



Memòria de l'Agència Tributària de Catalunya 2021



● ● Agència Tributària
● de Catalunya



Generalitat
de Catalunya



Memòria de l'Agència Tributària de Catalunya 2021
ISSN 2564-9132

© Generalitat de Catalunya 2022
Agència Tributària de Catalunya
Passeig de la Zona Franca, 46
08038 Barcelona

Memòria de l'Agència Tributària de Catalunya 2021

Sumari

6	Introducció
8	Presentació
10	1. L'Agència Tributària de Catalunya
11	1.1 Identitat
15	1.2 Missió
16	1.3 Orientació estratègica
18	2. Estructura, organització i mitjans
19	2.1 Estructura Organigrames Seus i adreces
22	2.2 Personal
27	2.3 Pressupost 2021
28	3. Actuacions i activitats realitzades
37	3.1. Àrea d'Aplicació dels Tributs i Valoracions
42	3.2. Àrea d'Estudi i Anàlisi
51	3.3. Àrea d'Estratègia, Relacions Externes i Comunicació
58	3.4. Àrea de Recursos Humans i Organització
67	3.5. Àrea de Gestió Econòmica i Règim Interior
75	3.6. Àrea d'Inspecció de Serveis
78	3.7. Àrea de Serveis Jurídics
80	3.8. Àrea de Tecnologies de la Informació
85	3.9. Oficines centrals de Gestió Tributària, Inspecció i Recaptació
108	3.10. Serveis territorials
111	4. Avaluació dels principals objectius de l'any 2021
112	4.1 Recaptació tributària
116	4.2 Control del frau fiscal
118	4.3 Informació i assistència al contribuent
123	4.4 Col·laboració social en l'àmbit tributari: administracions públiques i operadors tributaris

125	5. Reptes de futur
132	5.1. Àrea d'Aplicació dels Tributs i Valoracions
135	5.2. Àrea d'Estudi i Anàlisi
137	5.3. Àrea d'Estratègia, Relacions Externes i Comunicació
143	5.4. Àrea de Recursos Humans i Organització
146	5.5. Àrea de Gestió Econòmica i Règim Interior
150	5.6. Àrea d'Inspecció de Serveis
152	5.7. Àrea de Serveis Jurídics
154	5.8. Àrea de Tecnologies de la Informació
157	5.9. Oficines centrals de Gestió Tributària, Inspecció i Recaptació
171	5.10. Serveis territorials
177	Annexos
198	Resum executiu

Introducció

El 2021 ha estat l'exercici en què l'Agència Tributària de Catalunya (ATC) ha començat a superar en la majoria d'àmbits les limitacions derivades de les mesures tributàries excepcionals establertes el 2020 arran de la pandèmia de COVID-19. Ha significat l'inici de la recuperació dels resultats de l'Agència cap a nivells d'abans de la pandèmia, en alguns casos, com el de la recaptació de tributs, amb un creixement que compensa la davallada registrada el 2020 i se situa per damunt de les xifres del 2019.

Un any que també ha estat marcat fortament per la implantació de l'impost sobre les emissions de CO₂ dels vehicles de tracció mecànica, el primer tribut propi que ha comportat una tramitació massiva i la implementació d'un nou model de relació amb la ciutadania íntegrament telemàtic. En línia amb la fiscalitat verda que es promou a Europa per lluitar contra el canvi climàtic i amb un caràcter finalista, la recaptació es destinarà íntegrament al Fons climàtic i al Fons del patrimoni natural amb l'objectiu d'invertir en accions de millora de l'entorn i del transport públic, fomentar les energies renovables i els vehicles nets, i impulsar la mobilitat sostenible, la gestió dels parcs naturals i la recerca.

En àmbits prioritaris com l'atenció a la ciutadania, s'ha consolidat el model omnicanal i el creixement de nous serveis d'atenció no presencial com ara els assistents virtuals de l'impost sobre les emissions de CO₂ i de recaptació executiva i el servei d'assistència telefònica personalitzat L'ATC us truca, que ha incorporat la videoassistència per ampliar l'atenció i millorar la interacció amb la ciutadania. També s'han continuat impulsant nous canals de pagament, com ara la plataforma Bizum, una mesura que beneficiarà dos milions de contribuents i que converteix l'ATC en una de les primeres administracions de l'Estat a implantar aquest servei.

El personal de l'Agència ha continuat demostrant el seu compromís amb la qualitat i la innovació dels serveis, en una línia de millora contínua que garanteix i facilita el compliment de les obligacions tributàries i l'exercici dels drets de la ciutadania. En aquest sentit, i amb l'objectiu de disposar d'una plantilla cada vegada més especialitzada, l'Agència ha convocat el procés selectiu més nombrós de la seva història, amb 120 places del cos tècnic de gestors tributaris, una mesura que reforçarà l'equip humà necessari per dur a terme la gestió integral dels tributs propis i cedits, a més de la recaptació executiva dels deutes tributaris.

L'estratègia transversal de l'ATC per prevenir i reduir el frau fiscal, en col·laboració amb els intermediaris tributaris, les associacions i els col·legis professionals, i els organismes integrants de la xarxa Tributs de Catalunya, ha tornat a donar els seus fruits el 2021, un exercici en què les actuacions de l'Agència han comportat el descobriment d'un deute tributari de 338,5 milions d'euros, amb un increment del 55% respecte de l'exercici anterior.

En aquest àmbit concret, cal destacar l'estudi del càlcul de la bretxa fiscal o *tax gap* dels principals impostos gestionats per l'ATC l'any 2018, és a dir, la diferència entre la recaptació potencial i la real. Els resultats mostren una reducció del 32,2% respecte de la bretxa fiscal del 2014 i, per tant, s'hi reflecteix una millora del compliment fiscal voluntari dels contribuents.

El 2021, l'ATC ha continuat innovant i implantant noves eines i recursos d'administració electrònica, per ampliar les actuacions automatitzades en els procediments de recaptació de deutes en executiva i en els diferents procediments d'aplicació dels tributs. En aquesta mateixa línia, ha aprovat el seu Pla anual de transformació digital, que preveu el desenvolupament de 128 actuacions i projectes en els diferents eixos estratègics que inclouen dades, persones, processos i tecnologia i sobre els quals es basa la transformació digital de la Generalitat de Catalunya.

L'Agència té encara un llarg camí per recórrer i, en aquest procés de creixement i millora, es proposa reptes que contribueixin a l'evolució dels serveis d'acord amb les necessitats canviants de la ciutadania, i a l'increment de la qualitat i la transparència en tots els àmbits. Un camí en què la cooperació amb els professionals tributaris i, també, amb la resta d'administracions ha de consolidar l'Agència com a prestadora de serveis a la resta d'entitats del sector públic de la Generalitat i a les entitats locals. En aquest sentit, és fonamental continuar potenciant la col·laboració amb la xarxa Tributs de Catalunya, que actualment ja disposa de pràcticament el 100% de cobertura territorial, amb la finalitat de millorar i fer més proper el servei que s'ofereix a la ciutadania.

Introducció

Continuar innovant per facilitar la gestió i l'ús dels mitjans electrònics als contribuents és també un repte cabdal, així com incorporar noves eines i recursos tecnològics, digitalitzant processos i serveis, per millorar-ne la qualitat i generar valor públic.

En aquesta Memòria, hi trobareu les actuacions i els resultats de l'Agència al llarg del 2021, així com els reptes que es proposa a mitjà termini, d'acord amb els principis de transparència i de rendiment de comptes a la ciutadania.

Des de l'ATC, continuarem treballant per esdevenir una Administració tributària de referència, centrada en la qualitat dels serveis i amb les necessitats de les persones com a centre de gravetat de les nostres actuacions. Potenciant la proactivitat, la personalització i l'accessibilitat, i, sobretot, un model relacional d'atenció integrada, adreçat tant a la ciutadania com als col·lectius professionals, que s'insereixi àmpliament en el marc de transparència i qualitat que avui és l'objectiu de les administracions tributàries d'Europa.

Marta Espasa Queralt

Presidenta de l'Agència Tributària de Catalunya

Presentació

La Memòria de l'Agència Tributària de Catalunya (ATC) recull la informació sobre les activitats i els projectes desenvolupats al llarg del 2021, un any que ha significat l'inici de la recuperació progressiva després de la pandèmia i la consolidació dels nous serveis d'atenció a la ciutadania. En aquest sentit, la implantació de l'impost sobre les emissions de CO₂ dels vehicles de tracció mecànica ha representat tot un repte de gestió a causa de la tramitació massiva que comporta i, també, pel que fa a la implementació d'un nou model de relació amb les persones contribuents.

La memòria d'una organització ha de ser, per sobre de tot, un instrument de transparència i rendiment de comptes. En aquesta línia, la Memòria de l'ATC 2021 vol apropar a la ciutadania els resultats i dades més destacats de la nostra activitat com a Administració tributària, entre d'altres, l'organització i el funcionament, els recursos humans i materials, i les actuacions i activitats de les àrees, delegacions i oficines territorials, desenvolupades en l'exercici de les seves funcions en relació amb els tributs propis i els tributs cedits a la Generalitat de Catalunya.

I ha de ser, també, un espai per mostrar el grau d'assoliment dels objectius anuals que, com a Administració tributària, l'Agència es proposa aconseguir d'acord amb les seves línies estratègiques i operatives i les funcions que té encomanades en àmbits clau com són la recaptació, la prevenció i reducció del frau fiscal, la informació i l'atenció al contribuent, o la col·laboració amb la resta d'administracions i actors de l'àmbit tributari. Finalment, en una línia de continuïtat i avenç progressiu, la Memòria també inclou els reptes més rellevants per a l'Agència a mitjà termini.

El 2021, l'ATC ha consolidat els serveis d'atenció no presencial, com ara el servei d'assistència telefònica personalitzat L'ATC us truca, que ha incorporat l'atenció amb videotrucada. Ha continuat innovant els canals de relació amb la ciutadania, ampliant els canals de pagament i introduint-ne de nous com el que ofereix a través de Bizum.

Pel que fa a l'àmbit organitzatiu intern i de recursos humans, s'han adequat les pautes del Pla de contingència sobre mesures organitzatives, preventives i de seguretat d'aplicació al personal de l'ATC a la situació canviant de la pandèmia, amb la prestació de serveis en la modalitat de teletreball i la reincorporació presencial als llocs de treball a partir de l'1 de setembre.

En relació amb els processos selectius de cossos tributaris, durant el 2021 s'ha planificat i convocat el procés selectiu per a l'accés al cos tècnic de gestors tributaris, el primer procés selectiu que organitza l'ATC i la convocatòria més nombrosa de la seva història, amb 120 places ofertes. Amb aquesta nova convocatòria, es vol ampliar, consolidar i augmentar l'especialització de la plantilla, que a finals del 2021 és de 799 persones —288 de les quals pertanyents als cossos tributaris de gestió i inspecció (el 36%).

Una Agència en creixement continu, que amplia la proximitat amb els contribuents i la qualitat dels serveis que els ofereix a través de la xarxa d'oficines presents en tot el territori català, i que el 2021 han atès 164.115 contribuents amb cita prèvia, una xifra el 75% superior a la registrada l'any anterior. També han consolidat el servei de tramitació atesa mitjançant personal funcionari habilitat, tant pel canal presencial com pel telefònic, i han tornat a col·laborar en la campanya de la renda, per facilitar el compliment de les obligacions tributàries de la ciutadania. En aquest punt, cal posar en relleu que, segons l'Enquesta permanent de satisfacció sobre els serveis presencials de l'ATC del 2021, el 91,9% dels contribuents asseguren que estan molt satisfets amb el servei rebut a les nostres oficines.

En el marc de la transformació digital, l'ATC ha aprovat el seu Pla anual. Entre els projectes més innovadors que, des del 2020, s'han implantat a l'Agència fruit d'aquest Pla, destaquen: l'activació dels assistents virtuals de recaptació executiva i de l'impost sobre les emissions de CO₂ dels vehicles de tracció mecànica; l'automatització de la recollida de dades del procés d'al·legacions i recursos de reposició associats a l'impost sobre les emissions de CO₂; la posada en marxa de la tramitació atesa a les oficines i la introducció de la videoassistència en l'atenció al ciutadà; la implantació del formulari genèric del registre electrònic de l'ATC; la definició i implantació d'un sistema d'avaluació de la qualitat de les dades gestionades per l'Agència, i la sistematització i depuració dels censos de persones, vehicles i immobles.

Cal posar en relleu el repte que ha comportat la implantació de l'impost sobre les emissions de CO₂ dels vehicles de tracció mecànica. Pel que fa a la gestió i tramitació d'aquest tribut, s'ha implantat el nou sistema de relació amb el contribuent, un projecte transversal i innovador quant a transparència i usabilitat que permetrà impulsar millores

Presentació

profundes en els sistemes d'atenció. També s'ha facilitat a la ciutadania la tramitació en línia, amb la incorporació de noves funcionalitats a la seu electrònica i la simplificació de l'accés a alguns tràmits, cosa que ha permès, per exemple, la gestió i tramitació de l'impost utilitzant NIF i matrícula o l'idCAT Mòbil. En total, el 2021, 1.155.228 usuaris han accedit al frontal de tramitació de la seu per gestionar l'impost sobre les emissions de CO₂.

En aquest sentit, el 2021 l'activitat de la seu electrònica ha augmentat el 138% respecte del 2020, sobretot a causa de la posada en marxa de l'impost sobre les emissions de CO₂ dels vehicles, que, al seu torn, ha impulsat també la tramitació telemàtica entre les persones no obligades.

Pel que fa al Pla de prevenció i reducció del frau fiscal i de foment de les bones pràctiques tributàries 2019-2022, un any més s'han obtingut uns màxims històrics, arran del descobriment de 338,5 milions d'euros procedents de les actuacions de prevenció i reducció del frau, amb un increment del 55% respecte de l'exercici anterior, i la realització de 52.913 actuacions en els àmbits de recaptació, gestió i inspecció, l'11% més que el 2020.

L'Agència, des del seu compromís amb la qualitat, la innovació i l'evolució continuada per millorar els serveis, es proposa un seguit de reptes amb vista al 2022. Entre d'altres:

- Desplegar el Pla de transformació digital per al 2022, incorporant-hi noves eines i recursos tecnològics, i digitalitzant processos i serveis, per tal de millorar-ne la qualitat i generar valor públic.
- Intensificar l'automatització dels processos i l'ús dels mitjans electrònics per part de la ciutadania en les seves relacions amb l'Administració tributària.
- Continuar desplegant i tancar el Pla de prevenció i reducció del frau fiscal i de foment de les bones pràctiques tributàries 2022. En concret, aplicar amb mitjans propis la metodologia obtinguda de l'estudi sobre el *tax gap* i presentar els resultats del nou estudi sobre la bretxa fiscal del 2018 dels principals impostos que gestiona l'ATC.
- Elaborar el Pla de prevenció i reducció del frau fiscal i de foment de les bones pràctiques tributàries 2023-2026.
- Dur a terme el procediment de comprovació del valor de referència dels immobles declarat pels contribuents, amb la col·laboració de la Direcció General del Cadastre.
- Seguir desenvolupant el sistema de relació amb el contribuent, i ampliar i evolucionar les funcionalitats existents per fer-ne una implantació progressiva en la gestió de la resta de tributs.
- Impulsar el Pla de viabilitat tecnològica de l'Agència, prioritzant la innovació tecnològica orientada al contribuent i la implementació de noves funcionalitats de tramitació a la seu electrònica.
- Consolidar el creixement i l'especialització de la plantilla, potenciant la formació contínua i els sistemes d'aprenentatge en línia, així com nous processos selectius de cossos propis.
- Continuar impulsant la col·laboració amb Tributs de Catalunya i amb la resta d'administracions, amb la finalitat d'ampliar i millorar el servei que s'ofereix a la ciutadania de Catalunya.
- Potenciar el rol de l'intermediari fiscal, millorant els serveis d'assistència per guanyar eficiència en els procediments i tràmits tributaris i, alhora, incrementar l'eficàcia de la recaptació 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 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.

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

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

Normativa

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

- Llei orgànica 6/2006, de 19 de juliol, de reforma de l'Estatut d'autonomia de Catalunya (DOGC núm.4680, de 20.07.2006): "Títol VI, Del finançament de la Generalitat", article 204 i disposició final segona.
- Llei 17/2017, de l'1 d'agost, del Codi tributari de Catalunya de l'Agència Tributària de Catalunya i d'aprovació dels llibres primer, segon i tercer, relatius a l'Administració tributària de la Generalitat (DOGC núm. 7426, de 3.8.2017).
- Decret 279/2007, de 24 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de l'Agència Tributària de Catalunya (DOGC núm. 5037, de 28.12.2007).
- Decret 300/2016, de 27 de setembre, pel qual es nomena el senyor Eduard Vilà i Marhuenda director de l'Agència Tributària de Catalunya (DOGC núm. 7216, de 29.9.2016).
- Decret 222/2016, de 15 de març, del règim de personal i dels processos de selecció i provisió en l'àmbit de l'Agència Tributària de Catalunya (DOGC núm. 7081, de 17.3.2016).
- Decret 41/2019, de 19 de febrer, de creació i funcionament dels mitjans electrònics, informàtics i telemàtics per a la celebració de subhastes públiques electròniques per part de l'Agència Tributària de Catalunya (DOGC núm. 7815, de 21.02.2019).
- Ordre ECF/498/2007, de 21 de desembre, per la qual es regula el règim

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

- 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/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).
- Resolució VEH/553/2021, de 24 de febrer, per la qual s'actualitzen les aplicacions informàtiques per a l'actuació administrativa automatitzada de l'Agència Tributària de Catalunya (DOGC núm. 8354, de 2.3.2021).
- Resolució ECO/2767/2021, de 8 de setembre, 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. 8503, de 16.9.2021).
- Resolució ECO/3166/2021, de 20 d'octubre, per la qual s'actualitzen les aplicacions informàtiques per a l'actuació administrativa automatitzada de l'Agència Tributària de Catalunya (DOGC núm. 8531, de 27.10.2021).
- Resolució VEH/1333/2021, de 3 de maig, per la qual s'actualitzen els àmbits d'actuació del Servei de Gestió d'Impostos Directes i del Servei de Gestió d'Impostos Indirectes i Taxes de l'Oficina Central de Gestió Tributària de l'Agència Tributària de Catalunya (DOGC núm. 8404, de 7.5.2021).

L'Agència Tributària de Catalunya
Normativa

- 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 (3 de novembre de 2021).
- Resolució per la qual s'assignen expedients per part de l'Oficina Central de Gestió de l'Agència Tributària de Catalunya a la Delegació Territorial de Girona (25 d'octubre de 2021).
- Resolució per la qual s'assignen expedients per part de l'Oficina Central de Gestió de l'Agència Tributària de Catalunya a la Delegació Territorial de Lleida (25 d'octubre de 2021).
- Resolució per la qual s'assignen expedients per part de l'Oficina Central de Gestió de l'Agència Tributària de Catalunya a la Delegació Territorial de Tarragona (25 d'octubre de 2021).
- 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 (25 d'octubre de 2021).
- 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 a Figueres (25 d'octubre de 2021).
- 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 a Granollers (25 d'octubre de 2021).
- 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 a la Bisbal d'Empordà (25 d'octubre de 2021).
- 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 a la Seu d'Urgell (25 d'octubre de 2021).
- 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 a Manresa (25 d'octubre de 2021).
- 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 a Sant Feliu de Llobregat (25 d'octubre de 2021).
- 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 a Terrassa (25 d'octubre de 2021).
- 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 a Tortosa (25 d'octubre de 2021).
- 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 a Vic (25 d'octubre de 2021).
- 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 a Vilafranca del Penedès (25 d'octubre de 2021).
- Resolució VEH/1216/2021, de 22 d'abril, per la qual es dona publicitat a la relació de llocs de treball del personal funcionari de l'Agència Tributària de Catalunya (DOGC núm. 8398, de 29.4.2021).
- Resolució VEH/1215/2021, de 22 d'abril, per la qual es dona publicitat a la relació de llocs de treball del personal laboral de l'Agència Tributària de Catalunya (DOGC núm. 8398, de 29.4.2021).

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.

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

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.

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, consolidant el model de comunicació omnicanal i fomentar les bones pràctiques tributàries, en el marc dels compromisos establerts en la Carta de drets del contribuent. És un objectiu essencial fomentar la innovació continuada per augmentar els serveis d'atenció no presencial, incorporant assistents virtuals i atenció personalitzada per telèfon i a través de videotrucada, oferint el servei de tramitació atesa de declaracions a la ciutadania. També, impulsar nous canals de pagament, tant presencials com electrònics, per facilitar als contribuents el

compliment de les obligacions tributàries i l'exercici dels drets. I, en l'àmbit presencial, augmentar la proximitat i la cartera de serveis que s'ofereix a la ciutadania a través de la xarxa d'oficines presents en tot el territori català i continuar ampliant i consolidar el servei de tramitació atesa mitjançant personal funcionari habilitat.

És bàsica igualment la innovació aplicada a 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 l'organització, els tributs i tràmits disponibles i la normativa i criteris aplicables. A més, es potencia l'ús dels formularis electrònics i els programes d'ajuda per a la confecció de declaracions i la implantació de funcionalitats i millores de tramitació telemàtica, 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 2021

Estructura de l'Agència Tributària de Catalunya

Organigrama dels Serveis Centrals

President/a
Marta Espasa Queralt

Director/a
Eduard Vilà i Marhuenda

Àrea d'Aplicació dels Tributs i Valoracions
Santiago Parera Sánchez

Àrea d'Estudi i Anàlisi
Elsa Urrutia Fuentes

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
(fins al 17.02.2021)

Carles Miquel García Rojo
(des del 18.02.2021)

Àrea de Tecnologies de la Informació
Andreu Palacín Ciprian
(fins al 30.09.2021)

Maite Sainz de la Rosa
(des de l'1.10.2021)

Oficina Central de Gestió Tributària
Víctor Pamias i Muñoz

Oficina Central de Recaptació
Eva Ganau Abizanda

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	Passeig de la República	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 de Llobregat	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 (tancada temporalment des del 2.11.2021)	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

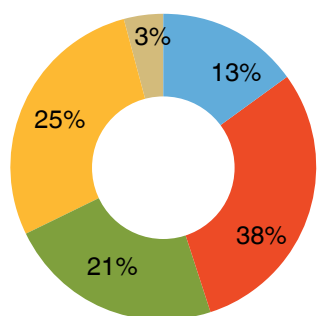
Unitat	Grup A	Grup B	Grup C	Grup D	Grup E	TOTAL
Comandament	1	1	-	1	-	3
Àrea d'Aplicació dels Tributs i Valoracions	7	20	4	5	-	36
Àrea d'Estudi i Anàlisi	6	-	-	3	-	9
Àrea d'Estratègia, Relacions Externes i Comunicació	4	2	-	-	-	6
Àrea de Recursos Humans i Organització	13	2	1	3	-	19
Àrea de Gestió Econòmica i Règim Interior	11	7	2	23	9	52
Àrea d'Inspecció de Serveis	1	3	-	-	-	4
Àrea de Serveis Jurídics	3	-	-	2	-	5
Subtotal	46	35	7	37	9	134
Oficines centrals	29	130	23	70	0	252
Delegació Territorial a Girona	7	16	7	11	1	42
Delegació Territorial a Lleida	9	14	7	13	1	44
Delegació Territorial a Tarragona	5	17	9	15	1	47
Oficines territorials i oficines de serveis tributaris	8	93	112	55	12	280
TOTAL	104	305	165	201	24	799

Estructura, organització i mitjans
Personal

Distribució del personal a l'àmbit operatiu a Barcelona (oficines centrals)

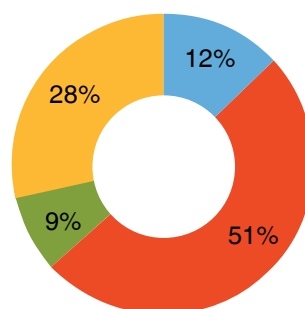
Unitat	Grup A	Grup B	Grup C	Grup D	Grup E	TOTAL
Oficina Central de Gestió Tributària	8	51	16	35	0	110
Comandament OCGT	2	3	2	6	-	13
Servei de Gestió d'Impostos Directes	2	14	3	7	-	26
Servei de Gestió d'Impostos Indirectes i Taxes	1	12	2	8	-	23
Servei de Valoracions	1	11	1	1	-	14
Servei de Recursos i Relacions amb els Tribunals	1	8	3	2	-	14
Servei d'Atenció als Contribuents i Censos Tributaris	1	3	5	11	-	20
Oficina Central de Recaptació	5	60	5	29	0	99
Comandament OCR	1	2	-	4	-	7
Servei d'Ajornaments i Fraccionaments	1	12	1	4	-	18
Servei de Recaptació Executiva	-	11	-	2	-	13
Servei de Control d'Ingressos	1	7	2	2	-	12
Servei d'Embargaments	-	15	-	2	-	17
Servei de Recursos i Relacions amb els Tribunals	1	13	2	6	-	22
Servei d'Atenció i Informació Recaptatòria	1	-	-	9	-	10
Oficina Central d'Inspecció	16	19	2	6	-	43
TOTAL	29	130	23	70	0	252

Distribució del personal de l'ATC per grups



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

Distribució del personal per grups a les oficines centrals



● Grup A ● Grup C
 ● Grup B ● Grup D

Estructura, organització i mitjans
Personal

Distribució del personal a la Delegació Territorial a Girona

Unitat	Grup A	Grup B	Grup C	Grup D	Grup E	TOTAL
Comandament	1		1	-	-	2
Servei de Gestió Tributària	2	9	3	1	-	15
Servei de Recaptació	1	2	-	2	-	5
Inspecció Territorial	2	2	1	1	-	6
Servei de Valoracions	1	3	-	-	-	4
Servei d'Atenció als Contribuents	-	-	-	7	-	7
Secció d'Afers Administratius	-	-	2	-	1	3
TOTAL	7	16	7	11	1	42

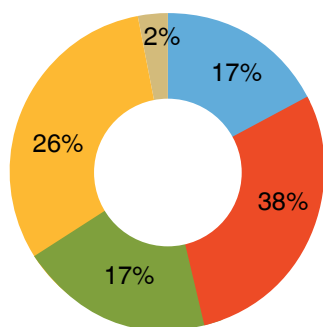
Distribució del personal a la Delegació Territorial a Lleida

Unitat	Grup A	Grup B	Grup C	Grup D	Grup E	TOTAL
Comandament	2	2	-	-	-	4
Servei de Gestió Tributària	3	4	2	5	-	14
Servei de Recaptació	1	3	1	-	-	5
Inspecció de Territorial	-	-	-	1	-	1
Servei de Valoracions	1	3	-	1	-	5
Servei d'Atenció als Contribuents	1	1	2	4	-	8
Secció d'Afers Administratius	1	1	2	2	1	7
TOTAL	9	14	7	13	1	44

Distribució del personal a la Delegació Territorial a Tarragona

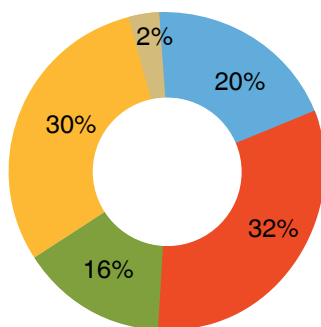
Unitat	Grup A	Grup B	Grup C	Grup D	Grup E	TOTAL
Comandament	1	-	-	1	-	2
Servei de Gestió Tributària	2	6	2	5	-	15
Servei de Recaptació	-	3	-	1	-	4
Inspecció Territorial	2	2	1	-	-	5
Servei de Valoracions	-	4	-	-	-	4
Servei d'Atenció als Contribuents	-	1	3	7	1	12
Secció d'Afers Administratius	-	1	3	1	-	5
TOTAL	5	17	9	15	1	47

Distribució del personal per grups a la DT a Girona



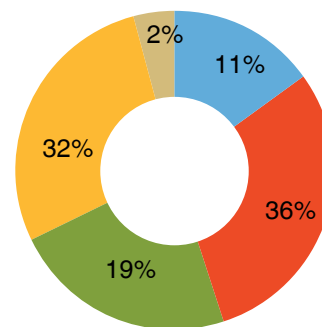
● Grup A ● Grup C ● Grup E
 ● Grup B ● Grup D

Distribució del personal per grups a la DT a Lleida



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

Distribució del personal per grups a la DT a Tarragona



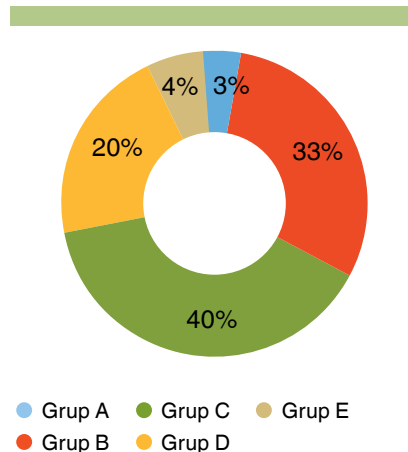
● Grup A ● Grup C ● Grup E
 ● Grup B ● Grup D

Estructura, organització i mitjans
Personal

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

Unitat	Grup A	Grup B	Grup C	Grup D	Grup E	TOTAL
Oficina Territorial al Barcelonès Nord	1	10	4	13	2	30
Oficina Territorial a Vilafranca del Penedès	2	8	8	4	1	23
Oficina Territorial a Sabadell	1	7	9	4		21
Oficina Territorial a Mataró	1	8	8	3		20
Oficina Territorial a Reus	1	8	6	4	1	20
Oficina Territorial a Sant Feliu de Llobregat	1	7	9	3	1	21
Oficina Territorial a Terrassa	1	7	7	3	1	19
Oficina Territorial a Granollers		7	6	2	1	16
Oficina Territorial a Manresa		5	6	2	1	14
Oficina Territorial a la Bisbal d'Empordà		6	4	2	1	13
Oficina Territorial a Tortosa		5	5	2	1	13
Oficina Territorial a Santa Coloma de Farners		4	4	1		9
Oficina Territorial a Figueres		4	2	3	1	10
Oficina Territorial a Vic		4	4	1		9
Oficina Territorial a la Seu d'Urgell		3	2	1	1	7
Oficina de Serveis Tributaris a l'Hospitalet de Llobregat			4	1		5
Oficina de Serveis Tributaris a Vilanova i la Geltrú			3	1		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	93	112	55	12	280

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

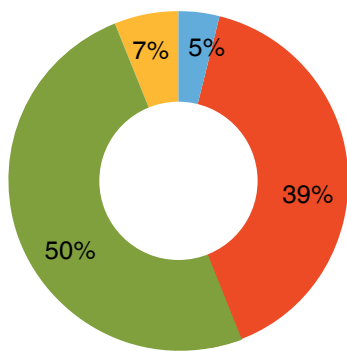


Estructura, organització i mitjans
Personal

Distribució del personal per edat i sexe

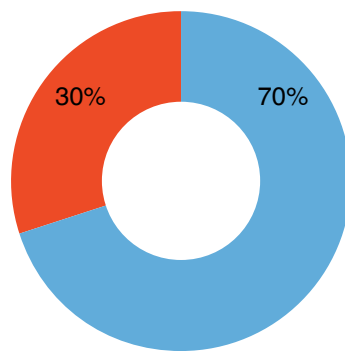
EDAT (anys)	Grup A		Grup B		Grup C		Grup D		Grup E		TOTAL		TOTAL
	Dona	Home	Dona	Home	Dona	Home	Dona	Home	Dona	Home	Dona	Home	
18-30	-	-	15	4	2	2	7	5	1	-	25	11	36
31-45	27	11	73	40	49	18	73	13	3	3	225	85	310
46-60	25	21	101	59	64	20	77	16	11	4	278	120	398
61 o més	10	10	6	7	8	2	8	2	1	1	33	22	55
TOTAL	62	42	195	110	123	42	165	36	16	8	561	238	799

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 2021

Crèdits definitius i obligacions reconegudes. Exercici 2021

Pressupost de despeses. Crèdits definitius i obligacions reconegudes

		Pressupost definitiu	Obligacions reconegudes
Cap. 1	Remuneracions de personal	35.756.449,38	33.561.197,19
Cap. 2	Operacions corrents	51.088.977,23	49.033.214,78
Cap. 4	Transferències corrents	18.000,00	0
Cap. 6	Operacions de capital	160.000,00	77.014,75
Cap. 8	Actius financers	25.000,00	10.372,26
TOTAL		87.048.426,61	82.681.798,98

Pressupost d'ingressos i drets liquidats

		Previsions inicials	Drets liquidats
Cap. 3	Taxes, venda de béns i serveis	2.009.000,00	6.947.110,23
Cap. 4	Transferències corrents	80.725.447,08	61.120.477,73
Cap. 5	Ingressos patrimonials	0	0
Cap. 7	Transferències de capital	0	0
Cap. 8	Variació d'actius financers	185.000,00	169.617,65
TOTAL		82.919.447,08	68.237.205,61

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**

El 2021, l'Agència Tributària de Catalunya ha desenvolupat les activitats planificades en el seu Programa anual d'actuació, en un exercici en què s'han començat a superar en la majoria d'àmbits les limitacions derivades de les mesures tributàries excepcionals establertes el 2020 arran de la pandèmia de COVID-19, i que ha estat marcat fonamentalment per la implantació de l'impost sobre les emissions de CO₂ dels vehicles de tracció mecànica, el primer tribut propi amb un abast massiu i en línia amb la fiscalitat verda que es promou a Europa per lluitar contra el canvi climàtic.

El 2021 s'ha superat la situació atípica que va afectar les oficines de l'Agència durant el 2020 a causa de l'emergència sanitària causada per la pandèmia, que va obligar a adoptar mesures pel que fa als terminis dels procediments de tramitació tributària (suspensió i interrupció dels terminis dels procediments de gestió, inspecció i recaptació, i de prescripció i caducitat) i pel que fa als serveis d'atenció a la ciutadania (suspensió de l'atenció presencial), i s'ha iniciat el camí de la recuperació dels resultats de l'Agència cap a nivells d'abans de la pandèmia, en alguns casos, com el de la recaptació de tributs, amb un creixement que compensa la davallada registrada el 2020 i se situa per damunt de les xifres del 2019.

En àmbits prioritaris com és **l'atenció a la ciutadania**, el canvi ha estat substancial, i el 2021 s'ha consolidat el model omnicanal i el creixement dels nous serveis d'atenció no presencials implantats arran de la pandèmia. Així, els serveis com ara l'assistent virtual de recaptació executiva i el servei d'assistència telefònica personalitzat L'ATC us truca, que reforcen el suport i faciliten a la ciutadania el compliment de les obligacions tributàries, s'han continuat potenciant al llarg del 2021.

En aquest sentit, s'han implantat l'assistent virtual de l'impost sobre les emissions de CO₂, per donar suport a la ciutadania en els tràmits telemàtics de l'impost, i el nou mòdul d'embarquaments, que incrementa la informació de l'assistent de recaptació i pagaments que es va posar en marxa l'any 2020. Així mateix, el 2021, L'ATC us truca ha consolidat el model de prestació del servei iniciat l'any anterior (tramitació atesa i triatge) i ha assumit l'assistència telefònica dels tràmits de l'impost sobre les emissions de CO₂ dels vehicles. A més, ha incorporat la videoassistència com un nou canal d'atenció que ha permès ampliar el seu catàleg de serveis i atendre presentacions d'autoliquidacions de transmissions de vehicles usats, de préstecs entre particulars i d'altres autoliquidacions, atesa la possibilitat d'aportació de documentació que l'eina té habilitada.

En concret, pel que fa a l'atenció a la ciutadania en relació amb els tràmits de l'impost sobre les emissions de CO₂, s'ha assistit 129.082 persones pels canals telefònic i presencial i per mitjà del formulari de contacte de la seu electrònica.

Per consultes i tràmits sobre l'impost del CO₂, s'han atès 129.082 persones pels canals telefònic i presencial i per mitjà del formulari de contacte de la seu electrònica

La implantació de nous canals de pagament respon a un dels objectius clau de l'ATC: millorar i incrementar la proximitat dels serveis que ofereix als contribuents, i facilitar-los, a través de la innovació tecnològica i la implementació de serveis de qualitat, la tramitació en línia i l'acompliment de les obligacions fiscals amb seguretat, i estalvi de temps i diners.

Actuacions i activitats realitzades

Introducció

El 2021, en aquesta línia, s'han continuat impulsant nous canals de pagament, com el que reforça el posat en marxa el 2020 a través del conveni de l'Agència amb la xarxa d'oficines de Correus, que facilita l'ingrés, mitjançant gir postal, de l'import de les liquidacions tributàries; una col·laboració que, el 2021, s'ha ampliat amb l'Acord per a la presentació i el pagament de les autoliquidacions de transmissió de vehicles de segona mà a les 315 oficines informatitzades de Correus situades a Catalunya, per mitjans telemàtics, en nom i per compte del contribuent. A finals del 2021 s'ha iniciat una prova pilot en 30 oficines amb l'objectiu d'implantar el servei a la totalitat d'oficines de Correus a Catalunya al llarg del 2022.

Cal destacar també la implantació d'un nou canal de pagament a través de la plataforma Bizum, que permet pagar qualsevol impost de l'ATC que impliqui presentar una liquidació amb un import de 150 euros o menys, obert tant a particulars com a empreses, i amb accés responsiu des de qualsevol dispositiu mòbil. Així, l'Agència es converteix en una de les primeres administracions de l'Estat a implantar el pagament mitjançant Bizum, i, alhora, amplia els canals de pagament que ja té disponibles.

L'ATC es converteix en una de les primeres administracions de l'Estat a implantar el pagament amb Bizum

Cal destacar també, com un nou servei del telèfon 012, la posada en marxa del pagament automatitzat de l'impost sobre el CO₂ a través de resposta de veu interactiva (IVR), a partir d'una interacció amb els sistemes de l'Agència.

Al llarg del 2021 s'ha mantingut la necessitat d'obtenir cita prèvia per a l'atenció i assistència a la ciutadania a les oficines de l'Agència. En aquest sentit, s'ha continuat ampliant el servei de tramitació atesa (la tramitació informatitzada, mitjançant personal funcionari habilitat a l'efecte, de tràmits i presentacions de persones físiques que no tenen capacitat ni obligació de tramitar pel canal electrònic). En relació amb això, s'ha publicat la Resolució ECO/2767/2021, de 8 de setembre, 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, que amplia els procediments de prestació d'aquest servei i, per tant, consolida el servei de tramitació atesa mitjançant personal funcionari habilitat, tant pel canal presencial com pel telefònic.

Així mateix, el 2021, l'ATC ha continuat col·laborant en la **campanya de la renda**, oferint atenció telefònica personalitzada, a través del servei L'ATC us truca, prestat amb mitjans, personal i estructura propis, i recuperant l'atenció presencial, amb cita prèvia, al juny. Cal posar en relleu la deducció per doble pagador, aprovada pel Govern català i aplicable al tram autonòmic de l'IRPF, adreçada als contribuents que el 2020 han estat afectats per un ERTO, s'han quedat a l'atur o han obtingut ingressos procedents d'un segon pagador.

Cal destacar que, segons l'informe de resultats de l'Enquesta permanent de satisfacció sobre els serveis presencials de l'ATC del 2021, el 91,9% de les persones enquestades han valorat molt positivament la seva experiència i el servei rebut a l'Agència.

El 91,9% de les persones usuàries dels serveis presencials de l'ATC valoren molt positivament la seva experiència i el servei rebut a l'Agència

Actuacions i activitats realitzades

Introducció

Pel que fa a l'àmbit **organitzatiu intern i de recursos humans**, s'han adequat les pautes del Pla de Contingència sobre mesures organitzatives, preventives i de seguretat d'aplicació al personal de l'ATC a la situació canviant de la pandèmia, amb la prestació de serveis en la modalitat de teletreball i la reincorporació presencial als llocs de treball a partir de l'1 de setembre del 2021.

En relació amb els processos selectius de cossos tributaris de la Generalitat de Catalunya, durant el 2021 l'ATC ha planificat i convocat el procés selectiu per a l'accés al cos tècnic de gestors tributaris. Es tracta del primer procés selectiu organitzat per l'ATC i de la convocatòria més nombrosa de la seva història, amb 120 places ofertes, del qual durant el 2022 es duran a terme les proves de l'oposició, la valoració de la fase de concurs i la convocatòria del curs selectiu.

Amb aquesta nova convocatòria de processos selectius, l'Agència vol ampliar i consolidar la seva plantilla, que a finals del 2021 és de 799 persones, 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 d'altres administracions locals catalanes, així com impulsar noves mesures de prevenció i reducció del frau fiscal.

Al llarg del 2021, l'Agència ha participat, entre d'altres, en les jornades i activitats següents:

- 2.03.2021. Presentació de l'impost sobre el CO₂ al Col·legi Oficial de Gestors Administratius de Catalunya.
- 31.03.2021. Sessió informativa virtual de l'impost sobre el CO₂ al Col·legi Oficial de Gestors Administratius de Catalunya.
- 11.05.2021. Trobada entre l'ATC i la Cambra de Comerç de Barcelona.
- 27.05.2021. Sessió virtual "Jornada Verda dels Vehicles" (impost sobre el CO₂) a l'Associació Professional de Tècnics Tributaris de Catalunya i Balears.
- 21.06.2021. Cloenda del programa EFEC. Curs 2020-2021. Institut d'Estudis Financers.
- 14.09.2021. Webinar sobre "Autoliquidació de l'impost sobre les estades en establiments turístics – Recàrrec de l'Ajuntament de Barcelona". Gremi d'Hotels de Barcelona.
- 21.09.2021. Sessió virtual "Jornada Verda dels Vehicles" (impost sobre el CO₂) a l'Associació Espanyola d'Assessors Fiscals (Catalunya).
- 5.10.2021. Jornades tributàries "Gestión de los tributos cedidos y propios de las comunidades autónomas". Sevilla.
- 27.10.2021. Jornada "Financiación Autonómica y Fiscalidad". Institut d'Economia de Barcelona.
- 11.11.2021. Inauguració de la Jornada en Homenatge a Gay de Liébana a l'Associació Professional de Tècnics Tributaris de Catalunya i Balears.

El 2021, l'activitat de la **seu electrònica** ha augmentat el 138% respecte del 2020, sobretot a causa de la posada en marxa del nou impost sobre les emissions de CO₂ dels vehicles de tracció mecànica, que ha comportat una tramitació massiva.

El tribut va ser creat pel Parlament de Catalunya el 2017 a través de la Llei 5/2017, de mesures fiscals, administratives, financeres i del sector públic, i posteriorment la seva regulació es va incorporar a la Llei 16/2017, de l'1 d'agost, del canvi climàtic. L'han de liquidar les persones (físiques i jurídiques) titulars d'un vehicle (turisme, furgoneta o motocicleta) amb domicili fiscal a Catalunya el 2020, i les persones jurídiques sense residència fiscal a Catalunya, però que el 2020 hi hagin tingut un establiment, sucursal o oficina i vehicles registrats.

L'exercici 2020 hi estaven subjectes 4,1 milions de vehicles i 2,1 milions de contribuents. Amb un caràcter finalista, la recaptació es destina íntegrament al Fons climàtic i al Fons del patrimoni natural amb l'objectiu d'invertir en accions de millora de l'entorn i del transport públic, fomentar les energies renovables i els vehicles nets, i impulsar la mobilitat sostenible, la gestió dels parcs naturals i la recerca.

El 2021, 1.155.228 usuaris han accedit al frontal de tramitació de la seu per gestionar l'impost sobre el CO₂

L'impost es gestiona mitjançant padró, elaborat i aprovat per l'ATC: a partir de l'1 de maig del 2021, s'ha publicat el padró provisional dels vehicles que tributen per l'impost i la quota a pagar, i s'ha obert un termini d'al·legacions fins al 4 de juny. A partir de l'1 de setembre, s'ha publicat el padró definitiu i s'ha iniciat el període de pagament a través de la seu electrònica de l'ATC.

Pel que fa a la gestió i tramitació de l'impost, l'Agència ha implantat el nou sistema de relació amb el contribuent (SRC), un projecte transversal i innovador pel que fa a transparència i usabilitat que ha de permetre millorar la captació de coneixement a partir de la interacció amb la ciutadania i impulsar millores profundes en els serveis i sistemes d'atenció, i contribuir a facilitar als ciutadans l'acompliment dels deures tributaris i l'exercici dels drets. També ha dut a terme un seguit d'accions per facilitar la tramitació en línia a la ciutadania, amb la incorporació de noves funcionalitats a la seu electrònica i la reducció del nivell d'exigència pel que fa a l'accés a alguns tràmits, la qual cosa ha permès, per exemple, accedir fàcilment a la gestió i tramitació del nou impost utilitzant NIF i matrícula o l'idCAT Mòbil.

Així mateix, l'ATC, amb l'objectiu de minimitzar les incidències que podien sorgir durant el primer any d'implantació, també ha simplificat els tràmits dels contribuents que han hagut d'interposar un recurs: ha redissenyat el web per poder recórrer de manera telemàtica i sense necessitat d'aportar cap justificació de la Direcció General de Trànsit i ha reforçat els mecanismes per agilitzar la devolució dels cobraments confirmats com a indeguts, juntament amb els interessos corresponents.

Igualment, s'ha potenciat la tramitació telemàtica de la resta d'autoliquidacions i gestions tributàries a través de la seu electrònica de l'Agència, i s'han posat en marxa **noves funcionalitats i millores** com ara la sol·licitud de cita prèvia amb formulari web responsiu, que permet també sol·licitar cita des de dispositius mòbils; la incorporació al registre electrònic d'una nova opció per presentar sol·licituds de valoracions prèvies, després d'autoliquidar la taxa amb el model 700; la inclusió d'un codi d'accés als documents de notificació de les provisions de constrenyiment i diligències d'embargament, amb l'objectiu de facilitar al contribuent l'obtenció de cartes de pagament per liquidar

Actuacions i activitats realitzades

Introducció

totalment o parcialment el deute; l'admissió de l'accés a les notificacions electròniques de l'Agència Tributària de Catalunya també amb l'idCAT Mòbil; la transformació a format responsiu dels formularis de tramitació telemàtica del model d'autoliquidació 620 (compravenda de vehicles i embarcacions usats) i de sol·licitud d'ajornaments i fraccionaments, de manera que se'n facilita la tramitació també des de dispositius mòbils; el pagament amb targeta 3D Secure; o la implantació del nou formulari responsiu de l'impost sobre les estades en establiments turístics, en què s'apliquen les noves tarifes a partir de l'1 d'octubre del 2021 i el recàrrec de l'Ajuntament de Barcelona, i l'adaptació dels programes d'ajuda i de tots els formularis web dels diferents impostos per aplicar els nous recàrrecs per extemporaneïtat establerts per la Llei estatal 11/2021, de 9 de juliol, de mesures de prevenció i lluita contra el frau fiscal.

Cal destacar també la incrustació del mòdul de valoració de la satisfacció dels contribuents en les pàgines informatives de la seu electrònica, amb l'objectiu d'explotar-ne els resultats per orientar els serveis i els continguts de la seu a la millora contínua.

En relació amb els tributs que gestiona l'ATC, cal posar en relleu que el 2021 encara s'han continuat aprovant **mesures de caràcter tributari** per pal·liar els efectes econòmics que la pandèmia ha tingut en alguns sectors concrets, entre les quals les establertes pel Decret Llei 10/2021, de mesures urgents de caràcter tributari i financer, que afecta les màquines recreatives i d'atzar i endarrereix els terminis d'autoliquidació del primer trimestre, o pel Decret Llei 11/2021, de mesures de caràcter pressupostari, tributari, administratiu i financer, que estableix un règim de bonificacions de la taxa fiscal sobre els jocs de sort, envit o atzar, que grava les màquines recreatives i d'atzar. També, les mesures del Decret Llei 12/2021, relatiu a l'impost sobre les estades en establiments turístics, que posposa fins a l'1 d'octubre del 2021 l'entrada en vigor de les tarifes de l'impost, aprovades per la Llei 5/2020, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic, amb l'objectiu d'afavorir la reactivació del sector.

Així mateix, l'entrada en vigor de la Llei estatal 11/2021, de 9 de juliol, de mesures de prevenció i lluita contra el frau fiscal, ha introduït en l'àmbit d'aplicació de l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats (ITPAJD) i de l'impost sobre successions i donacions (ISD) el concepte de valor de referència dels immobles. La Direcció General del Cadastre ha publicat els valors de referència l'1 de gener del 2022, fet que ha determinat per als béns immobles que aquesta magnitud es constitueixi en la base imposable de l'ITPAJD i de l'ISD. L'Agència Tributària de Catalunya durà a terme el procediment de comprovació dels valors declarats pels contribuents.

D'altra banda, els canals de comunicació de l'ATC i el telèfon 012 han informat intensivament la ciutadania tant de la implantació del nou impost sobre el CO₂ —del qual s'ha dut a terme, a més, una campanya de comunicació massiva a través de televisió, ràdio i premsa—, com de les noves mesures tributàries i dels canals disponibles per fer consultes o reportar incidències en la tramitació.

El 2021 s'han continuat aprovant mesures de caràcter tributari per pal·liar els efectes econòmics de la pandèmia en sectors com el del joc o el turístic

El 2021, l'activitat de la seu electrònica ha augmentat el 138% respecte del 2020, sobretot a causa de la posada en marxa del nou impost sobre les emissions de CO₂ dels vehicles

Pel que fa a la implantació d'eines i recursos d'**administració electrònica**, destaca la publicació de la Resolució VEH/553/2021 i la Resolució ECO/3166/2021, per les quals s'actualitzen les aplicacions informàtiques per a l'actuació administrativa automatitzada de l'Agència Tributària de Catalunya, que, entre d'altres, amplien les actuacions que es poden realitzar de manera automatitzada en l'àmbit dels procediments de recaptació de deutes en període executiu i en els diferents procediments d'aplicació dels tributs. Quant a la implantació progressiva 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, s'ha avançat en la segona fase del projecte.

Així mateix, en el marc del Decret 76/2020, de 4 d'agost, d'Administració digital, l'ATC ha aprovat el Pla anual de transformació digital per al 2021, amb 128 actuacions en els diferents eixos estratègics (dades, persones, processos i tecnologia). Cal destacar alguns dels projectes més innovadors que, des de l'any 2020, s'han implantat a l'Agència fruit dels plans anuals de transformació digital: activació de l'assistència virtual en els àmbits de la recaptació executiva i de l'impost sobre les emissions de CO₂ dels vehicles de tracció mecànica; automatització de la recollida de dades del procés d'al·legacions i recursos de reposició associats a l'impost sobre el CO₂; establiment d'un nou canal de pagament a través de la plataforma Bizum; posada en marxa de la tramitació atesa a les oficines d'atenció presencial i introducció de la videoassistència en l'atenció al ciutadà; implantació del formulari genèric del registre electrònic de l'Agència; definició i implantació d'un sistema d'avaluació de la qualitat de les dades gestionades per l'Agència, sistematització, i depuració dels censos de persones, vehicles i immobles.

Aprovació del segon Pla anual de transformació digital de l'Agència, amb 128 actuacions en els diferents eixos estratègics: dades, persones, processos i tecnologia

El 2021, cal posar en relleu 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 2021 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, l'Informe de resultats corresponent al 2021 permet constatar que l'ATC torna a assolir un màxim històric en la lluita contra el frau fiscal, en fer aflorar 338,5 milions d'euros procedents de les actuacions de prevenció i reducció del frau realitzades, amb un increment del 55% respecte de l'exercici anterior, i la realització de 52.913 actuacions en els àmbits de recaptació, gestió i inspecció, l'11% més que el 2020.

Així mateix, s'ha publicat la 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 la nova Ordre ECO/212/2021, que deroga l'anterior, i regula alguns aspectes de publicació de la llista com ara la disminució fins a 600.000 euros de l'import que determina la inclusió a la llista de persones deutores.

