



# Memòria de l'Agència Tributària de Catalunya 2022

---

Memòria de l'Agència Tributària de Catalunya 2022  
ISSN 2564-9132  
Imatge portada i contraportada cedida  
per Adrià Vigo Capellà<sup>1</sup> 24.2.2022

© Generalitat de Catalunya 2023  
Agència Tributària de Catalunya  
Passeig de la Zona Franca, 46  
08038 Barcelona

---

# Memòria de l'Agència Tributària de Catalunya 2022

---

# Sumari

6	<b>Introducció</b>
8	<b>Presentació</b>
10	<b>1. L'Agència Tributària de Catalunya</b>
11	1.1 Identitat
15	1.2 Missió
16	1.3 Orientació estratègica
18	<b>2. Estructura, organització i mitjans</b>
19	2.1 Estructura Organigrames Seus i adreces
22	2.2 Personal
27	2.3 Pressupost 2022
28	<b>3. Actuacions i activitats realitzades</b>
37	3.1. Àrea d'Aplicació dels Tributs i Valoracions
41	3.2. Àrea d'Estudi i Anàlisi
50	3.3. Àrea d'Estratègia, Relacions Externes i Comunicació
54	3.4. Àrea de Recursos Humans i Organització
61	3.5. Àrea de Gestió Econòmica i Règim Interior
68	3.6. Àrea d'Inspecció de Serveis
71	3.7. Àrea de Serveis Jurídics
73	3.8. Àrea de Tecnologies de la Informació
78	3.9. Oficines centrals de Gestió Tributària, Inspecció i Recaptació
96	3.10. Serveis territorials
99	<b>4. Avaluació dels principals objectius de l'any 2022</b>
100	4.1 Recaptació tributària
104	4.2 Control del frau fiscal
106	4.3 Informació i assistència al contribuent
112	4.4 Col·laboració social en l'àmbit tributari: administracions públiques i operadors tributaris

---

114	<b>5. Reptes de futur</b>
122	5.1. Àrea d'Aplicació dels Tributs i Valoracions
125	5.2. Àrea d'Estudi i Anàlisi
128	5.3. Àrea d'Estratègia, Relacions Externes i Comunicació
131	5.4. Àrea de Recursos Humans i Organització
133	5.5. Àrea de Gestió Econòmica i Règim Interior
136	5.6. Àrea d'Inspecció de Serveis
138	5.7. Àrea de Serveis Jurídics
140	5.8. Àrea de Tecnologies de la Informació
142	5.9. Oficines centrals de Gestió Tributària, Inspecció i Recaptació
153	5.10. Serveis territorials
159	<b>Annexos</b>
173	<b>Resum executiu</b>

# Introducció

---

Al llarg del 2022 l'Agència Tributària de Catalunya (ATC) ha continuat avançant en els àmbits funcional, organitzatiu, tecnològic i col·laboratiu, en un exercici en què es constata que ha superat plenament la situació d'afectació causada per la pandèmia i en què es registra una recuperació dels resultats, com ho demostra, per exemple, l'evolució dels ingressos provinents de la recaptació dels impostos propis i cedits, que, en relació amb el 2021, reflecteix una tendència alcista i s'apropa als nivells de l'any 2019.

En àmbits prioritaris com és l'atenció a la ciutadania, el 2022 s'ha continuat enfortint i consolidant el model omnicanal i els serveis d'atenció no presencials implantats arran de la pandèmia, potenciant serveis com els assistents virtuals de recaptació executiva i de l'impost sobre les emissions de CO2 dels vehicles, i també el servei d'assistència telefònica i per videotrucada L'ATC us truca.

Cal destacar la consolidació de l'impost sobre les emissions de CO2 dels vehicles de tracció mecànica, després de dos anys des de la implantació. El 2022 aquest impost massiu ha afectat 4,6 milions de vehicles.

S'han continuat impulsant nous canals de pagament i, en aquesta línia, s'han implantat dos nous serveis, fruit dels acords i convenis de col·laboració amb Correos, per facilitar a la ciutadania el compliment de les seves obligacions tributàries i apropar els serveis arreu del territori: s'ha ampliat el servei de pagament de deutes tributaris i altres deutes de dret públic a través de la xarxa d'oficines de Correos fent-lo extensiu a la xarxa de carters rurals, i s'ha possibilitat la presentació i el pagament per via telemàtica de l'autoliquidació de transmissió de vehicles.

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 i de reforçar 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'Agència ha coordinat i gestionat per primer cop una convocatòria de cossos tributaris: l'ATC01, de 120 places del cos tècnic de gestors tributaris, i n'ha convocat dues més, l'ATC02, de 20 places del cos superior d'inspectors tributaris, i l'ATC03, de 85 places del cos tècnic de gestors tributaris, per la via de l'estabilització.

L'estratègia transversal de l'ATC per prevenir i reduir el frau fiscal el 2022 ha donat com a resultat el descobriment d'un deute tributari per un import de més de 293,5 milions d'euros. Durant els quatre anys de vigència del Pla de prevenció i reducció del frau fiscal i de foment de les bones pràctiques tributàries 2019-2022, l'Agència ha fet aflorar 1.055 milions d'euros procedents del frau fiscal.

Així mateix, s'ha dut a terme la publicació anual de la llista de deutors tributaris corresponent al 2021 i s'han presentat els resultats de l'estudi sobre 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 2022, l'ATC ha continuat innovant i implantant noves eines i recursos d'administració electrònica i, alineat amb el Pla corporatiu de transformació digital de la Generalitat de Catalunya, ha aprovat el tercer Pla anual de transformació digital, que estableix 115 actuacions per facilitar la relació de l'Agència amb els contribuents, millorar la capacitat del personal en l'ús de les noves eines, simplificar els procediments interns, augmentar l'automatització de tasques i processos, i fer un ús intensiu de la tecnologia i les dades en benefici de l'activitat de l'Agència.

En l'àmbit de la governança de dades, l'Agència continua desenvolupant el seu model de gestió, conscient de la importància de les dades com a matèria primera de les administracions tributàries per assolir els objectius de manera més eficient: facilitar el compliment de les obligacions fiscals als contribuents i reduir el frau.

L'Agència, amb una voluntat clara de transparència i impuls de bones pràctiques envers la ciutadania, ha publicat a la seu electrònica la pàgina L'ATC en xifres, en què fa públiques les dades anuals obtingudes com a resultat de les actuacions que ha dut a terme en els seus principals àmbits d'actuació.

# Introducció

---

Amb la vista posada en el futur, l'ATC es proposa noves fites per continuar creixent i millorant els serveis que presta a la ciutadania, fent-los evolucionar i reorientant-los d'acord amb les necessitats que detecta a la societat. Incrementar la qualitat i la transparència en tots els àmbits és també un objectiu essencial, així com impulsar la col·laboració amb els professionals tributaris i amb la resta d'administracions per consolidar l'Agència com a prestadora de serveis a la resta d'entitats del sector públic de la Generalitat i a les entitats locals, i, en aquest sentit, és fonamental continuar potenciant la col·laboració amb la xarxa Tributs de Catalunya, que actualment ja disposa del 100 % de cobertura territorial, per millorar i fer més proper el servei que s'ofereix.

En aquest moment en què els contribuents ja poden efectuar telemàticament el 100 % del total de tràmits disponibles a la seu electrònica de l'ATC, continuar innovant per facilitar la gestió i l'ús dels mitjans electrònics als ciutadans 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 2022, 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 transparència i la qualitat dels serveis, i amb les necessitats de les persones com a centre de les nostres actuacions. Obrint-nos de manera proactiva a nous projectes que facin possible donar servei i assistència de qualitat, d'una manera propera, eficient, personalitzada i accessible, a la ciutadania. Tot, en conjunt, per avançar cap al nostre objectiu d'esdevenir una Administració tributària de referència, alineada amb els estàndards de qualitat europeus.

## **Marta Espasa Queralt**

Presidenta de l'Agència Tributària de Catalunya

# Presentació

La Memòria de l'Agència Tributària de Catalunya de l'exercici 2022 presenta informació i dades exhaustives sobre les activitats i els projectes duts a terme, l'assoliment d'objectius, i, també, avança els reptes que es proposa a mitjà termini, des del compromís amb la millora continuada i la innovació dels serveis que adreça a la ciutadania.

Amb la Memòria, volem apropar a la ciutadania els resultats i dades més destacats de la nostra activitat com a Administració tributària, entre d'altres, l'estructura, la dotació pressupostària, 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.

El 2022, en l'àmbit de l'atenció a la ciutadania, i en concret pel que fa a l'atenció presencial, s'han atès 150.460 persones a les oficines de l'Agència, el 92,5 % de les quals han valorat molt positivament la seva experiència i el servei rebut, segons l'Enquesta permanent de satisfacció sobre els serveis presencials de l'ATC.

La seu electrònica ha registrat 5.879.211 visites, el 44 % de les quals (2.581.000) s'han concentrat en els quatre darrers mesos de l'any a causa de la publicació del padró definitiu de l'impost sobre les emissions de CO2 dels vehicles de tracció mecànica i de l'obertura del període de pagament i recursos. Cal destacar la consolidació d'aquest impost massiu, que el 2022 ha afectat 4,6 milions de vehicles, després de dos anys des de la implantació. Pel que fa a la gestió i tramitació, 611.618 usuaris han accedit al frontal de tramitació de la seu i s'han assistit 105.237 persones pels canals telefònic i presencial, i per mitjà del formulari de contacte.

S'ha potenciat la tramitació telemàtica a través de la seu electrònica i, en aquest sentit, el 100 % del total de tràmits disponibles ja es poden efectuar telemàticament. S'han posat en marxa noves funcionalitats i millores com ara la implantació de nous formularis web per substituir els antics programes d'ajuda —per autoliquidar l'impost sobre les estades en establiments turístics i l'impost de transmissions patrimonials i actes jurídics documentats— i de nous formularis web per als tràmits digitals de devolució d'ingressos indeguts i de provisions de constrenyiment. Així mateix, s'ha treballat per millorar la usabilitat i l'accessibilitat de la seu electrònica amb el disseny de la nova pàgina d'inici i d'una nova capçalera, faldó i peu, i la posada en marxa del nou cercador.

Pel que fa a l'àmbit organitzatiu intern i de recursos humans, durant el 2022 l'Agència ha coordinat i gestionat per primer cop amb mitjans propis una convocatòria de cossos tributaris corresponent al cos tècnic de gestors tributaris, i n'ha convocat dues més, corresponents al cos superior d'inspectors tributaris i al cos tècnic de gestors tributaris per la via d'estabilització. Amb aquestes convocatòries, es vol ampliar, consolidar i augmentar l'especialització de la plantilla, que a finals del 2022 és de 816 persones —el 31,7 % de les quals pertany als cossos tributaris especialitzats de gestió i inspecció—, 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.

En el marc de la transformació digital, l'ATC ha aprovat el seu tercer Pla anual per continuar avançant en aquest àmbit i consolidar els projectes innovadors que els darrers anys s'han implantat a l'Agència fruit d'aquest Pla.

Pel que fa al Pla de prevenció i reducció del frau fiscal i de foment de les bones pràctiques tributàries 2019-2022, durant el 2022, els òrgans de gestió, inspecció i recaptació de l'ATC han dut a terme un total de 51.106 actuacions, amb el descobriment d'un deute tributari per un import de més de 293,5 milions d'euros. Durant els quatre anys de vigència del Pla 2019-2022, l'ATC ha fet aflorar 1.055 milions d'euros procedents del frau fiscal.

En l'àmbit de la col·laboració tributària, s'ha continuat potenciant la cooperació amb la xarxa Tributs de Catalunya, els professionals tributaris, els col·legis i associacions que els representen i, també, amb la resta d'administracions per consolidar l'Agència com a prestadora de serveis a les entitats del sector públic de la Generalitat i a les entitats locals. Cal destacar el conveni signat amb el Consejo General del Notariado per accedir a la informació de la Base de Dades de Titularitat Real, la qual cosa permetrà a l'ATC avançar en la lluita contra el frau fiscal.



# Presentació

---

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 2023, l'any del seu 15è aniversari. Entre d'altres:

- Publicar i difondre els resultats de l'Informe de balanç del Pla de prevenció i reducció del frau fiscal i de foment de les bones pràctiques tributàries 2019-2022, i aprovar el nou Pla 2023-2026.
- Implementar nous canals i eines de relació amb la ciutadania per millorar la interacció del contribuent amb l'Agència, en termes de qualitat, immediatesa i seguretat. En concret, incrementar els tràmits que es poden fer mitjançant tramitació atesa, ampliar el catàleg de serveis d'atenció telefònica i videoassistència de L'ATC us truca, potenciar l'ús dels assistents virtuals de la seu electrònica i implementar una aplicació mòbil de l'Agència.
- Aprovar la nova Carta de serveis de l'ATC.
- Consolidar la línia de creixement i especialització de la plantilla. En concret, el 2023 es desenvoluparan les proves dels processos selectius per proveir 20 places del cos superior d'inspectors tributaris i 85 places del cos tècnic de gestors tributaris per la via de l'estabilització.
- Incorporar noves funcionalitats i millores a la seu electrònica, com ara la primera versió de l'àrea privada del contribuent, el nou tràmit digital d'esborrany de l'impost de transmissions a partir de les fitxes notariales, l'evolució del tràmit digital de recursos, la supressió del límit de pagament a través de Bizum, la signatura telemàtica en el procediment inspector, i continuar el procés d'evolució dels programes d'ajuda a formularis web-esborranys.
- Avançar en el compliment de les mesures d'accessibilitat de la seu electrònica i en els requisits d'usabilitat per millorar l'experiència dels usuaris, així com actualitzar-ne la imatge gràfica.
- Continuar avançant en l'àmbit de la recaptació executiva per garantir el cobrament dels deutes mitjançant la realització de subhastes de béns immobles.
- Consolidar el model de governança de dades multidisciplinari de l'ATC. En aquest sentit, promoure l'obertura progressiva de conjunts de dades, que s'iniciarà amb dades de l'impost sobre les estades en establiments turístics i de l'impost sobre els habitatges buits.
- 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 detectar determinats patrons de comportament a través de models predictius i contribuir a augmentar l'eficàcia en la reducció del frau.
- Desplegar el Pla de transformació digital per al període 2023-2026, amb un enfocament estratègic basat en l'ús intensiu de les dades i de la tecnologia per incrementar l'eficiència de l'organització, dels seus processos de treball i de la relació amb la ciutadania.
- Continuar impulsant la col·laboració amb la xarxa Tributs de Catalunya i amb la resta d'administracions i interlocutors tributaris.

**Eduard Vilà Marhuenda**

Director de l'Agència Tributària de Catalunya

# 1

---

# L'Agència Tributària de Catalunya

**1.1 Identitat**

**1.2 Missió**

**1.3 Orientació estratègica**

## Identitat

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

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 del 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

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

públiques electròniques per part de l'Agència Tributària de Catalunya (DOGC núm. 7815, de 21.02.2019).

- Ordre ECF/498/2007, de 21 de desembre, per la qual es regula el règim d'adscripció del personal a l'Agència Tributària de Catalunya (DOGC núm. 5037, de 28.12.2007).
- 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).
- 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).
- Resolució ECO/3017/2022, de 30 de setembre, 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. 8769, de 10.10.2022).
- Resolució per la qual s'assignen expedients de determinats tributs a les oficines centrals de gestió tributària i recaptació i a les delegacions territorials (28 de desembre de 2022).

## 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 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 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 finestreta única mitjançant Tributs de Catalunya i potenciant el caràcter d'Administració tributària de referència de l'Agència pel que fa a la recaptació executiva de les entitats locals i supralocals.

