



Memòria de l'Agència Tributària de Catalunya 2020



Memòria de l'Agència Tributària de Catalunya 2020
ISSN 2564-9132

© Generalitat de Catalunya 2021
Agència Tributària de Catalunya
Passeig de la Zona Franca, 46
08038 Barcelona

Memòria de l'Agència Tributària de Catalunya 2020

Sumari

6	Introducció
8	Presentació
10	1. L'Agència Tributària de Catalunya
11	1.1 Identitat
14	1.2 Missió
15	1.3 Orientació estratègica
17	2. Estructura, organització i mitjans
18	2.1 Estructura Organigrames Seus i adreces
21	2.2 Personal
26	2.3 Pressupost 2020
27	3. Actuacions i activitats realitzades
32	3.1. Àrea d'Aplicació dels Tributs i Valoracions
34	3.2. Àrea d'Estudi i Anàlisi
37	3.3. Àrea d'Estratègia, Relacions Externes i Comunicació
43	3.4. Àrea de Recursos Humans i Organització
55	3.5. Àrea de Gestió Econòmica i Règim Interior
64	3.6. Àrea d'Inspecció de Serveis
67	3.7. Àrea de Serveis Jurídics
69	3.8. Àrea de Tecnologies de la Informació
73	3.9. Oficines centrals de Gestió Tributària, Inspecció i Recaptació
89	3.10. Serveis territorials
92	4. Avaluació dels principals objectius de l'any 2020
93	4.1 Recaptació tributària
96	4.2 Control del frau fiscal
98	4.3 Informació i assistència al contribuent
101	4.4 Col·laboració social en l'àmbit tributari: administracions públiques i operadors tributaris

103	5. Reptes de futur
109	5.1. Àrea d'Aplicació dels Tributs i Valoracions
111	5.2. Àrea d'Estudi i Anàlisi
113	5.3. Àrea d'Estratègia, Relacions Externes i Comunicació
119	5.4. Àrea de Recursos Humans i Organització
122	5.5. Àrea de Gestió Econòmica i Règim Interior
127	5.6. Àrea d'Inspecció de Serveis
129	5.7. Àrea de Serveis Jurídics
132	5.8. Àrea de Tecnologies de la Informació
136	5.9. Oficines centrals de Gestió Tributària, Inspecció i Recaptació
148	5.10. Serveis territorials
154	Annexos
175	Resum executiu

Introducció

L'any 2020, l'Agència Tributària de Catalunya (ATC) ha mantingut la qualitat dels seus serveis, i ha continuat implementant millores i atenent la ciutadania amb eficàcia, malgrat la dificultat inherent que ha significat la irrupció sobtada de la pandèmia de COVID-19.

Això no obstant, la pandèmia ha obligat a replantejar els objectius de l'Agència en diversos àmbits i a desplegar amb celeritat una transformació de les formes de gestió i d'atenció a la ciutadania per continuar oferint un servei proper, eficient i de qualitat.

L'Agència i el seu personal han demostrat la seva capacitat d'adaptació a la situació d'emergència, i s'han implantat els canvis i millores necessaris gràcies al seu compromís amb la innovació dels serveis i la renovació integral del model tecnològic, organitzatiu i de gestió, que ja es trobava en procés avançat d'implementació arran de la feina feta els darrers anys.

La continuïtat de l'atenció al ciutadà per garantir-li i facilitar-li el compliment de les obligacions tributàries i l'exercici dels drets, ha estat un dels objectius fonamentals d'aquest període. I, en aquest sentit, vull destacar la implicació del personal de l'Agència per adaptar-se a noves formes de gestió i atenció a través del teletreball.

Durant el 2020 s'ha impulsat la incorporació de nou personal als cossos tributaris especialitzats; concretament, 33 funcionaris del cos tècnic de gestors tributaris i 5 inspectors tributaris. Malgrat que la pandèmia no ha permès la convocatòria de 120 places més del cos tècnic de gestors tributaris i de 20 places del cos superior d'inspectors tributaris, és previst reactivar el procés el 2021, fet que 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.

L'Agència, el 2020, ha continuat compromesa amb la innovació i la millora contínues, iniciant nous projectes i consolidant-ne d'altres, com ara la implantació de noves eines i recursos d'administració digital, que permetran avançar en les actuacions administratives automatitzades a l'ATC; la progressiva implantació de l'obligatorietat de tramitació i de relació electrònica amb l'Administració, que afecta nous col·lectius; la posada en marxa del Registre electrònic; l'impuls de nous serveis d'atenció no presencial, com ara l'assistent virtual de recaptació executiva i els serveis d'assistència telefònica personalitzats, com el posat en marxa per primer cop durant la campanya de la renda, el qual s'intensifica amb la creació del servei "L'ATC us truca" per facilitar per telèfon la tramitació atesa als usuaris i evitar-los desplaçaments innecessaris.

Aquests serveis personalitzats, que reforcen el suport i faciliten a la ciutadania el compliment de les obligacions tributàries, es continuaran potenciant el 2021, amb un increment progressiu del servei ofert via telefònica i l'impuls de nous canals de pagament com el posat en marxa a través del conveni de l'Agència amb la xarxa d'oficines de Correus.

En l'àmbit dels tributs propis, el 2020 s'ha presentat la primera autoliquidació del nou impost verd sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient. Amb aquest impost, Catalunya és, un cop més, pionera en matèria de fiscalitat verda, un instrument imprescindible per corregir les externalitats negatives que determinades activitats i/o comportaments provoquen en el medi ambient, en línia amb les recomanacions de la Unió Europea.

Cal destacar, també, que la pandèmia ha obligat a ajornar fins al 2021 la implantació d'un altre tribut verd, l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica, prevista per al 2020. No obstant això, s'ha treballat en la implementació d'un sistema de relació amb el contribuent que permetrà la gestió i tramitació d'aquest tribut, que implicarà 4 milions de vehicles i 2,1 milions de contribuents, de manera íntegrament telemàtica.

L'Agència focalitza també els seus esforços en el desplegament d'una estratègia transversal per prevenir i reduir el frau fiscal, en col·laboració amb intermediaris tributaris, associacions i col·legis professionals, i amb els organismes integrants de la xarxa Tributs de Catalunya. En concret, durant el 2020, i malgrat la pandèmia, les actuacions de l'ATC han comportat el descobriment d'un deute tributari per un import de 219 milions d'euros, xifra que, amb un creixement del 8% respecte de l'any anterior, suposa un nou màxim històric.

Introducció

Per primer cop, també, l'ATC ha publicat la llista de persones deutores amb la hisenda pública de la Generalitat de Catalunya per deutes i sancions tributaris pendents de pagament en data 31 de desembre de 2019, referits a tributs propis o a tributs cedits. És una mesura que té com a objectiu incentivar el pagament voluntari de deutes i impostos, i es configura com un instrument de transparència i conscienciació civicocontributària en la prevenció i reducció del frau fiscal.

Amb vista al futur proper, l'Agència es proposa reptes en la línia de l'evolució i la millora constant dels serveis, orientats a la qualitat, la transparència, la personalització, l'accessibilitat i la interacció eficient amb la ciutadania i els professionals tributaris; i la cooperació amb la resta d'administracions per esdevenir una agència prestadora de serveis a la resta d'entitats del sector públic de la Generalitat i a les entitats locals. En aquest sentit, és essencial continuar impulsant la col·laboració amb la xarxa Tributs de Catalunya, que actualment ja disposa d'un 99,93% de cobertura territorial, amb la finalitat de millorar i fer més proper el servei que s'ofereix a la ciutadania de Catalunya.

Així mateix, també, s'intensificarà l'automatització dels processos i l'ús dels mitjans electrònics per part de la ciutadania, i s'impulsarà 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.

A la Memòria del 2020, hi trobareu recollides les actuacions de l'Agència 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.

A l'Agència continuarem treballant perquè els canvis en la gestió, l'atenció i en la manera de relacionar-nos amb el ciutadà que s'han accelerat al llarg d'aquests últims mesos per l'impacte de la COVID-19 es consolidin i obrin pas a nous projectes per seguir donant servei i assistència de qualitat, d'una manera propera, eficient, personalitzada i accessible, des de canals diversificats segons les necessitats i disponibilitat de la ciutadania i els col·lectius professionals. També, incrementant els controls de qualitat que mesuren l'eficiència dels serveis prestats. Tot, en conjunt, per avançar cap a la configuració d'una hisenda catalana innovadora, centrada en la ciutadania i amb l'objectiu central d'esdevenir una Administració tributària de referència, alineada amb els estàndards de qualitat europeus.

Marta Espasa Queralt

Presidenta de l'Agència Tributària de Catalunya

Presentació

La Memòria de l'Agència Tributària de Catalunya (ATC) aplega informació exhaustiva sobre les activitats i els projectes duts a terme l'any 2020, un any en què les restriccions derivades de la crisi sanitària ocasionada per la pandèmia de COVID-19 han obligat a revisar els objectius anuals i a establir mesures excepcionals, tant tributàries com de gestió, que han afectat l'Agència a tots els nivells.

La Memòria suposa un exercici de transparència i rendiment de comptes envers la ciutadania perquè fa conèixer els resultats més rellevants obtinguts en l'exercici de la nostra activitat com a Administració tributària. I, en aquest sentit, hi trobareu destacades les dades 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 exposa, així mateix, 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 l'avaluació dels resultats obtinguts en relació amb l'acompliment d'aquests objectius anuals. Així, dona compte de l'activitat duta a terme l'any 2020 en àmbits 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. El document es clou amb un avançament dels reptes que l'ATC es proposa a curt-mitjà termini.

L'Agència Tributària de Catalunya, a l'inici del 2020, ja es trobava en ple procés de transformació digital i de millora dels serveis d'atenció a la ciutadania. No obstant això, l'impacte de la pandèmia de COVID-19 ha obligat a afrontar amb rapidesa i immediatesa un seguit de canvis en els sistemes de gestió i de relació amb el contribuent, amb la potenciació de l'omnicanalitat i la proactivitat per informar ciutadans i professionals tributaris sobre les mesures excepcionals adoptades, i continuar-los atenent amb eficàcia.

En aquest context, vull destacar l'esforç i la resiliència dels servidors públics per adaptar-se al canvi i afrontar aquesta situació excepcional, des del moment en què les oficines de l'Agència van haver de romandre tancades al públic, amb la implantació del teletreball, i en el progressiu retorn a l'atenció presencial amb cita prèvia obligatòria i mesures sanitàries de seguretat.

L'ATC, des del seu compromís amb el servei públic de qualitat, la innovació i la transparència envers la ciutadania, i malgrat la situació de pandèmia, el 2020 no ha aturat l'evolució dels seus serveis. Així, amb l'objectiu d'esdevenir una administració tributària moderna i de referència, ha potenciat encara més la tramitació telemàtica d'autoliquidacions i gestions tributàries a través de la seu electrònica, i ha posat en marxa noves funcionalitats com ara la concessió automàtica d'ajornaments i fraccionaments, la presentació telemàtica de reclamacions economicoadministratives i del gravamen de protecció civil, o el formulari electrònic genèric, i ha ampliat, també, l'accés a les notificacions electròniques amb identificació digital.

Ha implantat noves eines i recursos d'administració electrònica, i ha potenciat els canals de comunicació corporatius —seu electrònica, xarxes socials, el nou servei d'avisos per SMS i el telèfon 012— els quals han informat intensivament la ciutadania de les noves mesures i dels canals disponibles per fer consultes o reportar incidències en la tramitació.

Amb la finalitat d'ampliar i millorar l'assistència la ciutadania, ha impulsat nous serveis d'atenció no presencials, com ara l'assistent virtual de recaptació executiva i el servei d'atenció telefònica personalitzat "L'ATC us truca", que facilita per telèfon la tramitació atesa als usuaris per evitar-los desplaçaments innecessaris. I, després de la reobertura de les oficines a partir de l'1 de juny del 2020, l'ATC ha generalitzat la cita prèvia obligatòria per atendre i assistir els usuaris amb la tramitació atesa de les declaracions, a través d'un funcionari habilitat.

A més de l'increment progressiu del servei ofert via telefònica, cal destacar també l'impuls de nous canals de pagament com el posat en marxa a través del conveni de l'Agència amb la xarxa d'oficines informatitzades de Correus, accessibles a tot el territori.

Presentació

El nostre objectiu és oferir, cada vegada més i millor, uns serveis d'atenció i assistència als contribuents basats en la proximitat, l'accessibilitat i la personalització; uns serveis de qualitat que els usuaris ja descriuen molt favorablement si tenim en compte l'índex de satisfacció del 92% proporcionat per l'Enquesta de satisfacció sobre els serveis presencials de l'ATC del 2020.

Vull destacar també, com a fita rellevant, en el marc del Pla de prevenció i reducció del frau fiscal i de foment de les bones pràctiques tributàries 2019-2022, els resultats obtinguts el 2020, amb el descobriment de 219 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 el foment de la implicació social en la prevenció i reducció del frau.

Entre els reptes que l'Agència es proposa el 2021, fruit del compromís amb la millora continuada i l'excel·lència, en vull destacar els següents:

- Continuar desplegant el Pla de prevenció i reducció del frau fiscal, amb abast fins al 2022. En el marc d'aquest Pla, l'ATC, amb mitjans propis i gràcies a la metodologia obtinguda de l'estudi sobre la bretxa fiscal (tax gap), referit inicialment a l'exercici 2014, en durà a terme el recàlcul relatiu al 2018.
- Esdevenir una administració tributària 4.0, en quatre aspectes fonamentals: 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.
- Seguir potenciant la innovació tecnològica i la tramitació telemàtica a la seu electrònica per incrementar la qualitat del servei que s'ofereix a ciutadania, 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; amb èmfasi especial en la implantació del model de gestió i d'atenció al contribuent de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica.
- Consolidar i millorar els serveis de cita prèvia i atenció de consultes per via electrònica.
- Ampliar el servei d'atenció telefònica "L'ATC us truca" i implementar l'assistència mitjançant videotrucada.
- 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 creixement de la plantilla amb nous processos selectius dels cossos tributaris propis, i l'especialització del personal, potenciant-ne la formació continuada.
- Consolidar de manera reglada el teletreball com a modalitat de prestació de serveis a l'Agència.
- 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).

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

L'Agència Tributària de Catalunya
Normativa

- 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).
- 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).
- Resolució VEH/9/2020, de 8 de gener, per la qual s'aproven les aplicacions informàtiques per a les actuacions administratives automatitzades en l'àmbit de l'Agència Tributària de Catalunya (DOGC núm. 8041, de 14.01.2020).
- Resolució VEH/325/2020, de 10 de febrer, per la qual s'habilita el personal de l'Agència Tributària de Catalunya per assistir les persones interessades en l'ús de mitjans electrònics i s'estableixen els procediments d'actuació (DOGC núm. 8064, de 14.2.2020).
- Resolució per la qual s'assignen expedients per part de l'Oficina Central de Gestió de l'Agència Tributària de Catalunya a l'Oficina Territorial al Barcelonès Nord (2 de juny de 2020).
- Correcció d'errors de la Resolució de 8 de juliol de 2019, per la qual s'assignen expedients per part de l'Oficina Central de Gestió de l'Agència Tributària de Catalunya a l'Oficina Territorial al Barcelonès Nord (2 de juny de 2020).
- Resolució per la qual s'assignen expedients per part de l'Oficina Central de Gestió de l'Agència Tributària de Catalunya a l'Oficina Territorial al Barcelonès Nord (21 de maig de 2020).
- Resolució VEH/1001/2020, de 8 de maig, per la qual es modifica la Resolució VEH/1881/2017, de 27 de juliol, per la qual es determina l'àmbit territorial de referència de les delegacions i oficines territorials de l'Agència Tributària de Catalunya (DOGC núm. 8133, de 14.5.2020).
- Resolució per la qual s'assignen expedients per part de l'Oficina Central de Gestió de l'Agència Tributària de Catalunya a l'Oficina Territorial al Barcelonès Nord (10 de març de 2020).

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

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.

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

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. 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 mitjà i llarg termini que aporta el Pla de prevenció i reducció del frau fiscal i de foment de les bones pràctiques 2019-2022, 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 mitjançant el formulari d'atenció de consultes, que resol els dubtes en matèria tributària. Amb aquesta mateixa finalitat, però referida a dubtes i consultes de caire informàtic, es troba

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

disponible a la seu electrònica de l'Agència un formulari electrònic d'atenció d'incidències tecnològiques.

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

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

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 2020**

Estructura de l'Agència Tributària de Catalunya

Organigrama dels Serveis Centrals

President/a

Marta Espasa Queralt

Director/a

Eduard Vilà i Marhuenda

Àrea d'Aplicacions dels Tributs i Valoracions

Santiago Parera Sánchez

Àrea d'Estudi i Anàlisi

Ricard Beltran i Bernabé

Àrea d'Estratègia, Relacions Externes i Comunicació

Eudald Vigo i Tarrés

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

Àrea de Tecnologies de la Informació

Andreu Palacín Ciprian

Oficina Central de Gestió Tributària

Víctor Pamias i Muñoz

Oficina Central de Recaptació

Montserrat Fabregat i Estragués

(fins al 14.10.2020)

Eva Ganau Abizanda

(des del 15.10.2020)

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
Carne Santamaria Costa

Delegació Territorial a Tarragona
Laia Sas i Sabaté

Oficina Territorial al Barcelonès Nord
Dolores González Riscos

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 Bayerri

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

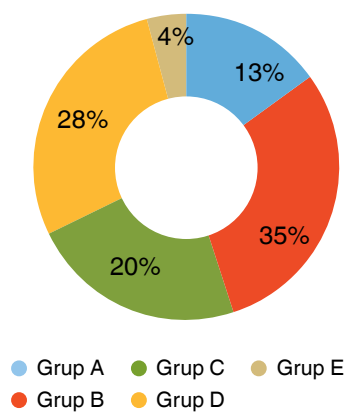
Unitat	Grup A	Grup B	Grup C	Grup D	Grup E	TOTAL
Comandament	4	2	-	2	-	8
Àrea d'Aplicació dels Tributs i Valoracions	4	18	2	6	-	30
Àrea d'Estudi i Anàlisi	6	1	1	2	-	10
Àrea d'Estratègia, Relacions Externes i Comunicació	4	1	-	1	-	6
Àrea de Recursos Humans i Organització	10	2	-	4	-	16
Àrea de Gestió Econòmica i Règim Interior	12	6	2	24	11	55
Àrea d'Inspecció de Serveis	1	3	-	-	-	4
Àrea de Serveis Jurídics	3	-	-	2	-	5
Subtotal	44	33	5	41	11	134
Oficines centrals	28	106	23	74	-	231
Delegació Territorial a Girona	7	14	6	13	1	41
Delegació Territorial a Lleida	8	13	5	14	1	41
Delegació Territorial a Tarragona	7	11	9	14	-	41
Oficines territorials i oficines de serveis tributaris	8	88	104	55	15	270
TOTAL	102	265	152	211	28	758

Estructura, organització i mitjans
Personal

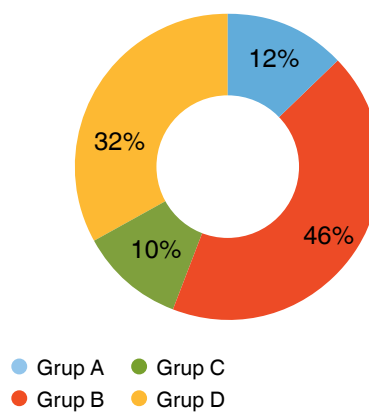
Distribució del personal a les oficines centrals

Unitat	Grup A	Grup B	Grup C	Grup D	Grup E	TOTAL
Oficina Central de Gestió Tributària	9	43	18	36	-	106
Comandament OCGT	1	3	2	5	-	11
Servei de Gestió d'Impostos Directes	3	14	4	9	-	30
Servei de Gestió d'Impostos Indirectes i Taxes	3	13	6	9	-	31
Servei de Valoracions	1	10	1	1	-	13
Servei d'Atenció als Contribuents i Censos Tributaris	1	3	5	12	-	21
Oficina Central de Recaptació	5	49	3	33	-	90
Comandament OCR	1	1	-	3	-	5
Servei d'Ajornaments i Fraccionaments	1	10	1	5	-	17
Servei de Recaptació Executiva	-	10	-	2	-	12
Servei de Control d'Ingressos	1	6	-	5	-	12
Servei d'Embargaments	-	11	-	6	-	17
Servei de Recursos i Relacions amb els Tribunals	1	11	2	6	-	20
Servei d'Atenció i Informació Recaptatòria	1	-	-	6	-	7
Oficina Central d'Inspecció	14	14	2	5	-	35
TOTAL	28	106	23	74	0	231

Distribució del personal per grups



Distribució del personal per grups a les oficines centrals



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	-	-	2	-	3
Servei de Gestió Tributària	2	7	3	3	-	15
Servei de Recaptació	1	3	-	1	-	5
Inspecció Territorial	2	1	-	1	-	4
Servei de Valoracions	1	3	-	1	-	5
Servei d'Atenció als Contribuents	-	-	1	5	-	6
Secció d'Afers Administratius	-	-	2	-	1	3
TOTAL	7	14	6	13	1	41

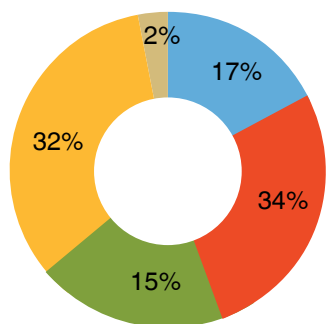
Distribució del personal a la Delegació Territorial a Lleida

Unitat	Grup A	Grup B	Grup C	Grup D	Grup E	TOTAL
Comandament	2	1	-	1	-	4
Servei de Gestió Tributària	3	5	1	3	-	12
Servei de Recaptació	1	3	-	1	-	5
Servei de Valoracions	1	3	-	1	-	5
Servei d'Atenció als Contribuents	-	-	2	6	-	8
Secció d'Afers Administratius	1	1	2	2	1	7
TOTAL	8	13	5	14	1	41

Distribució del personal a la Delegació Territorial a Tarragona

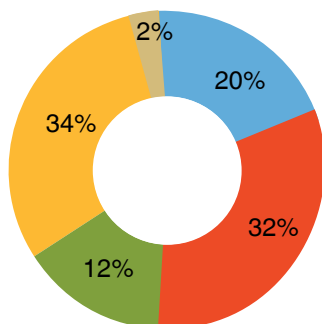
Unitat	Grup A	Grup B	Grup C	Grup D	Grup E	TOTAL
Comandament	1	-	-	1	-	2
Servei de Gestió Tributària	2	5	2	4	-	13
Servei de Recaptació	-	1	-	2	-	3
Inspecció Territorial	2	1	-	-	-	3
Servei de Valoracions	1	3	-	-	-	4
Servei d'Atenció als Contribuents	1	-	4	6	-	11
Secció d'Afers Administratius	-	1	3	1	-	5
TOTAL	7	11	9	14	-	41

Distribució del personal per grups a la DT a Girona



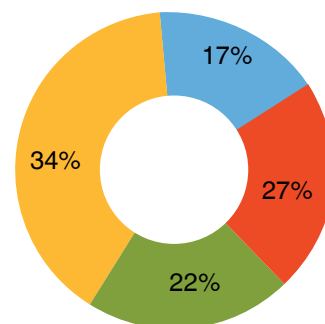
● Grup A ● Grup C ● Grup E
 ● Grup B ● Grup D

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



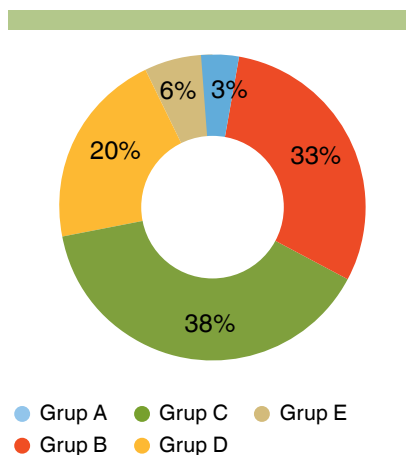
● Grup A ● Grup C
 ● Grup B ● Grup D

Estructura, organització i mitjans
Personal

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

Unitat	Grup A	Grup B	Grup C	Grup D	Grup E	TOTAL
Oficina Territorial al Barcelonès Nord	1	9	4	13	2	29
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	3	-	19
Oficina Territorial a Reus	1	8	7	4	1	21
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	-	3	2	3	1	9
Oficina Territorial a Vic	-	3	3	1	-	7
Oficina Territorial a la Seu d'Urgell	-	3	2	-	1	6
Oficina de Serveis Tributaris a l'Hospitalet de Llobregat	-	-	4	1	1	6
Oficina de Serveis Tributaris a Vilanova i la Geltrú	-	-	2	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
TOTAL	8	88	104	55	15	270

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

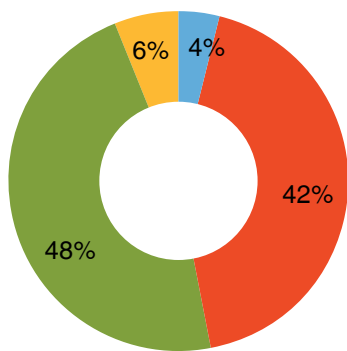


Estructura, organització i mitjans
Personal

Distribució del personal per edat i sexe

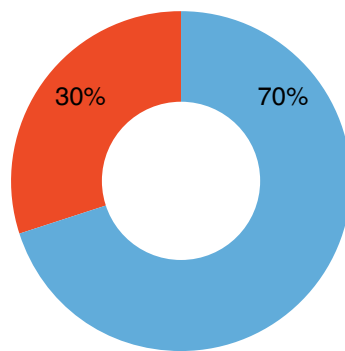
EDAT (anys)	Grup A		Grup B		Grup C		Grup D		Grup E		TOTAL		TOTAL
	Dona	Home	Dona	Home	Dona	Home	Dona	Home	Dona	Home	Dona	Home	
18-30	1	-	7	2	3	1	11	1	-	1	22	5	27
31-45	27	11	69	38	48	21	84	13	4	4	232	87	319
46-60	24	24	88	52	48	19	80	11	11	7	251	113	364
61 o més	6	9	4	5	10	2	9	2	-	1	29	19	48
TOTAL	58	44	168	97	109	43	184	27	15	13	534	224	758

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 2020

Crèdits definitius i obligacions reconegudes. Exercici 2020

Pressupost de despeses. Crèdits definitius i obligacions reconegudes

		Pressupost definitiu	Obligacions reconegudes
Cap. 1	Remuneracions de personal	36.528.400,00	31.861.093,47
Cap. 2	Operacions corrents	46.188.047,08	32.603.873,12
Cap. 4	Transferències corrents	18.000,00	18.000,00
Cap. 6	Operacions de capital	160.000,00	24.705,65
Cap. 8	Actius financers	25.000,00	5.844,26
TOTAL		82.919.447,08	64.513.516,50

Pressupost d'ingressos i drets liquidats

		Previsions inicials	Previsions finals	Drets liquidats
Cap. 3	Taxes, venda de béns i serveis	2.009.000,00	2.009.000,00	2.455.243,89
Cap. 4	Transferències corrents	80.725.447,08	80.725.447,08	77.596.581,97
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	185.000,00	185.000,00	171.390,95
TOTAL		82.919.447,08	82.919.447,08	80.223.216,81

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 2020 les activitats planificades en el seu Programa anual d'actuació, amb les limitacions derivades de la crisi sanitària ocasionada per la pandèmia de COVID-19 ha obligat a revisar els objectius fixats per al 2020 i a establir mesures tributàries excepcionals.

En concret, i pel que fa als terminis i condicions de compliment de les obligacions i de l'exercici de drets per part de la ciutadania, cal destacar la situació atípica que ha afectat les oficines de l'Agència durant el 2020 a causa de l'emergència sanitària causada per la pandèmia, que ha obligat, a partir del 16.3.2020, a adoptar una sèrie de mesures en relació amb els terminis dels procediments de tramitació tributària i els serveis d'atenció a la ciutadania, d'acord amb la Resolució SLT/720/2020, de 13 de març, per la qual s'adopten noves mesures addicionals per a la prevenció i el control de la infecció pel SARS-CoV-2, i també amb el que preveu el Reial decret 463/2020, de 14 de març, pel qual es declara l'estat d'alarma per a la gestió de la situació de crisi sanitària ocasionada per la COVID-19.

Així, pel que fa a aquests terminis i condicions, s'han adoptat les mesures següents:

- Suspensió i interrupció dels terminis dels procediments de gestió, inspecció i recaptació.
- Suspensió dels terminis de prescripció i caducitat.
- Suspensió de l'atenció presencial: anul·lació de la cita prèvia i tancament de les oficines.

Pel que fa a l'àmbit organitzatiu intern, s'ha aprovat el Pla de Contingència sobre mesures organitzatives, preventives i de seguretat d'aplicació del personal de l'ATC, que ha permès la prestació de serveis en modalitat de teletreball al 90% del personal de l'Agència.

Igualment, s'ha potenciat la tramitació telemàtica d'autoliquidacions i gestions tributàries a través de la seu electrònica de l'Agència, i s'han posat en marxa noves funcionalitats com ara la concessió automàtica d'ajornaments i fraccionaments, la presentació telemàtica de reclamacions economicoadministratives i del gravamen de protecció civil, o el formulari electrònic genèric, que l'Agència ha habilitat mitjançant la connexió amb el registre electrònic com un canal a través del qual dur a terme tràmits no disponibles telemàticament a la seu electrònica. Així mateix, els canals de comunicació de l'ATC i el telèfon 012 han informat intensivament la ciutadania de les noves mesures i dels canals disponibles per fer consultes o reportar incidències en la tramitació.

Pel que fa a la implantació d'eines i recursos d'administració electrònica, destaca la publicació de la Resolució que aprova les aplicacions informàtiques per a les actuacions administratives automatitzades a l'Agència Tributària de Catalunya; la posada en marxa del Registre electrònic de l'Agència, i la progressiva implantació de l'obligatorietat de tramitació electrònica i de relació electrònica amb l'Administració que afecta nous col·lectius, d'acord amb el que estableixen la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i el Decret 76/2020, de 4 d'agost, d'Administració digital.

La pandèmia de COVID-19 ha obligat a revisar els objectius fixats per al 2020 i a establir mesures tributàries excepcionals

El 90% del personal de l'Agència ha prestat serveis en règim de teletreball el 2020

Impuls de la tramitació telemàtica d'autoliquidacions i gestions tributàries a través de la seu electrònica de l'Agència

Actuacions i activitats realitzades

Introducció

L'impuls donat a nous serveis d'atenció no presencials, com ara l'assistent virtual de recaptació executiva i els serveis d'assistència telefònica personalitzats, com el posat en marxa durant la campanya de la renda, s'amplien amb la creació del servei "L'ATC us truca", que facilita per telèfon la tramitació atesa als usuaris per evitar-los desplaçaments innecessaris. Aquests serveis, que reforcen el suport i faciliten a la ciutadania el compliment de les obligacions tributàries, es continuaran potenciant el 2021, amb un increment progressiu del servei ofert via telefònica i l'impuls de nous canals de pagament com el posat en marxa a través del conveni de l'Agència amb la xarxa d'oficines de Correus.

Impuls de nous serveis d'atenció no presencials

Després de la reobertura de les oficines a partir de l'1 de juny, amb totes les mesures sanitàries per evitar la propagació de la COVID-19, l'ATC ha generalitzat la cita prèvia obligatòria per atendre i assistir els usuaris en la tramitació de les declaracions. En aquest sentit, la tramitació atesa, amb la participació del funcionari en l'elaboració de les declaracions, assegura el seguiment de les instruccions i criteris administratius, amb la qual cosa es minimitzen les tasques posteriors de control i el contribuent obté més confiança en el resultat d'aquesta comprovació, cosa que evita posteriors requeriments i/o liquidacions complementàries.

Generalització de la cita prèvia obligatòria i la tramitació atesa dels usuaris

El 2020, cal destacar també 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 2020 d'aquest 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, destaca la publicació de la primera llista de deutors tributaris a l'Agència Tributària de Catalunya, d'acord amb el que estableix 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. I, així mateix, la publicació de l'Informe de resultats corresponent al 2019.

Es publica la primera llista de deutors tributaris de l'Agència Tributària de Catalunya

D'altra banda, l'emergència sanitària ha obligat a suspendre les activitats presencials en el marc del Pla, com ara 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, que l'ATC organitza anualment en col·laboració amb el Departament d'Ensenyament, adreçades 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. S'ha previst que la represa d'aquesta activitat sigui en format de videoconferència, fins que es puguin normalitzar novament les visites presencials.

Cal posar en relleu, també, el nou conveni de col·laboració subscrit entre l'Agència Tributària de Catalunya i les diputacions de Barcelona, Girona, Lleida i Tarragona en l'àmbit de la finestreta única tributària i la prevenció del frau.

[Nou conveni de col·laboració entre l'Agència Tributària de Catalunya i les diputacions](#)

L'Agència ha continuat consolidant durant el 2020 el desplegament territorial i funcional iniciat el 2017, amb el creixement de la seva plantilla i nous punts d'atenció de la xarxa Tributs de Catalunya. En aquest sentit, el 2020, malgrat la pandèmia, que no ha permès oferir el servei d'atenció presencial, l'ATC ha continuat col·laborant en la campanya de la renda, oferint un servei d'atenció telefònica personalitzada, amb cita prèvia, prestat amb mitjans, personal i estructura propis. D'aquesta manera, s'ha pogut facilitar el compliment de les obligacions tributàries als contribuents i s'han respectat, alhora, les normes de confinament decretades pel Govern per intentar aturar l'expansió del coronavirus entre la població.

En l'àmbit de la recaptació executiva, cal posar en relleu la posada en funcionament d'un assistent virtual d'atenció al ciutadà, disponible a la seu electrònica de l'Agència, amb l'objectiu de potenciar la interacció amb els ciutadans a través d'un nou canal d'atenció més personalitzada que els proporcioni respostes adequades en funció de les seves consultes en cas d'haver rebut una notificació de provisió de constreyniment o l'embargament del sou o del compte bancari.

[Nou assistent virtual d'atenció al ciutadà en l'àmbit de la recaptació executiva](#)

L'ATC ha continuat treballant, així mateix, en la implantació a mitjà termini del nou sistema de relació amb el contribuent (SRC), un projecte transversal 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. Es preveu que entri en funcionament amb vista a la gestió i tramitació del l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica, que inicialment s'havia d'implantar el 2020, però que la pandèmia ha obligat a ajornar fins al 2021.

[La pandèmia ha obligat a ajornar l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica fins al 2021](#)

En relació amb això, el Decret Llei 33/2020, de mesures urgents en l'àmbit de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica i de l'impost sobre les estades en establiments turístics, i en l'àmbit pressupostari i administratiu, ha establert, pel que fa a l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica, entre altres aspectes: deixar sense efecte l'impost meritat en l'exercici 2019, i modificar el calendari de publicació dels padrons provisional i definitiu d'aquest tribut, amb la informació de l'import que haurà de liquidar cada contribuent, corresponent a l'exercici meritat el 2020, els quals es publicaran l'any 2021: el padró provisional s'exposarà entre l'1 i el 15 de maig i el padró definitiu, entre l'1 i el 15 de setembre.

L'Agència ha continuat impulsant la col·laboració social amb els col·lectius de l'àmbit fiscal. Així, ha mantingut un contacte institucional constant i els ha mantingut informats puntualment a través de la seu electrònica i de comunicacions personalitzades, pel que fa als successius canvis normatius i mesures excepcionals i d'urgència que han afectat l'àmbit tributari a causa de la pandèmia de COVID-19 al llarg del 2020, com ara la suspensió i extensió dels terminis de vigència de determinades disposicions tributàries; els nous terminis de tramitació, autoliquidació i pagament dels tributs propis i cedits de la Generalitat de Catalunya; l'establiment d'un nou calendari tributari per a la presentació i ingrés d'autoliquidacions, i la finalització de l'ampliació dels terminis per als tràmits administratius.

El desplegament de les línies de treball prioritàries esmentades en aquesta introducció i altres actuacions de l'ATC realitzades el 2020 corresponen als diferents serveis centrals i territorials, tal com es detalla a continuació.

Àrea d'Aplicació dels Tributs i Valoracions

Durant l'any 2020, l'Àrea d'Aplicació dels Tributs i Valoracions ha desenvolupat les actuacions següents:

Impuls dels projectes informàtics per aplicar els nous tributs aprovats pel Parlament i de les modificacions normatives aprovades en l'àmbit tributari

Durant l'any 2020, en coordinació amb l'Àrea de Tecnologies de la Informació, s'han implementat en els sistemes de gestió els circuits de tramitació i procediments tributaris per aplicar l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica, que començarà a recaptar-se l'any 2021, per tal d'adaptar-los als canvis normatius aprovats pel Parlament de Catalunya. També s'han fet els desenvolupaments necessaris per a la gestió i recaptació de l'impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient, el qual s'ha recaptat per primera vegada l'any 2020.

[Consolidació dels procediments per aplicar l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica](#)

Consolidació dels procediments per aplicar l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica

D'altra banda, s'han fet les actuacions necessàries per tal d'adaptar els sistemes de gestió a les diferents modificacions normatives produïdes en l'àmbit tributari com a conseqüència de la crisi sanitària provocada per la COVID-19.

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 s'ha creat el cens propi de persones i d'adreces. Amb l'entrada en vigor de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica s'han consolidat per a la seva explotació en els procediments de gestió, inspecció i recaptació, en el cens de vehicles de Catalunya, les dades corresponents a vehicles de Catalunya provinents de la Direcció General de Trànsit.

Desplegament de l'administració electrònica en l'àmbit de l'Agència Tributària de Catalunya

Durant l'any 2020 s'ha consolidat 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, s'han incrementat de manera significativa el nombre d'actuacions administratives que es generen de manera automatitzada, per tal d'assolir una major eficiència i immediatesa en les actuacions d'aplicació dels tributs.

[Impuls dels mitjans electrònics en les relacions amb la ciutadania i amb les administracions en l'àmbit de l'aplicació dels tributs i la recaptació en període executiu](#)

Racionalització dels circuits de tramitació i coordinació dels diferents òrgans de l'ATC

Com a continuació del treball realitzat en exercicis anteriors, l'any 2020 s'han continuat les actuacions per millorar i racionalitzar els circuits de tramitació dels procediments de gestió, inspecció i recaptació tributaris, 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, s'han implementat actuacions en els procediments de recaptació en període executiu, atès el volum de deutes

a gestionar derivats de la firma de convenis amb les administracions que conformen la xarxa Tributs de Catalunya.