El 2021, cal destacar també la publicació de l'informe de l'Estratègia de lluita contra la corrupció 2020, del Departament d'Acció Exterior, Relacions Institucionals i Transparència, en què es recullen les accions dutes a terme per l'Agència Tributària de Catalunya en aquest àmbit. Així mateix, l'ATC ha iniciat els treballs per a l'estudi i estimació de la bretxa fiscal *tax gap* dels principals impostos que gestiona —patrimoni, successions i donacions, transmissions patrimonials i actes jurídics documentats, i sobre les estades en establiments turístics—, i l'anàlisi amb mitjans propis i de manera autònoma de la relativa a l'any 2018, uns resultats que és previst publicar el 2022.

Aquest exercici també s'ha publicat el repositori de conductes abusives a la seu electrònica de l'ATC i s'han presentat dos vídeos per fomentar la pedagogia tributària entre el jovent. En aquest sentit, a partir del desembre del 2021 s'han tornat a reprendre les activitats de formació presencial suspeses arran de la pandèmia, que fins aquest moment s'han dut a terme mitjançant videoconferència, i que, en el marc del Pla, 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.

Pel que fa a la xarxa **Tributs de Catalunya**, el 2021 s'han renovat els convenis de col·laboració entre l'Agència Tributària de Catalunya i el Consell Comarcal de la Selva, el Consell Comarcal de la Cerdanya i els ajuntaments de Girona i Terrassa. La signatura del conveni únic ratifica el seu compromís amb el projecte de Tributs de Catalunya en els àmbits de la recaptació executiva, la finestreta única tributària, l'intercanvi de dades i la formació. Al final del 2021, Tributs de Catalunya té un potencial d'actuació sobre 943 municipis de Catalunya (el 99,57%), que representen el 99,95% sobre el total de la població (7.775.333 habitants).

S'ha publicat, així mateix, el nou web de Tributs de Catalunya. Els objectius de creixement de la xarxa col·laborativa han fet necessària una actualització integral del web, amb la finalitat d'oferir continguts de més valor, potenciant els que interessin més els usuaris, i amb un disseny responsiu més atractiu i usable.

El 2021 s'ha organitzat la I Jornada de Tributs de Catalunya, amb l'objectiu de tractar l'impacte de la COVID-19 en els tributs municipals i debatre sobre la gestió d'aquests tributs després de la pandèmia. I s'han editat els dos primers números del nou butlletí *Tributs de Catalunya en Xarxa*, amb novetats d'interès per a les administracions tributàries catalanes.

La xarxa Tributs de Catalunya té un potencial d'actuació sobre el 99,57% dels municipis de Catalunya el 2021

Publicació del nou web de Tributs de Catalunya, amb continguts renovats, disseny responsiu i un nou cercador d'oficines: 150.423 visites el 2021, amb tendència a l'alça

Actuacions i activitats realitzades

Introducció

En l'àmbit de la **recaptació executiva**, cal posar en relleu l'ampliació de la informació sobre recaptació executiva de l'assistent virtual de la seu electrònica, amb la introducció d'un mòdul sobre embargaments. Aquest canal d'atenció personalitzat permet potenciar la interacció amb els ciutadans i els proporciona respostes adequades en funció de les seves consultes en cas d'haver rebut una notificació de provisió de constrenyiment o l'embargament del sou o del compte bancari.

L'Agència ha continuat impulsant la **col·laboració social** amb els col·lectius de l'àmbit fiscal. Així, ha signat nous acords de col·laboració, hi ha mantingut un contacte institucional constant i els ha informat, a través de la seu electrònica i de comunicacions personalitzades, de les mesures i canvis que han afectat l'àmbit tributari al llarg del 2021. En aquest sentit, a petició de les organitzacions, ha dut a terme sessions informatives relatives a l'impost sobre el CO₂ i a l'impost sobre les estades en establiments turístics. Cal destacar, també, la publicació del Decret 7/2021, sobre el procediment de tramesa telemàtica a l'Agència Tributària de Catalunya de documents autoritzats a les notaries de Catalunya, que estableix un seguit de mesures que han de facilitar les actuacions administratives de comprovació i investigació de les obligacions tributàries que du a terme l'ATC i millorar l'eficàcia pel que fa a la prevenció i reducció del frau fiscal. I, així mateix, el Conveni signat amb la Direcció General del Cadastre per a l'intercanvi d'informació i la coordinació d'actuacions relatives al valor de referència dels immobles.

El desplegament de les línies de treball prioritàries esmentades en aquesta introducció i altres actuacions de l'ATC realitzades el 2021 corresponen als diferents serveis centrals i territorials, tal com es detalla a continuació.

Àrea d'Aplicació dels Tributs i Valoracions

L'any 2021, l'Àrea d'Aplicació dels Tributs i Valoracions ha desenvolupat les actuacions següents:

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

Com a continuació del treball realitzat en exercicis anteriors, l'any 2021 s'han mantingut les actuacions per millorar i racionalitzar els circuits de tramitació dels procediments de gestió, inspecció i recaptació tributàries, per tal d'augmentar el grau d'eficàcia i d'eficiència derivades d'aquests circuits i aconseguir la reducció de terminis i l'augment de la qualitat en la tramitació. S'han analitzat les consultes emeses per la Direcció General de Trànsit (DGT) i la Direcció General de Tributs i Joc (DGTJ), així com les resolucions dels tribunals econòmics administratius, la Junta de Tributs i el Tribunal Suprem, les quals s'han traslladat als diferents òrgans de l'Agència quan suposen un canvi en la interpretació de la normativa o bé confirmen la interpretació d'un precepte legal i, per tant, són imprescindibles en la motivació de les resolucions.

En matèria de tributs propis i tributs cedits, s'han atès les consultes plantejades pels diferents òrgans, i se n'ha difós la resolució per garantir que aquests apliquin els mateixos criteris. Tanmateix, s'han actualitzat els criteris d'actuació existents, derivats de canvis normatius o bé de les sentències dictades pel Tribunal Suprem en cassació, com per exemple en el cas de l'aixovar de les dissolucions de comunitats o en els procediments de comprovació de valors.

Durant l'any 2021, a més d'elaborar el Pla de control tributari, que estableix les actuacions prioritàries en el control del frau fiscal, s'han continuat realitzant instruccions i notes per unificar criteris i assegurar l'actuació coordinada dels diferents òrgans de l'Agència.

Aprofundiment 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, l'any 2021, en coordinació amb l'Àrea de de Tecnologies de la Informació, s'ha continuat l'automatització dels processos d'implementació d'eines i funcionalitats de governança de dades i innovació tecnològica, amb l'objectiu de millorar l'eficiència i la qualitat de les actuacions realitzades. En aquest sentit, s'han automatitzat els procediments de notificacions (interactives i massives), de resolució de recursos de reposició i de valoracions immobiliàries, entre d'altres. També s'han aprovat noves aplicacions informàtiques per a la realització d'actuacions administratives automatitzades, principalment en els procediments de recaptació en via executiva i de l'emissió de les liquidacions de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica. En l'àmbit de l'assistència al contribuent, s'han ampliat les funcionalitats de resposta i els casos d'ús de l'assistent virtual de provisió de constrenyiment.

Automatització dels processos per millorar l'eficiència i la qualitat de les actuacions realitzades

Actuacions i activitats realitzades

Àrea d'Aplicació dels Tributs i Valoracions

D'altra banda, i amb la voluntat de facilitar l'accessibilitat de la ciutadania als serveis telemàtics, s'han ampliat els mecanismes d'identificació. En concret, s'ha admès l'ús de l'idCAT Mòbil i la paraula de pas d'un sol ús com a mecanismes d'accés a les notificacions electròniques, i s'han acceptat sistemes d'identificació alternatius a la certificació digital.

Realització d'estudis de valoracions immobiliàries i revisió dels procediments per a la implementació del valor de referència

Les principals actuacions en aquest àmbit han estat les següents:

- Elaboració de la proposta d'Instrucció de comprovació de valors i establiment de criteris de valoració. També 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 2022.
- 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 *Valors bàsics per a l'any 2022*.

[Revisió dels procediments per incorporar el valor de referència en els procediments de comprovació de valors](#)

Revisió dels procediments d'aplicació dels tributs per incorporar el valor de referència en els procediments d'assistència i de comprovació de valors en relació amb els impostos sobre transmissions patrimonials oneroses i actes jurídics documentats i sobre successions i donacions. Amb aquesta finalitat, s'han coordinat les actuacions necessàries amb la Direcció General del Cadastre per a l'execució del conveni subscrit en matèria d'intercanvi d'informació sobre el mercat immobiliari i la coordinació d'actuacions relatives al valor de referència.

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

L'any 2021, s'han consolidat els procediments per aplicar l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica. En aquest sentit, s'ha col·laborat en l'assistència al contribuent, donant suport en la resolució de les consultes i d'incidències comunicades per la ciutadania. Pel que fa a la gestió interna de l'impost, s'ha donat suport directe a l'Oficina Central de Gestió en l'elaboració d'esborranys de resolucions en els recursos de reposició interposats contra les liquidacions, en la generació de les domiciliacions i en la resta d'actuacions derivades de l'entrada en vigor de l'impost.

Així mateix, s'han consolidat les dades corresponents a vehicles de Catalunya provinents de la Direcció General de Trànsit, que n'han de permetre l'explotació en els procediments de gestió, inspecció i recaptació pel que fa al cens de vehicles de Catalunya.

Consolidació i ampliació del model de governança de dades

Durant l'exercici 2021 s'ha continuat amb la consolidació del model de governança de dades propi de l'Agència Tributària de Catalunya, actuant en les línies de treball següents:

- S'ha aprofundit en la gestió del cens de vehicles, molt vinculat a la implantació de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica. Així, l'experiència adquirida després del primer exercici de liquidació de l'impost va fer palesa la necessitat d'ampliar el conjunt de dades que constitueixen la font d'aquest cens, de manera que durant els darrers mesos de 2021 es van començar a analitzar els requeriments per incorporar noves fonts de dades referents als moviments i transaccions pròpies dels vehicles (fitxers provinents de la Direcció General de Trànsit) per tal d'obtenir una visió més completa de la situació de cada vehicle. Així mateix, s'han realitzat millores en la consolidació de les dades de manera que es puguin identificar els vehicles i el seu estat amb més precisió.
- Quant al cens de persones, durant l'exercici 2021 es va continuar treballant en la implantació d'un model de consolidació de les dades rebudes des del Cens únic de contribuents (gestionat per l'Administració de l'Estat) i les dades pròpies de l'Agència Tributària de Catalunya, de manera que es disposi en tot moment de les dades més actualitzades del contribuent. En aquest sentit, cal destacar dues línies prioritàries d'actuació:
 - D'una banda, s'ha incidit especialment a garantir la identificació única dels contribuents a través de processos de *scoring* (puntuació), de manera que s'eviti la duplicació de registres a la base de dades, amb independència del mitjà d'identificació que utilitzin en qualsevol dels entorns i aplicacions informàtiques que ofereix l'Agència (certificats digitals, accessos mitjançant paraula de pas, etc.).
 - De l'altra, s'ha desenvolupat una línia de treball específica respecte dels mitjans de comunicació amb el contribuent, i, de manera molt rellevant per la seva significació en els processos tributaris, respecte de l'adreça de notificació del contribuent, no només integrant totes les fonts de dades disponibles per tal de disposar de les més actualitzades (les provinents del Cens únic de contribuents, les informades als diferents padrons municipals, les declarades pel contribuent en els seus expedients administratius, etc.), sinó també garantint novament la identificació correcta de les adreces, mitjançant processos de normalització de la denominació de cada adreça a través de la creació de dades mestres i detecció de duplicitat de registres per mitjà, de nou, d'algorismes de *scoring*.

S'ha posat de manifest la necessitat d'incorporar noves fonts de dades per continuar millorant el cens i la gestió de l'IEDC

Es continua treballant per garantir l'actualització de la informació dels contribuents, sigui quin sigui el canal de comunicació amb l'Agència que utilitzin

- Quant a la consolidació del model de governança de dades propi de l'Agència, el 2021 s'ha treballat en les línies següents:
 - S'ha continuat amb la definició i implantació del model d'integració de les dades de l'ecosistema d'aplicacions de l'Agència, a través de l'establiment de dades mestres aplicables a tots els entorns, i la consolidació i ampliació de les entitats de negoci que centralitzen la informació de les diferents aplicacions transaccionals (tant de *back* com de *front office*). En aquest aspecte resulta destacable la tasca realitzada sobre les entitats de negoci de dades de contacte (adreces postals, adreces de correu electrònic, etc.) i de transaccions (en aquest cas, molt vinculada a la gestió de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica, atès l'alt volum de transaccions realitzades — sol·licituds de modificació de dades, de domiciliació de pagaments, etc.— i la necessitat de garantir al contribuent la immediatesa en l'obtenció de la informació relativa a l'impost, atès que aquesta informació s'ofereix en un entorn web que exigeix, alhora que possibilita, la màxima transparència).
 - S'ha aprofundit en la implementació dels sistemes relacionals de dades a través de grafs, que permeten una millor explotació de les dades entre les diferents aplicacions informàtiques, amb especial rellevància a l'hora d'identificar el contribuent i els seus elements (expedients, actuacions, etc.) dins del sistema.
- Durant el 2021 s'ha mantingut la tendència d'exercicis anteriors d'intercanvi de dades amb altres organismes de la Generalitat de Catalunya i altres administracions públiques, destacant en aquest darrer cas els intercanvis previstos en els diferents convenis signats per l'Agència en el marc de la xarxa Tributs de Catalunya. Des de la unitat de governança de dades, i en col·laboració amb la Inspecció de Serveis de l'Agència, s'ha treballat per identificar correctament els paràmetres de cada extracció de dades per tal d'ajustar-la a la seva finalitat i s'han automatitzat els processos tant de sol·licitud com d'obtenció de les dades corresponents a cada petició, amb la finalitat última que els demandants d'aquesta informació arribin a ser autònoms tant en la petició com en l'obtenció de les dades, reduint al mínim la demora en l'explotació de les dades. Així mateix, i respecte de les dades que aquestes entitats ofereixen a l'Agència Tributària de Catalunya, el 2021, una vegada assolit el nivell de maduresa suficient en l'intercanvi de dades, s'ha obert la línia d'automatització en l'encreuament d'aquesta informació amb la pròpia de l'Agència, a fi de detectar els incompliments de la normativa tributària i poder oferir la informació resultant a la resta de l'organització en el mínim temps possible i amb el grau màxim de qualitat de les dades obtingudes.

La unitat de governança de dades ha treballat per garantir que el contribuent de l'IEDC pugui obtenir la informació de l'impost de forma immediata en l'entorn web

S'ha encetat la línia de treball per automatitzar l'encreuament d'informació pròpia de l'Agència amb la provinent de l'intercanvi de dades en el marc de Tributs de Catalunya

Actuacions i activitats realitzades

Àrea d'Aplicació dels Tributs i Valoracions

- Finalment, cal destacar que el 2021 s'han intensificat les tasques internes que la unitat de governança de dades realitza per a la resta de l'organització, tant en el manteniment i actualització de les dades mestres que utilitzen la resta d'oficines i delegacions, com en la detecció de supòsits de revisió i extracció, i distribució de la informació. Així mateix, s'han incrementat les peticions d'informació rebudes per altres òrgans de l'Agència a través del formulari habilitat a la intranet, que han estat ateses bé directament per la unitat, a través de les eines d'anàlisi de dades de què disposa, o bé en col·laboració amb l'Àrea de Tecnologies de la Informació.

Àrea d'Estudi i Anàlisi

L'Àrea d'Estudi i Anàlisi té com a missió planificar i impulsar la implementació d'iniciatives en termes d'innovació i millora de la qualitat dels serveis, supervisar i coordinar les actuacions relatives a la informació i assistència a les persones contribuents pels diferents canals (presencial, seu electrònica, telefònic), així com promoure l'elaboració dels informes i estudis d'àmbit tributari de l'Agència Tributària de Catalunya, amb l'objectiu d'incrementar els nivells d'eficàcia, eficiència i optimitzar la qualitat dels serveis prestats.

Informació i assistència

Com a punt de partida, cal definir les actuacions d'informació i assistència a les persones que s'han realitzat per cadascun dels canals: digital, telefònic i presencial.

Canal digital

El 2021, l'activitat de la seu electrònica ha augmentat el 138% respecte del 2020, sobretot a causa de la posada en marxa del nou impost sobre les emissions de CO₂ dels vehicles de tracció mecànica.

Seu electrònica

- Actualització continuada de les pàgines per adaptar-la a les novetats legislatives i a les innovacions en tramitació telemàtica.
- Publicació de continguts informatius derivats del Pla de prevenció i reducció del frau fiscal i de foment de les bones pràctiques tributàries.
- Publicació de les notícies elaborades per l'Àrea d'Estratègia, Relacions Externes i Comunicació, i publicació d'avisos, de manera proactiva o bé a demanda de la resta d'àrees de l'Agència. S'han publicat 90 notícies i avisos.
- Participació en el disseny i elaboració de la *landing page* de l'impost CO₂, en el web del Departament d'Economia i Hisenda (impostco2.gencat.cat), en col·laboració amb l'Àrea d'Estratègia, Relacions Externes i Comunicació.
- Participació en la definició, seguiment i implementació de les noves funcionalitats de tramitació a la seu electrònica de l'Agència Tributària de Catalunya, així com en la revisió de literals de formularis del model 620, el model 600 i el frontal de tramitació de l'impost sobre el CO₂.
- Actualització dels programes d'ajuda al contribuent i, si escau, del document resum justificant de la presentació.
- Actualització de les guies dels diferents impostos que hi ha publicades a la seu. S'han actualitzat la *Guia de l'impost sobre successions i donacions* i la *Guia de l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats*.
- Definició de requeriments i validació de noves funcionalitats de la seu electrònica:
 - o Registre d'incidències tècniques: formularis de proveïment de les dades i de publicació de la informació a la seu, amb opció d'imprimir l'evidència. S'ha finalitzat el desenvolupament i s'han fet les proves a preproducció.
 - o Incrustació del mòdul de valoració de la satisfacció en les pàgines informatives i integració amb l'aplicació de RateNow per explotar els resultats. El 2021 s'ha definit l'abast de les pàgines on cal incrustar el mòdul i s'ha definit el sistema de configuració dins de GECO+.

Activitat de la seu electrònica el 2021 en xifres

El 2021, l'activitat de la seu electrònica ha augmentat el 138% respecte al 2020, a causa bàsicament de la posada en marxa del nou impost sobre les emissions de CO₂ dels vehicles de tracció mecànica.

Visites

S'han registrat 6.534.000 visites, el 55% de les quals (3.590.000) s'han concentrat en els quatre darrers mesos de l'any (de setembre a desembre), a causa de la publicació del padró definitiu de l'impost i de l'obertura del període de pagament i recursos.

Durant els mesos de maig i juny, hi ha hagut 1.163.000 visites, corresponents a la fase de publicació del padró provisional i a l'obertura del període de presentació d'al·legacions i domiciliació.

Durada mitjana de les visites en minuts

La durada mitjana de la visita són 5 minuts i no es diferencia excessivament del 2020; fins i tot baixa en els darrers mesos de l'any respecte del 2020, fet atribuïble a la simplicitat de la tramitació de l'impost del CO₂.

Visitants únics

El 2021, la seu ha registrat 3.554.000 visitants únics, el 123% més que el 2020. El nombre de visitants únics en els mesos de setembre a desembre ha estat el 50% del total de l'any.

Assistents virtuals

Al llarg del 2021, s'han posat en marxa els assistents virtuals:

- o de l'impost del CO₂, en les modalitats d'informació generalista i contextual per donar suport en els tràmits telemàtics de l'impost, i
- o d'embarquaments, que incrementa la informació de l'assistent de recaptació i pagaments que es va posar en marxa l'any 2020.

Es posa en marxa l'assistent virtual de l'impost del CO₂, que registra 100.064 usuaris

Les tasques que s'han desenvolupat han estat:

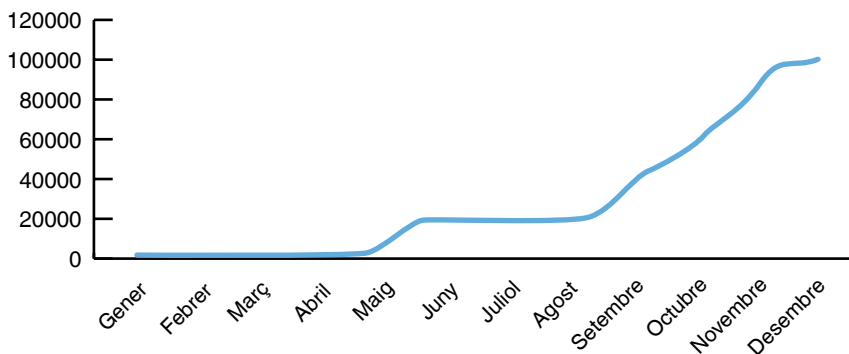
- Revisió i conceptualització de la informació de base per als assistents de nova creació.
- Estructuració i tractament de la informació per a l'entrenament amb eines d'intel·ligència artificial.
- Proves prèvies a la posada en marxa.
- Creació de les pàgines a la seu electrònica que donen suport als assistents virtuals per a informacions més detallades.
- Avaluació continuada de la informació per detectar mancances i afegir-hi nous casos d'ús. Fruit d'aquesta avaluació, durant el mes de novembre del 2021 es van fer correccions de respostes en l'assistent virtual del CO₂ per adaptar-les a les noves funcionalitats que es van implementar.

Actuacions i activitats realitzades
Àrea d'Estudi i Anàlisi

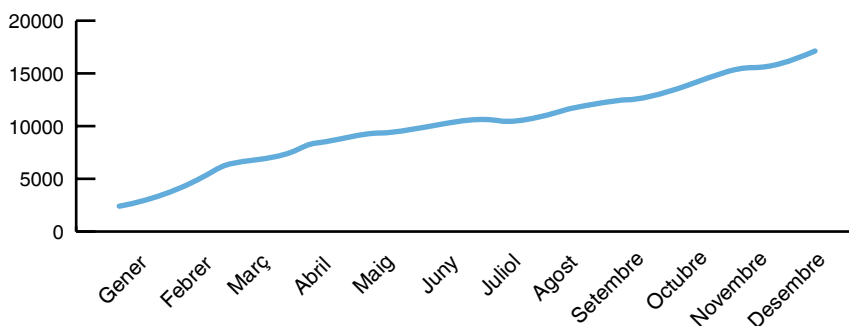
Dimensionament de la informació que es gestiona en l'assistent virtual del CO₂:

- o 61 unitats informatives, 10 de les quals són de temes genèrics, 3 són respostes transversals (compartides amb els altres assistents) i 48 són específiques de l'impost.
- o Cadascuna de les unitats informatives ofereix tres tipus de respostes diferents en funció de si l'usuari es troba fora del padró, hi ha accedit amb *login* simple o amb identificació digital. En total, són 183 respostes.
- o De les 48 unitats informatives sobre l'impost del CO₂, en 29 varien també les respostes en funció de la data del calendari, per tal de donar una resposta a la fase vigent de l'impost.

Impost sobre el CO₂: 100.064 usuaris en data 31 de desembre de 2021



Recaptació: 17.060 usuaris en data 31 de desembre de 2021



Actuacions i activitats realitzades
Àrea d'Estudi i Anàlisi

Formulari de contacte

El formulari de contacte utilitza la solució corporativa de la plataforma Gencat Serveis i Tràmits (GSIT) per a la gestió de consultes de les persones contribuents.

Les tasques de l'Àrea d'Estudi i Anàlisi són:

- Gestionar els aspectes transversals de funcionament en l'àmbit de l'Agència i coordinar amb la Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana (DGSEC), que n'és la promotora, les directrius corporatives tant d'ús com d'integració de la solució.
- Establir les pautes d'escalat de trucades amb els responsables de l'operativa del 012.
- Resoldre les consultes que se li escalen des de l'Oficina Central de Gestió i l'Oficina Central de Recaptació, així com les consultes que entren per altres vies com ara la bústia de correu electrònic de la Direcció de l'Agència.
- Elaborar els informes estadístics i de control de l'activitat.

Usuaris de l'Agència donats d'alta per a la gestió de les consultes: 79. Al llarg del 2021 s'ha donat resposta a 69.079 consultes.

Formulari d'incidències tecnològiques

El formulari d'incidències tecnològiques recull les incidències que reporten les persones contribuents en les seves tramitacions i les integra en l'eina JIRA per tractar-les.

Les tasques de l'Àrea d'Estudi i Anàlisi són revisar les respostes, donar suport a l'equip responsable de la gestió i establir procediments d'actuació per atendre els contribuents.

La tasca principal que s'ha fet el 2021 deriva de la gestió de les incidències que han tingut lloc en la funcionalitat de pagament de l'impost sobre les emissions de CO₂ dels vehicles de tracció mecànica. Entre els mesos d'octubre i desembre es van rebre 18.156 incidències relacionades amb el pagament de l'impost sobre el CO₂, 9.880 de les quals es van tancar de manera massiva en resoldre la incidència.

Activitat

L'activitat global del 2021 ha estat de 35.650 incidències gestionades.

Actuacions i activitats realitzades Àrea d'Estudi i Anàlisi

El web de Tributs de Catalunya

Al llarg del 2021, s'ha implementat el nou format responsiu i una nova estructura de continguts del web, dins del procés d'evolució que s'havia iniciat el 2020.

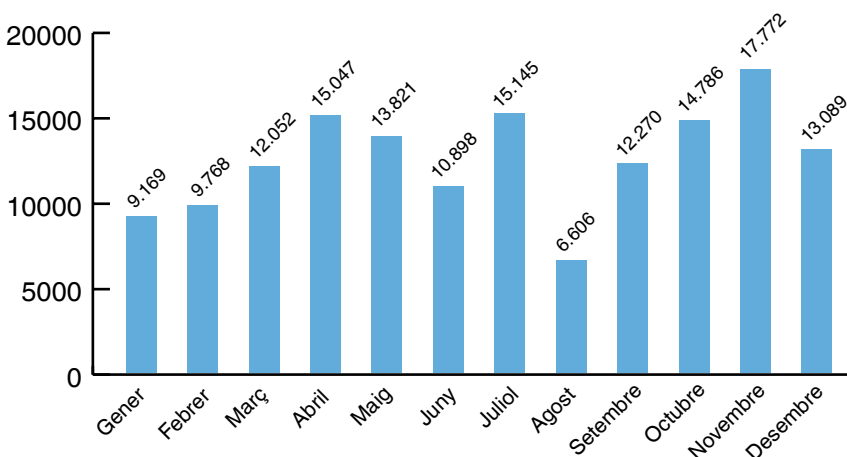
Les tasques que l'Àrea d'Estudi i Anàlisi ha dut a terme al llarg de 2021, en col·laboració amb la Secretaria d'Hisenda, han estat:

- Revisió i actualització de la totalitat dels continguts de la versió anterior per adaptar-los al nou format.
- Maquetació i edició del nou butlletí Tributs de Catalunya en Xarxa i creació d'un espai al web per accedir a tots els butlletins publicats. El 2021 s'han publicat tres butlletins.
- Publicació continuada de notícies. S'han publicat 11 notícies al llarg del 2021.
- Anàlisi i definició per evolucionar el cercador d'oficines, que amplia els criteris de cerca per donar més concreció en l'oficina recomanada al contribuent. El cercador s'ha posat en marxa el desembre del 2021.

Publicació del nou web de Tributs de Catalunya, amb continguts renovats, disseny responsiu i un nou cercador d'oficines: 150.423 visites el 2021, amb tendència a l'alça

Activitat

El 2021, el web ha tingut 150.423 visites, amb una tendència a l'alça a partir del juliol, i 127.960 visitants únics.



Canal telefònic. Telèfon 012

L'Agència encarrega la prestació del servei d'atenció telefònic a la plataforma 012 dins del catàleg de serveis d'atenció omnicanal. El catàleg de serveis que presta el 012 és el següent:

- Informació sobre l'impost del CO₂.
 - o Pagament automatitzat de l'impost del CO₂ amb IVR (resposta de veu interactiva - *Interactive Voice Response*).
 - o Informació sobre la resta de tributs que gestiona l'Agència i també sobre les deduccions autonòmiques de l'impost sobre la renda de les persones físiques.

Dins de l'atenció especialitzada de tributs, el telèfon 012 ha atès 275.649 trucades, de les quals 85.141 (31%) han estat de l'impost sobre el CO₂

Actuacions i activitats realitzades
Àrea d'Estudi i Anàlisi

- o Informació sobre recaptació executiva (motiu del deute, embargaments, recursos, ajornaments i fraccionaments).
- o Tramitacions (pagaments en voluntària i executiva, ajornaments i fraccionaments).

Les tasques de l'Àrea d'Estudi i Anàlisi són:

- Gestionar els aspectes transversals de funcionament en l'àmbit de l'Agència i coordinar amb la Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana (DGSEC), que n'és la promotora, les directrius per a la prestació del servei, així com el dimensionament base per al pressupost anual que l'Agència transferenceix per a la prestació del servei del telèfon 012.
- Convocar reunions de seguiment mensuals per avaluar l'evolució del servei, el consum del pressupost transferit i informar les persones responsables de les novetats.
- Elaborar la documentació amb la informació de suport per als operadors de la plataforma. El 2021 s'han fet nou revisions de la documentació.
- Organitzar les sessions de formació i reciclatge necessàries per garantir la idoneïtat de les respostes. S'han fet tres sessions de formació de l'impost sobre el CO₂ i dues sessions de reciclatge de recaptació.
- Coordinar amb l'Àrea TI de l'Agència la implementació de noves funcionalitats de la seu electrònica.

L'octubre del 2021 es va posar en marxa el pagament automatitzat a través d'IVR de l'impost sobre el CO₂ a partir d'una interacció amb els sistemes de l'Agència

Activitat

275.649 trucades ateses, de les quals 85.141 (31%) han estat sobre l'impost del CO₂. 12.218 pagaments automatitzats de l'impost del CO₂.

L'ATC us truca

Al llarg del 2021, L'ATC us truca ha consolidat el model de prestació del servei que va iniciar el setembre del 2020 (tramitació atesa i triatge) i ha assumit l'assistència telefònica dels tràmits de l'impost sobre les emissions de CO₂ dels vehicles. A més, ha incorporat la videoassistència com un nou canal d'atenció que ha permès ampliar el seu catàleg de serveis i atendre presentacions d'autoliquidacions del model 620, de préstecs entre particulars (model 600) i d'altres autoliquidacions, atesa la possibilitat d'aportació de documentació que té habilitada l'eina de videoassistència.

El servei L'ATC us truca ha atès 25.347 trucades d'assistència telefònica per tramitar l'impost sobre el CO₂

El model de prestació del servei és un model col·laboratiu, amb personal adscrit a l'Àrea d'Estudi i Anàlisi, personal de les delegacions territorials i de la resta d'oficines. En aquests dos darrers casos, el personal es connecta per torns, alternant amb la seva tasca d'atenció presencial. Aquest model es va consolidar entre els mesos d'octubre i desembre per l'elevada demanda de trucades de l'impost sobre el CO₂ i es va arribar a 32 persones de les diferents oficines atenent diàriament i de manera simultània.

Actuacions i activitats realitzades
Àrea d'Estudi i Anàlisi

Catàleg de serveis en data desembre 2021

Servei	Canal d'atenció
Assistència en la tramitació de l'impost CO ₂	Telefònic
ITP M600 amb fitxa notarial	Telefònic
ITP M600 arrendaments	Telefònic
ITP M600 sense fitxa notarial	Videoassistència
ITP vehicles M620	Videoassistència
Donacions M651 amb fitxa notarial	Telefònic
Donacions M651 sense fitxa notarial	Videoassistència
Cita prèvia	Telefònic

Activitat

	Total trucades any	Temps mig per trucada
Trucades ateses CO₂, Triangle i M620	35.260*	12'
Trucades sortints	7.210	7'
Total tramitacions ateses amb cita prèvia	1.871	Cita 30'
M600	1.630	
M620	145	
M651	96	

*25.347 trucades ateses de CO₂

Videoassistència

S'han realitzat 120 atencions amb videoassistència i s'està fent formació continuada al personal per gestionar el canvi i capacitar-los per atendre per aquest canal, amb l'objectiu de minimitzar les possibles incidències per fractura digital que puguin tenir lloc.

Canal presencial

Les tasques de l'Àrea d'Estudi i Anàlisi relacionades amb l'atenció presencial de les oficines són les següents:

- Coordinar l'aplicació de cita prèvia de l'Agència pel que fa a donar criteris comuns a les oficines, la configuració per oficina, l'elaboració dels quadres de comandament i la participació en la definició de requeriments de nous evolutius.
- Coordinar la configuració dels gestor de cues de les oficines i elaborar els informes d'activitat.
- Coordinar les activitats de la finestreta única tributària en l'àmbit de la xarxa Tributs de Catalunya.

Cita prèvia i gestor de cues

Al llarg del 2021 s'ha mantingut la necessitat d'obtenir cita prèvia per a l'atenció en les oficines de l'Agència. Des de l'Àrea d'Estudi i Anàlisi s'han realitzat les tasques següents:

- Supervisió de la disponibilitat i programació de les cites.
- Gestió trimestral de la configuració de taules en les oficines, conjuntament amb el Servei de Sistemes d'Informació Tributària.
- Coordinació amb el Servei de Sistemes d'Informació Tributària per definir els requeriments funcionals dels evolutius que s'han programat i implementat en la funcionalitat de cita prèvia, pel que fa a la millora del justificant de cita prèvia, la integració del codi QR i l'adaptació dels gestors de cues.
- Elaboració dels quadres de comandament de l'activitat de les atencions amb cita prèvia i les atencions totals segons el gestor de cues.

Activitat

Cites prèvies ateses en les oficines de l'Agència: 147.262.

Tributs de Catalunya. Finestreta única tributària

L'Àrea d'Estudi i Anàlisi coordina les actuacions relacionades amb l'àmbit de la finestreta única tributària (FUT), previst en el Conveni únic de col·laboració que signa l'Agència amb els ens locals de Catalunya. Al llarg del 2021 s'han dut a terme les actuacions següents:

- Definició d'un catàleg de serveis mínims per a les oficines FUT, que s'anirà ampliant amb la informació de nous tributs que es facilitarà en format de fitxes resum.
- Formació específica a alguns ens sobre la informació per a la campanya de l'impost sobre el CO₂.
- Elaboració de fitxes informatives de suport sobre aquest impost.
- Elaboració de cartells informatius sobre com realitzar els principals tràmits: pagament, recurs, domiciliació del pagament i obtenció de cita prèvia.
- Inici d'un model de col·laboració amb la previsió de reunions de treball per aplicar millores en l'intercanvi d'informació.

Participació en campanyes

Tot i que ja s'ha fet esment a dades de campanyes en els diferents apartats, per la rellevància de la campanya de l'impost sobre el CO₂, a continuació es dona una visió global de les activitats en què ha participat l'Àrea d'Estudi i Anàlisi en aquesta campanya concreta.

D'altra banda, es detallen les actuacions derivades de la campanya de la renda 2020.

Actuacions i activitats realitzades
Àrea d'Estudi i Anàlisi

Campanya de l'impost sobre el CO₂

L'Àrea d'Estudi i Anàlisi ha coordinat l'atenció ciutadana per tots els canals i també a les oficines de la xarxa Tributs de Catalunya.

S'ha assistit 129.082 persones per tramitar l'impost sobre el CO₂, pels canals telefònic i presencial i per mitjà del formulari de contacte. D'altra banda, 1.155.228 usuaris han accedit al frontal de tramitació de la seu. Es consolida l'omnicanalitat

L'atenció de la campanya de l'impost sobre el CO₂ el 2021, en xifres

Pàgina impostco2.gencat.cat	92.423 visualitzacions de la pàgina
Frontal de tramitació CO ₂	1.155.228 usuaris
Assistents virtuals	100.064 usuaris
Consultes al formulari de contacte	6.061 consultes gestionades
L'ATC us truca	25.347 trucades ateses
Telèfon 012	85.141 trucades ateses
Cites prèvies ateses en oficines	12.553 cites ateses
Pagaments realitzats	330.352 pagaments telemàtics 13.241 amb el pagament automatitzat 012 28.944 amb BIZUM 250.057 amb targeta bancària 38.110 amb càrrec en compte

Campanya de renda i patrimoni 2020

L'Agència Tributària de Catalunya col·labora en la campanya de l'impost sobre la renda de les persones físiques (IRPF) i l'impost sobre el patrimoni, i hi presta atenció telefònica i presencial.

S'han atès 10.388 persones a les oficines de l'Agència durant la campanya de renda i patrimoni 2020

L'Àrea d'Estudi i Anàlisi planifica i organitza les actuacions de la campanya pel que fa a l'atenció ciutadana. Per aquest motiu, es coordina amb la Delegació Especial de Catalunya de l'Agència Estatal d'Administració Tributària (AEAT), la Direcció de l'Agència, l'Àrea TI i les oficines de l'Agència.

L'atenció de la campanya de renda i patrimoni el 2021, en xifres

Oficines que hi han participat	32
Personal informador que hi ha participat	92
Punts d'atenció	38
Persones contribuents ateses	10.388
Nombre d'assistents als cursos de l'ATC	84
Assistents al curs organitzat per l'AEAT	17

Àrea d'Estratègia, Relacions Externes i Comunicació

L'Àrea d'Estratègia, Relacions Externes i Comunicació és l'encarregada d'estudiar i proposar a la Direcció 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, interna i institucional de l'Agència.

L'any 2021, l'Àrea d'Estratègia, Relacions Externes i Comunicació ha desenvolupat les actuacions que s'esmenten tot seguit.

3.3.1 Àmbit d'estratègia

Coordinació del Programa anual d'actuacions 2021

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 2021.

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 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 d'Economia i Hisenda. Estudi i posicionament de l'ATC en relació amb les recomanacions rebudes de l'Oficina del Contribuent.

A partir del 2021, l'Àrea d'Estratègia, Relacions Externes i Comunicació, gestiona totes les queixes i suggeriments rebudes a les oficines de l'Agència destinades a l'Oficina del Contribuent i n'és la interlocutora única. En relació amb això, la Instrucció de la Direcció de l'ATC, de data 22 de febrer de 2021, regula el procediment de tramitació de les queixes i dels suggeriments derivats del funcionament de l'Agència Tributària de Catalunya i, concretament, estableix que correspon exclusivament a l'Àrea d'Estratègia, Relacions Externes

Estudi i proposta de les línies estratègiques i dels objectius de l'Agència

La Instrucció de 22 de febrer de 2021 estableix que correspon exclusivament a l'Àrea d'Estratègia, Relacions Externes i Comunicació la tramitació de les queixes i els suggeriments rebuts a l'ATC destinats a l'Oficina del Contribuent

i Comunicació la tramitació interna i centralitzada de tot tipus de queixes i suggeriments que adreça la ciutadania, individualment o col·lectivament, en relació amb la forma de prestació o qualitat dels serveis que gestiona l'ATC, així com la interlocució única entre l'Agència i l'Oficina del Contribuent, i, en aquest sentit, coordina les queixes i els suggeriments rebuts de l'Oficina del Contribuent o directament de la persona interessada, l'obtenció dels informes corresponents i, si escau, la seva sol·licitud als responsables funcionals i/o territorials de l'Agència, així com la tramesa centralitzada dels informes de contestació adreçats a l'Oficina del Contribuent.

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.
- Participació en el grup de treball per a la redacció i implantació del Codi de conducta i bones pràctiques dels assessors fiscals, en el marc del Consell Fiscal d'Assessors.

Participació en el grup de treball per a la implantació del Codi de conducta i bones pràctiques dels assessors fiscals

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.
- En relació amb això, el 2021 s'ha treballat en la implantació de l'enquesta permanent de satisfacció de la seu electrònica, adreçada de manera general a tots els usuaris de la seu, i, també, de les enquestes digitals de satisfacció situades en els diferents punts de servei de la seu electrònica, amb l'objectiu que els usuaris valorin la utilitat de la informació concreta rebuda o de la gestió realitzada.
- Així mateix, s'ha treballat en la definició i implantació de les enquestes de satisfacció relacionades amb la campanya de l'impost sobre el CO₂ dels vehicles, adreçades als usuaris que tramiten l'impost digitalment des de la seu electrònica de l'ATC.
- El 2021 s'ha col·laborat en la redacció i elaboració d'una nova Carta de serveis de l'Agència, amb la inclusió dels nous serveis i novetats implementats recentment, i d'acord amb les directrius corporatives de la Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana, amb l'objectiu que es trobi disponible al llarg del 2022 a la seu electrònica de l'Agència.

El 2021 s'ha treballat en la implantació de l'enquesta permanent de satisfacció de la seu electrònica i de les enquestes digitals de satisfacció dels diferents punts de servei informatius i transaccionals de la seu

Redacció i elaboració de la nova Carta de serveis de l'Agència

- Coordinació, recepció i tractament dels suggeriments interns de millora de l'organització amb relació al personal de l'ATC.

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

Coordinació dels Comitès de seguiment dels convenis i acords de col·laboració relatius a la presentació telemàtica per compte de tercers, promoció de la signatura de nous instruments de col·laboració i participació en diferents reunions amb col·legis i associacions professionals de l'àmbit tributari.

En concret, s'han signat acords de col·laboració, entre d'altres, amb l'Il·lustre Colegio de Abogados de Madrid i la Asociación de Asesores Excelentes Fiscales y Laborales (ASOCIAE) per a la presentació i pagament d'autoliquidacions, declaracions i altres documents tributaris per mitjans telemàtics.

Així mateix, l'Agència Tributària de Catalunya ha subscrit un conveni amb la Sociedad Estatal Correos i Telégrafos, SA, que permetrà als contribuents el pagament mitjançant gir postal de deutes tributaris i altres deutes de dret públic a través de la xarxa d'oficines informatitzades de Correus a tot l'Estat.

L'Agència ha subscrit també amb Correus un acord de col·laboració per a la presentació i el pagament de les autoliquidacions de transmissió de vehicles de segona mà (model 620) a les 315 oficines informatitzades de Correus situades a Catalunya, per mitjans telemàtics, en nom i per compte del contribuent. A finals del 2021 s'ha iniciat una prova pilot en 30 oficines amb l'objectiu d'implantar el servei a la totalitat d'oficines de Correus a Catalunya al llarg del 2022.

El 2021 també s'ha signat un conveni de col·laboració amb la Direcció General del Cadastre, que té per objecte l'intercanvi d'informació sobre el mercat immobiliari i el valor de referència dels immobles, i la coordinació d'actuacions de les dues administracions, pel que fa al valor de referència dels immobles.

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

El 2021 s'han tramitat un total de 865 noves adhesions, fet que situa el nombre total de persones usuàries adherides en 11.982, en relació amb els 102 convenis i acords de col·laboració signats per l'Agència.

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

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

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

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

S'ha signat un acord de col·laboració amb Correus, per a la presentació i el pagament de les autoliquidacions de transmissió de vehicles de segona mà

Nou conveni de col·laboració amb la Direcció General del Cadastre

El 2021 s'han tramitat 865 noves adhesions, amb un nombre total d'11.982 usuaris adherits

3.3.3 Àmbit de comunicació

El 2021 destaca, en primer lloc, la planificació i el desplegament de les accions de comunicació i difusió de la campanya d'implantació de l'impost sobre les emissions de CO₂ dels vehicles de tracció mecànica, a través de diversos canals (seu electrònica de l'ATC, *landing* impostco2.gencat.cat, xarxes socials, TV, ràdio, premsa en paper i digital, correu electrònic, pantalles del gestor de cues de les oficines, intranet) i la creació dels continguts per a formats diversos (elaboració de notícies, comunicats, tuits, redaccionals, díptics, cartells, infografies, anuncis, bàners, brífings d'espots i vídeos, butlletins interns i externs, etc.).

Planificació i desplegament de les accions de comunicació i difusió de la campanya d'implantació de l'impost sobre les emissions de CO₂ dels vehicles

Així mateix, al llarg del 2021, s'han difós les accions i activitats següents, relacionades amb les línies d'actuació de l'ATC, a través dels canals propis de l'Agència i en diversos formats (elaboració de notícies, comunicats, continguts per a xarxes socials, butlletins, vídeos, infografies, bàners, etc.):

Relacionades amb l'impost sobre el CO₂

- L'assistent virtual de l'ATC resol els teus dubtes sobre el nou impost
- Calcula quant has de pagar amb el simulador
- Propera implantació de l'impost sobre les emissions de CO₂ dels vehicles de tracció mecànica
- Publicació del padró provisional de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica: 1 de maig
- Publicació de l'Edicte pel qual s'anuncia l'exposició del padró definitiu per a l'exercici 2020
- Publicació del padró definitiu de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles i inici de la fase de pagament
- L'Agència implementa millores en la tramitació i pagament de l'impost al CO₂ dels vehicles

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

- L'Agència Tributària de Catalunya fa aflorar 219 milions d'euros procedents del frau fiscal el 2020, un 7,5% més que l'any anterior
- Informe 2020 de l'Estratègia de lluita contra la corrupció: accions de l'Agència Tributària de Catalunya
- Informe de l'Estratègia de lluita contra la corrupció (1r semestre 2021): accions de l'Agència Tributària de Catalunya
- Publicació de la llista de persones deutores 2020 de l'Agència Tributària de Catalunya
- Publicació de l'Ordre ECO/212/2021, per la qual es regulen diversos aspectes relatius a la publicació de la llista de persones deutores amb la hisenda pública de la Generalitat de Catalunya
- Inici dels treballs per a l'estudi i estimació de la bretxa fiscal del 2018
- Publicació de l'Informe de resultats 2020 del Pla de prevenció i reducció del frau fiscal
- Publicació del repositori de conductes abusives
- L'Agència presenta dos vídeos per fomentar la pedagogia tributària entre el jovent

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

- Determinació, per a l'exercici 2020, de la base imposable de l'impost sobre grans establiments comercials si no es disposa de sistemes de mesurament de vehicles ni d'aparcament
- Publicació del Decret Llei 10/2021, de mesures urgents de caràcter tributari i financer, que afecta les màquines recreatives i d'atzar
- Publicació del Decret Llei 11/2021, de mesures de caràcter pressupostari, tributari, administratiu i financer
- Publicació del Decret Llei 12/2021, relatiu a l'impost sobre les estades en establiments turístics
- Activació de les noves tarifes de l'impost sobre les estades en establiments turístics a partir de l'1 d'octubre
- Entra en vigor el recàrrec de l'Ajuntament de Barcelona a l'impost sobre les estades en establiments turístics
- Publicació de la Llei 11/2021, de mesures de prevenció i lluita contra el frau fiscal, que modifica els recàrrecs d'extemporaneïtat
- La valoració dels béns immobles en l'ITPAJD i l'ISD a partir de l'1.1.2022

Tributs de Catalunya

- Signatura de convenis de l'Agència Tributària de Catalunya amb l'Administració local i comarcal el primer trimestre del 2021
- La formació en els convenis de l'Agència Tributària de Catalunya amb l'Administració local
- El nou web de Tributs de Catalunya: evolució i millora al servei de la ciutadania
- I Jornada de Tributs de Catalunya, al juliol
- I Jornada de Tributs de Catalunya

Relacionades amb publicacions de resultats (informes) i activitats

- Nova Enquesta permanent de satisfacció de la seu electrònica de l'Agència Tributària de Catalunya
- Publicació de l'informe de resultats de l'Enquesta permanent de satisfacció sobre els serveis presencials de l'ATC (1r semestre 2021)
- Enquesta sobre la seu electrònica de l'Agència Tributària de Catalunya 2021: del 8 al 21 de novembre

Relacionades amb novetats de la seu electrònica i atenció al contribuent (noves funcionalitats i millores)

- Noves funcionalitats de tramitació telemàtica disponibles a la seu electrònica
- Actualització dels formularis telemàtics del model 620 i d'ajornaments i fraccionaments
- L'assistència a la ciutadania mitjançant tramitació atesa amb personal habilitat s'adapta a la multicanalitat
- L'Agència Tributària de Catalunya implanta un nou canal de pagament a través de Bizum per liquidar tots els impostos
- L'Agència implementa millores en l'atenció a la ciutadania

Relacionades amb la implantació d'eines i recursos d'administració electrònica / transformació digital

- Publicació de la Resolució VEH/553/2021, per la qual s'actualitzen les aplicacions informàtiques per a l'actuació administrativa automatitzada de l'Agència Tributària de Catalunya
- Publicació de la Resolució ECO/3166/2021, per la qual s'actualitzen les aplicacions informàtiques per a l'actuació administrativa automatitzada de l'Agència Tributària de Catalunya
- Aprovació del Pla anual de transformació digital de l'Agència Tributària de Catalunya per al 2021
- L'Agència aprova el seu Pla de transformació digital per al 2022
- Notificacions electròniques: ara, accés amb l'idCAT Mòbil

Relacionades amb la col·laboració tributària

- Publicació del Decret 7/2021, sobre el procediment de tramesa telemàtica a l'Agència Tributària de Catalunya de documents autoritzats a les notaries de Catalunya
- L'Agència signa un acord de col·laboració amb l'Asociación de Asesores Excelentes Fiscales y Laborales (ASOCIAE) per a l'actuació en nom de terceres persones
- L'Agència signa un acord de col·laboració amb l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de Madrid per a l'actuació en nom de terceres persones
- L'Agència i la Direcció General del Cadastre signen un conveni d'intercanvi d'informació i coordinació d'actuacions relatives al valor de referència dels immobles
- Prova pilot de l'Agència en 30 oficines de Correus per autoliquidar el model 620 de transmissió de vehicles

Relacionades amb processos selectius de cossos propis ATC

- Publicació de la Resolució VEH/361/2021, per la qual s'aprova el temari de l'oposició del cos superior d'inspectors tributaris de la Generalitat de Catalunya
- L'Agència Tributària de Catalunya convoca nous processos selectius de personal per continuar creixent
- L'Agència publica la convocatòria de selecció més nombrosa de la seva història: 120 places del cos tècnic de gestors tributaris
- Publicació de la Resolució que aprova les llistes provisionals de persones admeses i excloses a la convocatòria ATC01 i de les persones exemptes i no exemptes de la prova de català
- Publicació de la Resolució que aprova les llistes definitives de persones admeses i excloses de la convocatòria ATC01 i de les persones exemptes i no exemptes de la prova de català

Relacionades amb les campanyes d'IRPF i patrimoni

- Deducció per doble pagador a la quota íntegra autonòmica de l'IRPF 2020
- Campanya de la renda 2020: inici del servei d'atenció telefònica personalitzada
- Aclariment en relació amb la tributació dels ajuts a treballadors autònoms en la renda 2020
- Campanya de la renda 2020: inici del servei d'atenció presencial amb cita prèvia

Actuacions i activitats realitzades

Àrea d'Estratègia, Relacions Externes i Comunicació

Relacionades amb recaptació executiva

- L'assistent virtual de l'Agència incorpora informació sobre embargaments

En concret, al llarg del 2021, en l'àmbit de comunicació de l'Agència, destaquen les dades d'activitat següents:

Notícies elaborades	87
Comunicats enviats	308
Tuits publicats	1.237
Butlletins interns	6
Butlletins ATC Connect@ (intermediaris tributaris)	11
Infografies per a Twitter	22
Cartells i bàners	7
Díptics	4
Infografies per a pantalles del gestor cues	8
Redaccionals en premsa paper i digital	52
Anuncis TV i ràdio	6
Vídeos	7

Àrea de Recursos Humans i Organització

L'Àrea de Recursos Humans i Organització desenvolupa les seves actuacions en dos àmbits diferenciats mitjançant els dos serveis que en depenen: el Servei de Recursos Humans i el Servei d'Organització.

A banda de l'activitat ordinària de la unitat, durant el 2021, i atenent a les circumstàncies extraordinàries derivades de l'emergència sanitària, s'ha mantingut l'esforç 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.

