donats de baixa) i han suposat la confecció de noves plantilles per a generar el document de proposta de resolució de tipus massiu.
- En matèria de tramitació de reclamacions economicoadministratives, s'ha implementat la tramesa telemàtica als tribunals competents, que ha comportat la reducció del 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) i la consolidació de l'ús de l'eina de "formació de l'expedient". En aquest sentit, aquest Servei ha estat al llarg del 2019 punt de referència de l'Àrea de Tecnologies de la Informació per a la revisió del correcte funcionament d'aquestes dues eines, n'ha proposat modificacions i millores, la qual cosa ha comportat que actualment qualsevol oficina de l'ATC les pugui utilitzar.
- Impuls de l'ús de la seu electrònica de l'ATC que permet interposar telemàticament recursos de reposició en executiva i reclamacions economicoadministratives, així com les sol·licituds de suspensió associades.
- Seguiment exhaustiu dels expedients tributaris de més antiguitat, pendents de resolució de reclamació economicoadministrativa o de procediment judicial.
- Impuls de les execucions de resolucions i sentències que afecten l'Oficina Central de Recaptació, particularment respecte a l'impost sobre grans establiments comercials i per a tots aquells deutes que consten garantits.
- 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:**

- 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 a l'empresari que ha de gestionar ordres d'embargaments de sous i salaris, en la gestió de la resposta telemàtica de la diligència i en la generació de les cartes de pagament o d'expedients de compensació de deutes i si resulta necessari generar i enviar les cartes de pagament.
- Donar suport a la ciutadania en relació amb la gestió de nous processos d'embargament implementats per l'ATC, embargaments de crèdits, rendes, béns mobles, vehicles i facilitar els processos de resposta.
- 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.
- Facilitar a la ciutadania la informació relacionada amb la sol·licitud d'ajornaments i fraccionaments d'expedients en voluntària i executiva i l'estat de tramitació i resolució d'aquests expedients.
- Facilitar a la ciutadania la informació presencial relacionada amb el tràmit de vista d'expedients i/o lliurar la documentació d'aquests i amb els expedients de devolució d'ingressos, o de compensació de deutes.
- 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.

**Ha augmentat el nombre d'expedients finalitzats pel Servei, malgrat l'increment exponencial de les altes enregistrades.**



## Serveis territorials

L'Ordre VEH/117/2017, de 13 de juny, per la qual es regula l'estructura organitzativa de l'Agència Tributària de Catalunya 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 actualment les oficines territorials desplegadas en el territori són 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.

A més, correspon als serveis territorials exercir les funcions delegades pels/per les caps de les oficines centrals. Així, l'any 2019, s'han dictat les resolucions següents:

- La Resolució VEH/244/2019, de 30 de gener, de delegació de competències en matèria de procediments de recaptació relatius a expedients assignats a oficines territorials, en el/la delegat/ada territorial que correspongui segons la demarcació a què pertanyi l'oficina territorial; i
- La Resolució VEH/245/2019, de 30 de gener, de delegació de competències en matèria de procediments de gestió, sancionadors i de revisió, i d'execució de resolucions economicoadministratives i de sentències, en relació amb expedients assignats a oficines territorials, en el/la delegat/ada territorial que correspongui segons la demarcació a què pertanyi l'oficina territorial.

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. Aquest fet es concreta en les 13 oficines de serveis tributaris desplegadas en el territori que estan implantades, en espais compartits amb les diputacions i amb altres ens supramunicipals.

Les oficines de serveis tributaris depenen de les delegacions o oficines territorials que els corresponguin, segons la demarcació territorial que estableix la Resolució VEH/1881/2017, de 27 de juliol. Principalment realitzen les funcions d'atenció presencial a les persones contribuents: informació, assistència i cita prèvia. A més, contribueixen a les tasques que, des de la seva delegació o oficina territorial de referència, se'ls encomanin en els procediments d'aplicació dels tributs.

**Els/les delegats/des corresponents exerceixen les funcions delegades pels/per les caps de les oficines centrals de gestió i recaptació respecte de les oficines territorials de la Seu d'Urgell i Tortosa.**



## Actuacions i activitats realitzades

### Serveis territorials

Per al correcte funcionament d'aquests nivells de serveis territorials, s'han celebrat reunions i videoconferències periòdiques de coordinació entre les oficines centrals de gestió, inspecció i recaptació i les delegacions i oficines territorials.

### Àmbits d'actuació dels serveis territorials i actuacions més rellevants

- Execució del pla de comprovació de les autoliquidacions de tributs cedits i propis.
- Pràctica de liquidacions fruit dels procediments de regularització, amb imposició de les sancions que escaiguin.
- Actuacions per incrementar la presentació voluntària d'autoliquidacions.
- Campanyes de requeriments a no declarants, especialment en concepte de concessions administratives i de transmissions per subhastes.
- Tramitació i resolució de les sol·licituds de rectificació d'autoliquidació, de devolució d'ingressos indeguts, de taxació pericial contradictòria, i de procediments revisors.
- Execució de resolucions i sentències.

- Tramitació i resolució de les sol·licituds d'ajornament o fraccionament de deutes tributaris.
- Depuració de l'estat dels deutes abans d'iniciar el procediment de constrenyiment.
- Exercici per les DDTT de les funcions pròpies com a caixa de dipòsits delegada, execució i devolució de les garanties custodiades.
- Proposta de resolució a l'OCR dels recursos de reposició contra actes propis en via de recaptació executiva.



- Tramitació dels procediments de comprovació i investigació dels expedients assignats per l'OCI.
- Pràctica de les liquidacions resultants de les actuacions anteriors, imposició de les sancions corresponents.
- Execució de les resolucions i sentències dictades en relació amb actes de la Inspecció territorial.

- Suport al contribuïent en la presentació d'autoliquidacions.
- Servei d'informació als contribuïents en relació amb els tributs, tant en via voluntària com executiva, i els procediments d'aplicació dels tributs.
- Servei de cita prèvia de: ITPAJD, ISD, Recaptació executiva, IRPF i IP (campanya 2018).

Cal destacar la participació dels serveis territorials en la campanya de la renda i el patrimoni 2018, mitjançant el servei de cita prèvia per a la confecció de les autoliquidacions, que s'ha reforçat a cada una de les delegacions territorials i a l'oficina territorial del Barcelonès Nord amb una taula més que en la campanya anterior.

Els serveis territorials també participen plenament en el compliment de les mesures del Pla de prevenció i reducció del frau fiscal i de foment de les bones pràctiques tributaris. La principal novetat és l'ampliació a les delegacions territorials de les mesures de pedagogia tributària, que consisteixen en les visites escolars a l'Agència, que s'han començat a realitzar durant el curs 2019-2020.

Per a la campanya de la renda i patrimoni 2018 s'han ampliat els serveis de cita prèvia a les delegacions territorials i a l'Oficina Territorial del Barcelonès Nord.

Durant el curs 2019-2020 es duen a terme les primeres visites d'escolars a les delegacions territorials en el marc de les mesures de conscienciació fiscal.

# 4

---

## Avaluació dels principals objectius de l'any 2019

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

Els objectius anuals fixats per la Junta de Govern de l'Agència Tributària de Catalunya per al 2019, 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 2019

La recaptació líquida aplicada pels impostos gestionats per l'Agència Tributària de Catalunya durant l'any 2019 ha augmentat d'un 5,32 %. Si exclouem del còmput la recaptació dels impostos anul·lats pel Tribunal Constitucional (el de provisió de continguts i el del risc mediambiental d'elements radiotòxics), l'augment és d'un 6,16 %.

En qualsevol cas, els percentatges de variació són els següents:

- La recaptació aplicada de l'impost sobre el patrimoni augmenta d'un 5,70 %, tot producte íntegre de les actuacions de comprovació ja que els resultats de la campanya de declaracions d'aquest any és similar a l'exercici anterior.
- La de l'impost sobre successions i donacions augmenta de forma considerable, fins a un 21,14 %, tot i que els contrets realitzats augmenten un 14,06 %.
- La recaptació líquida de l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats augmenta un 3,14 %. L'augment es produeix únicament en "actes jurídics documentats", que creix un 14,51 %, en part per l'augment del tipus de gravamen en préstecs hipotecaris, i en part per l'increment de la "Declaració d'obra nova", la primera transmissió d'habitatges i "Renúncia a l'exempció de l'IVA". En canvi, en "transmissions patrimonials oneroses" es produeix una lleugera baixada d'un 0,57 % perquè l'augment en el preu declarat pels/per les contribuents es compensa amb escreix per la disminució observada en el nombre de transaccions, i per la pèrdua recaptatòria produïda per la nova exempció en els contractes d'arrendaments d'habitatges. En "operacions societàries" augmenta un 8,68 %.
- La recaptació líquida dels tributs sobre el joc augmenta un 2,04 %. El lleuger creixement està motivat, sobretot, per "màquines recreatives i d'atzar", que augmenta un 3,67 %. En canvi, per "bingo", baixa un 2,01 % i en "casinos" un 1,01 %.
- La recaptació aplicada per tributs propis, exclos l'impost sobre provisió de continguts i l'impost sobre el risc mediambiental d'elements radiotòxics, passa dels 138,5 milions l'any 2018 als 150,3 milions l'any 2019, és a dir, un 8,57 % més. En concret, la recaptació aplicada per l'impost sobre els establiments turístics supera els 65,5 milions d'euros, un 7,56 % més que l'any precedent; per l'impost sobre les begudes amb excés de sucre s'han aplicat

Avaluació dels principals objectius de l'any 2019  
**Recaptació tributària**

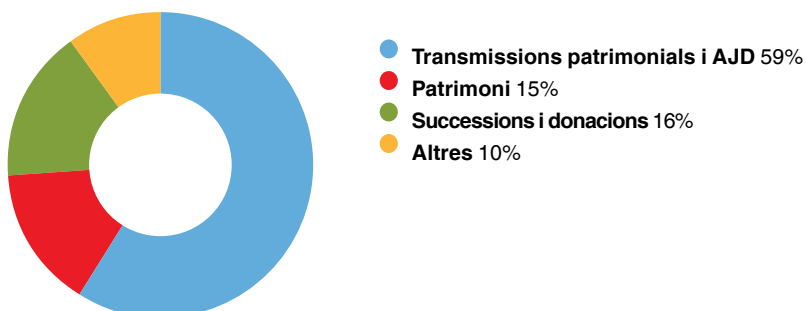
34,7 milions d'euros, un 17,05% menys, probablement degut a la disminució del consum de les begudes amb més contingut de sucre; per l'impost sobre grans establiments comercials supera els 26,3 milions d'euros, un 141,28 % més que l'any precedent, com a resultat de l'execució de sentències, però els contrets baixen un 5,44 %; per l'impost sobre els habitatges buits, d'11,8 milions, un 27,41 % menys, perquè alguns/algunes contribuents han destinat part dels seus immobles a habitatge assequible; per l'impost sobre l'emissió d'òxids de nitrogen per l'aviació comercial de 4,73 milions d'euros, un 4,66% més; pel gravamen de protecció civil de 3,69 milions d'euros, un 3,91 % més; per l'impost sobre actius no productius s'ha recaptat més de 2 milions d'euros; i per l'impost sobre l'emissió de gasos a l'atmosfera per la indústria s'han aplicat més de 1,41 milions, més de tres vegades el que es va recaptar l'any precedent perquè en aquest exercici s'ha presentat una declaració extempòrnia que no s'havia declarat l'exercici precedent.

**Recaptació líquida 2019**

Impostos	Objectius 2019	Resultats 2019*	Compliment de l'objectiu	Resultat 2018*
Grans establiments comercials	12,20	26,38	116,25%	10,93
Sucessions i donacions	529,30	561,50	6,08%	463,51
Patrimoni	548,90	554,94	1,10%	524,99
Habitatges buits	15,50	11,82	-23,75%	16,28
Actius no productius de les persones jurídiques		2,05		--
Transmissions patrimonials i AJD	2.133,00	2.092,11	-1,92%	2.028,41
Estades en establiments turístics	61,70	65,52	6,18%	60,91
Begudes ensucrades envasades	39,60	34,74	-12,26%	41,88
Emissió de gasos a l'atmosfera per la indústria	0,90	1,41	56,91%	0,40
Emissió d'òxids de nitrogen per l'aviació comercial	4,40	4,73	7,53%	4,52
Tributs sobre el Joc	249,00	224,93	-9,67%	220,44
Gravamen de protecció civil	3,70	3,69	-0,29%	3,55
Total aplicat	3.598,20	3.565,53	-0,91%	3.385,74
Pendent d'aplicar		33,52		40,72
<b>Total</b>	<b>3.598,20</b>	<b>3.599,05</b>	<b>0,02%</b>	<b>3.426,46</b>

\*Dades en milions d'euros

**Recaptació líquida dels ingressos tributaris 2019**



## Control del frau fiscal

Durant l'any 2019, els òrgans de gestió, inspecció i recaptació de l'Agència Tributària de Catalunya han dut a terme 56.641 actuacions de control del frau corresponents als tributs gestionats per l'ATC, a les actes d'inspecció, les sancions i al recàrrecs de les actuacions de recaptació executiva.

### Actuacions de control del frau

	Actuacions	Nombre	Import (milers €)	Objectiu (nombre)	Compliment de l'objectiu (nombre)	Objectiu (import)	Compliment de l'objectiu (Import)
<b>Gestió</b>	Liquidacions de gestió	34.533	67.537,00 €	32.500	106%	104.750,00 €	64%
	Autoliquidacions induïdes (*)	5.023	8.750,00 €				
	Sancions	1.382	2.896,00 €				
	<b>Total Gestió</b>	<b>40.938</b>	<b>79.183,00 €</b>				
<b>Inspecció</b>	Liquidacions d'inspecció	727	57.871,00 €	450	162%	44.000,00 €	132%
	Actes de patrimoni (Estat)	189	35.023,00 €	--	--	--	--
	Autoliquidacions induïdes (*)	11	3.095,00 €	--	--	--	--
	Sancions	575	11.036,00 €				
	<b>Total Inspecció</b>	<b>1.502</b>	<b>107.025,00 €</b>				
	<b>Recàrrecs període executiu</b>	<b>14.201</b>	<b>17.503,00 €</b>				
	<b>Total control del frau</b>	<b>56.641</b>	<b>203.711,00 €</b>				

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

(\*\*) Inclou només els recàrrecs, excepte en el cas d'ajornaments decaiguts, on s'inclou el principal i el recàrrec, relatiu a deutes de l'ATC i altres organismes que gestionen tributs, com l'ACA.

El resultat total d'aquestes actuacions ha suposat el descobriment d'un deute tributari per un import de més de 203 milions d'euros, un 8 % superior als 183 milions de 2018.

### Nombre i import de les liquidacions i altres actuacions de control del frau

	Actuacions	Nombre	Import (milers €)	Objectiu (nombre)	Compliment de l'objectiu (nombre)	Objectiu (import)	Compliment de l'objectiu (Import)
	Liquidacions de gestió	34.533	67.537,00 €	32.500	106%	104.750,00 €	64%
	Liquidacions d'inspecció	727	57.872,00 €	450	162%	44.000,00 €	132%
	Actes de patrimoni (Estat)	189	35.023,00 €	--	--	--	--
	Autoliquidacions induïdes(*)	5.034	11.845,00 €	--	--	--	--
	Provisions de constrenyiment de recaptació executiva(**)	448.318	194.726,00 €	400.000	112%	200.000	97%
	Diligències d'embargament de tributs propis i cedits	15.320	82.103,00 €				
	Diligències d'embargament d'ens locals adherits a Tributs de Catalunya	28.383	5.898,00 €				
	Sancions (***)	1.957	13.932,00 €				
	<b>Total</b>	<b>534.461</b>	<b>468.936,00 €</b>				

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

(\*\*) S'inclouen la totalitat de provisions de constrenyiment dictades per l'ATC, tant en relació amb els tributs propis i cedits com amb la gestió per compte d'altres ens públics.

(\*\*\*) S'inclouen les sancions de Gestió i d'Inspecció.

## Avaluació dels principals objectius de l'any 2018

### Control del frau fiscal

En relació amb les liquidacions de gestió, han augmentat en nombre en un 8 % en relació amb el 2018 i s'assoleix l'objectiu, amb un compliment del 106 %. Quant a l'import, ha disminuït un 3 % en relació amb el 2018 i no s'arriba a l'objectiu establert, amb un compliment del 64 %.

Pel que fa a les liquidacions d'inspecció, han augmentat en nombre en un 25 %, és a dir, que s'ha assolit amb escreix l'objectiu amb un compliment del 162 %. Quant a l'import, superen l'any anterior en un 16 % i assoleixen l'objectiu de 2019 amb un compliment del 132 %.

Finalment, el creixement del nombre de provisions de constrenyiment dictades ha estat d'un 27 % en relació amb el 2018, i s'ha complert l'objectiu tant en nombre com en import.

### Nombre i import de provisions de constrenyiment

Actuacions	Nombre	Import (milers €)	Objectiu (nombre)	Compliment de l'objectiu (nombre)	Objectiu (import)	Compliment de l'objectiu (Import)
<b>Tributs propis i cedits</b>	13.112	61.612,00 €	11.500	114%	65.000	95%
Altres: departaments	56.940	37.609,00 €				
Altres: organismes	2.834	6.140,00 €				
Altres: Servei Català de Trànsit	375.432	89.365,00 €				
<b>Total altres</b>	435.206	133.114,00 €	388.500	112%	135.000	99%
<b>Total</b>	<b>448.318</b>	<b>194.726,00 €</b>				

L'activitat de recaptació executiva per tots els conceptes, és a dir, per compte d'altres entitats i també per compte propi, comporta al 2019 un total de 448.318 provisions de constrenyiment dictades, que suposa doblar les 202.418, amb un import de 195 milions d'€, que gairebé triplica els 73 milions d'€ de 2018.

Amb aquestes xifres, s'assoleixen els objectius tant en nombre com en import.

Altres indicadors principals als quals s'ha prestat atenció en matèria de control del frau són:

### Requeriments a no declarants

Nombre de requeriments	Objectiu	Compliment de l'objectiu
9.514	7.500	127%

En relació amb el nombre de requeriments, fruit de campanyes de creuament d'informació i detecció de no declarants, s'han realitzat 9.514 requeriments, xifra similar a la de l'any anterior. S'assoleix així, amb escreix, l'objectiu establert de 7.500 requeriments.

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

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

### Sol·licitud 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
273.586	03:13	10:00	27.583	10,08%	10%	99,18%

Aquest indicador informa del temps mitjà d'espera (TME) dels/de les contribuents que acudeixen als serveis presencials de les delegacions de l'ATC i té en compte aquells casos en què aquest temps d'espera és superior a un límit màxim que s'ha fixat com a objectiu a no superar.

Durant el 2019, el nombre d'ocasions en què ha calgut esperar més de 10 minuts és d'un 10,08 %, equivalent a l'objectiu establert.

### Tramitació de recursos de reposició: índex de demora segons resolució(\*)

Recursos despatxats	Índex de demora (en dies)	Objectiu (dies)	Compliment de l'objectiu
2.716	18,68	30	138%

(\*) Els índex de demora es calculen per la diferència entre la data de resolució i la data d'alta de l'expedient al sistema.

Durant l'any 2019 s'han despatxat 2.181 recursos de reposició presentats davant els òrgans de l'Agència Tributària de Catalunya, un 10 % més que el 2018.

El termini mitjà de tramitació d'aquests recursos ha estat de 18,86 dies, clarament inferior als 32,56 dies de demora del 2018, i se situa per sota de l'objectiu fixat de 30 dies.

### Tramitació de sol·licituds de devolució: índex de demora segons resolució(\*)

Despatxades	Índex de demora (en dies)	Objectiu (dies)	Compliment de l'objectiu
4.939	37,24	90	159%

(\*) Els índex de demora es calculen per la diferència entre la data de resolució i la data d'alta de l'expedient al sistema.

## Avaluació dels objectius de l'any 2019 Informació i assistència al contribuent

L'índex de demora en la tramitació de sol·licituds de devolució s'ha situat en 37,24 dies, clarament per sota dels 54,78 dies del 2018. Amb aquesta dada s'assoleix àmpliament l'objectiu màxim establert en 90 dies.