Durant l'any 2020, 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.

S'han respost més de setanta consultes formulades pels òrgans gestors.

Millora dels procediments tributaris i unificació dels criteris d'aplicació tributària

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 l'assistència als contribuents.

L'any 2020 l'Àrea d'Estudi i Anàlisi ha desenvolupat les actuacions següents:

Informació i assistència

- Disseny i posada en marxa d'un nou servei d'atenció telefònica, "L'ATC us truca", a través del telèfon 93 551 51 51 i dins l'horari de 8.30 a 14 hores (els dimarts horari continuat de 8.30 a 15 hores), que ofereix tramitació atesa per confeccionar declaracions per via telefònica, i així estalviar desplaçaments a la ciutadania. Des del moment de la posada en marxa, el 16 de setembre de 2020, s'han confeccionat 567 declaracions dels models 600, 620 i 651 (donacions).
- Participació en la definició, seguiment i implementació de les noves funcionalitats de la seu electrònica de l'Agència Tributària de Catalunya i, en particular:
 - Les relacionades amb la implantació i amb el 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.
 - 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.
- Participació en l'elaboració del díptic informatiu de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica.
- Coordinació de les actuacions d'organització de la col·laboració de l'Agència en la campanya de l'impost sobre la renda i el patrimoni. Aquest any, la campanya de renda s'ha desenvolupat de forma telefònica i s'han atès 8.794 contribuents. D'aquests, a 6.108 se'ls ha confeccionat i presentat la declaració per Renda Web, mentre que 2.686 contribuents només van fer ús del servei de consulta de dades fiscals, sense que s'hagi produït la presentació de l'impost. La campanya de patrimoni s'ha desenvolupat de forma presencial, i s'han atès 58 contribuents als quals se'ls ha confeccionat la declaració tributària.
- Implantació del procediment de tramitació atesa en el servei de cita prèvia per tal de permetre que els contribuents puguin presentar la declaració, pagar-la i, si ho desitgen, puguin ajornar el pagament dels impostos, tot en la mateixa cita.
- Posada a disposició dels contribuents a través de la seu electrònica d'un assistent virtual en matèria de recaptació executiva.
- Definició funcional i desenvolupament de l'assistent virtual de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica.

Posada en marxa del nou servei d'atenció telefònica "L'ATC us truca"

El 2020, l'atenció de renda s'ha fet telefònicament

Actuacions i activitats realitzades

Àrea d'Estudi i Anàlisi

- Actualització dels programes d'ajuda als contribuents, per tal d'adaptar-los als canvis normatius que es produeixen durant l'any, en particular, a la Llei de mesures fiscals que es va aprovar durant el 2020.
- Realització d'un estudi en què s'ha revisat l'accessibilitat de la seu electrònica de l'Agència Tributària de Catalunya, la qual cosa permetrà introduir properament mesures correctores de millora.
- Impuls i lideratge d'un grup de treball sobre la finestreta única tributària, en el marc de la xarxa Tributs de Catalunya, per avançar en la definició i l'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.
- Redisseny funcional del web Tributs de Catalunya.
- Implementació de la bústia de contacte corporativa de la Generalitat com a nou canal d'entrada de consultes a través de la seu electrònica, la qual cosa permet fer un seguiment de tot el tractament de cada consulta i se'n garanteix la traçabilitat.

[Redisseny del nou web de la xarxa Tributs de Catalunya](#)

Estudis de valoracions immobiliàries

Les principals actuacions en aquest àmbit han estat les següents:

- Col·laboració amb els tècnics valoradors per actualitzar 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. S'han elaborat nous mapes de valor del sòl per a usos diferents del residencial, com el d'oficines i comercial, dels 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 són accessibles des del Sistema d'Informació Geogràfica (SIG) de la Generalitat de Catalunya.
- Incorporació a l'Observatori del mercat immobiliari de Catalunya el valor de referència de mercat que elabora la Direcció General del Cadastre.
- Elaboració d'estudis sobre el valor dels immobles, a partir dels valors declarats pels contribuents i els comprovats pels tècnics de l'Agència Tributària de Catalunya que s'obtenen de l'Observatori del mercat immobiliari de Catalunya (OMIC) i també del valor de taxació hipotecària que s'obté de les fitxes notarials incorporades.
- Realització d'un estudi per depurar i controlar la qualitat de les dades procedents de les fitxes notarials que s'incorporen a la base de dades de l'Observatori del mercat immobiliari de Catalunya.

[S'ha fet un estudi per controlar la qualitat de les dades de les fitxes notarials que s'incorporen a la base de dades de l'Observatori del mercat immobiliari de Catalunya](#)

Actuacions i activitats realitzades

Àrea d'Estudi i Anàlisi

- Col·laboració amb l'Àrea d'Aplicació dels Tributs i Valoracions en les actuacions següents:
 - o Elaboració de la proposta d'Instrucció de comprovació de valors i l'establiment de criteris de valoració, i 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 2021.
 - o Elaboració dels estudis tècnics necessaris per fer la proposta dels paràmetres de valoració del sòl i la construcció que s'han inclòs en el document de Valors bàsics per a l'any 2021.

Estudis de recaptació

- S'ha efectuat un seguiment mensual de l'evolució de la recaptació dels tributs gestionats per l'Agència Tributària de Catalunya.
- S'ha realitzat un estudi dels costos de la recaptació executiva de l'ATC.

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 planificar i dur a terme les actuacions de comunicació externa i institucional de l'Agència. L'any 2020, 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 2020

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 2020.

Coordinació de les àrees, oficines centrals i territorials de l'ATC

Coordinació de les reunions del Comitè Executiu, dels comitès de direcció en els quals intervinguin diferents àrees i oficines centrals, o 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

Tramitació de la resta de queixes i suggeriments ciutadans, professionals i de col·laboradors socials, coordinant la resposta de l'òrgan competent a l'Oficina del Contribuent. Aquesta funció, desenvolupada fins ara per l'Àrea d'Estudi i Anàlisi, s'ha centralitzat a finals del 2020 en l'Àrea d'Estratègia, Relacions Externes i Comunicació.

Assistència als contribuents

Participació en diferents grups de treball: implantació d'impostos de nova creació com ara l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica; nou model de relació amb el contribuent, SRC, en un context multicanal, preferentment digital; implantació d'assistents virtuals per a tramitacions massives com són la recaptació executiva o el tractament d'impostos censals com l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica.

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.

[Revisió quadrimestral de la Carta de drets dels contribuents i seguiment dels indicadors de compliment](#)

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.

En concret, s'han establert contactes amb l'Il·lustre Colegio de Abogados de Madrid i la Asociación de Asesores Excelentes Fiscales y Laborales (ASOCIAE) per a la signatura d'un Acord de col·laboració per a la presentació i pagament d'autoliquidacions, declaracions i altres documents tributaris per mitjans telemàtics, que finalment s'ha signat el primer trimestre del 2021.

[Nou conveni de col·laboració amb Correus per al pagament de deutes tributaris mitjançant gir postal](#)

D'altra banda, el 2020 també s'ha signat un conveni de col·laboració amb Correus, per al pagament de deutes tributaris mitjançant gir postal.

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

El 2020 s'han tramitat un total de 923 noves adhesions, fet que situa el nombre total de persones usuàries adherides en 11.117, en relació amb els 86 convenis i acords de col·laboració signats per l'Agència.

El 2020 s'han tramitat 923 noves adhesions, amb un nombre total d'11.117 usuaris adherits

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.

3.3.2 Àmbit de comunicació

Al llarg del 2020, s'han difós les actuacions i activitats següents:

Relacionades amb mesures tributàries excepcionals a causa de la pandèmia de COVID-19

- Mesures excepcionals relatives als terminis de tramitació i l'atenció a les persones usuàries de l'Agència Tributària de Catalunya
- Moratòria en els terminis d'autoliquidació i pagament de tots els tributs propis i cedits de la Generalitat de Catalunya
- Publicació del Decret llei 7/2020, de 17 de març, de mesures urgents en matèria de contractació pública, de salut i gestió de residus sanitaris, de transparència, de transport públic i en matèria tributària i econòmica
- Canvis en el termini de presentació de l'impost sobre les estades en establiments turístics
- Aclariment sobre la data inicial de la suspensió de la presentació d'autoliquidacions i pagament que preveu el Decret llei 7/2020
- Publicació del Decret llei 11/2020, de 7 d'abril, pel qual s'adopten mesures econòmiques, socials i administratives per pal·liar els efectes de la pandèmia generada per la COVID-19 i altres de complementàries
- Llista resum del nou calendari tributari per a la presentació i ingrés d'autoliquidacions i de la finalització de l'ampliació dels terminis per als tràmits administratius
- Extensió dels terminis de vigència de determinades disposicions tributàries del Reial decret llei 8/2020 i del Reial decret llei 11/2020
- Informació en relació amb el cobrament, per domiciliació bancària, de les fraccions dels ajornaments i fraccionaments de pagament que vencien a partir del 18 de març
- Publicació del Decret llei 23/2020, de 9 de juny, de mesures urgents en matèria tributària, que inclou un nou calendari fiscal

Difusió de les activitats i actuacions de l'Agència

- Publicació del Decret llei 33/2020, de 30 de setembre, de mesures urgents en l'àmbit de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica i de l'impost sobre les estades en establiments turístics, i en l'àmbit pressupostari i administratiu
- Publicació del Decret llei 36/2020, de 3 de novembre, de mesures urgents en l'àmbit de l'impost sobre les estades en establiments turístics i de l'impost sobre la renda de les persones físiques
- Publicació del Decret llei 46/2020, de 24 de novembre, de mesures urgents de caràcter administratiu, tributari i de control financer

Relacionades amb el Pla de prevenció i reducció del frau fiscal i de foment de les bones pràctiques tributàries 2019-2022

- Pla de prevenció i reducció del frau fiscal: publicat l'Informe de resultats 2019
- Publicació de la llista de deutors tributaris a l'Agència Tributària de Catalunya

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

- El Govern aprova un nou calendari per a la liquidació i la recaptació de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica.
- Publicació de la Llei 5/2020, del 29 d'abril, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic i de creació de l'impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient
- Increment dels tipus de gravamen de l'impost sobre les begudes envasades a partir de l'1 de juliol del 2020
- Autoliquidacions de successions i previsió de la nova versió del programa d'ajuda
- Errada en la traducció al castellà de la Llei 5/2020, que afecta la informació relativa a la meritació de l'impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient
- Primera autoliquidació del nou impost propi sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient
- Autoliquidació de l'impost sobre les estades en establiments turístics: de l'1 al 20 d'octubre
- Novetats en l'autoliquidació de la taxa per realitzar valoracions prèvies
- Nous programes d'ajuda de transmissions (models 600 i 620) i de donacions (651)
- Nous programes d'ajuda de successions (model 650), assegurances de vida (652) i consolidació de domini (653)
- Avís en relació amb la validesa dels programes d'ajuda dels models 651 i 652 i previsió de la nova versió
- Previsió de la nova versió dels programes d'ajuda de transmissions, successions i donacions
- Nou programa d'ajuda de donacions (model 651)
- Publicat el nou programa d'ajuda de successions (model 650)
- Publicació de l'Ordre VEH/132/2020, de 24 de juliol, per la qual s'aproven els models d'autoliquidació 550 i 560 de l'impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient
- Previsió de publicació dels programes d'ajuda 2021

Relacionades amb publicacions de resultats i activitats

- Publicació de l'informe de resultats de l'Enquesta sobre la seu electrònica de l'Agència Tributària de Catalunya 2019
- Publicació de l'informe de resultats de l'Enquesta permanent de satisfacció sobre els serveis presencials de l'ATC 2019
- Publicació de la Memòria d'activitat 2019 de l'Agència Tributària de Catalunya

Relacionades amb novetats de la seu electrònica i atenció als contribuents

- Disponible la nova funcionalitat de presentació telemàtica de reclamacions economicoadministratives
- Disponible la tramitació telemàtica del gravamen de protecció civil
- Concessió automàtica d'ajornaments o fraccionaments: nova funcionalitat disponible
- "L'ATC us truca": el nou servei d'atenció telefònica als contribuents
- Noves mesures de seguretat en la plataforma de pagament amb targeta
- L'Agència Tributària de Catalunya facilita un nou canal de pagament a través de la xarxa d'oficines de Correus
- Enquesta sobre la seu electrònica de l'Agència Tributària de Catalunya 2020
- Les oficines de l'Agència Tributària de Catalunya no obriran els dies 24 i 31 de desembre
- Assistència telefònica per presentar l'autoliquidació per lloguer d'habitatge
- Modificació de l'àmbit territorial de l'Oficina Territorial de l'Agència Tributària de Catalunya a Sant Feliu de Llobregat
- Reobertura de les oficines de l'Agència Tributària de Catalunya amb cita prèvia obligatòria

Relacionades amb la implantació d'eines i recursos d'administració electrònica

- Publicació de la Resolució que aprova les aplicacions informàtiques per a les actuacions administratives automatitzades a l'Agència Tributària de Catalunya
- Es posa en marxa el Registre electrònic de l'Agència Tributària de Catalunya
- L'obligatorietat de tramitació electrònica i nou procediment als punts de registre de l'Agència Tributària de Catalunya
- Obligació de relació electrònica amb l'Administració i no admissió de documentació en paper a partir del 2.01.2021

Relacionades amb la col·laboració tributària

- Nou Conveni de col·laboració entre l'Agència Tributària de Catalunya i les diputacions de Barcelona, Girona, Lleida i Tarragona: finestreta única tributària i prevenció del frau

Relacionades amb les campanyes d'IRPF i patrimoni

- Campanya de la renda 2019: inici del servei d'atenció telefònica personalitzada
- Declaració de l'impost sobre el patrimoni 2019

Difusió de les actuacions més rellevants de l'Agència el 2020, en especial les relacionades amb les noves mesures tributàries excepcionals a causa de la pandèmia de la COVID-19

Relacionades amb recaptació executiva

- [Què cal fer en cas de necessitat d'aixecament de trava en el compte bancari?](#)
- [Nota informativa i preguntes freqüents en relació amb el compliment de les obligacions tributàries i les derivades de la recaptació en via executiva](#)
- [Nou assistent virtual d'atenció a la ciutadania en la recaptació executiva](#)
- [Sol·licitud d'aixecament de trava en el compte bancari](#)

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.

Com a pas previ a detallar les actuacions en aquests dos àmbits, val a dir que durant el 2020, i atenent a les circumstàncies extraordinàries derivades de la pandèmia per coronavirus, s'han doblat els esforços de l'equip d'aquesta Àrea pel que fa a l'acompanyament i suport al personal de l'Agència, per tal de fixar les directrius i els plans de contingència a aplicar i de donar resposta a les necessitats canviants que han comportat el confinament, les dificultats de conciliació, la incertesa respecte a l'evolució de la situació i el canvi a una nova modalitat de prestació del servei, el teletreball. Tot i les incidències i dubtes inicials, el grau de participació de tota la plantilla ha estat exemplar des del primer moment, i això ha permès donar continuïtat als diferents serveis i assolir uns resultats altament satisfactoris.

Durant el 2020 s'ha fet un esforç extraordinari per fixar les pautes organitzatives de contingència arran de la pandèmia i donar resposta a les necessitats del personal i de les unitats operatives, amb tot l'equip en modalitat de teletreball des del primer moment

3.4.1 Àmbit de recursos humans

El Servei de Recursos Humans té com a funcions principals la gestió i l'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:

Actuacions i activitats realitzades

Àrea de Recursos Humans i Organització

Documentació gestionada per l'àmbit de recursos humans. Any 2020

Nomenaments per encàrrec de funcions	2
Llocs proveïts mitjançant convocatòria pública	12
Comissions de servei a llocs singulars	20
Comissions de servei a departaments o organismes autònoms	3
Anuncis per a la cobertura de llocs mitjançant el portal ATRI	62
Expedients de reconeixement de serveis prestats	248
Expedients de reconeixement de triennis	142
Expedients de reconeixement de grau resolts	70
Expedients de jubilació i incapacitat	10
Expedients de perllongament permanència servei actiu	2
Tramitació de llicències, permisos o absències a través d'ATRI	19.589
Expedients de compatibilitat	8
Expedients de modificació de la relació de llocs de treball	9
Expedients de modificació de pressupost de personal	15
Expedients de concessió de bestretes al personal	6
Tramitació d'expedients d'incapacitat temporal	478
Tramitació d'expedients per recursos contenciosos interposats	2

A finals de 2020, la plantilla de l'Agència s'ha situat en 758 efectius estructurals, als quals s'han d'afegir 44 llocs de reforç que s'han formalitzat per donar resposta a necessitats puntuals dels diferents centres de treball, originades principalment com a conseqüència de les circumstàncies extraordinàries derivades de la pandèmia.

En relació amb els processos selectius de cossos tributaris d'adscripció exclusiva a l'ATC, durant el 2020 s'han resolt 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).

Durant aquest exercici s'han realitzat els dos cursos selectius i s'han incorporat els funcionaris de les dues oposicions; el mes de juliol, els 33 nous funcionaris del cos tècnic de gestors tributaris i el mes de novembre, els 5 aspirants que van superar el procés selectiu d'inspectors tributaris.

Així mateix, en l'àmbit selectiu també s'han publicat 62 ofertes al portal ATRI i a la seu electrònica de l'Agència, corresponents a 94 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.

En aquest sentit, des del Servei de Recursos Humans s'ha col·laborat amb els òrgans gestors, i els ha assessorat en el redimensionament de les unitats i la redistribució d'efectius, d'acord amb les càrregues de treball de cada àmbit.

Respecte de l'any anterior, s'han dut a terme un nombre superior d'ofertes de treball per donar resposta a les necessitats d'efectius detectades, més urgents enguany per garantir la correcta cobertura dels serveis en situació de pandèmia

Actuacions i activitats realitzades

Àrea de Recursos Humans i Organització

Pel que fa a la provisió de llocs de treball i amb l'objectiu de disminuir la provisionalitat i dotar de més seguretat jurídica els llocs de treball ocupats per funcionaris, s'han resolt les convocatòries de provisió corresponents a 12 llocs de treball que inclouen llocs de comandament i llocs singulars, tant de perfil tècnic com administratiu.

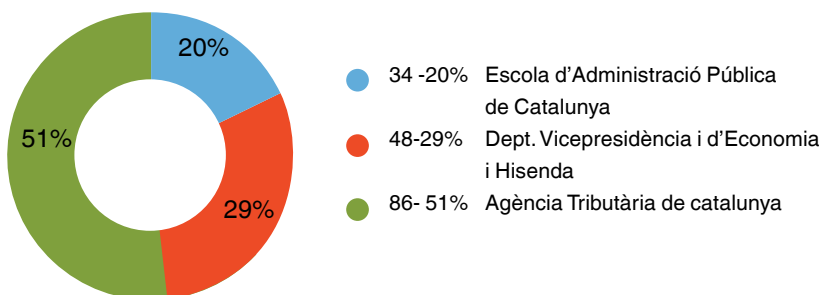
S'han impulsat diferents mesures per flexibilitzar el compliment de la jornada laboral i afavorir al màxim les opcions de conciliació del personal

Pel que fa al compliment de la jornada laboral, i atenent a les circumstàncies excepcionals a partir del mes de març, s'han implementat diverses mesures per facilitar al màxim la conciliació familiar i personal amb el desenvolupament de les funcions per part del personal. En aquest sentit, s'ha flexibilitzat la franja horària per iniciar i finalitzar la jornada, s'ha passat a còmput quinzenal en lloc de setmanal i s'ha ampliat l'horari en el qual es poden prestar serveis, superant les limitacions establertes pel Decret 56/2012, de 29 de maig, de jornada i horaris de treball del personal funcionari al servei de l'Administració de la Generalitat.

Formació

D'acord amb la detecció de necessitats de formació feta a finals de 2019, a principis d'any es va aprovar el Pla de formació per al personal de l'Agència Tributària de Catalunya per al 2020. 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.

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.



Pel que fa al Pla de formació propi de l'ATC, durant el 2020 s'han desenvolupat un total de 86 activitats distribuïdes com es detalla tot seguit, indicant de manera diferenciada les activitats desenvolupades a l'Aula tributària i aquelles sobre els sistemes d'informació propis.

Actuacions i activitats realitzades

Àrea de Recursos Humans i Organització

	Oficines centrals	SSTT Barcelona	SSTT Tarragona	SSTT Lleida	SSTT Girona
Activitats presencials (fins al 12/3)	7	1	2	2	1
Formació en línia síncrona			25		
Formació en línia asíncrona			13		
Formació mixta			35		
Total activitats			86		
Aula tributària	31 activitats - 72 edicions				
G@UDI	8				
e-SPRIU	5				

Formació en línia síncrona: formació virtual en temps real

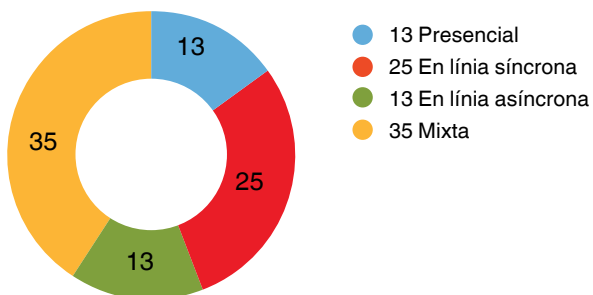
Formació en línia asíncrona: formació virtual adaptada a l'horari de l'alumnat

Formació mixta: combinació d'ambdues metodologies

Inclou activitats en format en línia síncrona i en línia asíncrona, tant de G@UDI com d'e-SPRIU

El desenvolupament del Pla de formació de l'ATC per al 2020 s'ha vist trasbalsat de manera determinant per la situació derivada de la pandèmia. Durant els dos primers mesos es van desenvolupar 13 activitats en modalitat presencial a diferents centres de treball però arran del confinament es van haver d'anul·lar 21 activitats previstes i adaptar-ne moltes a través de les plataformes en línia, alhora que es potenciaven diverses formacions adreçades a capacitar al personal respecte a les noves maneres de treballar.

**La situació sobrevinguda comporta redefinir i adequar les activitats previstes en el Pla de formació 2020, potenciant la modalitat en línia i l'Aula tributària, i incorporant al Pla activitats per facilitar el teletreball i la capacita-
ció digital del personal**



Potenciació de noves eines per impartir activitats formatives

El desenvolupament de les activitats formatives en l'àmbit de l'Agència Tributària de Catalunya ha estat possible mitjançant l'Aula tributària, plataforma Moodle de formació que l'ATC va impulsar el 2017, i la implementació del Microsoft Teams com a eina de proximitat i interacció entre els/les docents i l'alumnat.

El Pla de formació, interromput arran del confinament, es reprèn de manera virtual amb el curs adreçat al personal que participa en la campanya de renda i patrimoni, aquest cop, en format en línia asíncrona, en el qual participen 101 persones inscrites amb un total de 50 hores lectives.

A més a més, s'amplia la formació al personal que ha de prestar suport telefònic durant la campanya de renda, amb activitats sobre el servei "Li truquem", ofert en col·laboració amb l'AEAT per tal de substituir l'atenció presencial respecte a les declaracions de l'IRPF.

- 11 edicions del curs *Com organitzar-se en el teletreball*, al qual van assistir 218 persones.
- 4 edicions del curs *Pautes per a un comandament efectiu en el teletreball*, amb un total de 62 persones.
- Curs *AGILE*: una nova forma d'enfocar els projectes i la gestió d'equips.
- Càpsules de coneixement: *Teams, Planner, OneNote i ToDo*, amb 61 persones inscrites.
- Formació *L'ATC us truca*, amb 59 persones participants.
- Col·laboració amb l'Escola d'Administració Pública de Catalunya per oferir els dos cursos corporatius previs al teletreball, mitjançant l'Aula tributària. En l'activitat *Formació per al teletreball*, de 437 persones inscrites, 350 van obtenir certificat, i de la *Formació per a la supervisió del teletreball*, de 86 persones inscrites, 63 van obtenir el certificat.
- Curs *COVID-19: mesures preventives i equips de protecció*, adreçada a tot el personal de l'Agència Tributària de Catalunya, 699 persones obtenen el certificat.
- Diverses activitats relatives al benestar del personal en situació de teletreball: alimentació saludable, estiraments i gestió de les emocions.

Activitats ordinàries del Pla de formació

A partir del segon semestre de l'any, a banda de noves activitats sorgides per la situació de pandèmia, progressivament s'incorporen les activitats habituals d'àmbit tributari i dels aplicatius informàtics d'aplicació a l'Agència, així com la formació al personal de nova incorporació, un cop adaptats els seus continguts.

Pel que fa al personal de nova incorporació es desenvolupa la següent formació:

- Nocions basques de tributació i la seva aplicació a la informàtica tributària
- Curs d'introducció al dret tributari
- Curs d'aplicació dels tributs

Pel que fa a les aplicacions informàtiques, s'han desenvolupat activitats sobre e-SPRIU i G@UDI en format mixt (Aula tributària i Teams).

S'incorporen al Pla de formació diverses activitats formatives sobre teletreball

S'impulsen activitats relatives al coneixement i suport a la situació de pandèmia

Formació sobre nous impostos

Els impostos sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica i sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient també han suposat un impacte important en el Pla de formació 2020 en el nombre d'assistents a les formacions.

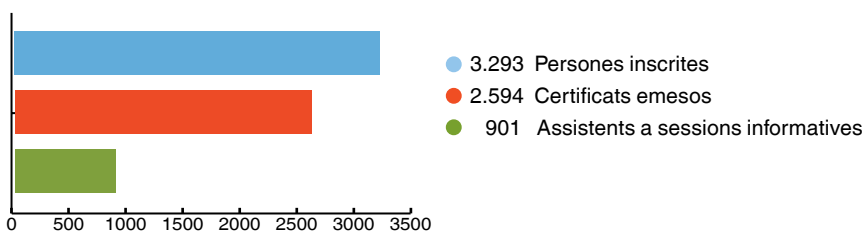
Pel que fa a l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica s'han desenvolupat dues activitats formatives, amb diferents edicions; una adreçada al personal d'atenció a la ciutadania, amb 103 persones inscrites, i una formació divulgativa de l'impost, amb 92 persones inscrites.

A les sessions divulgatives de l'impost sobre les instal·lacions que incideixen sobre el medi ambient hi van assistir 119 persones.

Noves metodologies, més formació a l'abast de tothom

Des del 2017 i de manera progressiva, l'Agència Tributària de Catalunya havia anat adaptant les activitats formatives a formats virtuals amb l'objectiu de posar a l'abast de tot el seu personal el major nombre d'activitats possibles, i evitar així desplaçaments. Aquest camí previ ha facilitat durant el 2020 l'adaptació i la transformació de totes les activitats a formats en línia, ja sigui síncrones, asíncrones o mixtes. Aquest fet ha comportat invertir el percentatge de realització de les activitats. Durant el 2020, el 85 % de les activitats s'han desenvolupat en formats que han facilitat la formació del personal, independentment de la dispersió territorial.

Això ha comportat un increment en el nombre de persones inscrites i el nombre d'hores lectives realitzades, més enllà de la limitació de les activitats presencials.



La mitjana d'hores de formació per persona s'ha incrementat notablement respecte al 2019, sobretot en l'àmbit dels serveis territorials (entre 10 i 18 hores). La realització de la majoria d'activitats en línia, ja sigui síncrona o asíncrona, ha possibilitat l'accés a activitats que només es desenvolupaven en l'àmbit de les oficines centrals. A més, cal afegir les activitats de formació generalista sobre teletreball adreçades a tot el personal.

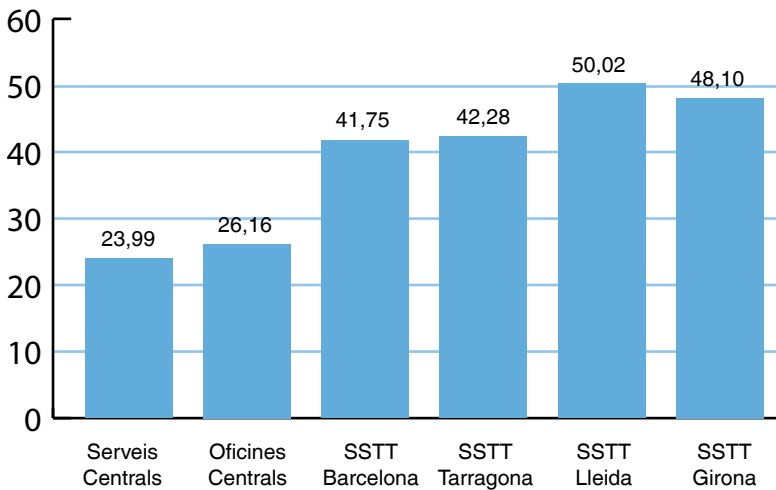
Les dades per a cadascuna de les unitats directives han estat les següents:

Actuacions i activitats realitzades
Àrea de Recursos Humans i Organització

Mitjana d'hores de formació per persona

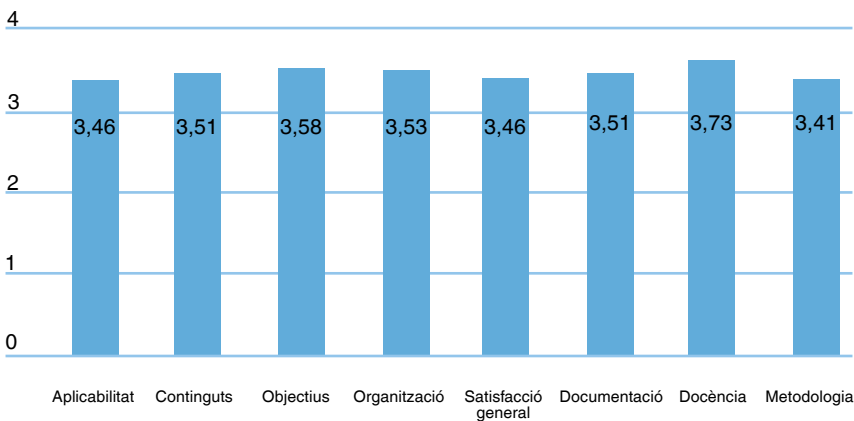
Unitat	Mitjana d'hores de formació
Àrees de Serveis centrals	23,99
Oficines centrals	26,16
SSTT a Barcelona	41,75
SSTT a Tarragona	42,28
SSTT a Lleida	50,02
SSTT a Girona	48,10

Nombre d'hores de formació per persona



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



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, 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 el suport a les diferents unitats de l'Agència sobre aquestes matèries.

El repte més important assolit durant el 2020, any marcat per la situació de crisi derivada de la pandèmia per la COVID-19, ha estat possibilitar que el conjunt de treballadors i treballadores de l'ATC poguessin seguir exercint les seves funcions durant el confinament, garantint en tot moment la prestació del servei públic. En aquest sentit, en estreta coordinació i col·laboració amb altres àmbits funcionals de l'Agència, s'han dut a terme les actuacions següents:

- Adopció de mesures organitzatives prèvies a la declaració de l'estat d'alarma (suspensió de cursos, limitació de reunions, obligació de cita prèvia, reforç de l'atenció telefònica, modificació de les locucions de les centraletes...)
- Suport en l'elaboració del Manual per configurar l'escriptori virtual als ordinadors personals
- Coordinació de la redacció del Pla de contingència sobre mesures preventives, de protecció i organitzatives d'aplicació al personal al servei de l'Agència Tributària de Catalunya amb motiu del coronavirus SARS-CoV-2, aprovat el 15/3/2020, així com de les adequacions posteriors
- Coordinació de les comunicacions en matèria organitzativa mitjançant grups creats a l'efecte de disposar d'espais per a la resolució immediata de dubtes de les persones titulars de les unitats funcionals
- Suport en la identificació de les persones a cobrir els serveis bàsics o estratègics mitjançant l'elaboració de llistats amb informació sobre les condicions de vulnerabilitat del personal a nivell de prevenció de riscos laborals i per identificar els llocs amb funcions teletreballables o no
- Creació de 27 canals de Microsoft Teams amb un total de 67 membres, manteniment de permisos d'accés i pujada de fitxers, garantint l'accés a la informació només als comandaments de cada àrea o oficina

S'ha participat activament en l'elaboració i establiment dels plans de contingència per fixar les pautes d'actuació durant el període de confinament, el de reobertura progressiva i les adequacions que han estat necessàries en funció de l'evolució de la pandèmia en cada moment i territori

En aquest context, ha estat fonamental l'impuls i la implantació del teletreball, de manera sobrevinguda inicialment, a partir de l'aprovació del Pla de contingència en la fase de reincorporació progressiva en el marc de la crisi sanitària de la COVID-19, el 21/05/2020, on s'estableix ja el teletreball com a mitjà preferent per a la prestació de serveis i les condicions per al seu desenvolupament. En aquest sentit, a partir del 2/6/2020, amb la reobertura progressiva de les oficines de l'ATC:

- s'ha habilitat un apartat específic a la intranet de l'Agència amb continguts actualitzats (guies d'ús d'eines que faciliten el teletreball, informació general en matèria de prevenció de riscos laborals, enllaços a webs i espais corporatius sobre el teletreball) relatius a la situació excepcional i a les eines de col·laboració d'utilitat per al treball a distància

Actuacions i activitats realitzades
Àrea de Recursos Humans i Organització

així com informació relacionada amb l'accés remot segur a l'escriptori virtual (VDI) de l'ATC;

- s'ha donat el suport necessari al personal de l'Agència per resoldre o per vehicular la resolució d'incidències i per incentivar l'ús d'eines de treball col·laboratiu (Microsoft Teams i Cercles);
- s'han elaborat i facilitat per Teams els llistats de personal de cada unitat per tal de facilitar als/a les caps la recollida d'informació sobre la presencialitat al centre de treball, per tal de permetre la revisió que en matèria de prevenció de riscos s'havia de fer respecte a l'acompliment de les restriccions d'aforament, les distàncies mínimes de seguretat i la traçabilitat de casos en cas de positiu o possible contagi entre els treballadors i les treballadores;
- s'ha elaborat el formulari per a la formalització del Pla personal de treball previst al Pla de contingència, així com les instruccions del procediment per emplenar-lo, validar-lo i aprovar-lo per part del director;
- s'ha coordinat, conjuntament amb l'Àrea de Tecnologies de la Informació, el lliurament a tot el personal dels equips informàtics, distribuint el personal per torns per tal d'evitar la concurrència al centre de treball.

D'altra banda, també s'ha donat suport a l'Àrea TI en la implantació de la migració de les bústies de correu de l'Outlook a l'Office 365, en el marc del procés de transformació digital del lloc de treball, i en l'activació del servei de veu Rainbow.

Pel que fa a la gestió de la relació de llocs de treball (RLT), durant el 2020 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, del cos de diplomatura, arquitectura tècnica, del cos administratiu i auxiliar administratiu, així com d'altres llocs de tipologia singular; l'obertura dels cossos d'accés a determinats llocs tributaris singulars, i la revisió del nivell de classificació de llocs de suport administratiu i de perfils tècnics de valoracions. 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 de 9 expedients de modificació de la RLT, que inclouen un total de 113 llocs de treball.

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.

Al llarg del 2020 s'ha prestat suport al personal que du a terme la gestió documental de cada unitat en aquelles qüestions referides a descàrrega de documentació, verificació de codis segurs de verificació (CSV) d'altres administracions, bé sigui amb perfil de registre o d'usuari intern de S@RCAT o bé de PADOCT. Així mateix, s'han donat pautes en relació amb el circuit de la documentació i els mitjans per dur a terme les comunicacions de sortida, tant internes en l'àmbit dels òrgans de la Generalitat de Catalunya com externes a altres administracions públiques.

S'ha implantat de manera plena-ment satisfactòria el teletreball com a modalitat de prestació de serveis preferent, menys en els serveis essencials que requereixen presencialitat, com és l'atenció a la ciutadania

D'altra banda, s'ha iniciat un projecte per a la implantació progressiva de l'obligatorietat de tramitació electrònica per part de subjectes obligats a relacionar-se amb les administracions públiques per aquest canal, d'acord amb el que estableix la normativa. Així, al novembre de 2020 ha arrencat la primera fase, que comporta un nou procediment als punts de registre de l'ATC, ja que s'estableix que no s'acceptarà documentació en paper procedent d'empleats públics ni d'administracions públiques i es lliurarà un avís a la resta de persones obligades però, en aquest darrer cas, se'n registrarà la documentació. El Servei d'Organització ha col·laborat en l'elaboració del protocol d'actuació, el circuit i els models d'avís, ha dut a terme les sessions formatives i de resolució de dubtes al personal de registre davant l'aplicació d'aquesta primera fase. Així mateix, s'han establert les bases per a una segona fase (prevista a partir del 2.01.2021), en què es rebutjarà també la presentació de documentació en paper per part de representants de persones jurídiques o altres col·lectius obligats, com ara notaris o registradors, quan es presenten a les oficines de registre.

S'inicia un projecte per a la implantació progressiva de l'obligatorietat de tramitació telemàtica per als subjectes que marca la normativa

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 portesignatures digital.

Per estar al corrent dels avenços i la planificació corporativa en matèria de transformació digital i implementació de l'administració electrònica, i valorar l'impacte i la necessitat d'adequació per part de l'ATC, els responsables de l'Àrea i el Servei estan en constant contacte amb els òrgans transversals competents i assisteixen periòdicament a les reunions i als grups de treball de coordinació i posada en comú de les àrees d'organització departamentals, en el marc de les línies d'actuació finalitzades 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.

El 29 de maig de 2020 s'ha publicat la nova intranet de l'ATC, adaptada al model corporatiu de les intranets de la Generalitat, amb nous continguts i una interfície més visual i dinàmica, estructurada en àmbits. Ofereix informació sobre temes transversals diversos d'interès per al personal, esdevé una font d'eines i recursos per facilitar el desenvolupament de les tasques i és un punt de connexió i comunicació interna per a totes les persones que formem l'equip de l'Agència, més rellevant encara en el context que ha esdevingut com a conseqüència de la pandèmia.