# 2

---

## Estructura, organització i mitjans

- 2.1 Estructura de l'Agència Tributària de Catalunya
  - Organigrama dels Serveis Centrals
  - Organigrama dels serveis territorials
  - Seus i adreces
- 2.2 Personal
- 2.3 Pressupost 2022

## Estructura de l'Agència Tributària de Catalunya

### Organigrama dels Serveis Centrals

President/a

**Marta Espasa Queralt**

Director/a

**Eduard Vilà i Marhuenda**

Àrea d'Estratègia, Relacions Externes i Comunicació

**Eudald Vigo i Tarrés**

Àrea d'Aplicació dels Tributs i Valoracions

**Santiago Parera Sánchez** (fins al 30.4.2022)

**Laia Sas i Sabaté** (des de l'1.5.2022)

Àrea d'Estudi i Anàlisi

**Elsa Urrutia Fuentes**

Àrea de Tecnologies de la Informació

**Maite Sainz de la Rosa**

Àrea de Recursos Humans i Organització

**Araceli Cuenda Macias**

Àrea de Gestió Econòmica i Règim Interior

**Teresa Ribas Algueró** (fins al 6.2.2022)

**Joan Soler Clavero** (des de l'1.3.2022)

Àrea d'Inspecció de Serveis

**Claudi Cervelló i Roset**

Àrea de Serveis Jurídics

**Carles Miquel García Rojo**

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**  
(fins al 30.4.2022)  
**Xavier Camps Vidal**  
(des de l'1.5.2022)

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** (fins al 27.8.2022)

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	C. del Bisbe Lorenzana	26	Olot	17800	872 66 04 29
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. de Narcís Monturiol	24-26	El Vendrell	43700	977 25 84 64

## Personal

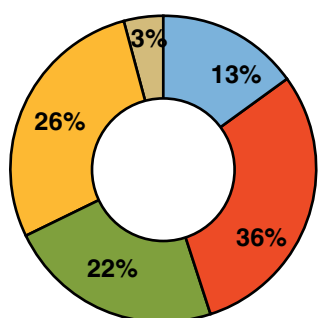
## Distribució del personal per unitats

Unitat	Grup A	Grup B	Grup C	Grup D	Grup E	TOTAL
Comandament	2	2	-	2	-	6
Àrea d'Aplicació dels Tributs i Valoracions	7	18	5	7	-	37
Àrea d'Estudi i Anàlisi	6	-	-	8	-	14
Àrea d'Estratègia, Relacions Externes i Comunicació	4	2	-	-	-	6
Àrea de Recursos Humans i Organització	12	3	1	4	-	20
Àrea de Gestió Econòmica i Règim Interior	11	6	2	23	9	51
Àrea d'Inspecció de Serveis	1	3	-	-	-	4
Àrea de Serveis Jurídics	5	-	-	2	-	7
<b>Subtotal</b>	<b>48</b>	<b>34</b>	<b>8</b>	<b>46</b>	<b>9</b>	<b>145</b>
Oficines centrals	29	126	27	75	-	257
Delegació Territorial a Girona	7	16	5	11	1	40
Delegació Territorial a Lleida	9	12	8	13	1	43
Delegació Territorial a Tarragona	4	17	9	17	1	48
Oficines territorials i oficines de serveis tributaris	7	93	119	50	14	283
<b>TOTAL</b>	<b>104</b>	<b>298</b>	<b>176</b>	<b>212</b>	<b>26</b>	<b>816</b>

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

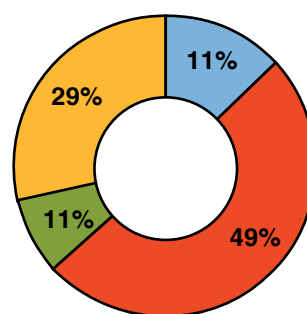
Unitat	Grup A	Grup B	Grup C	Grup D	Grup E	TOTAL
<b>Oficina Central de Gestió Tributària</b>	8	51	17	37	0	113
Comandament OCGT	2	4	2	8	-	16
Servei de Gestió d'Impostos Directes	2	13	3	6	-	24
Servei de Gestió d'Impostos Indirectes i Taxes	1	12	1	10	-	24
Servei de Valoracions	1	11	1	1	-	14
Servei de Recursos i Relacions amb els Tribunals	1	8	3	3	-	15
Servei d'Atenció als Contribuents i Censos Tributaris	1	3	7	9	-	20
<b>Oficina Central de Recaptació</b>	5	58	8	32	0	103
Comandament OCR	1	1	-	2	-	4
Servei d'Ajornaments i Fraccionaments	1	12	1	5	-	19
Servei de Recaptació Executiva	-	11	-	2	-	13
Servei de Control d'Ingressos	1	7	2	2	-	12
Servei d'Embargaments	-	14	-	5	-	19
Servei de Recursos i Relacions amb els Tribunals	1	13	2	10	-	26
Servei d'Atenció i Informació Recaptatòria	1	-	3	6	-	10
<b>Oficina Central d'Inspecció</b>	16	17	2	6	-	41
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>126</b>	<b>27</b>	<b>75</b>	<b>0</b>	<b>257</b>

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	2	1	-	14
Servei de Recaptació	1	2	-	2	-	5
Inspecció Territorial	2	2	-	1	-	5
Servei de Valoracions	1	3	-	-	-	4
Servei d'Atenció als Contribuents	-	-	-	7	-	7
Secció d'Afers Administratius	-	-	2	-	1	3
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>16</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>40</b>

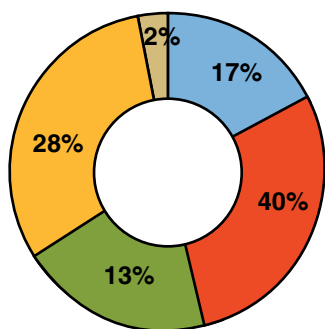
**Distribució del personal a la Delegació Territorial a Lleida**

Unitat	Grup A	Grup B	Grup C	Grup D	Grup E	TOTAL
Comandament	1	1	-	1	-	3
Servei de Gestió Tributària	3	3	3	5	-	14
Servei de Recaptació	1	3	1	1	-	6
Inspecció de Territorial	-	1	-	-	-	2
Servei de Valoracions	1	3	-	1	-	5
Servei d'Atenció als Contribuents	1	1	3	3	-	8
Secció d'Afers Administratius	1	-	1	2	1	5
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>43</b>

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

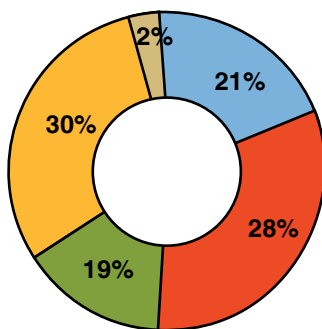
Unitat	Grup A	Grup B	Grup C	Grup D	Grup E	TOTAL
Comandament	1	-	-	1	-	2
Servei de Gestió Tributària	1	7	2	5	-	15
Servei de Recaptació	-	3	-	3	-	6
Inspecció Territorial	1	2	1	-	-	4
Servei de Valoracions	-	4	-	-	-	4
Servei d'Atenció als Contribuents	1	-	3	7	1	12
Secció d'Afers Administratius	-	1	3	1	-	5
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>17</b>	<b>9</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>48</b>

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



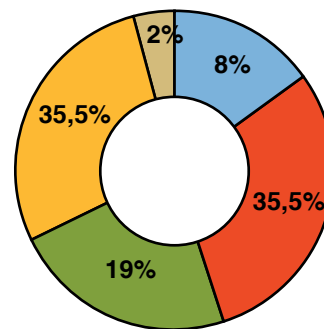
● Grup A ● Grup C ● Grup E  
● Grup B ● Grup D

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



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

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



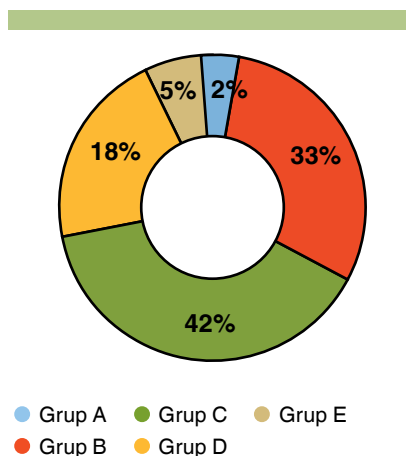
● Grup A ● Grup C ● Grup E  
● Grup B ● Grup D



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

Unitat	Grup A	Grup B	Grup C	Grup D	Grup E	TOTAL
Oficina Territorial al Barcelonès Nord	1	9	7	10	2	29
Oficina Territorial a Vilafranca del Penedès	1	8	8	3	1	21
Oficina Territorial a Sabadell	1	7	9	4	1	22
Oficina Territorial a Mataró	1	8	8	3		20
Oficina Territorial a Reus	1	7	8	3	1	20
Oficina Territorial a Sant Feliu de Llobregat	1	7	9	3	1	21
Oficina Territorial a Terrassa	1	7	8	2	1	19
Oficina Territorial a Granollers	-	7	7	2	1	17
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	-	6	4	1	1	12
Oficina Territorial a Figueres	-	5	2	3	1	11
Oficina Territorial a Vic	-	3	4	1	-	8
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	2	-	5
Oficina de Serveis Tributaris al Vendrell	-	-	2	2	-	4
Oficina de Serveis Tributaris a Igualada	-	-	2	2	-	4
Oficina de Serveis Tributaris a Berga	-	-	2	-	-	2
Oficina de Serveis Tributaris a Cervera	-	-	2	-	-	2
Oficina de Serveis Tributaris a Móra d'Ebre	-	-	2	-	-	2
Oficina de Serveis Tributaris a Olot	-	-	1	1	-	2
Oficina de Serveis Tributaris a Ripoll	-	-	2	-	-	2
Oficina de Serveis Tributaris a Solsona	-	-	2	-	-	2
Oficina de Serveis Tributaris a Tremp	-	-	2	-	-	2
Oficina de Serveis Tributaris a Valls	-	-	2	-	-	2
Oficina de Serveis Tributaris a Vielha	-	-	2	-	-	2
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>93</b>	<b>119</b>	<b>50</b>	<b>14</b>	<b>283</b>

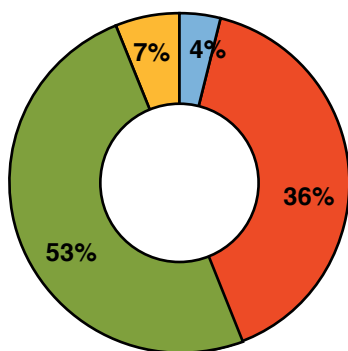
**Distribució del personal per grups a les oficines territorials i oficines de serveis tributaris**



### Distribució del personal per edat i sexe

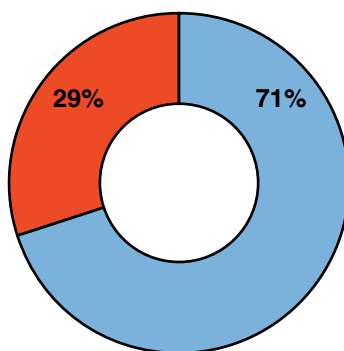
EDAT (anys)	Grup A		Grup B		Grup C		Grup D		Grup E		TOTAL		TOTAL
	Dona	Home	Dona	Home	Dona	Home	Dona	Home	Dona	Home	Dona	Home	
18-30	-	-	12	4	2	2	9	4	1	-	24	10	34
31-45	25	9	57	38	54	17	68	18	3	3	207	85	292
46-60	29	20	114	59	69	23	87	12	11	5	310	119	429
61 o més	10	11	7	7	6	3	10	4	2	1	35	26	61
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>40</b>	<b>190</b>	<b>108</b>	<b>131</b>	<b>45</b>	<b>174</b>	<b>38</b>	<b>17</b>	<b>9</b>	<b>576</b>	<b>240</b>	<b>816</b>

### Distribució del personal per edat



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

### Distribució del personal per sexe



- Dona
- Home

## Pressupost 2022

### Crèdits definitius i obligacions reconegudes. Exercici 2022

#### 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
<b>TOTAL</b>		<b>87.048.426,61</b>	<b>82.681.798,98</b>

#### 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
<b>TOTAL</b>		<b>82.919.447,08</b>	<b>68.237.205,61</b>

# 3

---

## Actuacions i activitats realitzades

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

El 2022, l'Agència Tributària de Catalunya ha desenvolupat les activitats planificades en el seu Programa anual d'actuació, en un exercici en què es constata que ha superat plenament la situació d'afectació causada per la pandèmia i en què es registra una recuperació dels resultats, com ho demostra, per exemple, l'evolució dels ingressos provinents de la recaptació dels impostos propis i cedits, que, en relació amb el 2021, reflecteix una tendència alcista i s'apropa als nivells de l'any 2019.

En àmbits prioritaris com el de **l'atenció a la ciutadania**, el 2022 s'ha continuat enfortint i consolidant el model omnicanal i els serveis d'atenció no presencials implantats arran de la pandèmia. Així, s'han continuat potenciant serveis com ara els assistents virtuals de recaptació executiva i de l'impost sobre les emissions de CO2 dels vehicles, i també el servei d'assistència telefònica i per videotrucada L'ATC us truca, amb l'objectiu de reforçar el suport a la ciutadania i facilitar-li el compliment de les obligacions tributàries.

Pel que fa a l'atenció a la ciutadania en relació amb els tràmits de l'impost sobre les emissions de CO2, s'han assistit 105.237 persones pels canals telefònic i presencial, i per mitjà del formulari de contacte. D'altra banda, 611.618 usuaris han accedit al frontal de tramitació de la seu. Podem constatar, així, que l'omnicanalitat pel que fa a l'atenció ciutadana s'ha consolidat.

En l'àmbit de l'atenció presencial, les oficines han atès 150.460 consultes de contribuents, un 4,3 % més que el 2021. En concret, durant la campanya de renda i patrimoni 2021, en què l'ATC ha continuat col·laborant per cinquè any consecutiu amb mitjans, personal i estructura propis, tant de manera telefònica com presencial, s'han atès 16.310 persones.

Cal destacar que, segons l'informe de resultats de l'Enquesta permanent de satisfacció sobre els serveis presencials de l'ATC del 2022, el 92,5 % de les persones enquestades han valorat molt positivament la seva experiència i el servei rebut a l'Agència, per sobre del 91,9 % registrat l'any anterior.

Amb relació a L'ATC us truca, aquest servei ha atès el 2022 el 48 % del total de cites prèvies donades per l'Agència. De les 34.761 trucades ateses, 32.633 han estat d'assistència telefònica per tramitar l'impost sobre les emissions de CO2, un impost massiu que també es consolida després de dos anys des de la implantació.

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.

El 2022, en aquesta línia, s'han implantat dos nous serveis, fruit dels acords i convenis de col·laboració subscrits amb la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, SA, per facilitar a la ciutadania el compliment de les seves obligacions tributàries i apropar els serveis arreu del territori. En primer lloc, s'ha ampliat el servei de pagament de deutes tributaris i altres deutes de dret

Per consultes i tràmits sobre l'impost del CO2, s'han atès 105.237 persones pels canals telefònic i presencial, i per mitjà del formulari de contacte de la seu electrònica

El 2022 s'han atès 150.460 persones a les oficines de l'ATC

El 92,5 % de les persones usuàries dels serveis presencials de l'ATC valoren molt positivament la seva experiència i el servei rebut a l'Agència

El servei L'ATC us truca ha atès 34.761 trucades, 32.633 de les quals per tramitar l'impost sobre les emissions de CO2

públic a través de la xarxa d'oficines de Correos iniciat l'octubre del 2020, fent-lo extensiu a la xarxa de carters rurals. Ara, els contribuents, a més de poder utilitzar les oficines postals informatitzades, també poden ingressar a l'ATC, mitjançant gir postal, l'import de les seves liquidacions a través del servei de pagament amb tauleta electrònica quan els carters rurals els portin la notificació al seu domicili. A Catalunya, la xarxa que presta el servei disposa de 316 oficines informatitzades i 665 carters rurals.

En segon lloc, s'ha possibilitat la presentació i el pagament per via telemàtica de l'autoliquidació de transmissió de vehicles a les oficines informatitzades de Correos situades a Catalunya. Així, els ciutadans que comprin un vehicle de segona mà hi poden presentar i pagar l'autoliquidació de l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats derivada de les transmissions de vehicles de segona mà.

**El 2022 s'han implantat dos nous serveis, fruit dels acords i convenis de col·laboració subscrits amb Correos**

Cal destacar també la consolidació del canal de pagament a través de la plataforma Bizum, que es va implantar l'any anterior i va convertir l'Agència en una de les primeres administracions de l'Estat que va incorporar aquest servei. Permet pagar qualsevol impost de l'ATC que impliqui presentar una liquidació amb un import de 150 euros o menys, una limitació d'import que es preveu eliminar el 2023. Aquest servei és obert tant a particulars com a empreses i s'hi pot accedir responsivament des de qualsevol dispositiu mòbil.

Pel que fa a l'**àmbit organitzatiu intern i de recursos humans**, en relació amb els processos selectius de cossos tributaris de la Generalitat de Catalunya, durant el 2022 l'Agència ha coordinat i gestionat per primer cop una convocatòria de cossos tributaris: l'ATC01, de 120 places del cos tècnic de gestors tributaris, i n'ha convocat dues més, l'ATC02, de 20 places del cos superior d'inspectors tributaris, i l'ATC03, de 85 places del cos tècnic de gestors tributaris, per la via d'estabilització.

Amb aquestes convocatòries de processos selectius, l'Agència vol ampliar i consolidar la seva plantilla, que a finals del 2022 és de 816 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.

El 2022 també s'han consolidat la modalitat de teletreball i les mesures per flexibilitzar el compliment de la jornada laboral. Pel que fa a l'àmbit de la formació del personal, pràcticament tota s'ha desenvolupat en línia mitjançant l'Aula tributària i Teams, amb l'objectiu d'afavorir el teletreball i facilitar-ne l'accés.