### Tramitació d'ajornaments i fraccionaments. Índex de demora

	Despatxats	Índex de demora (dies)	Objectiu (dies)	Compliment de l'objectiu
Recaptació voluntària	4.548	48,55	60	119%
Recaptació executiva(*)	9.378	62,12	90	131%
<b>Total</b>	<b>13.926</b>	<b>57,69</b>	<b>80</b>	<b>128%</b>

(\*) Inclou deutes d'organismes de la Generalitat de Catalunya i d'ens locals adherits a Tributs de Catalunya.

El termini de tramitació de les sol·licituds d'ajornaments s'ha situat en 57,69 dies i s'ha assolit l'objectiu amb un grau de compliment del 128 %.

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

Liquidacions	Recursos	Objectius	Conflictivitat	Compliment de l'objectiu
33.146	2.085	<10%	6,29%	137%

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, durant l'any 2019 s'ha assolit clarament l'objectiu de no superar un índex del 10 %.

### Índex de satisfacció del contribuent sobre els serveis presencials de l'ATC

Total persones enquestades	Resposta			Objectiu	Compliment de l'objectiu
	Satisfet	Neutre	Insatisfet		
26.798	88%	5%	7%	85%	104%

A totes les oficines de l'ATC es du a terme de forma permanent una enquesta adreçada a la ciutadania que mesura el seu grau de satisfacció en relació amb l'atenció rebuda.

Al llarg del 2019, l'índex de satisfacció ha estat del 88 % per al conjunt de totes les oficines; només 4 oficines estan per sota de l'objectiu, amb valoracions entre el 82 % i el 84 %.



Avaluació dels objectius de l'any 2019  
**Informació i assistència al contribuent**

**Reducció del nombre de notificacions per publicació al DOGC**

Àmbit de notificació	Nombre de notificacions per agent tributari		Nombre de notificacions per publicació al DOGC		Objectiu a no superar %	Compliment de l'objectiu	Nombre de notificacions per carta		Total notificacions
	Acumulat	%	Acumulat	%			Acumulat	%	
Voluntària	32	0,03%	6.435	5,84%	6%	103%	103.690	94,13%	110.157
Executiva	36	0,01%	265.412	47,79%	45%	94%	289.866	52,20%	555.314
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>0,01%</b>	<b>271.847</b>	<b>40,85%</b>	<b>35%</b>	<b>83%</b>	<b>393.556</b>	<b>59,14%</b>	<b>665.471</b>

L'indicador d'efectivitat de les notificacions mesura l'increment de l'efectivitat de les notificacions emeses pels òrgans de gestió de l'ATC, prioritzant el seu enviament per carta i reduint el nombre d'aquelles que es notifiquen per publicació en diaris oficials, que són les menys efectives atesa la dificultat de la ciutadania de tenir-ne coneixement.

Durant el 2019, s'han notificat mitjançant publicació al DOGC un 40,85 % de les notificacions, per sobre del 35 % que s'havia fixat com a límit que no s'havia de superar.

**Nombre de cites prèvies per a l'atenció al públic**

Nombre de cites prèvies sol·licitades (any 2019)	Objectius	Compliment de l'objectiu
50.542	52.000	97%

Al llarg del 2019, l'ATC ha atès 50.542 cites prèvies per a l'atenció als contribuents. Aquesta xifra és un 31 % superior a la xifra de 38.565 cites de l'any anterior i gairebé compleix l'objectiu previst.

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

### Nombre de pagaments telemàtics

Concepte	Nombre de pagaments	Nombre de pagaments telemàtics	Ingressos telemàtics (milers d'€)	% sobre nombre de pagaments	Objectiu	Compliment de l'objectiu
Transmissions vehicles	48.292	31.113	5.639 €	64,43 %	60 %	107%
Transmissions patrimonials	264.956	231.362	1.824.628 €	87,32 %	80 %	109%
Estades en establiments turístiques	66.911	15.465	10.090 €	23,11 %	-	-
Donacions	20.642	13.923	76.400 €	67,45 %	65 %	104%
Successions	38.597	27.011	124.894 €	69,98 %	65 %	108%
Liquidacions	63.147	6.570	10.984 €	10,40 %	-	-
Altres(*)	5.898	1.868	156.221 €	31,67 %	-	-
<b>Total</b>	<b>508.443</b>	<b>327.312</b>	<b>2.208.856 €</b>	<b>64,38 %</b>	<b>70%</b>	<b>92%</b>

(\*) Inclou els models 040, 042, 043, 0044, 045, 046, 510, 520, 900,910, 970, 980 i 990.

El nombre de pagaments telemàtics segueix en la línia dels darrers anys, en què s'ha vist fortament impulsada per la implementació de la presentació telemàtica obligatòria per a determinats col·lectius que estableix l'Ordre VEH/85/2017, d'11 de maig.

En conjunt, durant el 2019 l'import recaptat telemàticament ha estat de 2.209 milions d'euros, un 4,3 % superior a la xifra de 2018. Aquest import pagat telemàticament suposa un 61 % de l'import total recaptat per l'ATC, malgrat el descens en un 18,5 % del nombre de pagaments en relació amb el 2018.

Pel que fa al percentatge de pagaments telemàtics en relació amb el total de pagaments ha estat d'un 64 %, per sota de l'objectiu anual previst.

### Presentació telemàtica no totalment obligatòria

Concepte	Nombre de presentacions telemàtiques	% sobre total de presentacions	Objectiu	Compliment de l'objectiu
Vehicles	109.591	83,48%	85%	98%
Transmissions	486.923	88,46%	85%	104%
Donacions	179.702	67,99%	65%	105%
Successions	16.076	70,71%	65%	109%
<b>Total</b>	<b>792.652</b>	<b>81,78%</b>	<b>75%</b>	<b>109%</b>

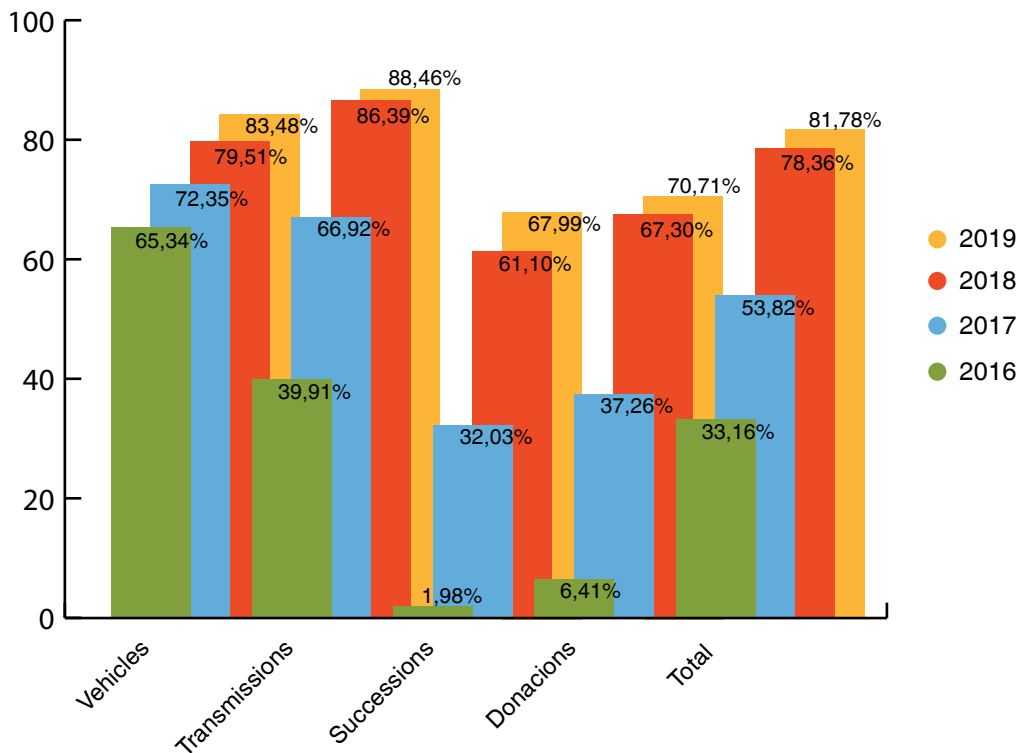
## Avaluació dels objectius de l'any 2019 Col·laboració tributària

El percentatge de presentacions telemàtiques ha mantingut la tendència a l'alça dels darrers anys, que es va iniciar amb l'obligació de presentació telemàtica establerta mitjançant l'Ordre VEH/85/2017, per a certs col·lectius.

Durant el 2019 el nombre de presentacions telemàtiques, amb un lleuger increment de l'1,5 %, té un nivell similar a l'any anterior.

En conjunt, s'ha assolit i superat l'objectiu del 75 % de presentació telemàtica en aquests impostos, amb un grau d'assoliment del 109 %.

### Evolució del % de presentació telemàtica no totalment obligatòria



Com es pot apreciar a la gràfica interanual, el percentatge total de presentació telemàtica a l'ATC ha crescut en un 246 % des del 2016 al 2019.

**El percentatge total de presentació telemàtica a l'ATC ha crescut en un 246 % del 2016 al 2019.**

# 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 enguany continuarà impulsant les línies estratègiques definides en el Programa anual d'actuacions per al 2020:

- 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 2020 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 2020, 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, el control del temps d'espera en atenció ciutadana, l'índex de satisfacció del contribuent sobre els serveis presencials de l'Agència, l'índex d'efectivitat de les notificacions i reducció de les notificacions edictals, el temps de tramitació dels recursos, devolucions i ajornaments, l'índex de conflictivitat, les cites prèvies 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 2020 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, amb 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.

L'Agència vol consolidar els projectes en marxa i continuar innovant, incrementant 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 en relació amb els seus principals àmbits d'actuació.

## Reptes de futur Introducció

- Esdevenir una administració tributària 4.0, en quatre aspectes clau: els processos, les persones, les dades i la tecnologia, partint del model actual de transformació digital i implantant les eines d'administració electrònica als processos de gestió de l'ATC.
- Implantar un model de governança multidisciplinari per dur a terme el procés de canvi cap a un nou model de gestió i de relació amb la ciutadania que millori l'eficiència i l'eficàcia de l'organització i reporti beneficis com ara la reducció dels tràmits i gestions, mitjançant la implantació d'actuacions proactives que estalviïn temps i diners en la tramitació; la millora de l'accés a les dades tributàries pròpies, garantint el dret a la transparència, i una comunicació i assistència de proximitat, amb noves formes de relació personalitzades segons les necessitats dels contribuents.
- Potenciar la plataforma de Big Data per gestionar i explotar massivament totes les dades de què disposa l'ATC i establir nous models de detecció del frau basats en eines d'anàlítica avançada per aconseguir detectar determinats patrons de comportament a través de models predictius i contribuir a augmentar l'eficàcia en la reducció del frau.
- Continuar potenciant el rol de l'intermediari fiscal, compartint els canals d'informació i participació, augmentant la transparència, millorant els serveis d'assistència per guanyar eficiència en els procediments i tràmits tributaris i, alhora, millorar l'eficàcia de la recaptació tributària.
- 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 la usabilitat.
- Avançar en la implantació de polítiques de compliance tributari per afavorir la cooperació i informació entre l'ATC i les empreses, i garantir que incorporin el compliment fiscal com un objectiu de bon govern, transparència, seguretat i compliment normatiu, amb l'objectiu de minimitzar els riscos tributaris, crear mecanismes de detecció i correcció, i evitar que es produeixin en el futur.
- Continuar impulsant la col·laboració amb la xarxa Tributs de Catalunya, amb la finalitat de millorar el servei que s'ofereix a la ciutadania de Catalunya, i avançar cap a una integració de tots els nivells de l'Administració tributària, amb beneficis com ara la simplificació administrativa, amb un servei de finestra única per als tributs gestionats per l'ATC i els d'àmbit local; l'augment de l'eficàcia de la gestió tributària, gràcies a la informació compartida i l'àmplia assistència de proximitat, i l'avanç en la prevenció i reducció del frau fiscal.
- Impulsar la col·laboració amb la resta d'administracions per convertir l'ATC en una Agència prestadora de serveis envers la resta d'entitats del sector públic de la Generalitat i les entitats locals.
- Consolidar el desplegament territorial i funcional, desenvolupant 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 en el futur. I, també, en l'àmbit de la recaptació executiva, tant pel que fa als deutes propis de l'ATC com als deutes que gestiona per compte de les entitats amb les quals ha signat conveni de col·laboració.
- Continuar desplegant el nou Pla de prevenció i reducció del frau fiscal i de foment de les bones pràctiques tributàries, amb abast fins al 2022, aprofundint de manera proactiva en les mesures que cerquen la implicació social i la prevenció.

**Esdevenir una administració tributària 4.0, en quatre aspectes clau: els processos, les persones, les dades i la tecnologia.**

**Establir nous models de detecció del frau basats en eines d'anàlítica avançada.**

**Implantació de polítiques de compliance tributari per afavorir la cooperació i informació entre l'ATC i les empreses.**

**Impulsar la col·laboració amb la resta d'administracions per convertir l'ATC en una Agència prestadora de serveis envers la resta d'entitats del sector públic .**

**Continuar desplegant el nou Pla de prevenció i reducció del frau fiscal i de foment de les bones pràctiques tributàries, amb abast fins al 2022.**

## Reptes de futur Introducció

- Implementar un innovador sistema de relació amb el contribuent (SRC), aprofitant tots els canals i recursos que ofereixen les tecnologies de la informació i la comunicació per assolir una interacció multicanal que aconsegueixi transformar la interacció de l'Agència amb els ciutadans.
- Consolidar la línia de creixement i especialització de la plantilla, potenciant la formació contínua i els sistemes d'aprenentatge en línia, així com nous processos selectius de cossos propis, d'adscripció exclusiva a l'Agència.
- Impulsar la innovació tecnològica i la tramitació telemàtica a la seu electrònica per augmentar el nombre de tràmits i gestions en línia fins arribar al 100% de cobertura total, amb la implementació de noves funcionalitats.
- Establir controls de qualitat que mesurin l'eficiència dels serveis prestats per l'Agència i millorar els existents.
- 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.
- Assegurar l'eficàcia de l'ús de la informació tributària obtinguda, la 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 Reglament europeu de protecció de dades.
- Implementar els circuits de tramitació i els procediments tributaris dels nous tributs que aprovi el Parlament de Catalunya.
- 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 pressupost 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, el Registre d'assessors fiscals i el Codi de conducta i de bones pràctiques dels assessors fiscals registrats, essencials per configurar definitivament l'arquitectura institucional d'una hisenda catalana moderna, orientada al ciutadà i projectada al futur.
- Estendre 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 prevenir i reduir eficaçment el frau fiscal i prestar assistència al contribuent.
- 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 la nova intranet de l'Agència Tributària de Catalunya.

**Impulsar la innovació tecnològica i la tramitació telemàtica a la seu electrònica.**

**Consolidar i millorar els serveis de cita prèvia i atenció de consultes per via electrònica.**

**Col·laborar en el desenvolupament de les previsions del Codi tributari, que crea organismes clau com ara el Consell Fiscal de Catalunya, el Registre d'assessors fiscals i el Codi de conducta i de bones pràctiques dels assessors fiscals registrats.**

**Implementar la nova intranet de l'Agència Tributària de Catalunya.**

## Reptes de futur Introducció

---

- 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.
- 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.
- Implementar el nou impost sobre instal·lacions que incideixen en el medi ambient.
- Continuar impulsant les accions d'educació civicocontributària adreçades als estudiants, tant a la seu central com a les delegacions de l'Agència al territori, amb la finalitat de promoure el coneixement de les obligacions i deures tributaris entre les generacions més joves.

**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.**

El desplegament d'aquestes línies de treball prioritàries i dels altres reptes de l'ATC per al 2020 correspon a les diferents àrees, Serveis Centrals i serveis territorials, tal com es detalla a continuació.



## Àrea d'Aplicació dels Tributs i Valoracions

### **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 2020 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, 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 2020 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. Especialment l'any 2020, cal prioritzar les actuacions a implementar en els procediments de recaptació en període executiu, atesa la previsió de l'increment de deutes a gestionar derivats de la firma de convenis amb les administracions que conformen la xarxa Tributs de Catalunya i la gestió recaptatòria de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica.

### **Millorar l'homogeneïtzació dels procediments tributaris i la unificació dels criteris d'aplicació tributària**

Cal millorar els circuits per a 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. En aquest sentit es pot destacar la revisió i actualització de les diferents Instruccions, com per exemple la Instrucció relativa als criteris per a les notificacions que practiqui l'Agència, o bé la Instrucció relativa a l'execució de resolucions i sentències. Tan mateix, es fa necessari actualitzar els criteris d'actuació existents així com dictar-ne de nous, derivats de canvis normatius o bé de les sentències dictades per el Tribunal Suprem en cassació, com per exemple en el cas de l'aixovar o en els procediments de comprovació de valors.

### **Ampliació del model de governança de dades per a la creació de censos propis**

Una vegada consolidat el model de governança de dades com a eina de gestió global i integrada de la informació tributària, l'any 2020 es treballarà en la creació del cens propi de persones i d'adreces. Tanmateix, amb l'entrada en vigor de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica, cal consolidar per a la seva explotació en els procediments de gestió,

**Millorar els instruments efectius de prevenció i reducció del frau fiscal.**

**Millorar els procediments tributaris i unificar criteris d'aplicació tributària.**

**Creació i explotació dels censos de persones, adreces i vehicles.**

inspecció i recaptació, en el cens de vehicles de Catalunya, les dades corresponents a vehicles de Catalunya provinents de la Direcció General de Trànsit.

**Consolidar els circuits de tramitació i els procediments tributaris per a l'aplicació de l'impost sobre l'emissió de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica**

L'any 2020, en coordinació amb l'Àrea de Tecnologies de la Informació, s'han d'implementar en els sistemes de gestió els circuits de tramitació i procediments tributaris per a l'aplicació de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica, per tal d'adaptar-los als canvis normatius aprovats pel Parlament de Catalunya.

En aquest sentit, cal validar els procediments definits per a la generació del padró provisional i del definitiu, la gestió de les al·legacions presentades per les persones interessades així com les sol·licituds de domiciliació de l'impost, l'emissió de les liquidacions, la gestió de les notificacions. També s'hauran de tancar i implementar els circuits definits per a la gestió de les actuacions que es derivin de les liquidacions, com ara són la tramitació dels recursos, reclamacions i la gestió de les sol·licituds de devolució.

**Culminar el desplegament de l'administració electrònica en l'àmbit de l'Agència Tributària de Catalunya**

Durant l'any 2020 cal consolidar el desplegament electrònic de l'Agència Tributària de Catalunya per tal que totes les relacions, ja siguin amb la ciutadania o bé interadministratives, puguin realitzar-se per mitjans electrònics. Tanmateix, cal incrementar el nombre de tràmits específics que actualment es poden realitzar a través de la seu electrònica de l'Agència, definint les actuacions prioritàries i planificant-ne la implementació, per tal d'assolir una major eficiència en les actuacions d'aplicació dels tributs.

A banda d'aquestes actuacions prioritàries, també cal implementar el registre electrònic d'apoderaments, culminar la implementació de la signatura electrònica en tots els documents emesos pels funcionaris de l'ATC, així com incrementar de manera progressiva les actuacions administratives automatitzades, per tal de millorar l'eficiència i l'eficàcia en els procediments tributaris. També cal prioritzar l'ampliació del nombre de contribuents i intermediaris fiscals obligats a utilitzar la tramitació electrònica a les persones jurídiques i determinades persones físiques.

Consolidar els procediments per a l'aplicació de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica.

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

## Àrea d'Estudi i Anàlisi

### Informació i assistència

Les principals actuacions seran les següents:

- Es participarà en la definició, seguiment i implementació de les noves funcionalitats de la seu electrònica de l'Agència Tributària de Catalunya i, en particular, de les relacionades amb la implantació i desenvolupament de la consulta i modificacions del padró de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica, i també de les que permetin la presentació de recursos contra les liquidacions, i el pagament i el fraccionament de pagament de l'impost esmentat. També es participarà en el disseny funcional dels formularis electrònics de l'impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient i el gravamen de protecció civil.
- 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. En particular, s'organitzarà un servei de cita prèvia en l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica i s'establirà el protocol d'actuacions d'informació que han de seguir els operadors del 012.
- Es participarà en l'elaboració del díptic informatiu de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica.
- Es coordinaran les actuacions d'organització de la campanya de l'impost sobre la renda i el patrimoni, i també la de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica.
- S'implantarà el procediment de tramitació atesa en el servei de cita prèvia per tal de permetre que els contribuents puguin presentar la declaració, la paguin i, si ho desitgen, ajornin el pagament dels impostos, tot en la mateixa cita.
- Es posarà a disposició dels contribuents un nou servei d'atenció telefònica, "L'ATC us truca", per tal de fer la confecció de declaracions per telèfon en la modalitat de tramitació atesa, i també per atendre determinades consultes en matèria de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica.
- S'actualitzaran els programes d'ajuda al contribuent, per tal d'adaptar-los als canvis normatius que es produeixin durant l'any, en particular, la llei de mesures fiscals.
- S'impulsarà el grup de treball sobre la finestra única tributària, en el marc de la xarxa Tributs de Catalunya, per avançar en la definició i elaboració d'una cartera de serveis, establint les funcions de cada actor o administració, definint i aplicant els paràmetres que permetin avaluar els compromisos de qualitat en l'atenció a la ciutadania, per tal d'assolir l'homogeneïtzació i millora progressiva dels procediments d'aplicació i procediments tributaris.
- Es participarà en el redisseny funcional del web Tributs de Catalunya.
- S'implementarà un formulari com a nou canal d'entrada de consultes a través de la seu electrònica, la qual cosa permetrà fer el tractament i seguiment de les consultes amb la solució corporativa de la Generalitat de Catalunya.