Publiquem la nova intranet de l'ATC adaptada al model corporatiu

Finalment, des de l'àmbit d'organització es coordina el servei lingüístic, que durant el 2020 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

Actuacions i activitats realitzades
Àrea de Recursos Humans i Organització

sistema e-SPRIU, per tal de simplificar-los i adaptar-los a les normes d'imatge gràfica corporativa. Durant l'any 2020 s'han corregit 326 textos en total.

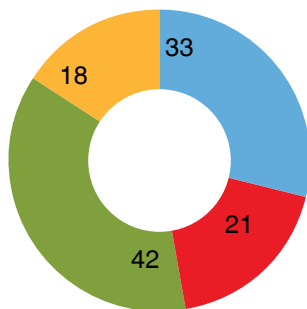
Transformació digital

Pel que fa als projectes i a les actuacions de l'Agència en aquest àmbit, el primer aspecte a destacar de l'any 2020 és l'elaboració i aprovació del primer Pla de transformació digital de l'ATC, d'acord amb les directrius corporatives establertes.

Aprovació del primer Pla de transformació digital de l'Agència, amb 114 actuacions en els diferents eixos estratègics (dades, persones, processos i tecnologia)

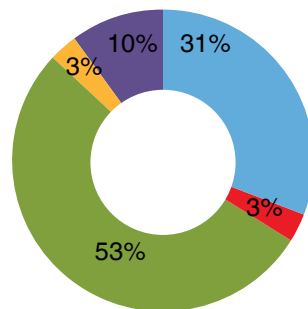
Aquest primer Pla ha inclòs actuacions en els quatre eixos de transformació, d'acord amb la distribució i el grau d'acompliment següent:

Actuacions per àmbit



- 33 Dades
- 21 Persones
- 42 Processos
- 18 Tecnologia

Actuacions per estat



- 31% En procés / En curs
- 3% En valoració / Planificat
- 53% Finalitzat
- 3% No iniciat
- 10% Posposat

Per altra banda, entre els mesos de febrer i març s'ha implantat a totes les oficines de l'Agència el servei de tramitació atesa per donar suport, pel canal presencial, a les persones físiques que no tenen capacitat ni obligació de tramitar pel canal electrònic, mitjançant personal funcionari habilitat a l'efecte. En concret, s'ha implantat aquest servei en la presentació i el pagament d'autoliquidacions (transmissions patrimonials i actes jurídics documentats i successions i donacions) i també en el tràmit d'ajornaments i fraccionaments.

Implantació del servei de tramitació atesa mitjançant personal funcionari habilitat, tant pel canal presencial com pel telefònic

Així mateix, s'ha donat suport i acompanyament a la implantació també de la tramitació atesa pel canal telefònic a través del servei "L'ATC us truca".

En tercer lloc, s'ha participat, des de la vessant organitzativa, en la definició i implantació de noves tecnologies com RPA, bots virtuals i intel·ligència artificial en alguns dels processos de l'ATC. Concretament, s'ha desenvolupat el bot de provisions de constrenyiment i de l'impost sobre el CO2, s'ha implantat el robot

Actuacions i activitats realitzades

Àrea de Recursos Humans i Organització

de valoracions i la primera fase de resolució de recursos de reposició contra provisions de constrenyiment i s'ha definit tot el procés de resolució automàtica d'al·legacions de l'impost de CO2 mitjançant tecnologia ICA.

Així mateix, també s'ha avaluat la identificació digital necessària per relacionar-se amb l'Agència Tributària de Catalunya i s'ha acordat permetre l'accés a les notificacions electròniques amb nivell baix, com a base prèvia per incrementar el percentatge de notificacions electròniques que emet l'ATC, aconseguir incrementar l'èxit de les notificacions i disminuir els terminis i els costos associats.

També en l'àmbit de les notificacions electròniques, s'ha participat en el projecte de definició i desenvolupament del broker de notificacions que ha de permetre automatitzar en gran part les notificacions adreçades a les administracions públiques.

Finalment, s'ha participat en la definició i en les proves del Servei de relació amb la ciutadania (SRC) per alinear els serveis i tràmits disponibles en el marc de la transformació digital de l'ATC.

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 2020 va ser aprovat per la Llei 4/2020, de 20 d'abril, de pressupostos de la Generalitat de Catalunya per al 2020, amb els crèdits inicials i definitius i amb les dades d'execució que s'indiquen a continuació.

Ingressos i drets liquidats 2020

		Previsions inicials (€)	Previsions finals (€)	Drets liquidats
CAP. 3	Taxes, venda de béns i serveis	2.009.000,00	2.009.000,00	2.455.243,89
CAP. 4	Transferències corrents	80.725.447,08	80.725.447,08	77.596.581,97
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	185.000,00	185.000,00	171.390,95
TOTAL		82.919.447,08	82.919.447,08	80.223.216,81

Actuacions i activitats realitzades
Àrea de Gestió Econòmica i Règim Interior

Les previsions inicials són les que consten en el pressupost 2020.

Les previsions finals són les previsions inicials més les modificacions que s'hagin pogut produir durant l'exercici i que hagin suposat un augment o disminució en les previsions inicials, tot i que no hi ha hagut cap modificació en les previsions.

Finalment, quant als drets liquidats finalment a l'exercici 2020:

- 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.
- 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 160.000 €
 - d'altra, 11.390,95 €, als drets liquidats en concepte de retorn de bestretes atorgades al personal

Una part important del pressupost serveix per finançar les despeses de funcionament, destinades a l'adquisició de béns, serveis i mitjans perquè l'Agència pugui desenvolupar correctament la seva activitat

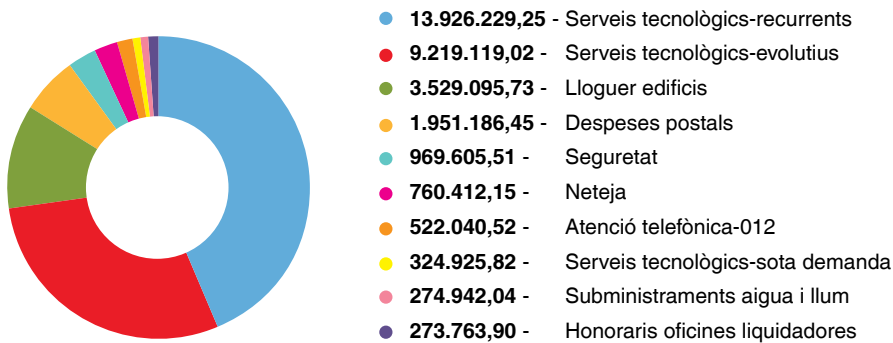
Crèdits definitius i obligacions reconegudes 2020

		Pressupost definitiu	Obligacions reconegudes
CAP. 1	Remuneracions del personal	36.528.400,00	31.861.093,47
CAP. 2	Operacions corrents	46.188.047,08	32.603.873,12
CAP. 4	Transferències corrents	18.000,00	18.000,00
CAP. 6	Operacions de capital	160.000,00	24.705,65
CAP. 8	Actius financers	25.000,00	5.844,26
TOTAL		82.919.447,08	64.513.516,50

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 béns, serveis i mitjans perquè l'Agència pugui desenvolupar correctament la seva activitat.

Actuacions i activitats realitzades
Àrea de Gestió Econòmica i Règim Interior

Els principals conceptes de despesa corrent es representen en el gràfic següent:



Les despeses de manteniment i la creació de les estructures tecnològiques necessàries per a la gestió, la liquidació i la comptabilització dels ingressos provinents dels tributs, així com les d'implantació de noves funcionalitats, d'acord amb la creació de nous impostos, corresponents a les despeses del concepte pressupostari 228, suposen una mica més del 70 % de les despeses corrents del capítol 2, és a dir, exceptuant aquelles corresponents a despeses de personal.

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/a les contribuents.

Contractació

L'ATC ha executat durant l'exercici 2020 un total de 14 expedients de contractació, per un import total executat de 2.973.914,54 €.

D'aquests, durant el 2020 se n'han licitat tres, dos per concurs obert simplificat i un per concurs obert simplificat abreujat, s'ha tramitat un expedient de contractació negociat sense publicitat i dos com a derivats d'Acord marc, un dels quals restà desert.

Alhora, s'han tramitat, de cara a executar-los el 2021, 11 expedients de pròrroga corresponents a 7 contractes, per un import total d'1.795.838,57 €, 1 concurs obert per import de 86.955,00 € i 2 contractacions derivades d'Acord marc per import de 904.581,67 €.

Tipus de contracte	Nombre contractes	Import anual execució
Serveis	13	2.946.169,24
Subministraments	1	27.745,3
Totals	14	2.973.914,54

Aquestes magnituds fan referència als contractes executats o licitats i executats durant l'exercici 2020.

3.5.2 Àmbit de règim interior

Serveis generals

Pel que fa als serveis generals, en un any marcat principalment per la pandèmia provocada per la COVID-19, el principal repte ha estat gestionar el tancament, amb la suspensió dels contractes de serveis associats, i la posterior reobertura dels vint centres que gestiona l'Agència Tributària de Catalunya a tot el territori, circumstància de la qual no es tenien antecedents.

En la fase de represa, es van haver d'habilitar les oficines de l'ATC per tal de fer-les al més segures possibles tant per al personal com per als/a les contribuents, havent d'organitzar nous protocols de neteja, seguretat i manteniment, la compra i distribució d'equips de protecció individual, d'elements divisoris, de control de temperatura, etc., la definició de circuits i la retolació dels centres. Logísticament, també s'ha col·laborat amb l'Àrea TI en el repartiment de recursos informàtics amb la finalitat de donar suport al personal de l'ATC per tal que poguessin treballar remotament.

Durant l'any 2020 s'ha realitzat 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.

Fruit de l'encàrrec que va realitzar l'ATC a Infraestructures de la Generalitat de Catalunya SAU, s'ha implementat un nou sistema de gestió del manteniment integral a totes les dependències de l'ATC. La principal novetat és la introducció d'un sistema informàtic GMAO (gestió del manteniment assistit per ordinador) per tal de portar un control acurat del manteniment, tant correctiu com normatiu. Aquesta implementació s'ha iniciat d'una manera bàsica durant l'any 2020 atesa la complexitat de la posada en marxa d'aquest sistema informàtic (zonificació, inventaris exhaustius de maquinari i instal·lacions, etc.), i es té previst finalitzar-la durant l'any vinent.

Seguretat i salut laboral

L'activitat preventiva de l'any 2020 s'ha vist afectada per la pandèmia que ha suposat l'aparició del virus SARS-CoV-2 i que ha donat lloc a la COVID-19. La irrupció d'aquest virus ha suposat per al servei de prevenció un doble repte, tant pel que fa a la gestió de la pandèmia, tenint com a principal objectiu el suport als treballadors i treballadores de l'Agència Tributària de Catalunya, com pel que fa a l'adaptació a nivell preventiu de les noves formes i eines de treball.

En aquest context, s'han esmerçat els esforços dels serveis de prevenció en les activitats següents:

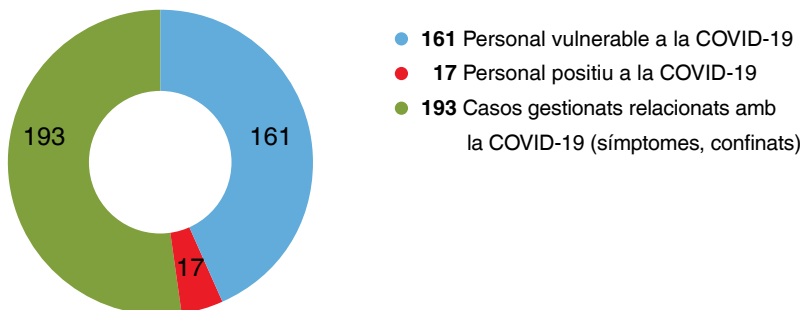
- Valoració del nivell de sensibilitat a la COVID-19 de totes les persones que ho han sol·licitat, obtenint un resultat de 161 treballadors/ores vulnerables a la COVID-19.
- Realització del seguiment de 17 positius a la COVID-19 i dels seus contactes estrets. També s'ha fet el seguiment del personal que ha presentat simptomatologia associada, de les persones amb fills o filles en grups bombolla i de les persones amb convivents de positius o amb risc de poder-ho ser, amb un total de 193 casos gestionats durant l'any 2020.

El principal repte ha estat gestionar les dificultats associades a la pandèmia: suspensió de contractes de serveis i tancament i reobertura posterior dels centres de treball

Actuacions i activitats realitzades
Àrea de Gestió Econòmica i Règim Interior

- Elaboració de l'annex IV Guia sobre mesures per a la prevenció i control dels riscos relacionats amb la COVID-19 dins del Pla de contingència de l'ATC per a la reincorporació progressiva a la feina.
- S'ha treballat per disposar de l'avaluació de riscos específica de la COVID-19.
- Formació de tota la plantilla de l'ATC i del personal d'altres organismes que tenen lloc de treball fix a l'ATC en relació amb la COVID-19.

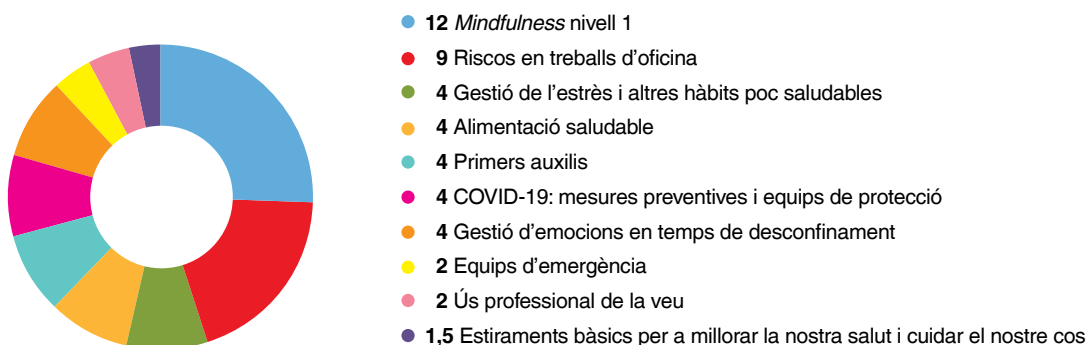
Participació enquesta



Durant aquest període de temps i amb la voluntat de garantir la salut dels treballadors/ores que concorren al centre de treball i que es troben en modalitat presencial o semipresencial, el servei de prevenció ha efectuat la coordinació d'activitats empresarials amb els diferents organismes públics i les empreses externes que presten serveis a l'ATC, elaborant un apartat específic de coordinació dedicat de manera expressa a la COVID-19, i així donant compliment al que estableix l'article 24 de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals.

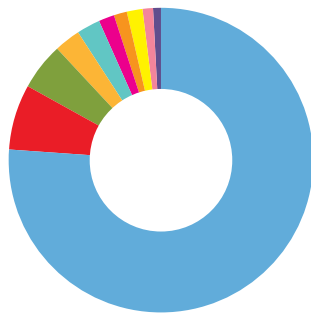
A més a més, s'ha informat i format en matèria de prevenció de riscos laborals el personal en relació amb els riscos associats a la seva activitat i les mesures preventives adients mitjançant la realització de cursos, com el de mesures preventives i equips de protecció per la COVID-19, alimentació saludable, primers auxilis, ús professional de la veu, gestió d'emocions en temps de desconfinament, estiraments bàsics per a millorar la nostra salut, gestió de l'estrès, riscos en treballs d'oficina, *mindfulness* i emergències del centre de treball.

Hores formatives



Actuacions i activitats realitzades
Àrea de Gestió Econòmica i Règim Interior

Personal format



- **793** COVID-19: mesures preventives i equips de protecció
- **70** Mindfulness nivell 1
- **53** Riscos en treballs d'oficina
- **30** Alimentació saludable
- **25** Primers auxilis
- **18** Estiraments bàsics per a millorar la nostra salut i cuidar el nostre cos
- **15** Gestió de l'estrès i altres hàbits poc saludables
- **15** Equips d'emergència
- **14** Ús professional de la veu
- **6** Gestió d'emocions en temps de desconfinament

D'altra banda, s'ha dut a terme la investigació d'accidents, l'elaboració dels informes d'accidentabilitat trimestrals i anuals i la gestió dels serveis de medicina del treball. Durant l'any 2020 també s'ha adjudicat el nou contracte de vigilància de la salut i medicina del treball de l'ATC on s'han inclòs novetats, com ara el poder disposar d'hores d'atenció psicològica, la possibilitat de realitzar proves de detecció a la COVID-19 i la realització de noves campanyes de salut.

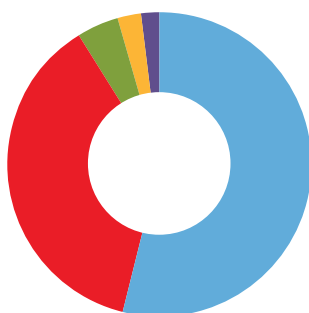
Arxiu

Durant l'any 2020 s'han transferit a l'Arxiu Central de l'ATC un total de 91,10 metres lineals de documentació, dels quals 43,80 s'han ubicat als dipòsits de l'edifici de la seu central de l'ATC i 47,30 s'han incorporat a les instal·lacions de l'empresa de custòdia externa.

D'altra banda, en aplicació de taules d'avaluació i accés documental, s'han eliminat 536,30 metres lineals de documentació, tots ells ubicats a l'empresa de custòdia externa.

Així doncs, a finals de l'any 2020, l'ATC té un total de 17.417,40 metres lineals de documentació en custòdia externa, que podem distribuir per oficines i delegacions territorials de la manera següent:

Metres lineals de documentació de l'ATC en custòdia externa



- **9.398** Serveis i oficines centrals (Barcelona)
- **6.489,90** Oficines territorials
- **777,10** Delegació Territorial a Tarragona
- **421,40** Delegació Territorial a Girona
- **331** Delegació Territorial a Lleida

D'altra banda, com a conseqüència de l'entrada en funcionament de la nova intranet de l'ATC i de la implantació del teletreball, s'han introduït dues millores relacionades amb el procediment d'entrega de documentació en préstec: el disseny d'un formulari per enviar la sol·licitud des de la intranet i l'opció d'entregar la documentació sol·licitada en format electrònic.

En el marc de la transformació digital de l'ATC, l'Arxiu participa en el Grup de Treball Multidisciplinari (GTM) de l'Agència Tributària de Catalunya, creat el maig del 2019, tal com preveu el punt 5.4 del protocol de gestió de documents electrònics i arxiu de la Generalitat de Catalunya. Aquest grup permet articular la col·laboració de diferents àrees de l'ATC en els projectes de transformació digital que s'estan impulsant a l'Agència. Durant l'any 2020 s'han realitzat 13 reunions, de les quals 3 són del Comitè director i 10 són de la Comissió de treball.

Un dels projectes en els quals treballa el GTM i en què participa l'Arxiu és el desenvolupament de PADOCT (Plataforma d'administració de documentació tributària), el gestor documental propi de l'ATC per a la documentació tributària. Concretament, durant l'any 2020, des de l'Arxiu s'ha treballat en col·laboració amb l'Àrea TI per incorporar les metadades obligatòries als documents emmagatzemats a PADOCT i s'ha participat en el disseny de les pantalles que ens han de permetre consultar els documents que hi ha emmagatzemats.

L'Arxiu ha col·laborat amb l'Àrea TI per incorporar les metadades obligatòries als documents emmagatzemats al PADOCT

Finalment, en l'àmbit de l'avaluació documental, s'ha analitzat la documentació relacionada amb la recaptació en executiva per tal de poder elaborar una nova proposta d'avaluació i accés documental que ens permeti establir terminis de conservació per a aquesta documentació.

3.5.3 Àmbit de notificacions i afers administratius

Notificacions

Durant l'any 2020 s'ha generalitzat la notificació per mitjans electrònics dels diferents procediments tributaris, mitjançant l'obtenció de les proves d'entrega electròniques i a través de la plataforma e-Notum. D'aquesta manera s'implementa la normativa incorporada en la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i es generalitza aquest procediment, específicament regulat per l'ATC en la Resolució VEH/2210/2018, de 28 de setembre, per la qual s'articula l'exercici del dret, i l'obligació de relacionar-se electrònicament amb les administracions públiques, i concreta els subjectes que estan obligats a relacionar-s'hi per mitjans electrònics.

El 2020 s'ha generalitzat la notificació per mitjans electrònics dels diferents procediments tributaris

Pel que fa a les notificacions de caràcter postal mitjançant l'aplicació de l'Acord marc entre la Generalitat i l'entitat Correos, durant el 2020 s'han introduït els processos electrònics per tots els tipus de notificacions generades a l'ATC, en les seves oficines centrals, amb l'objectiu de dotar aquest procediment de més seguretat i celeritat.

Cal destacar la suspensió dels processos de notificacions tributàries en execució de la normativa dictada amb motiu de l'estat d'alarma declarat per la pandèmia causada per la COVID-19, que ha provocat una reducció del seu volum en el còmput final anual.

Volum de processos de notificació finalitzades

Comparativa exercicis	2019	2020
Electròniques	45.691	55.493
Executiva	603.013	403.473
Voluntària	101.240	96.772
Per agent tributari	40	22
Total	749.984	555.760

Registre

L'any 2020 ha estat un any de revisió de tots els processos en què s'ha consolidat la implementació del registre electrònic per a 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 en siguin els destinataris.

Aquest nou model, caracteritzat per la digitalització de tota la documentació que es rep 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. Durant el 2020 en el sistema PADOCT s'han produït 14.968 entrades directes per aquesta via.

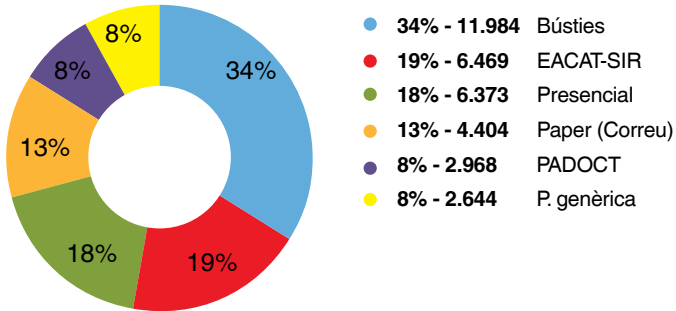
S'ha implantat el registre electrònic de l'ATC

Cal destacar, també, la implantació del nou circuit de tramitació de reclamacions economicoadministratives amb els òrgans competents (Junta de Tributs, Tribunal Economicoadministratiu Central), mitjançant plataformes d'interoperabilitat.

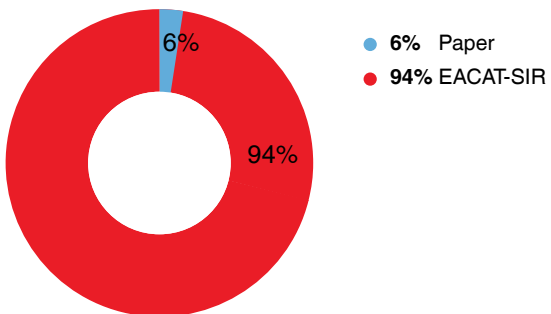
Els diferents moviments gestionats pel registre dels Serveis Centrals de l'ATC durant l'any 2020 queden reflectits, en volums, en les dades del quadre que segueix. Aquestes dades reflecteixen la suspensió dels processos tributaris durant el període d'estat d'alarma motivat per la pandèmia declarada a causa de la COVID-19.

Actuacions i activitats realitzades
Àrea de Gestió Econòmica i Règim Interior

Registre d'entrada



Registre de sortida



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 2020 s'han dut a terme les actuacions següents:

Avaluació i seguiment del compliment dels objectius

Durant l'any 2020, 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.

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 de les persones usuàries.

En aquest àmbit, 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.

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

Al llarg de 2020, s'han revisat 13 milions d'accessos realitzats per les 2.321 persones usuàries de G@UDI, de les quals 2.552.728 s'han sotmès a un filtre automàtic i 926.032, a filtres manuals. Fruit d'aquest procés de selecció, s'han demanat 171 justificacions d'accés.

S'han revisat 13 milions d'accessos realitzats per les 2.321 persones usuàries de G@UDI, de les quals 2.552.728 s'han sotmès a un filtre automàtic i 926.032, a filtres manuals

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. Durant el 2020 s'han produït 321 altes de noves persones usuàries i 198 baixes.

Quant a la gestió de permisos i accés a les aplicacions, s'han gestionat 746 peticions: 559 altes i 187 baixes.

Anàlisi de riscos

Durant l'any 2020, 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 tractaments de dades iniciats en aquest any: l'impost sobre els actius no productius, el servei de "L'ATC us truca", el pagament de liquidacions a les oficines de Correus i l'accés a les notificacions amb clau concertada.

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.

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

Aplicació de la Llei de la transparència

Des de l'entrada en vigor de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, 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. Al llarg del 2020 s'han rebut i contestat 13 sol·licituds d'accés a la informació pública.

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 o organismes. Durant el 2020 s'ha elaborat un procediment específic per a la cessió de dades anonimitzades per a finalitats d'estudi i recerca.

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 ha signat un protocol de comunicació de dades tributàries.

També s'ha dut 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.

L'ATC s'ha dotat d'un procediment específic per a la cessió de dades anonimitzades per a finalitats d'estudi i recerca

Tributs de Catalunya

El 31 de desembre de 2020, la xarxa Tributs de Catalunya disposa de 181 punts d'atenció a la ciutadania distribuïts per tot Catalunya que presten el servei de finestra única tributària.

Actuacions i activitats realitzades
Àrea d'Inspecció de Serveis

Xarxa d'oficines de tributs de Catalunya
dades a 31/12/2020

Promotor	Nombre d'oficines
ATC	32
Ajuntament de Sabadell	1
Consell Comarcal de la Cerdanya	1
Consell Comarcal de la Selva	5
Consell Comarcal del Baix Empordà	4
Consell Comarcal del Ripollès	1
Diputació de Barcelona	88
Diputació de Girona	11
Diputació de Lleida	10
Diputació de Tarragona	28
Total	181

En aquestes oficines s'han realitzat 1.771 actuacions relacionades amb tributs de l'ATC durant l'any 2020 (sense incloure-hi les tramitacions de les 32 oficines i delegacions de l'ATC). Aquesta xifra és clarament inferior a la de l'any anterior, principalment a causa de les restriccions en l'accés presencial a les oficines a causa de la COVID-19.

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.

Al llarg del 2020 l'Àrea de Serveis Jurídics ha desenvolupat les actuacions següents:

Elaboració d'informes jurídics

Durant l'any 2020 l'Àrea de Serveis Jurídics ha elaborat 100 informes jurídics a petició dels diversos òrgans de l'Agència Tributària de Catalunya, 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 22 convenis i 1 addenda signats per l'Agència Tributària de Catalunya i s'ha informat jurídicament sobre la suficiència d'aval bancari i garanties hipotecàries presentats en 46 expedients d'ajornament, fraccionament i suspensió instats pels/per les contribuents.

S'han elaborat un total de 100 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 2020 s'han analitzat i revisat 845 resolucions dictades pel Tribunal Económico-administratiu Regional de Catalunya (TEARC), i s'ha instat la interposició de 14 recursos contenciosos administratius contra les resolucions que s'han considerat no ajustades a dret. Així mateix, s'han interposat 2 recursos d'alçada ordinari davant del Tribunal Económico-administratiu Central (TEAC).

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 2 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 2020 la personació de l'ATC en 65 recursos contenciosos administratius que les persones interessades han interposat contra actes dictats pels òrgans competents de l'Agència. També s'ha sol·licitat informació de 1.907 procediments concursals i s'ha tramitat la personació de l'ATC en 102 procediments concursals i en 4 procediments en matèria de personal.

També s'ha tramitat la personació de l'ATC en un procediment penal per delictes fiscals, s'ha instat la interposició de tres denúncies a la Fiscalia per presumptes delictes penals i s'ha continuat fent el seguiment d'altres procediments penals en els quals l'Agència Tributària s'ha personat i s'ha donat suport jurídic als advocats de la Generalitat assignats quan així ho han requerit.

Actuacions i activitats realitzades

Àrea de Serveis Jurídics

A més, l'Àrea de Serveis Jurídics de l'Agència ha actualitzat durant l'any 2020 les bases de dades que corresponen a les reclamacions econòmico-administratives 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 quinzenal

Durant l'any 2020, l'Àrea de Serveis Jurídics ha elaborat quinzenalment un recull normatiu, que es penja a la intranet de l'Agència Tributària de Catalunya, on es presenta la normativa d'interès publicada al DOGC, al BOE i al DOUE.

Actuacions en matèria de contractació i validacions de poders

Finalment, en matèria de contractació, durant l'any 2020 l'Àrea de Serveis Jurídics ha participat en 7 mesos de contractació. Així mateix, ha elaborat 10 informes de plecs.

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

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

Àrea de Tecnologies de la Informació

Durant l'any 2020, 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 a les persones usuàries 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 a les persones usuàries i contribuents. Les principals actuacions són les següents:

- Millores i migració de plataformes del món *Big Data* que inclou, entre d'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.

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

Sistemes d'informació

Pel que fa als sistemes d'informació, s'ha continuat amb la implementació de noves funcionalitats de tramitació telemàtica per tal que els/les contribuents puguin realitzar el màxim de tràmits des de casa seva i no s'hagin de desplaçar a les oficines de l'ATC ni a les entitats financeres. Entre d'altres, podríem destacar les que fan referència als tributs següents:

- Impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica (IEDC) que, com a conseqüència de la COVID-19, no s'ha arribat a implantar.
- Impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient.
- Implementació del recàrrec a l'impost sobre les estades en establiments turístics (IEET), que haurà d'implantar l'Ajuntament de Barcelona.

Actuacions i activitats realitzades

Àrea de Tecnologies de la Informació

També s'ha continuat l'evolució dels sistemes d'informació existents, entre els quals destaquen les millores i noves funcionalitats següents:

Noves funcionalitats de la seu electrònica

Tramitació telemàtica del gravamen de protecció civil (model 900)

Implantació del Registre telemàtic a la seu de l'ATC

Formació d'expedient "mare" amb CSV desglossat amb CSV dels documents que l'integren

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

Concessió automàtica d'ajornaments i fraccionaments

Atenció de requeriments de documents sol·licitats

Recursos i reclamacions economicoadministratives amb declaració responsable

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

Transformació del formulari web (620) a responsiu, per a la visualització des de 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).
- S'ha continuat amb la millora dels processos d'executiva i el desenvolupament dels tractaments pendents, entre d'altres:
 - Gestió de les subhastes del béns embargats. Béns en garantia i garanties no líquides.
 - Declaració de fallit i rehabilitacions.
 - Obtenció de cartes de pagament per la seu electrònica per part de la persona deutora.
 - Comunicació d'operacions APC (actuacions posteriors al càrrec) a l'AEAT.
 - Refer l'estructura d'informe econòmic de descàrrecs a organismes emissors (OE) i afegir-hi nous tipus de descàrrec per a anul·lacions de descàrrecs previs.
 - Nous tractaments massius (prescripcions, liquidacions d'interessos).
 - Redisseny dels processos de càlcul d'interessos a executiva.

S'introdueixen millores al sistema d'informació e-SPRIU

Respecte al sistema d'informació e-SPRIU, s'han continuat millorant els mòduls existents adaptant-los als nous requeriments i s'han finalitzat alguns dels mòduls pendents.

Noves funcionalitats SRC (sistema de relació amb el contribuent)

Publicació del padró provisional del nou impost IEDC (CO2)

Presentació d'al·legacions al padró provisional

Registre de domiciliacions IEDC

Publicació del padró definitiu de l'IEDC (CO2)

Pagament de les liquidacions IEDC

Presentació de recursos IEDC

Presentació de sol·licituds d'ajornament i fraccionament

Es continua 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 tributàries).

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

L'any 2020 s'integren 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.

L'any 2020 s'integren els censos de vehicles i els de ciutadans per a la implantació del nou impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica i s'incorpora el cens d'establiments turístics a MIRO

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

Actuacions i activitats realitzades

Àrea de Tecnologies de la Informació

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. 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.

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

Projectes d'innovació tecnològica

Solució de robotització per a 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

Nou mòdul d'analítica per a l'extracció d'informació de fotografies amb l'objectiu de poder atendre amb agilitat les al·legacions i recursos de l'impost sobre les emissions de CO2 dels vehicles de tracció mecànica

Integració de la informació del GIS en el *Data Lake* per fer els encreuaments de dades necessaris per a la robotització de la valoració de béns immobles

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.

Oficines centrals de Gestió Tributària, 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 a 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 2020 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 l'assistència al/a la contribuent.

3.9.1 Oficina Central de Gestió Tributària

D'acord amb el Pla de contingència sobre mesures organitzatives, preventives i de seguretat d'aplicació del personal de l'ATC, en el marc de la crisi sanitària de la COVID-19, el 90 % del personal està teletreballant. Durant l'any 2020 s'ha aconseguit implementar mesures per tal de seguir realitzant les tasques de revisió i finalització d'expedients, així com la tramitació i l'enviament dels expedients per raó de competència entre oficines de Catalunya, i traslladar a l'Àrea d'Aplicació dels Tributs i Valoracions els que, per raó dels punts de connexió, siguin competència de fora de Catalunya. Aquestes mesures continuaran en vigor l'any 2021.

L'Oficina Central de Gestió Tributària ha centrat les seves actuacions a donar una bona assistència al/a la 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 2020 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 el procediments.

Pel que fa al sistema informàtic e-SPRIU, s'ha dut a terme l'avaluació i el seguiment dels evolutius i les incidències dels mòduls implementats, s'ha donat suport continuat, i s'han establert els requeriments funcionals dels nous mòduls que es van implementant.

S'ha col·laborat funcionalment en el desenvolupament informàtic per a l'entrada en vigor, l'any 2021, de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica, la qual s'ha demorat per la crisi sanitària.

Actuacions i activitats realitzades

Oficina Central de Gestió Tributària, Inspecció i Recaptació

D'altra banda, i en relació amb els fets imposables o amb les 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.

S'ha implementat la presentació de noves declaracions informatives per ajudar a la lluita contra el frau fiscal.

Durant el 2020 s'han intensificat les tasques de finalització manual i massiva d'expedients, així com la tramitació i l'enviament d'expedients incompetents a les oficines de Catalunya que resultin competents, i traslladar els que resulten de competència de fora de Catalunya.

El 2020 s'ha implementat la presentació de noves declaracions informatives, com una mesura de prevenció i control del frau fiscal

S'ha col·laborat en la campanya de l'IRPF 2019. En la vessant de l'atenció i l'assistència presencial, i tenint en compte les mesures excepcionals establertes durant la crisi sanitària ocasionada per la COVID-19, s'ha reforçat el suport i la facilitació a la ciutadania del compliment de les obligacions tributàries (per exemple, el nou servei "L'ATC us truca").

S'ha donat el màxim suport a l'activitat de les oficines territorials i de serveis tributaris de l'Agència.

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 2018), i se n'ha potenciat el seguiment periòdic i continuat a fi d'optimitzar l'eficàcia en la tasca de verificar el 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 la revisió dels requisits inicials per gaudir de la bonificació de forma provisional i també verificació dels requisits finals un cop transcorregut el termini legal, per elevar a definitiva la bonificació, o si és el cas, fer liquidació complementària per regularitzar la tributació.
- 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, que malgrat estar exempts amb la nova normativa, cal que tributin pels afiançaments superiors als fixats legalment. S'han liquidat els afiançaments establerts en aquests contractes a favor dels arrendadors.

S'ha potenciat el control de no declarants mitjançant la intensificació de requeriments en diversos àmbits

Actuacions i activitats realitzades

Oficina Central de Gestió Tributària, Inspecció i Recaptació

- S'ha potenciat l'encreuament 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 2018.

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 el sistema 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 les 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, amb l'encreuament amb el registre oficial d'empreses de pisos turístics. També s'ha fet el control de l'IEET que meriten les estàncies en creuers, pel que fa a l'any 2018. S'han continuat les tasques de resolució de la rectificació d'autoliquidacions amb resultat de devolució. S'han tramitat liquidacions de recàrrec per presentar autoliquidacions fora de termini.
- Impost sobre les begudes ensucrades envasades. S'ha dut a terme una campanya de requeriments a no declarants.
- Pel que fa a l'impost sobre l'emissió d'òxids de nitrogen a l'atmosfera produïda per l'aviació comercial, s'ha fet l'encreuament amb la informació rebuda de l'Aeroport de Barcelona del 2018, i s'ha regularitzat la tributació dels no declarants.
- Quant a l'impost sobre l'emissió de gasos i partícules a l'atmosfera produïda per la indústria, s'ha fet un encreuament de les presentacions amb el registre d'indústries contaminants que porten els departaments d'Indústria i el de Territori i Sostenibilitat de la Generalitat de Catalunya, i s'han contrastat les dades d'aquests amb les variables que determinen la base imposable de l'impost.
- Sancions. S'han instruït i resolt 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 2018 i, a partir d'octubre, inici de la comprovació dels expedients presentats l'any 2019). S'han dut a terme els procediments de liquidació corresponents 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 així com les sol·licituds de suspensions per la liquidació d'acord amb la normativa pròpia pel que fa a les successions.

- S'ha seguit desenvolupant i s'ha finalitzat la campanya de requeriments als hereus dels difunts de 2016 en relació amb els quals no s'ha presentat cap autoliquidació.
- S'ha potenciat el control a no declarants d'acord amb la informació extreta dels índexs notariais, així com el nombre de liquidacions realitzades com a conseqüència de controls de presentació no atesos.

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 2016 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.

Potenciació del control a no declarants d'acord amb la informació extreta dels índexs notariais

Altres tributs:

- Impost sobre grans establiments comercials (IGEC). A partir del cens de contribuents d'aquest impost derivat del padró de l'exercici 2017 (derogat des del 31 de maig de 2017) i de les dades de la Direcció General de Comerç, s'han revisat les autoliquidacions presentades fora de termini, s'han revisat i resolt les rectificacions d'autoliquidacions, i també s'han efectuat requeriments de control de presentació com a resultat de la comparativa dels declarants d'exercicis anteriors amb els no declarants de l'exercici en curs.
- 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 i de verificació de metres quadrats exempts.
- Impost sobre els actius no productius. S'han tramitat els procediments de rectificació d'autoliquidacions presentats pels subjectes passius.
- Sancions. S'ha incrementat l'inici de 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

Enguany el Servei d'Atenció als Contribuents i Censos Tributaris ha centrat els seus esforços a mantenir la qualitat en la prestació del servei tenint en compte les noves condicions de treball derivades de la crisi sanitària de la COVID-19 i la implantació del sistema de cita prèvia.