Durant el 2021 s'han adequat les pautes organitzatives de contingència a la situació canviant de la pandèmia, apostant per la modalitat de teletreball en la mesura que les restriccions sanitàries així ho han requerit

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, l'elaboració de la nòmina i dels documents de cotització social, així com la cobertura de les necessitats de plantilla de les unitats mitjançant els processos de provisió i selecció corresponents. La coordinació i gestió d'aquests assumptes deriva en un conjunt d'activitats, el volum de les quals es reflecteix en el quadre següent:

Documentació gestionada per l'àmbit de recursos humans. Any 2021

Nomenaments per encàrrec de funcions	8
Llocs proveïts mitjançant convocatòria pública	18
Comissions de servei a llocs singulars	39
Comissions de servei a departaments o organismes autònoms	8
Anuncis per a la cobertura de llocs mitjançant el portal ATRI	98
Expedients de reconeixement de serveis prestats	99
Expedients de reconeixement de triennis	131
Expedients de reconeixement de grau resolta	65
Expedients de jubilació i incapacitat	11
Expedients de perllongament permanència servei actiu	3
Tramitació de llicències, permisos o absències a través d'ATRI	20.400
Expedients de compatibilitat	12
Expedients de modificació de la relació de llocs de treball	17
Expedients de modificació de pressupost de personal	15
Expedients de concessió de bestretes al personal	6
Tramitació d'expedients d'incapacitat temporal	393
Tramitació d'expedients per recursos contenciosos interposats	5

Actuacions i activitats realitzades

Àrea de Recursos Humans i Organització

A finals del 2021, la plantilla de l'Agència s'ha situat en 799 efectius estructurals, als quals s'han d'afegir els 40 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 i de la implantació de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica.

En relació amb els processos selectius de cossos tributaris de la Generalitat de Catalunya, durant el 2021 l'ATC ha planificat i convocat el procés selectiu per a l'accés al cos tècnic de gestors tributaris (convocatòria ATC01). Es tracta del primer procés selectiu organitzat per l'ATC, amb 120 places ofertes, i durant el 2022 es duran a terme les proves de l'oposició, la valoració de la fase de concurs i la convocatòria del curs selectiu.

Així mateix, en l'àmbit selectiu també s'han publicat 98 ofertes al portal ATRI i a la seu electrònica de l'Agència, corresponents a 169 llocs de treball, que han donat resposta a les necessitats d'efectius detectades per garantir el funcionament correcte 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.

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 personal funcionari, s'han resolt les convocatòries de provisió corresponents a 18 llocs de treball que inclouen llocs de comandament i llocs singulars, tant de perfil tècnic com administratiu.

Quant al compliment de la jornada laboral, i atenent a les circumstàncies excepcionals derivades de la pandèmia, s'han implementat diverses mesures per facilitar al màxim la conciliació familiar i personal amb el desenvolupament de les funcions del personal.

Formació

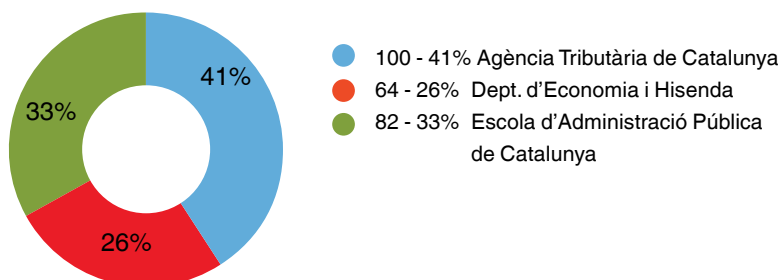
D'acord amb la detecció de necessitats de formació feta a finals del 2020, a principis d'any es va aprovar el Pla de formació per al personal de l'Agència Tributària de Catalunya per al 2021. En aquest procés de detecció de necessitats, s'ha comptat amb la col·laboració de l'equip directiu i del personal de l'Agència mitjançant un qüestionari via intranet.

Aquest Pla de formació propi, juntament amb els plans de formació del Departament 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.

L'ATC disposa d'un total de 799 efectius estructurals més 40 llocs de reforç

El 2021 l'ATC ha coordinat i gestionat per primer cop un procés selectiu de cossos tributaris: la convocatòria ATC01, de 120 places del CTGT

S'han mantingut l'opció de tele treball i les mesures per flexibilitzar el compliment de la jornada laboral, per afavorir les opcions de conciliació del personal

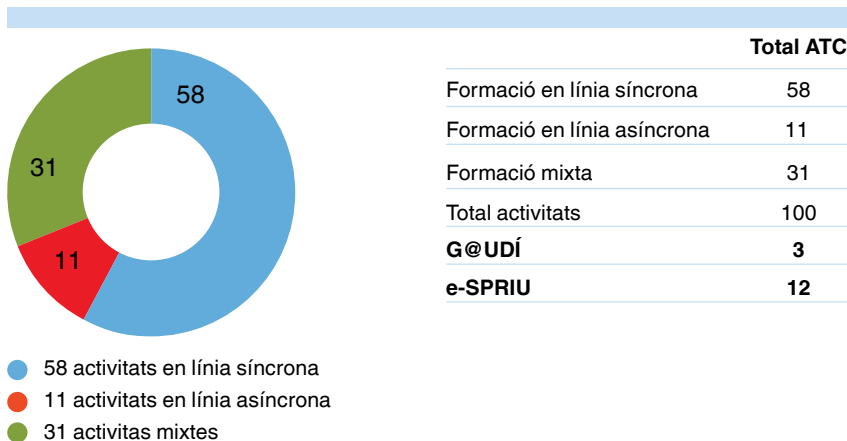


Actuacions i activitats realitzades

Àrea de Recursos Humans i Organització

Pel que fa al Pla de formació 2021 de l'Agència Tributària de Catalunya, s'han desenvolupat un total de 100 activitats. La pandèmia i la incorporació de la prestació de serveis en la modalitat de teletreball han consolidat l'ús de les noves tecnologies per al desenvolupament de les accions formatives.

L'Aula tributària, per a la formació asíncrona, i Teams, en el cas de la formació síncrona, han facilitat que el personal tingui accés a totes les activitats de formació, independentment de la seva adscripció territorial



El Pla de formació 2021 s'ha estructurat al voltant dels eixos següents:

Potenciació de noves eines per impartir activitats formatives

El Pla de formació incorpora activitats per dotar el personal dels coneixements i habilitats que optimitzin les seves funcions en la modalitat de teletreball.

- Formació del personal formador intern en Microsoft Teams.
- Cursos d'introducció a OneDrive i Office 365, Teams, OneNote, Outlook i ToDo.
- Col·laboració amb l'EAPC per oferir els dos cursos corporatius previs al teletreball, mitjançant l'Aula tributària. Se n'han fet 5 edicions, amb 341 persones inscrites, 277 de les quals van obtenir certificat; i pel que fa a la versió per a comandaments, amb 56 persones inscrites, 41 van obtenir certificat.
- Acompanyament per al seguiment i avaluació del treball a distància.

Col·laboració amb l'Escola d'Administració Pública de Catalunya per oferir mitjançant l'Aula Tributària les dues activitats corporatives necessàries per al teletreball

Activitats ordinàries relatives als tributs i els seus procediments

Durant el 2021 s'han realitzat activitats relatives a:

- tributs cedits (successions i donacions; transmissions patrimonials i actes jurídics documentats);
- tributs estatals que incideixen en les funcions de l'ATC (tributació de societats *holding* i sobre l'impost sobre el valor afegit);
- procediments tributaris: revisió en via administrativa i recaptació executiva;
- tributs propis, entre els quals ha destacat l'impost sobre les emissions de CO₂ dels vehicles de tracció mecànica, amb un total de 10 activitats i 102 persones inscrites;
- dret civil: Llibre quart del Codi civil de Catalunya, successions; Llibre sisè del Codi civil de Catalunya, obligacions i contractes; dret civil per a no juristes.

Actuacions i activitats realitzades

Àrea de Recursos Humans i Organització

Com cada any, també s'ha format el personal de l'ATC que col·labora en la campanya de renda i patrimoni mitjançant tres activitats: IRPF bàsic, IRPF avançat i patrimoni.

S'ha reforçat la formació del personal que desenvolupa tasques d'atenció a la ciutadania amb un total de 15 activitats, tant d'àmbit tributari com d'habilitats comunicatives i gestió del conflicte.

Finalment, s'han actualitzat els continguts del curs d'acollida per al personal del cos tècnic de gestors tributaris, del qual s'ha desenvolupat una edició.

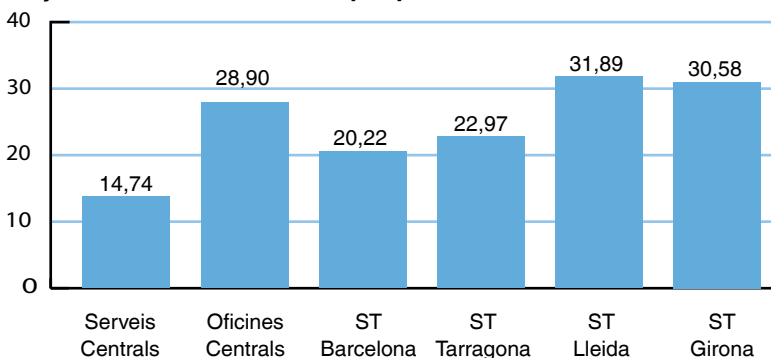
S'ha revisat el curs d'acollida per al personal de nova incorporació al cos tècnic de gestors tributaris, amb 44 persones inscrites

Activitats relatives al coneixement i suport a la situació de pandèmia

- Curs d'estiraments bàsics per millorar la nostra salut i cuidar el nostre cos
- Curs de gestió d'emocions en temps de desconfinament
- Curs de tècniques i estructures mentals per a la millora de la planificació del teletreball
- Curs COVID-19: mesures preventives i equips de protecció

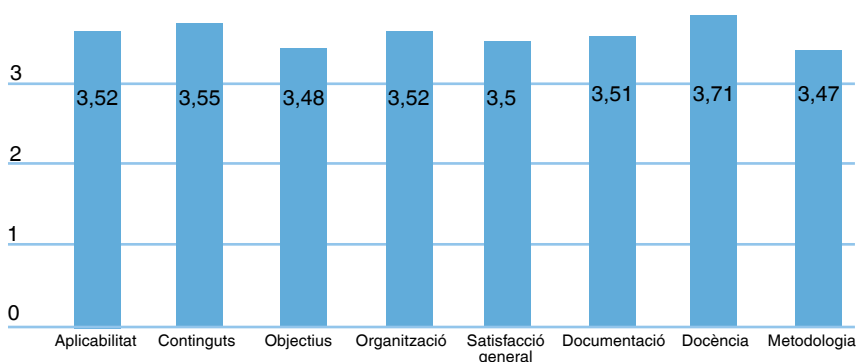
Globalment, en el marc de Pla de formació de l'Agència Tributària de Catalunya, s'han gestionat 2.493 inscripcions i s'han emès 2.161 certificats.

Mitjana d'hores de formació per persona



Pel que fa al grau de satisfacció respecte de les activitats organitzades per l'ATC, la mitjana dels indicadors i de les ràtios d'avaluació ha estat d'un 3,53 (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 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.

Durant el 2021, any encara marcat per la situació de crisi derivada de la pandèmia per la COVID 19, s'ha continuat donant suport al conjunt de treballadors i treballadores de l'ATC perquè poguessin seguir exercint les seves funcions durant la fase de confinament i durant la fase de modalitat híbrida, en què s'ha combinat el teletreball amb el treball presencial.

En aquest sentit, s'han dut a terme les actuacions següents:

- S'ha adequat el Pla de contingència de l'ATC a les diferents instruccions de la Secretaria d'Administració i Funció Pública i s'han fixat els criteris per a la reincorporació presencial als llocs de treball a partir de l'1 de setembre del 2021.
- S'ha organitzat un espai a la xarxa com a repositori dels plans personals de treball i s'han administrat els permisos perquè les persones que tenen assignades funcions de supervisió hi tinguessin accés.
- S'han donat indicacions al personal en relació amb la continuïtat per períodes trimestrals de l'aplicació del Pla personal de treball com a instrument de suport a l'organització de les tasques del personal i per fomentar la coordinació dels equips.
- S'ha promogut la consulta de les guies sobre l'ús de les eines de col·laboració i sobre la gestió documental a Microsoft Teams per incidir en aspectes relatius a la seguretat.
- S'ha donat el suport necessari al personal de l'Agència per resoldre incidències i per incentivar l'ús d'eines de treball col·laboratiu (Microsoft Teams i Cercles).

S'ha participat activament en l'adequació del Pla de contingència per fixar les pautes d'actuació durant el període de confinament i en el moment de la reincorporació el setembre del 2021, i s'ha promogut l'ús de les eines electròniques de col·laboració

En col·laboració amb l'Àrea TI, s'ha treballat per millorar el formulari de gestió de les altes, baixes i modificacions de lloc del personal de l'ATC, per assegurar un millor proveïment dels recursos informàtics necessaris en el moment de la incorporació. Així mateix, s'han actualitzat les llistes de distribució de correu electrònic, s'ha donat suport en l'organització de la sol·licitud i lliurament de les caixes TIC, i en la implantació i difusió del nou sistema de tramitació de les peticions de suport informàtic per mitjà del Portal d'autoservei corporatiu (Remedy).

Pel que fa a la gestió de la relació de llocs de treball (RLT), durant el 2021 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 administratiu i auxiliar administratiu, així com d'altres llocs de tipologia singular de l'àmbit tributari; l'adequació dels cossos d'accés dels llocs al capdavant de les oficines territorials, i la revisió del nivell de classificació de diversos llocs de naturalesa singular. La tramitació d'aquests expedients ha

comportat la revisió i elaboració de les descripcions dels llocs de treball per adaptar-ne el contingut a les funcions i a les activitats específiques de cada lloc. En conjunt, aquesta gestió ha implicat la generació de 17 expedients de modificació de la RLT, que incloïen un total de 94 llocs de treball.

Al llarg del 2021 s'ha seguit prestant suport al personal que du a terme la gestió documental de cada unitat en les qüestions referents 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.

També 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. S'ha coordinat la implantació de l'eina corporativa Representa, s'ha difós el material formatiu, s'ha gestionat l'alta de més de 220 persones usuàries de l'eina amb els diferents rols, i s'ha establert el Procediment d'inscripció al registre d'apoderaments Representa mitjançant personal funcionari habilitat de l'ATC.

D'altra banda, una vegada consolidada la primera fase del 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, a partir del 2 de gener del 2021 s'ha començat a aplicar la segona fase del projecte consistent a no admetre els documents en paper que els col·lectius obligats presentin en el registre de qualsevol oficina de l'ATC, llevat que aquesta documentació arribi per correu postal, supòsit que serà abordat en la fase següent. El Servei d'Organització ha col·laborat en l'elaboració del protocol d'actuació, el circuit i els models d'avisos, ha dut a terme les sessions formatives i de resolució de dubtes al personal de registre davant l'aplicació d'aquesta segona fase.

S'avança en la segona fase del projecte per a la implantació progressiva de l'obligatorietat de tramitació telemàtica per als subjectes que marca la normativa

En aquesta línia, des del Servei d'Organització es fa el seguiment de les presentacions fetes per canals diferents de la seu electrònica (registres electrònics d'altres administracions o registre telemàtic propi de l'ATC) per persones jurídiques amb presentacions recurrents, per incentivar l'ús de les funcionalitats específiques habilitades a la seu electrònica de l'Agència.

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. Concretament, al llarg del 2021 s'han dut a terme les actuacions següents:

- S'han fet 284 publicacions a l'apartat d'Avisos i novetats, i s'ha seguit vetllant per l'homogeneïtat i qualitat dels continguts que s'hi difonen.
- S'han creat tres nous apartats: Administració digital, Prevenció i reducció del frau fiscal i Office 365, amb els accessos a les diferents eines i materials d'autoaprenentatge.

- S'han elaborat diferents formularis electrònics, que s'han posat a disposició del personal i que han facilitat la recollida de dades i gestió de les peticions per part de les unitats funcionals promotores, com són els formularis de detecció de necessitats formatives, sol·licitud per a la realització del reconeixement mèdic, sol·licitud de caixa TIC, o suggeriments en l'àmbit del frau fiscal.
- S'han adaptat als criteris del Pla d'identificació visual i d'accessibilitat les 63 plantilles de documents en format de document Word.

Una fita important assolida des de l'Àrea de Recursos Humans i Organització durant el 2021 ha estat l'assumpció del desenvolupament del procés selectiu del cos tècnic de gestors tributaris. El Servei d'Organització ha treballat de manera coordinada amb l'àmbit de selecció del Servei de Recursos Humans per crear el procediment de participació íntegrament electrònic, elaborant i programant el tràmit a l'Eina d'autoconfiguració de la Generalitat de Catalunya, el qual està integrat per diferents formularis en format html. Així mateix, el tràmit s'ha posat a disposició de les persones aspirants per mitjà de la publicació a la pàgina de Tràmits Gencat i a la seu electrònica de l'ATC.

Finalment, des de l'àmbit d'organització es coordina el servei lingüístic, que durant el 2021 ha desenvolupat les tasques habituals de revisió lingüística de les comunicacions, els textos 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@UDÍ i el sistema e-SPRIU, per tal de simplificar-los i adaptar-los a les normes d'imatge gràfica corporativa. Durant l'any 2021 s'han corregit 506 textos en total.

La intranet de l'ATC creix amb 3 nous apartats

L'ATC elabora el primer tràmit íntegrament electrònic de participació en processos selectius de cossos tributaris

Actuacions i activitats realitzades
Àrea de Recursos Humans i Organització

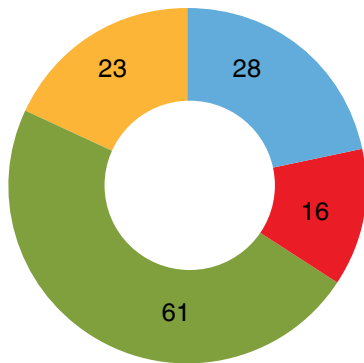
Transformació digital

Pel que fa als projectes i a les actuacions de l'Agència en aquest àmbit, el primer aspecte que cal destacar de l'any 2021 és l'elaboració i aprovació del segon Pla de transformació digital de l'ATC, d'acord amb les directrius corporatives establertes.

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

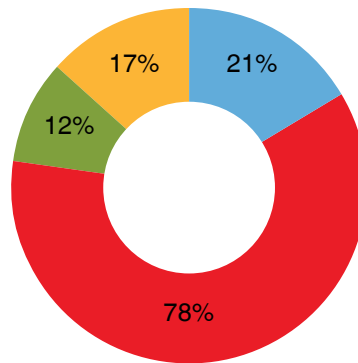
Aprovació del segon Pla anual de transformació digital de l'Agència, amb 128 actuacions en els diferents eixos estratègics (dades, persones, processos i tecnologia)

Actuacions per àmbit



- 28 Dades
- 16 Persones
- 61 Processos
- 23 Tecnologia

Actuacions per estat



- 21% En procés / En curs
- 78% Finalitzat
- 12% No iniciat
- 17% Posposat

D'altra banda, s'ha continuat ampliant el servei de tramitació atesa (la tramitació informatitzada, mitjançant personal funcionari habilitat a l'efecte, de tràmits i presentacions de persones físiques que no tenen capacitat ni obligació de tramitar pel canal electrònic). En aquest sentit, s'ha aprovat i publicat la Resolució ECO/2767/2021, de 8 de setembre, 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, la qual amplia els procediments de prestació d'aquest servei. Així mateix, s'ha col·laborat en la consolidació de la tramitació atesa pel canal telefònic a través del servei L'ATC us truca.

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

En tercer lloc, s'ha participat, des del vessant organitzatiu, 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 iniciat el desenvolupament d'un bot per a les renotificacions interactives, de manera que automàticament es facin reintents de notificació de les comunicacions que no hagin pogut ser entregades a la persona destinatària en primera instància.

Actuacions i activitats realitzades
Àrea de Recursos Humans i Organització

Finalment, s'ha iniciat el projecte d'elaboració del Mapa de processos de l'Agència, amb l'objectiu d'identificar i descriure detalladament tots els processos i fluxos de treball que es porten a terme entre les diferents àrees i serveis de l'ATC. S'ha culminat la fase d'identificació a alt nivell dels processos estratègics, operatius i de suport de l'Agència, prop de 110 en total, i s'han determinat els processos que l'Agència considera prioritaris per iniciar-ne l'anàlisi, diagramació i proposta d'optimització, si escau.

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 2021, que va ser prorrogat del de 2020, es va aprovar mitjançant 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 2021

		Previsions inicials (€)	Previsions finals (€)	Drets liquidats
CAP. 3	Taxes, venda de béns i serveis	2.009.000,00	2.009.000,00	6.979.414,42
CAP. 4	Transferències corrents	80.725.447,08	80.725.447,08	61.120.477,73
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	169.617,65
TOTAL		82.919.447,08	82.919.447,08	68.269.509,76

Actuacions i activitats realitzades
Àrea de Gestió Econòmica i Règim Interior

Les previsions inicials són les que consten en el pressupost 2021, aprovat pel Parlament mitjançant la Llei de pressupostos; en aquest cas, amb els crèdits inicials del 2020, que es van prorrogar per al 2021.

Les previsions finals són les previsions inicials més les modificacions que s'han pogut produir durant l'exercici i que hagin suposat un augment o disminució en les previsions inicials.

Finalment, quant als drets liquidats finalment a l'exercici 2021:

- Els ingressos del capítol 3 són els generats per la mateixa ATC, la part més important dels quals prové bàsicament del cost que suposa la tramitació com a ens gestor 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 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 €.
 - De d'altra, 9.617,65 €, als drets liquidats en concepte de retorn de bestretes atorgades al personal.

Durant l'exercici 2021 s'ha produït un considerable augment dels ingressos provinents de la gestió de l'executiva d'ens locals i altres organismes: s'han assolit, per aquest concepte, uns ingressos totals de 6.915.930,15 €

Amb aquestes dades, el percentatge d'ingressos propis respecte als ingressos totals és de prop del 10,2% i ha servit per finançar el 8,4% del pressupost de despeses

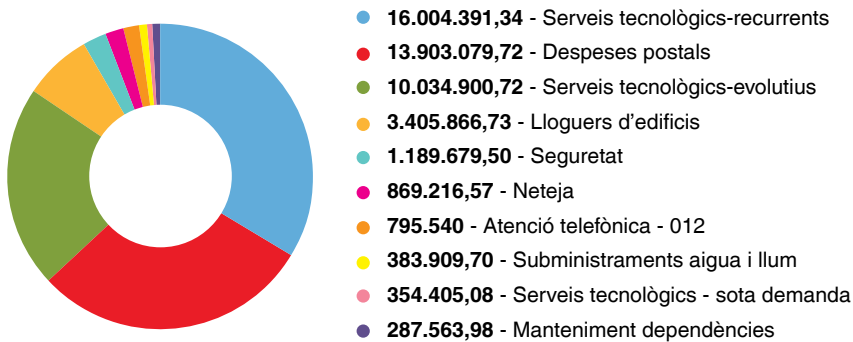
Crèdits definitius i obligacions reconegudes 2021

		Pressupost definitiu	Obligacions reconegudes
CAP. 1	Remuneracions del personal	35.756.449,38	33.561.197,19
CAP. 2	Operacions corrents	51.088.977,23	49.033.214,78
CAP. 4	Transferències corrents	18.000,00	0,00
CAP. 6	Operacions de capital	160.000,00	77.014,75
CAP. 8	Actius financers	25.000,00	10.372,26
TOTAL		87.048.426,61	82.681.798,98

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 les 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 més rellevants en aquest apartat del capítol 2 corresponen:

- A les despeses per notificacions postals, que s'han incrementat considerablement com a conseqüència de la pràctica de les notificacions de l'impost sobre el CO₂, en què s'han practicat per aquest concepte prop d'1,5 milions de notificacions.
- Al 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 per millorar les prestacions dels diversos sistemes tecnològics, totes imputables al concepte pressupostari 228.

La despesa per aquestes dos conceptes suposa poc més del 80% del total de les despeses corrents del capítol 2.

Contractació

L'ATC ha executat durant l'exercici 2021 un total de 19 expedients de contractació, per un import total executat de 2.992.817,35 €.

Alhora, s'han tramitat, amb vista a executar-los el 2022, 17 expedients de pròrroga corresponents a 10 contractes, per un import total de 2.759.629,94 €, i un concurs obert simplificat abreujat per import de 33.759,00 €.

Tipus de contracte	Nombre contractes	Import anual execució
Serveis	18	2.965.072,05
Subministraments	1	27.745,30
Totals	19	2.992.817,35

Aquestes magnituds fan referència als contractes executats durant l'exercici 2021.

3.5.2 Àmbit de règim interior

Serveis generals

Pel que fa als serveis generals, l'any 2021 ha continuat marcat principalment per la pandèmia provocada per la COVID-19, i la gestió de contractes, subministraments (incloent-hi els equips de protecció individual) i logística necessària per al desenvolupament de les activitats ordinàries de l'ATC.

Durant aquest any s'ha assolit la implementació del GMAO (gestió de manteniment assistit per ordinador), utilitzat per Infraestructures de la Generalitat de Catalunya SAU, per tal de portar la gestió del manteniment de totes les dependències de l'ATC, incloent-hi la migració a la nova versió de Mantest.

Assolida la implementació del GMAO d'Infraestructures per al manteniment de les dependències de l'ATC

Tot i no haver finalitzat la implementació del nou sistema d'inventari corporatiu GPG (gestió del patrimoni de la Generalitat) per als béns mobles de l'ATC, sí que s'ha avançat significativament amb l'objectiu d'assolir aquesta fita durant el primer trimestre de l'any 2022, ja que s'han establert els mecanismes amb la Direcció General de Patrimoni per fer l'exportació massiva de les dades existents.

D'altra banda, el Servei de Règim Interior i Seguretat ha iniciat la participació en el grup de treball sobre l'ordre de criteris d'ocupació de l'espai (Ordre VEH/49/2021), que organitza el Departament d'Economia i Hisenda, per tal de col·laborar en el desenvolupament d'aquests criteris i poder-los aplicar posteriorment als futurs projectes d'espais de l'ATC.

Seguretat i salut laboral

L'activitat preventiva de l'any 2021 ha estat centrada principalment a garantir la seguretat i salut dels treballadors i treballadores de l'Agència Tributària de Catalunya davant el coronavirus SARS-CoV-2, i en les actuacions de prevenció dels riscos associats a la nova modalitat de prestació de serveis amb teletreball.

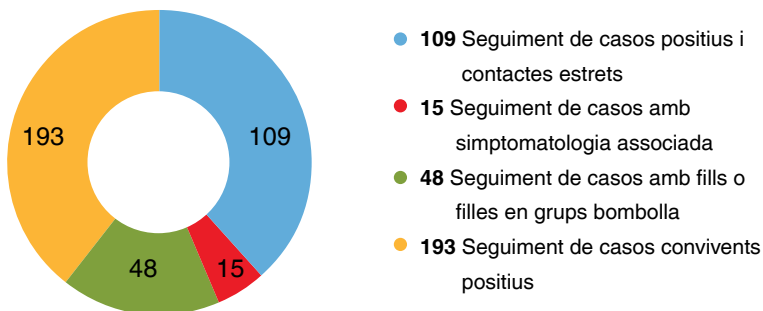
En aquest sentit, els serveis de prevenció han centrat els esforços en les activitats següents:

- Avaluació inicial o revaloració del nivell de sensibilitat a la COVID-19 de totes les persones que ho han sol·licitat, amb un resultat de 166 treballadors vulnerables a la COVID-19.
- Realització de l'aïllament i seguiment de persones positives a la COVID-19 i dels seus contactes estrets (109). Tanmateix, s'ha fet el seguiment del personal que ha presentat simptomatologia associada (15), de les persones amb fills o filles en grups bombolla (48) i de les persones amb convivents de positius o amb risc de poder-ho ser i contactes estrets (112), amb un total de 284 casos gestionats durant l'any 2021.
- Actualització de l'annex IV de la *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.
- Actualització de l'avaluació de riscos específica de la COVID-19, d'acord amb l'evolució de la pandèmia, de la vacunació de la població i de les instruccions de les autoritats sanitàries.

Actuacions i activitats realitzades
Àrea de Gestió Econòmica i Règim Interior

- Formació de la plantilla i del personal d'altres organismes que desenvolupen treballs de manera fixa a l'Agència, en relació amb la COVID-19.
- Entrega de material de protecció al personal de l'ATC.

Seguiment casos COVID-19

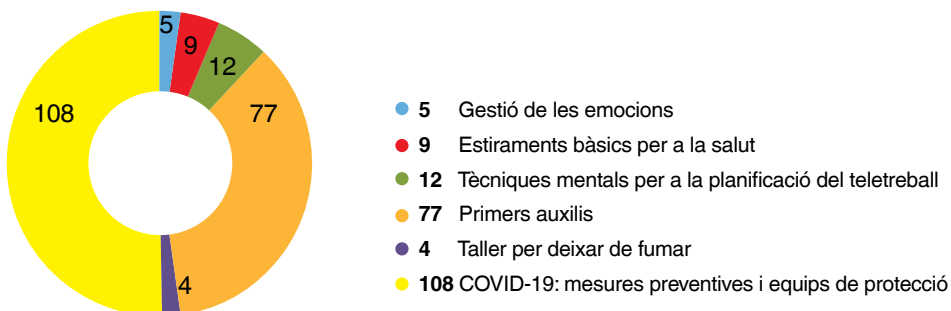


Així mateix, durant aquest període de temps i amb la voluntat de garantir la salut del personal que concorre al centre de treball, el servei de prevenció ha efectuat la coordinació d'activitats empresarials amb els diferents organismes públics i les empreses externes que presten serveis a l'ATC per tal de donar 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'han adequat les instruccions d'emergència tenint en compte la baixa ocupació dels centres de treball a conseqüència de la nova modalitat de prestació de serveis mitjançant teletreball.

D'altra banda, 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 ara els centrats en primers auxilis, ús professional de la veu, gestió d'emocions en temps de desconfinament, estiraments bàsics per millorar la nostra salut, estructures i tècniques mentals per a la millora de la planificació del temps de treball, taller per deixar de fumar i emergències del centre de treball.

Personal format



Actuacions i activitats realitzades
Àrea de Gestió Econòmica i Règim Interior

Finalment, s'ha dut a terme la investigació d'accidents, l'elaboració dels informes d'accidentalitat trimestrals i anuals, i la gestió dels serveis de medicina del treball.

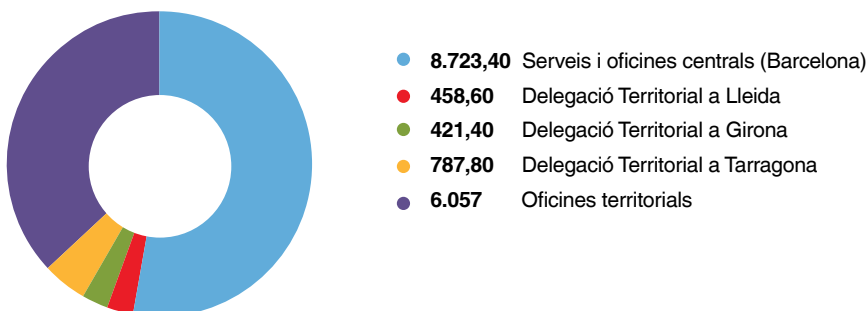
Arxiu

Durant l'any 2021 s'han transferit a l'Arxiu Central de l'ATC un total de 167 metres lineals de documentació, dels quals 25,9 s'han ubicat als dipòsits de l'edifici de la seu central de l'ATC i 141,1 s'han incorporat a les instal·lacions de l'empresa de custòdia externa.

D'altra banda, en aplicació de les taules d'accés i d'avaluació documental, s'han eliminat 658,1 metres lineals de documentació, 618,4 dels quals estaven ubicats a l'empresa de custòdia externa.

Així doncs, a finals de l'any 2021, l'ATC té un total de 16.448,20 metres lineals de documentació en custòdia externa, que es distribuïrien per oficines i delegacions territorials de la manera següent:

Metres lineals de documentació de l'ATC en custòdia externa



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 2021 s'han realitzat 18 reunions, sis de les quals són del Comitè director i 12 de la Comissió de treball.

Durant el 2021, des de l'Arxiu s'ha treballat per millorar la classificació dels documents electrònics de l'ATC d'acord amb l'esquema de metadades SIGeDA i s'ha iniciat el projecte de revisió de les carpetes de xarxa per tal d'adequar-les al sistema de classificació corporatiu.

D'altra banda, atès l'important volum de documentació en suport paper que gestiona l'Arxiu Central de l'ATC, s'ha treballat per revisar i completar les dades que consten en els inventaris, posant especial atenció a la documentació transferida per les antigues oficines liquidadores l'any 2017.

Finalment, durant l'any 2021 s'ha impulsat l'avaluació documental amb l'objectiu d'establir terminis de conservació per a la documentació de l'Agència. En col·laboració amb altres àrees de l'ATC, s'ha preparat la proposta d'accés

i avaluació documental dels expedients de l'impost sobre successions i donacions. També s'ha participat en l'estudi per establir un termini de conservació per als expedients de recaptació executiva i per als padrons de contribuents.

3.5.3 Àmbit de notificacions i afers administratius

Notificacions

El 2021 s'ha consolidat 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 2021 s'ha implantat el nou impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica, fet que ha suposat un augment considerable del volum de notificacions

Cal destacar la disminució de les notificacions per agent tributari, atès que en consolidar-se el sistema de notificació pel sistema GS (electrònicament) s'han agilitzat també els terminis de notificació.

Volum de processos de notificació finalitzades

Comparativa exercicis	2020	2021
Electròniques	55.493	101.722
Executiva	403.473	1.141.710
Voluntària	96.772	157.983
Per agent tributari	22	10
Enviades per GS		96.456
CO ₂		1.621.321
Total	557.760	3.119.202

Pel que fa a les notificacions de caràcter postal mitjançant l'aplicació de l'Acord marc entre la Generalitat i Correos, durant el 2021 s'han consolidat els processos electrònics per a tots els tipus de notificacions generades a l'ATC, a les oficines centrals, amb l'objectiu de dotar aquest procediment de més seguretat i celeritat.

Registre

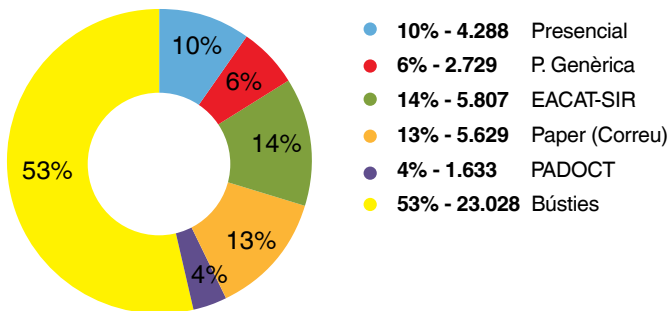
Amb la implantació definitiva l'any 2020 del registre electrònic a l'ATC, que va suposar la revisió de tots els processos i la seva incorporació en els processos informàtics propis de la gestió tributària, l'exercici 2021 s'ha caracteritzat, a més d'anar consolidant aquest nou sistema de registre, pel retorn als volums previs a la pandèmia, i així, el 2021 hi ha hagut un augment de quasi un 30% d'entrades en relació amb el 2020, que va estar marcat per un descens considerable de l'activitat.

Actuacions i activitats realitzades
Àrea de Gestió Econòmica i Règim Interior

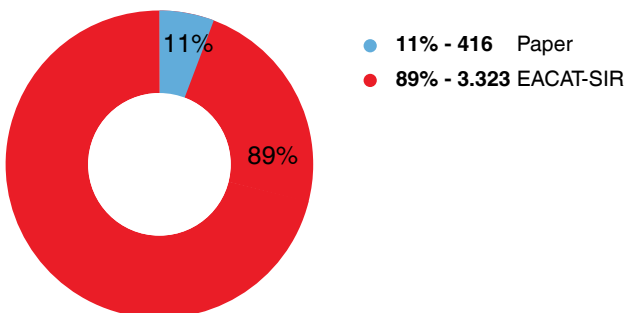
Cal destacar també el descens del volum de les presentacions a *front office*, atès que des del mes de març del 2021 només s'accepten per registrar documents de subjectes no obligats segons la normativa administrativa. Una de les entrades principals és la de la safata d'entrada externa (bústies), que supera el 50% de les entrades que es gestionen.

Els diferents moviments gestionats pel registre dels Serveis Centrals de l'ATC durant l'any 2021 queden reflectits, en volums, en les dades dels quadre següent:

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 2021 s'han dut a terme les actuacions següents:

Control intern

En l'àmbit de la supervisió del funcionament i control intern de l'ATC, s'han fet les actuacions següents:

- Avaluació del compliment dels objectius establerts al Pla anual d'actuació de l'ATC.
- Realització de les auditories de processos tributaris previstes al Pla d'auditoria interna.
- Actuacions per detectar formes de procedir o conductes inadequades o irregulars.
- Seguiment de l'aplicació de les instruccions sobre confidencialitat de la informació i protecció de dades

Control d'accessos a la informació tributària

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: en total, s'han revisat més de 13,5 milions d'accessos, i s'han demanat aclariments a 229 usuaris.

Accesos realitzats	Revisió pel filtre automàtic	Revisió manual	Sol·licitud d'aclariments a l'usuari	Total usuaris
13.549.806	2.755.411	849.324	229	2.764

Seguretat de la informació i protecció de dades

Anàlisi de riscos:

S'han elaborat 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 aquest any:

- Impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica.
- Implantació de la videoassistència.
- Implantació de codi d'accés en les notificacions.
- Lliurament de certificats d'estar al corrent d'obligacions tributàries.
- Conveni entre l'ATC i la Direcció General de Trànsit.

S'han elaborat informes d'avaluació d'impacte en la protecció de dades (AIPD), relatius als sistemes d'informació emprats per l'ATC i sobre els tractaments de dades iniciats durant el 2021

Protecció de dades:

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

- Revisar i actualitzar el registre d'activitats de tractament amb dades de caràcter personal sota la responsabilitat de l'ATC, que es publica a la seu electrònica.

Actuacions i activitats realitzades Àrea d'Inspecció de Serveis

- Supervisar, conjuntament amb l'Agència Catalana de Ciberseguretat, l'aplicació i el compliment de les mesures de seguretat que estableix el Marc de Ciberseguretat i Protecció de Dades dins l'àmbit d'actuació de l'ATC, i proposar les mesures correctores adients.
- Respondre les consultes sobre protecció de dades i les sol·licituds d'accés, rectificació o cancel·lació de dades que presenten les persones interessades.
- Elaborar i actualitzar instruccions, procediments, clàusules i models adaptats al RGPD.

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.

Gestió d'usuaris:

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 2021 s'han gestionat 305 altes de noves persones usuàries i 359 baixes per a un total de 2.425 usuaris, i s'han tramitat 380 certificats digitals per al personal de l'ATC.

El 2021 s'han gestionat 305 altes de noves persones usuàries i 359 baixes per a un total de 2.425 usuaris, i s'han tramitat 380 certificats digitals per al personal de l'ATC

Gestió d'usuaris	ATC	Organismes externs	Total
Altes	81	224	305
Baixes	60	299	359
Total	141	523	664

Certificats digitals	Tcat	Tcat-P	Total
Altes	3	191	194
Renovacions	95	57	152
Baixes	18	16	34
Total	116	264	380

Aplicació de la Llei de la transparència

L'Àrea d'Inspecció de Serveis actua com a òrgan encarregat de l'aplicació de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern en l'àmbit de l'ATC.

Durant el 2021, s'ha donat resposta a 28 sol·licituds, el doble que l'any anterior.

	2020	2021
Sol·licituds d'accés a la informació pública (SAIP)	13	28
Requeriments d'informació de la Comissió de Garantia d'Accés a la Informació Pública (GAIP)	1	2
Total	14	30

Actuacions i activitats realitzades
Àrea d'Inspecció de Serveis

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 en resposta a les sol·licituds d'altres organismes.

El 2021 s'han realitzat les cessions de dades següents:

Organismes de la Generalitat de Catalunya	13
Dades per finalitats d'estudis i recerca	3
Intercanvi de dades amb ens locals (Tributs de Catalunya)	95
Total	111

També s'ha dut a terme la supervisió i validació dels ingressos de l'impost sobre les estades en establiments turístics, els quals s'han comunicat a la Direcció General de Tributs i Joc i al Fons per al foment del turisme.

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 2021, l'Àrea de Serveis Jurídics ha desenvolupat les actuacions següents:

Elaboració d'informes jurídics

El 2021, l'Àrea de Serveis Jurídics ha elaborat un total de 149 informes jurídics, 101 dels quals tenen per objecte la resolució de qüestions plantejades per diversos òrgans de l'Agència Tributària de Catalunya i 48 corresponen a informes jurídics sobre la suficiència d'avalis bancaris i garanties hipotecàries presentats en expedients d'ajornament, fraccionament i suspensió instats per les persones contribuents.

S'han elaborat 149 informes jurídics i s'ha donat resposta a 75 consultes

També, s'han despatxat 75 respostes a consultes, a petició dels diversos òrgans de l'Agència Tributària de Catalunya.

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

Durant l'any 2021 s'han analitzat i revisat 828 resolucions estimatòries dictades pel Tribunal Económico-administratiu Regional de Catalunya (TEARC), d'un total de 1.769 resolucions que inclouen les desestimàries i les inadmissibles, i s'ha instat la interposició de 56 recursos contenciosos administratius contra les resolucions que s'han considerat no ajustades a dret. Així mateix, s'han interposat 10 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 pels òrgans competents de l'Agència, s'han fet 10 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 2021 la personació de l'ATC en 122 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 503 procediments concursals (això és, els certificats concursals que es trameten a l'Assessoria Jurídica del Departament, per al seu enviament a l'administrador concursal) i s'ha tramitat la personació de l'ATC en 132 procediments concursals.

Igualment, s'ha tramitat la personació de l'ATC en un procediment penal per delictes fiscals, s'ha instat la interposició de quatre denúncies a la Fiscalia per presumptes delictes penals i s'ha continuat fent el seguiment d'altres

Actuacions i activitats realitzades
Àrea de Serveis Jurídics

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.

A més, l'Àrea de Serveis Jurídics de l'Agència ha actualitzat, durant l'any 2021, les bases de dades que corresponen a les reclamacions econòmicoadministratives i a les sentències judicials, amb detall estadístic del resultat, respecte de les estimades totalment, les estimades parcialment i les desestimades.

Elaboració d'un recull normatiu quinzenal

Durant l'any 2021 l'Àrea de Serveis Jurídics ha elaborat quinzenalment un recull normatiu, que es publica a la intranet de l'Agència Tributària de Catalunya, en què es presenta la normativa d'interès publicada al DOGC, al BOE i al DOUE.

Actuacions en matèria de contractació i validacions de poders

En matèria de contractació, convé remarcar que, durant l'any 2021, no s'ha constituït cap mesa de contractació, ni s'ha informat cap plec, com a conseqüència d'haver-se tramitat 18 pròrrogues dels contractes ja existents.

L'actuació de l'Àrea de Serveis jurídics s'ha limitat a evacuar una consulta del Servei de Gestió Econòmica i Comptabilitat, així com dos informes, un de modificació de contracte i un altre de modificació de la pròrroga del contracte.

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 2021, l'Àrea de Tecnologies de la Informació ha començat a implantar el nou model del Centre de Competència, que engloba en una sola àrea TIC les responsabilitats que hi havia hagut fins ara de forma separada a l'Agència Tributària de Catalunya i a la Secretaria d'Hisenda.

Per tal de poder donar continuïtat a les diferents infraestructures tecnològiques i, en conseqüència, oferir un millor servei al contribuent, s'han dut a terme una sèrie de millores i implementacions en el conjunt dels mòduls, les quals s'exploraran de forma particularitzada a continuació.

Sistemes d'informació

Pel que fa a G@UDÍ, el sistema integrat de tributs per a la gestió, recaptació, execució i inspecció d'impostos, s'han implementat les funcionalitats següents:

Gestió Tributària i Recaptació

- Millores en diferents mòduls de G@UDÍ (recursos i reclamacions, notificacions, comptabilitat, ajornaments i fraccionaments, compensació de deutes).
- Integració del mòdul d'ingressos de G@UDÍ amb els pagaments telemàtics amb targeta 3D *Secure*.
- Impost sobre el joc: generació de liquidacions complementàries per fora de termini de les màquines recreatives.
- Millores 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 del 2020.
- Modificació de G@UDÍ per poder rebre les escriptures del notaris sense necessitat de demanar-les.
- Migració de les plantilles ODT a STX dels diferents mòduls de G@UDÍ.

S'han incorporat millores en el mòdul de cita prèvia, que s'ha integrat amb el servei de video-assistència

Executiva

- Automatització del procés de la provisió de constrenyiment (PC) i la seva notificació (NPC).
- Implantar la primera fase de la gestió de les prescripcions, on s'automatitza la gestió de la prescripció dels deutes, així com també s'informa dels actes interruptors en l'històric de prescripcions.
- Implantació de la primera fase de la funcionalitat "successors del deute a recaptació" (alta d'expedient de successors del deute, tramitació de l'herència jacent i cercador de causants).
- Compensació dels deutes compensables de G@UDÍ en les devolucions d'e-SPRIU.
- Incorporació de la modalitat d'embargament de béns mobles a G@UDÍ, així com de millores en la gestió dels límits del Q63 per a l'embargament de comptes bancaris.
- Funcionalitat per traslladar a executiva les autoliquidacions ingressades fora de termini.
- Millora en la informació oferta en el Portal tributari que permet descarregar als organismes emissors de deute (OE) la informació dels descàrrecs així com de la resta de pantalles.

Inspecció

- Adaptar l'actuació de registre i signatura telemàtics.
- Ajustar els bloqueig d'expedients d'e-SPRIU.
- Millores i avisos sobre el procés sancionador.
- Millores sobre plantilles i opcions de reemissió i impressió de documents.
- Modificació del flux de ratificació sobre alguns documents.
- Incloure validacions i accions sobre els expedients d'inspecció.
- Gravació d'actes AEAT-sense acta.

Pel que fa al sistema de *backoffice* de referència e-SPRIU, s'han focalitzat els esforços en la implementació dels procediments de gestió tributària, recaptació voluntària i comptabilitat, destacant en cadascun d'aquests components les funcionalitats que es detallen seguidament:

Gestió tributària

- Adequació i millores de la propagació de dades des de MIRÓ:
 - Dades incorrectes des de MIRÓ
 - Tractament dades IDESCAT.
- Càrrega de plans de comprovació a qualificació.
- Nou format i canvi d'arquitectura DATECO.
- Eliminació de validacions IEET.
- Modificacions del formulari de rectificacions.
- Processos de revisió amb suspensions.
- Processos de revisió sobre la liquidació d'interessos.
- Canvi de premisses dels vehicles antieconòmics en els recàrrecs.
- Procés de revisió sobre un procés de revisió.
- Processos de revisió amb devolucions.
- Devolucions per autoliquidacions complementàries.
- Recàrrec municipal IEET en curs.
- Gestió de remeses al TEARC vinculat inicialment amb CO₂.
- Plantilla nova de sancions.
- Codi de campanya per sancions.
- Traducció al castellà de plantilles de recursos de reposició.
- Aplicació del Projecte de Llei 121/000033.
- Ampliació *uilog* per tractament d'extractor.

En la part pròpia d'autoliquidacions de l'IEET:

- Modificació del programa de les autoliquidacions per ajustar-lo a la incorporació del recàrrec municipal de l'Ajuntament de Barcelona. I creació de subperíodes dintre dels períodes de liquidació existents fins al moment, per tal de poder gestionar totes les autoliquidacions de forma correcta.

S'han implementat noves funcionalitats de gestió tributària pel que fa a l'IEET i l'impost sobre el CO₂

Sobre les noves implementacions per al nou impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica (IEDC):

- Càrrega del prepadró.
- Generació i aprovació del padró provisional.
- Gestió d'al·legacions.
- Generació i aprovació del padró definitiu.
- Generació dels documents de liquidació.
- Enviament de les notificacions.

Recaptació i comptabilitat

- Adaptació del sistema comptable i de gestió d'ingressos per a cobrament de deutes amb partides diverses.
- Posada en marxa d'expedients de suspensió.
- Interfície per a sol·licitud i concessió de fraccionaments i devolucions des del portal.
- Tasques associades al padró de vehicles (domiciliacions, comptabilització).
- Automatització de passos en expedients de fraccionaments i devolució.

A l'entorn del sistema d'informació encarregat de donar resposta al model d'interacció amb el contribuent (SRC), s'hi diferencien dues actuacions per separat:

1- Impostos IANP i IIMMA integrats amb la nova versió de la passarel·la de pagament.

2- Posada en marxa de tot l'IEDC, amb les tasques següents:

- Definició i parametrització de totes les configuracions necessàries per poder dinamitzar les diferents fases de negoci.
- Gestió dels continguts.
- Integració amb assistent virtual i sala d'espera.
- Desenvolupament de tot el frontal necessari.
- Integracions amb els diferents sistemes de dades i gestió tributària (en aquest cas, les dades finalitzen en la gestió a e-SPRIU. Els documents dels tràmits finalitzen en el gestor documental de l'ATC.
- Desenvolupament d'un nou model de *login* d'usuari, anomenat *login* simple. A partir d'unes dades, obtenim un SMS en un mòbil i, amb el codi rebut, fem l'accés. Això inclou control de seguretat per temes d'implantació d'identitat.
- Per fer el pagament, s'utilitza el model de la seu electrònica fent crides d'integració a aquest sistema.
- Monitorització de la traçabilitat amb l'eina de *tracking* de l'SRC.
- Exportació de dades per a reports BI.
- Monitorització dels *logs* a l'*Elastic Search* corporatiu.
- Integració amb SIC del CTTI per als desplegaments entre entorns.

A la seu electrònica, l'espai adreçat a la ciutadania per gestionar els tràmits tributaris, s'han desenvolupat els aspectes següents:

- Implantació del nou formulari responsiu de l'impost sobre transmissions patrimonials de vehicles (model 620).
- Millores del formulari 620 per permetre presentar vehicles que no estiguin a l'ordre ministerial (ORMI).
- Implantació del nou formulari responsiu de la cita prèvia.
- Implantació del nou formulari responsiu de l'impost sobre les estades en establiments turístics (models 950 i 940) i aplicació de la Llei de mesures amb les noves tarifes i el recàrrec de l'Ajuntament de Barcelona.
- Adaptació dels programes d'ajuda i de tots els formularis web dels diferents impostos per aplicar els nous recàrrecs per extemporaneïtat.
- Implantació de la tramitació del model 620 per part de Correos a través del sistema SARI.

Actuacions i activitats realitzades

Àrea de Tecnologies de la Informació

- 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 als impostos que estan en el sistema e-SPRIU.
- Implantació de recursos i REA sobre resolucions d'ajornaments i fraccionaments, devolucions i sancions d'actes d'inspecció.
- Adaptació de tots els impostos per permetre el nou pagament amb targeta 3D *Secure*.

S'han incorporat noves funcionalitats i millores a la seu electrònica: nous formularis i pagament amb targeta 3D *Secure*

Projectes de tractaments censals

Pel que fa al procés de transformació digital sobre el projecte de dades censals, que a l'ATC s'anomena MIRÓ, destaca el següent:

- S'han fet millores al cens de persones per la integració amb els sistemes tributaris
- S'han fet adaptacions al cens de vehicles de propietaris residents a Catalunya per augmentar la qualitat de les dades dels futurs padrons de vehicles de l'impost sobre el CO₂.
- S'han fet millores al procés de tractament de titulars de vehicles.
- S'han fet millores a la informació d'adreces i integració amb les adreces del padró d'habitants de Catalunya, que conformarà la base d'un cens d'adreces per millorar la comunicació amb els contribuents.

Projectes de dades de referència (dades mestres)

Quant a les entitats de negoci, que es concentren dins el sistema DALÍ (DataLake d'entitats tributàries):

- S'ha ampliat el model de governança de dades amb la incorporació de noves entitats de negoci.
- S'ha ampliat un sistema de control i monitorització de les dades recollides dels sistemes tributaris.
- S'ha millorat la relació entre la informació de les diferents entitats de negoci per poder donar una visió més transversal de tota la informació del contribuent.
- S'ha iniciat el tractament de declaracions informatives per incorporar-les a la plataforma BI per a l'anàlisi de dades.