Al llarg del 2022, l'Agència ha participat, entre d'altres, en les **jornades i activitats** següents:

- 2.03.2022. "Principals aspectes de la normativa cadastral amb relació als impostos locals". Sessió en línia organitzada per Tributs de Catalunya.
- 16.03.2022. "Transformación y Modernización de la Gestión Tributaria".

Sessió en línia organitzada per Prens Ibérica i Microsoft.

- 23.03.2022. II Jornada de Tributs de Catalunya: “Com acompanyem la ciutadania en la seva relació amb l’Administració per reduir la bretxa digital?”. Organitzada per Tributs de Catalunya.
- 5.05.2022. “Impacte de la jurisprudència sobre la plusvàlua municipal I”. Sessió en línia organitzada per Tributs de Catalunya.
- 2.06.2022. “Impacte de la jurisprudència sobre la plusvàlua municipal II”. Sessió en línia organitzada per Tributs de Catalunya.
- 6.10.2022. “Jornada Tributària Autònoma. Murcia 2022”. Organitzada per l’Agència Tributària de la Regió de Múrcia.
- 20.10.2022. Jornada “El valor del Big Data y la inteligencia artificial en la gestión tributaria de España”. Organitzada per la Cátedra Indra – Sociedad Digital de la Universitat de Sevilla.
- 25.10.2022. III Jornada de Tributs de Catalunya: “Com apropar l’Administració al contribuent”. Organitzada per Tributs de Catalunya.
- 10.11.2022. 27enes Jornades Tributàries de l’@APttCB. Participació a la taula de debat sobre “Les perspectives de futur de l’assessor fiscal i el Registre d’Assessors Fiscals de Catalunya”. Organitzades per l’Associació Professional de Tècnics Tributaris de Catalunya i Balears.

El 2022 la **seu electrònica** ha registrat 5.879.211 visites, el 44 % de les quals (2.581.000) 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 sobre les emissions de CO2 dels vehicles de tracció mecànica i de l’obertura del període de pagament i recursos. La gestió de l’impost s’ha continuat duent a terme a través del sistema de relació amb el contribuent (SRC), el qual permet millorar la captació de coneixement a partir de la interacció amb la ciutadania i impulsar millores profundes en els serveis i sistemes d’atenció, alhora que facilita als ciutadans l’acompliment dels deures tributaris i l’exercici dels drets.

En relació amb la tramitació de l’impost, el 2022, 611.618 usuaris han accedit al frontal de tramitació de la seu. És l’impost més massiu que gestiona l’ATC i ha afectat 4,6 milions de vehicles. Cal destacar que, el 2022, com a mesura de suport a la ciutadania davant la conjuntura econòmica, la Generalitat de Catalunya ha congelat les tarifes de l’impost per a l’exercici 2021 subjecte a liquidació i no les ha incrementat tal com estava previst per llei en aquest exercici.

**El 2022, 611.618 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 de la publicació del padró provisional i del padró definitiu de l’impost sobre les emissions de 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.

S’ha potenciat la tramitació telemàtica també 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 implantació de nous formularis web per substituir els antics programes d’ajuda —per autoliquidar l’impost sobre les estades en establiments turístics i l’impost

de transmissions patrimonials i actes jurídics documentats— i de nous formularis web per als tràmits digitals de devolució d'ingressos indeguts i de provisions de constrenyiment.

Així mateix, s'han implementat millores d'usabilitat i adaptacions dels formularis web de l'impost sobre les emissions de CO<sub>2</sub> dels vehicles de tracció mecànica per a la gestió del segon exercici i l'aplicació de recàrrec per a pagaments fora de termini; s'han adaptat alguns formularis web a canvis normatius de tributs com ara el gravamen de protecció civil, l'impost sobre els actius no productius de les persones jurídiques i l'impost de transmissions de vehicles. També s'han incorporat millores en la funcionalitat de registre telemàtic en l'adjunció de documents i la integració amb els sistemes de gestió; millores tècniques per augmentar la traçabilitat de les transaccions de pagament i la resolució de les incidències relacionades, i s'han implantat l'espai de col·laboració per a la signatura digital de documents d'inspecció i la nova funcionalitat de consulta del motiu del deute en l'assistent de recaptació executiva.

Pel que fa a l'àmbit de millora de la usabilitat i l'accessibilitat de la seu electrònica, s'ha dut a terme una anàlisi sobre el compliment dels requisits d'accessibilitat de les funcionalitats de la seu electrònica. Com a resultat de l'estudi, s'han desenvolupat una nova capçalera, faldó i peu, s'ha implementat un nou sistema de desplegable en les pestanyes i s'han ajustat els colors de les pestanyes i els botons. També cal posar en relleu la posada en marxa del nou cercador de la seu electrònica, que permet accedir de manera més ràpida i eficient als continguts i la informació disponibles ja que facilita i amplia la capacitat de la cerca, augmentant la fiabilitat dels resultats obtinguts.

**El 2022 s'ha dissenyat la nova pàgina d'inici de la seu electrònica i se n'ha desenvolupat una nova capçalera, el faldó i el peu**

D'altra banda, s'hi ha inclòs una nova pàgina informativa, L'ATC en xifres, amb l'objectiu d'aprofundir en l'acompliment de la transparència oferint a la ciutadania dades anuals sobre els indicadors més rellevants de l'actuació de l'ATC, i, pel que fa a l'àmbit qualitatiu, s'ha incrustat el mòdul de valoració de la satisfacció en 34 pàgines informatives i en el tràmit de cita prèvia amb l'objectiu d'explotar-ne els resultats per orientar els serveis i els continguts de la seu a la millora contínua.

**El 2022 s'ha posat en marxa el mòdul L'ATC en xifres, que inclou les dades anuals més rellevants dels principals àmbits d'actuació de l'Agència**

En relació amb els **tributs que gestiona** l'ATC, l'exercici 2022 la recaptació líquida obtinguda ha estat de 5.024 milions d'euros, la xifra més alta de tota la sèrie històrica de l'Agència, la qual cosa representa un increment de l'11,83 % en relació amb l'exercici 2021.

Pel que fa a la nova **normativa tributària**, s'ha aprovat la Llei 2/2021, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic, la qual estableix modificacions en els impostos propis següents: impost sobre els actius no productius de les persones jurídiques, impost sobre els habitatges buits i impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica. Pel que fa als tributs cedits, modifica aspectes de l'impost sobre successions i donacions, la tributació sobre el joc i l'impost sobre la renda de les persones físiques.



Així mateix, cal destacar l'aprovació d'un nou Decret llei de mesures urgents en l'àmbit tributari i financer amb l'objectiu de pal·liar els efectes econòmics de la guerra a Ucraïna. Pel que fa als tributs que gestiona l'ATC, les mesures afecten l'impost sobre les emissions de CO<sub>2</sub> dels vehicles de tracció mecànica i l'impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient.

**El 2022 s'han aprovat mesures de caràcter tributari per pal·liar els efectes econòmics de la guerra a Ucraïna**

Cal posar en relleu, també, la publicació de les ordres següents: l'Ordre ECO/13/2022, per la qual es modifiquen els models 620 i 627 de l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats; l'Ordre ECO/151/2022, per la qual es modifica el model 550 de l'impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient, i l'Ordre ECO/177/2022, per la qual es modifiquen els models 660 i 650 de l'impost sobre successions i donacions.

Pel que fa a les actuacions de comprovació de valors que duu a terme l'Agència, el 2022 ha continuat la coordinació 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.

També s'han dut a terme actuacions per consolidar el model de governança de dades propi de l'ATC, actuant en les línies de treball següents: s'han tractat noves fonts de dades per millorar el cens i la gestió de l'impost sobre les emissions de CO<sub>2</sub>, i per garantir l'actualització de la informació dels contribuents, sigui quin sigui el canal de comunicació amb l'Agència que utilitzin, i s'ha aprofundit en l'automatització dels encreuaments d'informació pròpia de l'Agència amb la provinent de l'intercanvi de dades en el marc de Tributs de Catalunya.

En el marc del Decret 76/2020, de 4 d'agost, d'Administració digital, l'ATC ha aprovat el seu tercer Pla anual de transformació digital, amb el qual fixa la seva estratègia per al 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. L'objectiu del Pla de transformació digital de l'ATC és incorporar-hi noves eines i recursos tecnològics, i digitalitzar processos i serveis, per tal de millorar-ne la qualitat i generar valor públic.

El Pla 2022 estableix 115 actuacions per facilitar la relació de l'ATC amb els contribuents, millorar la capacitat del personal en l'ús de les noves eines, simplificar els procediments interns, augmentar l'automatització de tasques i processos, i fer un ús intensiu de la tecnologia i les dades en benefici de l'activitat de l'Agència.

Entre els projectes més innovadors que, des de l'any 2020, s'han implantat a l'Agència fruit dels plans anuals de transformació digital, cal destacar: l'assistent virtual de la seu electrònica de suport en temes de recaptació executiva i de

l'impost sobre les emissions de CO<sub>2</sub>; la implantació d'actuacions administratives automatitzades per resoldre determinats actes; l'establiment d'un nou canal de pagament a través de la plataforma Bizum; la implantació de la tramitació atesa i la introducció de la videoassistència en l'atenció a la ciutadania; la robotització dels processos de valoració de béns immobles i de notificaciones massives; l'inici de la transformació cap a formularis multidispositiu i l'eliminació progressiva dels programes d'ajuda; la implantació del formulari genèric del registre electrònic de l'Agència; la realització d'un estudi d'experiència d'usuari pel que fa a la navegació i l'organització dels continguts a la seu electrònica, així com l'avaluació del seu nivell d'accessibilitat, i l'elaboració del Pla de capacitat digital, que recull les accions bàsiques perquè el personal de l'ATC adquireixi les competències digitals clau.

El 2022, 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 2022 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.

Durant l'any 2022, els òrgans de gestió, inspecció i recaptació de l'Agència Tributària de Catalunya han dut a terme un total de 51.106 actuacions de control del frau corresponents als tributs gestionats per l'ATC, les actes d'inspecció, les sancions i els recàrrecs de les actuacions de recaptació executiva. El resultat total d'aquestes actuacions ha comportat el descobriment d'un deute tributari per un import de més de 293,5 milions d'euros.

Així, en els quatre anys de vigència del Pla 2019-2022, s'han fet aflorar 1.055 milions d'euros, procedents de les 208.331 actuacions de prevenció i reducció del frau realitzades per les àrees d'inspecció, gestió i recaptació. Es pot considerar una xifra històrica que, per l'import, representa un increment del 42,5% respecte a la registrada durant el període del primer Pla 2015-2018. Per tant, 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 1.795,5 milions d'euros.

El 2022 s'ha dut a terme la publicació anual de la llista de deutors tributaris a l'Agència Tributària de Catalunya corresponent al 2021. D'acord amb la modificació que fa la Llei 11/2021, de 9 de juliol, de mesures de prevenció i lluita contra el frau fiscal de la Llei general tributària, s'ha rebaixat a 600.000 euros el llindar de deutes pendents, que fins ara era d'un milió d'euros, per aparèixer a la llista. Els deutes i sancions tributaris tenen a veure, bàsicament, amb els impostos de transmissions patrimonials i actes jurídics documentats, successions i donacions, patrimoni, la taxa sobre el joc i liquidacions procedents de l'Agència Catalana de l'Aigua en relació amb el cànon de l'aigua.

**El 2022 s'ha aprovat el tercer Pla anual de transformació digital de l'Agència, amb 115 actuacions en els diferents eixos estratègics (dades, persones, processos i tecnologia).**

**Les actuacions de l'ATC en la lluita contra el frau han comportat el descobriment d'un deute tributari de més de 293,5 milions d'euros**

**Durant els quatre anys de vigència del Pla 2019-2022, l'ATC ha fet aflorar 1.055 milions d'euros procedents del frau fiscal**

També s'han presentat els resultats de l'estudi sobre la bretxa fiscal o *tax gap* del 2018 dels principals impostos que gestiona l'Agència Tributària de Catalunya: l'impost sobre el patrimoni, l'impost sobre successions i donacions, l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats i l'impost sobre les estades en establiments turístics, els quals representaven el 2018 el 91 % dels tributs gestionats per l'Agència. Segons aquest estudi, la diferència entre la quota impositiva que els contribuents haurien de pagar i el que realment van pagar dins del període voluntari, és a dir, la diferència entre la recaptació potencial i la recaptació real dels quatre principals impostos que gestionava l'ATC s'estima que va ser de 511,3 milions d'euros, o d'un 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 4 anys.

**Del 2014 al 2018 s'ha reduït la bretxa fiscal un 32 %, fet que reflecteix una millora del compliment fiscal voluntari dels contribuents**

En l'àmbit de la pedagogia tributària, el 2022 s'ha publicat un nou vídeo per impulsar les bones pràctiques tributàries entre el jovent i aprofundir en les conseqüències derivades de situacions de frau fiscal i els efectes que aquest té en la societat: "Estalvia't el frau fiscal!". La finalitat és també ampliar els col·lectius destinataris en el marc de les mesures del Pla de prevenció i reducció del frau fiscal, en aquest cas, els joves a partir dels 16 anys i l'alumnat de les universitats.

Pel que fa a la xarxa Tributs de Catalunya, la signatura del conveni únic ratifica el compromís dels ens locals 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. En aquest marc, el 2022 s'han signat dos nous convenis, amb l'Ajuntament de Palafrugell i l'Ajuntament de Cambrils; s'han obert 5 noves oficines amb finestreta única tributària (FUT); s'han dut a terme 58 actuacions d'intercanvi de dades amb transcendència tributària amb ens locals, i s'han realitzat 13 activitats de formació, amb participants de 147 ens públics.

Al final del 2022, Tributs de Catalunya és una xarxa consolidada amb 31 ens adherits (4 diputacions, 5 consells comarcals i 22 ajuntaments) i amb un potencial d'actuació sobre els 947 municipis de Catalunya, els quals representen el 100 % sobre el total de població de Catalunya.

**El 2022 la xarxa Tributs de Catalunya té un potencial d'actuació sobre el 100 % dels municipis de Catalunya**

Pel que fa al web de Tributs de Catalunya, el 2022 ha tingut 167.260 visites, 140.642 visitants únics i un total de 252.678 pàgines visualitzades. S'hi ha creat un nou espai per accedir a tots els números del butlletí *Tributs de Catalunya en Xarxa*, un butlletí trimestral que presenta notícies d'interès per als ens locals en matèria tributària i del qual al llarg de l'any s'han publicat quatre números.

S'han organitzat dues jornades de Tributs de Catalunya: la II Jornada, sobre "Com acompanyem la ciutadania en la seva relació amb l'Administració per reduir la bretxa digital?", i la III Jornada, sobre "Parlem clar a la ciutadania? El repte comunicatiu de l'Administració".

En l'àmbit de la recaptació executiva, l'exercici 2022, 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 881 milions d'euros, la qual cosa suposa un increment del 17 % respecte de l'exercici 2021. Aquest increment ha estat provocat principalment per la incorporació dels deutes en executiva derivats de l'impost sobre les emissions de CO2 i per l'increment del nombre de deutes gestionats en el marc de Tributs de Catalunya.

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 2022.

Cal destacar els acords de col·laboració signats aquest exercici amb l'Asociación Europea de Gestores y Administradores Inmobiliarios (AEGAI), l'Asociación Profesional de Asesores Fiscales y Laborales (APAFL), el Consejo General de Gestores Administrativos de España i el Col·legi Oficial de Gestors Administratius de Catalunya, per a la presentació i pagament d'autoliquidacions, declaracions i altres documents tributaris per mitjans telemàtics en nom de terceres persones.

Així mateix, l'Agència Tributària de Catalunya també ha subscrit un conveni amb el Consejo General del Notariado per accedir a la informació de la Base de Dades de Titularitat Real, la qual cosa facilitarà a l'ATC disposar d'eines per lluitar contra el blanqueig de capital i per impulsar el control tributari, dotant-la de mecanismes per investigar, entre d'altres, les titularitats reals de persones físiques que s'oculten a través d'entramats de societats, estructures jurídiques sense personalitat i fideïcomisos, així com la composició, la titularitat de les societats i la modificació de l'estructura de les titularitats.

**El conveni amb el Consejo General del Notariado per accedir a la Base de Dades de Titularitat Real permetrà a l'ATC avançar en la lluita contra el frau fiscal**

El desplegament de les línies de treball prioritàries esmentades en aquesta introducció i altres actuacions de l'ATC realitzades el 2022 corresponen als diferents serveis centrals i territorials, tal com es detalla a continuació.

L'any 2022, l'Àrea d'Aplicació dels Tributs i Valoracions ha desenvolupat les actuacions següents:

## Àrea d'Aplicació dels Tributs i Valoracions

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

L'any 2022 s'han mantingut les actuacions iniciades en exercicis anteriors per millorar i racionalitzar els circuits de tramitació dels procediments de gestió, inspecció i recaptació tributàries, amb l'objectiu 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.