El Servei ha realitzat les actuacions següents:

- Les consultes de petició d'informació s'han tramitat, únicament, a través de la plataforma GSIT, tant les que provenien del 012 com del formulari de contacte de la web de l'Agència Tributària de Catalunya.
- L'assistència en la confecció d'autoliquidacions de l'ITPAJD i de l'ISD s'ha prestat mitjançant el servei de cita prèvia.
- La presentació/declaració d'impostos així com els "altres tràmits" també s'han prestat mitjançant el servei de cita prèvia.
- S'ha participat en la campanya de l'impost sobre la renda de les persones físiques (IRPF) 2019, mitjançant l'assistència en la confecció d'autoliquidacions per via telefònica i no presencialment, com en exercicis anteriors.
- S'ha mantingut la coordinació del servei de recepció de documentació mitjançant la finestreta única, implantada 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 l'escaneig dels expedients presentats a Barcelona, així com l'assignació d'expedients a l'oficina competent, segons la norma de competència aplicable.
- Durant l'exercici 2020, i quan la situació de la pandèmia ho ha permès, s'ha mantingut a disposició de la ciutadania un punt d'assistència presencial per als col·lectius obligats a la presentació telemàtica. Amb aquesta mesura es pretén seguir donant resposta immediata i de forma presencial a les peticions de suport i assessorament per part dels col·lectius obligats a fer la tramitació de manera telemàtica.

Servei de Valoracions

Durant l'exercici 2020 es continua amb la millora de les valoracions a la comprovació de valors dels immobles, tant els de primera instància com en els tràmits d'audiència i recursos. A part de la utilització, entre d'altres, dels valors declarats mitjançant l'Observatori del mercat immobiliari de Catalunya (OMIC), s'ha potenciat el requeriment de dades als/a les contribuents al respecte de l'estat de les finques, i s'ha facilitat l'aportació dels documents que aquests consideren escaient per a la comprovació del valor, per, d'aquesta manera, ampliar la motivació i justificació dels valors adoptats.

Atesa la situació causada per la COVID-19, s'ha intentat minimitzar la realització de visites a les finques objecte de valoració, amb el requeriment de fotografies als/a les contribuents. En els casos en què la visita a l'interior de les finques ha estat necessària (atesa l'evolució de la jurisprudència en aquesta matèria), s'ha realitzat seguint un protocol estricte per tal de minimitzar qualsevol risc.

D'altra banda, aquest Servei ha seguit col·laborant 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 als aspectes organitzatius de la comprovació de valor, s'ha continuat amb el projecte de selecció de béns a valorar procedents de TP i AJD de l'OCGT, que és complementari al Pla anual de comprovació que es porta a terme des de Gestió. S'ha col·laborat personalment amb els tècnics valoradors en la selecció de béns de l'any 2018, amb criteris d'eficàcia i eficiència per a la reducció del frau fiscal.

Aquest any s'ha continuat amb les millores al mòdul de valoracions de G@UDI. S'han afegit nous camps de visites a l'interior i exterior de les finques, i s'han millorat les extraccions referents a les valoracions. Al DATAW, s'han realitzat informes a l'abast dels valoradors per tal de conèixer tots els expedients relacionats amb una determinada referència cadastral.

3.9.2 Oficina Central d'Inspecció

Amb la finalitat de continuar lluitant contra el frau fiscal, durant l'exercici 2020 les línies d'actuació de l'Oficina Central d'Inspecció han estat les següents:

- Adaptació immediata a una nova manera de treballar, de relacionar-se amb el/la contribuent i de dur a terme el procediment inspector, que assenta les bases per a l'impuls de nous sistemes digitals en la tramitació dels procediments.
- Adaptació immediata dels procediments a les noves regulacions a conseqüència de la COVID-19.
- Impuls per a la descentralització de funcions en les inspeccions territorials amb l'objectiu d'enfortir-les i dotar-les de més independència funcional.
- Impuls per a la incorporació de més gestors tributaris per intensificar determinats tipus de comprovació i investigació.
- Incorporació de tres inspectors actuaris que enforteixen la investigació en totes les seves vessants tant a l'Oficina Central com a les inspeccions territorials.
- Continuïtat en l'explotació de l'eina informàtica Zújar i del DataWareHouse en la selecció de contribuents.
- Continuïtat en l'explotació de la informació creuada per detectar contingències.
- Continuïtat en l'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.
- Continuïtat 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 intensa col·laboració amb altres administracions.
- Intensificació d'actuacions coordinades amb altres administracions tributàries.
- 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.
- Continuïtat en la confecció de propostes d'impugnació de resolucions de tribunals en sentit contrari a l'Administració.
- Consolidació de noves mesures de control dels terminis dels procediments.

Adaptació immediata dels procediments a les noves regulacions a conseqüència de la COVID-19

S'han intensificat les actuacions coordinades amb altres administracions tributàries

Actuacions i activitats realitzades

Oficina Central de Gestió Tributària, Inspecció i Recaptació

- Consolidació de les 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 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.
- Continuitat en la millora de la formació digital dels expedients i impuls del desenvolupament tecnològic necessari per a la seva consulta a través de la seu electrònica.
- 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.
- Incorporació de tres inspectors actuaris.
- 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 col·laboració amb Mossos d'Esquadra mitjançant l'impuls en l'establiment de protocols d'actuació, sessions de formació recíproca i creació d'un grup de treball.

Correspon a l'Oficina Central d'Inspecció, en el marc de les actuacions de control selectiu i investigació, entre d'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 indirectament, 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 disponibles 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 d'altres, permet establir un nexa entre les diferents declaracions que anualment es presenten, la qual cosa facilita 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 de selecció de contribuents, tant en la vessant de planificació per a la confecció dels plans d'inspecció, com en la d'anàlisi dels resultats obtinguts, així com la continuació en el desenvolupament d'actuacions conjuntes de control entre els òrgans de gestió i inspecció.

La potenciació de l'anàlisi patrimonial en els processos d'anàlisi del risc, amb la informació que posa de manifest la titularitat de patrimoni o de situacions pa-

Impuls de la col·laboració amb els Mossos d'Esquadra: establiment de protocols d'actuació i sessions de formació recíproca

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

trimonials 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.

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, entre d'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 continuïsta pel que fa a la investigació de no declarants i la comprovació de la procedència de les reduccions i exempcions per activitats empresarials 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 als 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.

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 l'eficiència, tant en la tramitació d'expedients com de documents amb altres òrgans

3.9.3 Oficina Central de Recaptació

Al llarg del 2020, 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, tot i que aquesta gestió s'ha vist afectada de forma significativa per les circumstàncies de la crisi sanitària ocasionada per la COVID-19.

L'Agència Tributària de Catalunya, alineada amb la situació de crisi social i econòmica, va acordar, des que es va decretar l'estat d'alarma, aturar els processos massius d'executiva (notificacions de les provisions de constrenyiment, processos d'embargaments, compensacions amb crèdits GECAT), flexibilitzar la tramitació dels ajornaments-fraccionaments amb la suspensió dels venciments o concessió de reconsideracions i suspendre els processos de càrrec i descàrrec dels deutes d'organismes emissors.

Això ha comportat que no s'hagi mantingut el mateix índex o tendència de creixement dels darrers anys pel que fa a les volumetries del nombre de deutes gestionats i actuacions massives realitzades en executiva, però, tot i així, cal destacar que el decreixement ha estat moderat perquè s'ha compensat amb la represa dels processos massius a partir de mitjan setembre dirigits a retornar a la normalitat l'impuls de la gestió recaptatòria dels deutes, especialment en executiva, i l'assumpció dels objectius fixats.

L'Agència ha gestionat 595 milions d'euros de deute en executiva, de titularitat de la Generalitat de Catalunya i d'altres administracions de Catalunya, el 2020

En l'exercici 2020, l'import total de deute en executiva, de titularitat de la Generalitat de Catalunya i d'altres administracions de Catalunya, que l'Agència ha gestionat ha estat de 595 milions d'euros (import referit només al principal, sense incloure recàrrecs ni interessos), que suposa un increment de l'1,6 % respecte de l'exercici anterior, com es mostra en el quadre següent:

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 %
2020	343.633.340	251.404.889	595.038.229	+5,6 %

Pel que fa als ingressos en executiva, durant el 2020, l'Agència ha recaptat un total de 63,8 milions d'euros (import referit només al principal, sense incloure recàrrecs ni interessos), fet que suposa un increment de l'1,9 % respecte dels ingressos de l'exercici anterior.

Actuacions i activitats realitzades

Oficina Central de Gestió Tributària, Inspecció i Recaptació

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 %
2020	63.789.655	+1,9 %

Aquesta gestió executiva global, afectada per l'aturada decretada arran de la declaració de l'estat d'alarma, ha impactat en tots els serveis que conformen l'Oficina Central de Recaptació:

Durant el 2020, l'Agència ha recaptat un total de 63,8 milions d'euros per via executiva

- El Servei de Recaptació Executiva ha emès 381.539 provisions de constrenyiment, vers les 448.318 emeses en el 2019, fet que suposa un decrement del 14,09%. D'aquest total de deutes provisionats, l'Agència ha assumit la gestió aproximada del 80% i de la resta ha delegat la 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 9.526 sol·licituds d'ajornament/fraccionament en executiva, que suposa un increment de 1,58 % respecte de les presentades el 2019.
- En el Servei d'Embargaments s'han incorporat 446.946 deutes en un total de 813.490 diligències d'embargament mitjançant els processos massius (comptes, sous i devolucions), fet que implica un descens del 5,48 % respecte de l'exercici 2019.
- El Servei de Recursos i Relacions amb els Tribunals ha tramitat un total de 8.899 recursos de reposició en executiva, que representa un increment del 17,9 % respecte de l'exercici 2019.
- El Servei de Control d'Ingressos ha tramitat 1.609 expedients de devolució d'ingressos indeguts, que representa un increment del 8,86% amb relació a l'any anterior i 667 expedients de compensacions GECAT amb deutes G@UDI (entrada en funcionament l'any 2020).
- El Servei d'Atenció i Informació Recaptatòria ha atès, al llarg del 2020, un total de 26.943 consultes presencials, telemàtiques i telefòniques. Del total de consultes, s'ha reduït el nombre d'atencions presencials en relació amb l'any anterior, però s'ha incrementat el volum de consultes telemàtiques i s'ha activat també el sistema de consulta per assistent virtual, que ha permès donar resposta a 6.351 consultes interactives.

Les actuacions més rellevants que han dut a terme els serveis de l'Oficina Central de Recaptació al llarg del 2020 són les que es detallen tot seguit:

S'han atès 26.943 consultes presencials, telemàtiques i telefòniques

a) El Servei de Control d'Ingressos:

- Estudi i desenvolupament del mòdul de devolucions amb la potenciació de la tramitació massiva i automatitzada dels expedients de devolució d'ingressos indeguts generant automàticament la liquidació d'interessos de demora.
- Definició funcional de la tramitació massiva i automatitzada dels expedients

de devolució d'ingressos indeguts d'ofici dels excessos produïts pels embarquaments de les devolucions de l'AEAT.

- Estudi i desenvolupament del nou mòdul de compensacions d'ofici en executiva.
- Implementació i seguiment del correcte funcionament del mòdul de Compensacions de deutes G@UDI amb crèdits GECAT.
- Estudi i desenvolupament del nou mòdul de Compensacions de deutes G@UDI amb crèdits d'e-SPRIU. Amb aquest mòdul es podran compensar d'ofici crèdits procedents d'e-SPRIU amb deutes en executiva i amb ajornaments/fraccionaments concedits en voluntària.
- Redisseny d'una nova plantilla dels certificats a G@UDI.
- Atesa la previsió d'un augment important d'expedients de devolució a conseqüència de la implantació de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica, s'ha impulsat el desenvolupament informàtic a e-SPRIU per retornar els ingressos indeguts als/a les contribuents de manera "expres" i habilitar l'opció "Portal" com a canal d'origen de la sol·licitud de devolució.

Impuls de les devolucions "expres" a e-SPRIU per tramitar les possibles duplicitats en el pagament de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica

b) El Servei de Recaptació Executiva:

- Reforçar la col·laboració en l'àmbit tributari en el marc de Tributs de Catalunya, amb l'objectiu de promoure una gestió tributària catalana més propera a la ciutadania. Amb aquest objectiu, al llarg de l'any 2020 s'han dut a terme les actuacions següents:
 - a) En data 5 de març de 2020, es va signar el Conveni de col·laboració en matèria tributària entre l'Agència Tributària de Catalunya i l'Ajuntament de Reus.
 - b) En data 10 de març de 2020, es va signar l'Addenda número 1 al Conveni de 14 de novembre de 2017 de col·laboració entre l'Agència Tributària de Catalunya i l'Ajuntament de Terrassa per a la recaptació en període executiu d'ingressos tributaris i altres ingressos de dret públic.
 - c) En data 25 de juny de 2020, es va signar el Conveni únic de col·laboració en matèria tributària entre l'Agència Tributària de Catalunya i l'Ajuntament d'Olot.
 - d) En data 30 de juliol de 2020, es va signar el Conveni únic de col·laboració entre l'Agència Tributària de Catalunya i l'Ajuntament de Manresa en matèria tributària.
 - e) En data 31 de juliol de 2020, es va signar el Conveni únic de col·laboració entre l'Agència Tributària de Catalunya i l'Ajuntament de Reus en matèria tributària.
 - f) En data 14 de setembre de 2020, es va signar el Conveni de col·laboració en matèria tributària entre l'Agència Tributària de Catalunya i l'Ajuntament de Lleida.
 - g) En data 28 de setembre de 2020, es va signar el Conveni únic de col·laboració entre l'Agència Tributària de Catalunya i l'Ajuntament de Salou en matèria tributària.
 - h) En data 9 de desembre de 2020, es va signar el Conveni únic de col·laboració entre l'Agència Tributària de Catalunya i l'Ajuntament de Tarragona en matèria tributària.

- Començar a assumir la gestió de deutes titularitat de l'Ajuntament de Terrassa i del Consell Comarcal de la Selva, en el marc de la col·laboració de Tributs de Catalunya, amb l'objectiu d'assolir volums cada cop més importants.
- Refermar la gestió executiva dels deutes del Servei Català de Trànsit, que al llarg de l'any 2020 ha carregat a l'ATC al voltant de 350.000 deutes.
- Començar a assumir a G@UDI la gestió de deutes en període executiu del sistema e-SPRIU. Al llarg de l'any 2020 s'han carregat al voltant de 1.400 deutes.
- Dissenyar i implementar noves funcionalitats dins el mòdul d'executiva de G@UDI. Cal destacar l'evolució que permet tramitar baixes per insolvència de forma massiva i la reactivació de deutes sense haver de rehabilitar el fallit.
- Al primer trimestre de 2020 es va generar el primer procés massiu d'emissió de cartes recordatoris de deute pendent amb el recàrrec executiu del 5 %, amb caràcter previ a l'emissió de les provisions de constrenyiment.
- 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 constrenyiment, amb la finalitat de preservar els drets dels/de les 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.
- Millorar el control i el seguiment dels creditors immersos en procediments concursals.
- Continuar potenciant, tot i que de manera molt manual, la tramitació del cobrament dels deutes a successors, mentre no es disposi de l'evolució corresponent. En aquest sentit, s'ha començat a treballar en la definició d'un evolució que ha de permetre tramitar aquests deutes des d'un expedient específic de derivació als successors i, per tant, d'una manera més àgil.
- Confeccionar, per primera vegada, la proposta d'inclusió a la llista de persones deutors a la hisenda pública de la Generalitat de Catalunya per deutes i sancions tributaris pendents de pagament en data 31 de desembre de 2019, referits a tributs propis o a tributs totalment cedits per l'Estat, la publicació de la qual correspon a l'ATC.
- Analitzar, controlar i fer la proposta de resolució de les actuals incidències en els processos d'executiva existents al programa G@UDI, amb l'objectiu d'estabilitzar el mòdul.

c) El Servei d'Embargaments:

- Amb els processos d'embargament massius de comptes, sous i devolucions de l'AEAT s'han generat 813.490 diligències. Tot i ser menor nombre de diligències dictades respecte l'any anterior (-5,84 %), l'import recaptat el 2020 ha estat superior al del 2019. Aquest increment ve donat pel resultat obtingut en l'embargament de comptes bancaris: el 2019 la recaptació fou de 31,2 milions i el 2020, de 36,8 milions.
- Increment significatiu del nombre de diligències d'embargament no massives en les modalitats de crèdits i rendes, immobles i vehicles.
- 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 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.

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

d) El Servei d'Ajornaments i Fraccionaments:

- Millora de la presentació de les sol·licituds d'ajornaments i fraccionaments per via telemàtica (seu electrònica): en l'aplicació dels recàrrecs, en les sol·licituds d'autoliquidacions i en la consideració de voluntària/executiva.
- Impuls i millora en la implementació de la resposta automatitzada de les resolucions presentades per via telemàtica (aprox. 960 resolucions automàtiques des del mes de setembre i 1.400 semiautomàtiques durant el 2020), i de la possibilitat de sol·licitar ajornaments i fraccionaments en nom de tercers mitjançant personal d'atenció presencial. Millora en l'assignació per competència territorial, en les validacions per concessions, denegacions i inadmissions.
- Ampliació i millora de l'aplicatiu e-SPRIU en la gestió de l'impost sobre el patrimoni: domiciliacions dels plans de pagaments, anul·lació de l'acord, decaïments, expedients/acords condicionats a la constitució de garantia, i desistiment exprés.
- Consolidació de les 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).
- Millores en la gestió dels expedients d'ajornaments/fraccionaments en període voluntari en relació amb els venciments de fraccions, apunts comptables d'anul·lacions, domiciliacions d'ajornaments, automatitzacions de suspensions, millora en la pantalla amb noves consultes.
- Millora en la consulta pel control d'expedients d'ajornaments i fraccionaments condicionats a l'aportació de garanties, i nous filtres per a la generació d'interessos de demora.
- Millores en la gestió dels expedients d'ajornaments/fraccionaments en període executiu en relació amb ingressos a compte, decaïments, anul·lacions, ratificacions, en les consultes de quotes domiciliades i càlcul de prescripcions.
- Ampliació de la possibilitat de concedir fraccionaments mensuals per imports

S'amplia la possibilitat de concedir fraccionaments mensuals per imports superiors a 4.000 i s'eliminen les limitacions per ajornar/fraccionar segons l'estat de les diligències d'embargament

superiors a 4.000 i eliminació de les limitacions per ajornar/fraccionar segons l'estat de les diligències d'embargament.

- Reducció del temps de resolució de les sol·licituds d'ajornaments/fraccionsaments (quatre mesos de mitjana).

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

- Quant als recursos de reposició interposats contra les provisions de constrenyiment i les diligències d'embargament emeses respecte dels deutes tributaris inclosos en processos massius, s'ha incidit en l'actualització permanent del registre de documents, a fi de poder continuar amb la progressiva tendència a reduir el termini de resolució dels recursos de reposició esmentats, tot i l'augment exponencial del nombre d'interposicions.

En aquest sentit, s'han incrementat les accions/comunicacions amb els presentadors múltiples de recursos de reposició, per tal que gestionin les interposicions de recurs per la via telemàtica, fent ús del tràmit específic previst a l'efecte a la seu electrònica de l'Agència Tributària de Catalunya. Aquesta acció ha suposat la tramitació d'un total de 1.230 entrades telemàtiques, fet que representa un increment del 166 % respecte de l'exercici 2019, en què es van gestionar 463 entrades telemàtiques. Amb aquesta mateixa finalitat, s'ha consolidat el sistema d'intercanvi d'informació via Webservice entre el G@UDI i el programa homòleg del Servei Català de Trànsit, així com a través de la seu electrònica de l'Agència Tributària de Catalunya i l'eina e-Valisa (EACAT) respecte a deutes d'altres organismes, departaments de la Generalitat i altres administracions amb volumetries inferiors. S'han revisat els processos inicialment establerts per a la correcta consolidació de les funcionalitats a G@UDI que proposen la resolució massiva en determinats recursos (extemporanis i contra actes que consten donats de baixa). I s'han dissenyat i implementat noves funcionalitats automatitzades que han de permetre generar una proposta de resolució massiva per als recursos interposats contra determinats deutes en executiva d'origen extern a l'Agència Tributària de Catalunya, en funció de tres paràmetres: 1) segons les dades informades pel propi organisme extern en el fitxer de càrrega de deutes a l'executiva tramès a l'Oficina Central de Recaptació; 2) segons les dades informades a la base de dades G@UDI sobre el propi deute en executiva i de forma prèvia al seu constrenyiment; i 3) segons la informació documental tramesa per l'organisme extern, a través del sistema d'intercanvi d'informació corresponent (preferentment, Webservice).

Aquestes noves funcionalitats automatitzades i parametritzades han suposat la confecció d'una nova plantilla de proposta de resolució de recurs de reposició, amb un sistema "intel·ligent" de composició de paràgrafs i fonaments.

- En matèria de tramitació de reclamacions economicoadministratives, s'ha consolidat la tramesa telemàtica dels expedients de reclamació als tribunals competents a través de G@UDI, fet que ha comportat la reducció del termini d'enviament de la documentació, així com l'ús de l'eina de "formació electrònica de l'expedient". En aquest sentit, aquest Servei ha seguit essent al llarg del 2020 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 com-

portat que actualment qualsevol oficina de l'ATC les pugui utilitzar.

- S'ha dissenyat una nova fase d'intercanvi d'informació i documentació amb la Junta de Tributs (sistema REACAT), a fi d'integrar els requeriments, les resolucions i les comunicacions efectuades per aquest tribunal economicoadministratiu directament a la base de dades G@UDI.
- Com en el cas dels recursos de reposició, al llarg del 2020, s'han gestionat les primeres 250 reclamacions interposades per via telemàtica, a través del tràmit específic previst a l'efecte a la seu electrònica de l'Agència Tributària de Catalunya.
- 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.
- Un cop efectuades les actuacions prèvies corresponents per a la recaptació del deute en període executiu, el Servei ha executat les garanties (avals, fiances, dipòsits o assegurances de caució) dipositades en l'Oficina Central de Recaptació a fi de garantir l'executivitat de qualsevol deute suspès durant la substanciació del recurs o reclamació interposat contra aquest.
- Al llarg del 2020, s'ha participat en la definició del mòdul de Suspensions en el sistema e-SPRIU.

f) El Servei d'Atenció i Informació Recaptatòria:

- Implementar la bústia de cartes de pagament per enviar al/a la 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/a la 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 les sol·licituds d'ajornaments i fraccionaments d'expedients en voluntària i executiva i l'estat de tramitació i resolució d'aquests expedients.
- Desenvolupar la possibilitat que la ciutadania pugui efectuar consultes mitjançant la Plataforma OVT de forma telemàtica, creant un accés directe des de la seu electrònica de l'ATC al "Formulari de contacte".
- Facilitar la presentació mitjançant el "Formulari de contacte" de la

Progressiva consolidació dels processos electrònics i telemàtics relacionats amb els recursos i les reclamacions

Implementació de la tramitació atesa per a les sol·licituds de fraccionaments, que redueix el temps de gestió dels expedients

documentació exigida en els supòsits que pugui correspondre un aixecament de la trava de comptes bancaris per poder efectuar una gestió ràpida i eficient.

- Gestionar la presentació de fraccionaments en la modalitat de tramitació atesa, fet que comporta la gestió de la presentació i quan correspon emissió de la resolució de fraccionament i notificació al moment.
- 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.
- Facilitar a la ciutadania la informació relacionada amb compensació de deutes i devolucions.
- Efectuar cobraments presencials de deutes i lliurament de notificacions.
- Canalitzar les trucades en matèria recaptatòria (sol·licituds de cartes de pagament i consultes sobre l'origen dels deutes) principalment a través del gestor de contactes (012) i respondre des d'atenció al contribuent totes aquelles consultes que, per la seva complexitat, han estat trameses des del gestor 012.
- Implementar l'assistent virtual com a eina que permet la resposta interactiva per donar informació al moment a la ciutadania i accés a tràmits, durant les 24 hores al dia els 365 dies de l'any, en temes relacionats actualment amb les provisions de constrenyiment.

Implementació de l'assistent virtual amb relació a les provisions de constrenyiment, que permet donar resposta interactiva a la ciutadania 24 hores al dia, 365 dies l'any

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 desplegades 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 caps de les oficines centrals. Així, les delegades territorials de Lleida i Tarragona 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, respectivament. Les delegacions territorials també exerceixen la representació institucional delegada i vetllen pel funcionament general de les oficines territorials, dins de l'àmbit de la seva demarcació.

Els serveis territorials tenen un nivell de desconcentració suplementari, que es concreta en les 13 oficines de serveis tributaris desplegades en el territori. Les oficines de serveis tributaris 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, mitjançant 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.

Per al correcte funcionament d'aquests nivells de serveis territorials, s'han celebrat reunions periòdiques per videoconferència entre el Servei de Coordinació Territorial de l'Àrea d'Aplicació dels Tributs i Valoracions i les delegacions i oficines territorials.

Les noves eines corporatives de comunicació, com ara el Microsoft Teams, han facilitat la coordinació amb els serveis territorials, ja que s'han generalitzat les reunions per videoconferència i s'han evitat desplaçaments

Actuacions i activitats realitzades Serveis territorials

Àmbits d'actuació dels serveis territorials i actuacions més rellevants

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

- 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.

- Serveis presencials d'assistència als contribuents prestats exclusivament mitjançant cita prèvia: tramitació atesa en la confecció d'autoliquidacions d'ITPAJD i d'ISD, presentació i altres tràmits, recaptació executiva, caixa general de dipòsits (a les DDTT), registre (únic servei també sense cita prèvia).
- Nova assistència telefònica "L'ATC us truca"
- Implementació del nou registre telemàtic, per a aquelles gestions que no disposen d'un tràmit específic propi a la seu electrònica de l'ATC (PADOCT).
- Suport a les Oficines Centrals de Gestió i Recaptació pel que fa a l'atenció de consultes procedents dels canals no presencials (formulari electrònic, 012, ...)
- Servei de cita prèvia exclusivament telefònica per a la confecció de les autoliquidacions de l'IRPF; i presencial per a les de l'IP (campanya 2019).

El desenvolupament normal de l'activitat dels serveis territorials es va veure alterat a partir de la segona quinzena del mes de març a causa de la pandèmia per coronavirus SARS-CoV-2, en dues etapes:

- Tancament de les oficines, que va comportar una aturada de la prestació dels serveis presencials d'assistència. La resta de tasques van continuar desenvolupant-se amb normalitat en la mesura que les circumstàncies ho permetien. Els serveis territorials també van obtenir una resposta excepcional del seu personal, que en general es va adaptar ràpidament al règim de teletreball.
- Reobertura de les oficines i represa gradual dels serveis d'assistència presencial, a partir de l'1 de juny, que s'ofereixen exclusivament mitjançant cita prèvia, d'acord amb la Resolució per la qual s'aprova el Pla de contingència sobre mesures organitzatives, preventives i de seguretat d'aplicació al personal al servei de l'Agència Tributària de Catalunya en la fase de reincorporació progressiva en el marc de la crisi sanitària de la COVID-19.

Cal destacar la participació principal del personal de les delegacions territorials en el nou servei d'atenció telefònica "L'ATC us truca" per assistir els/les contribuents en la confecció de determinades autoliquidacions, a partir del juliol

Davant la reducció de l'oferta dels serveis assistencials tradicionals a causa de la pandèmia (per l'aforament limitat i altres mesures preventives), s'han posat a disposició dels/de les contribuents nous canals d'atenció alternatius, com el telefònic, i s'han reforçat els canals electrònics. Durant el mes de

Actuacions i activitats realitzades
Serveis territorials

juliol es va iniciar "L'ATC us truca", que és un nou servei d'assistència en la confecció de determinades autoliquidacions que es presta íntegrament mitjançant el sistema de tramitació atesa, per via telefònica. Així, es generalitza l'atenció prestada per tramitació atesa.



Pel que fa a la participació dels serveis territorials en la campanya de la renda 2019, en el marc de la crisi sanitària de la COVID-19, es va realitzar exclusivament per via telefònica. Cal destacar la innovació que va suposar per a l'ATC la prestació del servei de confecció i presentació de les declaracions de la renda mitjançant una atenció telefònica, ateses les limitacions de mobilitat arreu del territori durant la campanya.

Com a novetat en la campanya de la renda 2019, l'assistència en la confecció i presentació de l'autoliquidació es va realitzar exclusivament per via telefònica

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 tributàries. Cal destacar que, durant el 2020, tot i el context excepcional, es van assolir globalment els objectius revisats establerts per als serveis territorials.

4

Avaluació dels principals objectius de l'any 2020

- 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

La Junta de Govern de l'Agència Tributària de Catalunya fixa anualment uns seguit d'indicadors i objectius per poder fer el seguiment de l'activitat de l'Agència.

Aquest objectius s'estructuren en quatre grans apartats:

- a) Recaptació tributària
- b) Previsió i reducció del frau fiscal
- c) Informació i assistència al/la 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.

Excepcionalment, en l'exercici 2020, a causa de la declaració de l'estat d'alarma per la pandèmia de la COVID-19, la Junta de Govern de l'ATC, en la seva reunió de 9/7/2020, va revisar els objectius previstos inicialment per adaptar-los a la realitat viscuda i als canvis normatius que es van dur a terme (pròrroga o suspensió de terminis de presentació i pagament, modificació del calendari fiscal, etc.).

Recaptació tributària

Evolució de la recaptació líquida de l'exercici 2020

Durant l'any 2020, la recaptació líquida aplicada per als impostos gestionats per l'Agència Tributària de Catalunya ha estat de 3.147 milions d'euros, que suposa una disminució del 12,5 % en relació amb l'any anterior. Tot i això, s'ha assolit l'objectiu previst de 2.537 milions d'euros, amb un compliment del 124 %.

El 2020, la recaptació líquida aplicada per als impostos gestionats per l'ATC ha estat de 3.147 milions d'euros

A l'hora de valorar aquestes dades de recaptació de 2020, s'ha de tenir present que, a causa de la pandèmia de la COVID-19, el Govern de la Generalitat va adoptar diverses mesures per lluitar contra els efectes d'aquesta pandèmia sobre determinats àmbits de l'economia catalana. Algunes d'aquestes mesures van afectar al calendari de presentació i pagament de tributs, entre els quals cal destacar l'impost de successions, en què el termini per presentar l'autoliquidació d'una defunció produïda dins de 2020 es va allargar fins al febrer de 2021; l'ajornament de l'entrada en vigor de les noves tarifes de l'IEET fins al 2021 i la possibilitat d'ajornar, excepcionalment, l'ingrés de les autoliquidacions d'aquest impost; i les bonificacions de les quotes de les taxes sobre les màquines de joc al 3r i 4t trimestres de 2020.

Per tributs, els percentatges de variació en relació amb l'exercici 2019 són els següents:

- La recaptació líquida de l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats disminueix un 17 %. Aquesta tendència es deu, en gran part, al descens del número d'operacions (-20,9 %) atribuïble a l'aturada econòmica provocada per la crisi de la COVID-19.

Avaluació dels principals objectius de l'any 2020 Recaptació tributària

Quant a les modalitats de TPO i AJD, les de més pes dins de l'impost, s'observa una recuperació a partir de setembre amb una tendència alcista, tot i que en general els imports mensuals es situen lleugerament per sota dels del 2019.

- La recaptació aplicada de l'impost sobre el patrimoni augmenta un 3,7 %.
- La de l'impost sobre successions i donacions ha estat de 558 milions d'euros, un valor similar (-0,48 %) al de l'any 2019. Mentre que la modalitat de successions creix un 3,4 %, la modalitat de donacions disminueix un 1,3 %. Pel que fa a successions, a partir del mes de juliol es recullen ingressos afectats per la suspensió de la presentació i autoliquidació de l'impost aprovada en les mesures excepcionals per la COVID-19 i també s'observa l'efecte del major nombre de defuncions registrades per la pandèmia.
- La recaptació líquida dels tributs sobre el joc disminueix un 58 % respecte a 2019. Destaca la disminució en un 56,9 % de la modalitat de casinos i una disminució d'un 43,9 % en la modalitat de bingo. També s'observa una disminució del 41,7 % en la modalitat de màquines recreatives i d'atzar, principal partida d'aquest impost.

La disminució soferta en totes aquestes modalitats del joc és a causa, per una banda de la caiguda d'activitat ocasionada pel tancament temporal dels locals de joc i de les restriccions d'assistència presencial causades per les mesures preses per contenir la pandèmia de la COVID-19.

- L'impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient presenta 52,5 milions d'euros d'ingrés, que inclou els ingressos dels fets imposables relacionats amb les activitats de transport d'energia elèctrica, telefonia i telemàtica i d'allotjament i gestió d'elements radiants, que han meritat el 30 de juny de 2020, així com el pagament a compte del 3r trimestre de les activitats de producció, emmagatzematge o transformació d'energia elèctrica, que meriten el 31 de desembre de 2020 i es liquiden entre l'1 i el 20 de gener de 2021.
- L'impost sobre grans establiments comercials supera els 34,4 milions d'euros, un 30,4 % més que l'any precedent.
- Per l'impost sobre begudes envasades s'han aplicat 29,12 milions d'euros, un 16,02 % menys. Si bé els ingressos d'aquest impost també s'han vist afectats per la contracció generalitzada de la despesa turística i per l'increment de tarifes aprovat per la Llei de mesures per al 2020, es fa difícil distingir en quin grau la variació registrada es veu afectada per la crisi de la COVID-19, com per la pròpia finalitat extrafiscal del tribut, que incentiva un canvi en els hàbits de la població reduint el consum d'aquest tipus de begudes, i per la pròpia configuració de l'impost que promou una reducció del pes del sucre en la composició de les begudes per part dels fabricants per sota dels límits del tipus fixats en l'impost.
- La recaptació aplicada per l'impost sobre les estades en establiments turístics ha experimentat una davallada fins al 21,01 milions d'euros, un 68 % inferior als 65,5 milions d'euros de 2019. El comportament d'aquest tribut es veu afectat per dos elements: d'una banda, per la davallada generalitzada de les pernoctacions en els diferents establiments turístics a causa de les restriccions a l'entrada de turistes estrangers, a les limitacions de mobilitat i als períodes de tancament i limitacions d'aforament que han sofert els establiments turístics, que en hotels ha estat d'un -84,0 %, en càmpings d'un -49,7 % i en habitatges de turisme rural d'un -64,7 %. Per altra banda, l'impacte de l'aplicació del Decret llei 33/2020, mitjançant el qual s'estableix la possibilitat de sol·licitar, excepcionalment, l'ajornament o el fraccionament del pagament dels deutes

L'impost sobre grans establiments comercials supera els 34,4 milions d'euros, un 30,4 % més que l'any 2019

Avaluació dels principals objectius de l'any 2020

Recaptació tributària

derivats de l'autoliquidació de l'impost corresponent als dos semestres que s'havien de liquidar abans del 20 d'octubre de 2020.

- La recaptació de l'impost sobre els habitatges buits s'ha reduït un 25 %. Es manté, doncs, la tendència a la baixa, que es va experimentar el 2019 per l'assoliment de l'objectiu de l'impost de reduir l'estoc d'habitatges buits i per l'increment de les operacions de transmissió d'actius immobiliaris, efectuades per les entitats financeres i grans tenidors a fons d'inversió, que ha suposat la interrupció del termini de desocupació de dos anys fixat per la llei.
- Per l'impost sobre l'emissió d'òxids de nitrogen a l'atmosfera produïda per l'aviació comercial s'han ingressat 5 milions d'euros, un 5,62 % més que l'exercici 2019.
- Pel gravamen de protecció civil de 4,26 milions d'euros, un 15,54 % més a causa d'autoliquidacions extemporànies presentades durant el 2020.
- Per l'impost sobre l'emissió de gasos i partícules a l'atmosfera produïda per la indústria s'han aplicat 0,93 milions, per sota del 1,41 milions de l'any precedent, i per l'impost sobre els actius no productius de les persones jurídiques s'ha recaptat 0,64 milions d'euros, un 75 % menys respecte als 2 milions de 2019.
- L'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica encara no presenta cap ingrés, ja que d'acord amb al Decret Llei 33/2020, de 30 de setembre, es deixa sense efecte l'impost meritat en l'exercici del 2019 que s'havia d'ingressar el 2020.

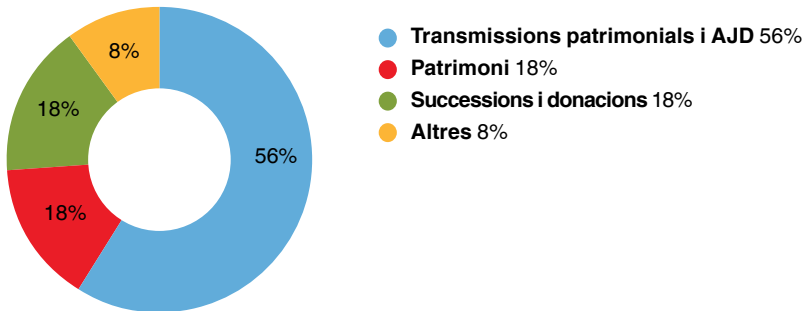
Finalment, és de destacar la important reducció de l'import pendent d'aplicar, fruit de millores implantades en el procediment de gestió.