Es posarà en marxa l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica.

### Estudi de valoracions immobiliàries

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

- En col·laboració amb els tècnics valoradors, s'actualitzaran els mapes de valor del sòl per a usos residencials dels municipis de Sant Joan Despí, Mont-roig del Camp, Canet de Mar, Montcada i Reixac, Sant Pere de Ribes i Castell-Platja d'Aro, i s'elaboraran nous mapes de valor del sòl per a usos diferents del residencial, com el d'oficines i comercial, pels municipis de la primera corona de Barcelona: Barcelona, l'Hospitalet de Llobregat, Badalona, Santa Coloma de Gramenet, Sant Adrià de Besòs i Sant Cugat del Vallès. Aquests mapes seran accessibles des del Sistema d'Informació Geogràfica (SIG) de la Generalitat de Catalunya.
- S'incorporarà a l'Observatori del mercat immobiliari de Catalunya el valor de referència de mercat que elabora la Direcció General del Cadastre.
- S'elaboraran estudis que comparin els valors declarats pels contribuents, els valors de taxació a efectes hipotecaris i el valor de referència que elabora el cadastre.
- 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) i també del valor de taxació hipotecària que s'obté de les fitxes notariales incorporades.
- Es farà un estudi per a la depuració i control de qualitat de les dades procedents de les fitxes notariales que s'incorporen a la base de dades de l'Observatori del mercat immobiliari de Catalunya.
- 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, i 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 2021.
- 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 2021.

S'elaboraran mapes de valor per a usos diferents dels residencials.

### Altres estudis

- Es farà un seguiment mensual de l'evolució de la recaptació dels tributs gestionats per l'Agència Tributària de Catalunya.
- Es farà un estudi dels costos de la recaptació executiva de l'ATC.
- Es farà un estudi dels costos de la gestió del recàrrec de l'Ajuntament de Barcelona en relació amb l'impost sobre les estades en establiments turístics.

## Àrea d'Estratègia, Relacions Externes i Comunicació

Aquesta àrea es marca per a l'exercici 2020 les línies prioritàries de treball següents:

### Actuacions de col·laboració i representació institucional:

- El seguiment i impuls dels convenis de col·laboració institucional existents amb l'Agència Estatal d'Administració Tributària i la Direcció General de Trànsit dependent del Ministeri de l'Interior; els organismes i departaments de la Generalitat de Catalunya; els diferents consorcis, ajuntaments, consells comarcals i diputacions, i el Govern de les Canàries.
- El seguiment de l'acord d'intercanvi d'informació establert amb la Direcció General de Trànsit, amb la finalitat d'estendre la tramitació telemàtica, millorar la recaptació executiva i implantar el nou impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica.
- La col·laboració en matèria tributària amb les diputacions provincials, ajuntaments i consells comarcals, que conformen juntament amb l'ATC la xarxa Tributs de Catalunya, i la signatura de nous convenis de col·laboració per a la incorporació de noves entitats locals i supramunicipals a la xarxa esmentada.
- El seguiment del tancament del conveni d'encàrrec de gestió signat amb el Deganat Autònom del Col·legi de Registradors de la Propietat, Mercantil i de Béns Mobles.
- La signatura d'un conveni de col·laboració amb el Col·legi de Registradors de la Propietat, Béns Mobles i Mercantils d'Espanya per a l'enviament dels manaments d'embargament als diferents registres per mitjans electrònics.
- 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.
- El seguiment i impuls de la col·laboració establerta normativament amb el Col·legi de Notaris quant a l'enviament per mitjans electrònics dels índexs notariaus, declaracions informatives i còpies autèntiques en relació amb les escriptures notariaus autoritzades.
- 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 control i manteniment de les adhesions individuals als diferents convenis i acords de col·laboració signats per l'ATC per a la tramitació telemàtica per compte de tercers, i el seguiment del sistema de declaració responsable que permet l'esmentada tramitació a presentadors no inclosos en col·lectius conveniats.
- Pel que fa a la tramitació electrònica, la promoció de l'adhesió voluntària al sistema de notificació electrònica, l'extensió de la seva implantació, així com l'ampliació progressiva dels col·lectius obligats.
- L'exploració de noves vies de col·laboració social, especialment pel que fa a estendre la xarxa que ofereix al ciutadà serveis de pagament

S'impulsarà l'adhesió voluntària al sistema de notificació electrònica, l'extensió de la seva implantació i l'ampliació progressiva dels col·lectius obligats.

S'estendrà la xarxa que ofereix al ciutadà serveis de pagament dels tributs i atenció presencial, amb la signatura d'un conveni amb Correus.

## Reptes de futur

### Àrea d'Estratègia, Relacions Externes i Comunicació

---

dels tributs i atenció presencial, mitjançant la signatura i posterior seguiment d'un conveni per a la prestació de serveis a les oficines de Correus relatius a deutes gestionats per l'ATC, que aprofiti el potencial que ofereix la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, SA, i les seves 420 oficines distribuïdes per Catalunya.

- 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 les estades en establiments turístics.
- L'impuls de les polítiques de compliance tributari, per afavorir una cooperació i informació més àmplia entre l'ATC i les empreses, i garantir que aquestes incorporin el compliment fiscal com un objectiu de bon govern, transparència, seguretat i compliment normatiu, amb l'objectiu de minimitzar els riscos tributaris, crear mecanismes de detecció i correcció, i evitar que es produeixin en el futur.

#### **Actuacions de coordinació:**

- La coordinació de la integració del Pla de prevenció i reducció del frau fiscal i de foment de les bones pràctiques tributàries, amb el Programa anual d'actuació, mitjançant la preparació i seguiment dels objectius de l'ATC i la coordinació entre les diferents àrees i oficines centrals de l'Agència i també amb les delegacions, 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 de foment de les bones pràctiques tributàries 2019-2022.
- L'elaboració de la Memòria de l'ATC, i la coordinació amb la Secretaria d'Hisenda i 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 2019, així com l'adequació entre les actuacions de l'Agència amb el Pla departamental i el Pla de Govern.
- La participació en els òrgans de coordinació de l'AEAT al Consell Territorial de Gestió Tributària.
- 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 una possible implantació del contracte programa.

### 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.
- El manteniment de la Carta de Serveis de l'Agència.
- La realització d'enquestes de satisfacció adreçades als ciutadans 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, 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 adrecin els ciutadans en relació amb la formade 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, 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, que incloguin tant la informació com els processos, tràmits i serveis, amb l'eventual possibilitat a mitjà termini d'ordenar auditories i/o 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 i la implantació de nous 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.
- La participació en els grups de treball que han de definir la implantació, amb criteris d'eficiència tecnològica, seguretat jurídica i usabilitat, els nous impostos sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica i sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient.
- La participació com a comunitat autònoma pilot en un projecte per integrar l'autoliquidació de vehicles per l'ITP, mitjançant un mecanisme de comunicació webservice, amb la transferència d'aquests en el Registre de vehicles de la Direcció General de Trànsit dependent del Ministeri de l'Interior.

S'impulsaran les mesures assignades a l'Àrea el 2019 en relació amb el Pla de prevenció i reducció del frau fiscal i de foment de les bones pràctiques tributàries 2019-2022.

S'organitzaran cursos i sessions informatives per als intermediaris fiscals conveniats per difondre la tramitació telemàtica i la implantació de nous tributs.



### Actuacions de 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 i, si escau, amb la Secretaria de Difusió i Atenció Ciutadana del Departament de 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. En concret, el 2020, la implementació del Pla de comunicació per a la difusió massiva de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica.
- Les accions de promoció de les mesures i dels resultats assolits el 2019 en l'àmbit del Pla per a la prevenció i reducció del frau fiscal i de foment de les bones pràctiques tributàries 2019-2022, 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 cívica tributària entre el jovent) i també als que participen en els 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 especial atenció a les accions per a la implantació del model SRC (sistema de relació amb el contribuent) i els assistents virtuals de recaptació executiva i de l'impost sobre el CO2 dels vehicles.
- 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 els serveis que els 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.
- Seguiment i execució del protocol d'actuació a les xarxes socials (estratègia relacional i bidireccional des del compte de Twitter @tributscat: respondre i orientar els contribuents, adreçant-los a la informació de la seu electrònica de l'Agència Tributària de Catalunya).
- 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.
- 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.

S'implementarà un Pla de comunicació per difondre l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica entre la ciutadania i col·lectius afectats.



Reptes de futur

#### Àrea d'Estratègia, Relacions Externes i Comunicació

---

- Implementació i manteniment de les fitxes actives a Google Maps (ubicacions d'oficines de l'ATC al territori) i anàlisi dels resultats.
- L'impuls de l'estratègia de multicanalitat de l'ATC: potenciació de les sinergies entre els diversos canals de difusió externa 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 de l'atenció presencial i del canal de YouTube.
- Potenciació dels canals de comunicació interna: butlletí i intranet corporativa per promoure la participació del personal i la fluïdesa de la informació.
- 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.

**Es promocionaran les mesures i resultats assolits el 2019 del Pla per a la prevenció i reducció del frau fiscal i de foment de les bones pràctiques tributàries 2019-2022.**

## 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 2020 les següents línies prioritàries de treball:

### 5.4.1 Àmbit de recursos humans

- L'anàlisi i identificació de les necessitats recurrents de personal de les diferents unitats de l'ATC i aquelles que són derivades de l'assumpció efectiva de noves funcions, com ara la gestió de l'impost sobre emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica.
- L'impuls i l'execució de les actuacions adreçades a la selecció i la incorporació dels efectius adequats en nombre i perfil per donar resposta a les necessitats de dimensionament detectades.
- La participació activa en la convocatòria i desenvolupament dels processos selectius dels cossos tributaris d'adscripció exclusiva a l'Agència.
- La consolidació de la plantilla mitjançant la convocatòria i el desenvolupament de provisió de llocs pendents d'ocupació definitiva.
- La digitalització dels expedients del personal de l'ATC i la transformació progressiva de la tramitació dels aspectes de gestió de personal cap al canal electrònic.
- L'anàlisi i el seguiment del compliment horari per part del personal de les diferents unitats i l'elaboració dels quadres de control horari.
- L'organització d'activitats formatives en relació amb les novetats tributàries i les actualitzacions del sistema informàtic tributari, aprofitant al màxim les possibilitats que ofereix la plataforma virtual de formació (Aula tributària).

**Durant el 2020 s'assumirà un paper actiu quant al desenvolupament dels processos selectius corresponents a l'oferta d'ocupació pública 2019: 20 places d'inspectors i 120 de gestors tributaris.**

### 5.4.2 Àmbit d'organització

- L'impuls i el desenvolupament de projectes de millora i racionalització de les estructures i els mecanismes de coordinació interns per donar resposta a les necessitats organitzatives.
- La tramitació de les modificacions de la RLT que calguin per donar cobertura a les necessitats organitzatives específiques.
- El suport en l'anàlisi i optimització dels processos de gestió de determinades unitats de l'Agència, amb especial incidència en serveis crítics per a l'organització com ho és l'àmbit dels recursos i reclamacions pel que fa a actes derivats de la recaptació executiva.
- L'assistència a les unitats pel que fa a la revisió i l'adequació dels processos i circuits per tal d'incorporar gradualment a la gestió les funcionalitats que ens proporcionen les eines d'administració electrònica. En aquest sentit, està previst redefinir el procediment per a la tramitació i enviament de reclamacions economicoadministratives a tribunals mitjançant la connexió a una plataforma interoperable.

**Suport quant a l'anàlisi i redefinició de processos operatius, com la tramitació de reclamacions economicoadministratives davant el TEARC o l'optimització dels procediments associats a la resolució de recursos derivats de la recaptació executiva.**

## Reptes de futur

### Àrea de Recursos Humans i Organització

---

- El desenvolupament d'activitats formatives i guies de suport per facilitar a les unitats l'ús de les eines electròniques de comunicació i tramitació electrònica corporatives.
- La consolidació i millora del funcionament del nou model de registre electrònic en els diferents centres de treball de l'Agència i del circuit de circulació de la documentació en format electrònic als òrgans gestors.
- La gestió i l'actualització dels continguts de la nova intranet de l'Agència per tal que esdevingui un canal de comunicació interna més proper i interactiu.
- La planificació en l'àmbit lingüístic, pel que fa a la sistematització, correcció i maquetació de plantilles d'e-SPRIU i G@UDI des del punt de vista de la gestió documental, així com l'impuls d'activitats formatives i de recursos lingüístics al personal.

### Transformació digital

- L'elaboració del Pla anual de transformació digital per al 2020, en línia amb els quatre eixos estratègics (persones, dades, processos i tecnologia) sobre els quals pivota el procés de transformació digital de la Generalitat de Catalunya.
- La participació en l'anàlisi organitzativa dels projectes de transformació digital de l'ATC per tal d'incorporar noves tecnologies que millorin la prestació del servei a la ciutadania i agilitin la gestió operativa, com són la robotització de processos automàtics, la intel·ligència artificial i els assistents virtuals.
- La implantació del procediment d'assistència a la ciutadania en l'ús de mitjans electrònics per garantir a les persones interessades la multicanalitat dels serveis i consolidar gradualment el desplegament de l'expedient electrònic en totes les fases del procediment.
- L'anàlisi i la redefinició, si escau, dels serveis prestats per l'ATC per simplificar-ne la gestió, eliminar tasques de baix valor i disminuir les càrregues administratives a la ciutadania.

**Aprovació per primer cop del Pla de transformació digital de l'ATC, en el si del Grup de treball multidisciplinari i en línia amb les directrius corporatives.**

## Àrea de Gestió Econòmica i Règim Interior

### 5.5.1 Àmbit de Gestió Econòmica

#### **Aprovació per primer cop del Pla de transformació digital de l'ATC, en el si del Grup de treball multidisciplinari i en línia amb les directrius corporatives**

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, s'utilitzen dues aplicacions, G@UDI i e-SPRIU, que presenten, però, un elevat nombre d'incidències que fan que aquesta feina de comptabilització dels tributs sigui difícil, complexa i feixuga.

Un dels reptes d'enguany seria, doncs, aconseguir que aquestes tasques es puguin realitzar d'una manera més còmoda i fiable, i tot i que és un objectiu compartit amb l'Àrea de Tecnologies de la Informació de l'ATC, des del Servei de Gestió Econòmica i Comptabilitat s'intentarà contribuir a aquest objectiu mitjançant una sèrie d'actuacions complementàries que consisteixen a augmentar el suport funcional en els nous evolutius per assistir els proveïdors en la resolució de les nombroses anomalies que presenten les aplicacions per gestionar i comptabilitzar els tributs i que passen per:

- Aprofundir en les anàlisis de les DFU/BBP.
- Realitzar un seguiment exhaustiu dels errors i les incidències que habitualment es produeixen, elaborant-ne relacions categoritzades per tal de fer més fàcil la seva resolució.
- Fer un seguiment acurat dels tiquets d'incidències oberts i vetllar per la seva resolució en uns temps raonables.
- Elaborar propostes que millorin l'ús, la navegabilitat i la disposició dels diversos mòduls, i especialment d'e-SPRIU.

L'exercici 2020 hauria de suposar la implementació definitiva de la comptabilització de determinats impostos de caràcter periòdic mitjançant e-SPRIU i sobretot la gestió de nous tributs, cosa que ha de dur aparellada l'ampliació del sistema amb noves funcionalitats, la millora del sistema quant a usabilitat i per suposat, la resolució de les incidències que regularment van apareixent.

#### **Gestió de la contractació administrativa**

Si bé el 2019 va suposar la implementació definitiva del Gestor electrònic d'expedients de contractació (GEEC 2.0) respecte de la tramitació i gestió de tot tipus de contractes, l'exercici 2020 ha de suposar la implantació definitiva d'una gestió electrònica dels procediments de contractació administrativa en totes les seves fases, 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 processos virtuals.

**Contribuir a la resolució de les irregularitats que presenten les aplicacions informàtiques mitjançant una sèrie d'actuacions complementàries, que consisteixen a augmentar el suport funcional en els nous evolutius per assistir els proveïdors en la resolució de les nombroses anomalies que presenten les aplicacions per gestionar i comptabilitzar els tributs.**

Reptes de futur

**Àrea de Gestió Econòmica i Règim Interior**

---

Això suposa ampliar la tramitació per GEEC a tots els subjectes obligats a relacionar-se amb l'Administració per mitjans electrònics i a impartir les instruccions i la formació necessàries a les unitats promotores per tal que això sigui possible.

Aquest 2020 també suposa, per tant, un repte tecnològic en fer efectiva la interconnexió de diferents sistemes, des de l'actual de contractació (GEEC) amb el pressupostari i comptable (GECAT) passant pel sistema de registre (S@RCAT).

#### **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 2020 hauria de ser un dels principals objectius, a més de la consolidació d'una gestió integral on conflueixen diversos sistemes, com la contractació pública, la gestió del pressupost i la seva correlació comptable, el de pressupostar d'una manera més eficient, és a dir, a pressupostar millor. I això vol dir realitzar planificar millor la despesa a realitzar, evitant sobrefinançaments que després impacten negativament en els estats comptables i fins i tot en el pressupost de l'exercici posterior.

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

**Pressupostar d'una manera més eficient, és a dir, planificar millor la despesa a realitzar evitant sobrefinançaments que després impacten negativament en els estats comptables.**

## 5.5.2 Àmbit de Règim Interior

#### **Serveis Generals**

Durant l'any 2020 es realitzarà la redistribució del personal de la seu central de l'ATC, un cop finalitzades les obres d'adequació de la segona planta de l'edifici, per tal d'ajustar els espais a les noves necessitats organitzatives. En aquest sentit, també es faran les modificacions necessàries a les delegacions i oficines territorials per donar cabuda a noves necessitats provinents de la gestió de nous impostos.

Fruit de l'encàrrec que va realitzar l'ATC a Infraestructures de la Generalitat de Catalunya SAU., s'implementarà un nou sistema de manteniment integral a totes les dependències de l'ATC. Aquest nou model de gestió busca principalment l'optimització dels recursos emprats pel manteniment normatiu i correctiu, així com l'eficiència energètica de les dependències.

Atesa la posada en marxa d'un nou sistema corporatiu d'inventari de béns mobles (GPG) durant l'any 2020, està previst adaptar l'inventari de l'ATC a aquest nou sistema de gestió

**Implementació d'un nou model de manteniment integral a les dependències de l'ATC.**

#### **Seguretat i salut laboral**

En matèria de prevenció de riscos laborals per a l'any 2020 es preveu l'actualització de les avaluacions de riscos laborals que així ho requereixin de les dependències de l'Agència Tributària de Catalunya.

## Reptes de futur

### Àrea de Gestió Econòmica i Règim interior

S'ha de treballar per finalitzar l'avaluació de riscos psicosocials als serveis centrals, s'analitzaran les diverses dimensions obtingudes a l'informe preliminar. Durant aquest any, també s'han d'iniciar les avaluacions de riscos psicosocials als centres de treball de la resta del territori.

S'ha de realitzar el seguiment i manteniment dels plans d'emergència dels diferents centres de treball de l'ATC, la informació i la formació del personal, la modificació dels equips d'emergència i la programació dels simulacres corresponents per garantir la seguretat dels/de les treballadors/res.

S'han de gestionar els reconeixements mèdics, s'han de realitzar campanyes i aplicar les mesures preventives adients per millorar la salut del personal de l'ATC.