Pel que fa als criteris d'actuació, tramitació i resolució dels diferents elements de l'aplicació tributària existents, s'han revisat els existents i se n'han dictat de nous com a conseqüència de canvis normatius, resolucions dels tribunals economicoadministratius, o bé de sentències dictades pel Tribunal Suprem en cassació. Així mateix, s'han atès les consultes plantejades pels diferents òrgans de l'Agència, i s'han preparat instruccions i notes per assegurar l'actuació coordinada dels diferents òrgans de l'Agència.

Millora dels procediments i coordinació dels criteris en l'aplicació del tributs

S'ha desenvolupat la planificació del control tributari, a través de l'elaboració del Pla de control tributari de l'exercici 2022 i la publicació al DOGC dels criteris generals que l'informen.

### Aprofundiment en la transformació digital de l'Agència Tributària de Catalunya

Continuant amb l'aplicació del model de transformació digital iniciada per l'Agència Tributària de Catalunya, i en col·laboració amb la resta d'àrees implicades, s'han ampliat els tràmits i serveis electrònics que s'ofereixen a la ciutadania i s'han revisat els existents per adaptar-los al nou model de relació amb el contribuïent, per fer-los més usables des de l'experiència d'usuari i més eficients en termes d'assignació de recursos.

Com a novetat principal, l'any 2022 s'han transformat l'actual formulari PDF del model 600 a format web, per tal que els contribuïents puguin presentar les autoliquidacions corresponents sense necessitat de descarregar-se abans el programa d'ajuda, i s'ha implementat la confecció de determinades autoliquidacions de l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats a partir d'esborranys.

### 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 actualitzar els coeficients de la instrucció de comprovació de valors dels béns immobles per a l'any 2023.
- Elaboració dels estudis tècnics necessaris per fer la proposta dels paràmetres de valoració del sòl i la construcció, que s'han inclòs en el document de valors bàsics per a l'any 2023.

- Seguiment 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.
- Continuar i millorar la coordinació 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.

**Coordinació d'actuacions de comprovació de valors amb la Direcció General del Cadastre**

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

Durant l'exercici 2022, 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'han efectuat actuacions de millora en el tractament de les dades pròpies del cens de vehicles, molt vinculat a la gestió de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica (IEDC), i s'han definit els requeriments per substituir els fitxers que constitueixen la font d'aquest cens. D'aquesta manera, durant el darrer trimestre de 2022, es van tancar els requeriments per incorporar el fitxer MOVE provinent de la Direcció General de Trànsit, amb dades referents als moviments i transaccions pròpies dels vehicles, per tal d'obtenir una visió més completa de la situació de cada vehicle.
- Quant al cens de persones, durant l'exercici 2022 s'ha continuat 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 la línia prioritària d'actuació vinculada a la identificació única dels contribuents a través de processos de *scoring* (puntuació) i, singularment, en els casos de nacionalització del contribuent i canvi de denominació social, 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.).
- Quant a la consolidació del model de governança de dades propi de l'Agència, el 2022 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

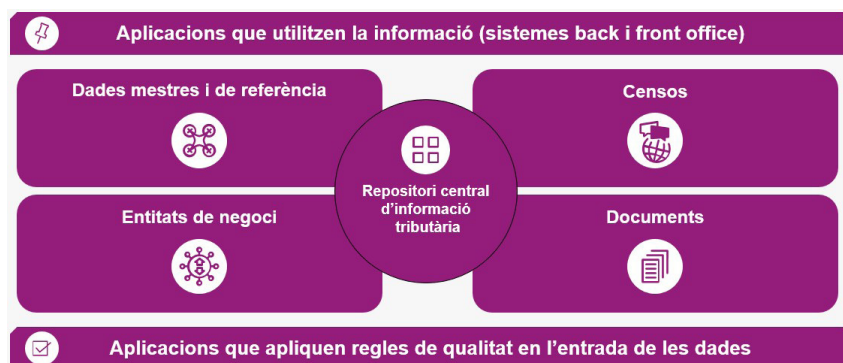
**S'ha avançat en el tractament de noves fonts de dades per continuar millorant el cens i la gestió de l'IEDC**

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

l'entitat de negoci d'al·legacions a les propostes de liquidació, molt vinculada a la gestió de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica, atès l'alt volum d'al·legacions presentades.

- Durant el 2022 s'ha mantingut la tendència d'exercicis anteriors d'intercanvi de dades amb altres organismes de la Generalitat de Catalunya i altres administracions públiques. Destaquen, en aquest darrer cas, els intercanvis previstos en els diferents convenis signats per l'Agència en el marc de la

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



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 continuat treballant per identificar correctament els paràmetres de cada extracció de dades per tal d'ajustar-la a la seva finalitat, amb l'avaluació prèvia de les sol·licituds d'ampliació d'aquesta informació (durant el 2022 s'ha ampliat l'àmbit d'aquests intercanvis a les operacions d'obra nova) i s'han tancat els requeriments per automatitzar totalment l'obtenció de les dades corresponents a cada petició.

- Així mateix, i respecte de les dades que aquestes entitats ofereixen a l'Agència Tributària de Catalunya, durant el 2022 s'ha continuat treballant en l'automatització de 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.
- Durant 2022 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, 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.

S'ha aprofundit en l'automatització dels encreuaments d'informació pròpia de l'Agència amb la provinent de l'intercanvi de dades en el marc de Tributs de Catalunya

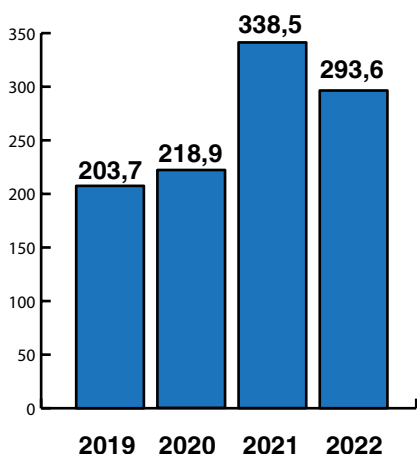
### Actuacions de prevenció i lluita contra el frau fiscal

En aquest exercici ha finalitzat el període de vigència del Pla de prevenció i reducció del frau fiscal i bones pràctiques tributàries 2019-2022.

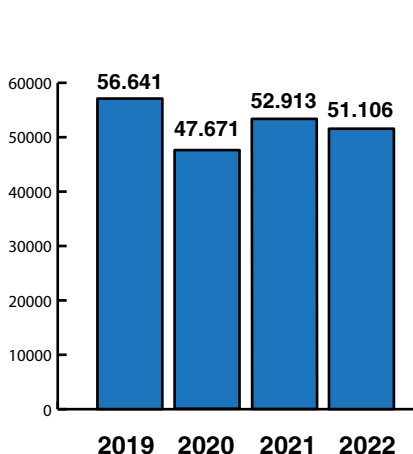
El Pla incloïa 75 mesures orientades a sensibilitzar els contribuents envers el frau, fomentar les bones pràctiques tributàries, crear un marc de transparència i confiança, incrementar la seguretat jurídica i intensificar la persecució i correcció de les conductes fraudulentament. Aquestes mesures s'organitzen en quatre grans àmbits d'actuació: la prevenció del frau (37 mesures); el control, la detecció i la correcció del frau (22 mesures); la implicació social en la prevenció i la reducció del frau (7 mesures); i l'organització i la dotació de recursos i mitjans (9 mesures). Les mesures han estat assolides o parcialment assolides en un 90 %.

Durant el període de vigència del Pla, l'ATC ha realitzat 208.331 actuacions, les quals han comportat un total de 1.055 milions d'euros de frau descobert

Frau descobert (milions d'€)



Frau descobert (nombre d'actuacions)



### Ampliació i sistematització dels continguts a la seu electrònica

Durant l'any 2022, en coordinació amb l'Àrea d'Estudi i Anàlisi, s'han ampliat els continguts de la seu electrònica de l'Agència i s'han sistematitzat per facilitar a la ciutadania l'accés a la informació. Principalment, s'ha fet incís 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 Tributs* 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.



## 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) amb l'objectiu d'incrementar els nivells d'eficàcia i eficiència i optimitzar la qualitat dels serveis prestats.

Les actuacions d'informació i assistència a les persones es desenvolupen en el marc de l'omnicanalitat i, per tant, es detallen agrupades per a cadascun dels canals: digital, telefònic i presencial.

### Canal digital

#### Seu electrònica. Actuacions recurrents:

- Actualització continuada de les pàgines per adaptar-les 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 80 notícies.
- Actualització continuada 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*.
- Actualització dels programes d'ajuda i testeig previ a la posada en marxa.
- Participació en la definició i en la revisió dels literals i continguts informatius de les noves funcionalitats de tramitació a la seu electrònica de l'Agència Tributària de Catalunya.
- Revisió, actualització i millora de la informació i de les funcionalitats relacionades amb la tramitació de l'impost sobre les emissions de CO2 dels vehicles, així com del seu simulador.

#### Seu electrònica. Nous projectes:

- Incrustació del mòdul de valoració de la satisfacció en 34 pàgines informatives i en el tràmit de cita prèvia.
- Posada en marxa del nou formulari de la seu electrònica per reportar incidències tecnològiques.
- Participació en la presa de requeriments i disseny, definició de literals i continguts informatius, proves i posada en marxa de nous formularis, concretament:
  - o Formulari per a la presentació de l'autoliquidació de l'impost sobre estades en establiments turístics i supressió del programa d'ajuda del model 920. S'han presentat 17.859 autoliquidacions per a establiments turístics i 113 per a creuers, corresponents al període impositiu abril-setembre 2022, des de la posada en marxa del nou formulari.
  - o Formulari per a la presentació de les autoliquidacions de l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics

- documentats (model 600) en versió formulari i esborrany i supressió del programa d'ajuda.
  - o Formulari per al tràmit de devolució d'ingressos indeguts.
- Col·laboració amb l'Àrea d'Analítica i Millora de l'Experiència Ciutadana de la DGSEC per testejar el formulari del model 600 per part de les persones subscrites als espais d'experiència ciutadana.
- Definició de requeriments i supervisió del desenvolupament i posada en marxa del mòdul L'ATC en xifres, per donar informació sobre els indicadors més rellevants de l'actuació de l'ATC.
- Estudi de definició dels criteris i les pautes d'accessibilitat que han de complir els formularis de tramitació i els documents més complexos que es publiquen a la seu electrònica.
- Anàlisi sobre el compliment dels requisits d'accessibilitat en les funcionalitats de la seu electrònica. Com a resultat de l'estudi, s'han desenvolupat una nova capçalera, faldó i peu, s'ha implementat un nou sistema de desplegable en les pestanyes i s'han ajustat els colors de les pestanyes i els botons.
- Disseny de la nova pàgina Inici de la seu electrònica per completar la nova capçalera, el faldó i el peu.
- Desenvolupament i proves prèvies a la implementació d'un registre informatiu d'interrupció del funcionament de la seu que reculli els talls de servei (totals o parcials) de la seu electrònica, com a garantia per a la ciutadania en cas de tramitacions amb terminis preclusius.
- Estudi d'experiència d'usuari (UX) sobre l'arquitectura de navegació de la seu electrònica i de l'estructura dels continguts informatius. Fruit d'aquest estudi, s'ha fet una nova conceptualització de les fitxes informatives de tributs i gestions, de la fitxa de tràmit i s'han creat nous components i plantilles base per a la nova estructura.
- Definició de requeriments i desenvolupament de la primera fase de l'Àrea privada, que és l'espai privat de cada persona per accedir a les seves dades personals i de contacte, consultar els expedients que té oberts amb l'ATC, realitzar tràmits i gestions, així com consultar la seva agenda tributària.

La primera fase inclou la consulta de les dades d'identificació i contacte, la modificació de l'adreça postal a efectes de notificació, l'enllaç a la subscripció a notificacions electròniques i a la consulta d'aquestes notificacions, i també la consulta de les autoliquidacions presentades.

La posada en marxa de l'Àrea privada ha comportat actuacions de millora en l'arquitectura de la informació per tal de facilitar-ne la posada a disposició a la ciutadania, així com la possibilitat d'operar en fases posteriors.

### **Activitat de la seu electrònica el 2022 en xifres**

#### **Visites**

S'han registrat 5.879.211 visites, el 44 % de les quals (2.581.000) 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 sobre les emissions de CO2 dels vehicles de tracció mecànica i de l'obertura del període de pagament i recursos.

### **Durada mitjana de les visites en minuts**

La durada mitjana de la visita són 5 minuts i no es diferencia excessivament del 2021.

### **Visitants únics**

El 2022, la seu ha registrat 2.625.803 visitants, dels quals el 40,8 % són nous, mentre que el 59,2 % són recurrents. El nombre de visitants únics en els mesos de setembre a desembre ha estat el 50 % del total de l'any.

### **Assistents virtuals. Actuacions recurrents**

- Revisió, actualització i millora de la informació base per als assistents virtuals de recaptació executiva i de l'impost sobre el CO2 dels vehicles.
- Estructuració i tractament de la informació per a l'entrenament amb eines d'intel·ligència artificial.
- Creació de les pàgines a la seu electrònica que donen suport als assistents virtuals per a informacions més detallades.
- Revisió i millora de l'abocament d'indicadors qualitius i quantitius a l'eina Kibana referents a l'activitat dels assistents virtuals.

### **Assistents virtuals. Nous projectes**

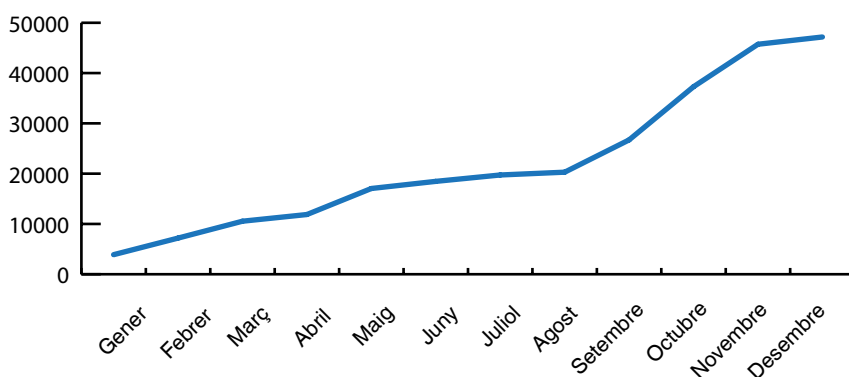
- Implementació de la nova funcionalitat de Consulta del motiu del deute en l'assistent de recaptació executiva.
- Posada en marxa d'un nou sistema de comptabilització d'atencions, amb valor, fetes per l'assistent de l'impost sobre el CO2 dels vehicles, basat en el nombre d'interaccions amb informació útil de cada contribuent.
- Posada en marxa d'un nou sistema de valoració de la qualitat dels continguts informatius, basat en la valoració de la seva utilitat (sí/no) per part de les persones usuàries. S'ha aplicat a l'impost sobre el CO2 dels vehicles i s'estendrà també a l'assistent virtual de recaptació executiva.

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

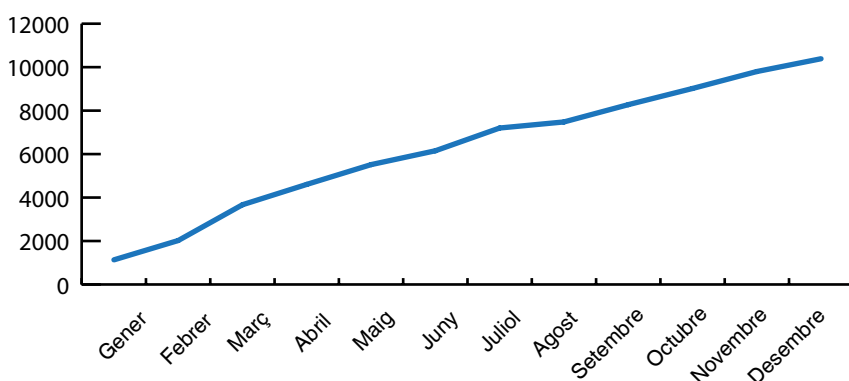
- 15 unitats informatives transversals dels dos assistents virtuals.
- 69 unitats informatives de l'impost sobre les emissions de CO2 dels vehicles.
- 49 unitats informatives de recaptació executiva.

La quantificació que s'esmenta correspon a les unitats informatives i en català i hi ha el mateix nombre d'unitats en castellà.

### Assistent virtual de l'impost sobre les emissions de CO2 dels vehicles. 47.170 accessos el 2022



### Assistent virtual de recaptació executiva. 10.395 accessos el 2022



### 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 recurrents 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.

Com a novetat, al llarg del 2022, s'ha treballat en implantar la gestió de petició de certificats tributaris utilitzant el flux que ofereix el formulari de contacte i s'ha implantat per a les peticions que arriben escalades del 012, per a les peticions que es formulen a través de L'ATC us truca per part de persones físiques i també d'ens locals.