Projectes de tractament de dades externes BIGSTDE

Pel que fa al projecte de tractament de dades externes:

- S'ha incorporat el tractament dels fitxers bancaris per tractar els pagaments telemàtics realitzats amb Bizum.
- S'ha millorat la càrrega de les adreces del padró d'habitants de Catalunya amb processos de normalització.
- S'ha adaptat el procés de càrrega anual de les presentacions de l'impost de patrimoni per dotar de més accessibilitat les dades per als diferents sistemes de l'ATC.

Projectes d'analítica de dades BI

Pel que fa al projecte d'analítica de dades de l'ATC:

- S'han ampliat els plans de comprovació dels impostos ITPAJD, ISD i IP.
- S'han adaptat els quadres de direcció de devolucions, recursos, sancions i ajornaments/fraccionaments a partir de la informació unificada de DALÍ.
- S'han ampliat les dades, amb nova informació dels censos de persones i vehicles per poder fer encreuaments d'informació.
- S'han incorporat les dades d'executiva amb quadres de comandament sobre els diferents processos d'aquesta part de la recaptació.
- S'ha incorporat el tractament de grans deutors.
- S'han adaptat els quadres de notificacions.
- S'ha integrat la informació de les fitxes notarials amb les autoliquidacions presentades.
- S'han incorporat millores al mòdul de control d'accessos als sistemes tributaris.
- S'han incorporat peticions d'informació periòdiques pel que fa a:
 - Seguiment de document no notificats.
 - Seguiment d'ingressos i presentacions telemàtiques dels organismes i associacions conveniats.
 - Millores als quadres d'inspecció del Ministeri anual (C6, C8, C9 i C10).

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 creà, 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 2021 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 a les persones contribuents.

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, durant els primers vuit mesos s'ha mantingut la modalitat de teletreball i la resta del temps s'ha combinat amb jornades presencials de dos dies a la setmana.

L'Oficina Central de Gestió Tributària (OCGT) ha centrat les seves actuacions a donar una bona assistència a les persones contribuents 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. L'entrada en vigor de l'impost sobre el CO₂ ha representat un augment important en la demanda d'assistència per part dels contribuents, que ha repercutit en tots els serveis implicats.

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 2021 s'ha mantingut la formació del personal adscrit a les unitats de gestió tributària, i se n'ha promogut l'adaptació al sistema e-SPRIU SAP/TRM per poder gestionar tots els procediments.

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.

Durant l'any 2021 va entrar en vigor l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica, el qual ha comportat nombroses tasques extraordinàries per a l'OCGT: tramitació de les altes al sistema e-SPRIU dels recursos de reposició, tramitació de les devolucions, i tramitació de les reclamacions economicoadministratives.

Actuacions i activitats realitzades

Oficines centrals de Gestió Tributària, Inspecció i Recaptació

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. En aquest sentit, l'OCGT ha gestionat diverses campanyes referents a l'ITPAJD, l'ISD, l'impost sobre el patrimoni, l'impost sobre els actius no productius, l'impost sobre les begudes ensucrades envasades i l'impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient.

Durant l'any 2021 s'ha seguit donant prioritat a les finalitzacions massives d'expedients d'acord amb la lògica dels plans de comprovació, amb el resultat de 172.000 expedients de diversos impostos finalitzats per aquest procediment.

S'ha reforçat la tramitació, la revisió i l'enviament dels expedients per raó de competència entre les oficines de Catalunya, i el posterior trasllat a l'Àrea d'Aplicació dels Tributs i Valoracions dels que, per raó dels punts de connexió, són competència de fora de Catalunya. Aquestes mesures continuaran en vigor l'any 2022.

Gestió mòdul incompetències 2021

	Incidències resoltes	Incidències pendents	Gestionades manualment	Total pendent 10/02/2022	Total
Punts de connexió	4.854	0	15.173	2.158	22.185
Dins de Catalunya	80.264	884	1.739	609	83.496
Indeterminats	15.074	0	3.982	431	19.487
Varis	0	8	3	0	11
Pendants justificar	1.207	0	7.478	0	8.685
Total	101.399	892	28.375	3.198	133.864

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

Pel que fa a les valoracions mobiliàries, s'ha implementat el nou lloc de coordinador de valoracions mobiliàries, el qual ja ha donat com a resultat un important increment de bases impositives en diversos expedients de l'impost de successions i donacions.

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 2019), 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 el control del compliment de les obligacions tributàries amb campanyes de requeriments a no declarants, concretament les següents: adquisicions d'or, joies i metalls preciosos de particulars, així com adquisicions de béns mobles usats adquirits directament (model 644) o bé per intermediació d'empresa de subhastes (model 643).

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

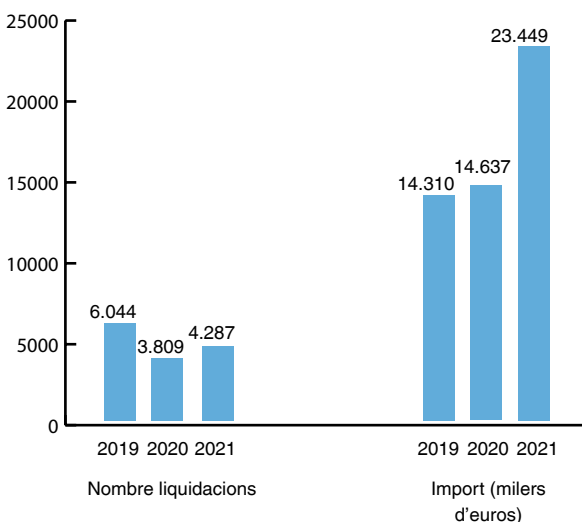
Actuacions i activitats realitzades

Oficines centrals de Gestió Tributària, Inspecció i Recaptació

- S'ha potenciat la detecció de pràctiques fraudulentades i recurrents.
- 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 cinc 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 la 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.
- S'ha continuat potenciant el control de la presentació d'autoliquidacions de contractes d'arrendament. Cal que tributin per les fiances/avals addicionals atorgats per tercers. S'han liquidat els fiançaments establerts en aquests contractes a favor dels arrendadors.
- 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. Així mateix, s'ha intensificat la comprovació del compliment dels requisits per gaudir de l'exempció en l'adquisició de vehicles a particulars per la venda.
- S'han revisat els índexs notarials corresponents a l'exercici 2019.

L'evolució dels resultats de la comprovació i control de l'ITPAJD en els últims tres anys es pot veure als gràfics següents (import en milers d'euros), on s'observa un pronunciat increment de l'import.

Liquidacions ITPiAJD



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, com ara el MAQ i l'EAJA.

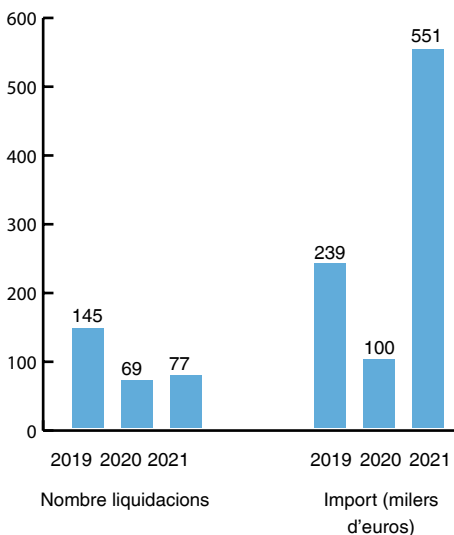
Actuacions i activitats realitzades

Oficines centrals de Gestió Tributària, Inspecció i Recaptació

- S'han comprovat i resolt les rectificacions d'autoliquidacions presentades amb devolució d'ingressos indeguts i altres devolucions, d'acord amb l'article 221 de l'LGT.

L'evolució dels resultats de la tributació del joc en els últims tres anys es pot veure als gràfics següents (import en milers d'euros), on s'observa un increment significatiu de l'import recaptat després de la baixada soferta el 2020, probablement a causa de la incertesa econòmica produïda per la pandèmia.

Liquidacions Joc



Gravamen de protecció civil (GPC):

- S'han revisat i liquidat les autoliquidacions presentades durant l'exercici 2020, així com les presentades extemporàniament, i també s'han efectuat controls de presentació a partir de les dades disponibles d'exercicis anteriors.

Impost sobre les estades en establiments turístics (IET):

- S'han continuat les tasques de resolució de la rectificació d'autoliquidacions amb resultat de devolució. S'han tramitat liquidacions de recàrrec per la presentació d'autoliquidacions fora de termini.

Impost sobre les begudes ensucrades envasades.:

- S'han realitzat segons requeriments de la campanya a no declarants de l'exercici 2018 i 2019, amb la resolució del corresponent expedient sancionador i liquidació d'interessos derivada de la presentació a instància de l'Administració. S'han dut a terme tasques de resolució de la rectificació d'autoliquidacions amb resultat de devolució i s'han tramitat liquidacions de recàrrec per presentar autoliquidacions fora de termini.

Pel que fa a l'impost sobre l'emissió d'òxids de nitrogen a l'atmosfera produïda per l'aviació comercial:

- S'han revisat totes les autoliquidacions corresponents a l'exercici 2020, les autoliquidacions presentades fora de termini, 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.

Pel que fa 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'Empresa i Treball i d'Acció Climàtica, Alimentació i Agenda Rural de la Generalitat de Catalunya, i s'han contrastat les dades d'aquests amb les variables que determinen la base imposable de l'impost.

Pel que fa a l'Impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient:

- S'han efectuat requeriments de control de presentació en virtut de campanya remesa per aplicació de tributs en funció de l'activitat econòmica desenvolupada pels contribuents.
- 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.

Servei de Gestió d'Impostos Directes

Atesa la recent creació del Servei de Recursos i Reclamacions (SRiRT) i la complexitat de les funcions i competències compartides que hi ha entre els dos serveis, s'ha facilitat i col·laborat amb el SRiRT donant suport actiu de personal, així com amb reunions setmanals per tal de coordinar actuacions entre ambdós serveis.

— Impost sobre successions i donacions (ISD):

S'ha revisat la informació continguda als espais compartits amb el personal adscrit del Servei per tal que l'accés sigui més àgil, dinàmic i ràpid.

S'han optimitzat els sistemes de selecció dels expedients a comprovar segons criteris de rendibilitat per tal de maximitzar l'eficiència en la utilització dels recursos. La tria dels expedients presentats el 2019 i el 2020 s'ha realitzat mitjançant l'encreuament d'extraccions del Datawarehouse amb Excel des del mateix Servei d'Impostos Directes. La selecció dels expedients s'ha efectuat en funció dels objectius del Servei i de la quota diferencial estimada. Les llistes de comprovació resultants d'aquest filtratge d'expedients s'han realitzat prenent delimitar al màxim les bosses de frau i els incompliments en l'autoliquidació del tribut.

Pel que fa a l'ISD, s'han optimitzat els sistemes de selecció dels expedients a comprovar segons criteris de rendibilitat per tal de maximitzar l'eficiència en la utilització dels recursos

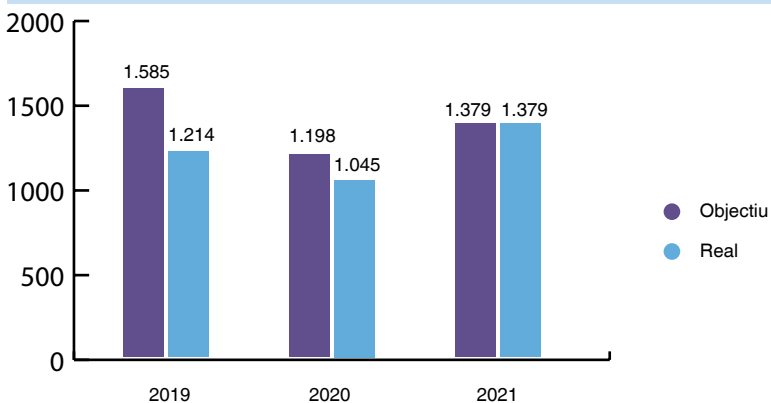
El pla s'ha basat principalment en la comprovació de valors, la determinació del cabal fiscal de les herències i les reduccions aplicades sobre la base imposable. I, concretament pels presentats el 2021, també en la detecció del frau en l'atenció als fets imposables no declarats, en les consolidacions de domini no declarades i el control de pròrrogues.

Actuacions i activitats realitzades

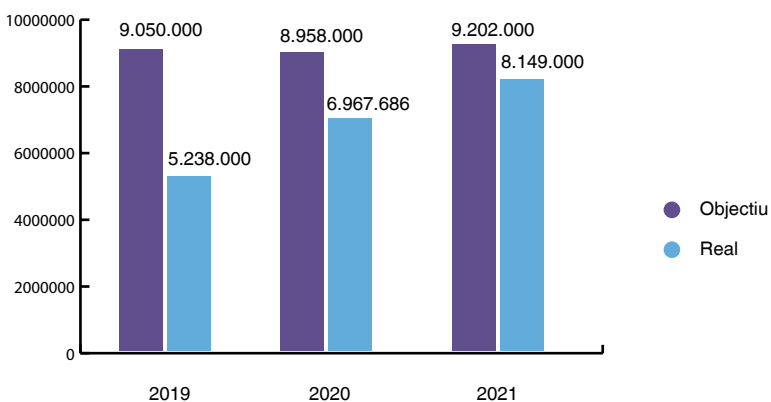
Oficines centrals de Gestió Tributària, Inspecció i Recaptació

S'ha començat a implementar l'automatització del control i del seguiment del pla de comprovació.

Nombre de liquidacions ISD



Import de liquidacions ISD



— 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, a l'efecte de revisar les declaracions dels exercicis 2016 i posteriors.

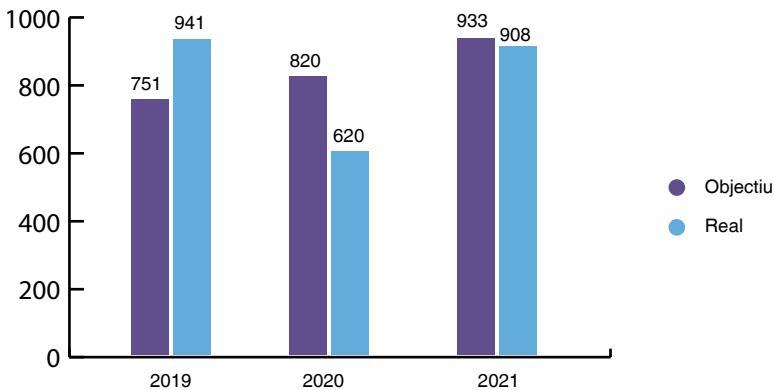
Amb la informació obtinguda dels encreuaments informàtics amb diverses bases de dades, s'ha requerit els no declarants d'aquests exercicis per tal de regularitzar-los, si és el cas, o sancionar-los, si és procedent.

S'ha tramitat un nombre important de liquidacions de recàrrec per presentació d'autoliquidacions fora de termini; així com d'expedients de procediment sancionador. També s'ha realitzat la tramitació de les rectificacions d'autoliquidacions amb devolució d'ingressos indeguts i altres devolucions, d'acord amb els articles 120 i 221 de l'LGT.

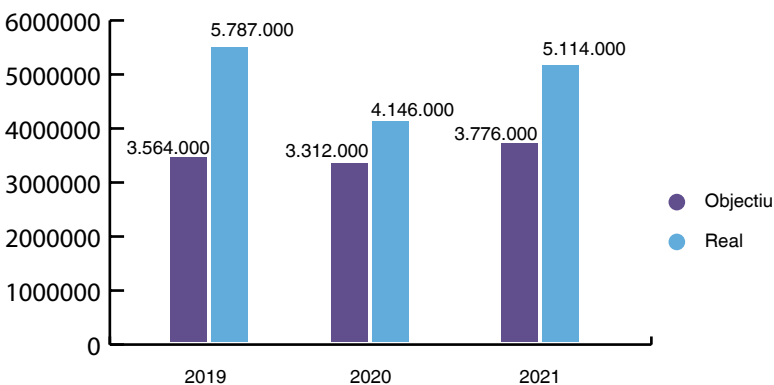
Actuacions i activitats realitzades

Oficines centrals de Gestió Tributària, Inspecció i Recaptació

Nombre de liquidacions IP



Import de liquidacions IP



— Altres tributs

Impost sobre grans establiments comercials (IGEC). A partir de les campanyes de no declarants 2017-2019 i 2020 i de la comparativa dels declarants d'exercicis anteriors amb els no declarants de l'exercici en curs, s'han fet requeriments de control de presentació, regularitzacions i les sancions corresponents. També s'han tramitat les rectificacions d'autoliquidació que han estat sol·licitades.

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. S'han iniciat procediments de control de presentació de l'autoliquidació, amb el seguiment posterior d'aquestes quan es donava el fet imposable. Quan el contribuent ha considerat que no existia l'obligació de presentar l'autoliquidació s'han efectuat requeriments de verificació de l'existència dels fets determinants per no ser considerats béns improductius.

Actuacions i activitats realitzades

Oficines centrals de Gestió Tributària, Inspecció i Recaptació

Servei de Recursos i Relacions amb els Tribunals

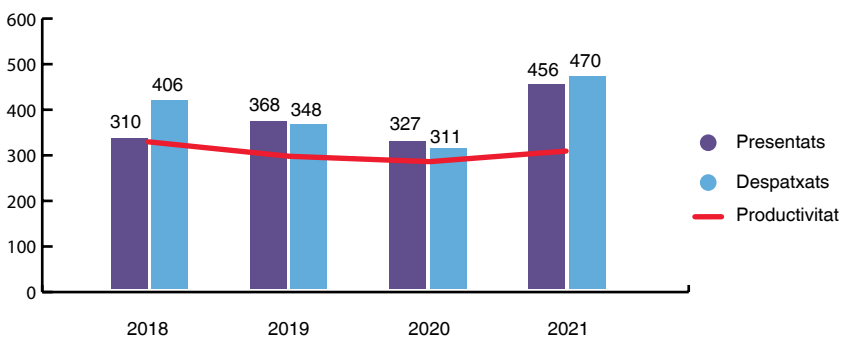
Amb la posada en marxa dels Serveis de Recursos i Relacions amb els Tribunals, l'abril de 2021, que inclou tres grans àmbits d'actuació en matèria revisora com són les sol·licituds de rectificacions d'autoliquidacions i de devolucions d'ingressos indeguts, els recursos de reposició i les reclamacions econòmico-administratives, es va fixar com a objectiu principal la reducció de l'índex de demora en la tramitació i resolució dels procediments i recursos esmentats, així com l'impuls d'altres activitats relacionades amb els procediments de revisió.

Recursos de reposició:

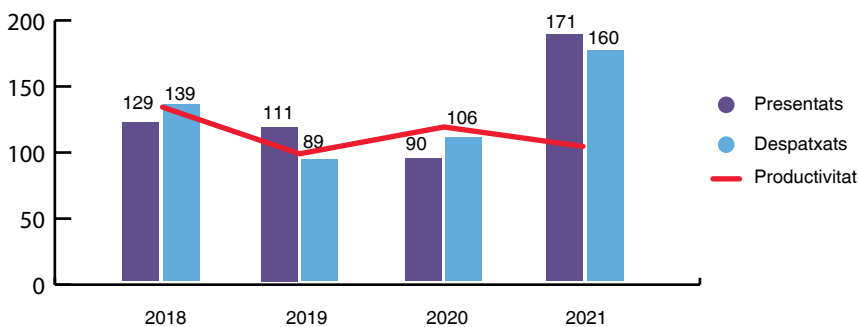
Durant l'any 2021, el nombre de presentació de recursos de reposició ha estat clarament superior en relació amb l'exercici anterior. Ara bé, a fi de contextualitzar-ho i, tenint present que el 2020 no va ser representatiu (COVID-19), és més aclaridor fer la comparativa tenint en compte, també, els exercicis 2018 i 2019. De la lectura del gràfic resulta evident la línia ascendent iniciada el 2018 de manera ininterrompuda en el temps, sobretot pel que fa als dos grans impostos estatals cedits com són l'ITPAJD i l'ISD.

Cal remarcar que, malgrat l'augment significatiu de la conflictivitat, en línies generals, durant l'any passat es va aconseguir no només igualar, sinó fins i tot superar la resolució del nombre de recursos interposats.

ITP



ISD



Reclamacions economicoadministratives:

De manera similar al cas anterior, durant l'any 2021 va augmentar, també, de manera notable la interposició de reclamacions economicoadministratives en relació amb els quatre exercicis anteriors, sobretot pel que fa a la impugnació dels impostos estatals cedits d'ITPAJD i IP.

El 2021 va augmentar de manera notable la interposició de reclamacions economicoadministratives en relació amb els quatre exercicis anteriors

Així mateix, cal destacar també la línia ascendent ininterrompuda en la recepció de resolucions dictades pel TEARC/TEAC per executar des del 2018, que es fa especialment evident en relació amb l'any 2020.

Sol·licituds de rectificacions d'autoliquidació i devolucions d'ingressos indeguts: En aquest cas, continuant amb la comparativa dels últims quatre exercicis, s'aprecia com en els casos anteriors, amb caràcter general, un increment sostingut en el temps de la presentació de rectificacions d'autoliquidació i de devolucions d'ingressos indeguts en l'àmbit de tots els impostos estatals cedits, llevat dels casos conjunturals corresponents a l'exercici 2019 pel que fa a l'ITP i al 2021 pel que fa al joc.

Cal fer palès que, malgrat l'augment esmentat, durant el 2021 es va aconseguir igualar la tramitació i resolució de les sol·licituds presentades.

Altres activitats exercides durant l'any 2021

- El Servei ha participat de la tramitació dels procediments especials de revisió que afecten els actes dictats per les unitats de l'OCGT, en essència, la nul·litat de ple dret i la revocació.
- S'ha informat sobre els canvis doctrinals i jurisprudencials més rellevants que les diverses resolucions economicoadministratives i judicials van comportar en l'aplicació dels impostos directes i indirectes de competència dels dos serveis de gestió tributària, com són qüestions procedimentals, de prova i reconsideració de tributació de fets imposables.
- S'ha procurat mantenir una relació de coordinació i col·laboració, especialment, amb els serveis de gestió tributària de directes i indirectes i taxes, a fi de garantir una unitat de criteri en la resolució coherent i jurídicament rigorosa dels diferents expedients despatxats.
- S'han revisat totes les resolucions economicoadministratives rebudes per executar i s'ha proposat la seva impugnació mitjançant l'elaboració d'un informe motivat en els casos procedents, que s'ha posat en coneixement de l'Àrea de Serveis Jurídics.

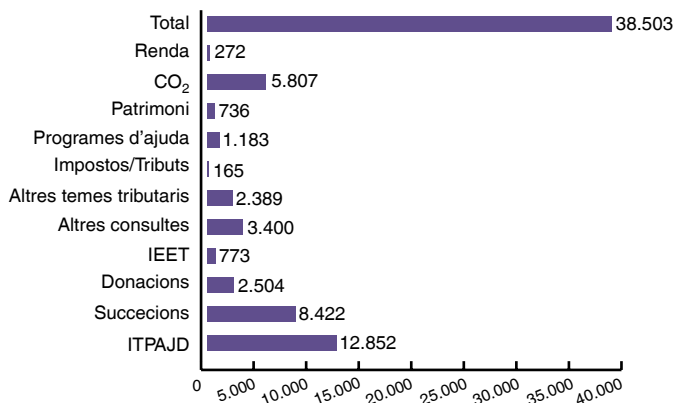
Actuacions i activitats realitzades

Oficines centrals de Gestió Tributària, Inspecció i Recaptació

Servei d'Atenció als Contribuents i Censos Tributaris

Atenció als contribuents i censos tributaris:

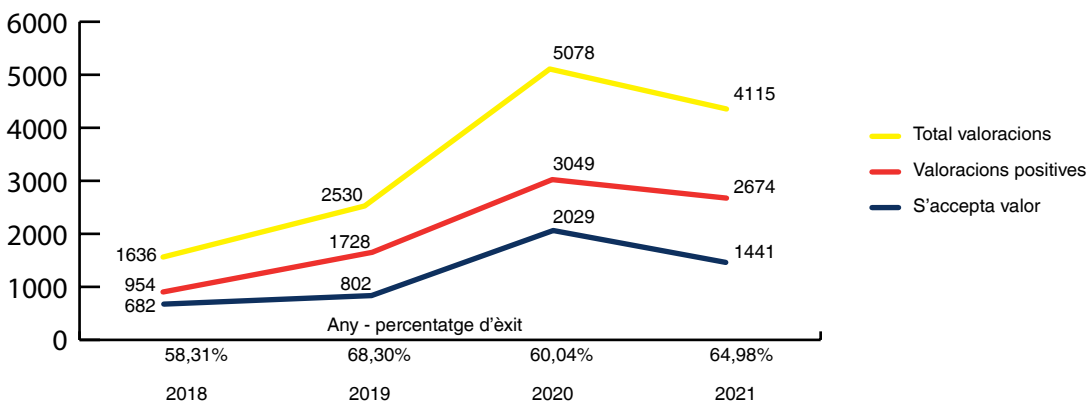
- Enguany s'ha continuat atenent els ciutadans mitjançant el servei de cita prèvia. Es va produir un considerable increment d'atencions el mes de juny a causa de les cites de les campanyes de renda i patrimoni 2021. Hi ha un segon pic que es produeix a partir del mes d'octubre com a conseqüència de l'inici de les notificacions de les liquidacions de l'impost sobre les emissions del diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica.
- S'ha col·laborat amb el servei L'ATC us truca.
- S'han resolt 38.503 consultes ciutadanes procedents del 012 i del formulari de contacte de la seu electrònica de l'ATC, que es desglossen per serveis en el quadre següent:



Servei de Valoracions

Durant l'exercici 2021 s'ha realitzat un esforç de millora de les valoracions dels procediments de comprovació de valors dels immobles, sobretot en la selecció de béns a valorar, que ha fet augmentar el percentatge d'èxit respecte a l'any anterior.

Primeres valoracions comunicades

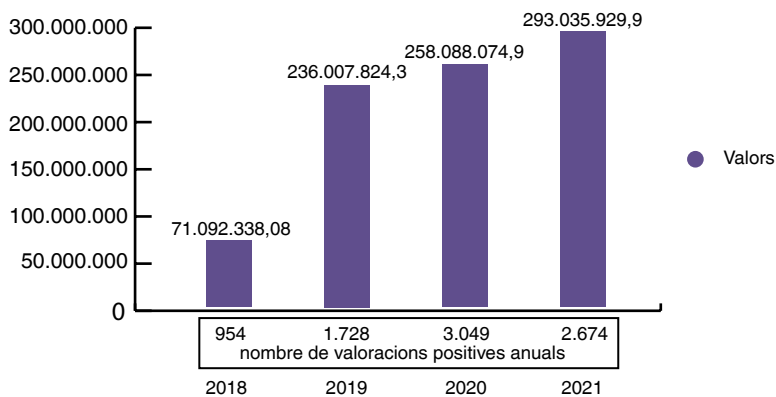


Actuacions i activitats realitzades

Oficines centrals de Gestió Tributària, Inspecció i Recaptació

Això vol dir que, malgrat que no s'hagin comunicat tantes primeres valoracions com l'any 2020, s'han optimitzat els recursos perquè hi ha hagut més valoracions positives en percentatge, i de més import per valoració.

Total increment de valor (€)



L'any 2020 va suposar una paralització de les visites a les finques en tràmit d'audiència, que s'han reiniciat el 2021. També s'han començat a fer requeriments a tercers en el cas de finques venudes posteriorment a la data de transmissió.

Quant a l'elaboració de dictàmens de comprovació de valor, aquest servei ha seguit col·laborant amb altres oficines territorials de l'ATC. En concret, ha donat suport complet a l'OT de Sant Feliu de Llobregat.

Quant als aspectes organitzatius de la comprovació de valor, s'ha realitzat la selecció de béns a comprovar de l'any 2019 de l'ITPAJD, complementari al pla anual de comprovació que es porta a terme des de l'Oficina de Gestió Tributària.

Quant a la posada en marxa de la implantació del valor de referència dels immobles com a base imposable dels impostos de TP, AJD i SUDO a partir del 2022, s'ha portat a terme la formació del personal valorador i s'ha col·laborat també en l'adaptació del model d'autoliquidació 600.

3.9.2 Oficina Central d'Inspecció

Amb la finalitat de prevenir i reduir el frau fiscal, durant l'exercici 2021 les línies d'actuació de l'Oficina Central d'Inspecció han estat les següents:

- Iniciació de la implementació del desenvolupament de sistemes digitals que han de permetre posar a disposició del contribuent el resultat de les actuacions inspectores a través de la seu electrònica de l'ATC, així com la firma telemàtica de determinats documents amb la finalitat de possibilitar visites sense desplaçament i evitar la impressió en paper.
- Iniciació de la implementació del desenvolupament de sistemes digitals per potenciar l'acompliment de tràmits derivats del procediment inspector a través de la seu electrònica per a tràmits específics.
- Continuar amb el desenvolupament del mòdul d'inspecció a totes les fases del procediment inspector, mitjançant la detecció d'incidències i el desenvolupament de nous evolutius, així com l'adequació dels mòduls transversals al procediment inspector i la utilització de G@UDí com a eina de control.
- Impulsar l'execució de sentències i resolucions, per reduir terminis, mitjançant la incorporació de nous gestors.
- Consolidació de la millora en la tramesa digital dels expedients pel que fa a la rapidesa en la tramitació i la seguretat.
- Continuïtat en la millora de la formació digital dels expedients i impuls del desenvolupament tecnològic necessari per a la consulta a través de la seu electrònica.
- Consolidació de tota la tramitació del procediment inspector i sancionador en el sistema G@UDÍ, on es troba escanejada i ordenada tota la documentació dels expedients, la detecció d'incidències i les propostes de millora.
- 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.
- 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 Datawarehouse.
- Consolidació de la descentralització de funcions en les inspeccions territorials amb l'objectiu d'enfortir-les i dotar-les de més independència funcional, juntament amb la implementació dels desenvolupaments informàtics necessaris.
- Impuls per a la incorporació de més gestors tributaris per intensificar determinats tipus de comprovació i investigació en grups d'especialització.
- Potenciació de l'estructura dins els equips d'investigació.
- Consolidació de tres inspectors actuaris que enforixin la investigació en tots els seus vessants, tant a l'Oficina Central com a les inspeccions territorials.
- Continuïtat en l'explotació de l'eina informàtica Zújar en la selecció de contribuents.
- Potenciació de l'eina informàtica Zújar, en col·laboració amb altres administracions, per a l'elaboració d'informes patrimonials.

Iniciar la implementació de sistemes digitals que permetin recollir el resultat de les actuacions inspectores sense necessitat de desplaçament físic, així com la firma telemàtica de determinats documents

Consolidar la descentralització de funcions en les inspeccions territorials amb l'objectiu de dotar-les de més capacitat i independència funcional

Actuacions i activitats realitzades

Oficines centrals de Gestió Tributària, Inspecció i Recaptació

- Continuitat en l'explotació de la informació encreuada per detectar contingències.
- Continuitat en l'anàlisi de la informació des de l'òptica de tots els impostos que poden resultar afectats, que condueix a la investigació de les obligacions tributàries concurrents.
- Continuitat en les línies d'actuació basades en la detecció de béns no afectes a una activitat econòmica de titularitat indirecta de persones físiques que han permès la regularització per l'aplicació improcedent de beneficis fiscals.
- Intensificació d'actuacions coordinades amb altres administracions tributàries.
- 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 els Mossos d'Esquadra mitjançant l'impuls en l'establiment de protocols d'actuació.
- Continuitat de les actuacions que han permès detectar la manca de tributació, deguda a canvis de domicili que no suposen alteració dels punts de connexió, i trasllats de residència ficticis, en intensa col·laboració amb altres administracions.
- Intensificació de la comprovació dels tributs propis.

Col·laboració amb els Mossos d'Esquadra: establiment de protocols d'actuació

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

3.9.3 Oficina Central de Recaptació

L'exercici 2021, atenent a les volumetries del deute gestionat i dels ingressos recaptats, es pot caracteritzar com l'any de la consolidació de la gestió de la recaptació executiva a G@UDÍ de tots els ingressos públics, tributaris i no tributaris, de titularitat de la Generalitat de Catalunya i d'altres administracions de Catalunya.

En els anys anteriors, amb l'excepció de l'any 2020 en què la gestió es va veure afectada de forma significativa per les circumstàncies de la crisi sanitària ocasionada per la COVID-19, s'han posat de manifest uns increments significatius, tant del volum de deutes a gestionar com dels imports recaptats, i aquesta evolució positiva s'ha confirmat de nou en l'exercici 2021.

Així, l'exercici 2021, 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 752 milions d'euros (import referit només al principal, sense incloure-hi recàrrecs ni interessos), la qual cosa suposa un increment del 27% respecte de l'exercici 2020 o del 33% respecte del 2019.

Pel que fa als ingressos en executiva, l'Agència ha recaptat un total de 123,5 milions d'euros (import referit només al principal, sense incloure-hi recàrrecs ni interessos), fet que suposa un increment del 94% respecte dels ingressos de l'exercici anterior.

Durant el 2021, l'Agència ha recaptat un total de 123,5 milions d'euros per via executiva

Actuacions i activitats realitzades

Oficines centrals 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%
2021	123.509.900	+94%

Aquest increment del volum de deutes en gestió executiva queda també palès en el nombre d'actuacions realitzades en tots els serveis que conformen l'Oficina Central de Recaptació:

- El Servei de Recaptació Executiva ha emès 361.130 provisions de constrenyiment, enfront de les 381.539 emeses el 2020, fet que suposa un decrement del 2,86%. D'aquest total de deutes provisionats, l'Agència n'ha assumit la gestió aproximada del 90% i, de la resta, n'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 16.068 sol·licituds d'ajornament/fraccionament en executiva, fet que suposa un increment de 68,7% respecte de les presentades el 2020.
- En el Servei d'Embargaments s'han generat 1.846.264 diligències per la via de processos massius, de les quals 329.577 han resultat amb trava, fet que representa un increment del 78% respecte del total de diligències positives en l'exercici anterior (185.199 diligències positives). I pel que fa a processos individuals d'embargament, modalitats de crèdits i rendes, valors, immobles, vehicles i béns mobles, s'han generat 3.385 diligències, cosa que implica un augment del 94% respecte del 2020 (1.745 diligències).
- El Servei de Recursos i Relacions amb els Tribunals ha tramitat un total d'11.208 recursos de reposició en executiva interposats contra actuacions massives de recaptació, fet que representa un increment del 25,95% respecte de l'exercici 2020. I s'han gestionat un total de 1.452 reclamacions economicoadministratives, que suposen un increment d'expedients del 65,94% respecte dels gestionats el 2020, en què se'n van tramitar 875.
- El Servei de Control d'Ingressos ha tramitat 2.222 expedients de devolució d'ingressos indeguts, cosa que representa un increment del 38,1% amb relació a l'any anterior.
- El Servei d'Atenció i Informació Recaptatòria ha atès, al llarg del 2021, un total de 40.928 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, fet que ha permès donar resposta a 17.060 consultes interactives.

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

Les actuacions més rellevants que han dut a terme els serveis de l'Oficina Central de Recaptació al llarg del 2021 són les que es detallen tot seguit:

a) El Servei de Control d'Ingressos:

- Consolidació de les millores en el mòdul de devolucions potenciant l'automatització d'algunes actuacions com ara la generació automàtica de la liquidació d'interessos.
- Implementació i seguiment de la tramitació automatitzada dels expedients de devolució d'ingressos indeguts d'ofici dels excessos produïts pels embargaments de les devolucions de l'AEAT.
- Implementació i seguiment de les devolucions "expres" per les duplicitats d'ingrés a e-SPRIU, entre les quals les derivades del pagament de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica.
- Incorporació del cercador per identificar els excessos produïts en deutes ingressats per compensacions GECAT (crèdit GECAT amb deutes G@UDÍ) i e-SPRIU (crèdit e-SPRIU amb deutes G@UDÍ).
- Seguiment dels expedients del mòdul de compensacions GECAT.
- Implementació i seguiment del nou mòdul de compensacions d'ofici en executiva, incrementant els deutes compensats d'ofici.
- Millores per a l'expedició de certificats d'estar al corrent de les obligacions tributàries.

b) El Servei de Recaptació Executiva:

- En el marc de Tributs de Catalunya, dins l'àmbit de la recaptació executiva, destaca l'important increment del volum dels deutes carregats pels ens locals a l'ATC, així com l'import dels deutes descarregats per l'ATC als ens locals, que ha estat també considerablement alt. Aquests resultats han estat el fruit de la col·laboració entre les administracions públiques catalanes per crear un model de gestió tributària més eficient i proper a la ciutadania, per millorar l'eficàcia de la gestió pública en l'aplicació dels tributs i acomplir els objectius d'interès comú i les funcions tributàries respectives amb els ens públics. Amb aquest objectiu, al llarg de l'any 2021 s'han adherit a la recaptació executiva, mitjançant la signatura del conveni únic de col·laboració:

- a) Els ajuntaments de l'Ampolla, Girona, Granollers i Sant Feliu de Guíxols.
- b) Els consells comarcals del Baix Empordà i de la Selva.

- S'han gestionat les proves pilot per poder iniciar la càrrega i descàrrega de deutes amb els ajuntaments de Manresa, Granollers i Lleida.
- Els ens integrants de Tributs de Catalunya han fet càrregues de deute en executiva per un total de 92.549 deutes, per un import principal global de 14.938.175 euros.
- L'ATC ha fet descàrregues de deutes a ens de la xarxa Tributs de Catalunya per un import principal total de 17.346.074 euros.
- Consolidar la gestió executiva dels deutes del Servei Català de Trànsit, que al llarg de l'any 2021 ha carregat a l'ATC més de 330.000 deutes, així com la de la resta d'ens de Tributs de Catalunya, de l'Administració de la Generalitat i dels ens que conformen el sector públic de la Generalitat.
- Refermar a G@UDÍ la gestió de deutes en període executiu del sistema e-SPRIU. Al llarg de l'any 2021 s'hi han carregat més de 10.000 deutes. En aquest sentit, s'ha adaptat el tractament a executiva de deutes provinents d'e-SPRIU a G@UDÍ, amb l'objectiu d'implementar

Important increment del volum dels deutes carregats pels ens locals integrants de la xarxa Tributs de Catalunya a l'Agència Tributària de Catalunya, així com l'import dels deutes descarregats per l'ATC als ens locals

les funcionalitats necessàries perquè el deute e-SPRIU pugui tenir el tractament comptable i de gestió assimilat.

- Dissenyar i implementar noves funcionalitats dins el mòdul d'executiva de G@UDÍ i e-SPRIU. Cal destacar l'evolutiu que permet efectuar el pas massiu a executiva d'autoliquidacions ingressades fora de termini, o el relatiu a l'automatització del procés d'emissió de la provisió de constrenyiment.
- Implementació de l'execució periòdica del procés d'emissió de cartes recordatori de deute pendent amb el recàrrec executiu del 5%, amb caràcter previ a l'emissió de les provisions de constrenyiment. Durant l'exercici 2021, s'han emès més de 142.000 cartes recordatori.
- Depurar exhaustivament els errors que presenten els deutes durant la tramitació del procediment de constrenyiment, amb la finalitat de preservar els drets de les persones contribuents i reduir les incidències en la gestió posterior.
- Controlar l'ingrés dels fraccionaments concedits i gestionar en període executiu els acords incomplets.
- Implementar una nova funcionalitat al portal d'obtenció de cartes de pagament als deutors amb deutes pendents en executiva.
- Definir i implementar una part de l'evolutiu que ha de permetre la tramitació automatitzada del cobrament dels deutes dels successors.
- Col·laborar en la prevenció i reducció del frau fiscal mitjançant l'elaboració de la proposta d'inclusió a 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 de desembre de 2020, referits a tributs propis o a tributs totalment cedits per l'Estat, la publicació de la qual correspon a l'ATC.
- Executar, per primera vegada, el procés massiu i automatitzat d'emissió de liquidacions d'interessos de demora del període executiu.
- Analitzar, controlar i fer la proposta de resolució de les actuals incidències en els processos d'executiva existents als programes G@UDÍ i e-SPRIU, amb l'objectiu d'estabilitzar el mòdul.

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

c) El Servei d'Embargaments:

- Amb els processos d'embargament massius de comptes, sous i devolucions, l'exercici 2021 s'han generat 1.846.264 diligències, fet que suposa un increment del 127% respecte de l'any anterior (813.490 diligències). Aquest increment té l'origen en la normalització dels processos massius el 2021, en contrast amb l'aturada produïda el 2020, i en l'increment del càrrec en executiva. D'aquest total de diligències generades, en el quadre següent es mostren les que han resultat positives (amb trava):

Processos massius	2020	2021	Increment
Dilig. comptes amb trava	174.061	294.669	69,29%
Dilig. sous/salaris, amb trava	4.686	22.613	383%
Dilig. devolucions amb trava	6.452	12.295	90,56%

Actuacions i activitats realitzades

Oficines centrals de Gestió Tributària, Inspecció i Recaptació

L'increment en el nombre de diligències massives també es reflecteix en l'import total ingressat, que és de 60,04 milions d'euros el 2021, enfront dels 40,19 milions d'euros del 2020.

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

Import ingressat en processos massius	2020	2021	Increment
Dilig. comptes amb trava	36.800.000	51.200.000	39%
Dilig. sous/salaris amb trava	996.491	4.241.726	326%
Dilig. devolucions amb trava	2.400.000	4.600.000	92%
Total	40.196.491	60.041.726	49%

- Les diligències d'embarquaments per processos no massius, modalitats de crèdits i rendes, valors, immobles, vehicles i béns mobles, han experimentat un creixement del 94% el 2021.

Processos no massius	2020	2021	Increment
Dilig. crèdits i rendes	862	1364	37%
Dilig. valors	90	315	250%
Dilig. béns immobles	404	898	122%
Dilig. vehicles	349	595	70%
Dilig. béns mobles	40	213	433%
Total	1.745	3.385	94%

- Implementació de noves funcionalitats per agilitzar la gestió i el seguiment dels expedients i de les actuacions d'embarquament:
 - Modificació dels límits de les fases 1 i 3 del quadern 63.
 - Implementació del mòdul d'embarquament de béns mobles que restava pendent.
 - Nou estat de les diligències de sous i salaris en el cas de traves prèvies.
 - Milliores del cercador de deutors titulars de béns a situació patrimonial.
- Implementació de millores a G@UDÍ i a la seu electrònica de l'Agència Tributària de Catalunya:
 - Modificació del perfil recaptació als usuaris d'oficines i delegacions per tal de poder accedir a la informació de les actuacions d'embarquament en mode consulta.
 - Cercador de l'expedient d'embarquament a partir del número de la diligència.
 - Modificació del càlcul del sou embargable al portal i a G@UDÍ.
- La definició de noves funcionalitats a implementar al llarg del 2022 (versions 44 y 46):
 - Mòdul d'embarquament massiu de pensions.
 - Càrrega a situació patrimonial de G@UDÍ del cens de vehicles.
 - Especificar en les pantalles sobre notificacions el tipus de lliurat.
 - Canviar l'estat de la diligència de sous "n" vegades.

- Al llarg del 2021 s'han finalitzat quatre expedients de derivació de responsabilitat tributària solidària i subsidiària per un import total de 408.660 euros.

d) El Servei d'Ajornaments i Fraccionaments:

Ajornaments/fraccionaments en període voluntari a l'entorn informàtic G@UDÍ:

- Millora en la tramitació dels expedients amb la incorporació d'automatitzacions: suspensió de les liquidacions i autoliquidacions objecte d'ajornament / fraccionament, i finalització dels expedients a partir de la ratificació de la resolució.
- Millora en les pantalles de consulta amb ampliació d'informació de les dades del contribuent que interessen a efectes de la tramitació de l'expedient: consulta de "deutes en voluntària", "deutes en executiva" i "ingressos".
- Millora en la pantalla de consulta dels expedients tramitats: consulta del càlcul dels interessos de demora de totes les fraccions o del valor de l'ajornament, informació del valor ajornat i domiciliat, així com millores en les cerques de la situació dels expedients donats d'alta.
- Ampliació informàtica de les diferent modalitats de reconsideracions que el contribuent pot sol·licitar: reconsideració d'ajornament a fraccionament, reconsideració de terminis (modificació del venciment), reconsideració de fraccionament a ajornament o a nou fraccionament.
- Implementació informàtica del calendari provisional de pagament per als expedients que necessiten un estudi detallat que retardi la concessió de l'AF voluntària.
- Impuls de la implementació del decaïment de l'expedient d'ajornament /fraccionament per defunció, per permetre el cobrament dels deutes enfront dels successors i tramitar-los des d'un expedient específic de derivació als successors.
- Implementació d'un nou ordre en l'aplicació d'ingressos a compte que es reben durant la vigència del fraccionament concedit, fet que permetrà beneficiar l'interessat en aplicar-se a partir de les últimes fraccions que tenen la data de venciment més remota.

Ajornaments/fraccionaments en període executiu a l'entorn informàtic G@UDÍ:

- Millora en la resolució d'incidències en les sol·licituds presentades per via telemàtica (seu electrònica) durant un període.
- Millora en el control dels requisits que s'han d'aplicar per a les resolucions automàtiques presentades per via telemàtica.
- Millora en la pantalla de consulta de resolucions d'ajornaments/fraccionaments que actualitza la no vigència dels acords que han estat anul·lats, i consulta dels acords ratificats.
- Implementació de la generació massiva dels interessos de demora en executiva incloent-hi els valors objecte d'ajornament/fraccionament en executiva.
- Millora en les resolucions de reconsideracions de terminis.
- Millora en el càlcul de compensacions GECAT: en els deutes objecte d'ajornament/fraccionament es manté el recàrrec de la data de presentació de la sol·licitud i no del valor.
- Millora en la generació de les cartes de pagament que acompanyen les resolucions denegatòries.

Ajornaments/fraccionaments en període voluntari a l'entorn informàtic e-SPRIU:

- Implementació de la possibilitat de presentació per via telemàtica de les sol·licituds d'ajornament/fraccionament de liquidacions dels tributs que es gestionen a través de la seu electrònica (impost sobre el patrimoni, l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica i altres).
- Implementació dels decaïments per incompliment dels fraccionaments/ajornaments en període voluntari per al seu traspàs i l'inici del període executiu.

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, cal destacar que el manteniment del registre de documents actualitzat s'ha revelat com una eina útil a fi de millorar el compliment dels terminis de resolució de recursos.
- En aquest sentit, l'ús del tràmit específic per interposar recursos de reposició disponible a la seu electrònica de l'ATC s'ha consolidat entre totes aquelles persones obligades per Llei a relacionar-se electrònicament amb l'Administració pública i els presentadors múltiples, així com entre les persones físiques que, davant de les mesures de seguretat arran de la pandèmia provocada per la COVID-19, han optat pel tràmit esmentat. Aquesta consolidació ha suposat que, durant l'exercici 2021, es registressin un total de 4.840 interposicions telemàtiques, fet que suposa un increment del 293,50% respecte de l'exercici 2020, en què es van presentar 1.230 recursos a través de la seu electrònica.
- A fi de millorar el compliment dels terminis de resolució de recursos abans esmentats, també s'ha consolidat l'ús dels automatismes de generació de propostes de resolució massiva disponibles a G@UDÍ des de l'exercici 2019, així com la implementació dels mecanismes de tractament de dades i propostes de resolucions robotitzades que es van dissenyar durant l'any 2020. Cal esmentar que el tractament de dades que s'efectua a través de l'actuació robotitzada i de forma prèvia a la proposta de resolució del recurs també ha suposat l'agilitació dels expedients de recurs que, per paràmetres predefinits, queden fora del seu tractament.
- Pel que fa a la gestió i tramitació de les reclamacions economicoadministratives, tal com ha succeït en el cas dels recursos de reposició, durant l'exercici 2021, també s'ha consolidat l'ús del tràmit específic per interposar reclamacions disponible a la seu electrònica de l'ATC per als mateixos col·lectius que els esmentats abans. Aquesta consolidació ha suposat que el 2021 es registressin un total de 703 interposicions telemàtiques, fet que representa un increment del 181,20% respecte de l'exercici 2020, en què es van presentar 250 reclamacions a través de la seu electrònica.
- A fi de reduir el termini de tramitació de les reclamacions economicoadministratives, s'ha consolidat l'enviament telemàtic de les còpies dels expedients entre l'ATC i els tribunals economicoadministratius competents, a través de la interconnexió entre els sistemes G@UDÍ i Reacat o SIR.

- Durant l'exercici 2021, s'han efectuat diverses proves d'intercanvi d'informació, de requeriments i resolucions entre el sistema Reacat —utilitzat per la Junta de Tributs de Catalunya— i el sistema G@UDÍ. Aquest procés ha estat objecte de modificació i millora dels paràmetres definits.
- Finalment, cal indicar que, durant l'exercici 2021, el Servei de Recursos i Relacions amb els Tribunals ha intensificat la col·laboració directa amb els diferents tribunals economicoadministratius, a fi de fer un seguiment exhaustiu dels expedients més antics, que consten pendents de resolució.
- Quant a la gestió i tramitació dels expedients de suspensió i garanties, durant l'exercici 2021, el Servei de referència, en coordinació amb l'Àrea de Serveis jurídics de l'ATC, ha dut a terme actuacions intensives de comprovació respecte dels expedients tributaris de més antiguitat, que consten pendents de resolució de reclamació economicoadministrativa o de procediment judicial.
- Aquesta tasca de comprovació ha comportat que l'any 2021 el Servei indicat hagi finalitzat l'actuació respecte de les execucions de resolucions i sentències referents a deutes contrets pel concepte de l'impost sobre grans establiments comercials. Com a conseqüència d'aquesta gestió, el Servei esmentat ha recaptat, majoritàriament en període voluntari, tots els deutes que constaven pendents, sobre els quals ha liquidat i recaptat interessos suspensius, i ha retornat les garanties dipositades, un cop efectuats els pagaments pertinents.
- Igualment, l'any 2021, s'han tramitat expedients de suspensió del deute, en fase voluntària o executiva, aparellats a la presentació de recurs de reposició o de reclamació economicoadministrativa, amb oferiment de garanties que suposen la suspensió automàtica del deute (avals, fiances, dipòsits o assegurances de caució), o amb oferiment d'altres garanties a favor de l'ATC (hipoteca immobiliària unilateral). Aquesta tramitació s'ha conjugat amb la gestió dels expedients de garanties, el dipòsit i la comprovació de la seva suficiència econòmica i idoneïtat executiva, així com el seu retorn.
- En seu dels altres procediments de revisió de les actuacions efectuades en fase de recaptació, concretament, en la tramitació de les sol·licituds de nul·litat de ple dret, el Servei ha tramès a l'Àrea de Serveis Jurídics informe sobre els fets més rellevants, juntament amb la còpia de l'expedient de recaptació associat a la sol·licitud de nul·litat presentada.
- El Servei, durant el 2021, ha assistit als serveis de recaptació de les delegacions territorials i les oficines territorials en matèria dels processos de revisió aplicables als actes de recaptació.
- També ha informat a la resta de serveis que componen l'Oficina Central de Recaptació sobre qualsevol canvi doctrinal o jurisprudencial que afectés la matèria de recaptació, a fi d'assolir una millora dels processos.
- Finalment, durant l'exercici 2021, ha gestionat tots els informes sobre queixes presentades davant de l'Oficina del Contribuent i el Síndic de Greuges de Catalunya, que fan referència a actuacions pròpies del Servei.