Recaptació líquida 2020

Impostos	Objectius 2020	Resultats 2020*	Compliment de l'objectiu	Resultat 2019*
Transmissions patrimonials AJD	1.080	1.735,32	61%	2.092,11
Patrimoni	587	575,46	-2%	554,94
Successions i donacions	606	558,82	-8%	561,50
Tributs sobre el joc	131	94,45	-28%	224,93
Instal·lacions que afecten el medi ambient	56	52,47	-5%	0,00
Grans establimens comercials	11	34,40	225%	26,38
Begudes ensucrades envasades	28	29,12	4%	34,74
Estades en establiments turístics	20	21,01	6%	65,52
Habitatges buits	9	8,87	-1%	11,82
Emissió òxid nitrogen - aviació comercial	5	5,00	3%	4,73
Gravamen de protecció civil	4	4,26	13%	3,69
Emissió de gasos a l'atmosfera - indústria	1	0,93	1%	1,41
Actius no productius	1	0,64	-10%	2,05
Emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica	0	0,00	pendent	0,00
Total aplicat	-	3.120,74	-	3.565,53
Pendent d'aplicar	-	27,14	-	33,52
Total	2.537,20	3.147,88	24,16%	3.599,05

*Dades en milions d'euros

Recaptació líquida dels ingressos tributaris 2020



Control del frau fiscal

Actuacions de control del frau

	Actuacions	Nombre	Import (milers €)	Objectiu (nombre)	Compliment de l'objectiu (nombre)	Objectiu (import)	Compliment de l'objectiu (Import)
Gestió	Liquidacions de gestió	30.559	73.397 €	28.305	108%	63.750 €	115%
	Autoliquidacions induïdes (1)	2.796	6.343 €				
	Sancions	1.455	2.548 €				
	Total Gestió	34.810	82.288 €				
Inspecció	Liquidacions d'inspecció	630	100.812 €	455	138%	38.500 €	262%
	Actes de patrimoni (Estat)	88	2.726 €	--	--	--	--
	Autoliquidacions induïdes (1)	2	91 €	--	--	--	--
	Sancions	610	21.313 €				
	Total Inspecció	1.330	124.942 €				
Recàrrecs període executiu(2)	ATC	10.488	11.689 €				
	ACA	1.043	71 €				
	Total recàrrecs	11.531	11.760 €				
	Total control del frau	47.671	218.990 €				

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

(2) La recaptació executiva inclou els deutes tributaris gestionats de l'Agència Catalana de l'Aigua.

Durant l'any 2020, els òrgans de gestió, inspecció i recaptació de l'Agència Tributària de Catalunya han dut a terme 47.671 actuacions de control del frau corresponents als tributs gestionats per l'ATC, les actes d'inspecció, les sancions i els recàrrecs de les actuacions de recaptació executiva.

El resultat total d'aquestes actuacions ha comportat el descobriment d'un deute tributari per un import de 219 milions d'euros, un 8 % superior als 203 milions de 2019.

Avaluació dels principals objectius de l'any 2020
Control del frau fiscal

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	30.559	73.397 €	28.305	108%	63.750,00 €	115%
Liquidacions d'inspecció (1)	630	100.812 €	455	138%	38.500,00 €	262%
Actes de patrimoni (Estat)	88	2.726 €	--	--	--	--
Autoliquidacions induïdes (2)	2.798	6.434 €	--	--	--	--
Recaptació executiva (3)	436.548	233.853 €	250.000	175%	147.500	159%
Sancions	2.065	23.861 €				
Recàrrecs en període executiu	11.531	11.760 €				
Sancions	484.219	452.842 €				
Total	532.438	455.853,00 €				

(1) Inclou 138 actes de disconformitat amb un import de 32.827 milers d'euros

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

(3) Recaptació executiva: en el nombre s'inclouen la totalitat de provisions de constrenyiment dictades, tant en relació amb els tributs propis i ceditos com amb la gestió per compte d'altres ens públics, i les diligències d'embarcament d'ens locals integrats a la xarxa de Tributs de Catalunya; en l'import no s'inclouen les diligències d'embarcament

Durant el 2020, i malgrat la situació viscuda a causa de la COVID-19, les liquidacions de gestió, tot i haver disminuït en nombre, han augmentat en import un 9 % en relació amb l'any 2019, assolint l'objectiu previst.

Pel que fa a les liquidacions d'inspecció, si bé tampoc han augmentat en nombre, pel que fa a l'import han tingut un molt ampli creixement d'un 74 %, en relació amb l'any anterior.

Finalment, pel que fa al nombre i l'import de les actuacions en recaptació executiva (provisions de constrenyiment i embargaments) també s'ha complert l'objectiu, 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
9.470	7.000	135%

En relació amb el nombre de requeriments, fruit de campanyes d'encreuament d'informació i detecció de no declarants, s'han realitzat 9.470 requeriments, xifra similar a la dels anys anteriors (2018: 9.937 requeriments; 2019: 9.514 requeriments), amb la qual cosa s'assoleix àmpliament l'objectiu establert.

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
132.054	07:00	10:00	13.308	10,08%	10%	99,22%

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: el 2020 aquest límit era de 10 minuts.

Malgrat les circumstàncies adverses viscudes, durant el 2020 el temps mitjà d'espera ha estat de 7 minuts, per sota del temps màxim d'espera (TME) establert de 10 minuts. El nombre d'ocasions en què els/les contribuents s'han hagut d'esperar més d'aquests 10 minuts ha estat d'un 10,08 %, molt semblant a l'any anterior i equivalent a l'objectiu establert.

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

Recursos despatxats	Índex de demora segons resolució (en dies)	Objectiu (dies)	Compliment de l'objectiu
1.845	22,13	30	126%

(*) Els índexs 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 2020 s'han despatxat 1.845 recursos de reposició presentats davant els òrgans de l'Agència Tributària de Catalunya.

El termini mitjà de tramitació d'aquests recursos ha estat de 22,13 dies, lleugerament superior als 18,68 dies de demora del 2019; tot i això se situa per sota de l'objectiu 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
5.980	88,92	60	52%

(*) Els índexs 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 2020
Informació i assistència al contribuent

Al llarg de 2020, el nombre de sol·licituds de devolució ha augmentat un 21 % en relació amb l'any anterior. L'índex de demora en la tramitació d'aquestes sol·licituds s'ha situat en 88,92 dies, per sobre dels 60 dies establerts com a objectiu.

Tramitació d'ajornaments i fraccionaments. Índex de demora

	Despatxats	Índex de demora (dies)	Objectiu (dies)	Compliment de l'objectiu
Recaptació voluntària	5.152	40,43	60	133%
Recaptació executiva(*)	9.526	59,10	90	134%
Total	14.678	49,77	80	138%

(*) 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 49,77 dies, clarament per sota dels 57,69 dies de 2019 i s'ha assolit l'objectiu amb un grau de compliment del 138%.

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

Liquidacions	Recursos	Objectius	Conflictivitat	Compliment de l'objectiu
27.447	1.451	<7%	5,29%	132%

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 2020 s'ha tornat a assolir clarament l'objectiu en no superar un índex del 7 %, més baix que el 10 % de 2020.

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

Total persones enquestades	Resposta					Objectiu	Compliment de l'objectiu
	Molt Satisfet	Satisfet	Neutre	Insatisfet	Molt Insatisfet		
6.356	84,44%	7,27%	1,79%	1,46%	5,03%	91,71%	108%

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 2020, l'índex de satisfacció (contribuents molt satisfet o satisfet) ha estat del 92 % per al conjunt de totes les oficines; només 3 oficines estan per sota de l'objectiu, amb valoracions entre el 75 % i el 83 % de satisfacció.

Avaluació dels objectius de l'any 2020
Informació i assistència al contribuent

Tanmateix, cal tenir en compte que, a causa de les restriccions per la COVID-19, l'enquesta va estar suspesa des del 13 de març fins al 15 de novembre de 2020.

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	126	0,13%	5.133	5,30%	6%	112%	91.513	94,57%	96.772
Executiva	31	0,01%	157.689	39,08%	45%	113%	245.753	60,91%	403.473
Total	157	0,03%	162.822	32,55%	35%	107%	337.266	67,42%	500.245

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 2020, s'han notificat mitjançant publicació al DOGC un 32,55 % de les notificacions, inferior al 40,85 % de l'any anterior. Amb aquesta xifra s'ha assolit l'objectiu de no superar el 35 % del total de notificacions publicades al diari oficial.

Nombre de cites prèvies per a l'atenció al públic

Nombre de cites prèvies sol·licitades (any 2019)	Nombre de cites prèvies sol·licitades (any 2020)	Objectius	Compliment de l'objectiu
50.542	93.793	26.000	361%

Durant el 2020, l'ATC ha atès 93.793 cites prèvies per a l'atenció als/a les contribuents, una xifra que gairebé dobla la de l'any anterior i que s'ha vist impulsada per les restriccions sanitàries en prevenció de la COVID-19. Amb aquesta xifra es compleix amb escreix 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	43.142	32.897	6.242 €	76,25%	60%	127%
Transmissions patrimonials	216.076	199.245	1.626.167 €	92,21%	85%	108%
Estades en establiments turístiques	48.253	40.486	19.654 €	83,90%	--	--
Donacions	21.696	16.410	76.180 €	75,64%	65%	116%
Successions	38.307	29.077	144.350 €	75,91%	65%	117%
Liquidacions	54.805	7.724	24.238 €	14,09%	--	--
Altres(*)	9.503	1.697	84.716 €	17,86%	--	--
Total	431.782	327.536	1.981.547 €	75,86%	70%	108%

(*) 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, que s'ha vist fortament impulsada per la implementació de la presentació telemàtica obligatòria.

Malgrat la reducció del nombre de pagaments totals, durant el 2020 la xifra ha estat molt similar a la de l'any 2019, tant en nombre com en import: s'han realitzat 431.782 pagaments (508.443 el 2019) i l'import recaptat telemàticament ha estat de 1.981 milions d'euros (2.209 milions d'euros el 2019).

Pel que fa al percentatge de pagaments telemàtics en relació amb el total de pagaments, ha estat d'un 76%, per sobre de l'objectiu anual previst, superant també el 64% de 2019.

Presentació telemàtica no totalment obligatòria

Concepte	Nombre de presentacions telemàtiques	% sobre total de presentacions	Objectiu	Compliment de l'objectiu
Vehicles	112.575	89,37%	85%	105%
Transmissions	461.565	92,90%	85%	109%
Donacions	257.103	80,81%	70%	115%
Successions	23.360	84,04%	70%	120%
Total	854.603	88,56%	80%	111%

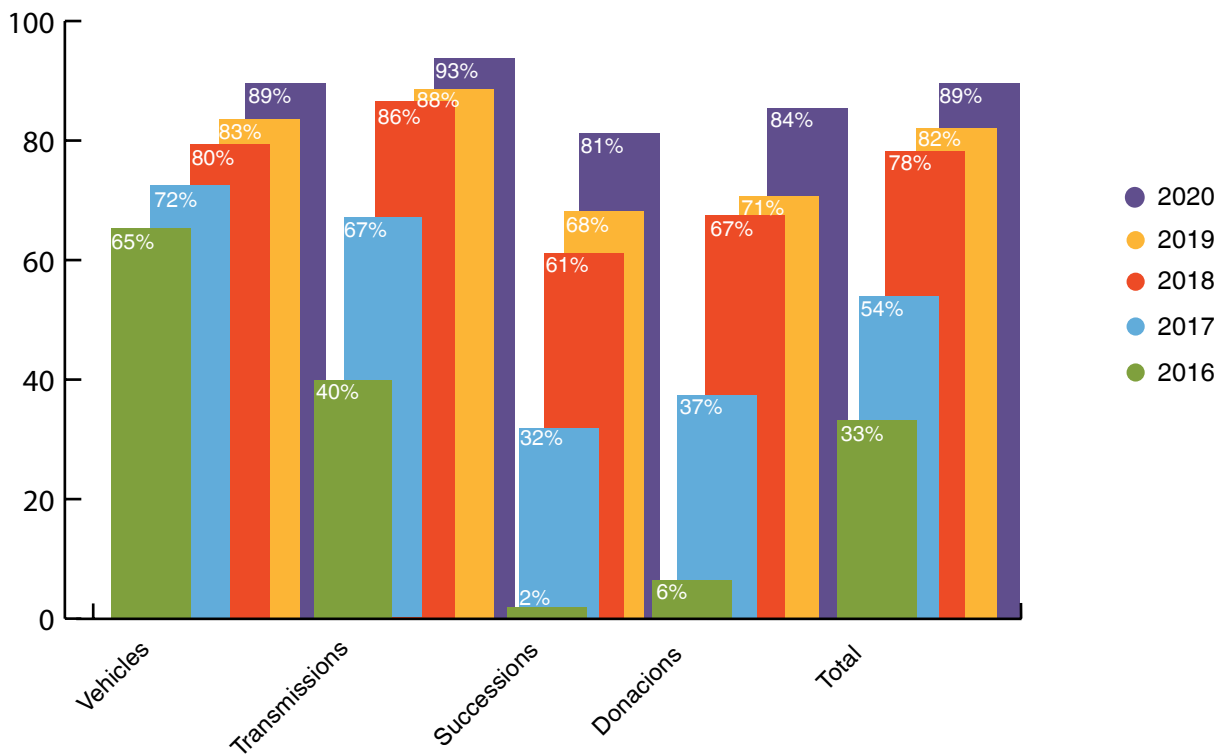
Avaluació dels objectius de l'any 2020
Col·laboració tributària

El percentatge de presentacions telemàtiques ha mantingut la tendència a l'alça dels darrers anys: durant el 2020 ha augmentat un 7 % en relació amb l'any anterior i ha arribat a un percentatge proper al 90 % del total de presentació.

Les presentacions telemàtiques ja arriben al 89% del total de presentacions que es fan a l'ATC

En conjunt, s'ha assolit i superat l'objectiu del 80 % de presentació telemàtica en aquests impostos, amb un grau d'assoliment de l'objectiu del 111 %.

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 269 % des del 2016 al 2020.

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 2021:

- 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 2021 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 el Programa anual d'actuacions esmentat, 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, marcats per la incidència de la pandèmia de COVID-19, s'establiran nous objectius per al 2021, 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.

També s'implantaràn durant el segon semestre de 2021 un conjunt d'enquestes permanents de satisfacció digital del contribuent, per tal de testar la informació i continguts de la seu electrònica, els serveis i utilitats telemàtiques i els serveis de suport relatius a consultes sobre l'aplicació dels tributs i incidències informàtiques. Es pretén que amb els resultats obtinguts en 2021, en 2022 es puguin establir objectius sobre la satisfacció digital que complementin l'actual establert sobre la satisfacció presencial del contribuent.

El segon semestre del 2021 s'implementaran a la seu electrònica un conjunt d'enquestes permanents de satisfacció digital del contribuent

Cal recordar que, des de l'1 de juny del 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 el 2021 el seu compliment es trobi plenament consolidat, juntament amb la progressiva implantació de l'obligatorietat de tramitació electrònica i de relació electrònica amb l'Administració que afecta nous col·lectius, d'acord amb el que estableixen la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i el Decret 76/2020, de 4 d'agost, d'Administració digital.

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, incorpora sèries trimestrals i anuals de resultats que permeten fer-ne el seguiment, així com annexos que informen sobre el resultat de les

Reptes de futur Introducció

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 continuarà en la línia de consolidar els projectes en curs i innovar amb nous projectes, amb l'objectiu d'incrementar la qualitat dels serveis que ofereix a la ciutadania i treballant perquè siguin 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.

Impuls dels serveis personalitzats, propers, accessibles i eficients adreçats a la ciutadania

- 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.
- Intensificar l'automatització dels processos i l'ús dels mitjans electrònics per part de la ciutadania en les seves relacions amb l'Administració tributària catalana i, amb aquesta finalitat, implementar en diferents fases l'obligatorietat de relacionar-se amb les administracions públiques catalanes per canals electrònics dels col·lectius que, d'acord amb la normativa vigent, hi estan obligats.
- Incrementar els tràmits que es poden fer mitjançant tramitació atesa, ampliar el servei d'atenció telefònica "L'ATC us truca" i implementar l'assistència mitjançant videotrucada.
- Consolidar i millorar els serveis de cita prèvia i atenció de consultes per via electrònica, amb èmfasi especial en la implantació del model de gestió i d'atenció al contribuent en matèria de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica.
- 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. Durant l'any 2021, es continuarà treballant en la gestió de les dades necessàries per a la implementació de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica.
- 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. En concret, el 2021, planificar, coordinar i executar els processos selectius corresponents a l'oferta d'ocupació pública 2019 dels cossos tributaris de gestió i inspecció.
- Impulsar la consolidació de manera reglada del teletreball com a modalitat de prestació de serveis en l'àmbit de l'Agència.
- 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

Ampliació del servei d'atenció telefònica "L'ATC us truca" i assistència mitjançant videotrucada

Reptes de futur Introducció

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.
- Incorporar, mitjançant el corresponent acord de col·laboració amb la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos SA SME, la possibilitat que els contribuents puguin obtenir en la xarxa d'oficines de Correus suport en la confecció, presentació telemàtica i pagament de les autoliquidacions corresponents a la compra de vehicles de segona mà.
- 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, que es preveu que el 2021 arribi al 100% de cobertura territorial, 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.
- En l'àmbit de la recaptació executiva, intensificar les actuacions per assegurar la recaptació dels deutes i el control del deute pendent en període executiu amb l'objectiu de reduir-lo; i consolidar la tramitació telemàtica i els sistemes d'informació al contribuent com ara l'assistent virtual sobre provisions de constrenyiment i embargaments.
- Continuar desplegant el 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.
- Reforçar les actuacions de control i comprovació del frau tributari gràcies a l'explotació de les dades obtingudes a partir de declaracions informatives i d'acords d'intercanvi d'informació amb altres administracions, de fonts externes i de la col·laboració amb els Mossos d'Esquadra.
- Continuar desenvolupant el 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. En concret, ampliar les funcionalitats existents, posant especial èmfasi en les necessà-

Impuls de nous acords de col·laboració amb associacions i col·lectius professionals per a la tramitació telemàtica per compte de tercers

Consolidació dels sistemes d'informació al contribuent com és l'assistent virtual sobre provisions de constrenyiment i embargaments

Reptes de futur Introducció

ries per gestionar l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni i facilitar als contribuents el compliment de les obligacions derivades d'aquest tribut, el qual s'aplicarà per primera vegada l'any 2021.

- 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. En concret, implantar un conjunt d'enquestes permanents digitals associades tant a la informació i continguts de la seu electrònica com a la finalització dels diferents tràmits telemàtics i dels serveis de consulta i suport informàtic, incloent-hi també tràmits concrets com ara els relacionats amb el nou impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica.
- Promoure les adaptacions normatives necessàries per adequar els procediments tributaris als requeriments derivats de la posada en funcionament de nous tràmits telemàtics.
- 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 i que serà objecte de recàlcul durant l'any 2021.
- 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 i facilitar-ne l'accés mitjançant idCAT Mòbil i paraula de pas; ampliar 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.
- Elaborar el Pla de control tributari i la coordinació de les actuacions emmarcades en els procediments de gestió, inspecció i recaptació.

El 2021 s'implantarà el nou impost verd sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica

El 2021 l'ATC durà a terme el càlcul de la bretxa fiscal del 2018

Reptes de futur

Introducció

- 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 pel personal tècnic valorador de l'ATC que s'obtinguin de l'Observatori del mercat immobiliari de Catalunya (OMIC).
- Continuar impulsant les accions d'educació civicotributària adreçades als estudiants, tant a la seu central com a les delegacions de l'Agència al territori, en format presencial i/o virtual, amb la finalitat de promoure el coneixement de les obligacions i deures tributaris entre les generacions més joves.

El desplegament d'aquestes línies de treball prioritàries i dels altres reptes de l'ATC per al 2021 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, any 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 2021 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/de les 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.

Durant l'any 2021 es preveu reforçar les actuacions de control i investigació gràcies a l'explotació de les dades obtingudes a partir de declaracions informatives i d'acords d'intercanvi d'informació amb altres administracions, o de fonts externes.

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

Cal continuar millorant 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 poden destacar, per exemple, la revisió i l'actualització del procediment d'atorgament de representació, o de rectificació d'autoliquidacions i devolucions d'ingressos indeguts, entre d'altres. Tanmateix, cal actualitzar els criteris d'actuació existents així com dictar-ne de nous, derivats de canvis normatius o bé de les sentències dictades pel Tribunal Suprem en casació, com per exemple en el cas de l'aixovar de les dissolucions de comunitats o en els procediments de comprovació de valors.

Consolidar el model de governança de dades per crear censos propis

Durant l'any 2021, es continuarà treballant en el desenvolupament del model de governança de les dades tributàries, que comportarà la millora de l'explotació de la tecnologia avançada per a la gestió de dades, la detecció i delimitació de patrons de frau fiscal mitjançant la utilització d'eines d'anàlisi de dades, el disseny de tractaments específics per lluitar contra el frau, i el reforç en la detecció i selecció de riscos d'incompliments tributaris. El 2021 es treballarà en la creació del cens propi d'immobles, a partir de les dades de la Direcció General del Cadastre, i de les dades consignades en les declaracions tributàries.

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

Impulsar els instruments efectius per a la prevenció i reducció del frau fiscal

Millorar els procediments tributaris i unificar criteris d'aplicació tributària

Explotació de la tecnologia avançada per a la gestió de dades i la detecció del frau fiscal

Aprofundir en la transformació digital de l'Agència Tributària de Catalunya

Per tal d'aprofundir en la transformació digital iniciada per l'Agència Tributària de Catalunya, es continuarà amb l'automatització dels processos d'implementació d'eines i funcionalitats de governança de dades i innovació tecnològica que permetin a la ciutadania un estalvi de temps i una millora de l'accés a les seves dades tributàries, i una assistència de proximitat personalitzada segons les necessitats del/de la contribuent, per tal de facilitar el compliment voluntari de les seves obligacions tributàries. En aquest sentit, es conformarà un espai de col·laboració amb la ciutadania per facilitar l'assistència en la tramitació amb funcionalitats d'aportació i firma de documents. Com a novetat per al 2021, es revisarà la presentació d'autoliquidacions de transmissions patrimonials i successions i donacions per tal de fer-les més proactives, mitjançant la generació d'esborranys d'aquests impostos, que permetin presentar les autoliquidacions a partir d'esborranys, de la mateixa manera que ja s'està realitzant en les autoliquidacions de joc, relatives a màquines recreatives i bingos.

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

Una vegada consolidat el desplegament electrònic de l'Agència Tributària de Catalunya, cal intensificar l'ús dels mitjans electrònics per part de la ciutadania en les seves relacions amb l'Administració tributària catalana. Amb aquesta finalitat, s'implementarà de manera efectiva l'obligatorietat a relacionar-se per canals electrònics per a aquells col·lectius que, d'acord amb la normativa vigent, han de relacionar-se amb les administracions públiques catalanes per canals electrònics. Així mateix, es potenciarà l'ús dels formularis específics habilitats per realitzar els tràmits i del formulari electrònic de l'Agència. L'any 2021 s'impulsarà la pràctica de les notificacions per canals electrònics per a les persones no obligades a relacionar-se per canals electrònics, permetent que aquestes siguin accessibles mitjançant l'idCAT Mòbil i/o el mecanisme paraula de pas.

També es continuarà treballant en el desenvolupament de l'actual sistema de relació amb el contribuent (SRC) ampliant les actuacions existents, i posant especial èmfasi en les funcionalitats necessàries per a la gestió de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica, per tal de facilitar al/a la contribuent el compliment de les obligacions derivades d'aquest tribut.

Automatització dels processos d'implementació d'eines i funcionalitats de governança de dades

Impuls de la pràctica de les notificacions electròniques per a les persones no obligades a relacionar-se per canals electrònics amb l'ATC

Àrea d'Estudi i Anàlisi

Informació i assistència

Les principals actuacions que es preveuen per al 2021 s'engloben en diferents àmbits:

1. Nou impost sobre emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica

- Publicació de la informació sobre l'impost:
 - Pàgina impostco2.gencat.cat amb informació monogràfica sobre l'impost
 - Seu electrònica amb la informació i l'accés a la tramitació
 - Web Tributs de Catalunya amb la informació i l'accés a la tramitació
 - Notícies a la seu electrònica i a Tributs de Catalunya
 - Díptics informatius, distribuïts a les oficines de l'Agència, oficines de la xarxa Tributs de Catalunya, oficines d'atenció ciutadana i ens locals per tal que els lliurin a la ciutadania
 - Difusió de la informació utilitzant el canal e-bando per a ens locals de menys de 10.000 habitants
 - Simulador del càlcul de l'impost sobre la base de les emissions informades
- Definició i implantació del model d'atenció omnicanal al contribuent
 - Posada en marxa d'una nova interfície de tramitació de l'impost per internet, basada en el model Servei d'atenció al contribuent amb una voluntat de proximitat a les persones, amb un llenguatge senzill i que ofereix una interacció intuïtiva, guiada i fàcil d'entendre
 - Habilitació de dos nous assistents virtuals relacionats amb l'impost (informatiu i transaccional)
 - Disseny i posada en marxa del suport telefònic mitjançant "L'ATC us truca" amb 4 nivells de servei: informació, guia a la tramitació i tramitació atesa telefònica i cita prèvia presencial a les oficines
 - Tramitació atesa amb cita prèvia a totes les oficines de l'Agència i oficines de la xarxa Tributs de Catalunya
 - Configuració de la bústia de contacte a la temàtica de l'impost, per permetre als/a les contribuents adreçar-hi consultes
 - Coordinació amb la Direcció General d'Atenció Ciutadana per establir el nivell de servei que donarà el 012 sobre l'impost

2. Campanya de la renda i patrimoni

- Organització de la participació de l'Agència en la campanya de la renda i patrimoni i coordinació amb l'AEAT
- Disseny i implantació del servei d'informació telefònica i presencial a les oficines de l'Agència per l'assistència a la confecció de declaracions i altres consultes
- Anàlisi dels indicadors quantitius i qualitius de la campanya

Campanya de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica, exercici 2020

Reptes de futur
Àrea d'Estudi i Anàlisi

3. Assistència al/a la contribuent en la resta de tributs

- Aplicació d'accions de millora en la data de publicació dels formularis d'ajuda per al proper exercici 2022
- Impuls a la migració de programes d'ajuda a formularis responsius per la tramitació telemàtica per fer-la més senzilla i propera, així com accessible des de dispositius mòbils i tauletes
- Millores organitzatives en l'atenció a incidències tècniques, amb la finalitat d'obtenir més eficiència en la gestió

4. Xarxa Tributs de Catalunya

- Redisseny del web i millora del cercador d'oficines
- Replantejament del model de servei definit per la finestra única tributària i adaptat a la nova realitat de la tramitació telemàtica i els subjectes obligats
- Creació d'un grup de treball mixt amb els ens locals per definir el nou model

5. Millora de l'accessibilitat de la seu electrònica i la web de Tributs de Catalunya

- Auditoria sobre el nivell de compliment dels requeriments d'accessibilitat establerts legalment
- Planificació d'actuacions per a assolir el 95 % de compliment
- Difusió de les bones pràctiques entre el personal per reduir la publicació de documents no accessibles

6. Increment del catàleg de serveis de "L'ATC us truca" i atenció per videotrucada

- Implantació de la gestió de l'atenció per videotrucada permetent una identificació més ràpida i l'intercanvi de documents
- Prospecció de nous serveis de tramitació atesa que es puguin fer per aquest canal i així evitar desplaçaments i ocupar en excés les oficines
- Habilitació de l'opció d'oferir cita prèvia a la ciutadania per aquest canal directament, com una alternativa a les oficines presencials

Àrea d'Estratègia, Relacions Externes i Comunicació

Aquesta àrea es marca per a l'exercici 2021 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 depenent 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, del Ministeri de l'Interior, per tal de facilitar la tramitació electrònica de l'adquisició de vehicles usats, l'embargament de vehicles i la gestió del padró de l'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 dels convenis necessaris amb el Col·legi de Registradors de la Propietat, Béns Mobles i Mercantils d'Espanya per a la gestió de les sol·licituds d'informació registral i la presentació telemàtica de manaments i altres sol·licituds.
- 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. Es preveu per al 2021, en aquest apartat, la signatura d'acords de col·laboració social per a la presentació i pagament d'autoliquidacions, declaracions i altres documents tributaris per mitjans telemàtics en nom de terceres persones amb:
 - L'Asociación de Asesores Excelentes Fiscales y Laborales (ASOCIAE)
 - L'Ilustre Colegio de Abogados de Madrid (ICAM)
 - El Colegio de la Abogacía de Vizcaya
 - La Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, SA, SME.
En aquest cas, limitat inicialment a la presentació i pagament del model 620 (declaració de transmissions de vehicles) a les seves oficines, mitjançant la implantació del sistema automatitzat de tramitació via web Service (SARI).
- El seguiment i impuls de la col·laboració establerta normativament amb el Col·legi de Notaris quant a l'enviament de declaracions informatives i còpies simples en format PDF per via telemàtica en relació

Impuls de les actuacions de col·laboració i representació institucional de l'Agència

amb les escriptures públiques a què es refereix l'article 15 de la Llei 7/2004, de 16 de juliol, de mesures fiscals i administratives, i, especialment, la implantació efectiva del compliment de les obligacions i terminis resultants del Decret 7/2021, de 9 de febrer, sobre el procediment de tramesa telemàtica a l'Agència Tributària de Catalunya de documents autoritzats a les notaries de Catalunya.

- La signatura d'un conveni de col·laboració amb el Consejo General del Notariado, per a l'intercanvi d'informació amb finalitat tributària, que permetrà l'accés del personal de l'ATC a la base de dades de titularitat real notarial i l'índex únic informatitzat notarial.
- La signatura de nous acords de col·laboració social, tant per a la presentació i pagament telemàtics per compte de tercers, com per a la implantació de sistemes automatitzats de tramitació via web Service (SARI).
- El seguiment del sistema d'adhesió individual, mitjançant declaració responsable, que permet tramitar per compte de tercers a presentadors no inclosos en els actuals col·lectius conveniats, ja sigui perquè no pertanyen a cap d'aquests col·legis o associacions professionals, perquè no tenen voluntat de satisfer les quotes anuals que comporta la inscripció en aquests, o perquè l'abast territorial actual no els dona la cobertura necessària.
- 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.
- La interlocució amb els diferents col·lectius d'intermediaris tributaris pel que fa a aquestes i d'altres novetats referents a la tramitació, telemàtica o no, de tributs propis i cedits, suposa una de les tasques que ha de realitzar amb caràcter prioritari aquesta àrea.
- La signatura de convenis de col·laboració amb entitats que operin com a plataformes de serveis per a la contractació d'allotjaments turístics per Internet i esdevinguin assistents en la recaptació de l'impost sobre estades en establiments turístics.
- L'impuls de les polítiques de *compliance* tributari, que afavoreixin una cooperació i informació més àmplia entre l'ATC i les empreses, per 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.
- La col·laboració amb altres administracions tributàries autonòmiques amb la finalitat de compartir experiències i coneixement.

Promoció de l'adhesió voluntària al sistema de notificació electrònica i ampliació progressiva dels col·lectius obligats

Actuacions de coordinació

- La coordinació i redacció del Programa anual d'actuació de l'Agència, integrant les línies estratègiques que donen compliment als principis generals que regeixen l'activitat de l'ATC i les línies prioritàries de treball de les àrees, oficines centrals i serveis territorials.
- 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'Agència i la coordinació entre les diferents àrees i oficines centrals de l'Agència Tributària de Catalunya i també amb les delegacions, oficines territorials i oficines de serveis tributaris.

Reptes de futur

Àrea d'Estratègia, Relacions Externes i Comunicació

- L'impuls de les mesures planificades per al 2021 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'Agència Tributària de Catalunya, 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 del programa pressupostari 2021 i l'avaluació del pressupost 2020, així com l'adequació entre les actuacions de l'Agència i el Pla de Govern.
- La participació en els òrgans de coordinació de l'AEAT 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.

Pla de qualitat

Centrat principalment en els aspectes següents:

- El manteniment i seguiment quadrimestral del compliment de la Carta de drets dels contribuents aprovada per la Resolució ECF/2627/2009, de 13 de juliol, i l'elaboració dels seus indicadors de seguiment.
- La realització d'enquestes de satisfacció adreçades als ciutadans sobre els serveis prestats per l'ATC, tant de forma presencial a les dependències de l'Agència com telemàtica a través de la seu electrònica. Es preveu per al 2021 la substitució de l'enquesta periòdica anual sobre la seu electrònica per la implantació d'un conjunt d'enquestes permanents digitals associades tant a la informació i continguts de la seu electrònica com a la finalització dels diferents tràmits telemàtics i dels serveis de consulta i suport informàtic, incloent-hi el nou impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica.
- La realització d'enquestes, en col·laboració amb l'Àrea de Recursos Humans i Organització, al personal 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 de la 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 forma de prestació o la qualitat dels serveis que gestiona l'Agència, així com les queixes presentades davant del Síndic de Greuges, el Defensor del Pueblo, el M.H. President de la Generalitat, el conseller del Departament de la Vicepresidència, Economia i Hisenda, el director de l'Agència, la mateixa Oficina del Contribuent o la Comissió de Defensa del Contribuent que la substitueixi.

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

Manteniment i seguiment quadrimestral del compliment de la Carta de drets dels contribuents

Implantació d'un conjunt d'enquestes permanents digitals associades tant a la informació i continguts de la seu electrònica com a la finalització dels diferents tràmits telemàtics i dels serveis de consulta i suport informàtic

Reptes de futur

Àrea d'Estratègia, Relacions Externes i Comunicació

- L'avaluació, en coordinació amb la direcció i les àrees o oficines afectades, de les recomanacions que es puguin rebre de l'Oficina del Contribuent, el Síndic de Greuges, la Sindicatura de Comptes o d'altres organismes, en ordre a la millora de l'eficàcia i eficiència del servei.
- 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 coordinació de jornades específiques per a col·lectius conveniats, per a la difusió de la tramitació telemàtica i la implantació de nous impostos propis, com ara l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica.
- La coordinació 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, del nou impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica.
- La participació amb una 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.
- La participació en el grup de seguiment de la implantació del sistema de pagament de tributs i deutes mitjançant el sistema de gir postal previst al conveni signat per l'ATC amb la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, SA.

Actuacions de comunicació

1) La realització de les funcions relacionades amb les polítiques de comunicació externa i institucional de l'Agència i la coordinació amb el Gabinet de Comunicació del Departament de la Vicepresidència i d'Economia i Hisenda, i, si escau, amb la Secretaria de Difusió i Atenció Ciutadana.

2) 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 2021, la implementació del Pla de comunicació i l'elaboració de materials per a la difusió massiva i pels canal propis de l'Agència 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 2020 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 participen en sessions de foment de la cultura

Implementació del Pla de comunicació i elaboració de materials per a la difusió massiva a la ciutadania i pels canal propis de l'Agència de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica

Reptes de futur

Àrea d'Estratègia, Relacions Externes i Comunicació

civicotributària 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 (embargaments) i de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica.
- Les actuacions destinades a impulsar la col·laboració tributària i a incrementar, facilitar i millorar la tramitació telemàtica.

3) 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'elaboració de materials de difusió per als diversos canals i formats: notícies, articles, redaccionals, comunicats, díptics, tuits i posts per a xarxes socials, entre d'altres.

4) L'organització del Comitè de Seguiment del Pla de comunicació de l'ATC (valoració i proposta de les accions de comunicació a curt i mitjà termini).

5) 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:
 - o 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).
 - o 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.
 - o Monitorització i escolta activa del que es diu de l'organització a les xarxes (detecció de necessitats i prevenció de crisis de reputació).
 - o Anàlisi dels indicadors estadístics més rellevants de la seu electrònica i Twitter.
 - o Implementació i manteniment de les fitxes actives a Google Maps (ubicacions d'oficines de l'ATC al territori) i anàlisi dels resultats.

[Promoció de les mesures i dels resultats assolits el 2020 en l'àmbit del Pla per a la prevenció i reducció del frau fiscal i de foment de les bones pràctiques tributàries 2019-2022](#)

[Informar, respondre i orientar els contribuents a través de les xarxes socials](#)

Reptes de futur

Àrea d'Estratègia, Relacions Externes i Comunicació

6) L'impuls de l'estratègia de multicanalitat de l'ATC:

- La 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.
- La potenciació dels canals de comunicació interna: butlletí i intranet corporativa per promoure la participació del personal i la fluïdesa de la informació.

7) La gestió de la imatge corporativa, vetllant per la comunicació adequada de la identitat i la marca:

- Planificació dels missatges sobre les polítiques, productes i serveis que ofereix l'organització, associats als atributs d'identitat que es volen comunicar sobre l'ATC per potenciar-ne una visió positiva.
- Unificació i coherència de la imatge de l'organització: aplicació adequada de la imatge visual i gràfica de l'organització en els diferents mitjans, suports i formats.

Àrea de Recursos Humans i Organització

En el marc de les funcions que li són assignades per l'Ordre VEH/117/2017, de 13 de juny, aquesta Àrea es marca per a l'exercici 2021 les línies prioritàries de treball següents:

5.4.1 Àmbit de recursos humans

- L'anàlisi i la 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 les 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 planificació, la coordinació i l'execució dels processos selectius corresponents a l'oferta d'ocupació pública 2019 dels cossos tributaris d'adscripció exclusiva a l'Agència, com a nova competència assumida per l'ATC.
- La consolidació de la plantilla mitjançant la convocatòria i el desenvolupament de la provisió de llocs pendents d'ocupació definitiva.
- La implantació progressiva de l'eina corporativa per a la gestió dels expedients electrònics de personal, incloent-hi la digitalització de la documentació en paper continguda en els expedients físics del personal de l'ATC i la transformació integral de la tramitació dels aspectes relatius a la gestió de personal cap al canal electrònic.
- 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) i aprofundint en eines formatives per a la capacitat digital del personal.

Durant el 2021 es planificarà i convocarà el procés selectiu per a la provisió de 120 places de gestors tributaris corresponent a l'oferta d'ocupació pública 2019

5.4.2 Àmbit d'organització

- La planificació i coordinació de les actuacions necessàries per a la implantació de manera reglada de la modalitat de prestació de serveis en règim de teletreball pel que fa al personal de l'Agència, així com la definició i revisió del procediment per a l'elaboració dels plans personals de treball, com a instrument que permeti avançar cap a una efectiva gestió per objectius en el si de les diferents unitats.
- 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 l'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.

Enguany s'impulsarà la consolidació de forma reglada del teletreball com a modalitat de prestació de serveis en l'àmbit de l'Agència, en evolució de la implantació sobrevinguda arran de la pandèmia

Es preveu identificar i diagramar el mapa de processos operatius de l'Agència, com a pas previ a l'anàlisi i redisseny dels que es considerin crítics per a l'organització

- L'assistència a les unitats pel que fa a la incorporació gradual de les funcionalitats que ens proporcionen les eines d'administració electrònica.
- 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.
- L'anàlisi de les entrades de documentació per S@RCAT i PADOCT per identificar tràmits o actuacions susceptibles de reconduir cap a la seu o cap a nous evolutius de PADOCT, mitjançant comunicacions directes amb els presentadors.
- La definició i implantació del model de representació davant de l'ATC en el marc del projecte corporatiu de representació.
- La gestió i l'actualització dels continguts de la nova intranet de l'Agència per tal que esdevingui un canal de comunicació intern més proper i interactiu. De manera especial, es crearà d'un nou apartat dedicat a l'Administració digital.
- 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.
- La implantació integral de l'obligatorietat de tramitació electrònica per als col·lectius indicats per la normativa actual i la revisió del procediment d'actuació en cas d'incompliment.