### Activitat

L'activitat global el 2022 ha estat de 120.588 consultes sobre la temàtica de tributs, que han estat gestionades per l'ATC o pels operadors del telèfon 012. L'ATC ha gestionat 80.408 d'aquestes consultes.

Nombre de persones que gestionen les consultes a l'ATC: 60.

### 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 recurrents 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 2022 és la implantació de les incidències presentades a través del nou formulari d'incidències tecnològiques, així com dissenyar la integració de l'eina JIRA amb l'eina corporativa Remedy.

### Activitat

L'activitat global del 2022 ha estat de 32.020 incidències gestionades.

### El web de Tributs de Catalunya

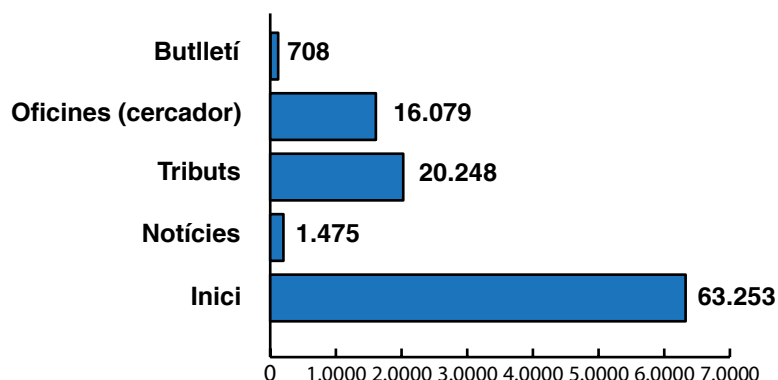
Les tasques que l'Àrea d'Estudi i Anàlisi ha dut a terme al llarg del 2022, en col·laboració amb la Secretaria d'Hisenda, han estat:

- Suport en la publicació continuada de notícies. S'han publicat 40 notícies.
- Suport a la maquetació i edició del butlletí *Tributs de Catalunya en Xarxa* i creació d'un espai al web per accedir a tots els butlletins publicats (Pestanya Butlletí). El 2022 s'han publicat quatre butlletins.

### Activitat del web Tributs de Catalunya

El 2022, el web ha tingut 167.260 visites, 140.642 visitants únics i un total de 252.678 pàgines visualitzades.

### Nombre de visualitzacions de pàgina 2022



### **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.
- Pagament automatitzat de l'impost del CO2 amb IVR (resposta de veu interactiva - *Interactive Voice Response*).
- 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.
- Informació sobre recaptació executiva (motiu del deute, embargaments, recursos, ajornaments i fraccionaments).
- Tramitacions (pagaments en voluntària i executiva, ajornaments i fraccionaments).

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

- 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.
- Elaborar la documentació amb la informació de suport per als operadors de la plataforma. Al llarg del 2022 s'ha constituït un grup de treball per a la revisió i millora de la qualitat d'aquesta documentació.
- Organitzar les sessions de formació i reciclatge necessàries per garantir la idoneïtat de les respostes.
- Coordinar amb l'Àrea TI de l'Agència l'evolució del pagament automatitzat per controlar els terminis de caducitat de les cartes de pagament.

### **Activitat**

Durant l'any 2022, el telèfon 012 ha atès 286.781 trucades (increment del 4 % respecte del 2021), de les quals 56.465 (20 %) han estat sobre l'impost del CO2. Així mateix, es varen fer 6.028 pagaments automatitzats per IVR.

### **L'ATC us truca**

Al llarg del 2022, L'ATC us truca ha consolidat el catàleg de serveis següent que presta per atenció telefònica o per videotrucada i, com a novetat, s'ha obert la possibilitat a la ciutadania de demanar cita prèvia per rebre assistència per aquest mitjà.

**Dins de l'atenció especialitzada de tributs, el telèfon 012 ha atès 286.781 trucades, de les quals 56.465 (20 %) han estat de l'impost sobre el CO2**

**El servei L'ATC us truca ha atès 34.761 trucades, de les quals 32.633 han estat d'assistència telefònica per tramitar l'impost sobre el CO<sub>2</sub>**

Servei d'assistència	Canal	Cita prèvia
Impost sobre transmissions patrimonials (M600)		
Compravenda amb escriptura notarial	Telefònic	Sí
Compravenda sense escriptura notarial	Videotrucada	Sí
Lloguer	Telefònic	Sí
Préstec entre particulars	Videotrucada	Sí
Adquisició de vehicles i embarcacions (M620)	Videotrucada	Sí
Impost sobre successions i donacions		
Donacions	Videotrucada	Sí
Assegurances	Videotrucada	Sí
Impost sobre les emissions de CO2 dels vehicles	Telefònic	No, trucada directa
Certificats tributaris	Videotrucada	No, trucada directa

En el període de campanya de l'impost sobre les emissions de CO2 dels vehicles, l'atenció es presta seguint el model col·laboratiu, amb personal adscrit a l'Àrea d'Estudi i Anàlisi (6 persones), personal de les delegacions territorials i de la resta d'oficines (35 persones).

### Activitat

	Nombre d'atencions
Impost CO2 i certificats	32.789 trucades
Atencions amb cita prèvia	
ITP	1.832
Donacions i assegurances	140
<b>Total atencions ATC us truca</b>	<b>34.761</b>
Trucades sortints	7.022

### Canal presencial

Les tasques recurrents 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 gestors 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.

### Activitat

Cites prèvies ateses en les oficines de l'Agència: 144.561.

Tiquets emesos pels gestors de cues: 150.460 (inclou persones que venen sense cita i atenció de la campanya IRPF).

**Al llarg del 2022 s'han atès 150.460 persones a les oficines de l'ATC**

### **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 2022 s'han dut a terme les actuacions següents:

- Col·laboració amb la Secretaria d'Hisenda per a la definició dels indicadors de mesura de les actuacions d'informació i registre de les oficines FUT de la xarxa Tributs de Catalunya. S'ha implementat un formulari per a la recollida bimensual de les dades.
- Col·laboració amb la Secretaria d'Hisenda en l'organització de sessions d'intercanvi d'informació amb els responsables de les oficines FUT de la xarxa Tributs de Catalunya. Durant el 2022 s'han fet 3 reunions amb un total de 21 persones assistents de les diferents oficines.
- Implementació d'una sistemàtica d'anàlisi del nombre d'accessos a G@UDÍ per part de les oficines FUT per tal de regularitzar el nombre de llicències en funció de l'activitat anual realitzada. Durant el 2022 s'ha fet l'anàlisi en les oficines de les diputacions i s'ha fet una reassignació de llicències en funció de l'activitat de les oficines en el període 2020-2021. Aquesta sistemàtica s'ampliarà a les oficines FUT de la resta d'ens.
- Elaboració de fitxes informatives de suport de l'impost sobre les emissions de CO2 dels vehicles.
- Elaboració de cartells informatius sobre com realitzar els principals tràmits: pagament, recurs, domiciliació del pagament i obtenció de cita prèvia.

### **Participació en campanyes**

A continuació es dona una visió global de les actuacions derivades de la campanya de l'impost sobre les emissions de CO2 dels vehicles i de la campanya de la renda i patrimoni 2021, que coordina l'Àrea d'Estudi i Anàlisi.

### **Campanya de l'impost sobre les emissions de CO2 dels vehicles (exercici 2021)**

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.



## L'atenció de la campanya de l'impost sobre les emissions de CO2 (exercici 2021) en xifres

Frontal de tramitació CO2 (consulta del padró i tràmits)	611.618 usuaris
Assistent virtual	47.170 usuaris
L'ATC us truca	32.633 trucades ateses
Telèfon 012	56.465 trucades ateses
Cites prèvies ateses en oficines	9.026 cites ateses
Consultes al formulari de contacte	7.113 consultes gestionades
	<b>248.319 pagaments telemàtics</b>
	6.028 amb el pagament automatitzat 012
Pagaments realitzats entre l'1 d'octubre i el 31 de desembre de 2022	36.628 amb Bizum
	184.901 amb targeta bancària
	20.762 amb càrrec en compte

### Campanya de renda i patrimoni 2021

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.

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.

S'han assistit 105.237 persones per tramitar l'impost sobre el CO2, pels canals telefònic, presencial i per mitjà del formulari de contacte. D'altra banda, 611.618 usuaris han accedit al frontal de tramitació de la seu. Es consolida l'omnicanalitat

### L'atenció de la campanya de renda i patrimoni (exercici 2021) en xifres

Oficines que hi han participat	31
Personal informador que hi ha participat	93
Punts d'atenció	43
Persones contribuents ateses en renda	16.243
Persones contribuents ateses en patrimoni	67
Nombre d'assistents als cursos de l'ATC	96
Assistents al curs organitzat per l'AEAT	56

S'han atès 16.243 persones a les oficines de l'Agència durant la campanya de renda i patrimoni 2021

## 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 2022, 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 2022

- Establiment de les línies estratègiques de l'ATC.
- Previsió de resultats i fixació d'objectius.
- Instruments de seguiment, control i avaluació.
- Línies de treball prioritàries de les àrees i delegacions.
- Regulació dels quadres de comandament.
- 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 2022.

#### 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.

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

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

Tramitació interna i centralitzada de tot tipus de queixes i suggeriments que adrexi la ciutadania, individualment o col·lectivament, en relació amb la forma de prestació o qualitat dels serveis que gestiona l'ATC. 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 sol·licitud als responsables funcionals i/o territorials de l'Agència, així com la tramesa centralitzada dels informes de resposta 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 i Consejo General del Notariado; Direcció General de Trànsit del Ministeri de l'Interior, i Institut Municipal d'Hisenda de Barcelona.
- Funcions d'interlocució amb representants dels diferents col·lectius d'intermediaris i assessors fiscals que han signat convenis o acords de col·laboració amb l'Agència o que s'hi han adreçat.
- Coordinació dels grups de treball creats en el marc del Consell Fiscal d'Assessors, per a la redacció dels esborranys del Codi de conducta i bones pràctiques dels assessors fiscals i del Reglament del Registre d'assessors fiscals de Catalunya, amb la participació de representants d'organismes de l'Administració tributària i dels principals col·legis i associacions professionals de l'àmbit tributari.

**Participació en el grup de treball de redacció 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 indicadors de compliment.
- Enquestes de satisfacció de la ciutadania sobre els serveis presencials de l'Agència, la seu electrònica, el servei L'ATC us truca, el formulari de contacte i les microenquestes sobre diferents punts d'informació i tràmits continguts a la seu electrònica.
- El 2022 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 2023 a la seu electrònica de l'Agència.
- Coordinació, recepció i tractament dels suggeriments interns de millora de l'organització amb relació al personal de l'ATC.

**Elaboració de la nova Carta de serveis de l'Agència**

#### **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 de seguiment amb col·legis i associacions professionals de l'àmbit tributari.

En concret, el 2022 s'han signat acords de col·laboració amb l'Asociación Europea de Gestores y Administradores Inmobiliarios (AEGAI), l'Asociación Profesional de Asesores Fiscales y Laborales (APAFL), el Consejo General de Gestores Administrativos de España i el Col·legi Oficial de Gestors Administratius de Catalunya, per a la presentació i pagament d'autoliquidacions, declaracions i altres documents tributaris per mitjans telemàtics en nom de terceres persones.

Així mateix, l'Agència Tributària de Catalunya ha subscrit un conveni amb el Consejo General del Notariado per accedir a la informació de la Base de Dades de Titularitat Real, la qual cosa facilitarà a l'ATC disposar d'eines per lluitar contra el blanqueig de capital i per impulsar el control tributari, dotant-la de mecanismes per investigar, entre d'altres, les titularitats reals de persones físiques que s'oculten a través d'entramats de societats, estructures jurídiques sense personalitat i fideïcomisos, així com la composició, la titularitat de les societats i la modificació de l'estructura de les titularitats.

També, fruit dels últims acords i convenis de col·laboració subscrits amb la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, SA, el 2022 l'Agència ha implantat dos nous serveis per facilitar a la ciutadania el compliment de les seves obligacions tributàries i apropar els seus serveis arreu del territori: el pagament de liquidacions a través de la tauleta electrònica dels carters quan els portin la notificació al domicili i la presentació i pagament de l'autoliquidació de transmissió de vehicles a les oficines de Correos.

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

El 2022 s'han tramitat un total de 1.001 noves adhesions, fet que situa el nombre total de persones usuàries adherides en 12.983, en relació amb els 125 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.

### 3.3.3 Àmbit de comunicació

El 2022 destaca, en primer lloc, la planificació i el desplegament de les accions de comunicació i difusió de la campanya de l'exercici 2021 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](https://impostco2.gencat.cat), xarxes socials,

**El conveni amb el Consejo General del Notariado per accedir a la Base de Dades de Titularitat Real permetrà a l'ATC avançar en la lluita contra el frau fiscal**

**Fruit dels acords de col·laboració amb Correus, l'ATC implanta dos nous serveis: el pagament de liquidacions a domicili a través de la tauleta electrònica dels carters i la presentació i el pagament de les autoliquidacions de transmissió de vehicles de segona mà**

**El 2022 s'han tramitat 1.001 noves adhesions, amb un nombre total de 12.983 usuaris adherits**

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 de l'exercici 2021 de l'impost sobre les emissions de CO2 dels vehicles**

Els principals continguts que s'han difós pels diferents canals i formats han estat els següents:

- Pla de prevenció i reducció del frau fiscal i de foment de les bones pràctiques tributàries 2019-2022
- Tributs gestionats per l'ATC: nova normativa, models i programes d'ajuda
- Tributs de Catalunya
- Publicacions de resultats: informes d'activitats i enquestes
- Novetats de tramitació a la seu electrònica: implantació de noves funcionalitats i millores
- Atenció i informació al contribuent
- Impost sobre les emissions de CO2 dels vehicles
- Implantació d'eines i recursos d'administració electrònica i transformació digital
- Col·laboració tributària
- Processos selectius dels cossos tributaris de l'ATC
- Campanyes d'IRPF i patrimoni

En concret, al llarg del 2022, en l'àmbit de comunicació de l'Agència, destaquen les dades d'activitat següents:

Notícies elaborades	73
Comunicats enviats	171
Tuits publicats	1.344
Butlletins interns	9
Butlletins <i>ATC Connect@</i> (intermediaris tributaris)	10
Infografies per a Twitter	15
Cartells i bàners	9
Díptics	3
Infografies per a pantalles del gestor cues	12
Redaccionals en premsa paper i digital	50
Anuncis TV i ràdio	6
Vídeos	6

## 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.

### 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 2022

Nomenaments per encàrrec de funcions	5
Llocs proveïts mitjançant convocatòria pública	44
Comissions de servei a llocs singulars	10
Comissions de servei a departaments o organismes autònoms	10
Anuncis per a la cobertura de llocs mitjançant el portal ATRI	77
Expedients de reconeixement de serveis prestats	43
Expedients de reconeixement de triennis	130
Expedients de reconeixement de grau resolta	58
Expedients de jubilació i incapacitat	15
Expedients de perllongament de permanència en servei actiu	5
Tramitació de llicències, permisos o absències a través d'ATRI	23.811
Expedients de compatibilitat	10
Expedients de modificació de la relació de llocs de treball	11
Expedients de modificació de pressupost de personal	43
Expedients de concessió de bestretes al personal	8
Tramitació d'expedients d'incapacitat temporal	660
Tramitació d'expedients per recursos contenciosos interposats	1

A finals del 2022, la plantilla de l'Agència s'ha situat en 816 efectius estructurals, als quals s'han d'afegir els 16 llocs de reforç que s'han formalitzat per donar resposta a necessitats puntuals dels diferents centres de treball.

**L'ATC disposa d'un total de 816 efectius estructurals més 16 llocs de reforç**

En relació amb els processos selectius de cossos tributaris de la Generalitat de Catalunya, durant el 2022 l'ATC ha desenvolupat 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 s'han dut a terme les proves de l'oposició, la valoració de la fase de concurs i la convocatòria del curs selectiu, que tindrà lloc a principis del 2023.

D'altra banda, s'han planificat i publicat dos processos selectius més per consolidar la plantilla dels cossos tributaris de la Generalitat de Catalunya: la convocatòria ATC02, amb 20 places del cos superior d'inspectors tributaris (CSIT), i la convocatòria ATC03, amb 85 places del cos tècnic de gestors tributaris (CTGT) incloses en l'oferta pública d'estabilització. Tots dos processos es desenvoluparan durant el 2023.

Així mateix, en l'àmbit selectiu també s'han publicat 77 ofertes al portal ATRI i a la seu electrònica de l'Agència, corresponents a 99 llocs de treball, que han permès garantir el funcionament correcte de les oficines des dels diferents àmbits de l'aplicació dels tributs, i donar cobertura 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 44 llocs de treball, que inclouen llocs de comandament i llocs singulars, tant de perfil tècnic com administratiu.

Quant a les condicions de treball, s'ha aprovat la Resolució per la qual es fixa el règim de teletreball i diverses mesures per facilitar al màxim la conciliació familiar i personal amb el desenvolupament de les funcions del personal.