S'ha intensificat la col·laboració directa amb els diferents tribunals economicoadministratius, a fi de fer un seguiment exhaustiu dels expedients més antics pendents de resolució

Actuacions i activitats realitzades

Oficines centrals de Gestió Tributària, Inspecció i Recaptació

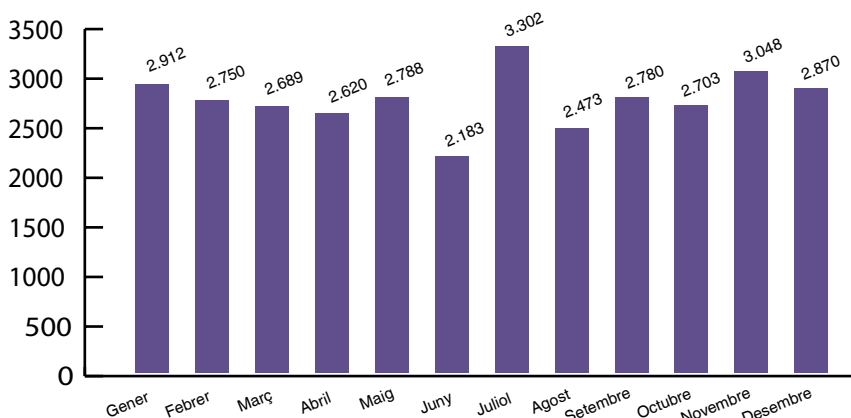
f) El Servei d'Atenció i Informació Recaptatòria:

S'han millorat els sistemes d'atenció a la ciutadania per mitjans electrònics, amb impuls de l'Administració electrònica, millorant l'accés al gestor de consultes corporatiu de la Generalitat, i creant un accés propi i directe a l'ATC que ha permès a la ciutadania efectuar consultes en format electrònic classificades per temes i adreçades directament al Servei d'Atenció i Informació Recaptatòria de l'Oficina Central i que permet al ciutadà rebre la resposta telemàticament o una carta de pagament per poder liquidar el seus deutes.

Aquesta nova opció suposa una comunicació més directa amb els serveis d'atenció al contribuent de l'Oficina Central de l'ATC i la reducció de la necessitat de desplaçament a les oficines de forma presencial, fet que ha permès atendre els ciutadans durant la pandèmia i impulsar l'atenció per mitjans tècnics com a forma de desenvolupament de l'Administració electrònica.

El 2021 s'han atès 33.118 consultes de la ciutadania per mitjans electrònics

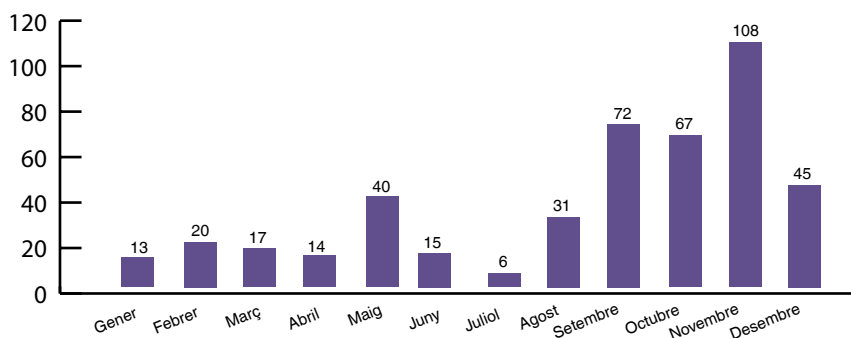
Total de consultes ateses per aquesta via: 33.118.



S'ha participat, juntament amb el Servei d'Embargaments i l'Àrea d'Estudi i Anàlisi, en l'ampliació de les funcions de l'assistent virtual, per permetre les consultes dels ciutadans relacionades amb embargaments de deutes, provisions de constrenyiment, cartes recordatori i deutes en embargament.

S'ha portat a terme el 2021, per primera vegada, la gestió de les consultes que arriben a l'ATC pels sistemes de registre electrònic de PADOCT i S@RCAT.

Total de consultes ateses: 448.

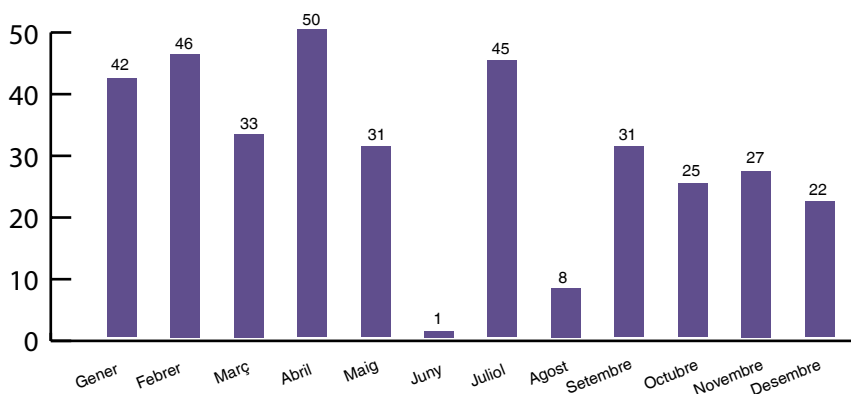


Actuacions i activitats realitzades

Oficines centrals de Gestió Tributària, Inspecció i Recaptació

S'ha facilitat la tramitació telemàtica de la presentació de documentació en supòsits d'aixecament de traves en comptes bancaris, de manera que el ciutadà no s'hagi de desplaçar a les oficines de l'ATC.

Revisada la documentació i enviada al Servei d'Embargaments per a la seva gestió: 361 sol·licituds.

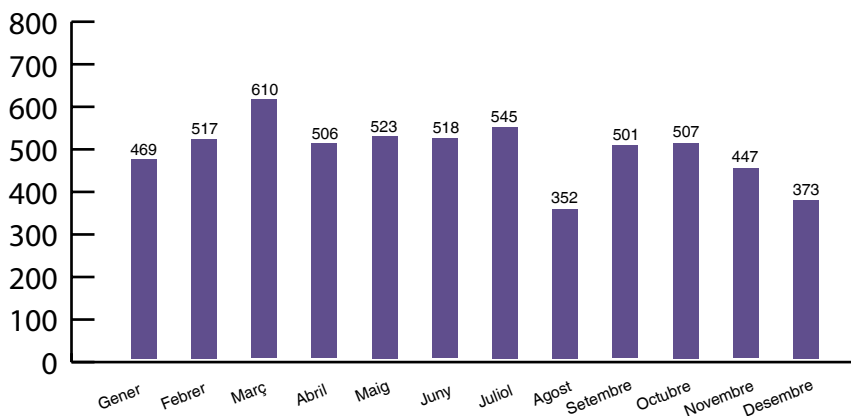


S'ha millorat el servei de cita prèvia en via executiva, si bé aquesta via ha reduït el volum de consultes ateses en disposar de les vies telemàtiques indicades amb anterioritat i que han permès al ciutadà resoldre els seus dubtes sense necessitat de desplaçament.

Dins de la tramitació de cita prèvia també trobem els supòsits en què, relacionada amb la consulta efectuada, el ciutadà ha pogut gestionar la petició de fraccionament del seu deute amb el servei de tramitació atesa, que permet gestionar des del punt d'atenció presencial i de forma electrònica les sol·licituds d'ajornament i fraccionament en voluntària i executiva; un servei especialment destinat a les persones que no disposen de certificats digitals per 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.

En el supòsit de fraccionaments en executiva, es preveu en determinats supòsits poder lliurar a la ciutadania de manera immediata la resolució de concessió del fraccionament, si aquest és procedent

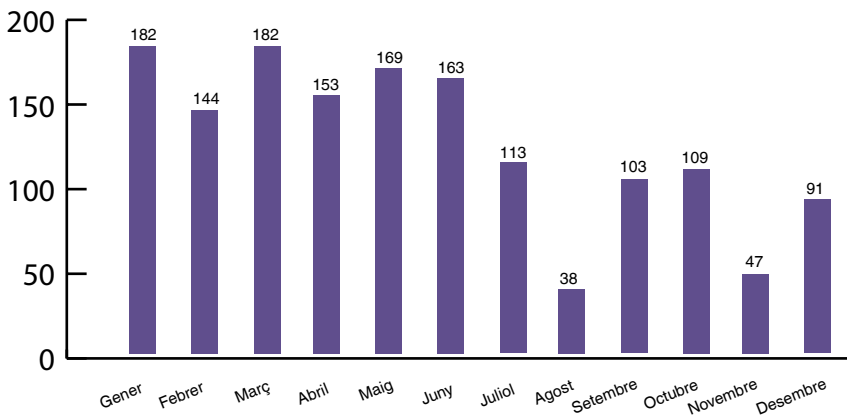
Persones ateses presencialment: 5.868.



Actuacions i activitats realitzades

Oficines centrals de Gestió Tributària, Inspecció i Recaptació

S'ha efectuat el manteniment de la bústia de cartes de pagament, que permet la relació amb altres organismes de la Generalitat en temes d'atenció presencial i que no es poden gestionar mitjançant el gestor de consultes. S'han gestionat 1.494 tràmits.



S'ha millorat 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 obtenir una informació més acurada per poder-la facilitar a la ciutadania de forma presencial i amb proximitat, i creant una bústia de contacte, exclusiva per al personal d'aquests organismes, per resoldre els dubtes que puguin tenir en temes d'atenció al ciutadà.

S'ha col·laborat en la millora del web de Tributs de Catalunya, en tot allò relacionat amb la informació que es facilita a la ciutadania en matèria de recaptació executiva.

S'ha col·laborat amb l'Àrea d'Estudi i Anàlisi en la millora de la informació disponible a la seu electrònica en matèria executiva i en la possibilitat de crear un servei de gestió de certificats de deutes via telèfon mòbil.

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 al 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 de procediments 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 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 al 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 dut a terme 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 eines corporatives de comunicació, com ara el 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 constreyniment.
- Exercici per les DT 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 DT), 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 2020).

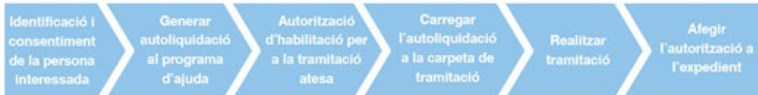
El desenvolupament de l'activitat dels serveis territorials ha requerit una adaptació continuada als nous mètodes de treball, a causa de la pandèmia per coronavirus SARS-CoV-2, i ha esdevingut imprescindible la coordinació dels equips híbrids, el disseny de nous fluxos de treball i la capacitat del personal pel que fa a les noves funcionalitats i eines tecnològiques.

Davant la reducció de l'oferta dels serveis assistencials tradicionals a causa de la pandèmia (per l'aforament limitat i altres mesures preventives), durant el 2021 les delegacions i oficines territorials han continuat posant a disposició de les persones contribuents nous canals d'atenció alternatius, com el telefònic, i s'han reforçat els canals electrònics. Resulta especialment significatiu aquest servei en relació amb la implementació de nous impostos aprovats, entre els quals destaca l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica. Per tal de millorar els nous canals d'atenció als contribuents, el setembre del 2021 es va iniciar una prova en el servei L'ATC us truca per prestar el servei d'assistència en l'elaboració de determinades autoliquidacions pel sistema de tramitació atesa, mitjançant videoconferència. Així, s'amplia l'atenció prestada amb tramitació atesa.

Cal destacar la participació principal del personal de les delegacions territorials i d'algunes oficines territorials en el servei d'atenció telefònica L'ATC us truca per assistir les persones contribuents en l'elaboració de determinades autoliquidacions

Actuacions i activitats realitzades

Serveis territorials



Pel que fa a la participació dels serveis territorials en la campanya de la renda 2020, en el marc de la crisi sanitària de la COVID-19, es va iniciar la campanya per via telefònica. No obstant això, el juny del 2021 es va tornar a prestar el servei d'elaboració i presentació de declaracions de l'IRPF de manera presencial a les oficines. Així mateix, l'assistència a les persones contribuents en la campanya de l'impost sobre el patrimoni es va prestar presencialment a les delegacions territorials.

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 2021, es va reconduir la realització de les visites escolars a les seus de les delegacions territorials vers un format telemàtic, ja que les mesures preventives desaconsellaven les visites presencials de l'alumnat.

Pel que fa a Tributs de Catalunya, el 2021 s'ha implementat un nou catàleg de serveis a les oficines amb finestreta única tributària (FUT), fet que ha requerit la plena col·laboració dels diferents nivells dels serveis territorials per endegar-ho amb garanties per a les persones contribuents, especialment pel que fa a la posada en marxa de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica (en la fase de padró provisional i, sobretot, en la fase de padró definitiu).

Com a novetat de la campanya de la renda 2020, l'assistència en l'elaboració i presentació de l'autoliquidació es va realitzar no només presencialment, sinó també per via telefònica

Els serveis territorials han col·laborat en la implementació del nou catàleg de serveis en l'àmbit de la finestreta única tributària de la xarxa Tributs de Catalunya, especialment quant a la posada en marxa de l'IEDC

4

Avaluació dels principals objectius de l'any 2021

- 4.1 Recaptació tributària
- 4.2 Prevenció i reducció 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) Prevenció i reducció del frau fiscal
- c) Informació i assistència al/a 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.

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

Recaptació tributària

Evolució de la recaptació líquida de l'exercici 2021 ¹

L'exercici 2021, la recaptació líquida obtinguda pels impostos gestionats per l'Agència Tributària de Catalunya ha estat de 4.493 milions d'euros, la qual cosa representa un increment del 44% en relació amb l'exercici 2020. Amb aquesta xifra, que compensa la minva de recaptació de 450 milions d'euros registrada el 2020 en relació amb el 2019, s'ha assolit clarament l'objectiu previst de 3.028 milions d'euros, amb un compliment del 148%. Aquest creixement global dels ingressos està causat per tres situacions diferents: d'una banda, pel comportament d'alguns tributs que, tot i que han incrementat la recaptació durant el 2021, no han arribat als nivells del 2019, en patir encara els efectes de la pandèmia de COVID-19 (IGEC, IBEE, IEET, aviació comercial i joc); per d'altres, que han crescut considerablement durant el darrer exercici per causes relacionades o no amb la COVID-19 (ISD i ITPAJD)²; i, finalment, pels ingressos d'alguns tributs propis, no comparables amb els del 2019, com per exemple els de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica (CO₂) i de l'impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient (IIMA).

La recaptació del 2021 compensa la davallada registrada el 2020 i se situa per damunt de les xifres del 2019, abans de la pandèmia de COVID-19

¹ Vegeu també l'Informe trimestral de tributs corresponent al 4t trimestre del 2021.

Podeu fer la consulta a l'enllaç següent: <http://economia.gencat.cat/ca/ambits-actuacio/tributs/publicacions/informes-tributs/>

² Aquest creixement ha tingut lloc també a la resta de comunitats autònomes de règim comú. De mitjana, el creixement ha estat a l'ISD del 44,9%, i a l'ITPAJD, del 44,4%.

Avaluació dels principals objectius de l'any 2021
Recaptació tributària

L'evolució dels ingressos provinents dels impostos propis i cedits d'aquest 2021 en relació amb els del 2020 ha estat fortament afectada per les conseqüències de la pandèmia, per l'impacte de les diferents mesures tributàries adoptades per la Generalitat, i per una recuperació de l'economia en els diferents sectors d'activitat.

Per tributs, els percentatges de variació en relació amb l'exercici 2020 són els següents:

- La recaptació líquida de l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats ha estat de 2.522 milions d'euros, i creix un 45,5% respecte a l'any anterior a causa, en part, de la recuperació del mercat immobiliari. El creixement en relació amb el 2019 és també positiu i se situa en el 21,1%.
- En concret, la modalitat de transmissions patrimonials oneroses (TPO), que té un pes sobre el total de l'impost del 73,2%, creix un 49,6% respecte de l'any anterior.
- Quant a la modalitat d'actes jurídics documentats (AJD), amb un pes sobre el total de l'impost d'un 26,3%, creix un 35,6% respecte al 2020. La quota tributària de les principals d'operacions augmenta. En concret, el nombre d'operacions de formalització de préstecs hipotecaris creix un 36,8% i la quota, un 38,7%.
- L'import recaptat de l'impost sobre successions i donacions (ISD) corresponent al 2021 és de 870,26 milions d'euros, fet que suposa un increment del 51,3% respecte a l'any anterior. La modalitat de successions creix un 64,0 % i la modalitat de donacions un 40,5%. En el cas de successions, l'increment s'explica per diverses causes, com són: l'increment del nombre de defuncions arran de la COVID-19; l'endarreriment de l'obligació d'autoliquidar com a mesura per facilitar el compliment tributari arran de les mesures adoptades per fer front a la pandèmia, que en alguns casos ha suposat que ingressos previstos per al 2020 s'hagin ingressat durant els primers mesos del 2021; l'entrada en vigor, amb efectes a partir de l'1 de maig del 2020, de la nova normativa de l'impost; i, finalment, l'efecte comptable de les actuacions de gestió i inspecció i dels ajornaments.
- La recaptació aplicada de l'impost sobre el patrimoni, 596 milions d'euros, augmenta un 6,7% en relació amb l'any anterior.
- Els ingressos derivats dels tributs sobre el joc, 163,5 milions d'euros, augmenten un 73% respecte a l'any anterior, però continuen per sota del nivell assolit el 2019 (94,45 milions d'euros).
- Destaca, d'una banda, que les modalitats en què la tributació està relacionada amb l'activitat han experimentat una forta caiguda: un 57,0% en la modalitat de casinos i un 38,2% en la modalitat d'apostes. També s'observa una disminució del 29,7% en la modalitat de bingos, com a conseqüència del tancament temporal dels establiments de joc.
- D'altra banda, la modalitat de màquines recreatives i d'atzar, principal partida d'aquest impost, ha tingut un creixement del 36,5%, ja que tributa per una quota fixa trimestral al marge de l'activitat de joc que s'hagi realitzat.

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 2021
Recaptació tributària

- A més de l'anterior, la recaptació també pot estar afectada per un nombre més elevat de sol·licituds d'ajornament i fraccionament adreçades a l'ATC pels contribuents.
- L'impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient (IIMA) presenta 152,4 milions d'euros d'ingrés, corresponents a la liquidació anual dels fets imposables relacionats amb les activitats de producció, emmagatzematge o transformació d'energia elèctrica (aquests fets meriten el 31 de desembre i es liquiden entre l'1 i el 20 de gener de l'any següent).
- L'impost sobre grans establiments comercials (IGEC) ha suposat uns ingressos de 57,14 milions d'euros; aquest import inclou ingressos pendents d'exercicis anteriors. El contret de 2021, de 6,7 milions, suposa una disminució del 38% respecte del contret de l'any anterior. Aquests ingressos es corresponen als fets imposables meritats durant l'exercici fiscal 2020 (nombre de vehicles que hi accedeixen), els quals es van veure molt afectats pel tancament temporal d'aquest tipus d'establiments.
- El 2021, l'ATC ha implantat el nou impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica (IEDC), un tribut propi alineat amb la fiscalitat verda que es promou des d'Europa i que té l'objectiu d'incentivar la reducció d'emissions de CO₂ dels vehicles, que tenen un impacte directe en l'efecte d'hivernacle i l'escalfament global, i, per tant, sobre la salut de la ciutadania. Aquest impost, establert a la Llei 16/2017, de l'1 d'agost, del canvi climàtic, s'aplica a turismes, furgonetes i motocicletes sobre la base de les emissions de CO₂ del 2020 i ha afectat 4 milions de vehicles i 2,3 milions de contribuents, esdevenint així l'impost més massiu que gestiona l'ATC.

L'impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient (IIMA), presenta 152,4 milions d'euros d'ingrés, corresponents a la liquidació anual dels fets imposables relacionats amb les activitats de producció, emmagatzematge o transformació d'energia elèctrica

Tot i que el període de recaptació encara no ha finalitzat, en data 31 de desembre de 2021, les xifres de l'IEDC eren les següents:

Contribuents obligats	3.913.473
Liquidacions notificades	2.268.834
Import de les liquidacions	65.969.630 €
Recaptació líquida	37.500.000 €

L'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica, el 31 de desembre del 2021, abans de finalitzar el termini de pagament voluntari, ja ha recaptat 37,5 milions d'euros, el 57% de l'import de les liquidacions

- L'impost sobre les begudes ensucrades envasades (IBEE) presenta uns ingressos de 29,9 milions d'euros, fet que suposa un 3% més que l'any anterior. L'augment observat s'explica, en gran manera, per la pujada del consum de begudes associat a l'obertura més àmplia del sector de la restauració després de les restriccions implementades per controlar el nombre de contagis de la COVID-19. De totes maneres, la comparativa amb l'any 2019 evidencia un descens que pot ser degut, en part, a l'afectació parcial de la demanda, perquè durant l'any 2021 encara no s'han recuperat les tendències de consum registrades abans de la pandèmia; i, també, a la mateixa finalitat extrafiscal del tribut, atès que incentiva un canvi d'hàbits de la població mitjançant la reducció del consum d'aquest tipus de begudes.
- La recaptació per l'impost sobre les estades en establiments turístics (IEET) suposa uns ingressos de 26 milions d'euros, un 24% superior a l'any 2020 però encara inferior als 65 milions del 2019. Aquest resultat es produeix principalment gràcies a la forta recuperació de les pernотacions a la temporada d'estiu, atès que la temporada d'hivern —de l'octubre del 2020 fins al març del 2021— va estar marcada per les altes restriccions a la mobilitat.

Avaluació dels principals objectius de l'any 2021

Recaptació tributària

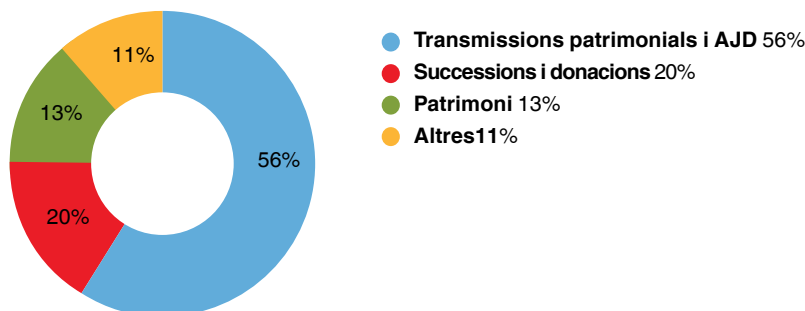
- La recaptació de l'impost sobre els habitatges buits ha suposat ingressos per import de 8,8 milions d'euros, un 0,8% menys que l'any anterior (8,9 milions d'euros). La tendència a la baixa d'aquest impost es manté el 2021 però amb una caiguda més suau, a causa de la reducció de l'estoc d'habitatges buits sotmesos a gravamen.
- El gravamen de protecció civil presenta 3,88 milions d'euros, un 4,26% més en relació amb el 2020.
- Per l'impost sobre l'emissió d'òxids de nitrogen a l'atmosfera produïda per l'aviació comercial s'han ingressat 2,29 milions d'euros, un 54% menys que l'exercici 2020. Aquesta caiguda és conseqüència de la baixada d'activitat de l'aeroport de Barcelona per la pandèmia, ja que l'impost es merita el 31 de desembre de l'any anterior.
- L'import recaptat per l'impost sobre els actius no productius de les persones jurídiques és d'1,1 milions d'euros, un 68% més que l'any 2020 (0,6 milions d'euros) i un 44,4% menys que el 2019 (2,1 milions d'euros). Cal recordar, però, que l'any 2019 es van liquidar tres exercicis —2017, 2018 i 2019—, d'acord amb el que estableix el Decret llei 8/2019, de 14 de maig.
- Per l'impost sobre l'emissió de gasos i partícules a l'atmosfera produïda per la indústria s'han aplicat 0,75 milions, el 25% menys que els 0,93 milions de l'any precedent.

Recaptació líquida 2021

Impostos	Objectiu 2021	Resultat 2021	Compliment de l'objectiu	Resultat 2020
Transmissions patrimonials i AJD	1.285	2.522,45	196%	1.735,32
Successions i donacions	694	870,86	125%	575,46
Patrimoni	518	596,22	115%	558,82
Tributs sobre el joc	212	163,49	77%	94,45
Instal·lacions que afecten el medi ambient	148	152,41	103%	52,47
Grans establimens comercials	42	57,14	137%	34,40
Emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica	37	30,25	81%	0,00
Begudes ensucrades	32	29,91	93%	29,12
Estades en establiments turístics	42	26,05	63%	21,01
Habitatges buits	11	8,80	80%	8,87
Gravamen de protecció civil	4	3,88	105%	4,26
Emissió òxids nitrogen - aviació comercial	2	2,29	122%	5,00
Actius no productius	0	1,07	255%	0,64
Emissió de gasos a l'atmosfera - indústria	1	0,75	92%	0,93
Ingressos pendents d'aplicar		27,20		
Total	3.028	4.492,76	148%	3.120,74

*Dades en milions d'euros

Recaptació líquida dels ingressos tributaris 2021



Prevençió i reducció del frau fiscal

Nombre i import de liquidacions, provisions de constrenyiment i diligències d'embargament

Actuacions	Nombre	Import (milers €)	Objectiu (nombre)	Compliment de l'objectiu (nombre)	Objectiu (import)	Compliment de l'objectiu (Import)
Liquidacions de gestió	33.682	96.706 €	33.300	101%	77.650 €	125%
Liquidacions d'inspecció	719	154.688 €	650	111%	55.500 €	279%
Actes de patrimoni (Estat)	91	7.246 €	--	--	--	--
Autoliquidacions induïdes ¹	3.125	19.586 €	--	--	--	--
Recaptació executiva ²	958.469	513.195 €	910.000	105%	495.000	104%
Sancions	3.161	48.955 €				
Recàrrecs en període executiu	12.135	11.276 €				
Total	1.011.382	851.652 €				

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

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

L'exercici 2021, l'ATC ha doblat el nombre de liquidacions, provisions de constrenyiment i diligències d'embargament, que ha passat de 484.219 el 2020 a 1.011.382 el 2021. L'import recaptat també ha augmentat un 88%, dels 453 milions d'euros del 2020 als 852 milions d'euros del 2021.

En l'àmbit de gestió, el nombre de liquidacions ha augmentat un 10% en relació amb l'any 2020; per la seva banda, l'import recaptat ha augmentat un 32%, amb un grau d'assoliment de l'objectiu del 125%.

Pel que fa a les liquidacions d'inspecció, si bé en nombre han pujat un 10%, pel que fa a l'import han obtingut, un any més, un notable creixement del 53%, en relació amb l'any anterior.

Finalment, en l'àmbit de recaptació cal remarcar l'importantíssim creixement amb relació al 2020, que ha doblat tant el nombre com l'import de les actuacions de l'any anterior, per la qual cosa s'han acomplert perfectament els objectius establerts.

En l'àmbit de recaptació cal remarcar l'important creixement amb relació al 2020, que ha doblat tant el nombre com l'import de les actuacions de l'any anterior

Avaluació dels principals objectius de l'any 2021
Prevenió i reducció del frau fiscal

Actuacions de lluita contra el frau

Durant l'any 2021, els òrgans de gestió, inspecció i recaptació de l'Agència Tributària de Catalunya han dut a terme un total de 52.913 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.

Les actuacions de l'ATC en la lluita contra el frau han comportat el descobriment d'un deute tributari de 338,5 milions d'euros

El resultat total d'aquestes actuacions ha comportat el descobriment d'un deute tributari per un import de 338,5 milions d'euros, fet que suposa un increment del 55% respecte als 219 milions del 2020.

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	33.682	96.706	33.300	101%	77.650 €	125%
	Autoliquidacions induïdes (1)	3.109	6.265 €				
	Sancions	2.284	3.997 €				
	Total Gestió	39.075	106.968 €				
Inspecció	Liquidacions d'inspecció	719	154.688	455	158%	38.500 €	402%
	Actes de patrimoni (Estat)	91	7.246	--	--	--	--
	Autoliquidacions induïdes (1)	16	13.321	--	--	--	--
	Sancions	877	44.958				
	Total Inspecció	1.703	220.213 €				
Recàrrecs període executiu(2)	ATC	9.504	10.976				
	ACA	2.631	300				
	Total recàrrecs	12.135	11.276 €				
	Total control del frau	52.913	338.457 €				

(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.

Per àmbits, l'Oficina Central de Gestió ha augmentat les seves actuacions un 12% i, pel que fa al deute tributari descobert, un 30%, respecte al 2020.

L'Oficina Central d'Inspecció també registra un increment del nombre d'actuacions, d'un 28%, i la xifra de deute descobert suposa un notable increment, del 75%, respecte del resultat del 2020.

En ambdós casos, s'han assolit amb escreix els objectius establerts.

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

Serveis d'atenció ciutadana que superen el temps màxim d'espera

Aquest indicador informa del temps mitjà d'espera (TME) de les persones contribuents que utilitzen els serveis presencials de les delegacions de l'ATC i té en compte els casos en què aquest temps d'espera és superior a un límit màxim de 10 minuts, que s'ha fixat com a objectiu a no superar.

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
144.209	03:09	10:00	14.813	10,27%	10%	97,28%

El 2021, el temps mitjà d'espera ha estat de 3:09 minuts, similar als 3:07 minuts del 2020 i als 3:13 minuts del 2019. Tot i això, s'han comptabilitzat 14.813 atencions, que suposen un 10,27% del total, les quals superen l'objectiu màxim de 10 minuts d'espera, la qual cosa fa que pràcticament s'hagi assolit l'objectiu.

Tramitació de recursos de reposició

Durant l'any 2021 s'han despatxat 2.281 recursos de reposició presentats davant els òrgans de l'Agència Tributària de Catalunya, xifra que supera la de l'any 2020 i torna als valors anteriors a la pandèmia.

En aquest indicador es comptabilitza el termini emprat per l'ATC per resoldre els recursos de reposició pels impostos de successions i donacions, patrimoni, transmissions patrimonials i joc; no s'hi inclouen els de l'impost sobre les emissions de CO₂ dels vehicles.

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

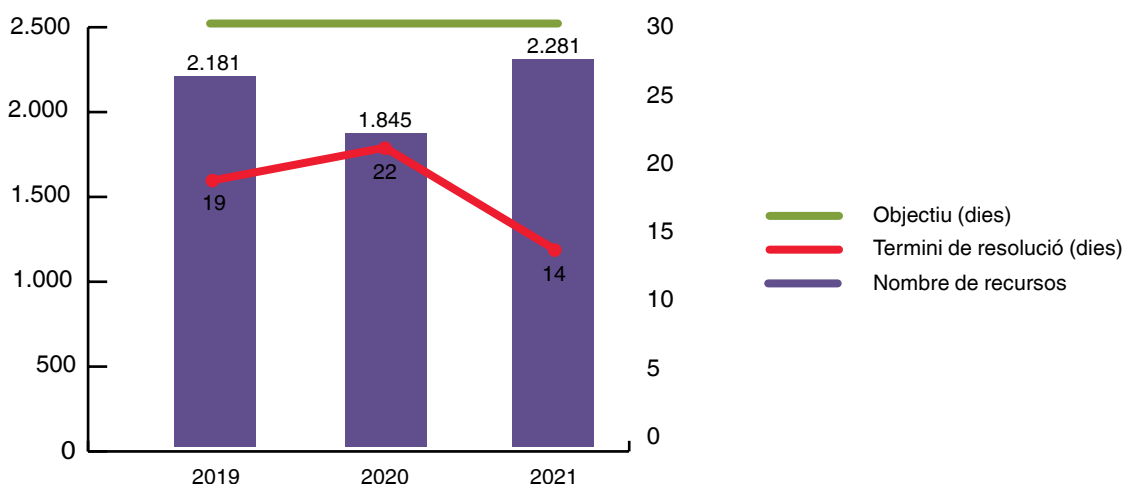
Recursos despatxats	Índex de demora segons resolució (en dies)	Objectiu (dies)	Compliment de l'objectiu
2.281	14,37	30	152%

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

Malgrat el notable augment del nombre de recursos despatxats, el termini mitjà de tramitació d'aquests recursos ha estat de 14,37 dies, clarament inferior als 22,13 dies del 2020 i als 18,68 dies de demora del 2019, alhora que es manté per sota de l'objectiu de 30 dies.

Avaluació dels objectius de l'any 2021
Informació i assistència al contribuent

Evolució del termini de resolució de recursos



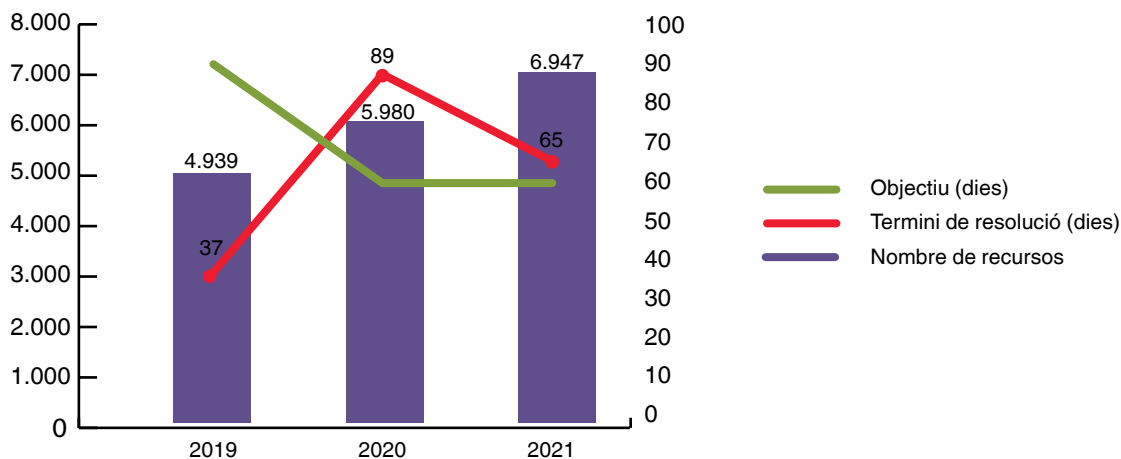
Tramitació de sol·licituds de devolució

Al llarg del 2021, el nombre de sol·licituds de devolució tramitades per l'ATC ha augmentat el 16% en relació amb l'any anterior.

A pesar de l'augment del nombre de devolucions tramitades, l'índex de demora en la tramitació d'aquestes sol·licituds s'ha reduït fins als 64,62 dies, clarament per sota de la dada de l'any anterior. Tot i això, queda lleugerament per sobre dels 60 dies establerts com a objectiu.

Cal tenir en compte que en la tramitació de devolucions sol ser habitual que calgui requerir dades al contribuent, la qual cosa allarga el termini de resolució.

Tramitació de sol·licituds de devolució



Avaluació dels objectius de l'any 2021
Informació i assistència al contribuent

Tramitació d'ajornaments i fraccionaments

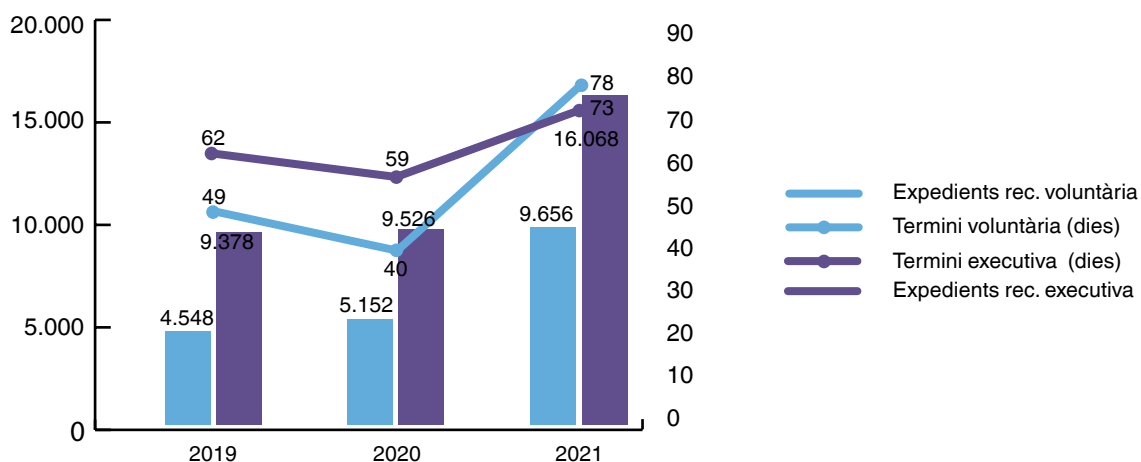
El nombre de sol·licituds d'ajornaments i fraccionaments despatxats per l'ATC el 2021 ha augmentat un 75% en relació amb l'exercici anterior, en passar de 14.678 (2020) a 25.724 el 2021.

Tramitació d'ajornaments i fraccionaments. Índex de demora

	Despatxats	Índex de demora (dies)	Objectiu (dies)	Compliment de l'objectiu
Recaptació voluntària	9.656	78,41	60	69%
Recaptació executiva(*)	16.068	73,39	90	118%
Total	25.724	75,90	80	105%

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

A causa del nombre més elevat d'expedients rebuts, el termini de tramitació ha augmentat en relació amb l'any anterior. En la recaptació voluntària, s'ha superat l'objectiu previst de 60 dies, que no s'assoleix. En canvi, en la recaptació executiva sí que s'assoleix l'objectiu, fixat en 90 dies, amb un grau d'assoliment del 118%.



Índex de conflictivitat

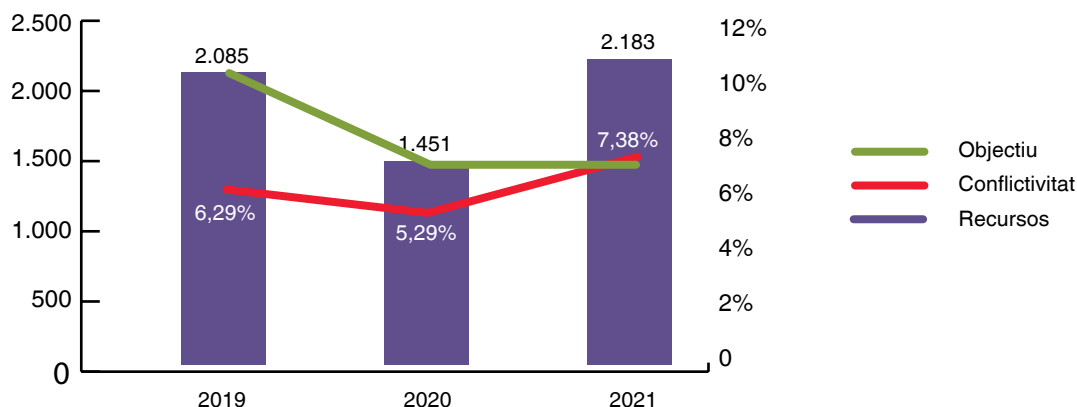
L'índex de conflictivitat mesura la relació entre les liquidacions emeses pels òrgans de gestió i el nombre de recursos de reposició presentats contra aquestes liquidacions.

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

Liquidacions	Recursos	Objectius	Conflictivitat	Compliment de l'objectiu
29.562	2.183	<7%	7,38%	95%

Avaluació dels objectius de l'any 2021
Informació i assistència al contribuïent

El 2021 s'han presentat 29.562 liquidacions, un 7% més que l'any anterior, i se n'han resolt 2.183, un 50% més que el 2020 (1.451). L'índex de conflictivitat s'ha situat en un 7,38%, lleugerament superior a l'objectiu fixat del 7%.



Satisfacció de les persones contribuïents sobre l'atenció rebuda a l'ATC

Des del 2018, 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.

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

Tiquets atesos	Total persones enquestades	Resposta					Objectiu	Compliment de l'objectiu	Participació
		Molt Satisfet	Satisfet	Neutre	Insatisfet	Molt Insatisfet			
144.209	12.519	84,6%	7,30%	1,50%	1,20%	5,40%	91,90%	108%	8,7%

L'índex de satisfacció de les persones contribuïents (molt satisfets o satisfets) s'ha situat, el 2021, en el 91,90%, similar al 92% registrat l'any anterior, tot i que el 2021 s'han recollit el doble de respostes que el 2020 (2020: 6.356; 2021: 12.519). Amb aquesta xifra, s'ha assolit clarament l'objectiu previst.

Reducció del nombre de notificacions per publicar al Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya (DOGC)

Amb aquest indicador, l'ATC mesura l'efectivitat de les notificacions emeses pels òrgans de gestió de l'ATC.

L'objectiu de l'Agència consisteix a prioritzar l'enviament de notificacions per carta i reduir el nombre de les que es notifiquen per publicació en diaris oficials, ja que són les menys accessibles per als contribuïents i, per tant, menys efectives, atesa la dificultat de la ciutadania de tenir-ne coneixement.

Avaluació dels objectius de l'any 2021
Informació i assistència al contribuent

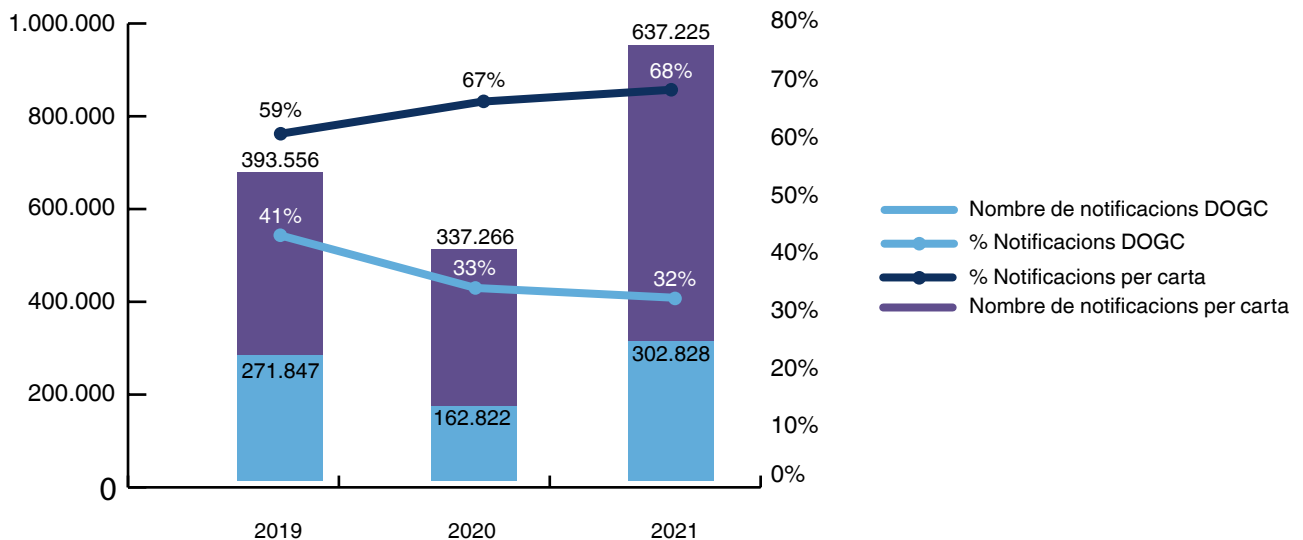
Reducció del nombre de notificacions per publicació al DOGC

Àmbit de notificació	Nombre de notificacions per agent tributari		Nombre de notificacions per publicació al DOGC		Objectiu a no superar	Compliment de l'objectiu	Nombre de notificacions per carta		Total notificacions
	Acumulat	%	Acumulat	%			Acumulat	%	
Voluntària	129	0,12%	6.167	5,58%	6%	107%	104.313	94,31%	110.609
Executiva	1	0,00%	296.661	35,76%	45%	121%	532.912	64,24%	829.574
Total	130	0,01%	302.828	32,21%	35%	108%	637.225	67,78%	940.183

El 2021, el volum de notificacions emeses per l'ATC ha augmentat un 61 % en relació amb les notificacions emeses el 2020; l'increment s'ha degut sobretot a l'àmbit de la recaptació executiva.

Malgrat aquest increment del nombre de notificacions, durant el 2021 la notificació mitjançant publicació al DOGC s'ha mantingut al voltant del 30%, similar a la xifra del 2020 i inferior al 40,85% de l'any 2019.

Amb aquesta xifra s'ha assolit l'objectiu de no superar el 35% del total de notificacions publicades al diari oficial.



Col·laboració social en l'àmbit tributari

Presentació telemàtica no obligatòria

El nombre total de presentacions realitzades el 2021 ha registrat un notable increment, del 31%, en relació amb la xifra de l'any anterior. En aquest context, el percentatge de presentacions telemàtiques ha continuat la tendència a l'alça dels darrers anys i s'ha situat en el 92,58%, per sobre del 88,5% del 2020.

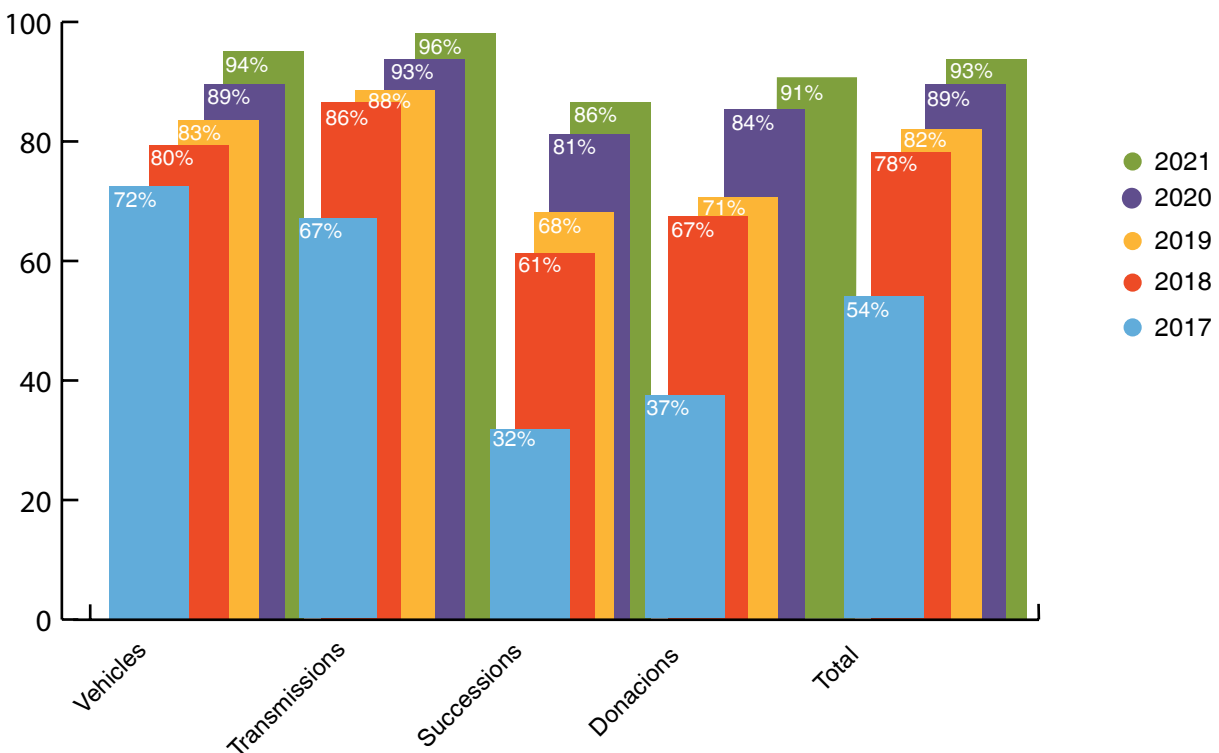
El percentatge total de presentació telemàtica a l'ATC manté una tendència creixent any rere any i el 2021 s'ha situat en el 92,58%

Presentació telemàtica no obligatòria

Concepte	Nombre de presentacions telemàtiques	Presentació total	% sobre total de presentacions	Objectiu	Compliment de l'objectiu
Vehicles	130.171	138.149	94,23%	90%	105%
Transmissions	608.053	634.594	95,82%	92%	104%
Successions	271.076	316.780	85,57%	80%	107%
Donacions	28.793	31.765	90,64%	85%	107%
Total	1.038.093	1.121.288	92,58%	90%	103%

Amb aquest resultat, s'ha assolit i superat l'objectiu del 90% de presentació telemàtica fixat per al 2021 (el 2020 l'objectiu fou del 80%), amb un grau d'assoliment de l'objectiu del 103%.

Evolució del % de presentació telemàtica no totalment obligatòria



Avaluació dels objectius de l'any 2021
Col·laboració tributària

Presentació telemàtica de tràmits i procediments

Mitjançant aquest objectiu, l'ATC mesura el grau d'utilització dels diversos tràmits disponibles telemàticament des de la seu electrònica de l'ATC, posats en relació amb el total de presentacions rebudes.

Tràmit	Nombre de presentacions totals	Nombre de presentacions telemàtiques	% de presentacions telemàtiques	Objectiu	Compliment de l'objectiu
Recurs de reposició	13.864	5.927	42,75%	30%	143%
Reclamació economicoadministrativa	3.788	1.686	44,51%	60%	74%
Al·legacions	7.977	4.034	50,57%	30%	169%
Ajornament/fraccionament	22.166	11.031	49,77%	35%	142%
Requeriments	14.080	4.017	28,53%	35%	82%
Taxació pericial contradictòria	533	201	37,71%	40%	94%
Total	62.408	26.896	43,10%	35%	123%

El 2021, s'han assolit els objectius previstos en la presentació telemàtica dels diversos tràmits esmentats.

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, d'acord amb el seu Programa anual d'actuacions per al 2022, impulsarà les línies estratègiques següents, cadascuna de les quals associada al compliment d'un objectiu:

- 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 2022 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 transversal 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 encara en alguns àmbits per la incidència de la pandèmia de COVID-19, s'establiran nous objectius per al 2022, 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, la cita prèvia i l'ús de la presentació i pagament telemàtics.

Amb els resultats obtinguts a partir de la implantació de l'enquesta permanent de satisfacció de la seu electrònica de l'Agència i de les enquestes digitals de satisfacció situades en els diferents punts de servei de la seu electrònica perquè els usuaris valorin la utilitat de la informació concreta rebuda o de la gestió realitzada, dels continguts, les utilitats telemàtiques i els serveis de suport relatius a consultes sobre l'aplicació dels tributs i incidències informàtiques, el 2022 s'establiran objectius sobre la satisfacció digital per complementar l'actual objectiu sobre la satisfacció del contribuent quant als serveis presencials de l'ATC.

El 2022 es preveu que el compliment de l'Ordre VEH/85/2017, d'11 de maig, per la qual s'estableix l'obligació de l'ús dels mitjans electrònics en les presentacions i pagament de diverses autoliquidacions per a determinats obligats tributaris, estigui plenament consolidat, i reforçat per 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 també 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 de l'eficiència en termes del cost de la recaptació.

Reptes de futur Introducció

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 enquestes realitzades en relació amb els serveis prestats per l'Agència, ja siguin presencials o telemàtics.

El 2022 l'Agència continuarà en la línia de consolidar els projectes en curs i d'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:

- Desplegar el Pla de transformació digital per a l'any 2022, en línia amb els quatre eixos estratègics (persones, dades, processos i tecnologia) sobre els quals es basa la transformació digital de la Generalitat de Catalunya, incorporant-hi noves eines i recursos tecnològics, i digitalitzant processos i serveis, per tal de millorar-ne la qualitat i generar valor públic.
- 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, avançar en la implementació de les diverses fases de 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.
- Implementar nous canals i eines de relació amb la ciutadania per millorar la interacció del contribuents amb l'Agència, en termes de qualitat, immediatesa i seguretat. En concret, incrementar els tràmits que es poden fer mitjançant tramitació atesa, ampliar el servei d'atenció telefònica L'ATC us truca, consolidar l'assistència mitjançant videotrucada, i potenciar l'ús dels assistents virtuals de la seu electrònica.
- Continuar desenvolupant el sistema de relació amb el contribuents (SRC), per assolir una interacció multicanal que aconsegueixi transformar la relació de l'Agència amb els ciutadans. En concret, ampliar i evolucionar les funcionalitats existents, posant especial èmfasi 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, i impulsar-ne la implantació progressiva en la gestió de la resta de tributs.
- Millorar els serveis de cita prèvia i atenció de consultes per via electrònica, amb èmfasi especial en l'evolució i consolidació del model de gestió i d'atenció al contribuents en matèria de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica.
- Avançar en la implantació d'un model de governança multidisciplinari per evolucionar cap a un 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 2022, es continuarà treballant en la gestió de les dades de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni, atesa la incorporació al padró de l'impost de nous vehicles.