Finalment, un dels objectius previstos durant l'any 2020 és l'inici de l'auditoria del sistema de gestió de la prevenció de riscos laborals de l'ATC d'acord amb el que estableix la Llei de prevenció de riscos laborals.

**Durant el 2020 està prevista la realització de l'auditoria del sistema de gestió de la prevenció de riscos laborals de l'ATC.**

### Arxiu

Un dels principals reptes de futur de l'any 2020 és incrementar la col·laboració amb altres àrees de l'Agència en aquells projectes de transformació digital que tinguin una vessant de gestió documental.

Aquesta col·laboració s'ha de fer en el marc del Grup de Treball Multidisciplinari (GTM) i ha de permetre introduir les directrius i els instruments tècnics que preveu el protocol de gestió de documents electrònics i arxiu de la Generalitat de Catalunya en els projectes de transformació digital de l'ATC. Per exemple, s'haurà de treballar en àmbits com són l'assignació de metadades a expedients i documents, la classificació documental i l'establiment de criteris pel que fa a la conservació o eliminació de la documentació electrònica així com dels originals en paper dels documents digitalitzats.

Un altre projecte vinculat a la transformació digital de l'ATC i en el qual l'Arxiu participarà és la implementació d'una nova estructura de carpetes de xarxa on es tinguin en compte criteris de classificació arxivística.

D'altra banda, cal tenir en compte que l'Agència segueix tenint un important volum de documentació en suport paper que cal gestionar i controlar. Així doncs, un altre repte de futur del 2020 és la millora de les eines internes que ens permeten gestionar aquesta documentació. En aquest cas, fem referència a la detecció d'incidències i propostes d'evolutius per al mòdul d'arxiu de G@UDI i a millores en les eines que ens permeten gestionar la documentació anterior a aquest sistema.

Finalment, l'impuls de l'avaluació documental és un altre dels reptes de futur de l'any 2020 que suposarà millores tant en la gestió de la documentació electrònica com en la gestió de la documentació en suport paper. L'elaboració de noves propostes d'avaluació i accés documental ens ha de permetre establir terminis de conservació per a la documentació de l'ATC. La previsió és analitzar la documentació relacionada amb la recaptació en executiva i els expedients de gestió dels tributs cedits.

**L'elaboració de propostes d'avaluació i accés documental per tal d'establir terminis de conservació de la documentació de l'ATC.**

## 5.5.3 Àmbit de notificacions i afers administratius

### Notificacions

Durant el 2019 s'han consolidat els processos de notificació massiva que han permès donar resposta a l'important increment de les actuacions realitzades pels procediments de recaptació executiva i consolidar aquest model per a la implementació de noves tributacions en el 2020, sobretot pel que fa a l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica, que té una afectació prevista superior als 3 M de contribuents.

En paral·lel, les notificacions electròniques, que durant el 2019 també han augmentat considerablement, seran l'únic procediment de notificació adreçat a les persones jurídiques obligades, en execució de la regulació introduïda per la Llei 39/2015, d'1 d'octubre. Les plataformes tecnològiques que les fonamenten seran l'Enotum i l'EACAT per totes aquelles comunicacions i notificacions realitzades entre les administracions públiques catalanes.

S'està treballant també en la revisió de les adreces dels contribuents, amb l'objectiu de reduir les notificacions que finalitzen mitjançant publicació edictal, i incrementar els lliuraments personals per garantir el coneixement de les obligacions tributàries per part dels contribuents.

### Registre

Durant el 2019 s'han consolidat tots els processos d'entrada i sortida registral dels documents per procediments telemàtics, i s'han introduït millores a nivell dels processos i circuits informàtics de la Generalitat per millorar el rendiment i agilitzar les trameses als òrgans destinataris.

Per reduir l'atenció presencial, a l'ATC s'estan introduint nous sistemes de gestió documental i de processament de les dades, per poder acompanyar de manera eficient l'obligatorietat de presentar la documentació per vies telemàtiques per determinats sectors de contribuents, i també evitar la necessitat de desplaçaments personals, facilitant també els accessos i l'obtenció més immediata de la informació pels òrgans tributaris.

**Revisió de les adreces dels contribuents per reduir les publicacions edictals.**

**Durant l'any 2020 s'introduiran nous processos de tramesa i registre telemàtic dels documents aportats pels contribuents, i es consolidaran les comunicacions entre administracions públiques a través de la plataforma EACAT i EACAT SIR.**

## Àrea d'Inspecció de Serveis

L'Àrea d'Inspecció de Serveis es fixa com a prioritats per a l'any 2020 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 escaiguin.

### **Pla d'auditoria interna**

Al llarg de 2020, 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**

La Inspecció de Serveis 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, dins del Marc de ciberseguretat i protecció de dades de la Generalitat de Catalunya.

### **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.).

### **Protecció de dades de caràcter personal**

Es duran a terme les actuacions necessàries per a l'aplicació correcta del 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.

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.

**Al llarg de 2020, es realitzaran les avaluacions d'impacte en la protecció de dades dels nous tractaments de dades i de les modificacions dels que ja són vigents.**



Reptes de futur

## **Àrea d'Inspecció de Serveis**

---

Al llarg de 2020, es realitzaran les avaluacions d'impacte en la protecció de dades dels nous tractaments de dades i de les modificacions dels que ja són vigents.

### **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, 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.

## Àrea de Serveis Jurídics

### **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 2020 són mantenir i actualitzar el registre de reclamacions economicoadministratives i elaborar notes informatives en què es mostrin els arguments jurídics i els motius d'acord amb els quals s'estimen les reclamacions economicoadministratives. 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 economicoadministratives i sentències a la nova intranet de l'Agència.

S'elaboraran notes informatives en què es detallaran els arguments jurídics dels òrgans economicoadministratius en les resolucions estimatòries.

### **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**

En el Protocol de coordinació signat en data 8 de juliol de 2019 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, s'estableix, entre d'altres qüestions de coordinació, l'assistència dels advocats de la Generalitat destinats a l'Agència Tributària de Catalunya davant els jutjats mercantils de l'àmbit territorial de Barcelona, en què hi estigui interessada la Generalitat de Catalunya, l'Agència Tributària de Catalunya o qualsevol organisme.

S'assumeix la representació i defensa de la Generalitat de Catalunya i de l'Agència Tributària de Catalunya en els procediments concursals que els afectin, en coordinació amb el Departament de la Vicepresidència i d'Economia i Hisenda.

### **Actualització de les bases de dades de jurisprudència i de resolucions economicoadministratives 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 economicoadministratius a fi que es millori l'adequació jurídica en els expedients d'aplicació dels tributs.

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

A partir del dia 1 de desembre de 2016, l'Àrea de Serveis Jurídics du a terme les tasques de recepció i notificació dels acords i de les resolucions dels òrgans economicoadministratius 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.

Tenint en compte que, en algunes ocasions, la proposta d'interposició de recursos d'alçada o contenciosos administratius arriben amb molt poca antelació a la data d'interposició, una de les tasques per a l'any 2020 serà millorar i simplificar el tràmit de tramesa de les resolucions i acords dels òrgans economicoadministratius a fi que arribin amb la màxima brevetat als òrgans afectats i aquests disposin de termini per fer les propostes oportunes.

#### **Recull setmanal de normativa i sentències del Tribunal Constitucional**

Un dels objectius del 2020 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, atès el 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, fent una comparativa amb l'any anterior.

#### **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 i s'informaran desfavorablement les propostes d'interposició de recursos contenciosos instades pels òrgans competents quan jurídicament s'estimi improcedent aquesta proposta.

#### **Seguiment del procediment derivat de la signatura de convenis**

A més d'informar-los jurídicament, 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 la 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.

#### **Seguiment dels procediments penals**

L'Àrea de Serveis Jurídics proposarà, per iniciativa pròpia o a instància dels òrgans competents, 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 quals l'Agència sigui perjudicada.

**Es treballarà en la millora i simplificació del tràmit de tramesa de les resolucions i acords dels òrgans economicoadministratius 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.**

**Es farà el seguiment i la 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.**

## 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, de les comunicacions i de 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. D'acord amb aquests objectius i dins del procés de transformació digital de l'ATC, l'Àrea TI es marca per a l'exercici 2020 les línies prioritàries de treball que es detallen a continuació.

### Infraestructura tecnològica

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

- Millores i migració de plataformes del món Big data que inclou, entre altres, els entorns de publicació d'entitats i dades mestres (DALI), tractaments dels censos (MIRO) i repositori documental (PADOCT).
- Nova funcionalitat documental perquè el sistema PADOCT renderitzi els documents. Això implica que el document que es vol visualitzar es generi en el moment en què es demana a partir d'unes dades XML i unes plantilles.
- Expansió del model de monitorització mitjançant les dades.
  - L'objectiu és centralitzar la informació dels registres d'activitat de les diferents aplicacions per a una explotació conjunta, la qual pot permetre agrupar informació de les transaccions de negoci que s'agrupen entre diferents sistemes tecnològics.
- Sistemes d'identificació i signatura electrònica.
  - Anàlisi i, si escau, actualització dels sistemes d'identificació i signatura electrònica d'acord amb el que estableixi el Catàleg de sistemes d'identificació i signatura i la guia d'usos que s'estan treballant corporativament.

### Sistemes d'informació

Pel que fa al sistema d'informació, s'ha de continuar el procés de transformació digital iniciat anteriorment i la implantació dels nous impostos:

- Impost sobre les emissions de diòxid de carboni (IEDC)
- Impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient. La implantació del recàrrec a l'impost sobre les estades en establiments turístics (IEET) per l'Ajuntament de Barcelona i en tota la millora i evolució del sistema d'informació existent, entre les quals podríem identificar:

**S'intensificarà el procés de transformació digital per millorar el sistema d'informació amb vista a la implantació de nous impostos.**

Reptes de futur

## Àrea de Tecnologies de la Informació

---

### Noves funcionalitats de l'oficina virtual. Seu electrònica

---

Tramitació telemàtica del gravamen de protecció civil (model 900)

Implantació del registre telemàtic a la seu de l'ATC

Formació de l'expedient "mare" amb CSV desglossat amb CSVs dels documents "fills" que l'integren

Tramitació atesa mitjançant personal funcionari habilitat per a determinats tràmits (presentació, pagament d'autoliquidacions amb targeta i càrrec en compte, pagaments derivats PC i DE, sol·licitud A/F)

Concessió automàtica d'ajornaments i fraccionaments

Atenció de requeriments de documents sol·licitats

Recursos i REA amb declaració responsable

Transformació del programa d'ajuda de transmissions a formulari web (600)

Transformació del formulari web (620) a la nova imatge de la seu adaptable per a qualsevol tipus de dispositiu

---

- Migració a la nova infraestructura de la plataforma de pagaments, una solució que compta amb la màxima certificació de seguretat definida per Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) V3.2, reconegut pel PCI Security Standards Council (PCI SSC).
- Continuar amb la millora dels processos d'executiva i el desenvolupament dels tractaments que falten, entre altres:
  - o Gestió de les subhastes del béns embargats
  - o Declaració de fallit /rehabilitacions
  - o Execució de garanties
  - o Gestió dels procediments concursals
  - o Nous tractaments massius (prescripcions, liquidacions d'interessos)

Respecte al sistema d'informació e-SPRIU, s'han de continuar millorant els mòduls existents adaptant-los als nous requeriments i s'han de finalitzar alguns del mòduls pendents.

**S'introduiran millores al sistema d'informació e-SPRIU.**

### Noves funcionalitats SRC (Servei de relació amb el contribuïent)

---

Publicació del padró provisional del nou impost sobre les emissions de diòxid de carboni (IEDC)

Presentació d'al·legacions al padró provisional

Registre de domiciliacions IDEC

Publicació del padró definitiu del nou IEDC

Pagament de les liquidacions IDEC

Presentació de recursos IDEC

Presentació de sol·licituds de fraccionament i ajornament

---

Es continuarà el desenvolupament de nous informes del Datawarehouse i gradualment s'aniran canviant els extractors de les dades per anar contra el DALI en lloc d'anar contra les dades de G@UDI.

### **Projectes de tractaments censals**

Les dades censals formen l'epicentre del model de coneixement de l'ATC.

Per això, l'ATC ha iniciat el nou projecte de dades censals anomenat MIRO, que té per objecte administrar tots els conjunts de dades censals de què disposen els diferents sistemes.

Des de MIRO també es gestionaran els padrons provisionals i definitius de l'impost per tenir la informació centralitzada, tant per a les aplicacions internes de gestió com per a les que permeten la tramitació des d'internet.

### **Projectes de dades de referència (dades mestres)**

L'ATC disposa d'una eina per gestionar les dades de referència dins del model de govern de dades.

La gestió de les dades de referència és clau en l'estratègia de l'ATC perquè a partir dels patrons mestres s'homogeneïtzen les dades, les quals es consoliden a les entitats de negoci dins el sistema DALI (Data lake d'entitats tributaries).

Així mateix, les aplicacions les consumeixen per poder gestionar la informació en un únic estàndard de dades.

L'any 2020 s'integraran els mestres de les dades que siguin necessaris per als nous impostos o implantacions de serveis.

### **Projecte de qualitat**

L'ATC ha impulsat la millora en la qualitat de les dades, definint estratègies d'ingesta i consolidació de la informació amb la creació d'un projecte especialitzat en la qualitat de les dades anomenat BigSTDE -Sistema de tractament de dades externes, desenvolupat amb tecnologies de dades massives o Big data. La plataforma de qualitat BigSTDE proporciona funcionalitats per poder detectar problemes de qualitat en les dades mitjançant la configuració de regles de qualitat, i també disposa d'eines per fer remediacions manuals perquè els gestors de l'ATC puguin corregir els errors que es detectin.

### **Projecte de base de dades central**

L'ATC està duent a terme una transformació digital global en els seus sistemes d'informació, motiu pel qual s'ha impulsat la creació d'un model de coneixement basat en tecnologies de dades massives, consolidant la informació dels diferents sistemes d'informació de l'ATC en combinació amb altres tipus de dades provinents de fonts externes.

Alhora, també es publica la informació necessària a la seu de l'ATC perquè mitjançant les dades del Data lake DALI es puguin conformar els serveis de presentació i atenció telemàtica

### **Projecte de gestió de relacions**

La implantació del model de coneixement de l'ATC sobre tecnologies no relacionals atorga molts avantatges en el tractament de dades, però requereix de models especials en estructures de grafs per poder relacionar les dades de forma eficient i, sobretot, per poder oferir solucions transaccionals a les aplicacions.

L'any 2020 s'hi integraran els censos de turisme, els de vehicles i els de ciutadans per a la implantació del nou IEDC (impost d'emissions de diòxid de carboni).

S'impulsarà un nou projecte per millorar la qualitat en el tractament de les dades.

Reptes de futur

## Àrea de Tecnologies de la Informació

---

Per aquest motiu, s'ha impulsat la creació d'una base de dades en grafs en el marc del sistema DALI, la qual actua com una base de dades de publicació en el cicle de vida de les entitats de negoci de la mateixa manera que es publica la informació en format semiestructurat a les aplicacions.

S'hauran de construir les funcionalitats perquè el model de govern permeti l'administració de la publicació d'informació de les entitats de negoci en atributs de nodes i arestes del model de la base de dades en graf.

## Projectes d'innovació tecnològica

---

Solució de robotització per l'automatització de processos de negoci

---

Model de resolució automàtica de tiquets de suport per millorar el suport del portal tributari

---

Agents autònoms per millorar l'ajuda a la tramitació telemàtica

---

Funcionalitats del projecte de BPM per millorar la interacció entre els processos robotitzats i els usuaris

---

Nou mòdul d'anàlítica per l'extracció d'informació de fotografies amb l'objectiu de poder atendre amb agilitat les al·legacions i recursos de l'impost d'emissions de CO2

---

Integració de la informació del GIS en el Data lake per fer els creuaments de dades necessaris per a la robotització de la valoració de béns immobles

---

## 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 potenciarn 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'efectuarn 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 de 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

Atesa la posada en pràctica de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica, es procurarà optimitzar l'assistència a la ciutadania en el compliment de les obligacions inherents a aquest impost.

#### 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 2018.
- 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



## Reptes de futur

### Oficines centrals de Gestió tributària, Inspecció i Recaptació

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 2014 i 2015.

- 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 2018.
  - 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.
- Continuar millorant el creuament de la informació disponible a les bases de dades per tal de detectar incompliments en els documents autoliquidats com a no subjectes o exempts.

#### 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.

S'intensificaran les campanyes de requeriment a no declarants de l'impost sobre estades en establiments turístics, l'impost sobre begudes ensucrades envasades i l'impost sobre el patrimoni.

#### 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.
- Efectuar les tasques que requereixi la posada en pràctica de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica, instruint els procediments de gestió corresponents.

### 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.
- Continuar el procés de millora dels sistemes de selecció d'expedients que cal comprovar amb l'objectiu d'augmentar l'eficiència en la utilització dels recursos.
- Controlar que es compleixin els requisits establerts per poder gaudir del

Reptes de futur

## Oficines centrals de Gestió tributària, Inspecció i Recaptació

benefici fiscal existent en l'adquisició de participacions en entitats, així com de l'habitatge habitual del causant, especialment el requisit de la regla de manteniment que estableix la legislació vigent.

- Controlar que es compleixin els requisits establerts per poder gaudir del benefici fiscal d'explotacions agràries.
- Potenciar l'eficiència dels recursos humans disponibles als efectes d'assolir els objectius.
- Revisar els índexs notarials corresponents a l'exercici 2018.
- Potenciar l'obtenció d'informació transcendent a efectes d'aquest impost amb altres administracions tributàries; específicament la verificació del domicili fiscal d'aquells que declaren com no residents en territori de Catalunya.

### 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 2015 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 i Censos Tributaris, 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.

**Es potenciarà la tramitació atesa com un servei d'atenció integral al contribuent.**

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.

Enguany s'implementarà la "tramitació atesa" per a les cites prèvies. Aquesta tramitació suposa un servei integral al contribuent que comprèn l'assistència en la confecció de l'autoliquidació, el pagament d'aquesta i la presentació de la declaració. D'aquesta manera, el contribuent/client marxa amb tot el tràmit fet sense desplaçaments innecessaris ni duplicitats d'esperes o visites a les oficines.

Amb la "tramitació atesa" es pretén fomentar la cita prèvia per a la confecció de les autoliquidacions i que aquest sistema sigui el majoritàriament escollit per la ciutadania.

S'amplia a pràcticament tots els supòsits l'assistència en la confecció de les

Reptes de futur

## **Oficines centrals de Gestió tributària, Inspecció i Recaptació**

---

autoliquidacions al moment o “expres” sense cita prèvia sempre que sigui possible amb el personal disponible. En aquest cas, però, el ciutadà ha d'anar a pagar l'autoliquidació a l'entitat col·laboradora i tornar a l'oficina per presentar la declaració. D'aquesta manera es pretén, com ja s'ha dit, fomentar la cita prèvia en la confecció de les autoliquidacions.

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'ofereix 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 donarà 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:

- Continuar millorant la qualitat dels informes de valoració per tal de disminuir la conflictivitat dels expedients de comprovació de valor.
- 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 economicoadministratius, en especial pel que fa a les visites als béns immobles.
- Col·laborar en la implementació de les valoracions de béns immobles en els casos d'embargaments i subhastes.
- Col·laborar en la implementació d'un protocol per a la realització dels informes de valoració que provinguin de l'Oficina Central de Recaptació i de l'Oficina Central d'Inspecció, per a totes les oficines territorials i delegacions.
- Donar suport amb personal tècnic valorador d'aquest servei a altres oficines territorials o delegacions en els informes de valoració si existeix un nombre alt de sol·licituds de valoracions pendents.
- Realitzar les proves pertinents com a usuari i revisió de l'eina informàtica

Reptes de futur

**Oficines centrals de Gestió tributària, Inspecció i Recaptació**

del DATAW de selecció de béns urbans a comprovar per impostos de TP i AJD i aquests impostos per a la resta d'oficines territorials i delegacions. Col·laborar en la formació a nivell usuari d'aquesta eina.

- Idear un procediment de comprovació de béns similar al desenvolupat per a finques urbanes per a TP i AJD que es pugui aplicar als béns rústics declarats i per als béns a comprovar de l'impost de successions i donacions.