### Formació

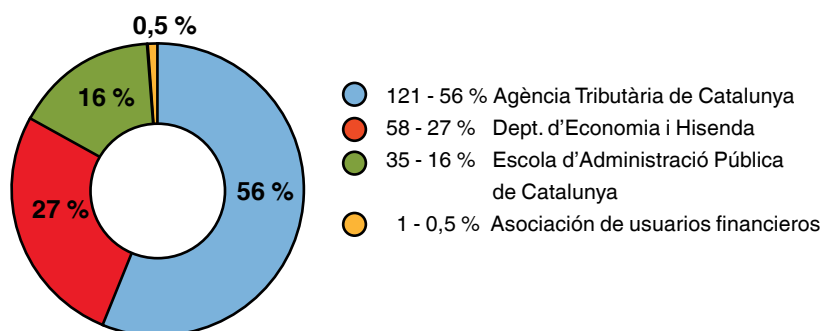
El Pla de formació per al 2022 ha estat el resultat del procés de detecció de necessitats previ, on ha participat tant l'equip directiu com el personal de l'Agència a través de la intranet.

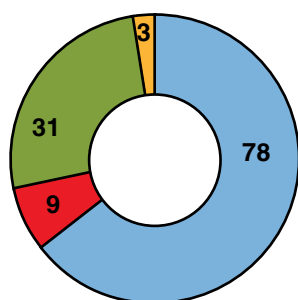
Aquest Pla de formació propi, el pla de formació de Departament d'Economia i Hisenda, i les activitats organitzades per l'Escola d'Administració Pública de Catalunya (EAPC) han constituït l'oferta formativa a la qual ha tingut accés el personal de l'ATC.

**El 2022 l'ATC ha coordinat i gestionat per primer cop una convocatòria de cossos tributaris: l'ATC01, de 120 places del CTGT, i n'ha convocat dues més, l'ATC02, de 20 places del CSIT, i l'ATC03, de 85 places del CTGT, per la via d'estabilització**

**Durant el 2022 l'ATC ha fet un esforç important quant a la provisió definitiva de llocs, amb un total de 17 convocatòries i 44 llocs**

**S'han consolidat la modalitat de teletreball i les mesures per flexibilitzar el compliment de la jornada laboral, mitjançant Resolució de la presidenta**





- 78 activitats en línia síncrona
- 9 activitats en línia asíncrona
- 31 activitats mixtes
- 3 activitats presencials

	Total ATC
Formació en línia síncrona*	78
Formació en línia asíncrona*	9
Formació mixta*	31
Formació presencial	3
<b>Total activitats</b>	<b>121</b>
G@UDÍ	0
e-SPRIU	10

\* Formació en línia síncrona: formació virtual en temps real.

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

\* Formació mixta: combinació d'ambdues metodologies.

**Pràcticament tota la formació s'ha desenvolupat en línia mitjançant l'Aula tributària i Teams, afavorint el teletreball i facilitant-ne l'accés**

El Pla de formació 2022 s'ha estructurat al voltant dels eixos següents:

**Potenciació de l'administració digital i les tecnologies de la informació:**

- Administració digital i programes informàtics corporatius (24 activitats).
- Cursos de capacitat digital (38 activitats).

**Formació en l'àmbit tributari.** S'han realitzat 55 activitats relatives a:

- Tributs cedits: successions i donacions, transmissions patrimonials i actes jurídics documentats.
- Procediments tributaris: revisió en via administrativa, recaptació executiva i sancionador.
- Tributs propis, entre els quals ha destacat l'actualització de l'impost sobre les emissions de CO2 dels vehicles de tracció mecànica.
- Sessions informatives sobre la introducció del valor de referència.
- Campanya de renda i patrimoni, mitjançant tres activitats: IRPF bàsic, IRPF actualització i patrimoni.
- Formació al personal que desenvolupa tasques d'atenció a la ciutadania amb activitats d'àmbit tributari, d'habilitats comunicatives i gestió del conflicte i aplicacions informàtiques.
- Curs d'acollida per introduir en matèria tributària el personal del cos auxiliar administratiu incorporat arran del concurs general de mèrits.

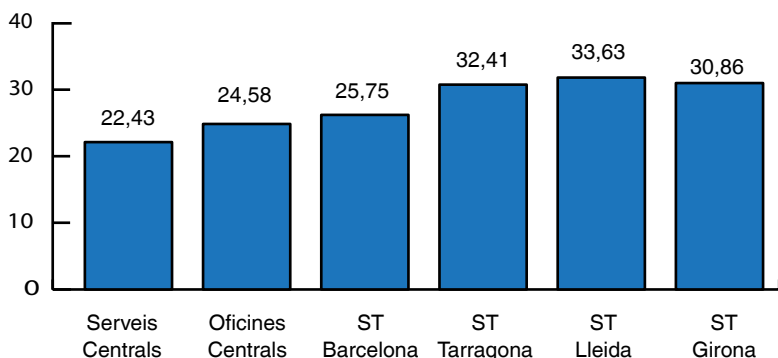
**Formació en matèria de prevenció de riscos laborals i benestar emocional:** 30 activitats.

**Formació en llengua catalana:** 4 activitats.

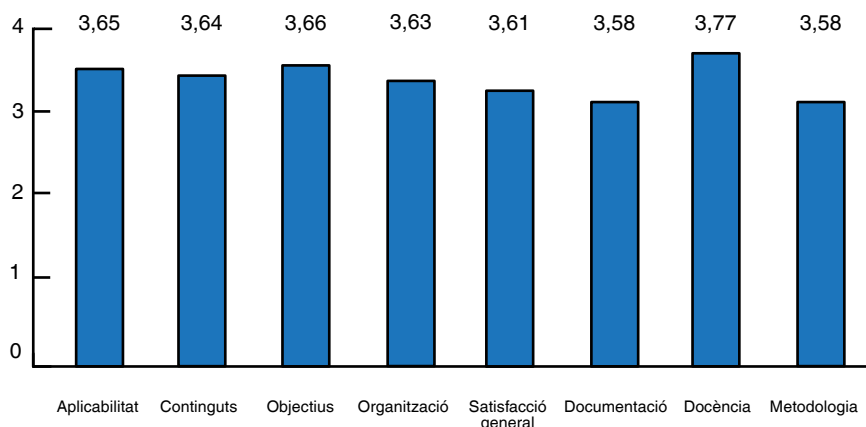
Globalment, en el marc de Pla de formació de l'Agència Tributària de Catalunya, s'han gestionat 3.440 inscripcions i s'han emès 2.517 certificats.



### Mitjana d'hores de formació per persona



### Grau de satisfacció segons els apartats avaluats (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.

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

- S'ha elaborat i publicat una enquesta per recollir i analitzar de manera global la valoració del personal de l'Agència en relació amb el règim de teletreball i altres aspectes organitzatius, en què ha participat el 60 % de la plantilla.

**El 96 % de la plantilla fa una valoració positiva del teletreball, especialment respecte a la capacitat de concentració, el rendiment i la productivitat individual i l'organització del temps**

- S'ha elaborat el Pla de capacitació digital propi de l'ATC, que recull les accions bàsiques perquè tot el personal adquireixi les competències digitals clau i adequï les seves capacitats a les noves formes de treballar, i se n'han difós semestralment els indicadors de seguiment.
- 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).

**Al llarg del 2022 s'ha incrementat considerablement l'acreditació del personal en tecnologies de la informació i comunicacions. Un 29 % de la plantilla disposa de l'ACTIC mitjà i un 20 % de l'ACTIC avançat.**

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 portasignatures digital.

- S'ha col·laborat amb l'Àrea TI en relació amb diverses actuacions sobre l'entorn de lloc de treball (renovació de les contrasenyes de GICAR, resolució d'incidències, gestió de permisos, migració de l'entorn virtual cap a la nova Plataforma Transversal...).
- Pel que fa a la gestió de la relació de llocs de treball (RLT), durant el 2022 s'han elaborat i tramitat diversos expedients de modificació de llocs, dels quals ha derivat, entre d'altres, una ampliació del nombre de places de tipologia base del cos tècnic de gestors tributaris i auxiliar administratiu. La tramitació d'aquests expedients ha comportat la revisió i l'elaboració de les descripcions dels llocs de treball per adaptar-ne el contingut a les funcions específiques de cada lloc. En conjunt, aquesta gestió ha implicat la generació d'11 expedients de modificació de la RLT, que inclouen un total de 48 llocs de treball.
- Al llarg del 2022 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'ha donat suport 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.
- Així mateix, s'ha fet 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 actualitzant els continguts relatius a assumptes d'interès del personal. Concretament, al llarg del 2022 s'han fet 325 publicacions a l'apartat d'Avisos i novetats, s'ha seguit vetllant per l'homogeneïtat i qualitat dels continguts que s'hi difonen i s'han creat dos nous apartats, l'un dedicat al Teletreball i l'altre, l'Espai d'autoaprenentatge, amb continguts per a l'aprenentatge autònom en entorn virtual.
- S'han elaborat diferents formularis electrònics, que s'han posat a disposició del personal i que han facilitat la recollida de dades i la gestió de les peticions per part de les unitats funcionals promotores, com són

**Es crea l'Espai d'autoaprenentatge a la intranet de l'ATC, amb nous formats més didàctics**

els formularis de detecció de necessitats formatives o la sol·licitud per a la participació en la campanya del control de la visió.

- El Servei d'Organització ha seguit treballant de manera coordinada amb l'àmbit de selecció del Servei de Recursos Humans per consolidar el procediment de participació íntegrament electrònic, elaborant i programant el tràmit d'inscripció en els processos selectius mitjançant formularis en format HTML. Així mateix, s'ha posat a disposició de les persones aspirants tota la informació relativa a aquests processos 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 2022 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 2022 s'han corregit 545 textos en total. També s'han dut a terme diferents accions de difusió i promoció de la llengua (difusió de la jornada sobre el Català digital i de la *Guia de llenguatge planer*, formació sobre els Usos no discriminadors de la llengua, cursos preparatoris per a la superació del nivell C2 de català, recordatoris sobre els cursos oficials del Consorci per a la Normalització Lingüística i sobre el calendari de realització de les proves oficials).

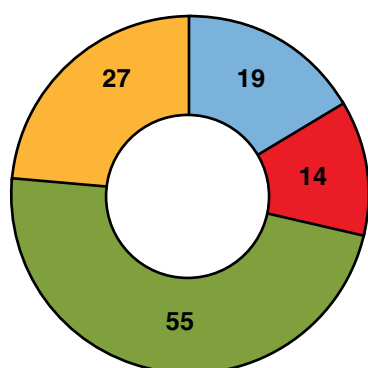
### Transformació digital

Pel que fa als projectes i a les actuacions de l'Agència en aquest àmbit, el primer aspecte que cal destacar de l'any 2022 és l'elaboració i aprovació del tercer 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:

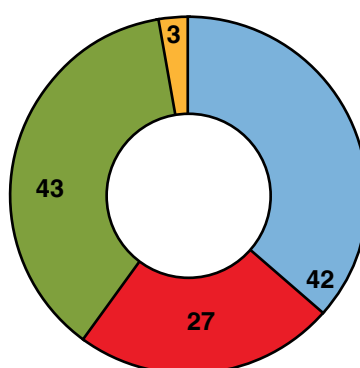
**Aprovació del tercer Pla anual de transformació digital de l'Agència, amb 115 actuacions en els diferents eixos estratègics (dades, persones, processos i tecnologia)**

#### Actuacions per àmbit



- 19 Dades
- 14 Persones
- 55 Processos
- 27 Tecnologia

#### Actuacions per estat



- 42 Finalitzat
- 27 Recurrent executat
- 43 Posposat
- 3 Desestimat

D'altra banda, s'ha treballat en conjunt amb diverses àrees de l'ATC per definir el model conceptual i els requeriments necessaris per a la implementació tecnològica de diversos projectes relacionats amb la tramitació electrònica dels ciutadans. Destaquen, entre d'altres, l'anàlisi de la representació per actuar en nom d'altres davant de l'ATC, la conceptualització i els requeriments per a la creació d'una Àrea privada dels contribuents dins de la seu electrònica, i l'anàlisi per a la creació d'una base de dades de contacte de les persones que es relacionen amb l'ATC, que permeti augmentar l'eficàcia de les comunicacions i notificacions oficials.

Finalment, s'ha continuat desenvolupant el projecte d'elaboració del Mapa de processos de l'Agència, que té per objectiu 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'anàlisi, diagramació i proposta d'optimització d'alguns processos que l'Agència va considerar prioritaris, en concret els de l'àmbit de recursos i de devolució d'ingressos indeguts.

## Àrea de Gestió Econòmica i Règim Interior

### 3.5.1 Àmbit de gestió econòmica

#### Règim comptable i pressupostari

El règim comptable i pressupostari de l'ATC es troba a:

- L'Ordre VEH/117/2017, de 13 de juny, on s'estableix que la unitat competent de la gestió comptable i pressupostària és el Servei de Gestió Econòmica i Comptabilitat.
- 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, que estableix en l'article 214.4 que a l'ATC s'aplica el Pla general de comptabilitat pública de la Generalitat de Catalunya.
- L'article 214.2 de l'esmentada Llei 17/2017, que 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.
- Els Criteris d'execució del pressupost de l'Agència, aprovats per la Junta de Govern de l'ATC en la seva sessió del 21 de desembre de 2012.
- El Pla anual aprovat pel titular del departament competent en matèria d'hisenda, que disposa que és la Intervenció General qui realitza el control de les operacions economicofinanceres de l'Agència.
- La tresoreria de l'ATC, on s'aplica el Sistema de gestió de tresoreria corporativa de la Generalitat de Catalunya (centralització de tresoreria o *cash pooling*).

#### Execució del pressupost

El pressupost de 2022 es va aprovar mitjançant la Llei 1/2021, de 29 de desembre, de pressupostos de la Generalitat de Catalunya per al 2022, amb els crèdits inicials i definitius, i amb les dades d'execució que s'indiquen a continuació:

		Previsions inicials (€)	Previsions finals (€)	Drets liquidats
CAP. 3	Taxes, venda de béns i serveis	5.054.000,00	5.054.000,00	7.659.714,30
CAP. 4	Transferències corrents	79.850.468,86	79.850.468,86	73.924.531,89
CAP. 5	Ingressos patrimonials	0	0	0
CAP. 7	Transferències de capital	0	0	0
CAP. 8	Variació d'actius financers	175.000,00	175.000,00	160.901,66
<b>TOTAL</b>		<b>85.079.468,86</b>	<b>85.079.468,86</b>	<b>81.745.147,85</b>

Quant als drets liquidats a l'exercici 2022:

- Els ingressos del capítol 3 són els generats per l'ATC, la part més important dels quals prové bàsicament de la repercussió d'un percentatge dels costos 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.

**Durant l'exercici 2022 s'han assolit, per aquest concepte, uns ingressos totals de 7.659.714,30 €**

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

Amb aquestes dades, el percentatge d'ingressos propis respecte als ingressos totals és de prop del 9,37 % i ha servit per finançar el 9,08 % del pressupost de despeses.

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:

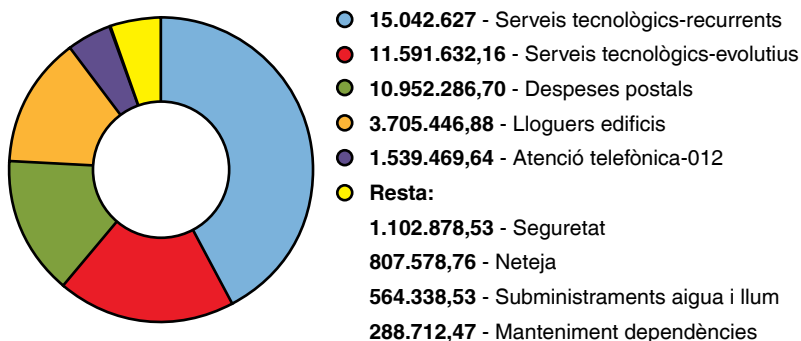
- D'una banda, als drets liquidats en concepte d'aportacions al fons patrimonial de l'Agència Tributària de Catalunya per 150.000 €.
- De d'altra, 10.901,66 €, als drets liquidats en concepte de retorn de bestretes atorgades al personal.

**Pressupost despeses**

		<b>Pressupost definitiu</b>	<b>Obligacions reconegudes</b>
Cap. 1	Remuneracions de personal	36.017.700,20	35.344.331,60
Cap. 2	Operacions corrents	49.046.836,76	46.803.278,16
Cap. 3	Despeses financeres	476,50	476,50
Cap. 4	Transferències corrents	44.595,70	44.595,70
Cap. 6	Operacions de capital	150.000,00	38.765,90
Cap. 8	Actius financers	25.000,00	10.668,86
	<b>TOTAL</b>	<b>85.284.609,16</b>	<b>82.242.116,72</b>

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

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. S'han practicat per aquest concepte prop d'1,4 milions de notificacions.