Durant el 2021 es preveu implantar en diferents fases l'obligatorietat de tramitar per canals electrònics per als col·lectius establerts normativament i augmentar la presència a través de la seu electrònica

Transformació digital

- L'elaboració del Pla anual de transformació digital per al 2021, sobre la base de l'experiència del primer Pla de transformació digital aprovat el 2020 i seguint 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'ampliar l'ús de les noves tecnologies (com són la robotització de processos automàtics, la intel·ligència artificial, els assistents virtuals i altres), amb les quals es pugui millorar la presència del servei a la ciutadania i agilitar la gestió operativa.
- El seguiment, la millora i l'ampliació dels canals 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, per garantir un servei integral de suport a la ciutadania en l'entorn digital.
- L'anàlisi i la redefinició, si escau, dels serveis digitals prestats per l'ATC per simplificar-ne la gestió, eliminar tasques de baix valor i disminuir les càrregues administratives a la ciutadania i la promoció de serveis proactius i adaptats a la perspectiva d'usuari.
- La revisió del procés de notificació de l'ATC i dels requeriments dels evolutius tecnològics que cal implementar per assolir l'automatització i l'èxit del procés de notificacions, donant compliment als requeriments

Avaluació del primer Pla de transformació digital de l'ATC (2020) i definició del nou pla 2021, en el si del Grup de treball multidisciplinari

Reptes de futur

Àrea de Recursos Humans i Organització

- normatius respecte de les notificacions electròniques.
- L'anàlisi de les necessitats d'interoperabilitat i l'impuls de l'ús de les dades i productes disponibles per aquests mitjans com a sistema per a disminuir les càrregues administratives a la ciutadania i garantir una millor i més ràpida comprovació de requisits o condicions de les persones interessades.

S'impulsarà la implantació d'un servei digital integral d'assistència a la ciutadania, mitjançant la tramitació atesa per videoconferència, l'establiment d'un espai en el núvol per a l'intercanvi de documentació, així com la creació d'una app per a dispositius mòbils

Àrea de Gestió Econòmica i Règim Interior

5.5.1 Àmbit de Gestió Econòmica i Comptabilitat

Millorar el procés de comptabilització dels ingressos tributaris i altres de dret públic tramitats a través dels programes G@UDI i e-SPRIU

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

Un dels reptes d'enguany és que la tasca de comptabilització dels tributs es pugui realitzar d'una manera més còmoda i simple, 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 possibles incidències que es puguin produir en 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 més habituals, per tal d'elaborar-ne relacions categoritzades per 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 2021 hauria de suposar la implementació definitiva de la comptabilització de determinats impostos de caràcter periòdic mitjançant e-SPRIU, que restà ajornada l'exercici 2020 a causa de la irrupció de la pandèmia i de les mesures fiscals que s'adoptaren per fer-hi front, i sobretot la gestió de nous tributs, alguns amb un nombre potencial d'expedients molt elevat, entre els quals el nou impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica, cosa que ha de dur aparellada, d'una banda, la fiabilitat del nou sistema de gestió comptable desenvolupat per aconseguir l'automatització d'un bon nombre de processos i, de l'altra, l'ampliació del sistema amb noves funcionalitats per millorar-ne la usabilitat i, per suposat, la resolució de les incidències que vagin apareixent.

Implementar la comptabilització de determinats impostos de caràcter periòdic mitjançant e-SPRIU i gestionar nous tributs amb el nou sistema de gestió comptable per aconseguir automatitzar processos i ampliar el sistema amb noves funcionalitats per millorar-ne la usabilitat

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 suposat 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.

La situació provocada per l'aparició de la COVID-19 segurament ha accelerat aquesta implantació de forma generalitzada. Tot i les dificultats inicials, tots els tràmits dels procediments de contractació es van començar a realitzar de manera electrònica.

Durant el 2021 s'ha d'aprofundir en la interconnexió efectiva i definitiva 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 és el control intensiu i permanent del pressupost per tal de rendibilitzar al màxim els recursos de què disposa l'ATC. Per a l'exercici 2021, un dels principals objectius, a mesura que es va consolidant una gestió integral del pressupost, on conflueixen diversos sistemes, com la contractació pública i la seva correlació comptable, ha de ser pressupostar d'una manera més eficient. Això implica 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.

D'altra banda, i com a conseqüència de la situació de confinament arran de la COVID-19, durant l'exercici 2020 es van començar a transformar tots els processos relatius a les despeses a pagar mitjançant el fons de maniobra, que hauria de culminar durant aquest 2021.

[Aprofundir en la interconnexió efectiva i definitiva de diferents sistemes, des de l'actual de contractació \(GEEC\) amb el pressupostari i comptable \(GECAT\) passant pel sistema de registre \(S@RCAT\)](#)

[Pressupostar d'una manera més eficient, planificant la despesa a realitzar i evitant el sobrefinançament](#)

5.5.2 Àmbit de Règim Interior

Serveis Generals

Durant l'any 2021 es finalitzarà la implementació del nou sistema de manteniment integral dels edificis i dependències de l'ATC amb el sistema informàtic GMAO en coordinació amb Infraestructures de la Generalitat de Catalunya.

Per tal de donar compliment a l'Ordre VEH/220/2020, de 17 de desembre, sobre el funcionament i la formació de l'Inventari general del patrimoni de la Generalitat de Catalunya i sobre l'accés a aquest, es finalitzarà la implementació del nou sistema d'inventari corporatiu GPG per als béns mobles de l'ATC.

[Finalització de la implementació del nou sistema de manteniment integral dels edificis i dependències de l'ATC](#)

En el context de la pandèmia provocada per la COVID-19 es coordinaran els serveis i subministraments necessaris als centres de treball de l'ATC per fer front a la crisi sanitària, així com la millora i l'adaptació dels protocols existents.

Es realitzaran estudis per millorar els espais dels centres de treball de l'Agència Tributària de Catalunya, adequant-los a les noves necessitats organitzatives.

Seguretat i salut laboral

En matèria de prevenció de riscos laborals per a l'any 2021 caldrà continuar vetllant per la seguretat i salut del personal de l'Agència Tributària de Catalunya amb la finalitat de minimitzar el risc de contagi de la COVID-19 a les seves dependències, tenint present una possible reincorporació progressiva als llocs de treball. En aquest sentit es realitzaran les accions següents:

- Mantenir l'avaluació de riscos de la COVID-19 actualitzada, establint les mesures preventives adients, sempre seguint els requeriments establerts per les autoritats sanitàries.
- Fer el seguiment de les persones positives de COVID-19, dels contactes estrets dins l'entorn laboral, així com dels grups de convivents o fills en grups bombolla confinats que puguin generar risc de contagi dins l'organització.
- Prestar suport mèdic i suport psicològic, en el cas que sigui necessari.
- Realitzar proves de detecció de la COVID-19 en els casos que generin dubtes sobre la garantia d'un retorn sense risc de contagi a la feina.
- Valorar el nivell de sensibilitat a la COVID-19 entre el nou personal i reavaluar aquelles persones que presentin noves patologies que les facin vulnerables a la COVID-19.
- Elaborar les mesures d'emergència sobre COVID-19, fent-les extensives a tot el personal que es trobi en modalitat presencial o semipresencial durant aquest període de menor ocupació.
- Realitzar la coordinació d'activitats empresarials.
- Formar, comunicar i recordar al personal les mesures preventives establertes per evitar el risc de contagi del coronavirus SARS-CoV-2 i l'obligatorietat del seu compliment.

Durant l'any 2021 es realitzarà l'actualització de l'avaluació de riscos laborals als serveis centrals, que, com a novetat, combinarà les modalitats de treball presencial i semipresencial (teletreball).

S'ha de continuar treballant per aconseguir millorar el clima psicosocial a l'Agència Tributària de Catalunya, segons els resultats obtinguts en l'informe preliminar de l'avaluació de riscos psicosocials.

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

Arxiu

Un dels principals reptes de l'any 2021 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. En aquest context

Continuar vetllant per la seguretat i salut del personal de l'Agència Tributària de Catalunya amb la finalitat d'eliminar o minimitzar el risc de contagi de la COVID-19

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

Reptes de futur

Àrea de Gestió Econòmica i Règim interior

i en col·laboració amb l'Àrea TI, un dels principals reptes per a l'any 2021 serà la revisió de les metadades assignades als documents i l'anàlisi i assignació de metadades a expedients i sèries documentals en la documentació tributària gestionada electrònicament.

D'altra banda, cal tenir en compte que l'Agència segueix tenint un important volum de documentació en suport paper que cal gestionar. Durant l'any 2021 treballarem en la revisió de les dades que consten en els nostres inventaris de documentació, i es posarà especial atenció a la documentació transferida per les antigues oficines liquidadores l'any 2017.

Paral·lelament, treballarem en la millora de les eines internes que ens permeten gestionar la documentació en suport paper, tant pel que fa al mòdul d'arxiu de G@UDI com a 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 2021. L'objectiu és elaborar noves propostes d'avaluació i accés documental que ens han de permetre establir terminis de conservació per a la documentació de l'ATC. Aquest fet suposarà millores, tant en la gestió de la documentació electrònica com en la gestió de la documentació en suport paper. La previsió per a l'any 2021 és finalitzar l'estudi de la documentació relacionada amb la recaptació executiva i iniciar l'anàlisi dels expedients de gestió dels tributs cedits.

5.5.3 Àmbit de notificacions i afers administratius

Notificacions

L'increment constant del volum de notificacions generades per l'Agència Tributària de Catalunya requereix desenvolupaments tecnològics i disponibilitat de plataformes corporatives transversals que puguin donar resposta a la necessitat d'obtenir els resultats més eficients possibles, tenint en compte l'aplicació de la normativa vigent que propugna la implementació i generalització dels procediments digitals i de comunicació entre les administracions i els/les contribuents per mitjans electrònics i de caràcter digital.

A aquests efectes, durant el 2021 es consolidarà l'obligatorietat de les persones jurídiques de rebre les notificacions per mitjans electrònics, incloent-hi les entitats de caràcter públic i administracions públiques, utilitzant els serveis e-Notum, EACAT i el *broker* de notificacions, integrat amb el gestor de sortides.

Un dels objectius principals en aquest àmbit és incrementar els lliuraments de caràcter personal per garantir els coneixements dels actes tributaris que es comuniquin. A aquests efectes, s'analitzen i s'incorporen diverses bases de dades de domicilis de persones per poder obtenir alternatives d'èxit en la seva consecució. Igualment, es mantindrà la implementació de processos massius robotitzats que puguin analitzar els resultats i en possibilitin la revisió i reedició d'acord amb l'objectiu informat de lliuraments personals.

Revisió massiva dels resultats dels processos de notificació per incrementar els resultats dels lliuraments personals

Reptes de futur

Àrea de Gestió Econòmica i Règim interior

Registre

Partint de la incorporació de noves opcions digitals d'aportació de documentació per part dels/de les contribuents, a través dels diferents tràmits de la seu electrònica de l'ATC, però també mitjançant el formulari de registre telemàtic genèric, durant el 2021 ja s'aplicarà amb caràcter obligatori l'aportació de la documentació per mitjans electrònics als subjectes obligats d'acord amb la normativa.

Amb aquesta finalitat, caldrà l'obtenció de prestacions efectives i suficients de les plataformes interadministratives de comunicació, bàsicament l'EACAT – SIR, que destaca com a principal via d'entrada del Registre general de l'ATC.

Obligació dels col·lectius professionals, persones jurídiques i administracions públiques d'aportar la documentació mitjançant les vies electròniques disponibles

Àrea d'Inspecció de Serveis

L'Àrea d'Inspecció de Serveis es fixa com a prioritats per a l'any 2021 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 del 2021, 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, i també de les avaluacions d'impacte en la protecció de dades dels nous tractaments de dades i de les modificacions dels que ja són vigents.

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 general de protecció de dades (RGPD).

El cap de l'Àrea d'Inspecció de Serveis exerceix les funcions de delegat de protecció de dades (DPD)

Reptes de futur

Àrea d'Inspecció de Serveis

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 se 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, en l'intercanvi de dades amb altres administracions tributàries i en la cessió de dades anonimitzades per a finalitats d'estudi i recerca.

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 Direcció General 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 més rellevants dictades pels diversos òrgans jurisdiccionals que afectin els procediments de gestió tramitats per l'Agència Tributària de Catalunya, una de les tasques per a l'any 2021 serà la valoració, en el termini de 24 hores, de les sentències desfavorables comunicades per la Direcció General d'Assumptes Contenciosos del Gabinet Jurídic de la Generalitat a través de l'aplicació GABJUR, sospesant especialment la possibilitat d'interposar recursos ordinaris i extraordinaris. Aquestes valoracions s'adreçaran a la unitat departamental del Gabinet Jurídic, al Departament de la Vicepresidència i d'Economia i Hisenda, per tal que, si escau, les puguin tenir en consideració a l'hora d'elaborar les valoracions que han d'enviar a la Direcció General d'Assumptes Contenciosos.

Altres objectius per al 2021 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 intranet de l'Agència.

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

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 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.

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.

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

S'actualitzaran les bases de dades de jurisprudència i de resolucions economicoadministratives a la intranet de l'ATC per posar-les a disposició del personal

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

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/les 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.

Es millorarà i simplificarà el tràmit de tramesa de resolucions i acords dels òrgans economicoadministratius per guanyar agilitat

Tenint en compte que, en algunes ocasions, la proposta d'interposició de recursos d'alçada o contenciosos administratius arriba amb molt poca antelació a la data d'interposició, una de les tasques per a l'any 2021 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 2021 serà incorporar a 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.

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 2021 les línies prioritàries de treball que es detallen a continuació.

Infraestructura tecnològica

La infraestructura en tecnologies de la informació i comunicació (TIC) es refereix a totes les tecnologies que interfereixen i gestionen els processos informatius i de comunicació de persones. Engloba els mercats de maquinari, programari, telecomunicacions, automatització i comunicació de negocis i serveis de TI.

Per a l'any 2021 l'objectiu és millorar i crear noves infraestructures, entre d'altres:

- Consolidació de les infraestructures següents:
 - DataLake: repositori de dades per a l'ús transaccional del portal i d'anàlisi per al Datawarehouse (DWH)
 - Gestor documental Plataforma administrativa documental tributària (PADOCT)
 - Eina de *ticketing* de les aplicacions de l'ATC (JIRA): Confluence
- Implantació de la nova infraestructura:
 - Base de dades en grafs per a la implantació de la visió 180° del/de la contribuent en el portal i per millorar les possibilitats dels projectes d'anàlisi de reducció i control del frau.
- Implantació de Confluence per crear l'espai de col·laboració i repositori d'informació i instruccions operatives.

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 dels vehicles de tracció mecànica
- Recàrrec de l'impost sobre les estades en establiments turístics (IEET) de l'Ajuntament de Barcelona

Es continuarà amb la millora dels processos de G@UDI i el desenvolupament de nous tractaments, entre d'altres:

- Millores en diferents mòduls de G@UDI (recursos i reclamacions, notificacions, comptabilitat, ajornaments i fraccionaments, compensació de deutes).
- Connexió telemàtica amb el Tribunal Económico-administratiu Regional de Catalunya (TEARC), per a la recepció de les resolucions.
- Impost sobre el joc: generació de liquidacions complementàries per fora de termini per a les màquines recreatives.

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

- Milliores en el mòdul de cita prèvia i integració amb la videoassistència.
- Adaptació de l'impost sobre successions i donacions per a la implantació de les modificacions de la Llei de mesures de 2020.
- Modificació de G@UDI per poder rebre les escriptures dels notaris telemàticament.

Noves funcionalitats de l'oficina virtual de la seu electrònica

Presentació telemàtica de devolució d'ingressos indeguts.

Milliores del formulari 620 per permetre presentar vehicles que no estiguin a l'Ordre ministerial (ORMI) i fer-lo responsiu perquè es pugui presentar des d'altres dispositius.

Definició i implantació dels esborranys de l'impost sobre transmissions patrimonials (model 600).

Definició i implantació de l'espai col·laboratiu de la ciutadania. Permetre la signatura digital dels documents d'inspecció per part dels/de les contribuents a través de la seu i la videoassistència.

Implantació de la tramitació del model 620 per part de Correos a través del sistema SARI.

Implantació del nou formulari responsiu de l'impost sobre les estades en establiments turístics (model 950 i 940) i aplicació de la Llei de mesures del 2020 amb les noves tarifes i el recàrrec de l'Ajuntament de Barcelona.

Implantació de la videoassistència als contribuents.

Implantació del nou formulari responsiu per a la sol·licitud d'ajornaments i fraccionaments de forma telemàtica i integració amb el DataLake per poder fer la sol·licitud per a impostos del sistema e-SPRIU.

- 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 següents:
 - Implantació de la modalitat d'embargament de béns mobles.
 - Compensació de deutes de G@UDI amb devolucions d'e-SPRIU.
 - Automatització dels processos de provisió de constrenyiment (PC) i notificació de la PC (NPC).
 - Migració de les plantilles en XML amb rúbrica a CSV d'òrgan declarant com a automatitzats els seus processos.
 - Implantació de la funcionalitat per tractar els successors del deute. Derivació de responsabilitats.
 - Càrrega en la situació patrimonial de G@UDI de la base de dades del cens de vehicles del BigData.

S'introduiran millores al sistema d'informació e-SPRIU per adaptar els mòduls als nous requeriments

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

- Impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica: creació del padró provisional i el padró definitiu, generació de deute i adequació de procediments tributaris a l'impost.

Reptes de futur

Àrea de Tecnologies de la Informació

- Implantació del mòdul de sancions.
- Adequació del procediment d'ingressos Q60 per a grans volums de dades (C02).
- Millores en la comptabilització d'ingressos associats a l'enviament a GECAT.
- Integració de dades mestres d'e-SPRIU amb el DataLake.
- Creació de monitors per a l'extracció d'indicadors.

Noves funcionalitats SRC (sistema de relació amb el contribuent)

Posada en marxa de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica, en totes les fases que tenen a veure amb el/la contribuent: padró provisional, padró definitiu, liquidacions i pagament.

Posada en marxa de l'espai del/de la contribuent per consultar les principals dades identificatives, d'adreça, contacte i representacions.

Fer les adaptacions i evolucions funcionals i tècniques necessàries per a la recaptació de l'impost sobre els actius no productius de l'exercici 2020.

Preparar el sistema per a la industrialització de formularis d'autoliquidacions.

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 comptes 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.

- Cens de persones
- Cens de vehicles de propietaris residents a Catalunya
- Cens d'establiments turístics

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 (DataLake d'entitats tributàries). Així mateix, les aplicacions les consumeixen per poder gestionar la informació en un únic estàndard de dades.

Reptes de futur

Àrea de Tecnologies de la Informació

L'any 2021 s'integraran els tractaments de les dades que siguin necessaris per als nous impostos o implantacions de serveis, entre d'altres:

- Implantació del model i de les eines de governança de dades.
- Implantació del sistema de control i monitorització de les entrades.
- Gestió centralitzada del conjunt de les entrades que arriben a l'ATC.
- Integració de més fonts d'informació mitjançant l'eina de qualitat BigSTDE per millorar la qualitat d'informació dels sistemes de l'ATC.
- Creació d'una base de dades en grafs en el marc del sistema DALI, la qual actua com a 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.

Projecte de qualitat

L'ATC continuarà impulsant la millora en la qualitat de les dades. La plataforma de BigSTDE proporciona les 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.

Projectes de BigData

L'entorn de BigData que inclou el DALI, MIRO i PADOCT continuarà impulsant diferents projectes per avançar en l'anàlisi de les dades i la reducció i el control del frau, entre d'altres:

- Inici del tractament d'anàlisi de dades en la gestió del risc del deute i classificació dels professionals.
- Nous projectes d'anàlisi de dades en relació amb el Pla de prevenció i reducció del frau fiscal.
- Generació i integració de dades de referència per alimentar els sistemes BI i els portals.
- Anàlisi de prevenció del frau utilitzant fitxes notarials.
- Integració de la informació de les declaracions informatives de manera automàtica en entitats de negoci del DataLake per realitzar els encreuaments necessaris per als controls de l'ATC.
- Integració de nous serveis al PADOCT, com ara la renderització de documents al vol per consultar des de la seu o els sistemes tributaris, per no haver de conservar documents i gestionar solament informació.
- Nous procediments d'anàlisi avançada sobre les dades dels documents per millorar l'eficiència dels procediments tributaris.

Projectes d'innovació tecnològica

Incorporació d'un model de resolució automàtica de tiquets de suport per millorar l'ajuda del portal tributari.

Implantació d'una solució de robotització per automatitzar processos de negoci.

Incorporació d'agents virtuals per millorar l'ajuda a la tramitació telemàtica.

Nou mòdul d'anàlisi per extreure informació de fotografies amb l'objectiu de poder atendre amb agilitat les al·legacions i els recursos de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica.

Anàlisi de dades a partir de les fitxes notarials per avançar en la prevenció del frau fiscal

S'implantaran nous agents virtuals per facilitar la tramitació telemàtica als/les contribuents

Oficines centrals de Gestió Tributària, Inspecció i Recaptació

Els reptes de futur de les oficines centrals de Gestió Tributària, 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 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

Durant el 2021 es preveu que es mantinguin les mesures del Pla de contingència sobre mesures organitzatives, preventives i de seguretat d'aplicació al personal de l'ATC, en el context de la crisi sanitària provocada per la COVID-19.

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

Igualment es prendran mesures per tal de:

- Continuar la línia d'optimització dels terminis de resolució en els expedients de recursos de reposició i de les sol·licituds de devolució d'ingressos indeguts.
- Reduir el termini 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 marxa 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. Igualment, s'impulsaran les actuacions de gestió i control que escaigui, tant pel que fa a les al·legacions al padró provisional com a la gestió dels recursos que es puguin produir a partir de la publicació del padró definitiu, així com la preparació de les liquidacions via administrativa que després de la comprovació es puguin derivar fora de padró.

L'any 2021 estarà operatiu un lloc de coordinador de valoracions mobiliàries, adscrit directament a l'Oficina, el qual ha de permetre una millora en la

Reptes de futur

Oficines centrals de Gestió Tributària, Inspecció i Recaptació

resposta a la demanda d'aquestes actuacions, existent per part dels serveis de gestió.

També es posa en marxa el nou Servei de Recursos i Relacions amb els Tribunals, amb la finalitat d'optimitzar el seguiment i l'impuls dels assumptes de la seva competència definits a l'Ordre VEH/117/2017.

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 2019 i iniciar la verificació de les autoliquidacions de 2020.
- Millorar els sistemes de selecció d'expedients que cal comprovar amb l'objectiu d'augmentar l'eficiència en la utilització dels recursos.
- Potenciar l'eficiència dels recursos humans disponibles, als efectes d'assolir els objectius.
- Potenciar el control sobre el compliment dels requisits en les tarifes reduïdes i les bonificacions, així com en les autoliquidacions presentades com a exemptes i no subjectes. Revisar el compliment dels requisits de la bonificació de la quota per a la transmissió d'habitatges a empreses immobiliàries corresponents a expedients dels anys 2016 i 2017.
- Continuar amb la dinàmica de potenciar el control del compliment de les obligacions tributàries, amb els corresponents requeriments a no declarants, concretament:
 - Revisar els índexs notarials corresponents a l'exercici 2019.
 - Controlar el compliment de l'obligació d'autoliquidar en la constitució i transmissió de concessions administratives i actes equiparats.
 - 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 l'encreuament de la informació disponible a les bases de dades per tal de detectar incompliments en els documents autoliquidats com a no subjectes o exemptes.

Potenciar el control del compliment de les obligacions tributàries amb noves campanyes de requeriments a no declarants

Tributs sobre el joc

- Impulsar les tasques de gestió de la taxa amb el corresponent mòdul de G@UDI, especialment 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.

Reptes de futur

Oficines centrals de Gestió Tributària, Inspecció i Recaptació

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 iguals o anteriors a 2019 per tal de reduir el temps entre la realització del fet imposable i el control de la gestió tributària.
- Controlar que es compleixin els requisits establerts per poder gaudir del 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.
- Potenciar l'eficiència dels recursos humans disponibles als efectes d'assolir els objectius.
- Revisar els índexs notarials corresponents a l'exercici 2019.
- Iniciar noves campanyes per descobrir herències de persones difuntes de les quals els hereus no han presentat l'impost corresponent a les seves adquisicions hereditàries.
- 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 a no residents en territori de Catalunya.
- Partint de la informació que aporta el model 673, fer l'encreuament amb els nous difunts per saber quines pòlisses d'assegurances no han estat objecte d'autoliquidació.
- En general, continuar el procés de millora de les extraccions d'expedients fetes per conceptes a través del Datawarehouse amb la col·laboració activa de tot el personal del Servei amb l'objectiu d'augmentar el control dels expedients revisats i reduir el frau fiscal.

Impost sobre el patrimoni (IP)

- Dur a terme totes les actuacions de gestió i control procedents. Implementar 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 d'encreuaments informàtics amb bases de dades pròpies i de l'AEAT, als efectes de revisar les declaracions dels exercicis 2016 i posteriors, i requerir els no declarants d'aquests exercicis per tal que regularitzin la seva situació.
- Continuar potenciant el control del compliment de la presentació de l'impost sobre el patrimoni.

Reptes de futur

Oficines centrals de Gestió Tributària, Inspecció i Recaptació

Altres tributs propis

- Efectuar les tasques de gestió ordinàries, així com les que determina el Pla de control de l'ATC.
- Aconseguir informació i bases de dades adequades que permetin controlar les obligacions dels/de les contribuents dels impostos sobre actius no productius, sobre grans establiments comercials i sobre habitatges buits.
- Seguir potenciant el control de la presentació de declaracions per part dels subjectes passius de l'impost sobre grans establiments comercials i revisar les dades declarades pels/per les contribuents.

Potenciar la revisió de les dades i el control de la presentació de les declaracions de l'impost sobre grans establiments comercials

Servei d'Atenció als Contribuents

Per al Servei d'Atenció als Contribuents, el repte fonamental serà procurar una assistència a la ciutadania àmplia i de qualitat, que els ajudi en el compliment de les seves obligacions tributàries en les circumstàncies actuals tan difícils i complicades arran de la crisi sanitària de la COVID-19.

S'impulsarà l'assistència àmplia i de qualitat a la ciutadania per facilitar el compliment de les obligacions tributàries en les circumstàncies de crisi sanitària arran de la COVID-19

Es realitzaran les tasques d'atenció i informació mitjançant els diversos canals: presencial, amb cita prèvia, i resposta a les consultes tributàries de la ciutadania a través del 012 i del formulari web.

L'atenció es realitza tant pel que fa a la informació general dels diferents impostos que gestiona l'ATC com pel que fa a tràmits concrets de procediments de gestió tributària.

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

Es participarà en la campanya de l'IRPF 2021, tant telefònicament com presencialment; també es realitzarà la campanya de l'impost sobre el patrimoni de forma presencial.

Es vetllarà per donar una adequada informació i assistència pel que fa als impostos gestionats per l'ATC que hagin entrat en vigor recentment, concretament el nou impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica, 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 donaran informació general i bàsica sobre els impostos de caràcter 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 la tutoria sobre les qüestions i els dubtes pel que fa a les valoracions d'immobles urbans de les 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.

Reptes de futur

Oficines centrals de Gestió Tributària, Inspecció i Recaptació

- Complir els objectius marcats al Pla de comprovació de l'OCGT per a l'any 2020, respecte del nombre de valoracions i millora de la tria d'expedients a valorar.
- Col·laboració del personal valorador en la selecció de béns a valorar de l'any 2019 de ITP i AJD amb criteris d'eficàcia i eficiència per tal de minimitzar el frau fiscal.
- Unificar i canalitzar les incidències informàtiques generals sobre valoracions que es produeixen de tot el personal valorador a Catalunya i fer el seguiment de les solucions proposades.
- Donar suport a l'Àrea d'Aplicació dels Tributs i Valoracions en l'elaboració dels mapes de valors per als diferents municipis de Catalunya, així com les proves i comprovacions de les millores i filtres a implantar al mòdul de valoracions.
- 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 realitzar els informes de valoració que vinguin 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 hi ha un nombre alt de sol·licituds de valoracions pendents.
- Revisar i col·laborar en la pujada en servei prevista al mes de març de l'eina informàtica del DATAW de selecció de béns urbans a comprovar per als impostos de TP i AJD. Formació a nivell d'usuari d'aquesta eina a les oficines i tècnics.
- Idear un procediment de comprovació de béns similar al desenvolupat per a finques urbanes per a ITP i AJD, que es pugui aplicar als béns rústics declarats, i per als béns a comprovar de l'impost sobre 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 arriba al/a la contribuent, per tal d'augmentar-ne la llegibilitat i comprensió.

En general, el Servei de Valoracions ha 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 d'oficines de l'Agència.

5.9.2 Oficina Central d'Inspecció Tributària

Aspectes organitzatius:

- Impulsar el desenvolupament de sistemes digitals que permetin recollir el resultat de les actuacions inspectores sense necessitat de desplaçament físic a la seu de l'òrgan inspector actuant.
- Impulsar el desenvolupament tant tecnològic com funcional per a l'acompliment de tràmits derivats del procediment inspector a través de la seu electrònica de l'ATC.
- 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.
- Consolidar l'entrada dels nous inspectors que permetran incrementar l'activitat inspectora, intensificant els grups d'investigació i comprovació.
- Descentralitzar funcions en les inspeccions territorials amb l'objectiu d'enfortir-les i dotar-les de més independència funcional.
- 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.
- Continuar amb el grup de treball integrat per membres de gestió i inspecció amb la participació de personal de diverses àrees, per dissenyar els encreuaments d'informació que integren la fase preparatòria del Pla.
- Impulsar l'avanç tecnològic en la depuració de dades per a l'anàlisi de riscos com a base del procés de selecció de contribuents.
- Potenciar els equips d'investigació amb la incorporació de més gestors tributaris per a l'explotació de la informació encreuada i la creació d'unitats de comprovació flexibles mitjançant procediments inspectors abreujats.
- Intensificar la utilització dels mecanismes de control de les entrades dels expedients a l'oficina tècnica, mitjançant la data, i també quant al control de terminis i millores per reduir els terminis de resolució dels acords de liquidació, sancions i recursos.
- 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.

Impulsar el desenvolupament de sistemes digitals que permetin recollir el resultat de les actuacions inspectores sense necessitat de desplaçament físic

Impulsar l'avanç tecnològic en l'anàlisi de riscos com a base del procés de selecció de contribuents

Impulsar la creació d'unitats de comprovació flexibles

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.
- 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 del vessant de l'obtenció d'informació amb transcendència tributària com des del vessant de l'auxili en el desenvolupament de les actuacions pròpies de la inspecció.

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 i en coordinació amb altres administracions

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

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

5.9.3 Oficina Central de Recaptació

Els reptes de futur de l'Oficina Central de Recaptació continuen centrats en la potenciació, la millora i l'ampliació de les actuacions administratives automatitzades i de la tramitació telemàtica a través de la seu electrònica de l'ATC per tal que el/la contribuïent pugui fer la majoria de tràmits per internet; l'entrada en funcionament de nous processos informàtics, en particular pel que fa als successors dels deutors tributaris, els procediments de derivació de responsabilitat tributària i les situacions de concurs, així com la millora dels ja existents per al tractament dels deutes tant a G@UDI com a e-SPRIU (en aquest últim cas, tant pel que fa als deutes tributaris ja existents com els derivats dels impostos de nova creació); l'impuls de la interconnexió d'e-SPRIU amb el sistema G@UDI per tal de gestionar el cobrament dels deutes en període executiu i, alhora, millorar les fonts d'informació i l'estructura d'aquesta per a una gestió recaptatòria més eficaç.

D'altra banda, 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 constreyniment, retornant aquesta competència a les delegacions 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 deutes.

a) El Servei de Control d'Ingressos

- Implementar el nou mòdul de compensacions d'e-SPRIU amb deutes de G@UDI, i consolidar i millorar el mòdul de compensacions de deutes de G@UDI amb crèdits GECAT.
- Implementar el nou mòdul de devolucions i el de compensacions d'ofici en executiva que permeti una tramitació massiva i automatitzada d'aquests expedients amb l'objectiu d'aconseguir una tramitació més eficaç i eficient.
- Treballar en el disseny funcional i implementació de la tramitació massiva i automatitzada dels expedients de devolució d'ingressos indeguts d'ofici dels excessos produïts pels embargaments de les devolucions de l'AEAT.
- Implementar les devolucions tipus "expres" per a les duplicitats d'ingrés a e-SPRIU.
- 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 poder-hi fer més tràmits.
- Millorar la conciliació dels fixers del quadern 65 per tal de reduir els temps de càrrega dels ingressos.

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 recaptació 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.

Implementar la tramitació massiva i automatitzada dels expedients de devolució d'ingressos indeguts i dels expedients de compensacions d'ofici en executiva a G@UDI

- Estabilitzar i consolidar les funcionalitats ja existents per fixar una base sòlida que permeti la gestió dels deutes amb seguretat i eficiència.
- Recuperar i incrementar el volum de descàrrecs generats als organismes emissors, depurant les incidències encara existents i treballant per escurçar els terminis de tramitació.
- Treballar per estabilitzar les dades existents al sistema relacionades amb els deutes en executiva.
- Impulsar l'emissió regular de cartes recordatori, com a fase prèvia a l'inici del procediment de constreyniment.
- Impulsar l'automatització dels processos massius que afecten el Servei de Recaptació Executiva per tal d'assolir, o fins i tot incrementar, els nivells d'emissió i notificació de provisions de constreyniment.
- Consolidar la tramitació a través de la seu electrònica.
- Millorar l'automatització del tractament dels deutes en relació amb els quals s'ha impagat el fraccionament concedit en període voluntari per tal de gestionar-ne de forma massiva el cobrament en període executiu.
- Seguir treballant en la consolidació i impuls del projecte Tributs de Catalunya pel que fa a la prestació dels serveis de recaptació en via executiva d'ingressos de dret públic encarregats en el corresponent conveni de col·laboració i signant nous convenis amb l'objectiu d'oferir a la ciutadania de Catalunya un servei integral de tots els tributs.
- Depurar l'import del càrrec pendent de cobrament.
- Seguir perfeccionant les notificacions massives, amb noves funcionalitats que permetin una millor gestió i control dels volums de deutes assumits, amb l'objectiu de reduir el volum de cartes retornades i publicacions edictals.
- Millorar els controls i el seguiment dels creditors immersos en procediments concursals i gestionar la tramitació dels deutes existents en la gestió recaptatòria, tant per l'execució de convenis com per la liquidació.
- Incrementar la càrrega de deutes gestionats en període voluntari pel sistema e-SPRIU al G@UDI perquè aquest en tramiti el cobrament en període executiu.
- Consolidar la càrrega de deutes a l'AEAT de deutors de fora de Catalunya, un cop transcorregut el termini de l'article 62.5 de l'LGT perquè aquesta efectuï directament actuacions d'embargament i potenciar l'enviament a l'AEAT de deutes d'obligats amb domicili a Catalunya, però sense béns coneguts en aquest territori.

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

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

c) El Servei d'Embargaments

En l'exercici 2021 i següents el repte continua sent la consolidació de la gestió executiva de tots els ingressos públics de titularitat de la Generalitat de Catalunya i els d'altres administracions de Catalunya que encarreguin o deleguin la gestió a l'Agència Tributària de Catalunya, així com la millora progressiva dels índexs de l'eficàcia recaptatòria.

Per a la consecució d'aquests objectius, les actuacions s'han de seguir centrant en tres àmbits interrelacionats i complementaris.

1. En la gestió i el sistema d'informació G@UDI:

- Incrementar l'eficiència dels processos d'embargament automatitzats.
- 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.
- Impulsar l'execució dels béns embargats o oferts en garantia mitjançant la subhasta.
- Potenciar les actuacions executives en aquells sectors de contribuents que presenten un elevat nivell d'endeutament.
- Adoptar mesures cautelars i acords de derivació de responsabilitat a partir de l'anàlisi de les situacions d'insolvència.
- Depurar l'import del càrrec pendent de cobrament.

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. A la seu electrònica:

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

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

- Consolidar la funcionalitat del decaïment dels acords d'ajornament/fraccionament concedits en període voluntari.
- Ampliar i millorar l'abast del sistema informàtic e-SPRIU per a la tramitació completa dels deutes tributaris que gestiona així com els derivats dels impostos de nova creació, i consolidar la seva interconnexió amb el sistema G@UDI per a la tramitació en període executiu.
- Redefinir i millorar el mòdul d'ajornaments/fraccionaments en voluntària del sistema informàtic G@UDI a fi d'agilitar la tramitació i resolució dels expedients, amb la corresponent actualització de plantilles amb el sistema STX Word (fase II).
- Millorar en diferents actuacions de la tramitació d'expedients d'ajornaments/fraccionaments en voluntària del sistema informàtic G@UDI (canvi de l'ordre en l'aplicació d'ingressos, finalització automàtica dels expedients, aplicació d'ingressos d'autoliquidacions, entre d'altres), així com en la pantalla de consultes (ajornaments, càlcul d'interessos).
- Millorar les validacions implementades per a la resolució automàtica de les sol·licituds d'ajornaments/fraccionaments presentades per via telemàtica, i mitjançant personal d'atenció presencial de l'ATC (tramitació atesa).