Com a objectius instrumentals, es planteja continuar 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 de continuar sent un referent d'experiència i col·laboració en l'àmbit de les valoracions per a les delegacions territorials i per a 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.
- Introduir 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.
- Incorporar al llarg del 2020 nous inspectors que permetran incrementar l'activitat inspectora, intensificant els grups d'investigació i comprovació.
- Reforçar l'especialització dels recursos humans en la fase de planificació i disseny del Pla d'inspecció en noves àrees de risc fiscal, així com aprofundir en l'estudi d'aquells indicis que porten a considerar l'existència de patrimonis a l'estranger no declarats.
- Continuar amb la millora en la coordinació en la fase d'execució dels expedients amb la 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.
- Intensificació de grups de treball integrats per inspectors i gestors per a l'exploració de la informació creuada.
- Continuïtat en la utilització dels mecanismes de control de les entrades dels expedients en oficina tècnica, mitjançant la data, i també quant al

**Incorporació de nous inspectors.**

**Intensificació de l'especialització de recursos en fase de planificació i selecció de contribuents.**

Reptes de futur

## Oficines centrals de Gestió tributària, Inspecció i Recaptació

control de terminis i millores per reduir els terminis de resolució dels acords de liquidació, sancions i recursos.

- Ampliar el personal adscrit a l'oficina tècnica atès el volum exponencial i complexitat dels expedients.
- Continuar amb l'estudi de millores dels protocols d'actuació estandarditzats en les notificacions i gestió dels expedients sobre la base dels criteris establerts en les resolucions i sentències

### Aspectes operatius:

- Continuar amb el desenvolupament d'actuacions encaminades a detectar la manca de tributació produïda per 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, amb incidència tant en l'impost sobre el patrimoni com en l'impost sobre successions i donacions.
- 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.
- Intensificar la investigació de patrimoni a l'exterior que no ha estat declarat d'acord amb la informació disponible i amb l'accés a més informació, tipus CRS, a través d'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.
- Continuar la comprovació de la utilització abusiva de tarifes bonificades en supòsits que no preveu la norma.
- Estudi de noves àrees de risc fiscal, com pot ser l'àmbit de les criptomonedes.
- Investigació dels fets imposables de l'IANP després que el TC hagi desestimat el recurs d'inconstitucionalitat de la Llei 6/2017 i hagi finalitzat el termini de presentació dels exercicis 2017 a 2019.
- L'estudi de les noves sentències i resolucions comporten en ocasions la reactivació de l'estudi de diverses àrees de risc fiscal com pot ser la desimposició que pot produir-se quan empresaris o professionals adquireixen béns mobles a particulars.
- Intensificació de la col·laboració amb els Mossos d'Esquadra, tant des de la vessant de l'obtenció d'informació amb transcendència tributària com des de la vessant de l'auxili en el desenvolupament de les actuacions pròpies de la inspecció.

Continuar potenciant les eines informàtiques, principalment Zújar i DataWareHouse, per a la detecció de riscos fiscals més complexos i aconseguir una selecció òptima dels obligats tributaris que seran objecte

**Continuïtat en la 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, amb incidència tant en l'IP com en l'ISD.**

**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 de determinades àrees de risc fiscal com a conseqüència dels criteris establerts en recent jurisprudència.**

**Intensificació de la col·laboració amb els Mossos d'Esquadra.**

de comprovació així com obtenir aprofundir en l'obtenció de més informació mitjançant el creuament de dades a través de la plataforma Data lake.

### 5.9.3 Oficina Central de Recaptació

Amb caràcter general, des de l'Oficina Central de Recaptació —d'acord amb la Direcció de l'ATC— es treballarà per recuperar una part de l'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 dels seus.

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

#### a) El Servei de Control d'Ingressos

- Configurar un circuit que permeti agilitar la tramitació de les devolucions per pagaments telemàtics duplicats.
- Millorar les plantilles de devolucions i compensacions en el context en què treballa tota l'ATC.
- Implementar el mòdul de compensacions de deutes amb crèdits GECAT i e-SPRIU. Amb el nou mòdul es podrà 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.
- Treballar en el disseny funcional d'un nou mòdul de devolucions/ compensacions, que permeti una tramitació massiva i automatitzada d'aquests expedients amb l'objectiu d'aconseguir una tramitació més eficaç i eficient.
- Integrar la gestió dels mòduls de recursos i embargaments amb el de devolucions, per agilitar la resolució dels expedients íntegrament relacionats.
- Millorar o redissenyar un nou mòdul a G@UDI de certificats d'ingressos i certificats d'estar al corrent de les obligacions tributàries.
- Impulsar la seu electrònica per fer més tràmits.

**Potenciar la tramitació massiva i automatitzada dels expedients de devolució d'ingressos indeguts.**

#### b) El Servei de Recaptació Executiva

- Seguir treballant en el disseny, desenvolupament i implementació de noves funcionalitats i adequacions tècniques necessàries dins el mòdul d'executiva de G@UDI per tal de consolidar la gestió executiva dels deutes tributaris i no tributaris, tant de l'Agència Tributària de Catalunya com de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i dels altres organismes dels quals s'han assumit en virtut de Convenis o està prevista la seva signatura.
- Estabilitzar i consolidar les funcionalitats ja existents per fixar una base sòlida que permeti la gestió dels deutes amb seguretat i eficiència.
- Seguir incrementant el volum de descàrrecs generats als organismes emissors, depurant les incidències existents i treballant per escurçar els terminis de tramitació.
- Treballar per estabilitzar les dades existents al sistema relacionades amb deutes en executiva.

Reptes de futur

## Oficines centrals de Gestió tributària, Inspecció i Recaptació

- Impulsar la tramitació a través de la seu electrònica.
- 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.
- Seguir treballant en la consolidació del projecte de Tributs de Catalunya, signant nous convenis amb l'objectiu d'oferir a la ciutadania de Catalunya un servei integral de tots els tributs.
- Efectuar amb la màxima celeritat els tràmits corresponents per l'execució de resolucions i sentències dels tribunals que s'hagin comunicat a l'Oficina Central de Recaptació.
- Millorar els controls i el seguiment dels creditors immersos en procediments concursals i gestionar la tramitació dels deutes existents en gestió recaptatòria, tant per l'execució de convenis com per la liquidació.

### 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:

1. En la gestió i el sistema d'informació G@UDI, les principals actuacions són:
  - Treballar en el disseny de nous processos massius d'embargament en les modalitats de crèdits i rendes, valors i vehicles i millorar les modalitats existents.
  - Continuar amb el disseny i implementació del mòdul de subhastes al sistema G@UDI.
  - Potenciar les actuacions executives en aquells sectors de contribuents que presenten un elevat nivell d'endeutament.
  - Adopció de mesures cautelars i acords de derivació de responsabilitat a partir de l'anàlisi de les situacions d'insolvència.
2. En la situació patrimonial del contribuent
  - Obtenir noves fonts d'informació a incorporar en la situació patrimonial del deutor a partir de la informació de què disposa l'Agència o subministrada o requerida a tercers.
3. 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 per a la realització dels tràmits i pagament dels deutes

**Estabilitzar i consolidar les funcionalitats ja existents per fixar una base sòlida que permeti amb seguretat i eficiència la gestió dels deutes.**

**Consolidar la tramitació telemàtica en l'àmbit de la recaptació executiva.**

**Actuacions centrades en tres àmbits complementaris i interrelacionats: la gestió i el sistema d'informació G@UDI, el mòdul de situació patrimonial i la seu electrònica.**



#### **d) El Servei d'Ajornaments i Fraccionaments**

- Consolidació de la funcionalitat del decaïment dels acords d'ajornament/fraccionament concedits en període voluntari.
- Ampliar l'abast del sistema informàtic e-SPRIU per a la tramitació completa dels deutes tributaris que gestiona i consolidar la seva interconnexió amb els sistema G@UDI per a la tramitació en període executiu.
- Redefinició i millora del mòdul d'ajornaments/fraccionaments en voluntària del sistema informàtic G@UDI a fi d'agilitar la tramitació i resolució dels expedients, automatitzant tràmits que encara es fan manualment, amb la corresponent actualització de plantilles amb el sistema STX Word (fase II).
- Consolidació de la millora de la presentació de les sol·licituds d'ajornaments/ fraccionaments per via telemàtica amb la implementació, en determinades condicions, que el contribuïent pugui obtenir automàticament la resolució de les seves sol·licituds i reduir el termini de resolució dels expedients.
- Automatitzar propostes de calendaris provisionals de pagament si es considera que la resolució pugui demorar-se a conseqüència de la complexitat de l'expedient.
- Incorporar la possibilitat de concedir fraccionaments amb quotes progressives.
- Seguir millorant la resolució d'incidències del sistema informàtic G@UDI a fi d'aconseguir-ne la disminució.
- Millorar el sistema d'estadístiques de G@UDI, a fi que aquest reporti dades fiables i reals del nombre d'expedients que resten pendents de resolució.

Potenciar les sol·licituds telemàtiques i l'automatització de les resolucions.

#### **e) El Servei de Recursos i Relacions amb els Tribunals**

- Reduir el termini de resolució dels recursos de reposició en executiva i de tramesa dels expedients de relació economicoadministrativa als tribunals competents.
- Implementar processos de generació automàtica d'esborranys de resolució dels recursos de reposició en executiva.
- Millorar el sistema informàtic de 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 de les reclamacions en via executiva, per tal de millorar les dades estadístiques aportades.
- Elaborar un catàleg de codis de motivació per als expedients de recursos i reduir el gran nombre de plantilles/model de resolució, i mantenir només les imprescindibles.
- Fomentar i consolidar l'ús de l'eina de la seu electrònica de l'ATC que permet interposar telemàticament recursos de reposició en executiva i reclamacions economicoadministratives, així com les sol·licituds de suspensió associades, a fi de reduir el nombre d'altres manuals a G@UDI.
- L'impuls d'aquesta utilitat comportarà que la seu de l'ATC identifiqui correctament l'acte administratiu impugnat pel contribuïent, ja sigui per la referència del document o el CSV d'aquest.



Reptes de futur

## Oficines centrals de Gestió tributària, Inspecció i Recaptació

- Elaborar un catàleg de plantilles de document per als expedients de reclamacions i suspensions que faciliti la tasca al personal d'aquest Servei.
- Impulsar que tots els documents generats per aquest Servei tinguin associada una signatura que pugui ser verificada amb CSV.
- Disposar d'automatismes de 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, i així substituir els controls manuals.

**Reduir el termini de resolució dels recursos de reposició en executiva.**

### f) El Servei d'Atenció i Informació Recaptatòria

- Implementar i millorar el servei de cita prèvia en via executiva.
- Incorporar el Servei de Tramitació Atesa que permet a la ciutadania gestionar des del punt d'atenció presencial i de forma electrònica, les sol·licituds de fraccionaments i ajornaments de voluntària i executiva, servei especialment destinat a aquelles persones que no disposen de certificats digitals per poder tramitar electrònicament les seves sol·licituds. En el supòsit de fraccionaments en executiva es preveu també, en determinats supòsits, poder lliurar a la ciutadania de manera immediata la resolució de concessió del fraccionament, si aquest és procedent.
- Establiment de millores en el servei i assistència a la ciutadania mitjançant la seu electrònica. Entre aquestes, cal destacar la creació de "l'assistent virtual" en matèria de recaptació.
- Millora de l'accés al Gestor de Consultes corporatiu de la Generalitat, creant un accés propi i directe a l'ATC que permet a la ciutadania efectuar consultes en format electrònic adreçades directament als serveis presencials de Recaptació i Gestió de l'Oficina Central i rebre la resposta telemàticament. Aquesta nova opció comportarà una comunicació més directa amb els serveis d'atenció presencial de l'Oficina Central de l'ATC i la reducció de la necessitat de desplaçament a les oficines de forma presencial.
- Millorar la comunicació i la coordinació amb els diferents organismes emissors dels deutes que es gestionen a l'ATC, elaborant i/o actualitzant protocols d'atenció presencial que permetin tenir una millor informació per poder facilitar-la a la ciutadania de forma presencial i de proximitat.
- Col·laborar en la millora de la web Tributs de Catalunya, en tot allò relacionat amb la informació a la ciutadania que es facilita en matèria de recaptació executiva.

**Creació de l'assistent virtual en matèria de recaptació.**

## Serveis territorials

Els reptes de futur dels serveis territorials per a l'any 2020 estan marcats per la implantació de les línies estratègiques fixades per l'Agència Tributària de Catalunya per aquest any en el Pla de control tributari aprovat mitjançant la Resolució VEH/522/2020, de 7 de febrer, en congruència amb la programació plurianual definida en el Pla de prevenció i reducció del frau fiscal i de foment de les bones pràctiques tributàries 2019-2022, aprovat el 14 de març de 2019.

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

D'altra banda, també estan marcats per l'extensió del Sistema de relació amb els contribuents (SRC) a nous àmbits, de manera que es consolidaran els serveis que s'ofereixen pels canals electrònics, fet que permetrà avançar de forma proactiva en la millora de la comunicació amb el contribuent. A més, un altre repte important en aquest exercici serà l'inici de la gestió dels nous impostos aprovats, entre els quals destaca l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica. Els reptes específics, 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 actuacions:

- Actuacions de prevenció del frau tributari i assistència als obligats tributaris.
- Actuacions de comprovació del frau tributari.
- Col·laboració amb les administracions públiques.

### **Actuacions de prevenció del frau tributari i assistència als obligats tributaris**

Dins aquest àmbit, a més de realitzar actuacions per detectar i corregir el frau fiscal, i col·laborar en actuacions de conscienciació fiscal (per exemple, acollint visites escolars a les delegacions territorials), l'actuació dels serveis territorials s'adreçarà prioritàriament a mantenir i millorar els serveis d'informació i assistència al contribuent per tal de facilitar el compliment voluntari dels seus deures tributaris, implementant a aquest efecte les mesures següents:

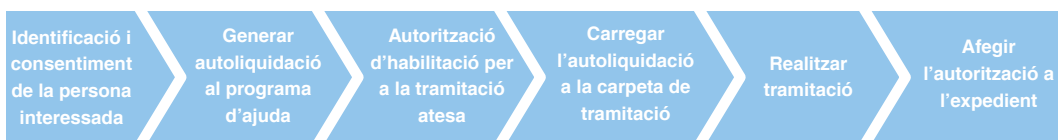
- Reforçar l'atenció presencial als contribuents, en particular la informació relacionada amb la recaptació executiva i amb els serveis de suport i assistència a la tramitació telemàtica.
- Potenciar el servei de cita prèvia, el qual aquest any s'oferirà també per efectuar els tràmits pertinents relacionats amb el nou impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica. Millorar l'assistència als contribuents i reduir al màxim el temps d'espera continua essent el repte fonamental.
- Col·laborar en la potenciació de les notificacions per mitjans electrònics i en la divulgació de les funcionalitats de la seu electrònica per fomentar la tramitació telemàtica. En aquest respecte, l'any 2020 s'implementarà a la seu electrònica de l'ATC una nova funcionalitat de registre telemàtic que permetrà a la ciutadania presentar documents relacionats amb gestions que no disposen d'un tràmit específic propi (PADOCT).
- A aquest efecte, per accedir a determinats serveis o tràmits en línia, en què calgui acreditar la identitat de l'usuari i la seguretat dels accessos, es pot utilitzar qualsevol dels sistemes reconeguts pel Consorci d'Administració Oberta de Catalunya (AOC). Un d'aquests sistemes és l'idCAT Mòbil, l'alta del

## Reptes de futur Serveis territorials

qual es pot demanar presencialment, entre d'altres llocs, a la seu central, a les delegacions i a les oficines territorials de l'ATC.

- Introduir el sistema de tramitació atesa a fi de promoure la tramitació electrònica en totes les fases del procediment i alhora garantir l'accés de la ciutadania a la totalitat dels serveis prestats. L'Agència Tributària de Catalunya ha habilitat el personal del servei d'atenció presencial de les seves oficines per prestar assistència en l'ús de mitjans electrònics a les persones interessades que no disposin de cap sistema de signatura electrònica. D'aquesta manera es facilita l'accés de la ciutadania als tràmits que es realitzen per mitjans electrònics en què es requereix identificació o autenticació, com per exemple, la presentació d'autoliquidacions i el pagament o la sol·licitud d'ajornaments o fraccionaments. En paral·lel, en el cas que se sol·liciti l'ajornament o fraccionament, en molts casos també es podrà notificar a l'acte la resolució a l'interessat, la qual s'haurà generat mitjançant actuació administrativa automatitzada, una nova funcionalitat que també s'implementarà al llarg de l'any 2020. D'aquesta manera es millora enormement l'eficiència i l'eficàcia en la tramitació d'aquestes sol·licituds.

L'actuació dels serveis territorials s'adreçarà prioritàriament al manteniment i millora dels serveis d'informació i assistència al contribuent per tal de facilitar el compliment voluntari dels seus deures tributaris, fomentant la tramitació telemàtica.



### Actuacions de comprovació del frau tributari

Dins de l'àmbit territorial corresponent, el principal repte dels òrgans de gestió, inspecció i recaptació dels serveis territorials és el control dels no-declarants, la comprovació i verificació de les autoliquidacions presentades pels contribuents, i el control i seguiment de les actuacions pertinents per assegurar l'efectiu cobrament dels deutes. La realització d'actuacions de comprovació i pagament de les obligacions tributàries dels contribuents s'estendrà tant als tributs propis i cedits que actualment gestiona l'ATC com als nous tributs que puguin ser creats mitjançant llei del Parlament de Catalunya i els quals entrin en vigor durant l'exercici 2020.

La principal finalitat de les actuacions dels òrgans de gestió i inspecció dels serveis territorials és incrementar les liquidacions complementàries, en número i en rellevància econòmica, per tal de complir els objectius fixats per la Direcció. En aquest respecte, les actuacions que es duran a terme per assolir els objectius fixats són dues:

1. Es continuarà intensificant el control de les autoliquidacions presentades i comprovant les obligacions tributàries, pel que fa als tributs cedits i propis. Concretament:
  - Respecte a l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats, es continuarà fent la comprovació dels valors declarats pels contribuents i es reforçaran les actuacions de comprovació relatives a les concessions administratives i negocis administratius equiparats comprovant les dades facilitades mitjançant el model 645. També es preveu explotar la informació obtinguda gràcies a la declaració informativa sobre les transmissions realitzades per

## Reptes de futur Serveis territorials

persones que fan subhastes (model 643) i la declaració informativa sobre la revenda de béns mobles (model 644). A més, es continuarà comprovant el compliment dels requisits per a l'aplicació dels beneficis fiscals aplicats pels contribuents.

- En relació amb l'impost sobre successions i donacions, es continuarà comprovant el valor declarat pels contribuents i es reforçarà el control de les reduccions per parentiu, de les assegurances (explotació de la informació facilitada al model 673) i dels beneficis fiscals de què gaudeixen les empreses i societats familiars, així com el control dels préstecs susceptibles de ser addicionats a la massa hereditària.
  - Quant a l'impost sobre el patrimoni, es continuarà investigant els canvis de domicili i deslocalitzacions, comprovant la valoració del béns immobles i dels requisits per gaudir de beneficis fiscals, especialment pel que fa als béns i drets exempts.
  - En relació amb l'impost sobre estades en establiments turístics, es continuarà realitzant el control de les declaracions presentades i s'explotarà la informació obtinguda gràcies a la declaració informativa relativa a embarcacions de creuer turístic (model 943).
  - En l'àmbit de l'impost sobre grans establiments comercials, es continuarà revisant les declaracions presentades.
2. Es potenciarà el control del compliment de les obligacions tributàries, mitjançant campanyes d'emissió de requeriments a no declarants que es duran a terme tant en l'àmbit de l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats (índexs notariaus, constitució i transmissió de concessions administratives, transmissió de béns mobles mitjançant subhasta, contractes d'arrendament subjectes, entre d'altres), com en el de l'impost sobre successions i donacions (índexs notariaus, manteniment de l'habitatge habitual, etc.), com en el de l'impost sobre patrimoni, i també en l'àmbit dels tributs propis entre els quals destaca l'impost sobre estades en establiments turístics.

**Mesures de prevenció i control del frau: intensificació de la comprovació de les autoliquidacions presentades i de les campanyes de requeriments a no declarants.**

Tot això requerirà continuar aprofundint en les mesures de coordinació del personal i en una millora dels sistemes de selecció dels expedients a comprovar amb extraccions del DataWareHouse, 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 d'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 (OCG). En especial, es farà un esforç addicional per implementar les directrius que fixi l'OCG en relació amb la gestió de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica.

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 recursos 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, així com el termini mitjà de tramitació dels expedients de comprovació.