- El 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.

- S'han incrementat en un 52 % les despeses per a l'atenció telefònica mitjançant el 012, a causa del creixement de les consultes de caràcter tributari com a conseqüència de la implantació del nou impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica.
- També ha patit un creixement important la partida de subministrament d'aigua i llum, amb un 68 % d'augment.

### Contractació

Tipus de contracte	Nombre contractes	Import anual execució
Serveis	18	2.966.120,35
Subministraments	1	33.759,00
<b>Totals</b>	<b>19</b>	<b>2.999.879,35</b>

## 3.5.2 Àmbit de règim interior

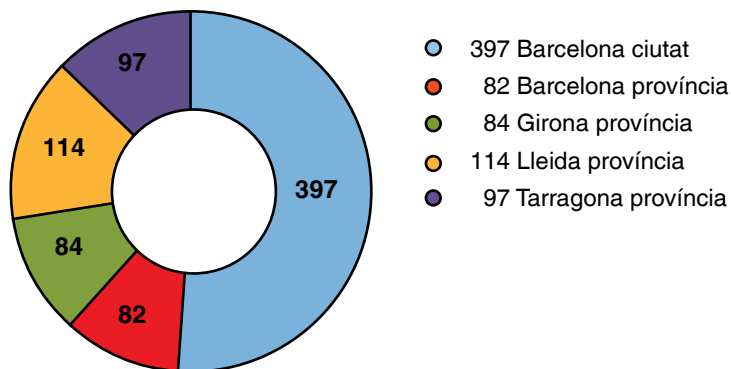
### Serveis generals

Pel que fa als serveis generals, durant l'any 2022 es van gestionar i coordinar un total de 38 contractes, tant de serveis com de subministraments i obres, destinats a cobrir les necessitats dels 20 centres que té l'ATC per tot el territori, amb una superfície total de 21.000 m<sup>2</sup>. La gestió d'aquests contractes inclou la tramitació de la facturació corresponent, que durant aquest any va ser d'un total de 1.039 factures.

Com a unitat promotora, es va preparar la licitació, entre d'altres, dels contractes de neteja, seguretat i arxiu per a l'any 2023, per a totes les dependències de l'ATC.

L'assoliment de la implementació del GMAO (gestió de manteniment assistit per ordinador) ha permès gestionar durant l'any 2022 un total de 774 incidències de manteniment mitjançant aquesta aplicació, segons el desglossament per àmbits territorials següent:

## Incidències gestionades amb GMAO



Novament, tot i no haver finalitzat la implementació del nou sistema d'inventari corporatiu GPG per als béns mobles de l'ATC, per problemes informàtics, durant el darrer trimestre del 2022, un cop solucionats aquests problemes, s'ha pogut iniciar la càrrega dels inventaris de l'ATC al nou programa d'inventari, i per tant, donar el pas necessari per finalitzar-lo. El volum total de béns mobles inventariables a l'ATC a finals del 2022 és de 8.174.

Com a novetat, durant aquest any 2022 s'ha coordinat el personal subaltern dels serveis centrals de l'ATC, que ha passat a formar part d'aquest servei. Una de les funcions principals d'aquest personal és fer la recepció a l'entrada de l'edifici. Durant aquest any han atès més de 30.000 contribuents entre les cites prèvies i els espontanis.

### Seguretat i salut laboral

L'activitat preventiva de l'any 2022 ha estat centrada principalment a continuar garantint la seguretat i la 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 d'adaptació, creació i implantació de nous models de treball associats a la modalitat de prestació de serveis amb teletreball.

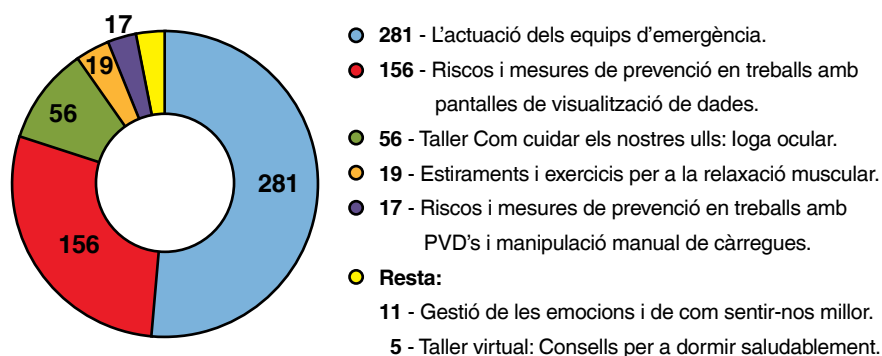
En aquest sentit, els serveis de prevenció han centrat els esforços en les activitats següents:

- Elaboració de la tercera revisió de l'Avaluació de riscos COVID-19.
- Aplicació del procediment de persones positives a la COVID-19, així com el control de possibles casos sospitosos, amb un total de 473 gestions realitzades durant l'any 2022.
- Formació continuada de la plantilla i del personal d'altres organismes que desenvolupen treballs de manera fixa a l'Agència, en relació amb la COVID-19.
- Realització dels simulacres d'emergència als Serveis Centrals, a les tres delegacions territorials, a les 15 oficines territorials i a les oficines de serveis tributaris a Igualada i l'Hospitalet de Llobregat, així com l'actualització dels plans d'emergència.



Així mateix, s'ha format un total de 545 persones en matèria de prevenció de riscos laborals i en relació amb els riscos associats a la seva activitat i les mesures preventives adients mitjançant la realització dels cursos següents:

### Personal format



### Arxiu

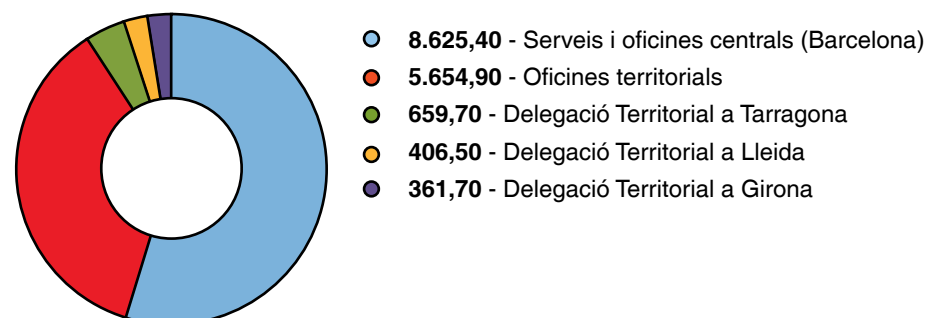
Durant l'any 2022 s'han transferit a l'Arxiu Central de l'ATC un total de 75 metres lineals de documentació, dels quals 11,60 s'han ubicat als dipòsits de l'edifici de la seu central de l'ATC i 63,40 s'han incorporat a les instal·lacions de l'empresa de custòdia externa. D'altra banda, en aplicació de les taules d'accés i d'avaluació documental, s'han eliminat 783,20 metres lineals de documentació que estaven ubicats a l'empresa de custòdia externa.

Paral·lelament, al llarg de l'any, s'ha treballat per revisar les dades que consten en els inventaris, posant especial atenció a la documentació transferida per les antigues oficines liquidadores, que es troba ubicada a l'empresa de custòdia externa.

Així doncs, a finals de l'any 2022, l'ATC té un total de 15.708,20 metres lineals de documentació en custòdia externa, que es distribueixen per oficines i delegacions territorials de la manera següent:

En el marc de la transformació digital de l'ATC, l'Arxiu participa en el Grup

### Metres lineals de documentació de l'ATC en custòdia externa



de treball multidisciplinari (GTM) de l'ATC. Durant l'any 2022, s'han realitzat tres reunions del Comitè director i vuit de la Comissió de treball. Durant el 2022, des de l'Arxiu, s'ha continuat treballant en el projecte de revisió de les carpetes de xarxa per tal d'adequar-les al sistema de classificació corporatiu.

Finalment, durant l'any 2022, s'ha presentat la proposta d'accés i avaluació documental dels expedients de l'impost sobre successions i donacions a la Comissió Nacional d'Accés, Avaluació i Tria Documental (CNAATD), que ha resultat conservar-los per un període de 100 anys.

### 3.5.3 Àmbit de notificacions i afers administratius

El 2022 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 l'exercici del dret i l'obligació de relacionar-se electrònicament amb les administracions públiques, i es concreten els subjectes que estan obligats a relacionar-s'hi per mitjans electrònics.

Les dades comparatives són:

Pel que fa a les notificacions de caràcter postal, mitjançant l'aplicació de

#### Volum de processos de notificació finalitzades

Comparativa exercicis	2021	2022
Electròniques	101.722	159.376
Executiva	1.141.710	1.323.084
Voluntària	157.983	163.254
Notificacions en mà	10	11
Enviades per GS	96.456	163.254
CO2	1.621.321	
CO2 (cartes recordatori electròniques)		78.144
CO2 (cartes recordatori postals)		1.386.659
CO2 (notificacions electròniques)		10.989
CO2 (notificacions postals)		554.259
<b>Total</b>	<b>3.119.202</b>	<b>3.675.776</b>

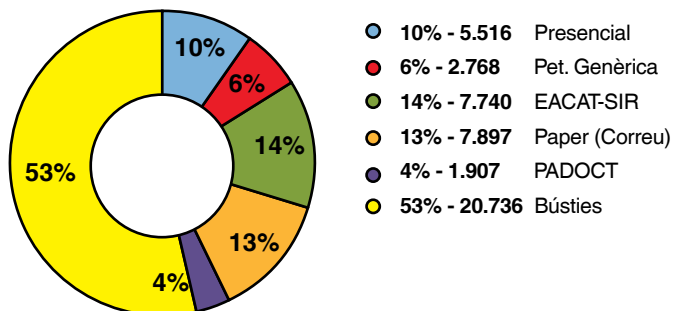
l'Acord marc entre la Generalitat i Correos, durant el 2022 s'han consolidat els processos electrònics per a tots els tipus de notificacions generades a l'ATC, a les oficines centrals, amb l'objectiu de dotar aquest procediment de més seguretat i celeritat.

El 2022 l'important creixement de les cartes recordatori es deu a l'acord de substituir les anteriors notificacions postals per aquestes cartes recordatori.

Quant al Registre, les dades comparades són les següents:

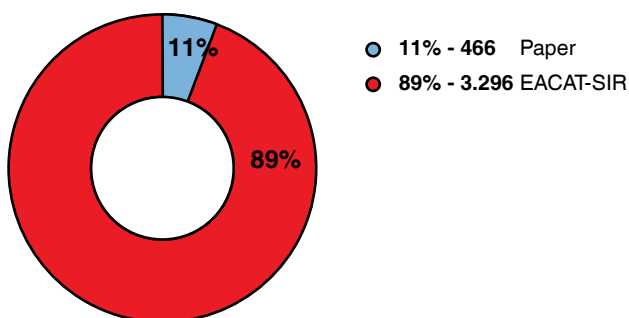
### Registre d'entrada

---



### 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 2022 s'han dut a terme les actuacions següents:

### Control intern

En l'àmbit de la supervisió del funcionament i control intern de l'ATC:

- 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.
- Visites de seguiment a les oficines territorials de l'ATC.
- 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 13,8 milions d'accessos, i s'han demanat justificacions o aclariments a 250 usuaris.

Accesos realitzats	Revisió pel filtre automàtic	Revisió manual	Sol·licitud d'aclariments a l'usuari	Total usuaris
13.816.591	2.460.179	462.715	250	2.237

### Seguretat de la informació i protecció de dades

Anàlisi de riscos:

S'han dut a terme auditories de seguretat de determinats sistemes d'informació emprats per l'ATC:

- Sistema de gestió de dades (BI)
- Sistema de gestió tributària e-SPRIU
- Portal de govern de la dada
- Seu electrònica transaccional
- Servidor d'escriptoris virtuals

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.

S'han dut a terme auditories de seguretat sobre determinats sistemes d'informació que utilitza l'ATC

- 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.

Al llarg del 2022 s'han realitzat 10 sessions de formació sobre protecció de dades i seguretat de la informació: sis adreçades al personal de l'ATC i quatre per al personal dels ens locals, en conveni amb l'ATC en el marc de Tributs de Catalunya.

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

Gestió d'usuaris:

L'Àrea d'Inspecció de Serveis gestiona les altes, les baixes i les 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 les credencials d'accés als sistemes de l'ATC de 976 persones usuàries, amb 412 altes i 564 baixes.

**El 2022 s'han realitzat 10 sessions de formació sobre protecció de dades i seguretat de la informació, adreçades al personal de l'ATC i al personal dels ens locals, en conveni amb l'ATC en el marc de Tributs de Catalunya**

Gestió d'usuaris	ATC	Organismes externs	Total
Altes	51	361	412
Baixes	47	517	564
<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>878</b>	<b>976</b>

Certificats digitals	Tcat	Tcat-P	Total
Altes	2	57	59
Renovacions	18	61	79
Baixes	114	20	134
<b>Total</b>	<b>134</b>	<b>138</b>	<b>272</b>

### 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 2022, s'ha donat resposta a 15 sol·licituds.

Actuacions i activitats realitzades  
**Àrea d'Inspecció de Serveis**

---

	2020	2021	2022
Sol·licituds d'accés a la informació pública (SAIP)	13	28	11
Requeriments d'informació de la Comissió de Garantia d'Accés a la Informació Pública (GAIP)	1	2	4
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>30</b>	<b>15</b>

### **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 2022 s'han realitzat les cessions de dades següents:

Organismes de la Generalitat de Catalunya	23
Dades per a finalitats d'estudis i recerca	4
Intercanvi de dades amb ens locals (Tributs de Catalunya)	62
Altres ens	1
<b>Total</b>	<b>90</b>

També s'ha dut a terme la supervisió i la 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 2022 l'Àrea de Serveis Jurídics ha desenvolupat les actuacions següents:

### **Elaboració d'informes jurídics, consultes i actuacions derivades de la tramitació d'expedients de garanties**

Durant l'any 2022 l'Àrea de Serveis Jurídics ha elaborat 93 informes jurídics i s'han evacuat 56 respostes a consultes, a petició dels diversos òrgans de l'Agència Tributària de Catalunya.

Quant a la suficiència d'aval bancaris i garanties hipotecàries presentades en expedients d'ajornament, fraccionament i suspensió instats pels contribuents, consten 98 entrades de garanties per procedir a la validació, de les quals 59 corresponen a avals que s'han validat i 39 a hipoteques i altres tipus de garanties, que han estat objecte del corresponent informe jurídic específic de garanties.

Així, en síntesi, s'ha elaborat un total de 132 informes jurídics i s'ha donat resposta a 56 consultes jurídiques.

### **Actuacions realitzades davant les resolucions emeses pels tribunals economicoadministratius**

Seguiment de les resolucions del Tribunal Econòmic Administratiu Regional de Catalunya i de les sentències dels tribunals. Convé remarcar que, durant l'any 2022, s'han analitzat i revisat 1.864 resolucions dictades pel Tribunal Econòmic Administratiu Regional de Catalunya (TEARC), amb el desglossament següent: 609 resolucions estimades totalment, 589 resolucions estimades parcialment, 370 resolucions desestimàtoies, 180 resolucions inadmeses i 116 resolucions d'arxiu.

S'ha instat la interposició de 195 recursos contenciosos administratius contra les resolucions que s'han considerat no ajustades a dret. Així mateix, s'han interposat 22 recursos d'alçada ordinari davant del Tribunal Econòmic Administratiu Central (TEAC).

Així mateix, i en relació amb les peticions d'interposició de recursos contenciosos administratius formulades per part dels òrgans competents de l'Agència Tributària de Catalunya, s'han fet 18 informes justificant la no interposició de recurs.

### **Actuacions realitzades en l'àmbit contenciós administratiu**

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 2022, la personació de l'Agència Tributària de Catalunya en 144 recursos contenciosos administratius que les persones interessades han

interposat contra actes dictats pels òrgans competents de l'Agència Tributària de Catalunya.

Quant a l'àmbit concursal, convé remarcar que, durant l'any 2022, l'Àrea de Serveis Jurídics ha rebut 448 certificats de deute, amb el desglossament següent: 294 corresponents a imports de deute contret, per sota de 1.000 euros, en què només s'ha comunicat el deute a l'administrador concursal i 154 corresponents a imports de deute contret, per sobre de 1.000 euros, respecte dels quals s'ha tramitat la personació de l'Agència Tributària de Catalunya en el procediment concursal.

D'altra banda, pel que fa a l'àmbit penal, també s'ha tramitat la personació de l'Agència Tributària de Catalunya en 4 procediments penals per delictes fiscals, s'ha instat la interposició d'una denúncia davant la Fiscalia per presumptes delictes penals i s'ha continuat fent el seguiment d'altres procediments penals en els quals l'Agència Tributària de Catalunya s'ha personat i s'ha donat suport jurídic als advocats de la Generalitat assignats quan així ho han requerit.