Desplegar el Pla de transformació digital per a l'any 2022, en línia amb els eixos estratègics: persones, dades, processos i tecnologia

Reptes de futur Introducció

- Aprovar i publicar la nova Carta de serveis de l'ATC, per millorar la sistemàtica dels serveis prestats i dels compromisos assumits en l'actual Carta de serveis.
- Impulsar el Pla de viabilitat tecnològica de l'Agència, que prioritza la innovació tecnològica orientada al contribuent i la implementació de noves funcionalitats de tramitació a la seu electrònica per augmentar el nombre de tràmits i gestions en línia fins al 100% de cobertura total. I, en concret, millores en l'actual sistema de relació amb el contribuent (SRC) com ara la creació de l'espai privat del contribuent, per a la consulta de dades i situació tributària, i l'espai de consulta de l'estat de les tramitacions realitzades en nom de terceres persones; la substitució dels programes d'ajuda per formularis web; la implementació de l'esborrany de l'ITPAJD (mod. 600) de forma automàtica mitjançant la informació de les fitxes notariales; la implantació de la subscripció a avisos de comunicació per a novetats i informació de servei; la implementació del servei de devolució d'ingressos indeguts i rectificació d'autoliquidacions; i la millora del cercador, l'arquitectura i l'accessibilitat de la seu electrònica.
- 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 2022, planificar, coordinar i executar el procés selectiu per proveir 120 places del cos tècnic de gestors tributaris i convocar un nou procés selectiu del cos superior d'inspectors tributaris, ambdós corresponents a l'oferta d'ocupació pública 2019.
- Impulsar la consolidació de manera reglada del teletreball com a modalitat de prestació de serveis en l'àmbit de l'Agència.
- 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 el seguiment d'acords de col·laboració amb associacions i col·lectius professionals per a la tramitació telemàtica per compte de tercers, així com desenvolupar i implementar millores en la usabilitat. En concret, en el marc de les bones pràctiques tributàries, s'informarà els col·laboradors socials de les errades més freqüents en la presentació d'autoliquidacions per tal d'evitar regularitzacions tributàries posteriors.
- Col·laborar en el desenvolupament de les previsions del Codi tributari, que crea organismes clau com ara el Consell Fiscal de Catalunya, el Registre d'assessors fiscals i el Codi de conducta i de bones pràctiques dels assessors fiscals registrats, essencials per configurar definitivament l'arquitectura institucional d'una hisenda catalana moderna, orientada al ciutadà i projectada al futur. El 2022 es preveu la finalització de la redacció del Codi de conducta i bones pràctiques dels assessors fiscals registrats, en el marc del grup de treball establert entre l'Agència i els principals col·lectius d'assessors fiscals, i també la implementació d'un canal de comunicació específic per a consultes dels col·lectius d'assessors fiscals.
- Estendre la posada a disposició de les notificacions electròniques i facilitar-ne l'accés; 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.

Impulsar el Pla de viabilitat tecnològica de l'Agència

Aprovar el Codi de conducta i bones pràctiques dels assessors fiscals registrats

Reptes de futur Introducció

- Implantar nous serveis al contribuent fruit dels acords de col·laboració amb la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, SA, com ara l'extensió del servei de pagament amb gir postal a la xarxa de carters rurals, la presentació telemàtica i el pagament de les autoliquidacions corresponents a la compra de vehicles de segona mà, incorporant-hi el servei de canvi de nom.
- Posar en funcionament nous canals de comunicació amb el Cadastre per gestionar àgilment les impugnacions del valor de referència i poder disposar de les dades d'aquest valor, en els termes previstos en el conveni de col·laboració signat a l'efecte.
- Aprofundir en la cooperació amb la Direcció General de Trànsit del Ministeri de l'Interior, en relació amb la millora en l'intercanvi d'informació de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica, per la qual cosa es preveu la signatura d'un conveni de col·laboració.
- Formalitzar la signatura d'un conveni de col·laboració per a l'intercanvi d'informació entre l'Agència Tributària de Catalunya i el Consejo General del Notariado, que permeti l'accés de l'ATC a la informació continguda en la base de dades de titularitat real del notariat i l'índex únic informatitzat notarial.
- 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 2022 arribi al 100% de cobertura territorial, amb la finalitat de difondre i 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. El 2022, en concret, es consolidarà un catàleg de serveis per a totes les oficines dels ens locals que formen la xarxa de la finestra única tributària (FUT) per oferir informació útil als contribuents i, al mateix temps, impulsar la tramitació tributària des de la seu electrònica. S'establirà, també, un sistema d'intercanvi d'indicadors d'atenció per analitzar la demanda i modular el nivell de servei que cal oferir a la ciutadania a les oficines de la xarxa Tributs de Catalunya.
- 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, amb la finalitat d'implementar eines que facilitin a la ciutadania el pagament dels seus deutes, s'adequarà la funcionalitat existent per habilitar la tramitació telemàtica conjunta de

Reptes de futur Introducció

l'ajornament i/o fraccionament dels deutes en període executiu d'una mateixa persona, i se'n modificaran els terminis de concessió.

- 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.
- Elaborar el Pla de prevenció i reducció del frau fiscal i de foment de les bones pràctiques tributàries 2023-2026.
- 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.
- 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.
- 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.
- Pel que fa a l'impost sobre successions i donacions i l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats, es preveu continuar la comprovació del valor declarat pels contribuents, amb especial atenció al sector immobiliari, per als immobles que no tenen assignat un valor de referència. I, així mateix, dur a terme el procediment de comprovació pel que fa als valors de referència dels immobles declarats pels contribuents en relació amb la base imposable de l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats i de l'impost sobre successions i donacions.
- En l'impost sobre el patrimoni, continuar incidint en la comprovació i investigació dels canvis de domicili i de les deslocalitzacions, i en la comprovació de les estructures societàries. I seguir investigant la tinença de criptomonedes, amb l'objectiu de garantir la tributació adequada de la titularitat de monedes virtuals, i, també, les inconsistències en el patrimoni provocades per l'existència de béns no declarats o incorrectament declarats situats a l'estranger.
- Aplicar amb mitjans propis i de forma recurrent la metodologia obtinguda de l'estudi sobre el *tax gap* (bretxa fiscal), i, en concret, presentar els resultats del nou estudi sobre la bretxa fiscal del 2018 dels principals impostos que gestiona l'ATC, a més del recàlcul del *tax gap* del 2014 i l'estimació de la bretxa fiscal neta per al 2014, amb l'objectiu d'analitzar-ne la tendència evolutiva i dur a terme les mesures correctores necessàries per reduir-la.
- Publicar la llista anual de persones amb deutes o sancions tributaris pendents per un import superior a 600.000 euros, d'acord amb l'Ordre ECO/212/2021, d'11 de novembre, per la qual es regulen diversos aspectes relatius a la publicació de la llista de persones deutores amb la hisenda pública de la Generalitat de Catalunya per deutes i sancions tributaris.
- Explotar els resultats dels controls de qualitat que mesuren l'eficiència dels serveis prestats per l'Agència, amb l'objectiu de la millora contínua. En concret, els resultats del conjunt d'enquestes digitals permanents associades tant a la informació i continguts de la seu electrònica com a la finalització

Presentar els resultats del nou estudi sobre la bretxa fiscal del 2018 dels principals impostos que gestiona l'ATC

Reptes de futur Introducció

dels diferents tràmits telemàtics i dels serveis de consulta i suport informàtic, incloent-hi també tràmits concrets com ara els relacionats amb l'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 respecte ple 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.
- 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 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 desplegament d'aquestes línies de treball prioritàries i dels altres reptes de l'ATC per al 2022 correspon a les diferents àrees, Serveis Centrals i serveis territorials, tal com es detalla a continuació.

Àrea d'Aplicació dels Tributs i Valoracions

Els principals reptes de l'Àrea d'Aplicació dels Tributs i Valoracions per a l'any 2022 són els següents:

Millorar la planificació de les actuacions de control tributari per mantenir la millora constant i continuada en l'assoliment 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 reflectirà en l'elaboració del Pla de control tributari de l'exercici 2022 i la publicació al DOGC dels criteris generals que l'informen.

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

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

Així mateix, es continuarà amb les actuacions de control i investigació iniciades el 2021 mitjançant 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 executar els procediments utilitzats en l'aplicació dels tributs que són de competència de l'Agència en els àmbits de gestió, inspecció i recaptació, i també pel que fa a la unificació dels criteris d'actuació, tramitació i resolució dels diferents elements de l'aplicació tributària. Igualment, cal actualitzar els criteris d'actuació existents així com dictar-ne de nous, derivats de canvis normatius, de resolucions dels tribunals economicoadministratius, o bé de les sentències dictades pel Tribunal Suprem en cassació.

Millorar els procediments tributaris i unificar criteris d'aplicació tributària

Ampliació i millora dels tràmits i serveis que s'ofereixen a la seu electrònica de l'Agència Tributària de Catalunya

Continuant amb l'aplicació del model de transformació digital iniciada per l'Agència Tributària de Catalunya, s'ampliaran els tràmits i serveis electrònics que s'ofereixen a la ciutadania i es revisaran els existents per adaptar-los al nou model de relació amb el contribuent, per fer-los més usables a nivell d'experiència d'usuari i més eficients en termes d'assignació de recursos. L'any 2022 està prevista la implementació dels tràmits específics de devolució d'ingressos indeguts, de rectificació d'autoliquidacions, i de comunicació d'adreça a efectes de notificacions, que actualment estan disponibles mitjançant formulari genèric. També està prevista la revisió d'altres tràmits com ara la interposició de recursos de reposició, la sol·licitud d'ajornaments i fraccionaments i l'apoderament *apud acta*, entre d'altres. També es crearà una base de dades de contactes a efectes de comunicacions.

Com a novetat, l'any 2022 es transformaran els actuals formularis PDF a format web per tal que els contribuents puguin presentar les corresponents autoliquidacions sense necessitat de descarregar-se amb caràcter previ el programa d'ajuda, i s'implementarà la confecció de determinades autoliquidacions de l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats a partir d'esborranys.

Consolidació de la unitat de governança de dades

L'any 2022 es consolidarà orgànicament la unitat funcional de governança de dades, dotant-la dels recursos necessaris per a la consecució dels seus objectius. El nou model de governança de dades, juntament amb la potenciació de l'actual plataforma de Big Data, permetrà, a banda de gestionar i explotar massivament totes les dades de què disposa l'ATC, establir nous models de detecció del frau basats en eines d'analítica avançada per aconseguir detectar determinats patrons de comportament a través de models predictius i contribuir a augmentar l'eficàcia en la prevenció i reducció del frau fiscal.

En aquest sentit, durant el 2022 es continuarà consolidant el model de gestió censal de dades de l'ATC, millorant els censos de vehicles i contribuents, així com la integració amb els censos d'adreces i d'immobles.

D'altra banda, es preveu seguir incrementant l'àmbit de dades incloses en les eines corporatives d'analítica avançada, per millorar l'obtenció de dades respecte dels procediments de recaptació en executiva, així com per detectar nous patrons de comportament i possibles bosses de frau a partir de l'anàlisi del contingut dels documents notariais.

Novament, l'exercici 2022 està determinat, pel que fa al model de governança de dades, per la millora en la implantació de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica i per les modificacions normatives aprovades per la Llei 2/2021, del 29 de desembre, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic.

Coordinació d'actuacions de comprovació de valors

Es coordinarà amb la Direcció General del Cadastre la implantació i millora dels circuits per a l'aplicació i possible impugnació del valor de referència previst a la normativa del cadastre immobiliari, vigent per a fets imposables meritats a partir de l'1 de gener del 2022, en el marc de la comprovació de valors dels impostos sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats, successions i donacions i patrimoni, d'acord amb la Llei 11/2021 de 9 de juliol, de mesures de prevenció i lluita contra el frau fiscal.

Ampliació i sistematització dels continguts a la seu electrònica

Durant l'any 2022, en coordinació amb l'Àrea d'Estudi i Anàlisi, es treballarà per ampliar els continguts de la seu electrònica de l'Agència i sistematitzar-los per facilitar a la ciutadania l'accés a la informació. Principalment, s'incidirà en la informació disponible pel que fa a l'impost sobre transmissions patrimonials

i actes jurídics documentats i l'impost sobre successions i donacions, integrant les consultes i les resolucions de la Direcció General de Tributos i de la Direcció General de Tributs i Joc en els continguts de la seu de forma organitzada, incloent-hi la interpretació que s'ha fet de cada article.

Amb la finalitat d'incrementar la consciència fiscal i fomentar les bones pràctiques tributàries, es consolidarà la publicació de criteris a la seu electrònica, així com la publicació de les conductes abusives identificades al Repositori de conductes abusives i la resposta de l'Administració davant aquest tipus de conductes, per tal de deslegitimar els comportaments fraudulents més antisocials.

Impulsar nous canals i eines de relació amb la ciutadania

La implementació de nous canals i eines de relació amb la ciutadania ha esdevingut un element essencial en el context en què ens trobem, que ha permès millorar de forma significativa la interacció de les persones contribuents amb l'Agència. Continuant amb el model iniciat, i en coordinació amb l'Àrea d'Estudi i Anàlisi, el 2022 es prioritzarà l'assistència omnicanal, ja sigui presencialment, o bé a través de L'ATC us truca, mitjançant l'ús de l'espai col·laboratiu o de la videotrucada.

Es continuarà treballant en el desenvolupament de l'actual sistema de relació amb el contribuent (SRC), per poder dissenyar accions que repercutixin en la millora dels serveis a les persones obligades tributàries i en l'eficiència de la gestió tributària. En concret, es preveu impulsar la confecció de determinades autoliquidacions a partir d'esborranys que incorporin les dades obtingudes de les declaracions informatives notarials, amb nous mecanismes d'identificació digital que millorin l'accessibilitat de la ciutadania als serveis telemàtics, o mitjançant la publicació de formularis web que permetin autoliquidar els impostos sense necessitat de descarregar-se el corresponent programa d'ajuda.

Es consolidarà la publicació de criteris a la seu electrònica i es continuarà alimentant el Repositori de conductes abusives

El 2022 es prioritzarà l'assistència omnicanal a la ciutadania i es continuarà desenvolupant el nou sistema de relació amb el contribuent

Àrea d'Estudi i Anàlisi

Informació i assistència

Les principals actuacions que es preveuen per al 2022 s'engloben en diferents àmbits:

Atenció digital. Seu electrònica

- Procés d'avaluació i revisió de l'estructura de continguts de la seu electrònica sobre la base de criteris UX i també del retorn de l'avaluació de la satisfacció dels contribuents.
- Impulsar mesures de millora de l'accessibilitat a partir de l'auditoria prèvia.
- Participació en la definició de noves gestions i tramitacions de la seu electrònica, així com d'evolució de les ja existents (pas de programes d'ajuda a formularis, millores en la tramitació de l'impost sobre les emissions de CO₂ dels vehicles, esborranys d'autoliquidació, etc.)
- Revisió i millora del procediment de gestió de respostes a les consultes presentades a través del formulari de contacte i a les incidències reportades mitjançant el formulari de comunicació d'incidències tecnològiques, elaborant, si escau, una guia d'estil.
- Implementar el mòdul de valoració de la satisfacció en diferents serveis i iniciar una sistemàtica d'anàlisi i millora contínua a partir de les valoracions.
- Evolució del formulari d'incidències tecnològiques.

Atenció digital. Assistents virtuals (CO₂, executiva)

- Revisió continuada de la informació de base per facilitar la cerca de respostes a la ciutadania.
- Avaluació dels indicadors de valoració per aplicar un procés de millora contínua en la informació.
- Participació en el disseny d'una eina de gestió de la informació de base dels assistents virtuals que millori el procés de revisió i edició de la informació, i que doni autonomia als responsables de l'Àrea per a la publicació a producció dels canvis.

Tributs de Catalunya

- Impulsar una dinàmica de treball conjunta amb els ens que tenen oficines adscrites a la finestra única tributària (FUT), així com un sistema per compartir la informació d'activitat.
- Implementar l'atenció sobre tributs dels ens locals en les oficines de l'Agència.
- Revisió continuada dels continguts del web Tributs.cat i detecció d'oportunitats de millora.

Atenció telefònica. L'ATC us truca

- Consolidar la implementació de la videoassistència i definició dels serveis en què cal fer-ne ús.
- Ampliació del catàleg de serveis que presta per via telefònica i per videoassistència.
- Definir i implementar un model de prestació del servei basat en la col·laboració del personal d'atenció presencial de les oficines.
- Automatització de l'obtenció de resultats per a l'explotació mitjançant el corresponent quadre de comandament.

Campanya de l'impost sobre emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica, per l'exercici 2021

Reptes de futur
Àrea d'Estudi i Anàlisi

Atenció telefònica. Telèfon 012

- Anàlisi del material de suport que l'ATC proporciona a la plataforma telefònica. Aquesta tasca de revisió es farà conjuntament amb personal de la unitat promotora (D.G. de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana) i de la plataforma telefònica.

Atenció presencial. Cita prèvia

- Participació en la definició, seguiment i implementació de noves funcionalitats dins de l'evolució del sistema de cita prèvia de l'ATC.
- Coordinar la configuració de cita prèvia de les oficines de l'Agència donant criteris comuns per oferir una atenció homogènia en tot el territori.
- Iniciar una avaluació de l'aplicació de la cita prèvia corporativa i la viabilitat de migrar la cita prèvia de l'Agència a aquesta solució.

Campanya de l'impost sobre el CO₂

- Participació, en col·laboració amb l'Àrea d'Estratègia, Relacions Externes i Comunicació, en l'elaboració d'elements informatius (díptics, cartells, butlletins, etc.) i en l'organització de campanyes per donar informació als contribuents i facilitar les seves gestions i també al personal que fa l'atenció en les oficines de l'Agència, xarxa FUT i OAC.
- Elaboració dels continguts informatius de la seu electrònica i el frontal de tramitació de l'impost i el web Tributs de Catalunya.
- Publicació de les notícies elaborades per l'Àrea d'Estratègia, Relacions Externes i Comunicació a la seu electrònica i al web de Tributs de Catalunya.
- Definició dels requeriments funcionals per a l'evolució del frontal de tramitació per adaptar-lo a les condicions de l'exercici 2021 i seguiment del desenvolupament i proves prèvies a la posada en marxa.
- Elaboració dels materials de formació i realització de les sessions de formació adreçades al personal de les oficines, el telèfon 012 i L'ATC us truca.
- Elaboració de les fitxes explicatives per enviar a les oficines de la xarxa FUT de Tributs de Catalunya.
- Elaboració del material de suport al personal informador del telèfon 012 i L'ATC us truca.
- Configurar la cita prèvia en les oficines de l'Agència.
- Revisar i modificar la informació de base dels assistents virtuals per adaptar-la a les condicions de l'exercici 2021.
- Preveure els equips d'experts de suport a través del grup de Teams.
- Planificar el tractament de les incidències tecnològiques que es puguin reportar a partir del formulari habilitat a la seu electrònica.
- Anàlisi dels indicadors i del retorn dels contribuents per implementar, si escau, millores o canvis en els sistemes o procediments.

Campanya de renda i patrimoni 2021

- Participació en les reunions de coordinació amb l'AEAT.
- Organització de la campanya en les oficines de l'Agència.
- Coordinació de la formació del personal que ha de fer la campanya, així com dels materials formatius.
- Anàlisi dels indicadors i detecció d'oportunitats de millora en l'organització de la campanya i en els materials de formació.
- Suport durant la campanya i elaboració dels corresponents informes.

Àrea d'Estratègia, Relacions Externes i Comunicació

Aquesta àrea es marca per a l'exercici 2022 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, les diputacions, la Direcció General de Trànsit dependent del Ministeri de l'Interior, l'Ajuntament de Barcelona, la Direcció General del Patrimoni de la Generalitat, la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, SA, i el Govern de Canàries.
- Amb la finalitat d'estendre la tramitació telemàtica, per millorar la recaptació executiva i per recaptar l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica, fer el seguiment de l'acord d'intercanvi d'informació establert amb la Direcció General de Trànsit del Ministeri de l'Interior, per tal fer possible la tramitació de l'ITPAJD per a l'adquisició de vehicles usats, l'embargament de vehicles i la gestió del padró de l'impost sobre el CO₂.
- Aprofundir en la cooperació amb la Direcció General de Trànsit del Ministeri de l'Interior, especialment en relació amb la millora en l'intercanvi d'informació de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica, per la qual cosa es preveu la signatura d'un conveni de col·laboració per millorar la informació disponible en relació amb aquest impost i també amb la resta de tributs gestionats per l'ATC.
- La col·laboració en matèria tributària amb les diputacions provincials i l'Ajuntament de Barcelona, en el marc de la xarxa Tributs de Catalunya, i la signatura de nous convenis de col·laboració amb ajuntaments i consells comarcals.
- 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, Mercantil i de Béns Mobles d'Espanya per a l'accés mitjançant internet a la informació dels registres de la propietat i mercantil, i la implementació dels mitjans informàtics per a la remissió de l'enviament telemàtic dels manaments d'embargament als registres de la propietat.
- 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.

Col·laboració amb la Direcció General de Trànsit per a la millora de l'intercanvi d'informació quant a l'impost sobre les emissions de CO₂ dels vehicles

Es preveu, per al 2022, pel que fa al Conveni vigent amb la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, SA la implantació del pagament mitjançant gir postal a totes les oficines informatitzades de Correus de l'Estat i l'ampliació d'aquest servei mitjançant carters rurals i PDA, així com l'extensió a la totalitat de les oficines informatitzades que Correus té a Catalunya de la presentació i pagament per compte de tercers de l'autoliquidació del model 620 de compravenda de vehicles usats, així com el servei de tramitació del canvi de nom del vehicle.

Ampliació del servei de pagament amb gir postal mitjançant carters rurals i PDA i presentació i pagament de l'autoliquidació de transmissió de vehicles usats a les oficines de Correus

Reptes de futur

Àrea d'Estratègia, Relacions Externes i Comunicació

- 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 autèntiques per via telemàtica en relació amb les escriptures notariales autoritzades.
- 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.
- El seguiment i l'impuls dels acords de col·laboració social per a la presentació i pagament telemàtics per compte de tercers. Es preveu per al 2022 la signatura de nous acords:
 - Asociación Europea de Gestores y Administradores Inmobiliarios (AEGAI)
 - Asociación Profesional de Gestores Fiscales y Laborales (APGFL)
 - Consejo General de Gestores Administrativos de España (CGGAE)
 - Colegio de Procuradores de Madrid
- 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 i al sistema d'aviso de notificacions (que es reben en el número de mòbil o adreça electrònica facilitats en subscriure's al servei) i 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.
- 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.

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.
- 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 d'Economia i Hisenda en relació amb la preparació de la Memòria del programa pressupostari 2022 i l'avaluació del pressupost 2021, 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.
- El seguiment dels treballs de revisió i posterior aprovació d'una nova Carta de Serveis de l'ATC.
- La realització d'enquestes de satisfacció adreçades als ciutadans sobre els serveis prestats per l'ATC, de forma presencial en les dependències de l'Agència, i de les diferents enquestes sobre els serveis digitals de l'Agència, referides a la seu electrònica, i sobre els punts informatius, utilitats, tràmits i serveis que conté. I, en relació amb això, l'elaboració dels informes de resultats corresponents al 2022.
- 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.

Reptes de futur

Àrea d'Estratègia, Relacions Externes i Comunicació

- 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 d'Economia i Hisenda, el director de l'Agència, la mateixa Oficina del Contribuent o la Comissió de Defensa del Contribuent que la substitueixi.
- 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, amb l'objectiu de millorar l'eficàcia i l'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 a la Direcció de l'Agència en ocasió d'aquestes activitats.
- La realització de cursos específics per a col·lectius conveniats, per a la difusió de la tramitació telemàtica d'impostos i la implantació de noves funcionalitats.
- 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 de seguiment de la implantació, amb criteris d'eficiència tecnològica, seguretat jurídica i usabilitat, de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica.
- La participació com a comunitat autònoma pilot en un projecte per integrar l'autoliquidació de vehicles per l'ITP, mitjançant un mecanisme de comunicació webservice, amb la transferència d'aquests en el Registre de vehicles de la Direcció General de Trànsit dependent del Ministeri de l'Interior.
- La participació en el grup de seguiment amb la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, SA, referent al sistema de pagament de tributs i deutes mitjançant gir postal en 2.300 oficines automatitzades i l'extensió del sistema amb 6.000 carters rurals que, mitjançant l'ús de tauletes electròniques, aproparà el servei directament al domicili de notificació del ciutadà.
- La participació en el grup de seguiment amb la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, SA, per a la implantació de l'assistència en l'autoliquidació i pagament del model 620 de transmissió de vehicles a les oficines de Correus.
- La coordinació del grup de treball entre l'Agència i els principals col·lectius d'assessors fiscals per a la redacció del Codi de conducta i de bones pràctiques dels assessors fiscals registrats, en el marc del Consell Fiscal.

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 i amb la Secretaria de Difusió i Atenció Ciutadana del Departament d'Economia i Hisenda.

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 2022, l'organització i el seguiment de les activitats del Pla de comunicació per a la difusió de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica de l'exercici 2021, i, si escau, dels impostos sobre les emissions portuàries dels grans vaixells i sobre les activitats econòmiques que generen gasos amb efecte d'hivernacle.
- Les accions de promoció de les mesures i dels resultats del Pla de prevenció i reducció del frau fiscal assolits el 2021, en especial les adreçades a intermediaris i agents socials col·laboradors, als alumnes de secundària que visiten l'ATC 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 adequats.
- 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).

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

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:

- Seguiment i execució del protocol des del compte de Twitter @tributscat: respondre consultes i orientar els contribuents.
- Impuls de la comunicació amb el col·lectiu dels intermediaris tributaris i la resta de col·lectius que integren l'ecosistema tributari: butlletí mensual ATC Connect@ i comunicats de novetats rellevants.
- Monitorització i escolta activa del que es diu de l'organització a les xarxes (detecció de necessitats i prevenció de crisis de reputació).

[Difusió de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica \(exercici 2021\)](#)

[Promoció de les mesures i dels resultats del Pla de prevenció i reducció del frau fiscal assolits el 2021](#)

Reptes de futur

Àrea d'Estratègia, Relacions Externes i Comunicació

- Anàlisi dels indicadors estadístics més rellevants de la seu electrònica i Twitter.
 - Implementació i manteniment de les fitxes d'oficines de l'ATC al territori actives a Google Maps i anàlisi dels resultats.
6. L'impuls de l'estratègia de multicanalitat de l'ATC:
- Potenciació de les sinergies entre els diversos canals de difusió externa de l'ATC per augmentar-ne l'eficàcia comunicativa: seu electrònica, canal de Twitter; potenciació del gestor de cues i del canal de YouTube.
 - Potenciació dels canals de comunicació interna: butlletí i intranet corporativa.
 - Gestió de la imatge corporativa per a la comunicació adequada de la identitat i la marca.
 - Planificació dels missatges sobre els 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 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 2022 les línies prioritàries de treball següents:

5.4.1 Àmbit de recursos humans

- L'anàlisi i identificació de les necessitats de personal de les diferents unitats, prioritzant la cobertura d'aquestes en funció de la justificació informada per les unitats i la valoració global de les disponibilitats de llocs i crèdits, en un context de més racionalització pel que fa a dotacions pressupostàries.
- 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.
- El desenvolupament de les proves corresponents a la convocatòria del procés selectiu per proveir 120 places de tècnic/a gestor/a tributari/ària (convocatòria ATC01) i la planificació i preparació de la convocatòria del procés selectiu per a l'accés al cos superior d'inspectors tributaris, corresponent a l'oferta d'ocupació pública del 2019.
- La consolidació de la plantilla mitjançant la convocatòria i el desenvolupament de provisió de llocs pendents d'ocupació definitiva.
- La implantació progressiva de 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 2022 es desenvoluparan les proves del procés selectiu per a la provisió de 120 places de gestors tributaris corresponent a l'oferta d'ocupació pública 2019 i es convocarà el procés selectiu de 20 places del cos superior d'inspectors tributaris

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 l'establiment del procediment que permeti fer el seguiment del grau d'assoliment dels objectius acordats en els plans personals de treball.
- 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. En aquest sentit, està prevista la revisió de l'estructura organitzativa de l'ATC, en la línia de constituir noves unitats orgàniques en àmbits com la transformació digital i la governança de dades, i adequar al model funcional actual alguns aspectes relatius a la distribució de funcions entre unitats.

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

Reptes de futur

Àrea de Recursos Humans i Organització

- La tramitació de les modificacions de la RLT que calguin per donar cobertura a les necessitats organitzatives específiques.
- L'assistència a les unitats pel que fa a la incorporació gradual de les funcionalitats que ens proporcionen les eines d'administració electrònica i l'impuls del seu ús en el màxim de comunicacions i interaccions amb altres administracions.
- 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.
- L'elaboració del Pla de capacitat digital de l'ATC, que reculli les accions bàsiques perquè tots els empleats públics adquireixin les competències digitals clau i adequin les seves capacitats a les noves formes de treballar i de prestar i definir els serveis públics.
- 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 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.
- 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 per al personal.
- L'elaboració del tràmit electrònic corresponent a la convocatòria del procés selectiu per a l'accés al cos superior d'inspector tributaris.

Transformació digital

- L'elaboració del Pla anual de transformació digital per al 2022, sobre la base de l'experiència dels plans anteriors, 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 consolidació del procediment d'assistència a la ciutadania en l'ús de mitjans electrònics per garantir a les persones interessades la multicanalitat dels serveis i l'acompanyament en el desenvolupament de nous canals de tramitació com ara l'atenció telefònica o l'assistència mitjançant videotrucada.
- L'anàlisi i redefinició, si escau, dels serveis prestats per l'ATC per simplificar-ne la gestió, eliminar tasques de baix valor, disminuir les càrregues administratives a la ciutadania, fins i tot amb el disseny, si és factible, de serveis proactius. També en aquesta mateixa línia, el suport per a la revisió de la Carta de serveis de l'Agència, d'acord amb les directrius i disposicions normatives actuals.
- 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 normatius respecte de les notificacions electròniques.
- L'impuls de la interoperabilitat amb altres administracions, entre les quals destaquen els tribunals econòmicoadministratius pel seu impacte en l'operativa dels òrgans gestors.
- L'elaboració del Mapa de processos integral de l'Agència, l'anàlisi i diagramació dels processos de gestió tributària.

[Avaluació del segon Pla de transformació digital de l'ATC \(2021\) i definició del nou pla 2022, en el si del Grup de treball multidisciplinari](#)

Reptes de futur

Àrea de Recursos Humans i Organització

- La revisió de la implantació de l'obligatorietat de tramitació electrònica als col·lectius indicats per la normativa actual i l'establiment del procediment d'actuació en cas d'incompliment.
- L'adequació dels procediments de l'ATC a les disposicions del Decret 76/2020, de 4 d'agost, d'Administració digital, especialment en matèria de representació, notificació, identificació digital i interoperabilitat.
- La coordinació i avaluació de la presència dels tràmits i serveis de l'ATC en els diferents portals que les administracions posen a disposició de la ciutadania, per garantir-li punts d'accés unificats i federació de carpetes.

S'avançarà en l'anàlisi i diagramació del mapa de processos operatius de l'Agència, amb l'objectiu de sistematitzar la informació associada i identificar propostes de millora, en col·laboració amb les àrees responsables

Àrea de Gestió Econòmica i Règim Interior

5.5.1 Àmbit de Gestió Econòmica i Comptabilitat

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.

Els reptes d'enguany en aquest àmbit són, per tant:

- La gestió integral de tots els ingressos tributaris i altres de dret públic fins a la seva comptabilització en GECAT, tramitats a través dels programes G@UDÍ i e-SPRIU, adequant els fitxers bancaris que resultin dels procediments de recaptació executiva i per la incorporació de nous canals de pagament, com ara la implantació del nou sistema de pagament mitjançant targeta de crèdit o mitjançant BIZUM.
- La prioritització dels expedients de devolució d'ingressos indeguts amb l'objectiu de reduir els terminis de tramitació i, en conseqüència, amb el corresponent estalvi de pagament d'interessos.
- L'adequació del nou sistema de gestió comptable a e-SPRIU a la tramitació i comptabilització de nous tributs, com el de l'impost sobre el CO₂ dels vehicles o el recàrrec municipal de l'impost sobre les estades en establiments turístics, estudiant i proposant les millores necessàries per tal que la comptabilització sigui més eficient.

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

Pel que fa a l'àmbit de la contractació, el 2022 caldria 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) i el de notificacions (E-Notum).

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) o el de notificacions

Quant a la gestió pressupostària, un dels objectius generals, com a disciplina, 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 2022, un dels principals objectius, a mesura que es va consolidant una gestió integral del pressupost —en què 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, per una excessiva tresoreria.

Pel que fa a l'habilitació, es pretén avançar en el desenvolupament i la implantació d'un projecte d'habilitació electrònica, dissenyant els procediments i circuits necessaris per transformar l'habilitació tradicional documentada en paper en una altra de caràcter electrònic, adequada al conjunt de nous processos digitals. Així mateix, treballar en la idea d'una habilitació

Reptes de futur
Àrea de Gestió Econòmica i Règim Interior

única per a tot Catalunya, per aconseguir més homogeneïtat, agilitat i eficàcia en la tramitació de les despeses del fons de maniobra.

Encara dins de l'àmbit pressupostari, un dels nostres objectius ha de ser augmentar la capacitat per generar ingressos propis, el percentatge més elevat dels quals correspon als ingressos provinents de la gestió de la recaptació executiva d'ens locals i altres organismes públics, regularitzant els pendents de liquidar.

Finalment, l'exercici anterior es va començar a treballar en la implantació d'un sistema de comptabilitat de costos a l'ATC, d'acord amb les directrius impartides per la Intervenció Adjunta a la Comptabilitat, i al llarg d'aquest exercici es treballarà per consolidar-lo, per tal de poder disposar d'un sistema de valoració dels costos dels diferents serveis i productes que permeti prendre decisions, pressupostàries i de gestió, basades en criteris d'eficàcia i eficiència.

Un dels nostres objectius ha de ser augmentar la capacitat per generar ingressos propis

5.5.2 Àmbit de Règim Interior

Serveis Generals

Durant l'any 2022 es finalitzarà la implementació del nou sistema d'inventari corporatiu GPG per als béns mobles de l'ATC, 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.

En l'àmbit dels serveis generals, un dels principals reptes serà la licitació dels serveis de neteja, seguretat, arxiu i recollida selectiva per a totes les dependències de l'ATC, atesa la gran concurrència d'empreses que hi participen, sobretot en els concursos de neteja i seguretat.

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.

Un altre repte per a l'any 2022 és analitzar el consum energètic de les dependències de l'ATC mitjançant la nova aplicació corporativa GEMWEB, per tal de millorar l'eficiència i promoure l'estalvi econòmic.

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

Finalització de la implementació del nou sistema d'inventari corporatiu

Seguretat i salut laboral

En matèria de prevenció de riscos laborals per a l'any 2022, 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 la reincorporació progressiva als llocs de treball. En aquest sentit, es realitzaran les accions següents:

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

Reptes de futur

Àrea de Gestió Econòmica i Règim interior

- 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 cas que sigui necessari.
- Realitzar proves de detecció de la COVID-19, en aquells 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 les persones que presentin noves patologies que les facin vulnerables a la COVID-19.
- 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 de complir-les.

Durant l'any 2022 s'informarà i formarà la plantilla en els riscos i mesures preventives del centre de treball i, específicament, del lloc de treball, tenint en compte les dues modalitats de prestació de serveis (presencial i teletreball).

Així mateix, s'actualitzaran els plans d'emergència i s'adequaran els equips d'emergència tenint en compte la baixa ocupació dels centres de treball a conseqüència de la nova modalitat de prestació de serveis per mitjà del teletreball.

A més a més, es continuarà treballant per mantenir un clima psicosocial adequat, sempre prioritant el benestar dels treballadors i treballadores a l'Agència Tributària de Catalunya.

Finalment, es gestionaran els reconeixements mèdics, es duran a terme campanyes de control de la visió i de la grip, i s'aplicaran les mesures preventives adients per millorar la salut del personal de l'ATC.

Arxiu

Durant l'any 2022 es continuarà participant en els projectes de transformació digital que es duen a terme a l'ATC a través del Grup de treball multidisciplinari (GTM). En el marc dels projectes que impulsa el GTM, els principals reptes que caldrà afrontar durant l'any seran la millora de la classificació documental dels documents i expedients electrònics i la incorporació de metadades de gestió documental als sistemes d'informació de l'ATC.

Un dels principals reptes per al 2022 serà la revisió de les carpetes de xarxa de les àrees centrals de l'ATC per tal d'adequar-les a l'estructura del quadre de classificació corporatiu. Aquest projecte està molt relacionat amb la implementació d'Endico, l'eina corporativa que permet gestionar les carpetes de xarxa i els permisos que hi estan vinculats.

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

D'altra banda, cal tenir en compte que l'Agència segueix tenint un important volum de documentació en suport paper que gestiona l'Arxiu Central de l'ATC. Per aquest motiu i en col·laboració amb l'Àrea TI, 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@UDÍ com a les eines que ens permeten gestionar la documentació anterior a aquest sistema.

Un altre repte per a l'any 2022 és la reducció del volum de documentació en custòdia externa mitjançant l'aplicació de taules d'accés i avaluació documental. També es treballarà per presentar noves propostes d'avaluació a la Comissió Nacional d'Accés, Avaluació i Tria Documental (CNAATD), que permetin establir terminis de conservació per a sèries documentals que encara no han estat avaluades. I, d'altra banda, durant l'any 2022 s'analitzarà la possibilitat d'impulsar transferències de documentació cap a arxius comarcals.

Finalment, es licitarà el contracte de custòdia externa de documentació. Així doncs, des de l'Arxiu Central de l'ATC es prepararà la documentació necessària per a la licitació i es faran les valoracions tècniques de les empreses licitadores.

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 les persones contribuents per mitjans electrònics i de caràcter digital.

Els principals reptes per al 2022 són:

- Gestionar eficientment les notificacions, tenint en compte l'augment dels volums previstos, en l'executiva i especialment en l'impost sobre el CO₂.
- També es posarà en marxa la publicació automatitzada d'anuncis per edicte al DOGC, tant en el sistema G@UDÍ com a l'e-SPRIU, amb sistemes de validació de caràcter massiu.
- Un altre repte important és la posada en marxa del robot de notificacions, que pot comportar un gran estalvi de temps i mitjans a l'Administració.

Registre

Un repte del 2022 és aconseguir que les administracions públiques (comunitats autònomes, Administració de l'Estat, etc.) ens trametin totes les entrades pel sistema establert entre administracions i organismes públics, amb la finalitat de suprimir definitivament el paper en aquests casos.

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

Un repte del 2022 és aconseguir que les administracions públiques ens trametin totes les entrades pel sistema establert entre administracions i organismes públics, amb la finalitat de suprimir definitivament el paper en aquests casos

Àrea d'Inspecció de Serveis

L'Àrea d'Inspecció de Serveis ha establert com a prioritats per a l'any 2022 les actuacions següents:

Control i supervisió del funcionament intern de l'ATC

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

Pla d'auditoria interna

L'Àrea d'Inspecció de Serveis durà a terme les actuacions previstes al Pla d'auditoria interna, d'acord amb els criteris de risc següents, aprovats per la Direcció de l'ATC:

- Verificar l'eficàcia i eficiència en la gestió.
- Comprovar la qualitat dels serveis prestats.
- Supervisar l'adequació de les actuacions a les normes i procediments interns, i detectar formes de procedir o conductes inadequades o irregulars.
- Preservar la confidencialitat de les dades tributàries sota la responsabilitat de l'ATC.
- Garantir la continuïtat de l'actuació pròpia de l'ATC.

Control d'accessos a les bases de dades

Es durà a terme el control dels accessos als sistemes d'informació propis de l'ATC 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. S'implantaran algorismes de filtre i selecció dels accessos, previs a la revisió individualitzada.

Seguretat de la informació i protecció de dades

Al llarg del 2022, es farà un especial seguiment, conjuntament amb l'Agència Catalana de Ciberseguretat, de l'aplicació i el compliment de les mesures de seguretat establertes al Marc de Ciberseguretat i Protecció de Dades dins l'àmbit d'actuació de l'ATC, i es proposaran les mesures correctores adients.

En el marc d'aquestes actuacions, es redactaran els procediments necessaris per a la correcta gestió de la informació sota la responsabilitat de l'ATC.

Es continuaran realitzant les auditories de seguretat de les aplicacions de l'ATC, dins del programa de seguretat acordat amb l'Agència Catalana de Ciberseguretat.

També se supervisaran les mesures de seguretat aplicades als desenvolupaments informàtics i a les infraestructures tecnològiques de l'ATC.

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

Es realitzaran les avaluacions d'impacte en la protecció de dades dels nous tractaments de dades i de les modificacions dels que ja són vigents

Gestió d'usuaris

Es continuarà l'estricta gestió de les altes i baixes d'usuaris als sistemes d'informació propis de l'ATC i 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.

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.

Intercanvi de dades tributàries amb ens locals

En el marc de Tributs de Catalunya, es continuarà la cessió de dades tributàries als ens adherits, amb caràcter anual, per a la prevenció i reducció del frau fiscal en el seu àmbit.

El 2022 l'ATC rebrà i processarà les dades subministrades pels ens locals que han signat els convenis d'adhesió a Tributs de Catalunya durant l'any 2021

Al llarg del 2022, l'ATC començarà a rebre i processar les dades subministrades pels ens locals que han signat els convenis d'adhesió a Tributs de Catalunya durant l'any 2021.

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 comunicació posterior 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 2022 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 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 2022 són mantenir i actualitzar el registre de reclamacions economicoadministratives i elaborar-ne notes informatives amb relació a la seva fonamentació jurídica. 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.

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 les persones contribuents o els que interposa la Generalitat de Catalunya a proposta de l'Agència, així com dels diversos tràmits que integren el procediment

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

contencions administratiu. Finalment, es notifiquen les sentències dictades i se'n centralitza l'execució.

Tenint en compte que, en algunes ocasions, la proposta d'interposició de recursos d'alçada o contenciosos administratius arriba amb molt poca antelació a la data d'interposició, una de les tasques per a l'any 2022 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.

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

Recull setmanal de normativa i sentències del Tribunal Constitucional

Un dels objectius del 2022, que es manté, és incorporar a la 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, també 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.

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 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 per les persones 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 part 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 2022 les línies prioritàries de treball que es detallen a continuació.

Sistemes d'Informació

Pel que fa a l'eina de G@UDÍ, es continuarà amb la millora de processos i el desenvolupament de nous tractaments com ara:

- Adaptació dels canvis normatius dels impostos.
- Finalització del procés de gestió dels deutes en executiva.
- Adaptació dels processos d'inspecció a tots els impostos.
- Migració progressiva al sistema e-SPRIU.

Sobre el sistema de *back office* de referència e-SPRIU, l'evolució prevista per als diferents mòduls és la que se sintetitza a continuació:

- Gestió econòmica. Fase II del nou model comptable: control de situació del valor, adaptació d'ingressos manuals, nous models de resums comptables.
- Recaptació i comptabilitat:
 - o Millores als processos de càrrega a executiva.
 - o Canvi del model de visualització dels formularis de SAP a HTML5.
 - o Nou model de tractament del fitxer d'ingressos de patrimoni.
 - o Adaptació dels processos de revisió a recaptació.
 - o Anàlisi dels processos de recaptació per potenciar l'automatització de la resolució d'expedients.

Pel que fa al sistema d'informació encarregat de donar resposta al model d'interacció amb el contribuent (SRC), es preveu el manteniment dels serveis actualment implantats (tributs IEDC, IANP i IIIMA), amb una evolució mínima. Els plans director TIC de l'organització han proposat discontinuar aquesta línia tecnològica. Es planificarà el tancament d'aquest sistema migrant la funcionalitat existent a un nou sistema.

A la seu electrònica, en relació amb l'espai adreçat a la ciutadania perquè gestioni els tràmits referents a la seva situació tributària, durant el 2022 es preveu dur a terme el següent:

- Definir els criteris i les pautes d'accessibilitat que han d'acomplir els formularis de tramitació i els documents més complexos que es publiquen a la seu electrònica.
- Promoure la realització d'un estudi d'experiència d'usuari pel que fa a la navegació i l'organització dels continguts a la seu electrònica.
- Dissenyar i implementar un registre informatiu d'interrupció del funcionament de la seu electrònica que en reculli els talls de servei (totals o parcials), com a garantia per a la ciutadania en cas de tramitacions amb terminis preclusius.

A la seu electrònica, durant el 2022 es preveu realitzar un estudi d'experiència d'usuari pel que fa a la navegació i l'organització dels continguts

Reptes de futur

Àrea de Tecnologies de la Informació

- Consolidar la implantació del model d'atenció que presta l'ATC pels diferents canals (presencial, telefònic i per videoassistència) i diferenciant en funció del nivell de suport (informació, assistència i tramitació atesa).
- Ampliar el catàleg de serveis de L'ATC us truca amb un model de prestació basat en la col·laboració del personal de les delegacions territorials, les oficines territorials i les oficines de serveis tributaris.
- Avaluar la qualitat dels serveis d'atenció a la ciutadania amb les actuacions següents:
 - Incorporar sistemes de valoració de la satisfacció de les persones contribuents en pàgines amb continguts informatius de la seu electrònica, tràmits de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica, en les respostes del formulari de contacte o del formulari d'incidències tecnològiques, i el servei L'ATC us truca, entre d'altres.
 - Avaluar la qualitat dels serveis dels assistents virtuals implementant un procés periòdic d'anàlisi de la valoració que en fan les persones contribuents pel que fa a la informació i interacció amb l'eina.
- Analitzar els frontals de gestió i de petició de cita prèvia, tant del personal funcionari com de les persones contribuents, per tal d'identificar millores d'usabilitat i d'optimització de les gestions i valorar-ne la implementació.

Projectes de tractaments censals

Amb l'objectiu de disposar d'informació centralitzada subministrable a les aplicacions de gestió tributària i a la seu electrònica, s'han planificat les actuacions següents relacionades amb els censos:

- Cens de vehicles. Vincular el cens de vehicles amb el de persones i adreces, amb l'objectiu que les dades de les persones titulars d'aquests vehicles provinquin i es contrastin de manera transversal amb les contingudes en el cens de persones.
- Cens de persones. Integrar el cens únic del contribuent (CUC), provinent de l'AEAT, amb el cens propi de persones, després de validar els fitxers del CUC mitjançant l'eina de qualitat. Així mateix, integrar les adreces del padró facilitades per l'Idescat, com a adreça alternativa per destinar les notificacions.
- Cens d'adreces. Iniciar la construcció del cens d'adreces postals aprofitant les capacitats del mòdul d'anàlisi avançada de normalització d'adreces, per poder relacionar les adreces del cens de persones i vehicles.

S'han planificat actuacions relacionades amb els censos de vehicles, de persones i d'adreces

Projectes de dades de referència (dades mestres)

- Continuar amb la integració de noves col·leccions de dades mestres de referència, que siguin necessàries per als nous impostos, per implantar serveis o per normalitzar noves entitats de negoci del llac de dades (DALÍ).
- Millorar el disseny de l'eina de gestió de dades mestres i actualitzar-ne la informació.

Reptes de futur

Àrea de Tecnologies de la Informació

Projectes de tractament de dades externes BIGSTDE

Integrar en el projecte especialitzat de tractament de la qualitat de les dades les fonts de dades externes següents:

- Declaracions informatives de l'ATC.
- Fitxers procedents dels convenis d'intercanvi d'informació de les entitats que formen part de la xarxa Tributs de Catalunya, prioritzant els que continguin un volum més elevat de registres.
- Fitxer de vehicles que envia la DGT, millorant-ne les regles d'ingesta.

Projectes d'anàlisi de dades BI

En l'àmbit de l'anàlisi avançada de dades, s'impulsaran els projectes següents:

- Configuració de nous quadres d'intel·ligència empresarial (BI) que permetin aprofundir en el seguiment del Pla de prevenció i reducció del frau fiscal, com ara determinats tractaments específics per a les declaracions informatives i per a les operacions no subjectes.
- Introducció de l'anàlisi avançada en els documents notariaus, mitjançant la lectura automàtica d'escriptures públiques, per obtenir la informació i realitzar els encreuaments de forma automàtica i no haver de llegir manualment els documents.
- Definició i automatització dels processos d'extraccions d'informació per trametre als ens integrants de la xarxa Tributs de Catalunya.

Oficines centrals de Gestió Tributària, Inspecció i Recaptació

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

5.9.1 Oficina Central de Gestió Tributària

En el marc del Pla de prevenció i reducció del frau fiscal, així com de 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. S'incoaran i instruiran els procediments sancionadors que pertoqui. Paral·lelament, s'efectuaran valoracions immobiliàries i mobiliàries per poder quantificar correctament el deute tributari.

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

Igualment, es prendran mesures amb l'objectiu 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 continuarà optimitzant l'assistència a la ciutadania quant al compliment de les obligacions inherents a aquest impost. Així, es duran a terme les actuacions de gestió i control referents a l'exercici 2020, com són la gestió de requeriments, recursos, reclamacions economicoadministratives i les liquidacions en via administrativa. Igualment, s'impulsaran les actuacions de gestió i control corresponents a l'exercici 2021 que escaigui, tant pel que fa a les alegacions al padró provisional com a la gestió dels recursos que es puguin produir arran de la publicació del padró definitiu, així com la preparació de les liquidacions per la via administrativa que després de la comprovació es puguin derivar fora de padró.

Pel que fa a les valoracions mobiliàries, es preveu potenciar-ne la realització des de l'OCG, assumint les procedents de totes les unitats de gestió de l'ATC

Pel que fa a les valoracions mobiliàries, es preveu potenciar-ne la realització des de l'OCG, assumint les procedents de totes les unitats de gestió de l'ATC.

Servei de Gestió d'Impostos Indirectes

Per a l'any 2022, es preveuen les accions que es detallen a continuació.

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 del 2020 i iniciar la verificació de les autoliquidacions del 2021.
- 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, a l'efecte 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.
- Potenciar la detecció de pràctiques elusives i recurrents en l'àmbit de la prevenció i la reducció del frau.
- 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 notariais corresponents a l'exercici 2020.
 - 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.
 - Detecció i control de la tributació de les operacions formalitzades en documents notariais inscripcions en el Registre de béns mobles.
- 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 exempts.
- Ampliar el control de no declarants amb campanyes de requeriments, concretament en el cas de transmissions de vehicles declarats no subjectes i compravendes d'or a particulars.

ITPAJD: 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

Tributs sobre el joc:

- Impulsar les tasques de gestió de la taxa amb el corresponent mòdul de G@UDÍ, 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.
- Control dels no declarants d'autoliquidacions de les taxes de màquines i bingo corresponents a l'exercici 2021, partint de la informació resultant de l'encreuament de G@UDÍ amb la base de dades de la DGTJ i EAJA.
- Incorporar millores en la tramitació telemàtica d'autoliquidacions de la taxa fiscal sobre el joc, amb la col·laboració de l'Àrea TI.

Reptes de futur

Oficines centrals de Gestió Tributària, Inspecció i Recaptació

Impost sobre les estades en establiments turístics (IEET):

- Actuacions de control de presentació d'autoliquidacions d'IEET a partir de la llista d'empreses i establiments turístics que consten a la base de dades del Registre de Turisme de Catalunya. Comprovació de la tarifa aplicable en funció de la tipologia de l'establiment turístic segons l'encreuament de dades realitzat pel sistema e-SPRIU.

Al gravamen de protecció civil, a l'impost sobre l'emissió d'òxids de nitrogen a l'atmosfera produïda per l'aviació comercial i a l'impost sobre l'emissió de gasos i partícules a l'atmosfera produïda per la indústria:

- Tractament i explotació de la informació, que permeti controlar les obligacions de les persones contribuents d'aquests impostos.