Reptes de futur

Oficines centrals de Gestió Tributària, Inspecció i Recaptació

- Automatitzar propostes de calendaris provisionals de pagament si es considera que la resolució pugui demorar-se a conseqüència de la complexitat de l'expedient.
- Implementar el procés de generació massiva de les liquidacions d'interessos de demora d'expedients d'ajornament/fraccionament per ingressos a compte, i els derivats de resolucions denegatòries.
- 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 reclamació economicoadministrativa als tribunals competents.
- Impulsar, consolidar i fer seguiment dels processos de generació automàtica i massiva de les propostes 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.
- Implementar el sistema DWH en l'àmbit dels recursos i de les reclamacions i suspensions gestionades pel Servei, per tal de millorar les dades estadístiques aportades i que aquestes siguin coincidents en totes les bases de dades.
- Millorar la plantilla intel·ligent actualment utilitzada per generar les propostes de resolució dels recursos de reposició, per tal que aquesta sigui més eficaç en els processos de resolució massius.
- 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/per la contribuent, ja sigui per la referència del document o pel seu CSV.
- Mantenir actualitzat el catàleg de plantilles de document per als expedients de reclamacions i suspensions que faciliti la tasca al personal d'aquest Servei.
- 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.
- Mantenir la col·laboració amb els tribunals economicoadministratius competents assolida al llarg de l'any 2020, per tal de 1) fer un seguiment exhaustiu i una revisió permanent de l'estat de la tramitació

Reduir el termini de resolució dels recursos de reposició en executiva

de les reclamacions economicoadministratives i les seves peces separades de suspensió; 2) millorar la formació i indexació automàtica de l'expedient en les reclamacions economicoadministratives (G@UDI) competència del TEARC/TEAC; i 3) millorar l'intercanvi de documentació entre la Junta de Tributs i l'Oficina Central de Recaptació.

- Depurar els expedients de suspensió gestionats pel Servei, així com les garanties presentades per suspendre l'executivitat dels deutes impugnats en via administrativa, economicoadministrativa i judicial, així com la seva execució i posterior liquidació d'interessos suspensius.

f) El Servei d'Atenció i Informació Recaptatòria

- Millorar el servei de cita prèvia en via executiva.
- Potenciar el servei de tramitació atesa, que permet a la ciutadania gestionar des del punt d'atenció presencial i de forma electrònica les sol·licituds d'ajornament i fraccionament en 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.
- Establir millores en el servei i assistència a la ciutadania mitjançant la seu electrònica.
- Desenvolupar l'assistent virtual en l'àmbit de la recaptació en relació amb diligències d'embargament per tal de donar resposta interactiva en qualsevol moment.
- Millorar 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.
- Facilitar la tramitació telemàtica de la presentació de documentació en supòsits d'aixecament de traves en comptes bancaris.
- Gestionar les consultes que entren a l'ATC pels sistemes electrònics de Padoct i S@RCAT.
- Participar en el sistema d'accés a la informació en matèria executiva de l'ATC mitjançant l'app.
- 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-la facilitar a la ciutadania de forma presencial i amb proximitat.
- Col·laborar en la millora de la web de Tributs de Catalunya, en tot allò relacionat amb la informació a la ciutadania que es facilita en matèria de recaptació executiva.

El gestor de consultes ha permès atendre la ciutadania correctament en temps de pandèmia tenint en compte la reducció de la cita presencial a totes les oficines de l'ATC

Serveis territorials

Els reptes de futur dels serveis territorials per a l'any 2021 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/435/2021, de 10 de febrer, en coherència 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.

D'altra banda, també representen nous reptes l'adaptació del personal dels serveis territorials a la nova realitat del teletreball, la coordinació d'equips híbrids i la capacitat del personal pel que fa a les noves eines tecnològiques.

Per tant, tots aquests reptes impliquen una important transformació i la millora contínua de l'actuació dels serveis territorials en els diferents àmbits on exerceixen les seves competències:

- Actuacions de prevenció del frau tributari i assistència als/a les obligats/ades tributaris/àries
- Actuacions de comprovació del frau tributari
- Col·laboració amb les administracions públiques i intermediaris fiscals

PREVENCIÓ DEL FRAU ASSISTÈNCIA ALS OBLIGATS TRIBUTARIS	COMPROVACIÓ DEL FRAU TRIBUTARI	COL·LABORACIÓ AMB LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES
<ul style="list-style-type: none">• Educació fiscal virtual• Bones pràctiques tributàries• Millorar els serveis d'informació i assistència• Cita prèvia• Omnicanalitat• Assistència en l'ús de mitjans electrònics• Tramitació atesa• L'ATC us truca: videotrucades• IEDC• SRC• Esborranys d'autoliquidacions• Nou model registre electrònic• Notificacions electròniques	<ul style="list-style-type: none">• Incrementar el nombre i l'import de liquidacions• Control de les autoliquidacions presentades• Campanyes d'emissió de requeriments a no declarants• Coordinació de personal i cerques expedients per comprovar• Gestió dels tributs propis• Reduir terminis de resolució de recursos de reposició, devolucions d'ingressos indeguts, rectificacions d'autoliquidacions i execucions de sentències i decisions TEARC	<ul style="list-style-type: none">• Xarxa Tributs de Catalunya• Campanya IRPF

Actuacions de prevenció del frau fiscal i d'assistència als/a les obligats/ades tributaris/àries

En l'àmbit de la prevenció del frau fiscal, els serveis territorials col·laboraran en les actuacions de conscienciació i educació fiscal, amb la novetat de celebrar les visites escolars a les delegacions territorials en format virtual.

L'assistència als/a les obligats/ades tributaris/àries és fonamental per facilitar el compliment voluntari de les seves obligacions i, en aquest àmbit, cal destacar la implementació de nous canals de relació amb la ciutadania i la intensificació dels ja existents

Reptes de futur Serveis territorials

En l'esfera de l'assistència als/a les obligats/ades tributaris/àries, l'actuació dels serveis territorials s'adreçarà prioritàriament a mantenir i millorar els serveis d'informació i assistència al/a la contribuent per tal de facilitar el compliment voluntari dels seus deures tributaris. Com a novetats més importants, l'any 2021 s'implementaran les mesures següents:

- Nous canals i eines de relació amb la ciutadania, potenciant la comunicació omnicanal.
- Consolidació i increment dels tràmits que es poden fer mitjançant tramitació atesa, ampliació del servei d'atenció telefònica "LATC us truca" i implementació de l'assistència mitjançant videotrucada.
- Participació en l'espai de col·laboració amb la ciutadania per facilitar l'assistència en la tramitació amb funcionalitats d'aportació i firma de documents.
- Generació d'esborranys dels impostos sobre transmissions patrimonials i sobre successions i donacions, que permetran presentar les autoliquidacions a partir d'aquests.
- Implementació de l'atenció en relació amb l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica (IEDC).
- Col·laboració en la implementació del sistema de relació amb el contribuent (SRC), ampliant les actuacions existents i posant especial èmfasi en les funcionalitats necessàries per a la gestió de l'IEDC.

A més, els serveis territorials continuaran amb:

- Manteniment i millora dels serveis d'informació i assistència al/a la contribuent, consolidant la cita prèvia com a eina fonamental per prestar un servei d'assistència presencial de qualitat.
- Prestació d'assistència en l'ús de mitjans electrònics i divulgació de les funcionalitats de la seu electrònica per tal de potenciar la tramitació telemàtica.
- Consolidació i ampliació dels tràmits que es poden fer en la 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 encara que no disposin de cap sistema de signatura electrònica.
- Foment de les actuacions administratives automatitzades com ara, en l'àmbit de la recaptació, les resolucions de concessions automatitzades d'ajornament o fraccionament en voluntària i en executiva.
- Implementació del nou model de registre electrònic adaptat a la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Consolidació de la funcionalitat de registre telemàtic que a l'any 2020 es va implementar a la seu electrònica i que permet a la ciutadania presentar documents relacionats amb gestions que no disposen d'un tràmit específic propi (PADOCT).
- Promoció de les notificacions per mitjans electrònics, facilitant l'accés mitjançant idCAT Mòbil i paraula de pas.

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

En l'àmbit de la comprovació del frau tributari, els principals reptes dels òrgans de gestió, d'inspecció i de recaptació dels serveis territorials són la verificació, la comprovació i el control de les autoliquidacions presentades pels/per les contribuents, la detecció dels no declarants així com el control i seguiment de les actuacions pertinents per assegurar l'efectiu cobrament dels deutes.

Com a novetat, durant l'any 2021 es preveu reforçar les actuacions de control i investigació gràcies a l'explotació de les dades obtingudes a partir de declaracions informatives i d'acords d'intercanvi d'informació amb altres administracions, o de fonts externes.

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

A. Control de les autoliquidacions, declaracions i comunicacions de dades

Es continuarà intensificant el control de les autoliquidacions, comunicacions de dades i resta de documents amb transcendència tributària presentats pels/per les contribuents, comprovant els elements de l'obligació tributària, la seva quantificació i, si escau, regularitzant la situació tributària. Concretament, es basarà en els criteris d'actuació prioritària següents:

- Pel que fa a l'ITPAJD, es continuarà fent la comprovació dels valors declarats pels/per les contribuents; les actuacions de comprovació i investigació s'ampliaran a nous fets imposables a partir de la informació que contenen les declaracions informatives resum enviades pels notaris i notàries amb destinació a Catalunya, les quals s'utilitzaran com a element de contrast de les dades declarades pels/per les contribuents. Igualment, se seguiran realitzant actuacions de comprovació i investigació relatives a la tributació de les concessions administratives i altres actes o negocis administratius equiparats atorgats per les administracions públiques gràcies a l'explotació de les dades facilitades mitjançant el model 645. També es preveu explotar la informació obtinguda gràcies a la declaració informativa sobre les transmissions realitzades per persones que fan subhastes de béns (model 643) i a la declaració informativa sobre la revenda de béns mobles (model 644). A més, es continuarà comprovant el compliment dels requisits per a l'aplicació de beneficis fiscals (tarifes reduïdes, reduccions de la base imposable, bonificacions, exempcions/no subjeccions), així com la renúncia a l'exempció de l'IVA. També es comprovaran els expedients relatius a la divisió de la cosa comuna i extincions del condomini, d'acord amb els nous criteris de liquidació.
- Quant a l'ISD, es preveu continuar la comprovació del valor declarat pel/per la contribuent, amb especial atenció al sector immobiliari. També es preveu reforçar el control de les reduccions per parentiu i assegurances i dels beneficis fiscals de què gaudeixen les empreses i

Durant l'any 2021 es reforçaran les actuacions de control i investigació gràcies a l'explotació de dades de les declaracions informatives i d'acords d'intercanvi d'informació amb altres administracions

Reptes de futur Serveis territorials

societats familiars. D'altra banda, es reforçarà el control dels préstecs que consten atorgats pel causant i que podrien ser addicionables a la massa hereditària. També es farà el control i l'encreuament de la informació obtinguda a partir de tercers respecte de les defuncions produïdes en l'àmbit territorial d'actuació de l'Agència, així com la comprovació dels indicis de la producció de fets imposables de l'impost derivats de l'anàlisi de bases de dades d'informació tributària. A més, es continuarà comprovant els expedients en què es declaren càrregues, deutes i despeses d'import superior al que resulta habitual; els que s'apliquen reduccions i bonificacions; també aquells en què s'hagin produït excessos d'adjudicació com a conseqüència de l'adjudicació de l'herència.

- En relació amb l'impost sobre el patrimoni, es continuarà incidint en la comprovació i investigació dels canvis de domicili i de les deslocalitzacions, i en la comprovació de les estructures societàries. A més, també es preveu la comprovació de la correcta valoració dels immobles i la comprovació dels requisits per gaudir de beneficis fiscals, especialment pel que fa als béns i drets exempts. Com a novetat, s'aprofundirà en la investigació d'inconsistències en el patrimoni, provocat, principalment, per l'existència de béns no declarats o incorrectament declarats situats a l'estranger, d'acord amb la informació disponible i amb la col·laboració.
- Pel que fa als tributs propis, i concretament, pel que fa a l'impost sobre estades en establiments turístics, es continuarà comprovant les autoliquidacions presentades pels/per les contribuents en relació amb les dades de què disposi l'ATC gràcies a declaracions informatives o intercanvis d'informació amb altres administracions. També es continuarà verificant la correcta identificació dels establiments i equipaments.

Els serveis territorials participen en la gestió tributària dels tributs propis, d'acord amb les instruccions de l'Oficina Central de Gestió (OCG).

Un dels reptes més importants per a l'any 2021 és la implementació de la gestió de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica, que va quedar posposada l'any 2020, atesa la crisi sanitària de la COVID-19.

Es preveu donar un nou impuls a la comprovació dels tributs propis, com a conseqüència de la tasca de sistematització de la seva gestió iniciada per l'Agència que consisteix en elaborar un pla de requeriments automàtics per a aquells subjectes passius que constin en els censos corresponents i no presentin declaracions o els que presentin declaracions i no constin en els censos. El mateix serà aplicable per a declaracions no presentades en un exercici, semestre o trimestre però sí en l'anterior.

Es preveu donar un nou impuls a la comprovació dels tributs propis, com a conseqüència de la tasca per sistematitzar-ne la gestió iniciada per l'Agència

B. Requeriments a no declarants

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 notariais, constitució i transmissió de concessions administratives, transmissió de béns mobles mitjançant

Reptes de futur Serveis territorials

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.

Totes aquestes actuacions de control requeriran 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.

Per altra banda, en l'esfera de la gestió tributària es continuarà treballant en 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 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 de Trànsit) com d'altres entitats que conformen la xarxa 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, en 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

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

Reptes de futur Serveis territorials

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 a 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, d'una provisió de constrenyiment o d'una diligència d'embargament.

Col·laboració amb les administracions públiques

Durant l'any 2021 es preveu continuar aprofundint en la col·laboració en matèria tributària amb les diputacions, els consells comarcals i els ajuntaments, en el marc de Tributs de Catalunya, tant pel que fa a les actuacions d'assistència als/a les contribuents com pel que fa a l'intercanvi d'informació i l'augment de l'eficàcia en la gestió de la recaptació dels deutes en període executiu.

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

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/a les contribuents del servei d'atenció presencial amb cita prèvia.

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 **Desglossament 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. Total d'ingressos 2019 S2 i 2020 S1**
- 21 **Impost sobre les estades en establiments turístics. Distribució per tipologia d'establiment (ingressos validats) 2019 S2 i 2020 S1**
- 22 **Impost sobre les estades en establiments turístics. Distribució per marca turística i tipologia (ingressos validats) 2019 S2 i 2020 S1**
- 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)	90	68.774	68.129	735
CV veh. usats (amb liq.)	674	43.760	15.534	28.900
Altres TP i AJD (exemptes)	268.574	236.173	269.228	235.519
Altres TP i AJD (amb liq.)	379.488	225.433	340.483	264.438
Total	648.826	574.140	693.374	529.592

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

Oficina gestora	Autoliquidacions				Autoliquidacions				
	Pendants al final de l'any anterior	Moviment		Pendants al final de l'exercici					
		Entrades a l'any	Despatxades a l'any						
Barcelona	156.391	156.071	234.671	77.791	OT Mataró	55.173	30.428	58.263	27.338
Exemptes	91.756	94.466	136.982	49.240	Exemptes	18.003	15.375	24.194	9.184
Amb liquidació	64.635	61.605	97.689	28.551	Amb liquidació	37.170	15.053	34.069	18.154
Girona	18.978	26.099	26.730	18.347	OT Reus	25.110	17.448	21.915	20.643
Exemptes	9.061	15.436	15.820	8.677	Exemptes	9.197	8.483	10.060	7.620
Amb liquidació	9.917	10.663	10.910	9.670	Amb liquidació	15.913	8.965	11.855	13.023
Lleida	5.172	25.307	26.019	4.460	OT Sabadell	56.572	30.006	37.059	49.519
Exemptes	1.329	11.751	12.058	1.022	Exemptes	22.408	16.027	13.649	24.786
Amb liquidació	3.843	13.556	13.961	3.438	Amb liquidació	34.164	13.979	23.410	24.733
Tarragona	21.380	23.965	29.076	16.269	OT Sant Feliu de Llobregat	44.294	34.686	28.090	50.890
Exemptes	6.702	12.681	14.054	5.329	Exemptes	17.672	16.500	13.227	20.945
Amb liquidació	14.678	11.284	15.022	10.940	Amb liquidació	26.622	18.186	14.863	29.945
OT Barcelonès Nord	32.373	42.094	26.123	48.344	OT Santa Coloma de Farners	15.140	12.629	9.724	18.045
Exemptes	11.766	21.357	9.363	23.760	Exemptes	5.137	5.347	4.208	6.276
Amb liquidació	20.607	20.737	16.760	24.584	Amb liquidació	10.003	7.282	5.516	11.769
OT Figueres	4.565	15.484	16.194	3.855	OT Terrassa	53.604	31.646	31.800	53.450
Exemptes	784	7.805	7.737	852	Exemptes	18.739	16.257	10.541	24.455
Amb liquidació	3.781	7.679	8.457	3.003	Amb liquidació	34.865	15.389	21.259	28.995
OT Granollers	33.418	26.998	39.065	21.351	OT Tortosa	11.604	13.338	11.150	13.792
Exemptes	14.652	14.222	20.343	8.531	Exemptes	3.605	5.362	3.924	5.043
Amb liquidació	18.766	12.776	18.722	12.820	Amb liquidació	7.999	7.976	7.226	8.749
OT la Bisbal Empordà	12.735	12.941	10.401	15.275	OT Vic	12.369	10.993	8.858	14.504
Exemptes	3.273	5.610	4.462	4.421	Exemptes	4.254	5.954	3.659	6.549
Amb liquidació	9.462	7.331	5.939	10.854	Amb liquidació	8.115	5.039	5.199	7.955
OT la Seu Urgell	7.185	6.787	6.122	7.850	OT Vilafranca del Penedès	60.560	36.668	50.223	47.005
Exemptes	2.637	2.806	3.236	2.207	Exemptes	19.311	16.838	19.252	16.897
Amb liquidació	4.548	3.981	2.886	5.643	Amb liquidació	41.249	19.830	30.971	30.108
OT Manresa	22.203	20.552	21.891	20.864	Total	648.826	574.140	693.374	529.592
Exemptes	8.378	12.670	10.588	10.460	Exemptes	268.664	304.947	337.357	236.254
Amb liquidació	13.825	7.882	11.303	10.404	Amb liquidació	380.162	269.193	356.017	293.338

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			
	Autoliquidacions amb liquidació despatxades	Nombre	Milers d'euros	
Barcelona	85.651	3.809	14.637	4,4
Girona	10.664	1.411	3.103	13,2
Lleida	13.514	1.550	2.130	11,5
Tarragona	14.258	1.291	2.433	9,1
OT Barcelonès Nord	16.684	1.233	2.452	7,4
OT Figueres	7.503	888	1.974	11,8
OT Granollers	18.686	1.515	3.692	8,1
OT la Bisbal d'Empordà	5.780	564	1.261	9,8
OT la Seu d'Urgell	2.884	283	606	9,8
OT Manresa	11.295	847	1.299	7,5
OT Mataró	33.929	1.081	2.398	3,2
OT Reus	11.827	874	1.454	7,4
OT Sabadell	23.345	1.279	3.223	5,5
OT Sant Feliu de Llobregat	14.822	748	1.557	5,0
OT Santa Coloma de Farners	5.471	1.315	1.677	24,0
OT Terrassa	21.225	1.124	2.392	5,3
OT Tortosa	7.051	768	657	10,9
OT Vic	5.182	850	832	16,4
OT Vilafranca del Penedès	30.712	1.607	2.796	5,2
Total	340.483	23.037	50.573	6,8

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	Moviment Entrats a l'any	Despatxats a l'any	
Barcelona	40.569	38.818	44.173	35.214
Girona	3.477	4.454	3.701	4.230
Lleida	4.445	6.167	2.195	8.417
Tarragona	6.746	3.551	2.128	8.169
OT Barcelonès Nord	11.637	5.533	2.208	14.962
OT Figueres	412	1.782	1.659	535
OT Granollers	8.969	5.232	9.138	5.063
OT la Bisbal d'Empordà	1.808	1.965	1.290	2.483
OT la Seu d'Urgell	1.971	1.345	1.513	1.803
OT Manresa	3.731	4.272	1.214	6.789
OT Mataró	12.656	5.641	3.718	14.579
OT Reus	5.769	2.924	3.581	5.112
OT Sabadell	10.783	6.294	4.949	12.128
OT Sant Feliu de Llobregat	11.205	6.810	5.883	12.132
OT Santa Coloma de Farners	2.171	2.085	1.413	2.843
OT Terrassa	11.248	5.813	4.065	12.996
OT Tortosa	3.028	3.185	2.719	3.494
OT Vic	4.140	2.646	947	5.839
OT Vilafranca del Penedès	9.884	6.617	3.449	13.052
Total	154.649	115.134	99.943	169.840

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	38.818	393.772	44.173	762	17.919
Girona	4.454	24.391	3.701	194	441
Lleida	6.167	11.452	2.195	236	625
Tarragona	3.551	9.607	2.128	159	328
OT Barcelonès Nord	5.533	19.178	2.208	76	100
OT Figueres	1.782	6.726	1.659	105	396
OT Granollers	5.232	11.129	9.138	122	524
OT la Bisbal d'Empordà	1.965	6.398	1.290	83	172
OT la Seu d'Urgell	1.345	4.205	1.513	28	39
OT Manresa	4.272	11.747	1.214	118	2.395
OT Mataró	5.641	20.133	3.718	111	485
OT Reus	2.924	6.512	3.581	145	373
OT Sabadell	6.294	16.310	4.949	233	748
OT Sant Feliu de Llobregat	6.810	16.645	5.883	141	390
OT Santa Coloma de Farners	2.085	5.028	1.413	57	70
OT Terrassa	5.813	30.435	4.065	162	532
OT Tortosa	3.185	4.092	2.719	85	99
OT Vic	2.646	7.387	947	63	175
OT Vilafranca del Penedès	6.617	20.759	3.449	181	1.015
Total	115.134	625.906	99.943	3.061	26.826

Annexos

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

Delegació Territorial	Casinos de joc		Bingo		
	Casinos autoritzats	Nombre de declaracions	Sales	Cartrons venuts	
			Autoritzades Operatives	Nombre en milers	
Barcelona	1	4	61	47	55.144
Girona	2	8	12	6	3.302
Lleida	0	0	6	3	2.257
Tarragona	1	4	7	5	6.362
Total	4	16	86	61	67.065

7. Gestió de taxes sobre el joc. Liquidacions complementàries

Delegació Territorial	Nombre de liquidacions complementàries	Import de les liquidacions complementàries (milers €)	
Barcelona	69		100
Girona	2		1
Lleida	0		0
Tarragona	16		16
Total	87		117

Annexos

8. Impost sobre el patrimoni. Gestió de liquidacions complementàries

Oficina gestora	Declaracions	Liquidacions complementàries	
	rebudes	Nombre	Import (milers €)
Barcelona	36.002	620	4.146
Girona	3.264	117	378
Lleida	2.452	98	144
Tarragona	1.836	106	524
OT Barcelonès			
Nord	1.132	178	295
OT Figueres	1.634	50	37
OT Granollers	3.340	62	170
OT la Bisbal d'Empordà	1.524	20	194
OT la Seu d'Urgell	797	6	36
OT Manresa	1.945	74	79
OT Mataró	5.028	72	324
OT Reus	1.316	35	138
OT Sabadell	2.958	55	132
OT Sant Feliu de Llobregat	4.483	74	186
OT Santa Coloma de Farners	1.165	15	64
OT Terrassa	4.982	96	269
OT Tortosa	828	45	32
OT Vic	1.694	15	26
OT Vilafranca del Penedès	3.730	73	291
Total	80.110	1.811	7.465

Annexos

9. Actes d'inspecció instruïdes per l'ATC

Tribut	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	69	1.674	68	3.185	0	0	24	761	161	5.619
Successions i donacions	113	5.367	58	45.114	6	164	88	10.912	265	61.558
ITPAJD	0	0	2	614	0	0	64	196	66	810
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
Actius no productius	4	11	0	0	0	0	0	0	4	11
Total	186	7.052	128	48.913	6	164	176	11.869	496	67.999
Patrimoni (Estat)	85	2.356	138	32.827	3	370	0	0	226	35.553
Total general	271	9.408	266	81.740	9	535	176	11.869	722	103.552

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	Entrats a l'any	Despatxats a l'any	
Barcelona	182	4.578	4.483	277
Girona	937	2.259	2.450	746
Lleida	516	3.266	2.884	898
Tarragona	300	1.103	1.285	118
OT Barcelonès				
Nord	230	1.051	1.070	211
OT Figueres	1.763	1.261	1.952	1.072
OT Granollers	367	998	1.328	37
OT la Bisbal d'Empordà	1.082	935	1.317	700
OT la Seu d'Urgell	365	563	703	225
OT Manresa	117	1.632	746	1.003
OT Mataró	1.660	1.799	2.081	1.378
OT Reus	547	1.199	1.127	619
OT Sabadell	354	1.114	1.090	378
OT Sant Feliu de Llobregat	496	2.444	1.417	1.523
OT Santa Coloma de Farners	284	772	897	159
OT Terrassa	693	718	1.008	403
OT Tortosa	831	774	1.392	213
OT Vic	100	707	718	89
OT Vilafranca del Penedès	1.334	3.124	2.204	2.254
Total	12.158	30.297	30.152	12.303

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	51,9	91,9	21,7	42,8
Girona	16,0	20,8	0,0	16,1
Lleida	15,3	40,1	--	19,9
Tarragona	45,4	90,2	--	46,3
OT Barcelonès				
Nord	26,8	0,0	--	26,8
OT Figueres	15,2	60,9	--	15,9
OT Granollers	28,7	59,5	--	29,0
OT la Bisbal d'Empordà	25,3	5,9	--	23,7
OT la Seu d'Urgell	28,4	24,3	--	28,3
OT Manresa	43,9	34,9	--	41,8
OT Mataró	21,9	7,7	--	21,6
OT Reus	31,7	28,7	--	31,5
OT Sabadell	22,9	46,0	--	22,9
OT Sant Feliu de Llobregat	14,9	37,7	--	14,9
OT Santa Coloma de Farners	41,7	46,2	--	41,9
OT Terrassa	23,0	11,0	--	22,9
OT Tortosa	17,1	38,5	--	20,6
OT Vic	17,1	44,6	--	18,2
OT Vilafranca del Penedès	27,2	65,0	--	27,8
Total	30,7	35,3	21,7	29,9

Annexos

12. Taxacions pericials contradictòries. Total

Oficina gestora	Nombre de taxacions			
	Pendants al final de l'any anterior	Moviment		Pendants al final de l'exercici
		Entrades a l'exercici	Despatxades a l'exercici	
Barcelona	11	21	10	22
Girona	0	6	2	4
Lleida	2	2	0	4
Tarragona	6	6	9	3
OT Barcelonès Nord	5	3	5	3
OT Figueres	0	3	2	1
OT Granollers	3	28	23	8
OT la Bisbal d'Empordà	1	2	1	2
OT la Seu d'Urgell	4	2	0	6
OT Manresa	6	6	6	6
OT Mataró	8	15	6	17
OT Reus	2	2	2	2
OT Sabadell	11	0	0	11
OT Sant Feliu de Llobregat	31	2	6	27
OT Santa Coloma de Farners	3	7	2	8
OT Terrassa	7	7	6	8
OT Tortosa	3	1	2	2
OT Vic	4	0	1	3
OT Vilafranca del Penedès	3	12	4	11
Total	110	125	87	148

Annexos

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

Territorial	Delegació Autoritzacions al final de l'any	Nombre d'autoliquidacions presentades									
		Primer trimestre		Segon trimestre		Tercer trimestre		Quart trimestre		Total	
		Milers		Milers		Milers		Milers		Milers	
		Nombre	d'euros	Nombre	d'euros	Nombre	d'euros	Nombre	d'euros	Nombre	d'euros
Barcelona	34.930	33.200	36.792	29.991	2	32.524	33.569	31.758	34.428	127.473	104.791
Girona	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Lleida	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tarragona	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	34.930	33.200	36.792	29.991	2	32.524	33.569	31.758	34.428	127.473	104.791

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

Oficina gestora	Sol·licituds d'informació			
	Pendants al final de l'any anterior	Moviment		Pendants al final de l'exercici
		Entrades a l'any	Despatxades a l'any	
Barcelona	30	12	42	0
Girona	5	3	2	6
Lleida	1	0	1	0
Tarragona	5	2	2	5
OT Barcelonès				
Nord	1	2	2	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	1	2	2	1
OT Mataró	2	1	0	3
OT Reus	0	1	0	1
OT Sabadell	0	1	0	1
OT Sant Feliu de Llobregat	1	2	1	2
OT Santa Coloma de Farners	1	0	0	1
OT Terrassa	0	0	0	0
OT Tortosa	0	0	0	0
OT Vic	0	0	0	0
OT Vilafranca del Penedès	1	0	0	1
Total	48	26	52	22

Annexos

15. Provisions de constrenyiment

2020

Provisions de constrenyiment

	Nombre	Import milers d'€
Tributs propis i cedits	11.429	48.536 €
Altres departaments	37.108	23.732 €
Altres organismes	1.313	2.177 €
Servei Català de Trànsit	331.689	80.657 €
Total altres	370.110	106.566 €
Total	381.539	155.102 €

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	213	1.415	366	216	593	249	1.424	204
Successions i donacions	36	296	96	49	123	46	314	18
Patrimoni	14	136	28	30	32	13	103	47
Taxes joc	0	6	0	0	5	0	5	1
Total	254	1.828	498	289	747	311	1.845	237

Annexos

16 bis. Desglossament 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	99	327	98	22	78	113	311	115
	Girona	2	77	20	8	40	11	79	0
	Lleida	3	64	21	16	22	8	67	0
	Tarragona	5	70	16	17	22	13	68	7
	OT Barcelonès Nord	6	86	21	10	37	18	86	6
	OT Figueres	0	46	20	1	11	14	46	0
	OT Granollers	6	70	13	19	31	8	71	5
	OT la Bisbal d'Empordà	2	29	0	11	11	7	29	2
	OT la Seu d'Urgell	3	13	2	3	6	1	12	4
	OT Manresa	2	54	12	16	19	6	53	3
	OT Mataró	8	61	23	6	34	6	69	0
	OT Reus	2	47	6	10	24	9	49	0
	OT Sabadell	5	100	14	8	74	4	100	5
	OT Sant Feliu de Llobregat	2	27	10	5	7	0	22	7
	OT Santa Coloma de Farners	2	66	15	8	29	2	54	14
	OT Terrassa	1	72	21	6	31	10	68	5
	OT Tortosa	1	38	11	12	10	3	36	3
	OT Vic	7	46	16	7	19	4	46	7
	OT Vilafranca del Penedès	57	122	27	31	88	12	158	21
	Total		213	1.415	366	216	593	249	1.424
Successions i donacions	Barcelona	27	90	41	19	34	12	106	11
	Girona	0	21	10	2	7	2	21	0
	Lleida	0	9	3	2	4	0	9	0
	Tarragona	0	14	7	2	2	1	12	2
	OT Barcelonès Nord	0	3	0	1	0	2	3	0
	OT Figueres	0	19	0	0	7	12	19	0
	OT Granollers	1	14	5	1	4	5	15	0
	OT la Bisbal d'Empordà	0	6	3	0	2	1	6	0
	OT la Seu d'Urgell	0	2	1	0	0	0	1	1
	OT Manresa	3	15	7	2	5	4	18	0
	OT Mataró	1	9	2	2	6	0	10	0
	OT Reus	2	15	4	3	6	2	15	2
	OT Sabadell	1	22	1	0	20	0	21	2
	OT Sant Feliu de Llobregat	0	11	1	3	7	0	11	0
	OT Santa Coloma de Farners	0	11	3	0	7	1	11	0
	OT Terrassa	1	12	1	7	2	3	13	0
	OT Tortosa	0	0	0	0	0	0	0	0
	OT Vic	0	11	6	1	4	0	11	0
	OT Vilafranca del Penedès	0	12	1	4	6	1	12	0
	Total		36	296	96	49	123	46	314

Annexos

16 bis. Desglossament 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
Patrimoni	Barcelona	3	45	2	7	7	5	21	27
	Girona	0	2	2	0	0	0	2	0
	Lleida	0	0	0	0	0	0	0	0
	Tarragona	0	3	0	1	1	0	2	1
	OT Barcelonès Nord	1	21	3	4	9	3	19	3
	OT Figueres	0	10	6	2	1	1	10	0
	OT Granollers	0	7	3	1	0	1	5	2
	OT la Bisbal d'Empordà	0	2	0	0	1	0	1	1
	OT la Seu d'Urgell	0	0	0	0	0	0	0	0
	OT Manresa	1	12	3	1	5	1	10	3
	OT Mataró	3	3	1	3	2	0	6	0
	OT Reus	0	6	0	3	1	1	5	1
	OT Sabadell	2	1	1	1	1	0	3	0
	OT Sant Feliu de Llobregat	2	7	3	1	2	1	7	2
	OT Santa Coloma de Farners	0	0	0	0	0	0	0	0
	OT Terrassa	2	1	1	0	1	0	2	1
	OT Tortosa	0	4	2	0	1	0	3	1
	OT Vic	0	0	0	0	0	0	0	0
	OT Vilafranca del Penedès	0	12	1	6	0	0	7	5
	Total		14	136	28	30	32	13	103
Taxes joc	Barcelona	0	4	0	0	3	0	3	1
	Girona	0	0	0	0	0	0	0	0
	Lleida	0	0	0	0	0	0	0	0
	Tarragona	0	2	0	0	2	0	2	0
	OT Barcelonès Nord	0	0	0	0	0	0	0	0
	OT Figueres	0	0	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0	0
	OT Mataró	0	0	0	0	0	0	0	0
	OT Reus	0	0	0	0	0	0	0	0
	OT Sabadell	0	0	0	0	0	0	0	0
	OT Sant Feliu de Llobregat	0	0	0	0	0	0	0	0
	OT Santa Coloma de Farners	0	0	0	0	0	0	0	0
	OT Terrassa	0	0	0	0	0	0	0	0
	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	0	0	0	0	0	0	0
	Total		0	6	0	0	5	0	5
Total general		254	1.828	498	289	747	311	1.845	237

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	40	520	82	21	72	77	252	308
Girona	0	0	0	0	0	0	0	0
Lleida	0	0	0	0	0	0	0	0
Tarragona	0	0	0	0	0	0	0	0
Total tributs cedits	40	520	82	21	72	77	252	308
Tributs propis i deutes de dret públic	711	1195	225	99	484	195	1003	903
Total	751	1.715	307	120	556	272	1.255	1.211

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	685	300	20	65	105	14	204	781
2. ISD	614	405	64	19	65	35	183	836
3. ITPAJD	1.757	1.242	243	74	480	164	961	2.038
4. Taxes sobre el joc	50	0	9	0	1	4	14	36
5. Actes proc. recaptatori	241	78	19	7	35	41	102	217
6. Altres gestió trib. ced.	1	65	0	0	0	4	4	62
Total	3.348	2.090	355	165	686	262	1.468	3.970

19. Impost sobre grans establiments comercials. Liquidacions girades

Delegació Territorial	Nombre de liquidacions girades	Import de les liquidacions girades (en milers d'euros)
Barcelona	7	28
Girona	3	8
Lleida	0	0
Tarragona	6	7
Total	16	43

Nota: les liquidacions inclouen els rebuts, per coherència amb les dades subministrades en exercicis anteriors.