En l'àmbit de la gestió recaptatòria, les actuacions d'informació i gestió tindran un marcat caràcter extensiu a tot tipus de deutes, tant si provenen

## Reptes de futur Serveis territorials

dels tributs cedits i propis gestionats per l'ATC com d'altres ingressos de dret públic la recaptació dels quals tingui encomanada l'ATC, els quals poden procedir tant d'altres departaments i organismes de la Generalitat de Catalunya (en especial, del Servei Català del Trànsit) com d'altres entitats que conformen la xarxa de Tributs de Catalunya (diputacions, consells comarcals,...) o d'altres ens amb els quals l'Agència tingui subscrits convenis de gestió recaptatòria (per exemple, l'Ajuntament de Barcelona).

Respecte als tributs cedits i propis gestionats per l'ATC, els serveis territorials, dins els seus àmbits competencials, continuaran exercint totes les funcions prèvies a l'emissió de la provisió de constrenyiment (en l'àmbit dels ajornaments i fraccionaments, l'emissió de la resolució, l'adopció de mesures cautelars en substitució de garanties, la liquidació d'interessos i el control de pagament; resolució i control de suspensions; tramitació de compensacions; gestió en període voluntari del procediment de recaptació enfront de successors; control i resolució d'incidències que impedeixen el cobrament del deute en període executiu; tramesa d'expedients als tribunals competents; etc.), així com totes les actuacions posteriors que se'n derivin (emissió d'informes per a la resolució dels recursos de reposició interposats contra les provisions de constrenyiment de deutes de la seva competència; actuacions d'execució de resolucions i sentències; devolucions d'ingressos indeguts, etc.).

En aquest sentit, s'intensificarà el control de les suspensions dels deutes en gestió recaptatòria, i s'intentaran reduir els terminis de resolució dels recursos de reposició, de les sol·licituds de devolució d'ingressos indeguts, de tramitació d'ajornaments i fraccionaments, de tramesa dels expedients de reclamacions i recursos als tribunals competents, i d'execució de les resolucions i sentències dels tribunals.

Respecte als altres ingressos de dret públic la recaptació executiva dels quals tingui encomanada l'ATC, l'actuació dels serveis territorials se centrarà bàsicament en facilitar a les persones interessades la pertinent informació i assistència per efectuar els tràmits necessaris quan rebin la notificació d'una carta recordatori de deute no ingressat en període voluntari (actuació implementada l'any 2020), d'una provisió de constrenyiment o d'una diligència d'embargament.

### **Col·laboració amb les administracions públiques**

En el marc de la xarxa Tributs de Catalunya, es continuarà aprofundint en la col·laboració en matèria tributària amb les diputacions, consells comarcals i ajuntaments, per tal de millorar el servei d'assistència als contribuents, oferir un servei de finestreta única a tot el territori, i augmentar l'eficàcia pel que fa a la gestió de la recaptació dels deutes en període executiu.

Així mateix, representa un repte important la completa implementació del registre electrònic a 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 als organismes competents mitjançant EACAT-SIR. A més, els serveis territorials de l'Agència Tributària de Catalunya continuaran participant en la campanya de l'impost sobre la renda de les persones físiques i de l'impost sobre el patrimoni per reforçar la proximitat als contribuents del servei d'atenció presencial amb cita prèvia.

**En l'àmbit de la gestió recaptatòria, les actuacions d'informació i gestió tindran un marcat caràcter extensiu a tot tipus de deutes, tant si provenen dels tributs cedits i propis gestionats per l'ATC com d'altres ingressos de dret públic la recaptació dels quals tingui encomanada l'ATC.**

**En el marc de la xarxa Tributs de Catalunya, es continuarà aprofundint en la col·laboració en matèria tributària amb les diputacions, consells comarcals i ajuntaments.**

# 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 **Actes d'inspecció instruïdes per l'ATC**
- 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**
- 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)	7.859	81.876	89.645	90
CV veh. usats (amb liq.)	13.463	49.826	62.615	674
Altres TP i ADJ (exemptes)	227.898	270.115	229.439	268.574
Altres TP i ADJ (amb liq.)	498.283	280.370	399.165	379.488
<b>Total</b>	<b>747.503</b>	<b>682.187</b>	<b>780.864</b>	<b>648.826</b>

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

Oficina gestora	Autoliquidacions								
	Pendants al final de l'any anterior	Moviment		Pendants al final de l'exercici					
		Entrades a l'any	Despatxades a l'any						
<b>Barcelona</b>	<b>263.522</b>	<b>234.325</b>	<b>341.456</b>	<b>156.391</b>	<b>OT Mataró</b>	<b>57.009</b>	<b>35.044</b>	<b>36.880</b>	<b>55.173</b>
Exemptes	97.705	136.580	142.529	91.756	Exemptes	15.135	16.622	13.754	18.003
Amb liquidació	165.817	97.745	198.927	64.635	Amb liquidació	41.874	18.422	23.126	37.170
<b>Girona</b>	<b>24.366</b>	<b>29.829</b>	<b>35.217</b>	<b>18.978</b>	<b>OT Reus</b>	<b>25.872</b>	<b>19.908</b>	<b>20.670</b>	<b>25.110</b>
Exemptes	6.939	17.121	14.999	9.061	Exemptes	7.215	9.598	7.616	9.197
Amb liquidació	17.427	12.708	20.218	9.917	Amb liquidació	18.657	10.310	13.054	15.913
<b>Lleida</b>	<b>15.899</b>	<b>28.069</b>	<b>38.796</b>	<b>5.172</b>	<b>OT Sabadell</b>	<b>49.467</b>	<b>35.838</b>	<b>28.733</b>	<b>56.572</b>
Exemptes	5.186	13.257	17.114	1.329	Exemptes	17.898	17.398	12.888	22.408
Amb liquidació	10.713	14.812	21.682	3.843	Amb liquidació	31.569	18.440	15.845	34.164
<b>Tarragona</b>	<b>24.336</b>	<b>29.427</b>	<b>32.383</b>	<b>21.380</b>	<b>OT Sant Feliu de Llobregat</b>	<b>43.707</b>	<b>27.459</b>	<b>26.872</b>	<b>44.294</b>
Exemptes	5.953	15.288	14.539	6.702	Exemptes	14.303	12.300	8.931	17.672
Amb liquidació	18.383	14.139	17.844	14.678	Amb liquidació	29.404	15.159	17.941	26.622
<b>OT Barcelonès Nord</b>	<b>21.078</b>	<b>26.052</b>	<b>14.757</b>	<b>32.373</b>	<b>OT Santa Coloma de Farners</b>	<b>15.545</b>	<b>14.260</b>	<b>14.665</b>	<b>15.140</b>
Exemptes	5.232	11.789	5.255	11.766	Exemptes	3.712	5.663	4.238	5.137
Amb liquidació	15.846	14.263	9.502	20.607	Amb liquidació	11.833	8.597	10.427	10.003
<b>OT Figueres</b>	<b>4.856</b>	<b>18.492</b>	<b>18.783</b>	<b>4.565</b>	<b>OT Terrassa</b>	<b>49.030</b>	<b>36.770</b>	<b>32.196</b>	<b>53.604</b>
Exemptes	578	9.141	8.935	784	Exemptes	12.475	18.269	12.005	18.739
Amb liquidació	4.278	9.351	9.848	3.781	Amb liquidació	36.555	18.501	20.191	34.865
<b>OT Granollers</b>	<b>38.725</b>	<b>30.893</b>	<b>36.200</b>	<b>33.418</b>	<b>OT Tortosa</b>	<b>9.773</b>	<b>15.220</b>	<b>13.389</b>	<b>11.604</b>
Exemptes	13.374	15.498	14.220	14.652	Exemptes	2.127	5.935	4.457	3.605
Amb liquidació	25.351	15.395	21.980	18.766	Amb liquidació	7.646	9.285	8.932	7.999
<b>OT La Bisbal Empordà</b>	<b>12.437</b>	<b>15.374</b>	<b>15.076</b>	<b>12.735</b>	<b>OT Vic</b>	<b>12.554</b>	<b>12.856</b>	<b>13.041</b>	<b>12.369</b>
Exemptes	2.160	6.303	5.190	3.273	Exemptes	4.313	6.617	6.676	4.254
Amb liquidació	10.277	9.071	9.886	9.462	Amb liquidació	8.241	6.239	6.365	8.115
<b>OT La Seu Urgell</b>	<b>6.693</b>	<b>7.945</b>	<b>7.453</b>	<b>7.185</b>	<b>OT Vilafranca del Penedès</b>	<b>57.406</b>	<b>42.243</b>	<b>39.089</b>	<b>60.560</b>
Exemptes	1.740	3.128	2.231	2.637	Exemptes	15.798	18.321	14.808	19.311
Amb liquidació	4.953	4.817	5.222	4.548	Amb liquidació	41.608	23.922	24.281	41.249
<b>OT Manresa</b>	<b>15.228</b>	<b>22.183</b>	<b>15.208</b>	<b>22.203</b>	<b>Total</b>	<b>747.503</b>	<b>682.187</b>	<b>780.864</b>	<b>648.826</b>
Exemptes	3.914	13.163	8.699	8.378	Exemptes	235.757	351.991	319.084	268.664
Amb liquidació	11.314	9.020	6.509	13.825	Amb liquidació	511.746	330.196	461.780	380.162

## Annexos

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

Oficina gestora	Altres transmissions i AJD			% liquidació complementària/ autoliquidació amb liquidació
	Liquidacions complementàries		Milers d'euros	
	Autoliquidacions amb liquidació despatxades	Nombre		
Barcelona	170.336	6.044	14.310	3,5
Girona	17.399	1.275	2.131	7,3
Lleida	19.615	1.444	1.568	7,4
Tarragona	15.468	1.579	1.928	10,2
OT Barcelonès Nord	7.951	1.880	1.587	23,6
OT Figueres	8.637	743	1.320	8,6
OT Granollers	20.158	1.150	2.569	5,7
OT La Bisbal d'Empordà	8.288	684	1.853	8,3
OT La Seu d'Urgell	4.904	365	693	7,4
OT Manresa	5.153	1.152	801	22,4
OT Mataró	20.078	1.305	3.141	6,5
OT Reus	12.066	986	1.382	8,2
OT Sabadell	11.650	1.164	2.386	10,0
OT Sant Feliu de Llobregat	15.716	859	1.434	5,5
OT Santa Coloma de Farners	9.227	653	855	7,1
OT Terrassa	18.063	1.415	2.634	7,8
OT Tortosa	7.933	757	783	9,5
OT Vic	5.435	605	755	11,1
OT Vilafranca del Penedès	21.088	2.607	4.376	12,4
<b>Total</b>	<b>399.165</b>	<b>26.667</b>	<b>46.506</b>	<b>6,7</b>



## 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	50.703	36.406	46.540	40.569
Girona	1.621	4.550	2.694	3.477
Lleida	7.313	7.181	10.049	4.445
Tarragona	5.274	3.865	2.393	6.746
OT Barcelonès Nord	7.661	5.791	1.815	11.637
OT Figueres	605	1.841	2.034	412
OT Granollers	8.189	5.474	4.694	8.969
OT La Bisbal d'Empordà	1.451	2.170	1.813	1.808
OT La Seu d'Urgell	1.570	1.476	1.075	1.971
OT Manresa	2.048	3.894	2.211	3.731
OT Mataró	8.862	6.093	2.299	12.656
OT Reus	4.034	3.242	1.507	5.769
OT Sabadell	8.280	6.266	3.763	10.783
OT Sant Feliu de Llobregat	7.767	5.315	1.877	11.205
OT Santa Coloma de Farners	1.730	2.175	1.734	2.171
OT Terrassa	8.155	5.814	2.721	11.248
OT Tortosa	1.828	3.545	2.345	3.028
OT Vic	2.548	2.393	801	4.140
OT Vilafranca del Penedès	7.351	6.799	4.266	9.884
<b>Total</b>	<b>136.990</b>	<b>114.290</b>	<b>96.631</b>	<b>154.649</b>

**Annexos**

**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	36.406	274.279	46.540	875	7.687
Girona	4.550	13.273	2.694	123	438
Lleida	7.181	13.271	10.049	232	715
Tarragona	3.865	18.121	2.393	142	623
OT Barcelonès Nord	5.791	16.972	1.815	65	112
OT Figueres	1.841	7.025	2.034	88	317
OT Granollers	5.474	22.300	4.694	147	1.761
OT La Bisbal d'Empordà	2.170	8.134	1.813	61	528
OT La Seu d'Urgell	1.476	5.641	1.075	8	26
OT Manresa	3.894	9.732	2.211	129	398
OT Mataró	6.093	18.859	2.299	98	383
OT Reus	3.242	5.929	1.507	106	281
OT Sabadell	6.266	13.012	3.763	160	929
OT Sant Feliu de Llobregat	5.315	11.693	1.877	159	591
OT Santa Coloma de Farners	2.175	4.131	1.734	56	102
OT Terrassa	5.814	30.410	2.721	147	570
OT Tortosa	3.545	3.739	2.345	88	276
OT Vic	2.393	5.462	801	46	55
OT Vilafranca del Penedès	6.799	17.412	4.266	246	563
<b>Total</b>	<b>114.290</b>	<b>499.395</b>	<b>96.631</b>	<b>2.976</b>	<b>16.355</b>

## 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	Cartrons venuts	
			Autoritzades	Operatives	
Barcelona	1	4	58	42	102.315
Girona	2	8	11	6	6.859
Lleida	0	0	5	4	4.567
Tarragona	1	4	5	4	11.248
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>16</b>	<b>79</b>	<b>56</b>	<b>124.989</b>

### 7. Gestió de taxes sobre el joc. Liquidacions complementàries

Delegació Territorial	Nombre de liquidacions complementàries	Import de les liquidacions complementàries (milers €)	
Barcelona	145		239
Girona	0		0
Lleida	1		0
Tarragona	9		7
<b>Total</b>	<b>155</b>		<b>246</b>

## Annexos

### 8. Impost sobre el patrimoni. Gestió de liquidacions complementàries

Oficina gestora	Declaracions	Liquidacions complementàries	
	rebudes	Nombre	Import (milers €)
Barcelona	36.870	941	5.787
Girona	3.241	91	118
Lleida	2.514	94	65
Tarragona	1.823	64	163
OT Barcelonès			
Nord	1.098	99	215
OT Figueres	1.602	40	22
OT Granollers	3.224	51	109
OT La Bisbal d'Empordà	1.489	23	31
OT La Seu d'Urgell	782	9	1
OT Manresa	1.881	59	77
OT Mataró	4.891	69	161
OT Reus	1.267	15	25
OT Sabadell	2.957	52	65
OT Sant Feliu de Llobregat	3.140	48	97
OT Santa Coloma de Farners	1.132	23	17
OT Terrassa	4.851	65	254
OT Tortosa	788	19	15
OT Vic	1.667	9	9
OT Vilafranca del Penedès	3.628	69	201
<b>Total</b>	<b>78.845</b>	<b>1.840</b>	<b>7.432</b>

## Annexos

### 9. Actes d'inspecció instruïdes per l'ATC

Delegació Territorial	Classes d'actes									
	De conformitat		De disconformitat		Amb acord		Comprovació limitada		Total d'actes	
	Nombre	Milers d'€	Nombre	Milers d'€	Nombre	Milers d'€	Nombre	Milers d'€	Nombre	Milers d'€
Patrimoni	198	7.231	44	2.135	0	0	12	343	254	9.709
Successions	99	9.598	131	34.930	6	452	150	2.548	386	47.528
ITPAJD	4	30	4	162	0	0	79	442	87	634
Gravamen de protecció civil	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tributs sobre el Joc	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estades en establiments turístics	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>301</b>	<b>16.859</b>	<b>179</b>	<b>37.227</b>	<b>6</b>	<b>452</b>	<b>241</b>	<b>3.333</b>	<b>727</b>	<b>57.871</b>
Patrimoni (estat)	119	3.573	67	28.661	3	2.789	0	0	189	35.023
<b>Total General</b>	<b>420</b>	<b>20.432</b>	<b>246</b>	<b>65.888</b>	<b>9</b>	<b>3.241</b>	<b>241</b>	<b>3.333</b>	<b>916</b>	<b>92.894</b>

**Annexos**

**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	Moviment		
		Entrats a l'any	Despatxats a l'any	
Barcelona	161	1.917	1.896	182
Girona	118	1.880	1.061	937
Lleida	310	1.881	1.675	516
Tarragona	409	1.527	1.636	300
OT Barcelonès				
Nord	133	914	817	230
OT Figueres	1.005	1.871	1.113	1.763
OT Granollers	85	902	620	367
OT La Bisbal d'Empordà	250	1.281	449	1.082
OT La Seu d'Urgell	191	469	295	365
OT Manresa	128	637	648	117
OT Mataró	180	2.515	1.035	1.660
OT Reus	465	1.283	1.201	547
OT Sabadell	123	975	744	354
OT Sant Feliu de Llobregat	182	1.223	909	496
OT Santa Coloma de Farners	124	738	578	284
OT Terrassa	217	1.524	1.048	693
OT Tortosa	526	1.556	1.251	831
OT Vic	209	523	632	100
OT Vilafranca del Penedès	1.115	2.004	1.785	1.334
<b>Total</b>	<b>5.931</b>	<b>25.620</b>	<b>19.393</b>	<b>12.158</b>

## Annexos

### 11. Comprovació de valors. Percentatge d'increment

Oficina gestora	Percentatge d'increment en valoracions			Total
	De béns urbans	De béns rústics	D'altres béns i drets	
Barcelona	62,8	54,1	13,0	41,4
Girona	20,5	23,7	223,8	23,9
Lleida	25,0	37,8	--	27,2
Tarragona	57,4	46,3	0,0	46,7
OT Barcelonès				
Nord	28,8	178,9	--	29,1
OT Figueres	16,0	33,8	--	16,4
OT Granollers	30,7	22,0	--	30,3
OT La Bisbal d'Empordà	27,0	6,4	--	25,8
OT La Seu d'Urgell	51,9	76,0	--	52,4
OT Manresa	39,7	47,5	--	41,9
OT Mataró	22,4	11,0	--	22,2
OT Reus	23,0	25,2	--	23,3
OT Sabadell	22,5	780,0	--	23,2
OT Sant Feliu de Llobregat	21,9	32,9	--	22,0
OT Santa Coloma de Farners	37,9	31,3	--	37,7
OT Terrassa	20,8	32,9	--	20,9
OT Tortosa	27,0	33,2	--	28,6
OT Vic	19,0	59,9	--	19,5
OT Vilafranca del Penedès	36,1	34,5	--	36,0
<b>Total</b>	<b>38,9</b>	<b>34,9</b>	<b>13,0</b>	<b>34,0</b>

**Annexos**

**12. Taxacions pericials contradictòries. Total**

Oficina gestora	Nombre de taxacions			Pendants al final de l'exercici
	Pendants al final de l'any anterior	Moviment	Despatxades a l'exercici	
		Entrades a l'exercici		
Barcelona	99	18	106	11
Girona	4	1	5	0
Lleida	3	5	6	2
Tarragona	6	8	8	6
OT Barcelonès Nord	4	3	2	5
OT Figueres	0	2	2	0
OT Granollers	5	7	9	3
OT La Bisbal d'Empordà	4	2	5	1
OT La Seu d'Urgell	1	3	0	4
OT Manresa	8	5	7	6
OT Mataró	1	14	7	8
OT Reus	1	2	1	2
OT Sabadell	2	18	9	11
OT Sant Feliu de Llobregat	1	36	6	31
OT Santa Coloma de Farners	2	2	1	3
OT Terrassa	16	5	14	7
OT Tortosa	1	2	0	3
OT Vic	2	2	0	4
OT Vilafranca del Penedès	8	5	10	3
<b>Total</b>	<b>168</b>	<b>140</b>	<b>198</b>	<b>110</b>



**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									
		Primer trimestre		Segon trimestre		Tercer trimestre		Quart trimestre		Total	
		Nombre	Milers d'euros	Nombre	Milers d'euros	Nombre	Milers d'euros	Nombre	Milers d'euros	Nombre	Milers d'euros
Barcelona	36.711	33.819	36.368	33.942	36.588	33.963	36.710	32.450	35.222	134.174	144.888
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
<b>Total</b>	<b>36.711</b>	<b>33.819</b>	<b>36.368</b>	<b>33.942</b>	<b>36.588</b>	<b>33.963</b>	<b>36.710</b>	<b>32.450</b>	<b>35.222</b>	<b>134.174</b>	<b>144.888</b>