A l'impost sobre begudes ensucrades envasades:

- Potenciar la verificació de les autoliquidacions presentades i de les bases imposables declarades per aquest impost en atenció a la informació obtinguda a través de les declaracions informatives anuals presentades per les persones obligades tributàries.

A l'impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient:

- Tractament de la informació i bases de dades adequades que permetin controlar les obligacions de les persones contribuents d'aquest impost per cada fet imposable inclòs en la norma.
- Encreuament de dades declarades en altres impostos que permetin determinar la base imposable d'aquest impost.
- Revisió de les autoliquidacions presentades com a exemptes o no subjectes.

Altres tributs propis:

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

Servei de Gestió d'Impostos Directes

Impost sobre successions i donacions (ISD):

- Finalitzar la comprovació de les autoliquidacions de períodes iguals o anteriors al 2020, i iniciar la comprovació de les autoliquidacions presentades el 2021, 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, i especialment el requisit de la regla de manteniment que estableix la legislació vigent.
- Potenciar l'eficiència dels recursos humans disponibles a l'efecte d'assolir els objectius.
- Revisar els índexs notarials corresponents a l'exercici 2020.
- Comprovar la presentació de les consolidacions de domini per mort a través de les bases de dades que tenim en què consta mort de l'usufructuari.
- Potenciar l'obtenció d'informació transcendent a efectes d'aquest impost amb altres administracions tributàries, complementant la informació rebuda de les diferents bases fiscals i altres elements, per tal de conèixer el domicili fiscal dels declarants com a no residents en territori de Catalunya.
- En general, continuar el procés de millora de les extraccions d'expedients

Reptes de futur

Oficines centrals de Gestió Tributària, Inspecció i Recaptació

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.

- Perfeccionament de les extraccions obtingudes del Datawarehouse i de la selecció dels expedients a comprovar mitjançant un estudi dels resultats obtinguts en les campanyes anteriors. Revisió dels camps continguts en les extraccions i de les fórmules d'Excel que permeten fer l'encreuament i el filtratge.

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, a l'efecte de revisar les declaracions dels exercicis 2017 i posteriors, i requerir els no declarants d'aquests exercicis perquè regularitzin la seva situació.
- Continuar potenciant el control del compliment de presentació de l'impost sobre el patrimoni.
- Potenciar, quan la informació de l'impost estigui continguda al Datawarehouse, l'extracció de llistes mitjançant l'encreuament de les dades obtingudes amb Datawarehouse i el seu posterior filtratge amb Excel.

Es continuarà potenciant el control del compliment de presentació de l'impost sobre el patrimoni

Altres tributs propis:

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

En relació amb les actuacions per millorar la gestió de la campanya de l'impost sobre grans establiments comercials del 2022:

- Millora de la coordinació amb el Departament d'Empresa i Treball perquè faciliti les dades de tots els establiments comercials oberts que hagin ampliat la seva superfície a 2.500 m² o més (o 1.300 m² en cas d'estar fora de la trama urbana consolidada) durant els quatre últims exercicis no prescrits, per tal de poder comprovar si han autoliquidat l'impost en l'exercici que va tenir lloc l'ampliació i els següents, així com l'accés al cens d'establiments que obren i tanquen cada any per tal d'enviar requeriments als que obren i no autoliquiden, i evitar fer requeriments als que tanquen i que no hagin d'autoliquidar en l'exercici següent al tancament.
- Amb relació als cotxes que entren i surten dels establiments amb aparcament amb mètode de comptatge, caldria proposar que se sol·liciti la relació de pàrquings que no s'usen per a fins comercials i que utilitzen els treballadors per tal de comprovar que els cotxes que es descompten són els correctes.

Reptes de futur

Oficines centrals de Gestió Tributària, Inspecció i Recaptació

Servei de Recursos i Relacions amb els Tribunals

Recursos de reposició:

Millorar el termini de resolució a fi d'intentar aproximar-lo al termini que preveu la llei i despatxar l'execució de les resolucions (anul·lar liquidacions, practicar liquidacions substitutives, fer devolucions d'ingressos indeguts i/o les compensacions que se'n derivin).

Reclamacions economicoadministratives:

Revisar-ne el contingut i fer la tramesa telemàtica als tribunals economicoadministratius competents dins del termini legalment previst.

Pel que fa a l'execució de les resolucions dictades pels tribunals economicoadministratius i les sentències judicials:

- Vetllar per la correcta execució, d'acord amb els termes establerts i el termini legalment establert, i realitzar els actes d'execució que se'n derivin: anul·lar les liquidacions, practicar liquidacions substitutives i tramitar les devolucions d'ingressos indeguts i/o les compensacions corresponents.
- Proposar la impugnació d'aquelles resolucions quan es consideri procedent.

Rectificacions d'autoliquidacions i devolucions d'ingressos indeguts associades: millorar el termini de resolució a fi de reduir-ne els dies de tramitació.

Altres actuacions:

- Crear repositoris com ara plantilles, carpetes classificades segons tributs, fets imposables i criteris jurídics, a fi de facilitar-ne la difusió i l'accés.
- Optimitzar els recursos humans i tecnològics disponibles a fi d'assolir la resolució dins del termini legal, tenint en compte l'augment exponencial del nombre de presentacions en relació amb el personal assignat.
- Incentivar la formació del personal per assolir una prestació del servei més eficient i eficaç.
- Impulsar l'automatització dels processos que permetin una agilització en la tramitació i resolució dels expedients, a fi de millorar-ne l'eficiència i l'eficàcia (per exemple, consignar camps obligatoris en la presentació telemàtica i automatitzar suspensions).
- Finalment, continuar col·laborant en l'elaboració del mapa de processos de l'ATC, que enguany inclourà les rectificacions d'autoliquidació i de devolucions d'ingressos indeguts i, previsiblement, també de reclamacions economicoadministratives.

Servei d'Atenció als Contribuents i Censos Tributaris

Per a aquest servei, el repte fonamental serà procurar una assistència a la ciutadania àmplia i de qualitat, que l'ajudi en el compliment de les seves obligacions tributàries en les circumstàncies actuals en què les noves formes de treball s'han implantat de manera definitiva arran de la crisi sanitària de la COVID-19.

Les tasques d'atenció presencial es realitzaran majoritàriament mitjançant el servei de cita prèvia. Les tasques d'informació es realitzaran mitjançant la resposta a les consultes tributàries de la ciutadania fetes a través del telèfon 012 i del formulari de contacte de la seu electrònica de l'ATC.

Es continuarà col·laborant en l'elaboració del mapa de processos de l'ATC, que enguany inclourà les rectificacions d'autoliquidació i de devolucions d'ingressos indeguts i, previsiblement, també de reclamacions economicoadministratives

El repte fonamental serà procurar una assistència a la ciutadania àmplia i de qualitat, que l'ajudi en el compliment de les seves obligacions tributàries en les circumstàncies actuals en què les noves formes de treball s'han implantat de manera definitiva

Reptes de futur

Oficines centrals de Gestió Tributària, Inspecció i Recaptació

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

Es complirà el que estableix la Carta dels serveis que s'ofereix a la ciutadania al web institucional.

En la participació en la campanya de l'IRPF 2021, preveiem que es farà tant de forma telefònica com de forma presencial, com enguany, i també durem a terme la campanya de l'impost sobre el patrimoni de forma presencial.

Es vetllarà per donar una informació i assistència adequades pel que fa als impostos gestionats per l'ATC que hagin entrat en vigor recentment —en concret, 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 pel que fa a les declaracions informatives corresponents.

Servei de Valoracions

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

Pel que fa als objectius del Pla de comprovació:

- Complir els objectius marcats al Pla de comprovació de l'OCGT per a l'any 2022 respecte dels indicadors següents:
 - Nombre de valoracions immobiliàries realitzades amb increment de valor.
 - Increment de valor per liquidació de comprovació de valors.
 - Índex d'efectivitat de valoracions.
- Col·laborar en la selecció de béns a valorar de l'any 2021 de l'ITPAJD amb criteris d'eficàcia i eficiència per tal de prevenir i detectar el frau fiscal. Extracció de llistes de selecció de béns, filtratge i ordenació per quantia i lliurament al Servei de Gestió Tributària.

Quant a la implantació del valor de referència dels immobles, establert per la normativa del cadastre immobiliari com a base imposable:

- Col·laborar en la modificació i posada en marxa del nou model d'autoliquidació 600 perquè incorpori el valor de referència. Planejar la incorporació d'aquestes dades de l'autoliquidació en tractaments específics del Datawarehouse.
- Modificar l'eina de selecció de béns amb la incorporació del valor de referència, en l'ITPAJD.
- Col·laborar en la implantació del model de valoració per a finques rústiques que incorpori diverses referències cadastrals a l'informe de valoracions.
- Col·laborar amb l'Àrea d'Aplicació dels Tributs i Valoracions per tal d'implementar l'informe tècnic emès pels tècnics valoradors de l'ATC sobre les al·legacions presentades pel contribuent sobre el valor de referència, que s'enviaria conjuntament amb la sol·licitud de rectificació del valor a la Direcció General del Cadastre.

Quant a la implantació del valor de referència dels immobles, es col·laborarà en la implantació del model de valoració per a finques rústiques que incorpori diverses referències cadastrals a l'informe de valoracions

Amb referència als informes de valoració i programari informàtic:

- 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 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.
- Donar suport al personal tècnic de les oficines per optimitzar la seva càrrega de treball.
- 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.
- Proposar un evolutiu de G@UDÍ per fer el seguiment de les sol·licituds de tràmits d'audiència, recursos de reposició i reclamacions economicoadministratives.

En general, el Servei de Valoracions haurà de ser un referent d'experiència i col·laboració en l'àmbit de les valoracions per a la implantació del valor de referència dels immobles, i també per a les delegacions territorials i la resta d'oficines de l'Agència.

5.9.2 Oficina Central d'Inspecció Tributària

Aspectes organitzatius:

- Implementar els sistemes digitals necessaris, tant a G@UDÍ com a la seu electrònica, que permetin recollir el resultat de les actuacions inspectores amb possibilitat d'oferir la visita telemàtica als contribuents, així com la firma telemàtica dels documents essencials que configuren el procediment inspector.
- Possibilitar l'anterior també en visites presencials amb signatura telemàtica, i aportació de documentació a través de la seu per evitar la impressió en paper.
- Continuar impulsant 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 la implementació del desenvolupament a través del Datawarehouse per fer extraccions de dades amb paràmetres predeterminats i extensió del mètode a les inspeccions territorials.
- Continuar amb el desenvolupament del mòdul d'inspecció en totes les fases del procediment inspector, mitjançant la detecció d'incidències, i el desenvolupament de nous evolutius, així com l'adequació dels mòduls transversals al procediment inspector i la utilització de G@UDÍ com a eina de control.
- Continuar utilitzant quadres de control de l'activitat inspectora mitjançant la utilització del Datawarehouse.
- Consolidar nous gestors en l'execució de sentències i resolucions per reduir terminis.
- Continuar amb la descentralització de funcions en les inspeccions territorials amb l'objectiu d'enfortir-les i dotar-les de més independència funcional, així com impulsar els desenvolupaments informàtics necessaris.

Implementar sistemes digitals que permetin recollir el resultat de les actuacions inspectores sense necessitat de desplaçament físic, així com la firma telemàtica de determinats documents

Reptes de futur

Oficines centrals de Gestió Tributària, Inspecció i Recaptació

- Continuar amb la millora de la coordinació en la fase d'execució dels expedients, amb la finalitat de donar suport als actuaris, agilitzar les solucions i detectar comportaments que suposin nous patrons de risc fiscal.
- Continuar impulsant l'avenç 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 personal gestor tributari, que permeti dotar els grups d'estructura per a l'explotació de la informació encreuada i la realització d'investigacions.
- Potenciar equips d'investigació per sectors de frau.
- Continuar intensificant la utilització dels mecanismes de control de les entrades dels expedients en 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.

Continuar impulsant l'avenç tecnològic en l'anàlisi de riscos com a base del procés de selecció de contribuents

Impulsar els equips d'investigació patrimonial i potenciar equips de recerca per sectors de frau

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 l'IP, d'acord amb la informació disponible i en coordinació amb altres administracions.
- Consolidar l'estudi d'informació encreuada sobre la base d'informes patrimonials extrets de l'eina Zújar, per introduir millores en termes d'eficiència.
- 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, de tipus CRS, a través d'altres administracions.
- Continuar amb la investigació de persones contribuents no declarants tant en ISD, IP i ITP, sobre les quals hi hagi 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 l'aplicació correcta de les reduccions del 95% en ISD i les exempcions en IP per activitat empresarial i per participacions en entitats.
- Continuar amb la investigació dels fets imposables de l'IANP.
- 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.
- Propostes d'investigació partint de noves fonts d'informació encreuada.

Reptes de futur

Oficines centrals de Gestió Tributària, Inspecció i Recaptació

- 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.
- Intensificació d'actuacions coordinades amb altres administracions.

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; l'entrada en funcionament de nous processos informàtics, com 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@UDÍ com a e-SPRIU; l'impuls de la interconnexió d'e-SPRIU amb el sistema G@UDÍ per tal de gestionar el cobrament dels deutes en període executiu i, alhora, millorar les fonts d'informació i l'estructura d'aquestes per a una gestió recaptatòria més eficaç. No pot obviar-se, per la seva importància, la incorporació en la gestió executiva de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica que, sens dubte, exigirà un esforç d'adaptació pel fort impacte que tindrà en tots els serveis de l'OCR.

A continuació, es detallen els reptes de futur en relació amb les funcions dels diversos serveis que integren l'Oficina Central de Recaptació.

El Servei de Control d'Ingressos

- Fer el seguiment del desenvolupament informàtic a e-SPRIU per retornar els ingressos indeguts al contribuent de manera "expres" i habilitar l'opció "Portal" com a canal d'origen de la sol·licitud de devolució, en previsió d'un important increment en el volum de devolucions com a conseqüència de la implantació de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica.
- Fer el seguiment del mòdul de compensacions de crèdits a e-SPRIU amb deutes de G@UDÍ.
- Millorar els mòduls de devolucions tant a G@UDÍ com a e-SPRIU.
- Implementar un nou procediment per a la tramitació de les sol·licituds de certificats d'estar al corrent de deutes a través de L'ATC us truca i del gestor de consultes per tal de donar resposta a l'augment de sol·licituds de certificats d'estar al corrent de pagament.
- Impulsar la presentació de les sol·licituds de devolució d'ingressos indeguts a través de la seu electrònica de l'ATC per tal que es donin d'alta automàticament els expedients de devolució a G@UDÍ i a e-SPRIU, i en el futur es puguin tramitar automàticament.
- Millorar el circuit per tal d'executar tan aviat com es pugui la resolució de recursos de reposició resolts pel Servei de Recursos i Relacions amb els Tribunals, resolucions del TEARC i de la Junta de Tributs.
- Impulsar la redacció d'una nova instrucció en matèria de devolucions.
- Fer el seguiment del nou mòdul de compensacions d'ofici en executiva.

Potenciació, millora i ampliació de les actuacions administratives automatitzades i de la tramitació telemàtica

Intensificació de la col·laboració amb els Mossos d'Esquadra i actuacions coordinades amb altres administracions

El Servei de Recaptació Executiva

- Seguir treballant en el disseny, el desenvolupament i la implementació de noves funcionalitats i adequacions tècniques necessàries dins el mòdul d'executiva de G@UDÍ i e-SPRIU, 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 que n'està prevista la signatura.
- Estabilitzar i consolidar les funcionalitats ja existents per fixar una base sòlida que permeti la gestió dels deutes amb seguretat i eficiència.
- Consolidar l'emissió regular de cartes recordatori, com a fase prèvia a l'inici del procediment de constrenyiment.
- Implementar les adequacions tècniques necessàries a fi de poder assolir amb èxit la recaptació executiva dels deutes de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica.
- Impulsar l'automatització dels processos massius que afecten el Servei de Recaptació Executiva per assolir, o fins i tot incrementar, els nivells d'emissió i notificació de provisions de constrenyiment.
- Impulsar la tramitació a través de la seu electrònica per fer possible que el contribuïent tramiti en línia més actes de gestió recaptatòria.
- 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, amb l'objectiu d'oferir a la ciutadania un servei integral de tots els tributs.
- Iniciar la gestió en executiva dels deutes de l'Ajuntament de Lleida, l'Ajuntament de Girona i l'Ajuntament de Tarragona, i altres organismes amb els quals es pugui signar conveni.
- Depurar l'import del càrrec pendent de cobrament.
- Potenciar el seguiment de les actuacions executives en aquells sectors de contribuïents que presenten un elevat nivell d'endeutament, com ara en l'àmbit del joc.
- 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.
- Iniciar la tramitació automatitzada dels expedients de recaptació enfront dels successors.
- 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.
- Consolidar la càrrega de deutes gestionats en període voluntari pel sistema e-SPRIU a G@UDÍ perquè aquest en tramiti el cobrament en període executiu.

Impuls de l'automatització dels processos massius que afecten el Servei de Recaptació Executiva

Consolidar a G@UDÍ la càrrega de deutes gestionats en període voluntari pel sistema e-SPRIU

El Servei d'Embargaments

- Treballar perquè els processos massius d'embargament (comptes, sous i devolucions) ens permetin continuar gestionant de forma satisfactòria l'increment progressiu dels deutes en executiva de l'ATC (derivats de l'impost sobre el CO₂) o d'altres administracions de Catalunya que encarreguin o deleguin la gestió a l'Agència, en el marc de Tributs de Catalunya. D'altra banda, els processos massius d'embargament en termes de recaptació tenen un pes rellevant en la recaptació executiva global. El 2021 han representat el 42% dels ingressos totals en executiva obtinguts per l'ATC i, en aquest sentit, cal seguir treballant en els marges de millora, atès l'impacte que tenen en la recaptació global.
- Implementar nous processos d'embargament massius tan bon punt les fonts d'informació patrimonial ho justifiquin.
- Reprendre l'alienació dels béns embargats o oferts en garantia mitjançant subhasta, aturada per raó del recurs contra el 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.
- Continuar potenciant les actuacions executives en aquells sectors de contribuents que presenten un elevat nivell d'endeutament, així com els acords de derivació de responsabilitat i mesures cautelars.
- Dur a terme un seguiment especial dels expedients d'embargament amb deutes derivats de tributs cedits (IP, ITPAJD, ISD).
- Continuar treballant en la millora del sistema d'informació G@UDÍ i potenciant l'ús de la seu electrònica com a canal prioritari de comunicació en les relacions entre els contribuents i l'Administració, i per a la realització dels tràmits i pagament dels deutes.

El Servei d'Ajornaments i Fraccionaments

Ajornaments/fraccionaments en període voluntari a l'entorn informàtic G@UDÍ:

- Millorar la gestió de les sol·licituds de reconsideracions de fraccionament a ajornament o nou fraccionament, i reconsideració de terminis, a fi d'aconseguir seguretat i agilitat en la tramitació.
- Millorar els documents funcionals del calendari provisional de pagaments i implementació d'un nou tipus de consulta per a control i seguiment.
- Millorar la funcionalitat del decaïment dels acords per incompliment de les fraccions davant de certes limitacions que s'han detectat.
- Implementar una nova consulta d'expedients reoberts arran de les sol·licituds de reconsideracions per al control i seguiment.
- Implementar l'actualització dels interessos inclosos en un acord per retard en la notificació.
- Implantar l'automatització de la data de venciment en aquells expedients amb valors ja ingressats, amb la resolució prèvia de l'ajornament/fraccionament sol·licitat.

Ajornaments/fraccionaments en període executiu a l'entorn informàtic G@UDÍ:

- Millorar els documents de resolucions de concessions i reconsideració, per incorporar informació que faciliti la comprensió del contingut al contribuent.

Reptes de futur

Oficines centrals de Gestió Tributària, Inspecció i Recaptació

- Implementar avisos per aconseguir més celeritat i seguretat en la resolució dels expedients (si el deute està en situació concursal, incompliments d'altres ajornaments/fraccionaments concedits, altres sol·licituds per imports superiors a 30.000 €, etc.).
- Millorar la gestió dels expedients en què es requereix l'anul·lació en execució de l'estimació d'un recurs (automatitzar l'aixecament de la paralització).
- Millorar la desactivació/activació de l'acord vigent davant la presentació de reconsideracions o anul·lacions per estimació de recurs.
- Implementar l'actualització dels interessos inclosos en un acord per retard en la notificació.

Ajornaments/Fraccionaments en període voluntari a l'entorn informàtic e-SPRIU:

- Implementar la finalització automàtica dels expedients a partir de la ratificació de la resolució.
- Millorar l'automatització de la resolució de les sol·licituds presentades per via telemàtica (seu electrònica) i la gestió en cas d'absència de data del venciment en període voluntari.
- Implementar la tramitació de les peticions de reconsideració.

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 econòmicoadministrativa als tribunals competents.
- Millorar les dades estadístiques aportades i que aquestes siguin coincidents en totes les bases de dades.
- Potenciar entre els contribuents l'ús de la seu electrònica de l'ATC. En concret, es preveu consolidar i millorar l'ús de l'eina que permet interposar telemàticament recursos de reposició en executiva i reclamacions econòmicoadministratives, així com les sol·licituds de suspensió associades, a fi de reduir el nombre d'altres manuals a G@UDÍ. L'impuls d'aquesta utilitat comportarà que la seu de l'ATC pugui identificar més d'un acte impugnat dins del mateix tràmit d'interposició, preferiblement amb la referència del seu CSV, el qual, a banda de suposar una referència a la signatura del document, ha de propiciar-ne la identificació.
- Contribuir a fomentar entre els contribuents l'ús de la seu electrònica de l'ATC i les eines jurídiques adients davant de la seva disconformitat amb qualsevol acte de recaptació executiva rebut, a fi de reduir el nombre de queixes que es presenten i que, finalment, pel seu contingut, es comprova que cal tractar-les com a recursos de reposició o reclamacions econòmicoadministratives.
- Mantenir actualitzat el catàleg de plantilles de documents per als expedients de reclamacions i suspensions.
- 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.
- Potenciar les actuacions de col·laboració amb tots els òrgans d'origen dels deutes en executiva que han estat objecte d'impugnació, per facilitar les dades necessàries per resoldre els recursos de reposició i les reclamacions econòmicoadministratives.

Reptes de futur

Oficines centrals de Gestió Tributària, Inspecció i Recaptació

- Mantenir la col·laboració directa amb els tribunals economicoadministratius competents assolida al llarg del 2021, per tal de fer un seguiment exhaustiu i una revisió permanent de l'estat de la tramitació de les reclamacions economicoadministratives i les seves peces separades de suspensió; i, també, per implementar l'intercanvi telemàtic de documentació entre els tribunals esmentats 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.
- Mantenir actualitzat el fons doctrinal i jurisprudencial d'aplicació en matèria recaptatòria, per tal de fer-ne difusió entre tots els òrgans de recaptació i fer propostes de millora quant als procediments que pertanyen al Servei i a la resta d'òrgans de recaptació.
- Implementar el mòdul de suspensions, garanties, rectificació d'errors i reclamacions economicoadministratives en el sistema e-SPRIU, així com fer el seguiment de l'aixecament correcte d'aquestes suspensions, del posterior pas a executiva i de la càrrega a G@UDÍ.

Reduir el termini de resolució dels recursos de reposició en executiva

El Servei d'Atenció i Informació Recaptatòria

- Ampliar els conceptes informatius per a la ciutadania de forma telemàtica, presencial i telefònica en relació amb la gestió executiva de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica, així com dels deutes de les administracions locals que han signat convenis amb l'ATC.
- Millorar la formació al personal d'atenció al ciutadà en relació amb el coneixement dels tràmits derivats dels tributs inclosos a l'aplicació e-SPRIU, i en els que han de lliurar notificacions, cartes de pagament, informació de fraccionaments, devolucions o comprovació del deute. També, pel que fa a les noves actuacions que s'estan duent a terme a l'OCR en via executiva i sobre les que el ciutadà demana informació, com ara el pas a executiva de sancions per impagaments de tributs gestionats a les aplicacions G@UDÍ i e-SPRIU, d'actes d'inspecció, liquidacions d'interessos no abonats, compensació de deutes, impagaments d'autoliquidacions de tributs gestionats a e-SPRIU, noves actuacions d'embarcament d'immobles i de productes financers, etc.
- 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; un servei especialment destinat a les persones que no disposen de certificats digitals per tramitar electrònicament les sol·licituds i que comporta la gestió i generació immediata de concessions en determinats supòsits pel que fa als deutes executius.
- Establir millores en el servei i assistència a la ciutadania mitjançant l'accés a la seu electrònica, ampliant la informació oferta i revisant manuals com ara el de resposta a ordres d'embarcament de sous.
- Continuar desenvolupant l'assistent virtual en l'àmbit de la recaptació per millorar la informació interactiva facilitada en l'àmbit de l'executiva: cartes recordatori, provisions de constrenyiment, diligències d'embarcament i els tràmits relacionats amb aquestes actuacions.
- Millorar el gestor de consultes corporatiu de la Generalitat, creant una opció de repartiment interna que permeti dur a terme la gestió i el lliurament de certificats de deutes de forma més àgil i donant suport al programa de tramitació amb videotrucada.

Reptes de futur

Oficines centrals de Gestió Tributària, Inspecció i Recaptació

- Millorar, encara que el volum sigui superior, el temps de resposta de les consultes que arriben pel gestor de consultes, a fi de donar un millor servei al ciutadà.
- Mantenir reunions amb els coordinadors del 012 per aclarir dubtes en temes informatius de recaptació, i facilitar i millorar així la resposta al ciutadà.
- Continuar impulsant la tramitació telemàtica de la presentació de documentació en supòsits d'aixecament de traves en comptes bancaris, que permet la presentació d'aquests documents des de qualsevol punt del territori, sense necessitat de desplaçament a les oficines.
- Gestionar el pas a G@UDÍ de forma individual dels deutes derivats de tributs que es gestionen a e-SPRIU, i que han superat el termini de pagament en voluntària, per poder lliurar al contribuïent que ho sol·liciti les cartes de pagament amb els recàrrecs adients.
- Millorar la comunicació i la coordinació amb els diferents organismes emissors dels deutes que es gestionen a l'ATC, i elaborar i/o actualitzar els protocols d'atenció presencial per facilitar informació de valor a la ciutadania de forma presencial i amb proximitat.
- Col·laborar en la millora del web de Tributs de Catalunya, en tot allò relacionat amb la informació en matèria de recaptació executiva.

Serveis territorials

Els reptes de futur dels serveis territorials per a l'any 2022 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 ECO/327/2022, de 14 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.

La implementació del valor de referència, tant en l'àmbit de l'atenció al contribuent com en el de la gestió dels expedients, serà una de les actuacions que més impacte tindrà en els serveis territorials durant l'exercici 2022. Un altre repte serà la consolidació de l'atenció i la gestió de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica (IEDC), ja que s'incrementarà el cens i s'iniciarà la gestió de la via executiva.

1. PREVENCIÓ DEL FRAU ASSISTÈNCIA ALS OBLIGATS TRIBUTARIS	2. COMPROVACIÓ DEL FRAU TRIBUTARI	3. COL-LABORACIÓ AMB LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES
<ul style="list-style-type: none">• Valor de referència• 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• SCR• Esborranys d'autoliquidacions• Registre electrònic• Notificacions electròniques	<ul style="list-style-type: none">• Increment del nombre i l'import de liquidacions<ul style="list-style-type: none">A. Control de les autoliquidacions presentadesB. Campanyes d'emissió de requeriments a no declarants• Implementació del valor de referència• Coordinació de personal i equips híbrids• Selecció d'expedients per comprovar• Gestió dels tributs propis• Reducció dels 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• Col·laboració amb el Departament d'Acció Climàtica, Alimentació i Agenda Rural (DACC) - aplicació EAP• Col·laboració i coordinació amb la Direcció General del Cadastre

1. Actuacions de prevenció del frau fiscal i d'assistència a les persones obligades tributàries

En l'àmbit de la prevenció del frau fiscal, els serveis territorials col·laboraran en les actuacions de conscienciació i educació fiscal, i continuaran amb la línia encetada l'any passat de realitzar les visites escolars a les delegacions territorials en format virtual.

En l'esfera de l'assistència a les persones obligades tributàries, l'actuació dels serveis territorials s'adreçarà prioritàriament a mantenir i millorar els serveis d'informació i assistència per tal de facilitar el compliment voluntari dels deures tributaris. Com a novetats més importants, l'any 2022 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 L'ATC us truca i implementació de l'assistència mitjançant videotrucada.

L'assistència a les persones obligades tributàries és fonamental per facilitar el compliment voluntari de les seves obligacions

L'actuació dels serveis territorials s'adreçarà prioritàriament al manteniment i millora dels serveis d'informació i assistència al contribuent i a fomentar la tramitació telemàtica

Reptes de futur Serveis territorials

- En aquest àmbit, es vetllarà curosament perquè, en relació amb els fets imposables meritats a partir de l'1 de gener del 2022 i en relació amb els quals s'hagi de presentar la corresponent autoliquidació de l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats o de l'impost sobre successions i donacions, els béns immobles amb valor de referència es valorin correctament seguint l'establert a la normativa aplicable.
- 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 en impostos com el de transmissions patrimonials oneroses i actes jurídics documentats, que permetran presentar les autoliquidacions a partir d'aquests.
- Consolidació de l'atenció en relació amb l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica (IEDC).
- Implementació de les noves funcionalitats del sistema de relació amb el contribuïent (SRC), que amplien les actuacions existents i que posen especial èmfasi en les funcionalitats necessàries per a la gestió de l'IEDC.

Es vetllarà per l'aplicació correcta del valor de referència en la valoració dels béns immobles quan la normativa així ho estableixi

A més, els serveis territorials continuaran amb les tasques següents:

- Manteniment i millora dels serveis d'informació i assistència a les persones contribuïents, 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 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.
- Consolidació del 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 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 (PADDOCT).
- Promoció de les notificacions per mitjans electrònics, facilitant l'accés mitjançant l'idCAT Mòbil i paraula de pas.

2. 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 per les persones contribuïents, la detecció dels no declarants, així com el control i el seguiment de les actuacions pertinents per assegurar el cobrament efectiu dels deutes.

Reptes de futur Serveis territorials

Durant l'any 2022 es preveu continuar reforçant 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:

Durant l'any 2022 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

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 per les persones contribuents, comprovant els elements de l'obligació tributària, la 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 per les persones contribuents, tenint en compte, quan escaigui, quin és el valor de referència dels béns immobles respecte als fets imposables meritats a partir de l'1 de gener del 2022.

Actuacions de comprovació i investigació en l'àmbit de l'ITPAJD

- 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.
- Es realitzaran 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.
- S'explotarà 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).
- Es comprovarà 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.
- Es comprovaran els expedients relatius a la divisió de la cosa comuna i extincions del condomini, d'acord amb els nous criteris de liquidació.
- S'iniciaran noves campanyes com la comprovació de la transmissió de farmàcies.

Reptes de futur Serveis territorials

- Quant a l'ISD, es preveu continuar la comprovació del valor declarat pel contribuïent, amb especial atenció al sector immobiliari, i es revisarà l'aplicació correcta del valor de referència quan escaigui aplicar-lo.

Actuacions de comprovació i investigació en l'àmbit de l'ISD

- Es reforçarà el control de les reduccions per parentiu i assegurances i dels beneficis fiscals de què gaudeixen les empreses i societats familiars, així com dels préstecs que consten atorgats pel causant i que podrien ser addicionables a la massa hereditària.
- 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.
- 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:

Actuacions de comprovació i investigació en l'àmbit de l'IP

- Es continuarà incidint en la comprovació i investigació dels canvis de domicili i de les deslocalitzacions, i en la comprovació de les estructures societàries.
- Es comprovarà 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 provocades, principalment, per l'existència de béns no declarats o incorrectament declarats situats a l'estranger, d'acord amb la informació disponible.

- Pel que fa als tributs propis i, concretament, pel que fa a l'impost sobre les estades en establiments turístics, es continuaran comprovant les autoliquidacions presentades per les persones contribuïents 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 identificació correcta dels establiments i equipaments, així com de les noves tarifes aprovades per la Llei 5/2020, del 29 d'abril, que van entrar en vigor l'1 d'octubre del 2021.

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

Es preveu donar un nou impuls a la comprovació dels tributs propis, com a conseqüència de la tasca de sistematització de la gestió iniciada per l'Agència, que consisteix a elaborar un pla de requeriments automàtics per als 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

Reptes de futur Serveis territorials

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 notarial, constitució i transmissió de concessions administratives, transmissió de béns mobles mitjançant subhasta, contractes d'arrendament subjectes, entre d'altres), com en el de l'impost sobre successions i donacions (índexs notarial, manteniment de l'habitatge habitual, etc.), en el de l'impost sobre el patrimoni, i també en l'àmbit dels tributs propis, entre els quals destaca l'impost sobre les estades en establiments turístics.

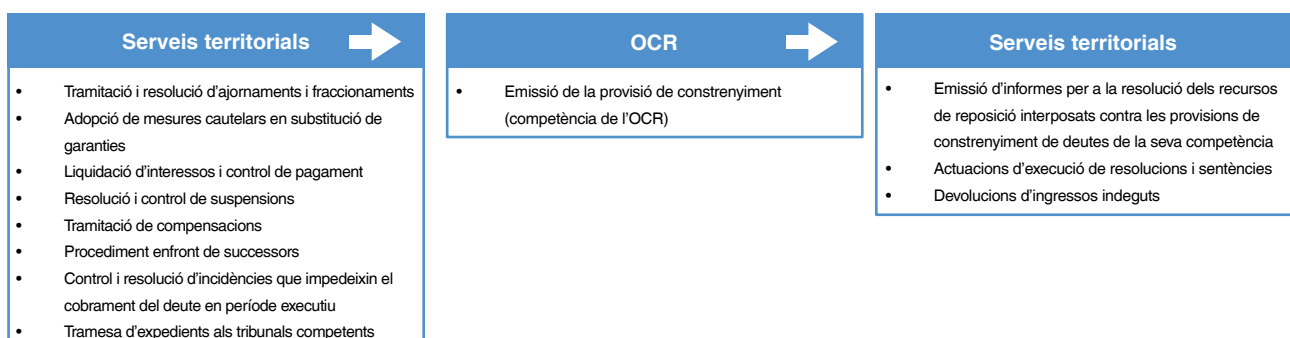
Totes aquestes actuacions de control requeriran continuar aprofundint en les mesures de coordinació del personal i en una millora dels sistemes de selecció dels expedients a comprovar amb extraccions del Datawarehouse, amb l'objectiu de ser més eficients, d'acord amb la Instrucció del director sobre la coordinació entre els òrgans de gestió i els òrgans d'inspecció tributària.

D'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 del Trànsit) com d'altres entitats que conformen la xarxa Tributs de Catalunya (diputacions, consells comarcals, etc.) o d'altres ens amb els quals l'Agència tingui subscrips convenis de gestió recaptatòria (per exemple, l'Ajuntament de Barcelona).

Quant 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, així com totes les actuacions posteriors que se'n derivin.

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



Reptes de futur
Serveis territorials

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

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

3. Col·laboració amb les administracions públiques

Durant l'any 2022 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 a les persones 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.

Dels diferents àmbits de col·laboració amb Tributs de Catalunya, als serveis territorials té una especial incidència la finestra única tributària (FUT), en relació amb la qual durant el 2022 es continuarà facilitant la implementació del nou catàleg de serveis a les oficines FUT.

A més, els serveis territorials de l'Agència Tributària de Catalunya tornaran a col·laborar en la campanya de l'impost sobre la renda de les persones físiques, mitjançant assistència presencial i telefònica en la confecció i presentació de declaracions, així com en la campanya de l'impost sobre el patrimoni, per reforçar la proximitat als contribuents del servei d'atenció presencial amb cita prèvia.

Per a l'aplicació correcta del valor de referència, a partir del 2022 resultarà cabdal la col·laboració i coordinació amb la Direcció General del Cadastre, organisme encarregat de fixar el valor de referència dels béns immobles i d'emetre'n els informes corresponents.

La col·laboració dels serveis territorials amb la xarxa Tributs de Catalunya se centrarà en la implementació del nou catàleg de serveis de la finestra única tributària

S'implementaran mecanismes de coordinació amb la Direcció General del Cadastre per aplicar correctament el valor de referència quan escaigui

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)	735	89.268	89.630	373
CV veh. usats (amb liq.)	28.900	48.803	34.488	43
Altres TP i AJD (exemptes)	235.519	331.203	260.725	305.997
Altres TP i AJD (amb liq.)	264.438	303.469	214.629	353.278
Total	529.592	772.743	599.472	659.691

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

Oficina gestora	Autoliquidacions								
	Pendants al final de l'any anterior	Moviment		Pendants al final de l'exercici					
		Entrades a l'any	Despatxades a l'any						
Barcelona	77.791	211.057	88.895	199.953	OT Mataró	27.338	43.782	35.914	35.206
Exemptes	49.240	131.264	54.977	125.527	Exemptes	9.184	22.800	17.991	13.993
Amb liquidació	28.551	79.793	33.918	74.426	Amb liquidació	18.154	20.982	17.923	21.213
Girona	18.347	32.890	46.482	4.755	OT Reus	20.643	25.355	23.081	22.917
Exemptes	8.677	18.734	26.872	539	Exemptes	7.620	12.729	13.972	6.377
Amb liquidació	9.670	14.156	19.610	4.216	Amb liquidació	13.023	12.626	9.109	16.540
Lleida	4.460	32.346	34.240	2.566	OT Sabadell	49.519	41.676	34.699	56.496
Exemptes	1.022	14.872	15.502	392	Exemptes	24.786	22.711	25.600	21.897
Amb liquidació	3.438	17.474	18.738	2.174	Amb liquidació	24.733	18.965	9.099	34.599
Tarragona	16.269	34.782	26.452	24.599	OT Sant Feliu de Llobregat	50.890	44.225	24.662	70.453
Exemptes	5.329	19.389	16.568	8.150	Exemptes	20.945	22.416	14.505	28.856
Amb liquidació	10.940	15.393	9.884	16.449	Amb liquidació	29.945	21.809	10.157	41.597
OT Barcelonès Nord	48.344	44.808	46.121	47.031	OT Santa Coloma de Farners	18.045	17.477	11.456	24.066
Exemptes	23.760	24.418	28.694	19.484	Exemptes	6.276	8.137	6.348	8.065
Amb liquidació	24.584	20.390	17.427	27.547	Amb liquidació	11.769	9.340	5.108	16.001
OT Figueres	3.855	19.710	19.847	3.718	OT Terrassa	53.450	44.850	40.026	58.274
Exemptes	852	9.594	9.625	821	Exemptes	24.455	23.123	24.948	22.630
Amb liquidació	3.003	10.116	10.222	2.897	Amb liquidació	28.995	21.727	15.078	35.644
OT Granollers	21.351	40.056	29.500	31.907	OT Tortosa	13.792	17.928	10.266	21.454
Exemptes	8.531	21.919	17.158	13.292	Exemptes	5.043	7.311	4.677	7.677
Amb liquidació	12.820	18.137	12.342	18.615	Amb liquidació	8.749	10.617	5.589	13.777
OT la Bisbal Empordà	15.275	18.342	16.622	16.995	OT Vic	14.504	13.244	17.131	10.617
Exemptes	4.421	7.926	9.078	3.269	Exemptes	6.549	6.702	11.485	1.766
Amb liquidació	10.854	10.416	7.544	13.726	Amb liquidació	7.955	6.542	5.646	8.851
OT la Seu Urgell	7.850	10.085	8.182	9.753	OT Vilafranca del Penedès	47.005	52.289	57.706	41.588
Exemptes	2.207	4.229	3.532	2.904	Exemptes	16.897	24.734	28.019	13.612
Amb liquidació	5.643	5.856	4.650	6.849	Amb liquidació	30.108	27.555	29.687	27.976
OT Manresa	20.864	27.841	28.190	20.515	Total	529.592	772.743	599.472	702.863
Exemptes	10.460	17.463	20.804	7.119	Exemptes	236.254	420.471	350.355	306.370
Amb liquidació	10.404	10.378	7.386	13.396	Amb liquidació	293.338	352.272	249.117	396.493

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	19.090	4.287	23.449	22,5
Girona	19.064	1.582	3.770	8,3
Lleida	16.266	1.682	2.336	10,3
Tarragona	9.066	1.766	3.980	19,5
OT Barcelonès Nord	17.216	1.088	4.053	6,3
OT Figueres	8.942	938	2.283	10,5
OT Granollers	9.911	1.035	3.294	10,4
OT la Bisbal d'Empordà	5.782	816	2.903	14,1
OT la Seu d'Urgell	4.379	342	406	7,8
OT Manresa	6.932	743	1.301	10,7
OT Mataró	15.054	1.376	3.865	9,1
OT Reus	6.907	964	1.403	14,0
OT Sabadell	8.847	1.049	2.404	11,9
OT Sant Feliu de Llobregat	9.812	772	1.625	7,9
OT Santa Coloma de Farners	4.980	821	1.559	16,5
OT Terrassa	14.863	1.225	3.377	8,2
OT Tortosa	5.378	1.147	998	21,3
OT Vic	5.530	546	954	9,9
OT Vilafranca del Penedès	26.610	1.649	3.657	6,2
Total	214.629	23.828	67.617	11,1

Annexos

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

Oficina gestora	Expedients			Pendants al final de l'exercici
	Pendants al final de l'any anterior	Entrats a l'any	Despatxats a l'any	
Barcelona	35.214	49.252	26.267	58.199
Girona	4.230	5.339	5.520	4.049
Lleida	8.417	8.289	10.224	6.482
Tarragona	8.169	4.643	1.791	11.021
OT Barcelonès Nord	14.962	5.902	9.472	11.392
OT Figueres	535	2.316	2.234	617
OT Granollers	5.063	6.119	1.934	9.248
OT la Bisbal d'Empordà	2.483	2.540	1.978	3.045
OT la Seu d'Urgell	1.803	1.965	1.369	2.399
OT Manresa	6.789	4.994	3.182	8.601
OT Mataró	14.579	7.149	10.011	11.717
OT Reus	5.112	4.110	4.137	5.085
OT Sabadell	12.128	7.169	4.419	14.878
OT Sant Feliu de Llobregat	12.132	7.646	2.422	17.356
OT Santa Coloma de Farners	2.843	2.587	852	4.578
OT Terrassa	12.996	7.547	3.413	17.130
OT Tortosa	3.494	4.107	3.029	4.572
OT Vic	5.839	3.044	962	7.921
OT Vilafranca del Penedès	13.052	8.193	4.042	17.203
Total	169.840	142.911	97.258	215.493

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	49.252	517.330	26.267	870	15.482
Girona	5.339	24.817	5.520	240	505
Lleida	8.289	21.042	10.224	254	631
Tarragona	4.643	17.594	1.791	180	765
OT Barcelonès Nord	5.902	20.670	9.472	67	164
OT Figueres	2.316	12.256	2.234	139	717
OT Granollers	6.119	32.335	1.934	196	833
OT la Bisbal d'Empordà	2.540	18.920	1.978	128	374
OT la Seu d'Urgell	1.965	39.594	1.369	127	63
OT Manresa	4.994	9.771	3.182	143	3.048
OT Mataró	7.149	26.327	10.011	190	336
OT Reus	4.110	26.660	4.137	187	332
OT Sabadell	7.169	5.609	4.419	54	448
OT Sant Feliu de Llobregat	7.646	44.200	2.422	228	272
OT Santa Coloma de Farners	2.587	8.157	852	115	107
OT Terrassa	7.547	13.666	3.413	51	976
OT Tortosa	4.107	31.419	3.029	199	267
OT Vic	3.044	15.350	962	81	164
OT Vilafranca del Penedès	8.193	11.981	4.042	30	1.045
Total	142.911	897.698	97.258	3.479	26.529

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	66	50	52.459
Girona	2	8	12	7	2.851
Lleida	0	0	6	4	2.620
Tarragona	1	4	7	6	6.197
Total	4	16	91	67	64.127

7. Gestió de taxes sobre el joc. Liquidacions complementàries

Delegació Territorial	Nombre de liquidacions complementàries	Import de les liquidacions complementàries (milers €)	
Barcelona	76		551
Girona	1		0
Lleida	0		0
Tarragona	0		0
Total	77		551

Annexos

8. Impost sobre el patrimoni. Gestió de liquidacions complementàries

Oficina gestora	Declaracions	Liquidacions complementàries	
	rebudes	Nombre	Import (milers €)
Barcelona	37.460	908	5.114
Girona	3.499	128	370
Lleida	2.596	104	142
Tarragona	1.979	119	454
OT Barcelonès			
Nord	1.504	392	366
OT Figueres	1.796	58	46
OT Granollers	3.570	104	113
OT la Bisbal			
d'Empordà	1.667	45	153
OT la Seu d'Urgell	870	16	17
OT Manresa	2.097	128	325
OT Mataró	5.257	69	264
OT Reus	1.431	50	222
OT Sabadell	3.054	65	271
OT Sant Feliu de			
Llobregat	4.762	124	261
OT Santa Coloma			
de Farners	1.257	39	67
OT Terrassa	5.322	102	475
OT Tortosa	977	106	73
OT Vic	1.873	29	45
OT Vilafranca del			
Penedès	3.979	81	532
Total	84.950	2.667	9.310

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	183	8.175	157	9.722	0	0	0	0	340	17.897
Successions i donacions	104	11.676	48	57.731	0	0	101	7.333	253	76.740
ITPAJD	10	240	7	9.170	0	0	16	518	33	9.928
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	12	92	2	51	0	0	0	0	14	143
Total	309	20.183	214	76.675	0	0	117	7.851	640	104.709
Patrimoni (Estat)	77	2.202	79	49.979	14	5.044	0	0	170	57.224
Total general	386	22.384	293	126.654	14	5.044	117	7.851	810	161.933

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	277	5.108	4.020	1.365
Girona	746	1.471	1.917	300
Lleida	898	2.687	3.226	359
Tarragona	118	2.626	1.977	767
OT Barcelonès				
Nord	211	651	652	210
OT Figueres	1.072	1.054	1.542	584
OT Granollers	37	1.059	726	370
OT la Bisbal d'Empordà	700	846	1.187	359
OT la Seu d'Urgell	225	463	510	178
OT Manresa	1.003	495	1.170	328
OT Mataró	1.378	1.525	1.954	949
OT Reus	619	1.356	1.478	497
OT Sabadell	378	1.040	767	651
OT Sant Feliu de Llobregat	1.523	1.018	1.833	708
OT Santa Coloma de Farners	159	1.070	1.131	98
OT Terrassa	403	1.141	873	671
OT Tortosa	213	1.001	1.029	185
OT Vic	89	596	518	167
OT Vilafranca del Penedès	2.254	1.561	2.586	1.229
Total	12.303	26.768	29.096	9.975

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	28,5	6,8	8,8	22,5
Girona	16,6	18,2	--	16,7
Lleida	17,9	28,8	817	20,2
Tarragona	34,5	21,7	412,4	34,1
OT Barcelonès				
Nord	27,5	0,0	--	27,5
OT Figueres	19,9	8,0	--	18,8
OT Granollers	41,6	87,9	--	42,2
OT la Bisbal d'Empordà	39,2	33,3	--	38,9
OT la Seu d'Urgell	21,5	80,4	--	22,8
OT Manresa	34,6	55,7	--	38,2
OT Mataró	23,8	63,3	--	24,2
OT Reus	24,0	23,3	--	23,9
OT Sabadell	22,3	--	--	22,3
OT Sant Feliu de Llobregat	21,3	17,4	--	21,2
OT Santa Coloma de Farners	26,2	35,1	--	26,5
OT Terrassa	32,0	393,2	--	32,2
OT Tortosa	21,6	45,0	--	26,2
OT Vic	23,2	33,4	--	24,8
OT Vilafranca del Penedès	45,2	44,1	--	45,1
Total	27,9	29,4	9,0	25,4

Annexos

12. Taxacions pericials contradictòries. Total

Oficina gestora	Nombre de taxacions			Pendants al final de l'exercici
	Pendants al final de l'any anterior	Moviment		
		Entrades a l'exercici	Despatxades a l'exercici	
Barcelona	22	40	27	35
Girona	4	17	11	10
Lleida	4	10	8	6
Tarragona	3	4	4	3
OT Barcelonès Nord	3	6	4	5
OT Figueres	1	5	6	0
OT Granollers	8	46	45	9
OT la Bisbal d'Empordà	2	3	3	2
OT la Seu d'Urgell	6	1	5	2
OT Manresa	6	3	6	3
OT Mataró	17	8	17	8
OT Reus	2	5	4	3
OT Sabadell	11	9	6	14
OT Sant Feliu de Llobregat	27	5	5	27
OT Santa Coloma de Farners	8	7	9	6
OT Terrassa	8	9	8	9
OT Tortosa	2	2	3	1
OT Vic	3	5	5	3
OT Vilafranca del Penedès	11	5	12	4
Total	148	190	188	150

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	
		Nombre	Milers d'euros	Nombre	Milers d'euros	Nombre	Milers d'euros	Nombre	Milers d'euros	Nombre	Milers d'euros
Barcelona	25.291	31.440	15.849	31.324	15.847	31.267	33.898	31.293	33.946	125.324	99.540
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	25.291	31.440	15.849	31.324	15.847	31.267	33.898	31.293	33.946	125.324	99.540

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	0	0	0	0
Girona	6	0	2	4
Lleida	0	0	0	0
Tarragona	5	0	5	0
OT Barcelonès				
Nord	1	0	1	0
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	1	0	2
OT Mataró	3	0	2	1
OT Reus	1	0	0	1
OT Sabadell	1	0	0	1
OT Sant Feliu de Llobregat	2	0	0	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	1	0
Total	22	1	11	12

Annexos

15. Provisions de constrenyiment

Provisions de constrenyiment	2021	
	Nombre	Import milers d'€
Tributs propis i cedits	10.261	47.198 €
Altres departaments	35.646	25.541 €
Altres organismes	2.996	4.994 €
Servei Català de Trànsit	312.427	82.977 €
Total altres	351.069	113.512 €
Total	361.330	160.710 €

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					Total	Pendants al final de l'exercici
		Entrats a l'any	Estimats en total	Estimats en part	Desestimats	Altres		
ITP i AJD	204	1.802	471	338	690	324	1.823	183
Successions i donacions	18	377	88	58	135	83	364	31
Patrimoni	47	142	48	25	88	5	166	23
Taxes joc	1	50	11	0	37	2	50	1
Total	270	2.371	618	421	950	414	2.403	238

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	115	456	169	87	149	65	470	101
	Girona	0	83	29	7	24	17	77	6
	Lleida	0	106	32	25	28	20	105	1
	Tarragona	7	120	24	27	41	28	120	7
	OT Barcelonès Nord	6	94	27	8	35	25	95	5
	OT Figueres	0	92	12	2	47	31	92	0
	OT Granollers	5	88	11	18	41	22	92	1
	OT la Bisbal d'Empordà	2	42	11	6	22	4	43	1
	OT la Seu d'Urgell	4	14	2	8	4	2	16	2
	OT Manresa	3	48	12	10	18	10	50	1
	OT Mataró	0	79	17	21	25	12	75	4
	OT Reus	0	48	2	7	14	16	39	9
	OT Sabadell	5	114	11	21	71	9	112	7
	OT Sant Feliu de Llobregat	7	51	9	17	17	8	51	7
	OT Santa Coloma de Farners	14	61	16	6	35	9	66	9
	OT Terrassa	5	61	16	7	24	15	62	4
	OT Tortosa	3	60	9	5	37	7	58	5
	OT Vic	7	58	9	21	29	4	63	2
	OT Vilafranca del Penedès	21	127	53	35	29	20	137	11
	Total		204	1.802	471	338	690	324	1.823
Successions i donacions	Barcelona	11	171	38	22	57	43	160	22
	Girona	0	20	13	2	2	3	20	0
	Lleida	0	26	0	15	10	1	26	0
	Tarragona	2	23	2	3	9	8	22	3
	OT Barcelonès Nord	0	3	0	1	2	0	3	0
	OT Figueres	0	10	0	0	7	3	10	0
	OT Granollers	0	15	8	1	4	2	15	0
	OT la Bisbal d'Empordà	0	4	1	2	0	1	4	0
	OT la Seu d'Urgell	1	6	2	0	2	3	7	0
	OT Manresa	0	16	6	3	3	3	15	1
	OT Mataró	0	6	2	1	0	3	6	0
	OT Reus	2	12	3	2	4	4	13	1
	OT Sabadell	2	7	2	1	4	2	9	0
	OT Sant Feliu de Llobregat	0	15	0	0	9	4	13	2
	OT Santa Coloma de Farners	0	1	0	0	1	0	1	0
	OT Terrassa	0	22	4	4	12	1	21	1
	OT Tortosa	0	13	6	1	5	0	12	1
	OT Vic	0	2	1	0	1	0	2	0
	OT Vilafranca del Penedès	0	5	0	0	3	2	5	0
	Total		18	377	88	58	135	83	364