Annexos

20. Impost sobre les estades en establiments turístics. Total d'ingressos 2019 S2 i 2020 S1

Demarcació	Nombre		Import ingressat	
	d'autoliquidacions	%	(€)	%
Barcelona ciutat	7.402	20,28%	8.865.985,35	47,62%
Barcelona (resta municipis)	3.313	9,08%	2.433.740	13,07%
Girona	14.801	40,55%	3.784.915,66	20,33%
Lleida	2.685	7,36%	942.482,82	5,06%
Tarragona	8.296	22,73%	2.591.351,77	13,92%
Total	36.497	100,00%	18.618.476,04	100,00%

21. Impost sobre les estades en establiments turístics. Distribució per tipologia d'establiment (ingressos validats) 2019 S2 i 2020 S1

Tipologia	Nombre		Import ingressat	
	d'autoliquidacions	%	(€)	%
Establiment hotelier	3.009	8,24%	11.474.690,18	61,63%
Càmping	438	1,20%	1.336.369,05	7,18%
Apartament	247	0,68%	200.333	1,08%
Habitatge d'ús turístic	29.899	81,92%	4.346.530	23,35%
Turisme rural	1.881	5,15%	171.509,23	0,92%
Alberg de joventut	159	0,44%	181.856,85	0,98%
Creuer	68	0,19%	425.342	2,28%
Altres	796	2,18%	481.845	2,59%
Total	36.497	100%	18.618.476	100%

Annexos

22. Impost sobre les estades en establiments turístics. Distribució per marca turística i tipologia (ingressos validats) 2019 S2 i 2020 S1

Marca turística / Tipologia	Nombre d'autoliquidacions	%	Import ingressat	%
Barcelona	7.648	20,96%	9.194.858,33	49,39%
Establiment hotel·er	683	1,87%	5.844.572,39 €	31,39%
Apartament	15	0,04%	36.404,90 €	0,20%
Habitatge d'ús turístic	6.715	18,40%	2.567.201,69 €	13,79%
Alberg de joventut	72	0,20%	143.237,85 €	0,77%
Creuer	68	0,19%	425.342,30 €	2,28%
Altres	95	0,26%	178.099,20 €	0,96%
Costa Brava	13.628	37,34%	3.462.752,20	18,60%
Establiment hotel·er	789	2,16%	1.813.005,12 €	9,74%
Càmping	129	0,35%	532.454,85 €	2,86%
Apartament	71	0,19%	65.535,25 €	0,35%
Habitatge d'ús turístic	11.890	32,58%	925.889,69 €	4,97%
Turisme rural	402	1,10%	46.977,90 €	0,25%
Alberg de joventut	8	0,02%	4.196,70 €	0,02%
Creuer	337	0,92%	74.293,99 €	0,40%
Altres	2	0,01%	398,70 €	0,00%
Costa Daurada	6.455	17,69%	2.206.905,73	11,85%
Establiment hotel·er	267	0,73%	1.336.434,34 €	7,18%
Càmping	67	0,18%	378.453,60 €	2,03%
Apartament	28	0,08%	23.005,80 €	0,12%
Habitatge d'ús turístic	5.898	16,16%	371.825,12 €	2,00%
Turisme rural	112	0,31%	8.930,02 €	0,05%
Alberg de joventut	11	0,03%	2.294,10 €	0,01%
Creuer	71	0,19%	85.899,75 €	0,46%
Altres	1	0,00%	63€	0,00%
Costa de Barcelona (1)	2.248	6,16%	1.903.138,61	10,22%
Establiment hotel·er	421	1,15%	1.454.111,33 €	7,81%
Càmping	54	0,15%	153.972,45 €	0,83%
Apartament	50	0,14%	48.048,30 €	0,26%
Habitatge d'ús turístic	1.501	4,11%	140.437,19 €	0,75%
Turisme rural	117	0,32%	10.084,81 €	0,05%
Alberg de joventut	11	0,03%	11.622,15 €	0,06%
Altres	94	0,26%	84.862,38 €	0,46%
Paisatges de Barcelona (2)	500	1,37%	130.317,45	0,70%
Establiment hotel·er	88	0,24%	83.174,40 €	0,45%
Càmping	16	0,04%	7.252,65 €	0,04%
Apartament	5	0,01%	1.504,80 €	0,01%
Habitatge d'ús turístic	169	0,46%	16.200,90 €	0,09%
Turisme rural	204	0,56%	17.546,55 €	0,09%
Alberg de joventut	4	0,01%	3.101,40 €	0,02%
Altres	14	0,04%	1.536,75 €	0,01%

(Continua a la pàgina següent)

Annexos

22. Impost sobre les estades en establiments turístics. Distribució per marca turística i tipologia (ingressos validats) 2019 S2 i 2020 S1

Marca turística / Tipologia	Nombre		Import ingressat	
	d'autoliquidacions	%	(en euros)	%
Pirineus	2.887	7,91%	731.874,30	3,93%
Establiment hotel·er	448	1,23%	308.380,50 €	1,66%
Càmping	138	0,38%	169.911,90 €	0,91%
Apartament	58	0,16%	22.702,50 €	0,12%
Habitatge d'ús turístic	1.264	3,46%	99.819,04 €	0,54%
Turisme rural	856	2,35%	72.373,95 €	0,39%
Alberg de joventut	33	0,09%	12.546,90 €	0,07%
Altres	90	0,25%	46.140€	0,25%
Terres de l'Ebre	1.841	5,04%	384.446,04	2,06%
Establiment hotel·er	100	0,27%	180.884,25 €	0,97%
Càmping	21	0,06%	67.440,60 €	0,36%
Apartament	12	0,03%	2.611,80 €	0,01%
Habitatge d'ús turístic	1.582	4,33%	123.351,54 €	0,66%
Turisme rural	90	0,25%	6.282,90 €	0,03%
Alberg de joventut	9	0,02%	1.548,45 €	0,01%
Altres	27	0,07%	2.327€	0,01%
Terres de Lleida	427	1,17%	145.641,50	0,78%
Establiment hotel·er	83	0,23%	101.247,75 €	0,54%
Càmping	3	0,01%	9.618,75 €	0,05%
Apartament	8	0,02%	519,30 €	0,00%
Habitatge d'ús turístic	229	0,63%	24.198,30 €	0,13%
Turisme rural	86	0,24%	7.547,75 €	0,04%
Alberg de joventut	9	0,02%	1.495,35 €	0,01%
Altres	9	0,02%	1.014,30 €	0,01%
Vall d'Aran	863	2,36%	458.541,88	2,46%
Establiment hotel·er	130	0,36%	352.880,10 €	1,90%
Càmping	10	0,03%	17.264,25 €	0,09%
Apartament	651	1,78%	77.606,98 €	0,42%
Habitatge d'ús turístic	14	0,04%	1.765,35 €	0,01%
Turisme rural	2	0,01%	1.813,95 €	0,01%
Altres	56	0,15%	7.211,25 €	0,04%
Total general	36.497	100,00%	18.618.476,04	100,00%

Annexos

23. Gravamen de protecció civil

Delegació Territorial	Nombre d'autoliquidacions	Import ingressat (en milers d'euros)
Barcelona	180	4.298
Girona	0	0
Lleida	0	0
Tarragona	0	0
Total	180	4.298

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	724	2.157	673	47	1.087	1.807	1.074
Girona	23	221	126	18	52	196	48
Lleida	52	242	174	8	85	267	27
Tarragona	50	267	175	12	62	249	68
Total	849	2.887	1.148	85	1.286	2.519	1.217

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	527	16.763	8.669	1	4.653	13.323	3.968
Successions	283	52.605	2.886	0	31.236	34.122	18.766
Patrimoni	8.398	5.448	351	369	5.982	6.702	7.144
Joc	4.975	38.009	6.301	29	16.523	22.853	20.131
Estades Establiments							
Turístics	439	4.931	88	0	642	731	4.639
Liquidació directa - Altres ingressos	150	562	0	0	674	674	38
Sancionador	17	85	42	0	35	77	26
Total voluntària	14.790	118.403	18.337	400	59.745	78.481	54.712

Annexos

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

Acumulat: gener-desembre 2020 (en unitats d'euro)

Designació dels ingressos	Total Catalunya 2020	Total Catalunya 2019
CAPÍTOL I - IMPOSTOS DIRECTES		
Impost grans establiments	34.400.443,68	26.383.103,36
Total impost successions i donacions	558.815.193,23	561.503.650,97
Impost general successions	448.744.281,65	438.421.617,89
Impost general donacions	110.070.911,58	123.082.033,08
Impost sobre patrimoni	575.463.488,97	554.941.433,56
Impost sobre habitatges buits	8.872.374,48	11.818.732,04
Impost sobre els actius no productius de les persones jurídiques	636.180,83	2.053.587,67
TOTAL CAPÍTOL I	1.178.187.681,19	1.156.700.507,60
CAPÍTOL II - IMPOSTOS INDIRECTES		
Total ITPAJD	1.735.318.181,27	2.092.110.408,97
Impost sobre transmissions patrimonials	1.232.962.139,41	1.513.178.060,26
TPO (efectes timbrats)	7.281,80	11.713,66
TPO (excepte vehicles i efectes timbrats)	1.223.823.220,04	1.502.847.817,12
TPO (vehicles)	9.131.637,57	10.318.529,48
Impost d'actes jurídics documentats	493.394.368,72	567.094.038,75
AJD (exc. efectes timbrats)	490.491.763,52	563.772.390,67
AJD (efectes timbrats)	2.902.605,20	3.321.648,08
Impost operacions societàries	8.961.673,14	11.838.309,96
Impost oper. societàries	8.961.673,14	11.838.309,96
Impost sobre les estades en establiments turístics	21.010.746,20	65.515.290,56
Impost provisió de continguts	0,00	0,00
Impost sobre les begudes ensucrades envasades	29.116.051,88	34.744.422,14
Impost sobre risc mediambiental elements radiotòxics	0,00	-18.295.290,42
Impost sobre l'emissió de gasos a l'atmosfera per la indústria	925.025,77	1.412.182,03
Impost emissió d'òxids de nitrogen per l'aviació comercial	4.997.589,89	4.731.451,78
Impost sobre instal·lacions que afecten al medi ambient	52.468.738,65	0,00
Gravamen protecció civil	4.262.775,73	3.689.412,66
Total tributs sobre el joc	94.448.924,85	224.931.323,28
Bingo	22.556.411,15	44.106.394,48
Casinos	9.334.283,76	21.738.500,14
Màquines recreatives i d'atzar	60.429.218,76	156.231.680,21
Rifes	67.187,91	98.391,89
Apostes	2.061.823,27	2.756.356,56
TOTAL CAPÍTOL II	1.942.548.034,24	2.408.839.201,00
TOTAL APLICAT	3.120.735.715,43	3.565.539.708,60
PENDENT D'APLICAR	27.137.702,42	33.516.974,07
TOTAL INGRESSAT	3.147.873.417,85	3.599.056.682,67

[◀ 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 2020 l'Agència Tributària de Catalunya ha continuat avançant en els àmbits funcional, organitzatiu, tecnològic, normatiu i col·laboratiu, amb les limitacions derivades de la crisi sanitària ocasionada per la pandèmia de COVID-19, la qual ha obligat també a fer una revisió dels objectius fixats per al 2020 i a establir mesures tributàries excepcionals.

En concret, i pel que fa als terminis i condicions de compliment de les obligacions i de l'exercici de drets per part de la ciutadania, cal destacar la situació que ha afectat les oficines de l'Agència a causa de l'emergència sanitària causada per la pandèmia, que ha obligat, a partir del 16.3.2020, a adoptar una sèrie de mesures en relació amb els terminis dels procediments de tramitació tributària i els serveis d'atenció a la ciutadania, d'acord amb la Resolució SLT/720/2020, de 13 de març, per la qual s'adopten noves mesures addicionals per a la prevenció i el control de la infecció pel SARS-CoV-2, i també amb el que preveu el Reial decret 463/2020, de 14 de març, pel qual es declara l'estat d'alarma per a la gestió de la situació de crisi sanitària ocasionada per la COVID-19.

Així, pel que fa a aquests terminis i condicions, s'han adoptat les mesures següents:

- Suspensió i interrupció dels terminis dels procediments de gestió, inspecció i recaptació.
- Suspensió dels terminis de prescripció i caducitat.
- Suspensió de l'atenció presencial: anul·lació de la cita prèvia i tancament de les oficines.

Pel que fa a l'àmbit organitzatiu intern, s'ha aprovat el Pla de Contingència sobre mesures organitzatives, preventives i de seguretat d'aplicació del personal de l'ATC, que ha permès la prestació de serveis en modalitat de teletreball al 90% del personal de l'Agència.

Malgrat les restriccions imposades per la pandèmia, l'Agència ha continuat consolidant el desplegament territorial i funcional iniciat el 2017. Així, ha reforçat la seva plantilla, la qual, a finals del 2020, s'ha situat en 758 efectius estructurals, als quals s'han d'afegir 44 llocs de reforç per donar resposta a les necessitats puntuals dels diferents centres de treball, originades principalment com a conseqüència de les circumstàncies extraordinàries derivades de la pandèmia.

També s'ha impulsat la incorporació de nou personal als cossos tributaris

L'emergència sanitària causada per la pandèmia ha obligat a adoptar mesures excepcionals en relació amb els terminis dels procediments de tramitació tributària i els serveis d'atenció a la ciutadania

El 90% del personal de l'Agència ha prestat serveis en la modalitat de teletreball

Resum executiu

especialitzats. En aquest sentit, i en relació amb els processos selectius de cossos tributaris d'adscripció exclusiva a l'ATC, durant el 2020 s'han resolt les convocatòries de l'oferta d'ocupació pública corresponent al 2017, de 24 places del cos superior d'inspectors tributaris i 40 places del cos tècnic de gestors tributaris, fet que ha comportat la incorporació a l'Agència de 33 nous funcionaris del cos tècnic de gestors tributaris i de 5 inspectors tributaris nous.

L'aprovació de l'oferta d'ocupació pública 2019, que inclou 120 places més del cos tècnic de gestors tributaris i 20 places del cos superior d'inspectors tributaris, 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. Malgrat que la pandèmia no ha permès la convocatòria d'aquestes places al llarg del 2020, es preveu que el procés es reactivi a partir del 2021.

Aquest creixement ha fet possible que l'Agència augmenti la proximitat i la cartera de serveis que ofereix als ciutadans a través de les seves 32 oficines, una xarxa territorial que estén la seva capil·laritat 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, cal destacar l'important creixement de la cita prèvia, que, el 2020, impulsada per les restriccions sanitàries en prevenció de la COVID-19, ha estat de 93.793 contribuents atesos, el 85,57% superior a la xifra registrada l'any anterior.

En relació amb això, cal destacar que, per continuar donant servei a la ciutadania i atendre els contribuents malgrat la pandèmia, l'ATC ha incorporat la cita prèvia telefònica per reforçar la cita prèvia presencial a les oficines.

En aquest sentit, pel que fa a la campanya de la renda, el 2020, tot i que les restriccions sanitàries no han permès oferir el servei d'atenció presencial habitual, l'Agència hi ha continuat col·laborant a través d'un servei d'atenció telefònica personalitzada, amb cita prèvia, prestat amb mitjans, personal i estructura propis, amb el qual s'han atès 8.794 persones. D'aquesta manera, s'ha facilitat el compliment de les obligacions tributàries als contribuents i s'han respectat, alhora, les normes de confinament decretades pel Govern.

L'impuls donat a nous serveis d'atenció no presencials, com ara l'assistent virtual de recaptació executiva i el servei d'assistència telefònica iniciat durant la campanya de la renda, s'intensifica amb la creació del servei "L'ATC us truca", que facilita per telèfon la tramitació atesa als usuaris per evitar-los desplaçaments innecessaris. Aquests serveis personalitzats, que reforcen el suport i faciliten a la ciutadania el compliment de les obligacions tributàries i l'exercici dels drets, es continuaran potenciant el 2021, amb un increment progressiu del servei ofert via telefònica i l'impuls de nous canals de pagament com el posat en marxa a través del conveni de l'Agència amb la xarxa d'oficines de Correus.

Pel que fa a la implantació d'eines i recursos d'administració electrònica, destaca la publicació de la Resolució que aprova les aplicacions informàtiques per a les actuacions administratives automatitzades a l'Agència Tributària

S'ha incorporat nou personal als cossos tributaris especialitzats de l'ATC

Important creixement de la cita prèvia: un 85,57% més que el 2019 i impuls de la cita prèvia telefònica amb la creació del servei "L'ATC us truca"

Progressiva implantació de l'obligatorietat de tramitació electrònica i de relació electrònica amb l'Administració per a nous col·lectius

Resum executiu

de Catalunya; la posada en marxa del Registre electrònic de l'Agència, i la progressiva implantació de l'obligatorietat de tramitació electrònica i de relació electrònica amb l'Administració que afecta nous col·lectius, d'acord amb el que estableixen la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i el Decret 76/2020, de 4 d'agost, d'Administració digital.

D'altra banda, cal destacar també la implantació a totes les oficines de l'Agència del servei de tramitació atesa per donar suport, pel canal presencial, a les persones físiques que no tenen capacitat ni obligació de tramitar pel canal electrònic, mitjançant funcionari habilitat a l'efecte. En concret, s'ha implantat aquest servei en la presentació i pagament d'autoliquidacions (transmissions patrimonials i actes jurídics documentats i successions i donacions) i també en el tràmit de sol·licitud d'ajornaments i fraccionaments.

Pel que fa a l'àmbit dels impostos propis, cal destacar que el 2020 s'ha presentat la primera autoliquidació del nou impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient, creat per la Llei 5/2020, del 29 d'abril, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic i de creació de l'impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient, el qual va entrar en vigor l'1 de maig del 2020.

El nou impost s'inscriu en l'anomenada "fiscalitat verda", ja que té un caràcter finalista i grava la incidència, l'alteració o el risc de deteriorament que ocasiona sobre el medi ambient la realització de les activitats que hi queden subjectes, mitjançant les instal·lacions i altres elements patrimonials afectes, per contribuir a compensar la societat del cost que suporta i frenar el deteriorament de l'entorn natural. Amb aquest impost, Catalunya és un cop més pionera en matèria de fiscalitat verda, un instrument imprescindible per corregir les externalitats negatives que determinades activitats i/o comportaments provoquen en el medi ambient, en línia amb les recomanacions de la Unió Europea.

D'altra banda, la pandèmia ha obligat a ajornar fins al 2021 la implantació de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica, prevista per al 2020. En aquest sentit, l'aprovació del Decret llei 33/2020, de mesures urgents en l'àmbit de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica i de l'impost sobre les estades en establiments turístics, i en l'àmbit pressupostari i administratiu, entre d'altres, deixa sense efecte l'impost meritat en l'exercici 2019 i estableix un nou calendari de publicació al 2021 dels padrons provisional i definitiu d'aquest tribut, corresponent a l'exercici 2020.

En el marc del desplegament territorial, la xarxa Tributs de Catalunya ha desenvolupat un marc de col·laboració estable amb les administracions tributàries locals per gestionar els tributs amb més proximitat al ciutadà. Actualment la xarxa Tributs de Catalunya disposa de 149 oficines d'atenció als contribuents, que, sumades a les 32 oficines de què disposa l'ATC, representen un total de 181 oficines repartides arreu del territori amb les quals l'Administració tributària catalana ofereix als ciutadans una atenció personalitzada i un servei cada vegada més eficient i accessible. Durant l'any 2020 s'han signat 13 convenis: 1 amb les diputacions, 10 amb

Implantació a totes les oficines de l'Agència del servei de tramitació atesa per donar suport a les persones físiques

El 2020 s'ha presentat la primera autoliquidació del nou impost verd sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient

La pandèmia ha obligat a ajornar fins al 2021 la implantació de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica, prevista per al 2020

Resum executiu

ajuntaments i 2 amb consells comarcals. Actualment formen part de Tributs de Catalunya 24 ens, que a partir dels convenis signats donen cobertura a 934 municipis (el 98,63% dels municipis catalans) i a una població de 7.629.618 ciutadans (el 98,06%).

Així mateix, en l'àmbit de la recaptació executiva, l'Agència 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.

L'assumpció de les funcions ha comportat també una millora qualitativa. Ho corroboren la disminució de 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—, ja que durant el 2020 s'ha situat en el 7%, tres punts menys que el 2019; i també 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 2020, el 92% dels contribuents asseguren que estan molt satisfets amb el servei rebut a les oficines de l'Agència, tot i que les restriccions sanitàries van obligar a suspendre l'enquesta des del 13 de març fins al 15 de novembre de 2020.

L'informe de resultats del Pla de prevenció i reducció del frau fiscal i de foment de les bones pràctiques tributàries 2019-2022, corresponent a l'exercici 2020, acredita 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 fraudulentoses.

En concret, durant l'any 2020, i malgrat la pandèmia, els òrgans de gestió, inspecció i recaptació de l'Agència Tributària de Catalunya han dut a terme 47.671 actuacions de control, detecció i correcció del frau corresponents als tributs gestionats per l'ATC, les actes d'inspecció, les sancions i els recàrrecs de les actuacions de recaptació executiva, les quals han comportat el descobriment d'un deute tributari per un import de 219 milions d'euros, xifra que, amb un creixement del 8%, suposa un màxim històric respecte a l'any anterior.

Des de l'aprovació del Pla de prevenció i reducció del frau fiscal i de foment de les bones pràctiques tributàries el 2015 fins a l'actualitat, l'ATC ha descobert més de 1.100 milions d'euros; en concret, des del 2015 fins al 2020, l'import del frau que s'ha fet aflorar ha estat de 1.163,2 milions d'euros.

De les 75 mesures de què consta el Pla 2019-2022, el 2020 se n'han desenvolupat 69, 12 més que a l'any 2019, fet que suposa el 92% del total, malgrat la crisi sanitària que ha condicionat l'assoliment dels objectius fixats.

L'any 2020, per primer cop, l'Agència ha publicat la llista de persones deutores amb la hisenda pública de la Generalitat de Catalunya per deutes i sancions tributaris pendents de pagament en data 31 de desembre de 2019, referits a tributs propis o a tributs cedits per l'Estat. Aquesta mesura té com a objectiu incentivar el pagament voluntari de deutes i impostos i es va incorporar al Pla 2019-2022 amb motiu de l'impacte econòmic i social positiu que genera la

El 92% dels contribuents asseguren que estan molt satisfets amb el servei rebut a les oficines de l'Agència

L'ATC ha fet aflorar un deute tributari per import de 219 milions d'euros, un 8% més que l'any anterior

L'any 2020, per primer cop, l'Agència ha publicat la llista de persones deutores amb la hisenda pública de la Generalitat de Catalunya

Resum executiu

publicació d'una llista de deutors tributaris com a instrument de transparència i de conscienciació cívica i tributària en la prevenció i reducció del frau fiscal. En aquest sentit, la publicitat activa de les conductes tributàries socialment més reproposables, des d'una òptica quantitativa rellevant, permet oferir informació significativa i de qualitat a la ciutadania i, consegüentment, fomentar el compliment voluntari de les obligacions tributàries.

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 2020 s'ha aprovat el primer Pla de transformació digital de l'Agència, amb 114 actuacions en els diferents eixos estratègics: dades, persones, processos i tecnologia. El model de transformació digital de l'ATC 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.

Pel que fa a la presentació i pagament telemàtics realitzats el 2020 a través de la seu electrònica de l'Agència, cal destacar que ha continuat la progressió dels darrers anys, impulsada per la implementació de la presentació telemàtica obligatòria per a determinats col·lectius des del 2017. Així, la presentació telemàtica ha augmentat un 8% en relació amb l'any anterior i ja representa el 89% del total de presentacions realitzades a l'ATC.

El 2020 s'han incorporat noves funcionalitats a la seu electrònica per millorar el servei a la ciutadania

Tot i que el nombre de pagaments totals s'ha reduït, a causa de la normativa i les mesures tributàries especials establertes per pal·liar els efectes econòmics de la pandèmia, el 2020 la xifra ha estat molt similar a la del 2019, tant en nombre com en import: s'han realitzat 431.782 pagaments (508.443 el 2019) i l'import recaptat telemàticament ha estat de 1.981 milions d'euros (2.209 milions d'euros el 2019). Pel que fa al percentatge de pagaments telemàtics en relació amb el total de pagaments, ha estat del 76%, enfront del 64% de l'any anterior.

La seu electrònica ha continuat millorant per oferint un servei de qualitat als ciutadans. En aquest sentit, el 2020 s'hi han introduït noves funcionalitats com ara la presentació telemàtica de reclamacions economicoadministratives i del gravamen de protecció civil, la concessió automàtica d'ajornaments i fraccionaments, i també noves mesures de seguretat en la plataforma de pagament amb targeta.

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

Resum executiu

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 2020, un increment important, amb un total de 923 noves adhesions, fet que situa el nombre total d'usuaris adherits en 11.117, en relació amb els 86 convenis i acords de col·laboració signats per l'Agència.

Cal destacar, en concret, el conveni de col·laboració subscrit amb Correus per al pagament de deutes tributaris mitjançant gir postal, i l'establiment de contactes amb l'Il·lustre Colegio de Abogados de Madrid i l'Asociación de Asesores Excelentes Fiscales y Laborales (ASOCIAE) per a la signatura d'un acord de col·laboració per a la presentació i pagament d'autoliquidacions, declaracions i altres documents tributaris per mitjans telemàtics, que finalment s'ha signat el primer trimestre del 2021.

El 2020 és rellevant també l'avenç en la implantació de les notificacions electròniques, que afecta determinats col·lectius obligats, d'acord amb la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i el Decret 76/2020, de 4 d'agost, d'Administració digital, que estableixen 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; els qui exerceixin una activitat professional per a la qual es requereix la col·legiació obligatòria, per als tràmits i actuacions que portin a terme amb les administracions públiques en l'exercici de l'activitat professional esmentada (entre els quals els notaris i registradors de la propietat i mercantils); els qui representin una persona interessada que estigui obligada a relacionar-se electrònicament amb l'Administració; els empleats de les administracions públiques, per als tràmits i actuacions que efectuïn amb aquestes per raó de la seva condició d'empleat públic; i els empresaris individuals o autònoms, en el marc de les actuacions que realitzin en la seva condició d'empresari individual o autònom.

L'Agència implementarà en diverses fases, a partir del 2021, l'obligatorietat de relacionar-s'hi a través de mitjans electrònics per a aquests col·lectius. En concret, partir del gener del 2021, el registre no admetrà la documentació que presentin en paper els diferents col·lectius obligats a relacionar-se amb l'Administració per mitjans electrònics, d'acord amb el que estableix la normativa esmentada.

La posada en marxa del Registre electrònic de l'Agència Tributària de Catalunya el 2020 permet dur a terme gestions no disponibles telemàticament a la seu electrònica, mitjançant un formulari genèric, accedint-hi amb identificació digital. En concret, permet tramitar i gestionar en línia requeriments, certificats d'ingressos, devolució d'ingressos indeguts, avals (garanties), reemborsament de garanties, compensació de deutes tributaris i taxació pericial contradictòria.

Nou conveni de col·laboració subscrit amb Correus per al pagament de deutes tributaris mitjançant gir postal

L'ATC implementarà en diverses fases l'obligatorietat de relacionar-s'hi a través de mitjans electrònics per a nous col·lectius

Posada en marxa del Registre electrònic de l'Agència Tributària de Catalunya

Resum executiu

Finalment, cal posar en relleu les novetats normatives aprovades l'any 2020 que estableixen mesures urgents en relació amb la crisi sanitària ocasionada per la COVID-19, amb l'objectiu de pal·liar-ne els efectes en l'àmbit fiscal i econòmic:

- Decret Llei 7/2020, de 17 de març, de mesures urgents en matèria de contractació pública, de salut i gestió de residus sanitaris, de transparència, de transport públic i en matèria tributària i econòmica
- Decret Llei 11/2020, de 7 d'abril, pel qual s'adopten mesures econòmiques, socials i administratives per pal·liar els efectes de la pandèmia generada per la COVID-19 i altres de complementàries
- Decret Llei 23/2020, de 9 de juny, de mesures urgents en matèria tributària, que inclou un nou calendari fiscal
- Decret Llei 33/2020, de mesures urgents en l'àmbit de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica i de l'impost sobre les estades en establiments turístics, i en l'àmbit pressupostari i administratiu
- Decret Llei 36/2020, de 3 de novembre, de mesures urgents en l'àmbit de l'impost sobre les estades en establiments turístics i de l'impost sobre la renda de les persones físiques
- Decret Llei 46/2020, de 24 de novembre, de mesures urgents de caràcter administratiu, tributari i de control financer

Altra normativa rellevant publicada el 2020:

- Llei 5/2020, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic i de creació de l'impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient, la qual, entre d'altres, estableix un increment dels tipus de gravamen de l'impost sobre les begudes ensucrades envasades a partir de l'1 de juliol del 2020
- Ordre VEH/132/2020, per la qual s'aproven els models d'autoliquidació 550 i 560 de l'impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient

Grau d'assoliment dels objectius fixats en el Programa anual d'actuacions de l'Agència Tributària de Catalunya per al 2020

En el Programa anual d'actuacions de l'Agència Tributària de Catalunya, que cada any aprova l'ATC, el 2020 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.

Resum executiu

Pel que fa a l'evolució dels objectius fixats com a principals, durant el 2020 aquests objectius s'han assolit en diferent grau. A l'hora de valorar-los, cal tenir present que el Govern de la Generalitat va adoptar diverses mesures urgents i excepcionals per lluitar contra els efectes de la pandèmia de COVID-19 sobre determinats àmbits de l'economia catalana. Algunes d'aquestes mesures van afectar el calendari de presentació i pagament de tributs, entre els quals i com a més important, l'impost de successions, en què el termini per presentar l'autoliquidació d'una defunció produïda el 2020 es va allargar fins al febrer del 2021; també, l'ajornament de l'entrada en vigor de les noves tarifes de l'impost sobre les estades en establiments turístics fins al 2021 i la possibilitat d'ajornar, excepcionalment, l'ingrés de les autoliquidacions d'aquest impost; i les bonificacions de les quotes de les taxes sobre les màquines de joc del 3r i 4t trimestres del 2020.

Així, la recaptació dels impostos gestionats per l'Agència Tributària de Catalunya durant l'any 2020 ha estat de 3.147 milions d'euros, la qual cosa suposa una disminució del 12,5% en relació amb l'any anterior. No obstant això, cal posar en relleu que s'ha assolit l'objectiu previst de 2.537 milions d'euros, amb un compliment del 124%.

Els òrgans de gestió, inspecció i recaptació de l'Agència Tributària de Catalunya han dut a terme 47.671 actuacions de control del frau

Cal destacar també els resultats obtinguts en el marc del Pla de prevenció i reducció del frau fiscal i de foment de les bones pràctiques tributàries 2019-2022, en què els òrgans de gestió, inspecció i recaptació de l'Agència Tributària de Catalunya han dut a terme 47.671 actuacions de control del frau corresponents als tributs gestionats per l'ATC, les actes d'inspecció, les sancions i els recàrrecs de les actuacions de recaptació executiva, amb un resultat que ha comportat el descobriment d'un deute tributari per un import de 219 milions d'euros, el 8% més que l'any anterior (203 M€).

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 82,3 milions d'euros, amb un increment del 9% en relació amb l'any 2019, i s'han instruït procediments sancionadors en els casos en què s'ha detectat la comissió d'infraccions tributàries.

S'ha dut a terme 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, l'impost sobre les estades en establiments turístics i l'impost sobre les begudes ensucrades envasades. En aquest sentit, s'han realitzat 9.470 requeriments a no declarants, xifra similar a la de l'any anterior (9.514). Així mateix, s'ha implementat la presentació de noves declaracions informatives per a la prevenció i control del frau fiscal.

Resum executiu

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 trasllats de residència ficticis, 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 2020 de l'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 aquests àmbits. Així, la inspecció tributària ha contret liquidacions per valor de 124,9 milions d'euros, cosa que representa un increment del 17% respecte del 2019 (107 M€), xifra que suposa assolir un nou màxim històric en el control del frau. Aquest important augment és degut a l'increment de l'import de les actuacions ja que aquestes, en nombre, s'han reduït l'11%.

A banda de l'adaptació dels procediments a les noves regulacions com a conseqüència de la pandèmia, el 2020 també s'han intensificat les actuacions coordinades amb altres administracions tributàries i la col·laboració amb el cos dels Mossos d'Esquadra per impulsar l'establiment de protocols d'actuació en la lluita contra el frau fiscal i sessions de formació recíproca.

Recaptació

El 2020 s'ha gestionat deute en executiva, de titularitat de la Generalitat i d'altres administracions de Catalunya, per un import de 595 milions d'euros, cosa que suposa un increment de l'1,6% respecte de l'exercici anterior, tot i que les circumstàncies de la crisi sanitària ocasionada per la COVID-19 han afectat la gestió de forma significativa. En aquest sentit, des que es va decretar l'estat d'alarma, l'ATC va aturar els processos massius d'executiva (notificacions de les provisions de constrenyiment, processos d'embargaments, compensacions amb crèdits GECAT), va flexibilitzar la tramitació dels ajornaments-fraccionaments amb la suspensió dels venciments o concessió de reconsideracions i va suspendre els processos de càrrec i descàrrec dels deutes d'organismes emissors. Això ha comportat que no s'hagi mantingut el mateix índex o tendència de creixement dels darrers anys pel que fa a les volumetries del nombre de deutes gestionats i actuacions massives realitzades en executiva però, tot i així, cal destacar que el decreixement ha estat moderat perquè s'ha compensat amb la represa dels processos massius a partir de mitjans de setembre dirigits a retornar a la normalitat l'impuls de la gestió recaptatòria dels deutes, especialment en executiva, i l'assumpció dels objectius fixats.

S'ha refermat la gestió executiva dels deutes del Servei Català de Trànsit, que al llarg de l'any 2020 ha carregat a l'ATC a l'entorn de 350.000 deutes; s'ha continuat assumint progressivament la gestió dels deutes de l'Ajuntament de Barcelona, l'Ajuntament de Sabadell i les diputacions, i s'ha començat a assumir la gestió de deutes de titularitat de l'Ajuntament de Terrassa i del Consell Comarcal de la Selva en el marc de la col·laboració amb la xarxa Tributs de Catalunya. L'objectiu és esdevenir, en aquest àmbit, una administració tributària de referència, prestadora de serveis tributaris a la resta d'administracions de Catalunya.

S'han realitzat 9.470 requeriments a no declarants

La inspecció tributària ha contret liquidacions per valor de 124,9 milions d'euros, un 17% més que el 2019

S'ha gestionat deute en executiva, de titularitat de la Generalitat i d'altres administracions de Catalunya, per un import de 595 milions d'euros

Resum executiu

Així mateix, s'ha elaborat per primer cop la llista de persones deutores a la hisenda pública de la Generalitat de Catalunya per deutes i sancions tributaris pendents de pagament en data 31.12.2019. I s'ha implementat la tramitació atesa per a les sol·licituds de fraccionaments, la qual comporta una reducció del temps de gestió, i l'assistent virtual amb relació a provisions de constrenyiment, el qual permet donar resposta interactiva al ciutadà i millorar l'atenció en l'àmbit d'executiva.

Comprovació de valors: durant el 2020, s'han elaborat estudis sobre el valor dels immobles, a partir dels valors declarats pels contribuents i els comprovats pels tècnics de l'Agència Tributària de Catalunya que s'obtenen de l'Observatori del mercat immobiliari de Catalunya (OMIC) i també del valor de taxació hipotecària que s'obté de les fitxes notarials incorporades. Així mateix, s'ha realitzat un estudi per a la depuració i control de qualitat de les dades procedents de les fitxes notarials que s'incorporen a la base de dades de l'OMIC.

Informació i assistència: el 2020 s'han emès un total de 132.054 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 18.700 ciutadans en relació amb l'ITPAJD, 12.316 en relació amb l'ISD i 62.777 en relació amb l'IP i resta d'impostos. S'han atès 28.173 correus electrònics i formularis d'assistència al contribuent sobre la gestió dels impostos, 17.927 de consulta sobre serveis de l'ATC i 10.246 en relació amb qüestions informàtiques.

D'altra banda, dins d'aquestes actuacions d'atenció als contribuents, cal destacar la posada en marxa d'un nou servei d'atenció telefònica, "L'ATC us truca", que ofereix tramitació atesa per a l'elaboració de declaracions per via telefònica, estalviant desplaçaments a la ciutadania. Des del moment de la posada en marxa, el 16.09.2020, s'han elaborat 567 declaracions dels models 600, 620 i 651 (donacions). També, la implementació de la bústia de contacte corporativa de la Generalitat, com a nou canal d'entrada de consultes a través de la seu electrònica, la qual cosa permet fer un seguiment del tractament de cada consulta i garantir-ne la traçabilitat, i la posada en marxa d'un servei d'avisos i recordatoris per SMS.

Així mateix, ha continuat augmentant l'ús dels programes d'ajuda i formularis electrònics que l'Agència posa a disposició dels contribuents, i, pel que fa a l'accés a la informació i els serveis oferts a la seu electrònica, aquesta ha rebut durant el 2020 1.320.521 visitants, que representen un total de 2.773.247 visites i 13.479.368 pàgines visualitzades.

Reptes de futur

L'Agència Tributària de Catalunya, en el Programa anual d'actuacions per al 2021, 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 2021 l'Agència continuarà en la línia de consolidar els projectes en curs i innovar amb nous projectes, amb l'objectiu

El 2020 l'ATC ha atès amb cita prèvia un total de 93.793 persones

S'ha posat en marxa el nou servei d'atenció telefònica "L'ATC us truca"

Resum executiu

d'incrementar la qualitat dels serveis que ofereix a la ciutadania, i treballant perquè siguin cada vegada més personalitzats, propers, accessibles i eficients. Així, l'ATC es planteja els reptes clau següents per assolir a mitjà termini:

- Esdevenir una administració tributària 4.0, en quatre aspectes essencials: 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.
- Intensificar l'automatització dels processos i l'ús dels mitjans electrònics per part de la ciutadania en les seves relacions amb l'Administració tributària catalana i, amb aquesta finalitat, implementar en diferents fases l'obligatorietat de relacionar-se amb les administracions públiques catalanes per canals electrònics dels col·lectius que, d'acord amb la normativa vigent, hi estan obligats.
- Incrementar els tràmits que es poden fer mitjançant tramitació atesa, ampliar el servei d'atenció telefònica "L'ATC us truca" i implementar l'assistència mitjançant videotrucada.
- Consolidar i millorar els serveis de cita prèvia i atenció de consultes per via electrònica, amb èmfasi especial en la implantació del model de gestió i d'atenció al contribuent en matèria de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica.
- 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. Durant l'any 2021, es continuarà treballant en la gestió de les dades necessàries per a la implementació de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica.
- 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. En concret, el 2021, planificar, coordinar i executar els processos selectius corresponents a l'oferta d'ocupació pública 2019 dels cossos tributaris de gestió i inspecció.
- Impulsar la consolidació de manera reglada del teletreball com a modalitat de prestació de serveis en l'àmbit de l'Agència.
- 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 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

Resum executiu

associacions i col·lectius professionals per a la tramitació telemàtica per compte de tercers, així com desenvolupar i implementar millores en la usabilitat.

- Incorporar, mitjançant el corresponent acord de col·laboració amb la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, SA, la possibilitat que els contribuents puguin obtenir en la xarxa d'oficines de Correus suport en l'elaboració, presentació telemàtica i pagament de les autoliquidacions corresponents a la compra de vehicles de segona mà.
- 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, que es preveu que el 2021 arribi al 100% de cobertura territorial, 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.
- En l'àmbit de la recaptació executiva, intensificar les actuacions per assegurar la recaptació dels deutes i el control del deute pendent en període executiu amb l'objectiu de reduir-lo; i consolidar la tramitació telemàtica i els sistemes d'informació al contribuent com ara l'assistent virtual sobre provisions de constrenyiment i embargaments.
- Continuar desplegant el 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.
- Reforçar les actuacions de control i comprovació del frau tributari gràcies a l'explotació de les dades obtingudes a partir de declaracions informatives i d'acords d'intercanvi d'informació amb altres administracions, de fonts externes i de la col·laboració amb els Mossos d'Esquadra.
- Continuar desenvolupant el 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. En concret, ampliar les funcionalitats existents, posant especial èmfasi

Resum executiu

en les necessàries per gestionar l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni i facilitar als contribuents el compliment de les obligacions derivades d'aquest tribut, el qual s'aplicarà per primera vegada l'any 2021.

- 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. En concret, implantar un conjunt d'enquestes permanents digitals associades tant a la informació i continguts de la seu electrònica com a la finalització dels diferents tràmits telemàtics i dels serveis de consulta i suport informàtic, incloent-hi també tràmits concrets com ara els relacionats amb el nou impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica.
- Elaborar la Carta de serveis d'informació, assessorament i assistència per al compliment de les obligacions tributàries, que ha de substituir, un cop aprovada, l'actual Carta de serveis de l'ATC.
- Promoure les adaptacions normatives necessàries per adequar els procediments tributaris als requeriments derivats de la posada en funcionament de nous tràmits telemàtics.
- 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 el *tax gap* (bretxa fiscal), referit inicialment a l'exercici 2014 i que serà objecte de recàlcul durant l'any 2021.
- 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 i facilitar-ne l'accés mitjançant idCAT Mòbil i paraula de pas; ampliar 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.

Resum executiu

- 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 pel personal tècnic valorador de l'ATC que s'obtinguin de l'Observatori del mercat immobiliari de Catalunya (OMIC).
- Continuar impulsant les accions d'educació civicotributària adreçades als estudiants, tant a la seu central com a les delegacions de l'Agència al territori, en format presencial i/o virtual, amb la finalitat de promoure el coneixement de les obligacions i deures tributaris entre les generacions més joves.