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

Oficina gestora	Pendants al final de l'any anterior	Moviment		Pendants al final de l'exercici
		Entrades a l'any	Despatxades a l'any	
Barcelona	79	25	74	30
Girona	6	0	1	5
Lleida	0	2	1	1
Tarragona	5	1	1	5
OT Barcelonès				
Nord	1	3	3	1
OT Figueres	0	0	0	0
OT Granollers	0	0	0	0
OT La Bisbal d'Empordà	0	0	0	0
OT La Seu d'Urgell	0	0	0	0
OT Manresa	0	1	0	1
OT Mataró	2	0	0	2
OT Reus	0	0	0	0
OT Sabadell	0	1	1	0
OT Sant Feliu de Llobregat	1	0	0	1
OT Santa Coloma de Farners	0	1	0	1
OT Terrassa	2	0	2	0
OT Tortosa	0	0	0	0
OT Vic	0	1	1	0
OT Vilafranca del Penedès	1	0	0	1
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>35</b>	<b>84</b>	<b>48</b>

## Annexos

### 15. Provisions de constrenyiment.

2019		
Provisions de constrenyiment	Nombre	Import
Tributs propis i cedits	13.112	61.612 €
Altres departaments	56.940	37.609 €
Altres organismes	2.834	6.140 €
Altres Servei Català de Trànsit	375.432	89.365 €
Total altres	435.206	133.114 €
<b>Total</b>	<b>448.318</b>	<b>194.726 €</b>

S'inclouen la totalitat de provisions de constrenyiment dictades per l'ATC, tant en relació amb els tributs propis i cedits com amb la gestió per compte d'altres ens públics

### 16. Recursos de gestió tributària de delegacions i oficines territorials

Tribut	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	
ITP i AJD	115	1.869	522	265	829	155	1.771	213
Successions i donacions	19	315	96	55	118	29	298	36
Patrimoni	5	111	36	24	26	16	102	14
Taxes joc	2	3	5	0	0	0	5	0
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>2.298</b>	<b>659</b>	<b>344</b>	<b>973</b>	<b>200</b>	<b>2.176</b>	<b>263</b>

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
ITP i AJD	Barcelona	79	368	174	29	121	24	348	99
	Girona	1	44	17	1	16	9	43	2
	Lleida	10	186	39	29	111	14	193	3
	Tarragona	3	83	22	18	29	12	81	5
	OT Barcelonès Nord	5	141	27	8	94	11	140	6
	OT Figueres	0	43	10	0	29	4	43	0
	OT Granollers	1	66	19	14	24	4	61	6
	OT La Bisbal d'Empordà	0	33	5	5	19	2	31	2
	OT La Seu d'Urgell	1	41	9	20	10	0	39	3
	OT Manresa	1	41	12	10	11	7	40	2
	OT Mataró	1	109	35	20	31	16	102	8
	OT Reus	3	57	20	8	26	4	58	2
	OT Sabadell	0	132	13	12	101	1	127	5
	OT Sant Feliu de Llobregat	2	87	33	17	29	8	87	2
	OT Santa Coloma de Farners	0	43	16	6	17	2	41	2
	OT Terrassa	4	69	22	13	23	14	72	1
	OT Tortosa	1	45	10	14	11	10	45	1
	OT Vic	1	45	10	15	13	1	39	7
	OT Vilafranca del Penedès	2	236	29	26	114	12	181	57
	<b>Total</b>		<b>115</b>	<b>1.869</b>	<b>522</b>	<b>265</b>	<b>829</b>	<b>155</b>	<b>1.771</b>
Successions i donacions	Barcelona	5	111	31	20	25	13	89	27
	Girona	2	21	10	4	6	3	23	0
	Lleida	4	25	2	10	14	3	29	0
	Tarragona	0	18	6	2	10	0	18	0
	OT Barcelonès Nord	0	7	1	0	6	0	7	0
	OT Figueres	0	9	4	1	2	2	9	0
	OT Granollers	0	17	14	0	1	1	16	1
	OT La Bisbal d'Empordà	0	0	0	0	0	0	0	0
	OT La Seu d'Urgell	1	0	0	1	0	0	1	0
	OT Manresa	0	12	2	2	5	0	9	3
	OT Mataró	0	16	5	3	4	3	15	1
	OT Reus	4	8	6	1	3	0	10	2
	OT Sabadell	0	11	0	0	10	0	10	1
	OT Sant Feliu de Llobregat	1	10	2	3	5	1	11	0
	OT Santa Coloma de Farners	0	15	4	1	9	1	15	0
	OT Terrassa	1	11	2	0	8	1	11	1
	OT Tortosa	1	1	1	1	0	0	2	0
	OT Vic	0	1	0	0	1	0	1	0
	OT Vilafranca del Penedès	0	22	6	6	9	1	22	0
	<b>Total</b>		<b>19</b>	<b>315</b>	<b>96</b>	<b>55</b>	<b>118</b>	<b>29</b>	<b>298</b>

Annexos

16 bis. Desglosament territorial dels recursos de gestió tributària

2/2

Tribut	Àmbit territorial	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		Total
	Barcelona	5	63	20	15	18	12	65	3
	Girona	0	0	0	0	0	0	0	0
	Lleida	0	2	0	1	0	1	2	0
	Tarragona	0	6	1	0	4	1	6	0
	OT Barcelonès Nord	0	5	4	0	0	0	4	1
	OT Figueres	0	4	4	0	0	0	4	0
	OT Granollers	0	0	0	0	0	0	0	0
	OT La Bisbal d'Empordà	0	0	0	0	0	0	0	0
	OT La Seu d'Urgell	0	0	0	0	0	0	0	0
	OT Manresa	0	6	2	2	0	1	5	1
Patrimoni	OT Mataró	0	3	0	0	0	0	0	3
	OT Reus	0	0	0	0	0	0	0	0
	OT Sabadell	0	5	0	0	2	1	3	2
	OT Sant Feliu de Llobregat	0	5	2	1	0	0	3	2
	OT Santa Coloma de Farners	0	0	0	0	0	0	0	0
	OT Terrassa	0	7	2	3	0	0	5	2
	OT Tortosa	0	0	0	0	0	0	0	0
	OT Vic	0	0	0	0	0	0	0	0
	OT Vilafranca del Penedès	0	5	1	2	2	0	5	0
	<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>111</b>	<b>36</b>	<b>24</b>	<b>26</b>	<b>16</b>	<b>102</b>	<b>14</b>
	<b>Total general</b>	<b>141</b>	<b>2.298</b>	<b>659</b>	<b>344</b>	<b>973</b>	<b>200</b>	<b>2.176</b>	<b>263</b>

## 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	207	810	270	59	290	358	977	41
Girona	0	7	0	0	5	2	7	0
Lleida	0	0	0	0	0	0	0	0
Tarragona	4	9	4	0	2	7	13	0
<b>Total tributs cedits</b>	<b>211</b>	<b>827</b>	<b>274</b>	<b>59</b>	<b>297</b>	<b>367</b>	<b>997</b>	<b>41</b>
<b>Tributs propis i deutes de dret públic</b>	<b>2.055</b>	<b>6.660</b>	<b>703</b>	<b>224</b>	<b>3.860</b>	<b>409</b>	<b>5.196</b>	<b>3.519</b>
<b>Total</b>	<b>2.266</b>	<b>7.487</b>	<b>977</b>	<b>283</b>	<b>4.157</b>	<b>776</b>	<b>6.193</b>	<b>3.560</b>

### 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	487	300	11	16	63	8	98	689
2. ISD	621	278	120	59	51	53	283	616
3. ITPAJD	1.962	1.004	331	346	441	82	1.200	1.766
4. Taxes sobre el joc	41	16	0	0	6	0	6	51
5. Actes proc. recaptatori	199	103	5	8	36	25	74	228
6. Altres gestió trib. ced.	2	1	0	0	0	3	3	0
<b>Total</b>	<b>3.312</b>	<b>1.702</b>	<b>467</b>	<b>429</b>	<b>597</b>	<b>171</b>	<b>1.664</b>	<b>3.350</b>

### 19. Impost sobre grans establiments comercials. Liquidacions girades

Delegació Territorial	Nombre de liquidacions girades	Import de les liquidacions girades (en milers d'euros)
Barcelona	6	707,00
Girona	0	0,00
Lleida	1	32,00
Tarragona	0	0,00
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>739,00</b>

## Annexos

### 20. Impost sobre les estades en establiments turístics. Total d'ingressos

Demarcació	Nombre d'autoliquidacions	%	Import ingressat (€)	%
Barcelona ciutat	14.305	22,87%	34.030.454,72	54,28%
Barcelona (resta municipis)	6.676	10,67%	8.169.348	13,03%
Girona	22.932	36,66%	10.712.036,19	17,09%
Lleida	3.713	5,94%	1.295.701,27	2,07%
Tarragona	14.923	23,86%	8.490.905,63	13,54%
Total d'ingressos validats	62.549	100,00%	62.698.445,68	100,00%
Pendents d'assignació	0	0,00%	0,00	0,00%
<b>Total</b>	<b>62.549</b>	<b>100,00%</b>	<b>62.698.445,68</b>	<b>100,00%</b>

### 21. Impost sobre les estades en establiments turístics. Distribució per tipologia d'establiment (ingressos validats)

Tipologia	Nombre d'autoliquidacions	%	Import ingressat (€)	%
Establiment hotelier	4.517	7,22%	39.988.736,74	63,78%
Càmping	520	0,83%	3.020.137,18	4,82%
Apartament	330	0,53%	598.669	0,95%
Habitatge d'ús turístic	52.500	83,93%	14.587.357	23,27%
Turisme rural	2.747	4,39%	283.105,88	0,45%
Alberg de joventut	313	0,50%	1.075.604,03	1,72%
Creuer	255	0,41%	1.667.735	2,66%
Altres	1.367	2,19%	1.477.101	2,36%
<b>Total</b>	<b>62.549</b>	<b>100%</b>	<b>62.698.446</b>	<b>100%</b>

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	%
<b>Barcelona</b>	<b>14.966</b>	<b>23,93%</b>	<b>35.145.600,88</b>	<b>56,05%</b>
Establiment hotel·er	1.343	2,15%	21.673.951,05 €	34,57%
Apartament	26	0,04%	144.588,20 €	0,23%
Habitatge d'ús turístic	12.943	20,69%	9.983.851,62 €	15,92%
Alberg de joventut	170	0,27%	972.872,18 €	1,55%
Creuer	242	0,39%	1.569.367,00€	2,50%
Altres	242	0,39%	800.961,83€	1,28%
<b>Costa Brava</b>	<b>21.358</b>	<b>34,15%</b>	<b>10.268.743,94</b>	<b>16,38%</b>
Establiment hotel·er	1.046	1,67%	6.132.303,55 €	9,78%
Càmping	155	0,25%	1.450.780,85 €	2,31%
Apartament	91	0,15%	187.948,63 €	0,30%
Habitatge d'ús turístic	18.940	30,28%	2.168.787,43 €	3,46%
Turisme rural	577	0,92%	78.166,92 €	0,12%
Alberg de joventut	14	0,02%	12.944,25 €	0,02%
Creuer	7	0,01%	9.324,00 €	0,01%
Altres	528	0,84%	228.488,31 €	0,36%
<b>Costa Daurada</b>	<b>12.225</b>	<b>19,54%</b>	<b>7.804.797,38</b>	<b>12,45%</b>
Establiment hotel·er	409	0,65%	5.234.622,65 €	8,35%
Càmping	83	0,13%	853.342,99 €	1,36%
Apartament	45	0,07%	120.981,60 €	0,19%
Habitatge d'ús turístic	11.313	18,09%	1.360.314,62 €	2,17%
Turisme rural	195	0,31%	16.295,97 €	0,03%
Alberg de joventut	15	0,02%	8.935,20 €	0,01%
Creuer	6	0,01%	89.034,75 €	0,14%
Altres	159	0,25%	121.270 €	0,19%
<b>Costa de Barcelona (1)</b>	<b>4.707</b>	<b>7,53%</b>	<b>6.625.954,41</b>	<b>10,57%</b>
Establiment hotel·er	633	1,01%	5.285.420,92 €	8,43%
Càmping	66	0,11%	378.919,80 €	0,60%
Apartament	59	0,09%	103.338,00 €	0,16%
Habitatge d'ús turístic	3.543	5,66%	544.940,55 €	0,87%
Turisme rural	197	0,31%	21.890,86 €	0,03%
Alberg de joventut	30	0,05%	34.596,90 €	0,06%
Altres	179	0,29%	256.847,38 €	0,41%
<b>Paisatges de Barcelona (2)</b>	<b>903</b>	<b>1,44%</b>	<b>330.749,23</b>	<b>0,53%</b>
Establiment hotel·er	136	0,22%	209.208,98 €	0,33%
Càmping	17	0,03%	10.342,32 €	0,02%
Apartament	12	0,02%	17.692,11 €	0,03%
Habitatge d'ús turístic	359	0,57%	45.124,33 €	0,07%
Turisme rural	335	0,54%	32.917,69 €	0,05%
Alberg de joventut	7	0,01%	7.282,80 €	0,01%
Altres	37	0,06%	8.181,00 €	0,01%

(Continua a la pàgina següent)

Annexos

**22. Impost sobre les estades en establiments turístics. Distribució per marca turística i tipologia. Ingressos validats**

Marca turística / Tipologia	Nombre		Import ingressat	
	d'autoliquidacions	%	(en euros)	%
<b>Pirineus</b>	<b>3.934</b>	<b>6,29%</b>	<b>993.683,46</b>	<b>1,58%</b>
Establiment hotel·er	567	0,91%	460.537,56 €	0,73%
Càmping	158	0,25%	188.315,49 €	0,30%
Apartament	73	0,12%	19.814,85 €	0,03%
Habitatge d'ús turístic	1.846	2,95%	145.671,39 €	0,23%
Turisme rural	1.127	1,80%	103.897,49 €	0,17%
Alberg de joventut	51	0,08%	29.407,50 €	0,05%
Altres	112	0,18%	46.039,18 €	0,07%
<b>Terres de l'Ebre</b>	<b>2.698</b>	<b>4,31%</b>	<b>686.108,25</b>	<b>1,09%</b>
Establiment hotel·er	121	0,19%	341.536,09 €	0,54%
Càmping	25	0,04%	106.104,13 €	0,17%
Apartament	17	0,03%	3.720,15 €	0,01%
Habitatge d'ús turístic	2.330	3,73%	213.132,66 €	0,34%
Turisme rural	144	0,23%	11.912,77 €	0,02%
Alberg de joventut	14	0,02%	4.374,45 €	0,01%
Altres	47	0,08%	5.328,00 €	0,01%
<b>Terres de Lleida</b>	<b>641</b>	<b>1,02%</b>	<b>299.436,92</b>	<b>0,48%</b>
Establiment hotel·er	114	0,18%	224.077,14 €	0,36%
Càmping	4	0,01%	12.863,25 €	0,02%
Apartament	7	0,01%	585,45 €	0,00%
Habitatge d'ús turístic	335	0,54%	41.210,75 €	0,07%
Turisme rural	153	0,24%	16.096,38 €	0,03%
Alberg de joventut	10	0,02%	2.879,55 €	0,00%
Altres	18	0,03%	1.724,40 €	0,00%
<b>Vall d'Aran</b>	<b>1.117</b>	<b>1,79%</b>	<b>543.371,21</b>	<b>0,87%</b>
Establiment hotel·er	148	0,24%	427.078,80 €	0,68%
Càmping	12	0,02%	19.468,35 €	0,03%
Apartament	891	1,42%	84.323,75 €	0,13%
Habitatge d'ús turístic	19	0,03%	1.927,80 €	0,00%
Turisme rural	2	0,00%	2.311,20 €	0,00%
Altres	45	0,07%	8.261,31 €	0,01%
<b>Total general</b>	<b>62.549</b>	<b>100,00%</b>	<b>62.698.445,68</b>	<b>100,00%</b>



## Annexos

### 23. Gravamen de protecció civil

Delegació Territorial	Nombre d'autoliquidacions	Import ingressat (en milers d'euros)
Barcelona	174	3.696
Girona	0	0
Lleida	0	0
Tarragona	0	0
<b>Total</b>	<b>174</b>	<b>3.696</b>

### 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	419	1.286	314	46	1.006	1.366	339
Girona	19	132	42	16	78	136	15
Lleida	42	300	122	5	199	326	16
Tarragona	22	221	56	2	137	195	48
<b>Total</b>	<b>502</b>	<b>1.939</b>	<b>534</b>	<b>69</b>	<b>1.420</b>	<b>2.023</b>	<b>418</b>

### 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	6.467,00	13.198,81	4.872,68	795,87	8.918,16	14.586,71	2.178,14
Successions	19.641,00	35.221,22	17.194,30	661,66	29.762,11	47.618,07	10.793,80
Patrimoni	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Joc	18.804,00	27.630,68	4.729,87	15.976,87	11.930,27	32.637,00	11.753,46
Estades Establiments							
Turístics	6,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Altres tributs*	56,00	218,50	185,51	6,36	224,39	416,25	136,25
Sancionador	27,00	58,21	55,34	10,24	119,42	185,00	64,50
<b>Total voluntària</b>	<b>45.002,00</b>	<b>76.327,41</b>	<b>27.037,70</b>	<b>17.450,99</b>	<b>50.954,35</b>	<b>95.443,03</b>	<b>24.926,14</b>

\* "Altres tributs" esta compost pels models 510, 520, 540, 900, 910, 980 i 990

Annexos

**26. Recaptació líquida dels ingressos tributaris de la Generalitat de Catalunya**

Acumulat: gener-desembre 2019 (en unitats d'euro)

Designació dels ingressos	Total Catalunya 2018	Total Catalunya 2019
<b>CAPÍTOL I - IMPOSTOS DIRECTES</b>		
<b>Impost grans establiments</b>	<b>10.934.627,28</b>	<b>26.383.103,36</b>
<b>Total impost successions i donacions</b>	<b>463.511.499,23</b>	<b>561.503.650,97</b>
Impost general successions	350.258.273,70	438.421.617,89
Impost general donacions	113.253.225,53	123.082.033,08
<b>Impost sobre patrimoni</b>	<b>524.991.416,91</b>	<b>554.941.433,56</b>
<b>Impost sobre habitatges buits</b>	<b>16.282.590,27</b>	<b>11.818.732,04</b>
<b>Impost sobre els actius no productius de les persones jurídiques</b>	<b>0,00</b>	<b>205.3587,67</b>
<b>TOTAL CAPÍTOL I</b>	<b>1.015.720.133,69</b>	<b>1.156.700.507,60</b>
<b>CAPÍTOL II - IMPOSTOS INDIRECTES</b>		
<b>Total ITPAJD</b>	<b>2.028.408.772,98</b>	<b>2.092.110.408,97</b>
<b>Impost sobre transmissions patrimonials</b>	<b>1.521.880.880,28</b>	<b>1.513.178.060,26</b>
TPO (efectes timbrats)	17.671,64	11.713,66
TPO (excepte vehicles i efectes timbrats)	1.511.402.844,04	1.502.847.817,12
TPO (vehicles)	10.460.364,60	10.318.529,48
<b>Impost d'actes jurídics documentats</b>	<b>495.634.640,47</b>	<b>567.094.038,75</b>
AJD (exc. efectes timbrats)	492.352.263,10	563.772.390,67
AJD (efectes timbrats)	3.282.377,37	3.321.648,08
<b>Impost operacions societàries</b>	<b>10.893.252,23</b>	<b>11.838.309,96</b>
Impost oper. societàries	10.893.252,23	11.838.309,96
<b>Impost sobre les estades en establiments turístics</b>	<b>60.910.657,78</b>	<b>65.515.290,56</b>
<b>Impost provisió de continguts</b>	<b>-59.434,94</b>	<b>0,00</b>
<b>Impost sobre les begudes amb excés de sucre</b>	<b>41.884.328,09</b>	<b>34.744.422,14</b>
<b>Impost sobre risc mediambiental elements radiotòxics</b>	<b>9.909.500,66</b>	<b>-18.295.290,42</b>
<b>Impost sobre l'emissió de gasos a l'atmosfera per la indústria</b>	<b>400.142,99</b>	<b>1.412.182,03</b>
<b>Impost emissió d'òxids de nitrogen per l'aviació comercial</b>	<b>4.520.843,05</b>	<b>4.731.451,78</b>
<b>Gravamen protecció civil</b>	<b>3.550.661,73</b>	<b>3.689.412,66</b>
<b>Total tributs sobre el joc</b>	<b>220.444.446,15</b>	<b>224.931.323,28</b>
Bingo	45.010.203,82	44.106.394,48
Casinos	21.959.517,75	21.738.500,14
Màquines recreatives i d'atzar	150.708.203,35	156.231.680,21
Rifes	103.267,62	98.391,89
Apostes	2.663.253,61	2.756.356,56
<b>TOTAL CAPÍTOL II</b>	<b>2.145.974.810,61</b>	<b>2.408.839.201,00</b>
<b>TOTAL APLICAT</b>	<b>3.385.690.052,18</b>	<b>3.565.539.708,60</b>
<b>PENDENT D'APLICAR</b>	<b>40.718.314,32</b>	<b>33.516.974,07</b>
<b>TOTAL INGRESSAT</b>	<b>3.426.408.366,50</b>	<b>3.599.056.682,67</b>

[◀ retorn a l'index](#)

---

# Resum executiu

## 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 2019 l'Agència Tributària de Catalunya ha continuat la transformació en els àmbits funcional, organitzatiu, tecnològic, normatiu i col·laboratiu.