Annexos

16 bis. Desglossament territorial dels recursos de gestió tributària

2/2

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
Patrimoni	Barcelona	27	33	7	5	33	0	45	15
	Girona	0	7	0	0	7	0	7	0
	Lleida	0	10	4	2	3	0	9	1
	Tarragona	1	10	0	5	6	0	11	0
	OT Barcelonès Nord	3	3	0	2	2	0	4	2
	OT Figueres	0	6	3	1	1	1	6	0
	OT Granollers	2	11	2	0	11	0	13	0
	OT la Bisbal d'Empordà	1	4	4	1	0	0	5	0
	OT la Seu d'Urgell	0	1	0	1	0	0	1	0
	OT Manresa	3	15	5	3	8	2	18	0
	OT Mataró	0	11	5	0	4	2	11	0
	OT Reus	1	3	4	0	0	0	4	0
	OT Sabadell	0	4	1	0	3	0	4	0
	OT Sant Feliu de Llobregat	2	8	6	1	2	0	9	1
	OT Santa Coloma de Farners	0	1	0	0	1	0	1	0
	OT Terrassa	1	9	4	1	4	0	9	1
	OT Tortosa	1	3	0	0	2	0	2	2
	OT Vic	0	2	0	1	1	0	2	0
	OT Vilafranca del Penedès	5	1	3	2	0	0	5	1
	Total		47	142	48	25	88	5	166
Taxes joc	Barcelona	1	50	11	0	37	2	50	1
	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
	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		1	50	11	0	37	2	50
Total general		270	2.371	618	421	950	414	2.403	238

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	308	943	187	30	221	67	505	438
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	308	943	187	30	221	67	505	438
Tributs propis i deutes de dret públic	903	8.069	723	163	4.832	276	5.994	2.075
Total	1.211	9.012	910	193	5.053	343	6.499	2.513

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	789	431	33	122	161	56	372	848
2. ISD	854	418	129	60	60	38	287	985
3. ITPAJD	2.054	1.349	245	299	198	204	946	2.457
4. Taxes sobre el joc	36	107	25	3	2	0	30	113
5. Actes proc. recaptatori	226	133	26	6	71	51	154	205
6. Altres gestió trib. ced.	12	51	0	0	0	21	21	42
Total	3.971	2.489	458	490	492	370	1.810	4.650

19. Impost sobre grans establiments comercials. Liquidacions girades

Delegació Territorial	Nombre de liquidacions girades	Import de les liquidacions girades (en milers d'euros)
Barcelona	18	24
Girona	0	0
Lleida	0	0
Tarragona	0	0
Total	18	24

Nota: al 2021 ja no hi ha rebuts d'IGEC corresponents a exercicis fins el 2017, les dades informades ja són únicament liquidacions

Annexos

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

Demarcació	Nombre		Import ingressat	
	d'autoliquidacions	%	(€)	%
Barcelona ciutat	10.171	25,01%	7.938.493,74	36,58%
Barcelona (resta municipis)	3.613	8,89%	2.966.286,82	13,67%
Girona	14.985	36,85%	5.601.066,20	25,81%
Lleida	2.841	6,99%	864.912,83	3,99%
Tarragona	9.053	22,26%	4.331.258,37	19,96%
Total	40.663	100%	21.702.017,96	100%

21. Impost sobre les estades en establiments turístics. Distribució per tipologia d'establiment.

Tipologia	Nombre		Import ingressat	
	d'autoliquidacions	%	(€)	%
Establiment hotel·ler	3.674	9,04%	13.840.769,09	63,78%
Càmping	492	1,21%	2.392.560,22	11,02%
Apartament	276	0,68%	265.970,34	1,23%
Habitatge d'ús turístic	33.437	82,23%	4.423.240,82	20,38%
Turisme rural	2.135	5,25%	197.392,87	0,91%
Alberg de joventut	218	0,54%	237.007,91	1,09%
Creuer	18	0,04%	75.530,85	0,35%
Altres	413	1,02%	269.545,86	1,24%
Total	40.663	100%	21.702.017,96	100%

Annexos

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

Marca turística / Tipologia	Nombre d'autoliquidacions	%	Import ingressat	%
Barcelona	10.531	25,90%	8.173.982,88	37,66%
Establiment hotel·er	1.143	10,85%	5.872.298,88 €	71,84%
Apartament	22	0,21%	31.820,75 €	0,39%
Habitatge d'ús turístic	9.190	87,27%	1.874.156,64 €	22,93%
Alberg de joventut	113	1,07%	188.913,22 €	2,31%
Creuer	17	0,16%	74.450,85 €	0,91%
Altres	46	0,44%	132.342,54 €	1,62%
Costa Brava	13.791	33,92%	5.257.297,10	24,22%
Establiment hotel·er	814	5,90%	2.662.376,15 €	50,64%
Apartament	66	0,48%	97.750,27 €	1,86%
Càmping	145	1,05%	1.061.885,34 €	20,20%
Habitatge d'ús turístic	12.171	88,25%	1.318.122,36 €	25,07%
Turisme rural	423	3,07%	56.122,22 €	1,07%
Alberg de joventut	11	0,08%	7.741,35 €	0,15%
Altres	161	1,17%	53.299,41 €	1,01%
Costa Daurada	7.214	17,74%	3.800.981,91	17,51%
Establiment hotel·er	290	4,02%	2.275.837,35 €	59,87%
Apartament	29	0,40%	36.281,25 €	0,95%
Càmping	78	1,08%	745.316,53 €	19,61%
Habitatge d'ús turístic	6.598	91,46%	707.484,34 €	18,61%
Turisme rural	175	2,43%	14.414,72 €	0,38%
Alberg de joventut	14	0,19%	4.387,05 €	0,12%
Creuer	1	0,01%	1.080,00 €	0,03%
Altres	29	0,40%	16.180,67 €	0,43%
Costa de Barcelona	2.256	5,55%	2.451.019,56	11,29%
Establiment hotel·er	470	20,83%	1.938.910,45 €	79,11%
Apartament	55	2,44%	61.877,97 €	2,52%
Càmping	58	2,57%	223.583,40 €	9,12%
Habitatge d'ús turístic	1.475	65,38%	167.867,12 €	6,85%
Turisme rural	136	6,03%	13.073,29 €	0,53%
Alberg de joventut	16	0,71%	12.726,04 €	0,52%
Altres	46	2,04%	32.981,29 €	1,35%
Paisatges de Barcelona	648	1,59%	196.735,96	0,91%
Establiment hotel·er	96	14,81%	116.249,54 €	59,09%
Apartament	13	2,01%	12.747,60 €	6,48%
Càmping	18	2,78%	10.220,85 €	5,20%
Habitatge d'ús turístic	272	41,98%	29.750,98 €	15,12%
Turisme rural	229	35,34%	18.789,04 €	9,55%
Alberg de joventut	6	0,93%	3.384,45 €	1,72%
Altres	14	2,16%	5.593,50 €	2,84%

(Continua a la pàgina següent)

Annexos

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

Marca turística / Tipologia	Nombre d'autoliquidacions		Import ingressat	
		%		%
Pirineus	2.987	7,35%	829.436,80	3,82%
Establiment hotel·er	509	17,04%	369.453,41 €	44,54%
Apartament	68	2,28%	18.770,40€	2,26%
Càmping	155	5,19%	209.766,75 €	25,29%
Habitatge d'ús turístic	1.221	40,88%	116.384,38 €	14,03%
Turisme rural	937	31,37%	76.022,11 €	9,17%
Alberg de joventut	36	1,21%	13.166,10 €	1,59%
Altres	61	2,04%	25.873,65 €	3,12%
Terres de l'Ebre	1.839	4,52%	530.276,46	2,44%
Establiment hotel·er	110	5,98%	265.447,61 €	50,06%
Apartament	13	0,71%	4.862,25	0,92%
Càmping	24	1,31%	108.582,30 €	20,48%
Habitatge d'ús turístic	1.558	84,72%	140.379,84 €	26,47%
Turisme rural	111	6,04%	8.208,91 €	1,55%
Alberg de joventut	10	0,54%	2.068,20 €	0,39%
Altres	13	0,71%	727,35 €	0,14%
Terres de Lleida	463	1,14%	183.244,27	0,84%
Establiment hotel·er	99	21,38%	133.379,75 €	72,79%
Apartament	8	1,73%	620,10 €	0,34%
Càmping	4	0,86%	11.085,30 €	6,05%
Habitatge d'ús turístic	228	49,24%	24.441,39 €	13,34%
Turisme rural	111	23,97%	9.411,23 €	5,14%
Alberg de joventut	11	2,38%	4.281,30 €	2,34%
Altres	2	0,43%	25,20 €	0,01%
Vall d'Aran	934	2,30%	279.043,02	1,29%
Establiment hotel·er	143	15,31%	206.815,95 €	74,12%
Apartament	2	0,21%	1.239,75 €	0,44%
Càmping	10	1,07%	22.119,75 €	7,93%
Habitatge d'ús turístic	724	77,52%	44.653,77 €	16,00%
Turisme rural	13	1,39%	1.351,35 €	0,48%
Alberg de joventut	1	0,01%	340,20 €	0,12%
Altres	41	4,39%	2.522,25 €	0,90%
Total general	40.663	100,00%	21.702.017,96	100,00%

Annexos

23. Gravamen de protecció civil

Delegació Territorial	Nombre d'autoliquidacions	Import ingressat (en milers d'euros)
Barcelona	163	4.180
Girona	0	0
Lleida	0	0
Tarragona	0	0
Total	163	4.180

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	1.074	2.763	2.294	243	825	3.362	475
Girona	48	192	156	30	35	221	19
Lleida	27	293	267	8	25	300	20
Tarragona	68	333	214	16	160	390	11
Total	1.217	3.581	2.931	297	1.045	4.273	525

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	4.175	17.273	8.191	1.039	6.519	15.749	5.699
Successions	41.584	93.983	52.953	1.204	48.619	102.776	32.791
Patrimoni	14.015	5.698	8.650	1.535	3.015	13.200	6.512
Joc	33.915	28.131	2.831	22.597	23.577	49.005	13.041
Estades Establiments							
Turístics	4.639	339	2.208	896	1.802	4.905	73
Liquidació directa - Altres ingressos	590	119	117	5	114	236	473
Sancionador	178	277	244	0	122	366	89
Total voluntària	99.096	145.820	75.194	27.276	83.768	186.238	58.678

Annexos

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

Acumulat: gener-desembre 2021 (Import en milers d'euros)

Designació dels ingressos	Total Catalunya 2021	Total Catalunya 2020
TRIBUTS GESTIONATS PER L'ATC		
Grans establimens comercials	57.142.977	34.400.443,68
Successions i donacions	870.856.539	559.076.169
Patrimoni	596.222.821	575.465.045
Habitatges buits	8.797.666	8.872.374
Actius no productius de les persones jurídiques	1.069.538	636.181
Transmissions patrimonials AJD	2.522.445.996	1.732.405.192
Estades en establiments turístics	26.047.613	21.010.746
Begudes ensucrades envasades	29.910.766	29.116.052
Emissió de gasos i partícules a l'atmosfera produïda per la indústria	746.352	925.026
Emissió òxid nitrogen a l'atmosfera produïda per l'aviació comercial	2.286.623	4.997.590
Tributs sobre el joc	163.492.650	94.448.925
Emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica	30.251.369	0
Instal·lacions que incideixen en el medi ambient	152.409.501	52.468.739
Gravamen de protecció civil	3.879.731	4.262.776
Ingressos pendents d'aplicar	27.195.670	29.428.057
TOTAL INGRESSAT	4.492.755.810	3.147.513.315

[◀ 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. Actualment es regeix 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.

Al llarg del 2021 l'Agència Tributària de Catalunya ha continuat avançant en els àmbits funcional, organitzatiu, tecnològic, normatiu i col·laboratiu, en un exercici en què s'han començat a superar en la majoria d'àmbits les limitacions derivades de les mesures tributàries excepcionals establertes el 2020 arran de la pandèmia de COVID-19, i que ha estat marcat fonamentalment per la implantació de l'impost sobre les emissions de CO₂ dels vehicles de tracció mecànica, el primer tribut propi amb un abast massiu i en línia amb la fiscalitat verda que es promou a Europa per lluitar contra el canvi climàtic.

El 2021 s'ha superat la situació atípica que va afectar les oficines de l'Agència durant el 2020 a causa de l'emergència sanitària causada per la pandèmia, que va obligar a adoptar mesures pel que fa als terminis dels procediments de tramitació tributària (suspensió i interrupció dels terminis dels procediments de gestió, inspecció i recaptació, i de prescripció i caducitat) i pel que fa als serveis d'atenció a la ciutadania (suspensió de l'atenció presencial), i s'ha iniciat el camí de la recuperació dels resultats de l'Agència cap a nivells d'abans de la pandèmia, en alguns casos, com el de la recaptació de tributs, amb un creixement que compensa la davallada registrada el 2020 i se situa per damunt de les xifres del 2019.

El 2021 s'ha iniciat el camí de la recuperació dels resultats de l'Agència cap a nivells d'abans de la pandèmia

En àmbits prioritaris com és l'atenció a la ciutadania, el canvi ha estat substancial, i el 2021 s'ha consolidat el model omnicanal i el creixement dels nous serveis d'atenció no presencials implantats arran de la pandèmia. Així, els serveis com ara l'assistent virtual de recaptació executiva i el servei d'assistència telefònica personalitzat L'ATC us truca, s'han continuat potenciant al llarg del 2021, introduint-hi un nou mòdul d'embargaments, en el primer cas, i ampliant l'atenció telefònica a través de la videotrucada, en el segon.

Pel que fa a L'ATC us truca, ha consolidat el model de prestació del servei iniciat l'any anterior i ha assumit l'assistència telefònica dels tràmits de l'impost sobre les emissions de CO₂ dels vehicles. A més, incorporar la videoassistència com un nou canal d'atenció ha permès ampliar el catàleg de serveis i atendre presentacions d'autoliquidacions de transmissions de vehicles usats, de préstecs entre particulars i d'altres autoliquidacions, atesa la possibilitat d'aportació de documentació que l'eina té habilitada.

En concret, pel que fa a l'atenció a la ciutadania en relació amb els tràmits de l'impost sobre les emissions de CO₂, s'ha assistit 129.082 persones pels canals telefònic i presencial i per mitjà del formulari de contacte de la seu electrònica.

Resum executiu

En aquesta línia, s'han continuat impulsant nous canals de pagament, com el que reforça el posat en marxa el 2020 a través del conveni de l'Agència amb la xarxa d'oficines de Correus, que facilita l'ingrés, mitjançant gir postal, de l'import de les liquidacions tributàries; una col·laboració que, el 2021, s'ha ampliat amb l'Acord per a la presentació i el pagament de les autoliquidacions de transmissió de vehicles de segona mà a les 315 oficines informatitzades de Correus situades a Catalunya, per mitjans telemàtics, en nom i per compte del contribuïent. A finals del 2021 s'ha iniciat una prova pilot en 30 oficines amb l'objectiu d'implantar el servei a la totalitat d'oficines de Correus a Catalunya al llarg del 2022.

Cal destacar també la implantació d'un nou canal de pagament a través de la plataforma Bizum, que permet pagar qualsevol impost de l'ATC que impliqui presentar una liquidació amb un import de 150 euros o menys, obert tant a particulars com a empreses, i amb accés responsiu des de qualsevol dispositiu mòbil. Així, l'Agència es converteix en una de les primeres administracions de l'Estat a implantar el pagament mitjançant Bizum, i, alhora, amplia els canals de pagament que ja té disponibles.

Pel que fa a l'àmbit organitzatiu intern i de recursos humans, s'han adequat les pautes del Pla de Contingència sobre mesures organitzatives, preventives i de seguretat d'aplicació al personal de l'ATC a la situació canviant de la pandèmia, amb la prestació de serveis en la modalitat de teletreball i la reincorporació presencial als llocs de treball a partir de l'1 de setembre del 2021.

En relació amb els processos selectius de cossos tributaris de la Generalitat de Catalunya, durant el 2021 l'ATC ha planificat i convocat el procés selectiu per a l'accés al cos tècnic de gestors tributaris. Es tracta del primer procés selectiu organitzat per l'ATC i de la convocatòria més nombrosa de la seva història, amb 120 places ofertes, del qual durant el 2022 es duran a terme les proves de l'oposició, la valoració de la fase de concurs i la convocatòria del curs selectiu.

Amb aquesta nova convocatòria de processos selectius, l'Agència vol ampliar i consolidar la seva plantilla, que a finals del 2021 és de 799 persones — 288 de les quals pertanyents als cossos tributaris (el 36%) — 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 d'altres administracions locals catalanes, així com impulsar noves mesures de prevenció i reducció del frau fiscal.

Aquest creixement ha fet possible que l'Agència augmenti la proximitat i la cartera de serveis que ofereix a la ciutadania a través de la xarxa d'oficines que s'estén a tot el territori català i presta serveis relacionats amb tots els tributs, tant propis com cedits, plenament gestionats per l'ATC, i l'atenció de la recaptació executiva.

L'ATC es converteix en una de les primeres administracions de l'Estat a implantar el pagament amb Bizum

A finals del 2021 la plantilla de l'ATC és de 799 persones i el 36% pertanyen als cossos tributaris especialitzats de gestió i inspecció

Resum executiu

Com a dades que ho corroboren, cal destacar el creixement continuat de la cita prèvia, que, el 2021, s'ha mantingut per accedir a l'atenció presencial a les oficines, i ha estat de 164.115 contribuents atesos, el 75% superior a la xifra registrada l'any anterior. En aquest sentit, cal posar en relleu que, segons l'Enquesta permanent de satisfacció sobre els serveis presencials de l'ATC del 2021, el 91,9% dels contribuents asseguren que estan molt satisfets amb el servei rebut a les oficines de l'Agència.

El 91,9% dels contribuents asseguren que estan molt satisfets amb el servei rebut a les oficines de l'Agència

En aquest àmbit, s'ha continuat ampliant el servei de tramitació atesa (la tramitació informatitzada, mitjançant personal funcionari habilitat a l'efecte, de tràmits i presentacions de persones físiques que no tenen capacitat ni obligació de tramitar pel canal electrònic). En relació amb això, s'ha publicat la Resolució ECO/2767/2021, de 8 de setembre, 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, que amplia els procediments de prestació d'aquest servei i, per tant, consolida el servei de tramitació atesa mitjançant personal funcionari habilitat, tant pel canal presencial com pel telefònic.

L'ATC ha continuat col·laborant en la campanya de la renda i facilitant el compliment de les obligacions tributàries de les persones contribuents. Ha ofert atenció telefònica personalitzada, a través del servei L'ATC us truca, prestat amb mitjans, personal i estructura propis, i ha recuperat l'atenció presencial, amb cita prèvia, al juny. En total, s'han atès 5.774 persones per telèfon i 4.614 presencialment. Cal posar en relleu, en aquest àmbit, la deducció per doble pagador, aprovada pel Govern català i aplicable al tram autònom de l'IRPF, adreçada als contribuents que el 2020 han estat afectats per un ERTO, s'han quedat a l'atur o han obtingut ingressos procedents d'un segon pagador.

D'altra banda, també s'ha ajudat 86 contribuents a fer la declaració de l'impost sobre el patrimoni de manera presencial.

Pel que fa a la implantació d'eines i recursos d'administració electrònica, destaca la publicació de la Resolució VEH/553/2021 i la Resolució ECO/3166/2021, per les quals s'actualitzen les aplicacions informàtiques per a l'actuació administrativa automatitzada de l'Agència Tributària de Catalunya, que, entre d'altres, amplien les actuacions que es poden realitzar de manera automatitzada en l'àmbit dels procediments de recaptació de deutes en període executiu i en els diferents procediments d'aplicació dels tributs. Quant a la implantació progressiva 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, s'ha avançat en la segona fase del projecte, en què s'amplien els casos de retorn de documentació en paper procedent d'altres administracions.

Així mateix, en el marc del Decret 76/2020, de 4 d'agost, d'Administració digital, l'ATC ha aprovat el Pla anual de transformació digital per al 2021, amb 128 actuacions en els diferents eixos estratègics (dades, persones, processos i tecnologia). Entre els projectes més innovadors que, des del

Resum executiu

2020, s'han implantat a l'Agència fruit dels plans anuals de transformació digital, destaquen: l'activació de l'assistent virtual en els àmbits de la recaptació executiva i de l'impost sobre les emissions de CO₂ dels vehicles de tracció mecànica; l'automatització de la recollida de dades del procés d'al·legacions i recursos de reposició associats a l'impost sobre les emissions de CO₂; l'establiment d'un nou canal de pagament a través de la plataforma Bizum; la posada en marxa de la tramitació atesa a les oficines d'atenció presencial i la introducció de la videoassistència en l'atenció al ciutadà; la implantació del formulari genèric del registre electrònic de l'Agència; la definició i implantació d'un sistema d'avaluació de la qualitat de les dades gestionades per l'Agència, i la sistematització, i depuració dels censos de persones, vehicles i immobles.

Pel que fa a l'àmbit dels impostos propis, el 2021 cal destacar la implantació del nou impost sobre les emissions de CO₂ dels vehicles de tracció mecànica, que ha comportat una tramitació massiva, atès que l'han de liquidar totes les persones (físiques i jurídiques) titulars d'un vehicle (turisme, furgoneta o motocicleta) amb domicili fiscal a Catalunya el 2020, i les persones jurídiques sense residència fiscal a Catalunya, però que el 2020 hi hagin tingut un establiment, sucursal o oficina i vehicles registrats.

Pertanyent a la fiscalitat verda i amb un caràcter finalista, la recaptació es destina íntegrament al Fons climàtic i al Fons del patrimoni natural amb l'objectiu d'invertir en accions de millora de l'entorn i del transport públic, fomentar les energies renovables i els vehicles nets, i impulsar la mobilitat sostenible, la gestió dels parcs naturals i la recerca.

L'impost es gestiona mitjançant padró, elaborat i aprovat per l'ATC: a partir de l'1 de maig del 2021, s'ha publicat el padró provisional dels vehicles que tributen per l'impost i la quota a pagar, i s'ha obert un termini d'al·legacions fins al 4 de juny. A partir de l'1 de setembre, s'ha publicat el padró definitiu i s'ha iniciat el període de pagament a través de la seu electrònica de l'ATC.

Pel que fa a la gestió i tramitació de l'impost, l'Agència ha implantat el nou sistema de relació amb el contribuent (SRC), un projecte transversal i innovador pel que fa a transparència i usabilitat que ha de permetre millorar la captació de coneixement a partir de la interacció amb la ciutadania i impulsar millores profundes en els serveis i sistemes d'atenció, i contribuir a facilitar als ciutadans l'acompliment dels deures tributaris i l'exercici dels drets. També ha dut a terme un seguit d'accions per facilitar a la ciutadania la tramitació en línia, amb la incorporació de noves funcionalitats a la seu electrònica i la simplificació pel que fa a l'accés a alguns tràmits, cosa que ha permès, per exemple, la gestió i tramitació de l'impost utilitzant NIF i matrícula o l'idCAT Mòbil.

Així mateix, amb l'objectiu de minimitzar les incidències que podien sorgir durant el primer any d'implantació, també ha simplificat els tràmits dels contribuents que han hagut d'interposar un recurs: ha redissenyat el web per poder fer-ho telemàticament i sense necessitat d'aportar cap justificant de la Direcció General de Trànsit i ha reforçat els mecanismes per agilitzar la devolució dels cobraments confirmats com a indeguts.

El Pla anual de transformació digital 2021 preveu 128 actuacions en els eixos estratègics de dades, persones, processos i tecnologia

Implantació del nou impost sobre les emissions de CO₂ dels vehicles de tracció mecànica, que ha comportat una tramitació massiva i un nou model de relació amb les persones contribuents

Resum executiu

En total, el 2021, 1.155.228 usuaris han accedit al frontal de tramitació de la seu per gestionar l'impost sobre les emissions de CO₂.

D'altra banda, els canals de comunicació de l'ATC i el telèfon 012 han informat intensivament la ciutadania tant de la implantació del nou impost sobre el CO₂ — del qual s'ha dut a terme, a més, una campanya de comunicació massiva a través de televisió, ràdio i premsa —, com de les noves mesures tributàries aprovades al llarg de l'any, i dels canals disponibles per fer consultes o reportar incidències en la tramitació.

Pel que fa a la xarxa Tributs de Catalunya, actualment 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.

El 2021, a través de les oficines FUT (finestreta única tributària) de la xarxa s'ha ampliat el suport pel que fa a la informació, comunicació i assistència a la ciutadania en la gestió de l'impost sobre les emissions de CO₂ a tot el territori. També s'han signat 14 convenis i protocols d'intercanvi d'informació i dades amb les quatre diputacions, nou ajuntaments i tres consells comarcals, i s'han renovat els convenis de col·laboració entre l'Agència i els consells comarcals de la Selva i la Cerdanya i els ajuntaments de Girona i Terrassa. La signatura del conveni únic ratifica el compromís amb el projecte de Tributs de Catalunya en els àmbits de la recaptació executiva, la finestreta única tributària, l'intercanvi de dades i la formació.

Al final del 2021, la xarxa Tributs de Catalunya s'ha consolidat fins arribar als 31 ens adherits (4 diputacions, 5 consells comarcals i 22 ajuntaments), amb un potencial d'actuació sobre 943 municipis (el 99,57 % sobre el total de municipis), que representen el 99,95% sobre el total de població de Catalunya.

Tributs de Catalunya ja cobreix el 99,95% del total de població de Catalunya

En l'àmbit comunicatiu, la xarxa ha incorporat nous recursos que n'incrementen la visibilitat. Així, s'ha publicat el nou web de Tributs de Catalunya, amb continguts de més valor, un nou cercador i un disseny responsiu més atractiu i usable. S'ha organitzat la I Jornada de Tributs de Catalunya, amb l'objectiu de tractar l'impacte de la COVID-19 en els tributs municipals i debatre sobre la gestió d'aquests tributs després de la pandèmia. I s'han editat el dos primers números del butlletí *Tributs de Catalunya en Xarxa*, amb novetats d'interès per a les administracions tributàries catalanes.

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 2021, demostra que es tracta d'un instrument útil i eficaç, basat en la transparència i el rendiment de comptes, per fomentar les bones pràctiques tributàries i per detectar i corregir determinades pràctiques fraudulentades, atès que un any més ha obtingut uns màxims històrics: el descobriment de 338,5 milions d'euros procedents de les actuacions de prevenció i reducció del frau realitzades durant el 2021, amb un increment del 55% respecte de l'exercici anterior, i la realització de 52.913 actuacions en els àmbits de recaptació, gestió i inspecció, l'11% més que el 2020.

L'ATC descobreix 338,5 milions d'euros procedents de les actuacions de prevenció i reducció del frau realitzades durant el 2021

Resum executiu

La xifra de frau descobert és la més alta registrada dels darrers set anys. Des que es va posar en marxa el Pla de prevenció i reducció del frau fiscal l'any 2015, l'Agència ha descobert un total de 1.501,7 milions d'euros. També s'ha registrat una xifra rècord pel que fa a l'import mitjà per actuació: 6.396 euros, el 39% més que l'any 2020 i el més elevat de tot aquest període.

De les 75 mesures de què consta el Pla 2019-2022, el 2021 se n'han executat 73, de les quals el 75% (55 mesures) ja estan totalment assolides i el 17% ho estan parcialment (12 mesures).

Entre aquestes mesures, cal destacar, pel que fa a la prevenció del frau fiscal, el càlcul de la bretxa fiscal o *tax gap* dels quatre principals impostos que gestionava l'ATC l'any 2018 i que s'estima que va ser de 511,3 milions d'euros, o del 14,5% en termes relatius respecte a la recaptació potencial. També s'ha fet una reestimació de la dada del *tax gap* brut del 2014, que se situa en el 21,5%, la qual cosa representa una reducció del 32% en quatre anys. Una disminució que reflecteix una millora del compliment fiscal voluntari dels contribuents.

Pel que fa al control, detecció i correcció del frau, a banda de les actuacions pels canvis de residència ficticis o de béns no declarats situats a l'estranger, entre les mesures també s'inclou la de la publicació de les llistes de persones deutores a la hisenda pública. En aquest sentit, el 31 de desembre del 2020 hi havia 17 contribuents amb deutes i sancions pendents de pagament per un import global de 36,7 milions d'euros. I, així mateix, cal destacar la publicació de la nova Ordre ECO/212/2021, que en regula alguns aspectes com ara la disminució fins a 600.000 euros de l'import que determina la inclusió a la llista de persones deutores.

El 2021 s'ha continuat potenciant la tramitació telemàtica a través de la seu electrònica de l'Agència i, en aquest sentit, el 95,9% del total de tràmits disponibles es poden efectuar telemàticament. S'han posat en marxa noves funcionalitats i millores com ara la sol·licitud de cita prèvia amb formulari web responsiu; la incorporació al registre electrònic d'una nova opció per presentar sol·licituds de valoracions prèvies; la inclusió d'un codi d'accés als documents de notificació de les provisions de constrenyiment i diligències d'embargament, amb l'objectiu de facilitar al contribuent l'obtenció de cartes de pagament per liquidar totalment o parcialment el deute; l'admissió de l'accés a les notificacions electròniques de l'Agència Tributària de Catalunya també amb l'idCAT Mòbil; el pagament amb targeta 3D Secure; i la transformació a format responsiu dels formularis de tramitació telemàtica de l'autoliquidació de compravenda de vehicles i embarcacions usats, de sol·licitud d'ajornaments i fraccionaments i de l'impost sobre les estades en establiments turístics, entre d'altres.

Cal destacar també la incrustació del mòdul de valoració de la satisfacció dels contribuents en les pàgines informatives de la seu electrònica, amb l'objectiu d'explotar-ne els resultats per orientar els serveis i els continguts de la seu a la millora contínua.

Pel que fa a la presentació telemàtica no obligatòria realitzada el 2021 a través de la seu electrònica de l'Agència, cal destacar que ha continuat la progressió dels darrers anys. Així, el nombre total de presentacions realitzades el 2021 ha registrat un notable increment, del 31%, en relació

Resum executiu

amb la xifra de l'any anterior, i s'ha situat en el 92,58%, per sobre del 88,5% del 2020. D'altra banda, la presentació telemàtica de tràmits i procediments també ha assolit els objectius previstos, en què es mesura el grau d'utilització dels diversos tràmits disponibles telemàticament a la seu electrònica, posats en relació amb el total de presentacions rebudes, i, en aquest sentit, s'ha arribat a un grau de compliment del 123%.

Cal estacar que, el 2021, l'activitat de la seu electrònica ha augmentat el 138% respecte del 2020, sobretot a causa de la posada en marxa del nou impost sobre les emissions de CO₂ dels vehicles, que ha impulsat la tramitació telemàtica entre les persones no obligades.

En l'àmbit de la col·laboració social, s'ha continuat impulsant la relació amb els intermediaris tributaris, associacions i col·legis professionals, i el seu rol, amb l'objectiu de fomentar les bones pràctiques i facilitar el compliment de les obligacions tributàries i garantir l'exercici dels drets dels contribuents. Així, en col·laboració amb el Consell Fiscal d'Assessors, s'han constituït dos grups de treball. El primer, per elaborar el Codi de conducta i de bones pràctiques dels assessors fiscals, amb la finalitat de millorar els estàndards de qualitat en la prestació de serveis professionals d'assessorament fiscal i la interlocució amb l'Administració tributària de la Generalitat de Catalunya, i, el segon, en l'àmbit de l'impost sobre els actius no productius de les persones jurídiques, per elaborar propostes de millora en la definició dels actius no productius, que han estat incorporades a la Llei 2/2021, del 29 de desembre, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic.

La signatura de convenis i acords de col·laboració per a la presentació telemàtica de declaracions en nom de terceres persones mostra, l'any 2021, un increment important, amb un total de 865 noves adhesions, fet que situa el nombre total de persones usuàries adherides en 11.982, en relació amb els 102 convenis i acords de col·laboració signats per l'Agència.

Cal destacar que, a petició de les organitzacions, s'han dut a terme sessions informatives relatives a l'impost sobre les emissions de CO₂ dels vehicles i a l'impost sobre les estades en establiments turístics. I, també, la publicació del Decret 7/2021, sobre el procediment de tramesa telemàtica a l'Agència Tributària de Catalunya de documents autoritzats a les notaries de Catalunya, que estableix un seguit de mesures que han de facilitar les actuacions administratives de comprovació i investigació de les obligacions tributàries que du a terme l'ATC i millorar l'eficàcia pel que fa a la prevenció i reducció del frau fiscal. I, així mateix, el Conveni signat amb la Direcció General del Cadastre per a l'intercanvi d'informació i la coordinació d'actuacions relatives al valor de referència dels immobles, i el nou Conveni amb la Prefectura Central de Trànsit per reduir les incidències de les dades de l'impost sobre les emissions de CO₂ dels vehicles.

Finalment, cal posar en relleu les novetats normatives aprovades l'any 2021 en relació amb els tributs que gestiona l'ATC, i que contenen mesures de caràcter tributari per pal·liar els efectes econòmics que la pandèmia ha tingut en alguns sectors concrets, entre les quals les establertes pel Decret llei 10/2021, de mesures urgents de caràcter tributari i financer, que afecta les màquines recreatives i d'atzar i endarrereix els terminis d'autoliquidació del primer

El 2021, l'activitat de la seu electrònica ha augmentat el 138% respecte del 2020, sobretot a causa de la posada en marxa del nou impost sobre les emissions de CO₂ dels vehicles

Resum executiu

trimestre, o pel Decret llei 11/2021, de mesures de caràcter pressupostari, tributari, administratiu i financer, que estableix un règim de bonificacions de la taxa fiscal sobre els jocs de sort, envit o atzar, que grava les màquines recreatives i d'atzar. També, les mesures del Decret llei 12/2021, relatiu a l'impost sobre les estades en establiments turístics, que posposa fins a l'1 d'octubre del 2021 l'entrada en vigor de les tarifes de l'impost, aprovades per la Llei 5/2020, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic, amb l'objectiu d'afavorir la reactivació del sector.

El 2021 s'han continuat aprovant mesures de caràcter tributari per pal·liar els efectes econòmics de la pandèmia en sectors com el del joc o el turístic

Grau d'assoliment dels objectius fixats en el Programa anual d'actuacions de l'Agència Tributària de Catalunya per al 2021

En el Programa anual d'actuacions de l'Agència Tributària de Catalunya, que cada any aprova l'ATC, el 2021 s'han mantingut les línies estratègiques, que consisteixen a contribuir al finançament de la Generalitat de Catalunya, promoure la prevenció i reducció del frau fiscal, orientar l'actuació administrativa al servei de la ciutadania i de la transparència, i impulsar la cooperació amb la resta d'administracions i operadors tributaris.

Aquestes línies estratègiques s'han materialitzat en una sèrie d'objectius quantificats en diferents apartats, com són les actuacions de recaptació tributària, de prevenció i reducció del frau fiscal, d'informació i assistència als contribuents i de col·laboració social en l'àmbit tributari.

El seguiment del compliment dels objectius de l'ATC es du a terme sobre la base d'un sistema d'indicadors principals, que segueixen l'evolució de cada objectiu, i d'indicadors d'informació addicional. Les dues sèries d'indicadors asseguren un control exhaustiu de l'activitat de l'Agència, atès que recullen les dades més rellevants relatives a les principals actuacions de control i comprovació dels tributs gestionats per l'ATC.

Pel que fa a l'evolució dels objectius fixats com a principals, durant el 2021 s'han assolit en diferent grau. Pel que fa a la recaptació dels impostos gestionats per l'Agència, ha estat de 4.493 milions d'euros, la qual cosa representa un increment del 44% en relació amb l'exercici 2020. Amb aquesta xifra, que compensa la minva de recaptació de 450 milions d'euros registrada el 2020 en relació amb el 2019, s'ha assolit clarament l'objectiu previst de 3.028 milions d'euros, amb un compliment del 148%. Aquest creixement global dels ingressos està causat per tres situacions diferents: d'una banda, pel comportament d'alguns tributs que, tot i que han incrementat la recaptació durant el 2021, no han arribat als nivells del 2019, en patir encara els efectes de la pandèmia de COVID-19 (IGEC, IBEE, IEET, aviació comercial i joc); per d'altres, que han crescut considerablement durant el darrer exercici per causes relacionades o no amb la COVID-19 (ISD i ITPAJD); i, finalment, pels ingressos d'alguns tributs propis, no comparables amb els del 2019, com per exemple els de l'impost sobre les emissions de CO₂ dels vehicles de tracció mecànica i de l'impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient.

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 52.913 actuacions de control del frau corresponents als tributs gestionats per l'ATC, les actes d'inspecció, les

Resum executiu

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 338,5 milions d'euros, el 55% més que l'any anterior.

Destaquen, així mateix, 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. En aquest sentit, la implantació de l'impost sobre les emissions de CO₂ dels vehicles ha representat un augment important en la demanda d'assistència per part de les persones contribuents. El 2021, l'Oficina Central de Gestió ha augmentat les seves actuacions (39.075) un 12% i, pel que fa al deute tributari descobert (107 M€), un 30%, respecte del 2020. Així mateix, el nombre de liquidacions ha augmentat el 10% en relació amb l'any 2020; i, per la seva banda, l'import recaptat ha augmentat un 32%, amb un grau d'assoliment de l'objectiu del 125%.

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 adquisicions d'or, joies i metalls preciosos de particulars, així com adquisicions de béns mobles usats adquirits directament (model 644) o bé per intermediació d'empresa de subhastes (model 643).

Inspecció

El frau descobert en l'àmbit d'inspecció s'ha incrementat un 76%, en passar dels 124,9 milions descoberts l'any 2020 als 220,2 milions el 2021, xifra que suposa assolir, de manera consecutiva, un nou màxim històric en el control del frau.

S'han dut a terme 1.703 actuacions, dirigides fonamentalment a la investigació de supòsits desconeguts per l'Administració, i desenvolupades en el si de procediments de comprovació i investigació, centrats en contribuents o activitats d'especial complexitat. Per aquest motiu, l'import mitjà descobert és més elevat. En concret, el 2021 l'import mitjà que s'ha fet aflorar per actuació de l'àmbit d'inspecció és de 129.309 euros, un 38% més que l'any anterior.

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 del 2021, mitjançant el disseny de línies d'actuació que han permès la detecció de manca de tributació en àmbits com ara l'impost sobre successions i donacions, l'impost sobre el patrimoni i l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats.

El frau descobert en l'àmbit d'inspecció s'ha incrementat un 76%, en passar dels 124,9 milions descoberts l'any 2020 als 220,2 milions el 2021

Resum executiu

També s'han intensificat les actuacions coordinades amb altres administracions tributàries i la col·laboració amb el cos de Mossos d'Esquadra per impulsar l'establiment de protocols d'actuació en la lluita contra el frau fiscal.

Recaptació

El 2021 l'Agència ha gestionat deute en executiva, de titularitat de la Generalitat i d'altres administracions de Catalunya, per un import de 752 milions d'euros, la qual cosa suposa un increment del 27% respecte de l'exercici 2020 o del 33% respecte del 2019. Pel que fa als ingressos en executiva, s'han recaptat un total de 123,5 milions d'euros, fet que suposa un increment del 94% respecte dels ingressos de l'exercici anterior.

En el marc de Tributs de Catalunya, dins l'àmbit de la recaptació executiva, destaca l'important increment del volum dels deutes carregats pels ens locals a l'ATC, així com l'import dels deutes descarregats per l'ATC als ens locals, que ha estat també considerablement alt. Aquests resultats han estat el fruit de la col·laboració entre les administracions públiques catalanes per crear un model de gestió tributària més eficient i proper a la ciutadania, per millorar l'eficàcia de la gestió pública en l'aplicació dels tributs i acomplir els objectius d'interès comú i les funcions tributàries respectives amb els ens públics. Així, els ens integrants de Tributs de Catalunya han carregat un total de 92.549 deutes en executiva, amb un import de 14.938.175 euros.

Així mateix, també s'ha consolidat la gestió executiva dels deutes del Servei Català de Trànsit, que al llarg de l'any 2021 ha carregat a l'ATC més de 330.000 deutes, amb la qual cosa, l'Agència referma el seu objectiu d'esdevenir, en aquest àmbit, una administració tributària de referència en la prestació de serveis tributaris a la resta d'administracions de Catalunya.

Cal posar en relleu també l'ampliació de la informació de l'assistent virtual de la seu electrònica, amb la introducció d'un mòdul sobre embargaments, un canal d'atenció personalitzat que permet potenciar la interacció amb els ciutadans i els proporciona respostes adequades en funció de les seves consultes en cas d'haver rebut una notificació de provisió de constrenyiment o l'embargament del sou o del compte bancari; la publicació de la segona llista de persones deutores a la hisenda pública de la Generalitat de Catalunya per deutes i sancions tributaris pendents de pagament en data 31.12.2020, i la publicació de la nova Ordre que, entre altres mesures, redueix fins a 600.000 euros l'import que determina la inclusió a la llista de persones deutores.

Comprovació de valors: durant el 2021, per millorar la Instrucció de comprovació de valors i dotar-la de més seguretat jurídica, s'ha ampliat el mapa de valors dels immobles amb l'estudi de 16 municipis (ús residencial) i dos municipis (ús comercial i industrial, respectivament). Així mateix, s'ha signat un Conveni de col·laboració amb la Direcció General del Cadastre per a l'intercanvi d'informació sobre el mercat immobiliari i la coordinació d'actuacions relatives al valor de referència, amb l'objectiu d'obtenir dades amb la millor qualitat possible i aconseguir més eficiència en les actuacions.

Informació i assistència: el 2021 s'han emès un total de 144.209 tiquets de sol·licitud d'informació i assistència a les oficines de l'Agència. S'ha assistit amb cita prèvia, per ajudar-les a elaborar autoliquidacions, un total de 41.686

S'ha consolidat la gestió executiva dels deutes del Servei Català de Trànsit

S'ha signat un Conveni de col·laboració amb la Direcció General del Cadastre per a l'intercanvi d'informació sobre el mercat immobiliari i la coordinació d'actuacions relatives al valor de referència

Resum executiu

persones en relació amb l'ITPAJD, 25.063 en relació amb l'ISD i 97.366 en relació amb l'IP i la resta d'impostos. S'han atès 25.643 correus electrònics i formularis d'assistència al contribuïent sobre la gestió dels impostos i 35.303 en relació amb qüestions informàtiques.

Així mateix, pel que fa a l'accés a la informació i els serveis i tràmits oferts a la seu electrònica, aquesta ha rebut, durant el 2021, 2.938.447 visitants, que representen un total de 6.538.793 visites i 32.709.806 pàgines visualitzades. Aquests resultats signifiquen un increment del 138% respecte de l'any anterior, sobretot a causa de la implantació del nou impost sobre les emissions de CO₂ dels vehicles.

Reptes de futur

L'Agència Tributària de Catalunya, en el Programa anual d'actuacions per al 2022, 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 2022 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 els reptes clau següents per assolir a mitjà termini:

- Desplegar el Pla de transformació digital per a l'any 2022, en línia amb els quatre eixos estratègics (persones, dades, processos i tecnologia) sobre els quals es basa la transformació digital de la Generalitat de Catalunya, incorporant-hi noves eines i recursos tecnològics, i digitalitzant processos i serveis, per tal de millorar-ne la qualitat i generar valor públic.
- 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, avançar en la implementació de les diverses fases de 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.
- Implementar nous canals i eines de relació amb la ciutadania per millorar la interacció del contribuïent amb l'Agència, en termes de qualitat, immediatesa i seguretat. En concret, incrementar els tràmits que es poden fer mitjançant tramitació atesa, ampliar el servei d'atenció telefònica L'ATC us truca, consolidar l'assistència mitjançant videotrucada, i potenciar l'ús dels assistents virtuals de la seu electrònica.
- Continuar desenvolupant el sistema de relació amb el contribuïent (SRC), per assolir una interacció multicanal que aconsegueixi transformar la relació de l'Agència amb els ciutadans. En concret, ampliar i evolucionar les funcionalitats existents, posant especial èmfasi en les necessàries per gestionar l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni i facilitar als contribuïents el compliment de les obligacions derivades d'aquest tribut, i impulsar-ne la implantació progressiva en la gestió de la resta de tributs.
- Millorar els serveis de cita prèvia i atenció de consultes per via electrònica,

Resum executiu

amb èmfasi especial en l'evolució i consolidació 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.

- Avançar en la implantació d'un model de governança multidisciplinari per evolucionar cap a un 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 2022, es continuarà treballant en la gestió de les dades de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni, atesa la incorporació al padró de l'impost de nous vehicles.
- Aprovar i publicar la nova Carta de serveis de l'ATC, per millorar la sistemàtica dels serveis prestats i dels compromisos assumits en l'actual Carta de serveis.
- Impulsar el Pla de viabilitat tecnològica de l'Agència, que prioritza la innovació tecnològica orientada al contribuent i la implementació de noves funcionalitats de tramitació a la seu electrònica per augmentar el nombre de tràmits i gestions en línia fins al 100% de cobertura total. I, en concret, millores en l'actual sistema de relació amb el contribuent (SRC) com ara la creació de l'espai privat del contribuent, per a la consulta de dades i situació tributària, i l'espai de consulta de l'estat de les tramitacions realitzades en nom de terceres persones; la substitució dels programes d'ajuda per formularis web; la implementació de l'esborrany de l'ITPAJD (mod. 600) de forma automàtica mitjançant la informació de les fitxes notariais; la implantació de la subscripció a avisos de comunicació per a novetats i informació de servei; la implementació del servei de devolució d'ingressos indeguts i rectificació d'autoliquidacions; i la millora del cercador, l'arquitectura i l'accessibilitat de la seu electrònica.
- 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 2022, planificar, coordinar i executar el procés selectiu per proveir 120 places del cos tècnic de gestors tributaris i convocar un nou procés selectiu del cos superior d'inspectors tributaris, ambdós corresponents a l'oferta d'ocupació pública 2019.
- Impulsar la consolidació de manera reglada del teletreball com a modalitat de prestació de serveis en l'àmbit de l'Agència.
- 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 el seguiment d'acords de col·laboració amb associacions i col·lectius professionals per a la tramitació telemàtica per compte de tercers, així com desenvolupar i implementar millores en la usabilitat. En concret, en el marc de les bones pràctiques tributàries, s'informarà els col·laboradors socials de les errades més freqüents en la presentació d'autoliquidacions per tal d'evitar regularitzacions tributàries posteriors.

Resum executiu

- 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. El 2022 es preveu la finalització de la redacció del Codi de conducta i de bones pràctiques dels assessors fiscals registrats, en el marc del grup de treball establert entre l'Agència i els principals col·lectius d'assessors fiscals, i també la implementació d'un canal de comunicació específic per a consultes dels col·lectius d'assessors fiscals.
- Estendre la posada a disposició de les notificacions electròniques i facilitar-ne l'accés; 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.
- Implantar nous serveis al contribuent fruit dels acords de col·laboració amb la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, SA, com ara l'extensió del servei de pagament amb gir postal a la xarxa de carters rurals, la presentació telemàtica i el pagament de les autoliquidacions corresponents a la compra de vehicles de segona mà, incorporant-hi el servei de canvi de nom.
- Posar en funcionament nous canals de comunicació amb el Cadastre per gestionar àgilment les impugnacions del valor de referència i poder disposar de les dades d'aquest valor, en els termes previstos en el conveni de col·laboració signat a l'efecte.
- Aprofundir en la cooperació amb la Direcció General de Trànsit del Ministeri de l'Interior, en relació amb la millora en l'intercanvi d'informació de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica, per la qual cosa es preveu la signatura d'un conveni de col·laboració.
- Formalitzar la signatura d'un conveni de col·laboració per a l'intercanvi d'informació entre l'Agència Tributària de Catalunya i el Consejo General del Notariado, que permeti l'accés de l'ATC a la informació continguda en la base de dades de titularitat real del notariat i l'índex únic informatitzat notarial.
- 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 2022 arribi al 100% de cobertura territorial, amb la finalitat de difondre i 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. El 2022, en concret, es consolidarà un catàleg de serveis per a totes les oficines dels ens locals que formen la xarxa de la finestra única tributària (FUT) per oferir

Resum executiu

informació útil als contribuents i, al mateix temps, impulsar la tramitació tributària des de la seu electrònica. S'establirà, també, un sistema d'intercanvi d'indicadors d'atenció per analitzar la demanda i modular el nivell de servei que cal oferir a la ciutadania a les oficines de la xarxa Tributs de Catalunya.

- 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, amb la finalitat d'implementar eines que facilitin a la ciutadania el pagament dels seus deutes, s'adequarà la funcionalitat existent per habilitar la tramitació telemàtica conjunta de l'ajornament i/o fraccionament dels deutes en període executiu d'una mateixa persona, i se'n modificaran els terminis de concessió.
- 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.
- Elaborar el Pla de prevenció i reducció del frau fiscal i de foment de les bones pràctiques tributàries 2023-2026.
- Continuar impulsant les accions d'educació civicocontributària 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 deutes tributaris entre les generacions més joves.
- 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.
- 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.
- Pel que fa a l'impost sobre successions i donacions i l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats, es preveu continuar la comprovació del valor declarat pels contribuents, amb especial atenció al sector immobiliari, per als immobles que no tenen assignat un valor de referència. I, així mateix, dur a terme el procediment de comprovació pel que fa als valors de referència dels immobles declarats pels contribuents en relació amb la base imposable de l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats i de l'impost sobre successions i donacions.
- En l'impost sobre el patrimoni, continuar incidint en la comprovació i investigació dels canvis de domicili i de les deslocalitzacions, i en la comprovació de les estructures societàries. I seguir investigant la tinença de criptomonedes, amb l'objectiu de garantir la tributació adequada de la titularitat de monedes virtuals, i, també, les inconsistències en el patrimoni

Resum executiu

provocades per l'existència de béns no declarats o incorrectament declarats situats a l'estranger.

- Aplicar amb mitjans propis i de forma recurrent la metodologia obtinguda de l'estudi sobre el *tax gap* (bretxa fiscal), i, en concret, presentar els resultats del nou estudi sobre la bretxa fiscal del 2018 dels principals impostos que gestiona l'ATC, a més del recàlcul del *tax gap* del 2014 i l'estimació de la bretxa fiscal neta per al 2014, amb l'objectiu d'analitzar-ne la tendència evolutiva i dur a terme les mesures correctores necessàries per reduir-la.
- Publicar la llista anual de persones amb deutes o sancions tributaris pendents per un import superior a 600.000 euros, d'acord amb l'Ordre ECO/212/2021, d'11 de novembre, per la qual es regulen diversos aspectes relatius a la publicació de la llista de persones deutores amb la hisenda pública de la Generalitat de Catalunya per deutes i sancions tributaris.
- Explotar els resultats dels controls de qualitat que mesuren l'eficiència dels serveis prestats per l'Agència, amb l'objectiu de la millora contínua. En concret, els resultats del conjunt d'enquestes digitals permanents 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 l'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 respecte ple 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.
- 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 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.