En concret, ha seguit consolidant el desplegament territorial i funcional iniciat el 2017, amb l'increment de la seva plantilla —el 5,24% el 2019—, que ha arribat als 763 treballadors —256 dels quals pertanyents als cossos tributaris—, i ha impulsat la incorporació de nou personal als cossos tributaris especialitzats.

En aquest sentit, destaca la convocatòria de 32 noves places del cos tècnic de gestors tributaris i l'aprovació de l'oferta d'ocupació pública corresponent als cossos tributaris de la Generalitat de Catalunya, que inclou 120 places més del cos tècnic de gestors tributaris i 20 places del cos superior d'inspectors tributaris, que s'aniran convocant al llarg dels propers tres anys. Aquesta nova oferta permetrà a l'Agència ampliar la seva estructura i reforçar l'equip humà necessari per dur a terme la gestió integral dels tributs propis i cedits, la recaptació executiva dels deutes tributaris i d'altres ingressos de dret públic de la Generalitat de Catalunya i altres administracions locals catalanes, així com impulsar noves mesures de prevenció i reducció del frau fiscal. Aquest creixement ha fet possible que l'Agència augmenti la proximitat i la carter de serveis que ofereix als ciutadans a través de les seves 32 oficines, una xarxa territorial que estén la seva capilaritat 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. Com a dades que ho corroboren, val a dir que, des que es van posar en marxa les noves oficines el setembre del 2017, ja han atès més del 57% dels contribuents que s'han adreçat a l'ATC, amb un important creixement de la cita prèvia, que, el 2019, ha estat de 50.542 contribuents atesos, un 31 % superior a la xifra registrada l'any anterior. El servei de cita prèvia, així mateix, el 2019, s'ha ampliat amb el nou servei d'atenció de recaptació executiva.

I, també, ha permès que l'ATC tornés a participar en la campanya de la renda amb mitjans, personal i estructura propis. En total, s'ha ajudat 16.903 ciutadans a fer la declaració, el 12,3% més que el 2018, amb un augment perceptible en totes les demarcacions: a la de Barcelona un 16,6%; a la de Girona, un 12,7%; a la de Lleida, un 5,6%, i a la de Tarragona, un 6,6%. En aquest sentit, l'Enquesta de satisfacció sobre els serveis presencials de l'ATC mostra que el 96% dels ciutadans atesos el 2019 a través del servei de cita prèvia de renda han qualificat l'atenció rebuda "d'altament satisfactòria", un índex de satisfacció que també s'incrementa respecte del de l'any passat,

**L'any 2019 l'Agència Tributària de Catalunya ha continuat la transformació en els àmbits funcional, organitzatiu, tecnològic, normatiu i col·laboratiu.**

**L'ATC reforça i amplia el personal especialitzat: s'han convocat 32 noves places del cos tècnic de gestors tributaris i s'ha aprovat l'oferta d'ocupació pública per als propers tres anys dels cossos tributaris de la Generalitat de Catalunya.**

## Resum executiu

---

en què el 95% dels 15.052 contribuents atesos ja van opinar que l'atenció rebuda va ser "altament satisfactòria".

En el marc del desplegament territorial, la xarxa Tributs de Catalunya ha comportat 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 2019 la xarxa disposa de 203 oficines, amb les quals ha assolit un potencial d'actuació sobre 912 municipis que cobreixen més del 86% de la població.

Així mateix, el juny del 2019, l'Agència ha culminat el procés de recaptació executiva amb l'organització de la primera subhasta pública telemàtica de béns embargats, i, en aquests moments, ja recapta, amb mitjans propis, a l'entorn del 92% dels deutes gestionats. L'objectiu és esdevenir una administració tributària de referència, prestadora de serveis tributaris a la resta d'administracions de Catalunya.

**El servei de cita prèvia s'ha ampliat amb el nou servei d'atenció de recaptació executiva.**

L'assumpció de les funcions ha comportat també una millora qualitativa. Ho corroboren la disminució de l'índex de conflictivitat un 15% i el fet que la internalització ha permès estendre i aprofundir la cultura de servei públic entre el personal de l'ATC, com posa de manifest que, segons dades extretes de l'Enquesta permanent de satisfacció sobre els serveis presencials de l'ATC del 2019, el 88% dels contribuents asseguren que estan molt satisfets amb el servei rebut a les oficines de l'Agència.

El 2019 s'ha fet balanç davant el Parlament de Catalunya dels resultats del Pla de prevenció i reducció del frau fiscal i de foment de les bones pràctiques tributàries 2015-2018, el qual ha obtingut un grau d'assoliment de les seves mesures de prop del 75%. Els resultats del balanç acrediten que ha estat un instrument útil i eficaç per al foment de les bones pràctiques tributàries i per a la detecció i correcció de determinades pràctiques fraudulentes. Ho demostra el fet que les 207.685 actuacions de control, detecció i correcció realitzades per l'ATC en el marc del Pla han ajudat a descobrir 740,54 milions d'euros de frau en quatre anys. I, també, l'increment del compliment voluntari, que ha passat del 91,4% l'any 2015 al 94% el 2018.

Així mateix, s'ha aprovat i presentat el nou Pla 2019-2022, el qual compta amb 75 mesures, 29 de les quals són noves, estructurades en quatre àmbits d'actuació: prevenció del frau; control tributari, detecció i correcció; implicació social; i mesures organitzatives i de dotació de recursos i mitjans.

En el marc del nou Pla, i amb l'objectiu de fomentar la implicació de la ciutadania en la prevenció i detecció del frau fiscal i facilitar-ne la participació i la canalització de les propostes, s'ha habilitat una bústia de suggeriments, que reforçarà la bústia de denúncies tributàries ja existent.

Cal destacar també, la publicació de l'Ordre VEH/176/2019, de 27 de setembre, per la qual es regulen diversos aspectes relatius a la publicació de la llista de deutors tributaris a l'Agència Tributària de Catalunya. La publicació anual de llistes de deutors amb deutes o sancions tributaris pendents per un import superior a 1.000.000 d'euros és una de les noves mesures orientades al control, detecció i correcció del frau incloses en el nou Pla 2019-2022,

## Resum executiu

---

amb l'objectiu d'assolir la màxima eficàcia i eficiència en la prevenció, el control i la regularització del frau, així com d'augmentar la consciència fiscal de la ciutadania i millorar els serveis d'atenció i informació als contribuents.

El desplegament tecnològic és també un dels punts clau que ha permès guanyar eficiència i avançar cap a una administració més propera al contribuent, amb serveis personalitzats i multicanal que facilitin als ciutadans el compliment de les obligacions tributàries i l'exercici dels drets. En aquesta línia, el Pla de transformació digital ha incidit en diversos àmbits: l'entrada en funcionament d'un nou programa informàtic per gestionar impostos massius i de caràcter periòdic; l'impuls de la tramitació telemàtica d'autoliquidacions, amb la progressiva incorporació de noves funcionalitats a la seu electrònica, que ha passat del 25,33% de tràmits electrònics disponibles l'any 2015 al 85,42% el 2019, la qual cosa representa un increment de més d'11 punts percentuals respecte del 2018 (74%).

El 2019 l'Agència Tributària de Catalunya ha participat al Congrés de Govern Digital per exposar el procés de transformació digital que du a terme amb l'objectiu d'esdevenir una administració tributària 4.0, incidint en quatre àmbits clau: els processos, les persones, les dades i la tecnologia. El model de transformació digital de l'ATC, amb el suport de les noves tecnologies, parteix de l'anàlisi i revisió de processos per adaptar-los a un nou model de gestió, que en potencia l'automatització, i l'aprofitament dels recursos humans per a tasques de més valor afegit. Implica noves maneres de treballar i de relacionar-se amb la ciutadania i la implantació d'un model de governança multidisciplinari per dur a terme el procés de canvi.

L'objectiu és assolir una millora de l'eficiència i l'eficàcia de l'organització quant als serveis que ofereix als ciutadans, i que els ha de comportar beneficis com ara la reducció dels tràmits i gestions; la millora de l'accés a les pròpies dades tributàries, garantint el dret a la transparència, i l'augment de la proximitat, amb l'impuls de noves formes de relació, més personalitzades, que millorin la comunicació i l'assistència.

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 2019, un increment respecte de l'any 2015 de més del 157% 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. Cal destacar també la consolidació, el 2019, de la implantació de les notificacions electròniques, 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 exerceixin una activitat professional per a la qual es requereix la col·legiació obliga-

**El 2019, segons l'Enquesta permanent de satisfacció sobre els serveis presencials de l'ATC, el 88% dels contribuents asseguren que estan molt satisfets amb el servei rebut a les oficines de l'Agència.**

## Resum executiu

---

tòria, per als tràmits i actuacions que portin a terme amb les administracions públiques en l'exercici de l'activitat professional esmentada.

El 2019, en aquest àmbit, s'ha impulsat un projecte d'ordre en relació amb la pràctica de les notificacions electròniques a l'Agència, amb l'objectiu de dotar-les de més seguretat jurídica, establint-ne el règim jurídic i tècnic, així com d'incrementar-ne l'eficàcia i l'eficiència mitjançant l'ampliació de les persones obligades a rebre-les als col·lectius de professionals que tenen una relació freqüent amb l'Administració tributària, quan aquests actuïn tant per compte propi com per compte d'altri.

**S'ha aprovat el nou Pla de prevenció i reducció del frau fiscal i de foment de les bones pràctiques tributàries 2019-2022.**

Finalment, cal posar en relleu un seguit de novetats normatives que s'han aprovat l'any 2019, com ara les declaracions informatives anuals sobre assegurances de vida, béns mobles, subhastes i embarcacions de creuer turístic; el Decret Llei 8/2019, de 14 de maig, de modificació de la Llei 6/2017, del 9 de maig, de l'impost sobre els actius no productius de les persones jurídiques, que ha fet possible començar a liquidar l'impost el 2019 (exercicis 2017, 2018 i 2019), del qual s'han assolit 4.000 presentacions, 1.425 contribuents i una recaptació de 2.054.370,89 euros; el Decret Llei 12/2019, de 9 de juliol, de mesures urgents en matèria tributària i de lluita contra el frau fiscal. I, també, la Llei de modificació de la Llei 16/2017, del canvi climàtic, la qual dona llum verda als canvis en l'impost sobre les emissions de CO2 dels vehicles de tracció mecànica, que s'implantarà l'any 2020.

### **Grau d'assoliment dels objectius fixats en el Programa anual d'actuacions de l'Agència Tributària de Catalunya per al 2019**

En el Programa anual d'actuacions de l'Agència Tributària de Catalunya, que cada any aprova l'ATC, el 2019 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, de prevenció i reducció del frau fiscal, d'informació i assistència als contribuents i de 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 2019 aquests objectius s'han assolit en diferent grau, amb un increment de la recaptació líquida del 6,16% respecte de l'any anterior, que arriba fins als 3.599 milions d'euros.

En aquest primer any d'implementació de les mesures previstes en el Pla de prevenció i reducció del frau fiscal i del foment de les bones pràctiques

## Resum executiu

---

tributàries 2019-2022, els òrgans de l'Agència han dut a terme 56.641 actuacions, la qual cosa ha comportat el descobriment d'un deute tributari de més de 203,7 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 constrenyiment i sancions, tal com es recull en el marc del Pla de control tributari de l'ATC per al 2019.

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 79,2 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 presentades 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 2019, 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 58 milions d'euros, que juntament amb les actes de patrimoni dictades en col·laboració amb l'Estat, de 35 milions, i les corresponents sancions, comporten un deute aixecat de 107 milions d'euros.
- Recaptació: el 2019 s'ha gestionat deute en executiva, titularitat de la Generalitat i d'altres administracions de Catalunya, per un import de 563 milions d'euros, cosa que suposa un increment del 48 % respecte de l'exercici anterior. 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



## Resum executiu

---

immobles. S'ha assumit completament la gestió en executiva dels deutes del Servei Català de Trànsit, que al llarg del 2019 ha carregat a l'ATC a l'entorn de 380.000 deutes; i s'ha continuat assumint progressivament la gestió dels deutes de l'Ajuntament de Barcelona, l'Ajuntament de Sabadell i 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 la primera subhasta electrònica el 2019.
- Comprovació de valors: durant el 2019 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 2019 s'han emès un total de 273.586 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 18.907 ciutadans en relació amb l'ITPAJD, 12.506 en relació amb l'ISD i 19.129 en relació amb l'IP i resta d'impostos. S'han atès 10.668 correus electrònics d'assistència al contribuïent sobre la gestió dels impostos, 1.960 sobre recaptació i 268 en relació amb qüestions informàtiques. D'altra banda, dins d'aquestes actuacions d'atenció als contribuïents, cal destacar la participació de les oficines de l'ATC, per segona vegada consecutiva amb personal, estructura i recursos propis, en la campanya de la renda i el patrimoni 2018, mitjançant la prestació del servei de cita prèvia per a l'elaboració de declaracions a més de 17.000 ciutadans, el 96% 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 contribuïents. També ha experimentat un increment molt considerable la presentació i pagament telemàtics d'autoliquidacions, que el 2019 arriba al 81,7%, 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 2019, el pagament per mitjans telemàtics ha arribat als 2.209 milions d'euros, que representa el 61% de l'import total recaptat mitjançant autoliquidacions per l'ATC, amb un increment del 5,1% respecte del resultat obtingut el 2018 (2.100 milions d'euros).

**El desplegament del Pla de transformació digital de l'ATC ha permès avançar cap a una administració més propera al contribuïent, amb serveis personalitzats i multicanal per facilitar als ciutadans el compliment de les obligacions tributàries i l'exercici dels drets.**

## Resum executiu

### Reptes de futur

L'Agència Tributària de Catalunya, en el Programa anual d'actuacions per al 2020, 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 2020 serà consolidar els projectes en marxa i continuar innovant, incrementant la qualitat dels serveis que s'ofereixen als ciutadans, orientats a la personalització, la proximitat, l'accessibilitat i l'eficiència. Així, l'ATC es planteja els reptes clau següents per assolir a mitjà termini:

- Esdevenir una administració tributària 4.0, en quatre aspectes clau: els processos, les persones, les dades i la tecnologia, partint del model actual de transformació digital i implantant les eines d'administració electrònica als processos de gestió de l'ATC.
- Implantar un model de governança multidisciplinari per dur a terme el procés de canvi cap a un nou model de gestió i de relació amb la ciutadania que millori l'eficiència i l'eficàcia de l'organització i reporti beneficis com ara la reducció dels tràmits i gestions, mitjançant la implantació d'actuacions proactives que estalviïn temps i diners en la tramitació; la millora de l'accés a les dades tributàries pròpies, garantint el dret a la transparència, i una comunicació i assistència de proximitat, amb noves formes de relació personalitzades segons les necessitats dels contribuents.
- Potenciar la plataforma de Big Data per gestionar i explotar massivament totes les dades de què disposa l'ATC i establir nous models de detecció del frau basats en eines d'anàlisi avançada per aconseguir detectar determinats patrons de comportament a través de models predictius i contribuir a augmentar l'eficàcia en el control del frau.
- Continuar potenciant el rol de l'intermediari fiscal, compartint els canals d'informació i participació, augmentant la transparència, millorant els serveis d'assistència per guanyar eficiència en els procediments i tràmits tributaris i, alhora, millorar l'eficàcia de la recaptació tributària.
- 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 la usabilitat.
- Avançar en la implantació de polítiques de compliance tributari per afavorir la cooperació i informació entre l'ATC i les empreses, i garantir que incorporin el compliment fiscal com un objectiu de bon govern, transparència, seguretat i compliment normatiu, amb l'objectiu de minimitzar els riscos tributaris, crear mecanismes de detecció i correcció, i evitar que es produeixin en el futur.
- Continuar impulsant la col·laboració amb la xarxa Tributs de Catalunya, amb la finalitat de millorar el servei que s'ofereix a la ciutadania de Catalunya, i avançar cap a una integració de tots els nivells de l'Administració tributària, amb beneficis com ara la simplificació administrativa, amb un servei de finestra única per als tributs gestionats per l'ATC i els d'àmbit local; l'augment de l'eficàcia de la gestió tributària, gràcies a la informació compartida i l'àmplia assistència de proximitat, i l'avanç en la prevenció i reducció del frau fiscal.
- Impulsar la col·laboració amb la resta d'administracions per convertir l'ATC en una Agència prestadora de serveis envers la resta d'entitats del sector públic de la Generalitat i les entitats locals.

**L'any 2019 s'ha incrementat més del 157% el nombre d'usuaris adherits a convenis i acords de col·laboració per a la presentació telemàtica de declaracions en nom de terceres persones, respecte del 2015.**

## Resum executiu

- Consolidar el desplegament territorial i funcional, desenvolupant 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 en el futur. I, també, en l'àmbit de la recaptació executiva, tant pel que fa als deutes propis de l'ATC com als deutes que gestiona per compte de les entitats amb les quals ha signat conveni de col·laboració.
- Continuar desplegant el nou Pla de prevenció i reducció del frau fiscal i de foment de les bones pràctiques tributàries, amb abast fins al 2022, aprofundint de manera proactiva en les mesures que cerquen la implicació social i la prevenció.
- Implementar un innovador sistema de relació amb el contribuent (SRC), aprofitant tots els canals i recursos que ofereixen les tecnologies de la informació i la comunicació per assolir una interacció multicanal que aconsegueixi transformar la interacció de l'Agència amb els ciutadans.
- Consolidar la línia de creixement i especialització de la plantilla, potenciant la formació contínua i els sistemes d'aprenentatge en línia, així com nous processos selectius de cossos propis, d'adscripció exclusiva a l'Agència.
- Millorar la comunicació interna impulsant noves plataformes d'interacció i informació del personal amb la implementació de la nova intranet de l'Agència Tributària de Catalunya.
- Impulsar la innovació tecnològica i la tramitació telemàtica a la seu electrònica per augmentar el nombre de tràmits i gestions en línia fins arribar al 100% de cobertura total, amb la implementació de noves funcionalitats.
- Establir controls de qualitat que mesurin l'eficiència dels serveis prestats per l'Agència i millorar els existents.
- 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.
- 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 Reglament europeu de protecció de dades.
- Implementar els circuits de tramitació i els procediments tributaris dels nous tributs que aprovi el Parlament de Catalunya.
- 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 pressupost 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, el Registre d'assessors fiscals i el Codi de conducta i de bones pràctiques dels assessors fiscals registrats, essencials per configurar definitivament l'arquitectura institucional d'una hisenda catalana moderna, orientada al ciutadà i projectada al futur.
- Estendre la posada a disposició de les notificacions electròniques, així com els subjectes obligats, i explorar noves vies de col·laboració social,

**L'aprovació de la Llei de modificació de la Llei 16/2017, del canvi climàtic, dona llum verda als canvis en l'impost sobre les emissions de CO2 dels vehicles de tracció mecànica, que s'implantarà l'any 2020.**

## Resum executiu

---

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 prevenir i reduir eficaçment el frau fiscal i prestar assistència al contribuent.
- 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.
- 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.
- 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, informació i atenció al contribuent en matèria de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica.
- Implementar el nou impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient.
- Continuar impulsant les accions d'educació civicocontributària adreçades als estudiants, tant a la seu central com a les delegacions de l'Agència al territori, amb la finalitat de promoure el coneixement de les obligacions i deures tributaris entre les generacions més joves.