Igualment, convé significar que consten tramitades, durant l'any 2022, 60 respostes a oficis emesos pels jutjats d'instrucció.

#### **Actuacions realitzades en matèria de contractació administrativa i validació de poders**

També, en matèria de contractació, durant l'any 2022 l'Àrea de Serveis Jurídics ha participat en diferents meses de contractació, amb el desglossament següent: 4, per a l'obertura del sobre A; 4, per a l'obertura del sobre B; 2, per a l'obertura del sobre C; i 1, per a l'obertura del sobre únic. Igualment, convé remarcar que l'Àrea de Serveis Jurídics ha elaborat 6 informes jurídics de plecs de clàusules administratives.

#### **Elaboració del recull normatiu quinzenal**

Finalment, durant l'any 2022, l'Àrea de Serveis Jurídics ha elaborat quinzenalment un recull normatiu, que es penja a la intranet de l'Agència Tributària de Catalunya, on es presenta la normativa d'interès publicada al DOGC, al BOE i al DOUE.

Igualment, s'ha sistematitzat i ressenyat la normativa d'interès per als òrgans de l'Agència Tributària de Catalunya.

#### **Actuacions realitzades com a conseqüència d'actualització de bases de dades**

A més, l'Àrea de Serveis Jurídics de l'Agència Tributària de Catalunya ha actualitzat, durant l'any 2022, les bases de dades que corresponen a les reclamacions economicoadministratives i a les sentències judicials, amb detall estadístic del resultat, respecte de les estimades totalment, les estimades parcialment i les desestimades.

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.



## Àrea de Tecnologies de la Informació

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, l'Àrea de Tecnologies de la Informació ha desenvolupat durant el 2022 les actuacions següents:

### Persones

En la seu electrònica, l'espai adreçat a la ciutadania per gestionar els tràmits que necessitin en relació amb la seva situació tributària, s'han desenvolupat els aspectes següents:

- Implantació del nou formulari per a l'impost sobre les estades en establiments turístics, que substitueix els anteriors programes d'ajuda i formularis, unificant el format de presentació i incorporant dades al presentador per facilitar la presentació.
- Implantació de l'espai de col·laboració per a la signatura digital de documents d'inspecció.
- Nou formulari web per a l'impost sobre transmissions patrimonials (model 600) per a la modernització de la presentació i substitució del programa d'ajuda.
- Nou formulari web per al tràmit digital de devolució d'ingressos indeguts.
- Nou formulari web per al tràmit digital de provisions de constrenyiment.
- Millores d'usabilitat i adaptacions funcionals dels formularis web de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica per a la gestió del segon exercici i l'aplicació de recàrrec per a pagaments fora de termini.
- Adaptació de formularis web a canvis normatius de tributs com ara el gravamen de protecció civil (model 900), l'impost sobre els actius no productius de les persones jurídiques (model 540) i l'impost sobre transmissions de vehicles (model 620).
- Millores en la funcionalitat de registre telemàtic en l'adjunció de documents i la integració amb els sistemes de gestió.
- Adaptacions dels programes d'ajuda dels models 650 i 660 per al tractament del parament domèstic.
- Millores tècniques per augmentar la traçabilitat de les transaccions de pagament i la resolució d'incidències relacionades.
- Millores en la funcionalitat d'embargament de sous.
- Funcionalitat del portal tributari perquè l'organisme emissor (OE) pugui demanar la informació sobre el deute pendent que gestiona l'ATC en recaptació executiva.

### Dades

Millorar el control automatitzat de qualitat de les dades que els sistemes de gestió interna dipositen al llac de dades (*data lake*) de l'ATC. S'han definit noves regles de qualitat en el procés de consolidació i homogeneïtzació per assegurar:

- El desenvolupament de funcionalitats per millorar la gestió de dades mestres i de referència.
- Les millores en la usabilitat de la interfície de dades.

- La definició de noves entitats de negoci del llac de dades i millores en les ja existents.
- La sincronització de tots els mestres d'adreces de diferents orígens.
- La creació del procés de gestió d'incoherències.
- La generació automàtica d'alguns informes de gestió, com el d'executiva.

Amb l'objectiu de millorar la informació centralitzada subministrable a les aplicacions de gestió tributària i a la seu electrònica, s'han realitzat accions sobre el cens de persones de l'ATC (MIRÓ) :

- Càrrega automàtica de fitxer de patrimoni.
- Incorporació de les provisions de constrenyiment.
- Millores tecnològiques per fer eficients els processos.
- Creació de nous informes i consultes consultables pels usuaris.
- Definició d'informes especials per al seguiment de la campanya del CO2.

#### **Processos**

Pel que fa a les aplicacions de *backoffice*, s'han implementat millores que permetin aprofitar les capacitats de la tecnologia per transformar la manera de treballar eliminant processos que aportin poc valor i que siguin repetitius, amb les funcionalitats següents:

#### **G@UDÍ**

Sistema integrat de tributs per a la gestió, la recaptació, l'execució i la inspecció d'impostos.

#### **Inspecció**

- Ampliació de l'actuació de registre i signatura digital a inspecció.
- Millores de flux i documents en les diligències d'inspecció i sancions d'inspecció.
- Modificació de la representació en el sancionador i la diligència de conformitat.
- Confirmació de recàlcul d'interessos.
- Incorporació a GAUDÍ dels béns d'e-SPRIU de les autoliquidacions de patrimoni.
- Millora de la còpia de documents entre expedients.

#### **Executiva**

- Càrrega en la situació patrimonial del deutor (SP) de GAUDÍ de la base de dades del cens de vehicles de les dades massives (big data).
- Implantació de la primera fase de la funcionalitat d'embargament de pensions on es carrega en la SP del deutor la pensió que rep de l'INSS.
- Finalització 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.
- Incorporació de la informació proporcionada periòdicament per l'AEAT sobre la data de l'últim acte que interromp la prescripció i l'actuació que l'ha interromput.

## **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**

- Implantació de la liquidació via administrativa.
- Implantació del monitor de recursos.
- Millores per a l'estabilització del mòdul de comprovacions.
- Millores en la selecció dinàmica de plantilles.
- Implantació del model de patrimoni 2021.
- Càrrega d'autoliquidacions amb NIFs inactius.
- Adaptació del model de patrimoni per a la declaració conjunta.
- Millores en la formació de l'expedient REA.
- Tramitador massiu d'expedients.
- Implantació del manteniment de codis de campanya.
- Recuperació de documents que estiguin en fase de ratificació o notificació.
- Implantació de la integració amb executiva per a alguns processos.
- Revocació d'ofici de recàrrecs extemporanis.
- Millores en l'expedient de requeriments.
- Millores en els procediments de revisió.
- Implantació de validacions dels recursos de revisió d'IEDC ratificats.
- Canvi de l'arquitectura d'entrada d'autoliquidacions IEET.
- Adequació i millores de la propagació de dades des de MIRÓ: homogeneïtzació de les dades des de MIRÓ.
- Informe de magnituds e-SPRIU amb HTML5.

### **Recaptació**

- Millores en ajornaments/fraccionaments:
  - Finalització automàtica d'expedients en cas de pagament total del fraccionament o ajornament concedit, sigui quin sigui el mitjà utilitzat per l'obligat (Q19, Q60), fins i tot el possible encreuament manual de l'ingrés.
  - Automatització de la liquidació d'interessos de denegació i d'arxiu per desistiment.
  - Millora en la finalització automàtica en supòsits d'impagament de fraccions per l'import total del deute, incloent-hi el recàrrec, i en el termini establert en executiva.

- Millores en el recurs de recaptació:

S'han fet les adaptacions per als actes impugnats següents:

- Denegació de devolució
- Denegació de fraccionament
- Liquidació d'interessos de fraccionaments

- S'ha ampliat la funcionalitat necessària per respondre requeriments dels òrgans i integrar-se amb S@rcat mitjançant la PICA. Dins d'aquest s'inclou:
  - Impacte de requeriment sobre la gestió de la notificació.
  - Gestió del requeriment que fa l'òrgan a l'ATC.
  - Resposta del requeriment que ha enviat l'òrgan.
  - Integració amb la PICA per obtenir el S@rcat.
  - Adaptació de plantilles i el cicle de treball associat (*workflow*).
  - Avís a l'usuari que encara no es pot fer l'enviament telemàtic a través d'e-SPRIU quan s'envia a ratificar algun ofici de remissió d'un expedient que no va a la Junta sinó al TEAR (cas de patrimoni).
  - Implementació de la fase 2 d'integració amb la Junta de Tributs (recepció de la resolució i requeriments per part de l'òrgan competent).
  - Modificacions necessàries per a la incorporació del recàrrec del 5 % a e-SPRIU.
- Millores en devolucions:
  - S'han fet les modificacions perquè les propostes denegatòries s'hagin de ratificar amb signatura per N2 i les resolucions, per N3.
  - S'ha ampliat la funcionalitat dels expedients tipus exprés perquè permetin els processos de denegació igual que els de concessió.

Sobre les noves implementacions per a l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica (IEDC):

- Actualització del càlcul del padró provisional per a l'IEDC.
- Millores del tractament d'al·legacions (codi d'exempció que s'emplena automàticament i que permet fer fora de padró, per a totes les tipologies).
- Modificacions de tipologies d'esmena (domicili fiscal i vehicle incorrecte).
- Alta del manual d'al·legacions annexant-hi documentació.
- Actualització del cens via resolució d'al·legacions.
- Generació de la carta de recordatori segons l'idioma de la correspondència.
- Nou circuit de carta de recordatori (comunicació sense notificació).
- Inclusió de la carta de pagament amb recàrrec a les cartes de recordatori.

#### **Altres aplicacions transversals:**

##### **Gestor documental**

- Càrrega dels fitxers de les trucades i videotrucades amb les quals L'ATC us truca dona servei als contribuents.
- Millores de rendiment en el gestor documental PADOCT.
- Integració d'e-SPRIU amb el registre telemàtic.
- Integració amb el registre de plantilles.
- Millora del procés de ratificació dels documents.

### Gestor de sortides

- Integració amb REACAT i Junta de Finances.
- Oferiment de servei transversal a altres departaments: Justícia, Agricultura i Territori.
- Proves de rendiment per definir la situació de la plataforma, amb un resultat òptim.
- Utilització del gestor de sortides com a dispensador de SMS i correus electrònics als contribuents en campanyes de comunicació. Utilitzat en l'IEDC.
- Inici de l'anàlisi de la doble notificació.
- Millores d'infraestructura.

### Qualitat

A continuació es descriuen les activitats que s'han realitzat l'any 2022 per millorar la qualitat de manera transversal als sistemes d'informació:

- Utilització de les eines estàndards de CTTI en les aplicacions dels tres frontals, en G@UDÍ i a e-SPRIU.
- Millora en la qualitat del codi de la seu.
- Automatització de proves de regressió de diferents mòduls de G@UDÍ.
- Millores en la gestió de l'incidental i suport recurrent amb el Remedy, segons els estàndards del CTTI.

### Tecnologia

S'han realitzat un seguit d'activitats de forma transversal per dotar l'ATC d'una millora en l'arquitectura i les integracions entre sistemes. A continuació es relacionen aquestes activitats transversals:

- Finalització del Pla de viabilitat, al gener de 2022, per posar en marxa la nova arquitectura tècnica.
- Evolució de la nova arquitectura en l'autoliquidació del impost sobre les estades en establiments turístics (IEET) d'octubre 2022. S'ha efectuat la integració d'extrem a extrem, començant per la seu i finalitzant amb el *backend* (e-SPRIU).
- Finalització de l'anàlisi per poder fer una integració asíncrona amb el S@rcat.
- Anàlisi per migrar API Manager de l'ATC a la transversal existent al CTTI.
- Anàlisi de la nova arquitectura en el format d'intercanvi d'informació entre el mòdul d'executiva a G@UDÍ i e-SPRIU.
- Definició d'un procés de traçabilitat d'errors similar entre tots els sistemes integrats per poder optimitzar la traçabilitat d'errors.

## Oficines centrals de Gestió Tributària, Inspecció i Recaptació

### 3.9.1 Oficina Central de Gestió Tributària

#### Actuacions realitzades

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.

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 2022 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 el procediments.

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

#### IEDC

Durant l'any 2022 l'OCGT ha estat l'encarregada de la tramitació de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica en la seva totalitat. Des de l'alta d'un recurs fins a la resolució. S'ha iniciat la campanya de les liquidacions en via administrativa corresponent als vehicles no inclosos al padró definitiu dels exercicis 2020 i 2021.

#### Resum d'actuacions en relació amb els fets imposables (exercici 2020-2021)

	Nombre actuacions	Pendents de revisar	Revisats
Altes recursos	8.869	22	706
Recursos	6.847	3.072	2.285
REA	2.424	223	100
Requeriments	3.496	0	53
Devolucions	2.366	104	212

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 2022 s'ha seguit donant prioritat a les finalitzacions massives d'expedients d'acord amb la lògica dels plans de comprovació, amb el resultat de **429.273** expedients de diversos impostos finalitzats per aquest procediment. L'increment respecte a l'any passat es deu al període sol·licitat, ja que s'ha inclòs l'any 2021 més bona part del 2022.

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

2022	TOTAL PENDENT	ENTRADES	TOTAL PENDENT
	10/02/2022	2022	20/02/2023
PUNTS DE CONNEXIÓ	2.158	8.432	246
DINS DE CATALUNYA	609	9.358	37
INDETERMINATS	431	21.345	465
VARIS	0	2	0
PENDENTS DE JUSTIFICAR	0	2.629	0
<b>TOTAL</b>	<b>3.198</b>	<b>41.766</b>	<b>748</b>

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

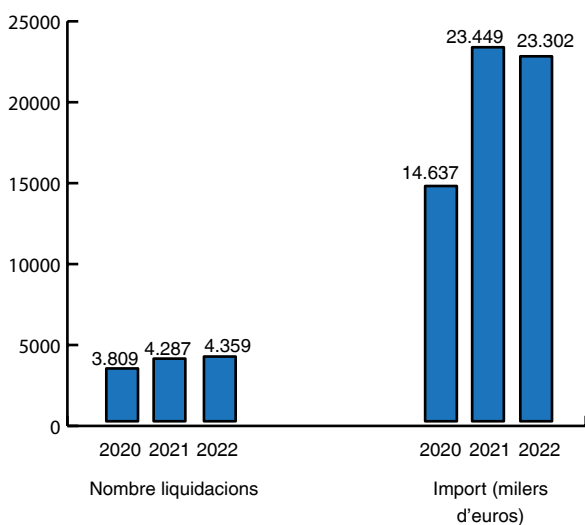
### Servei de Gestió d'Impostos Indirectes

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 2020), 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 de no declarants mitjançant la intensificació de requeriments en diversos àmbits, s'han revisat els índexs notariais corresponents a l'exercici 2020, i 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.
- En relació amb el control de requisits per gaudir de la bonificació 440 (adquisició d'habitatges per part d'empreses immobiliàries), 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.

- 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 es manté l'increment de l'import produït a l'exercici anterior.

### Liquidacions ITPiAJD



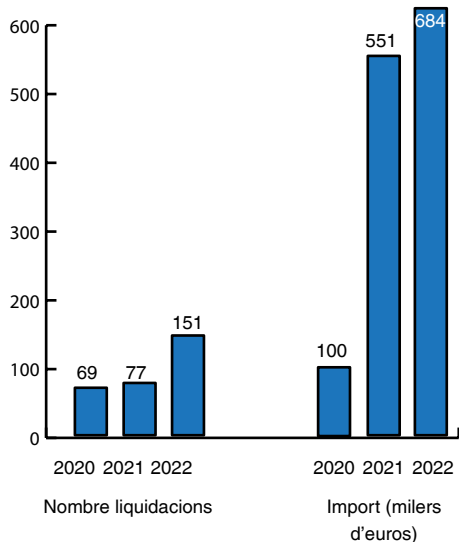
### Altres tributs

**Tributació sobre el joc.** S'han comprovat les autoliquidacions presentades de la taxa sobre el bingo i s'han desenvolupat tasques de comprovació i liquidació en la taxa fiscal de màquines recreatives i combinacions aleatòries. 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 segueix 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



En relació amb el **gravamen de protecció civil (GPC)**, l'**impost sobre l'emissió d'òxids de nitrogen a l'atmosfera produïda per l'aviació comercial**, l'**impost sobre l'emissió de gasos i partícules a l'atmosfera produïda per la indústria** i l'**impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient**, s'han revisat i liquidat les autoliquidacions presentades durant l'exercici 2021, així com les presentades extemporàniament, i també s'han efectuat els controls de presentació corresponents.

**Impost sobre les estades en establiments turístics (IEET)**. S'han realitzat actuacions de comprovació relatives a la tarifa aplicable en funció del tipus d'establiment turístic explotat i s'han imposat les sancions corresponents.

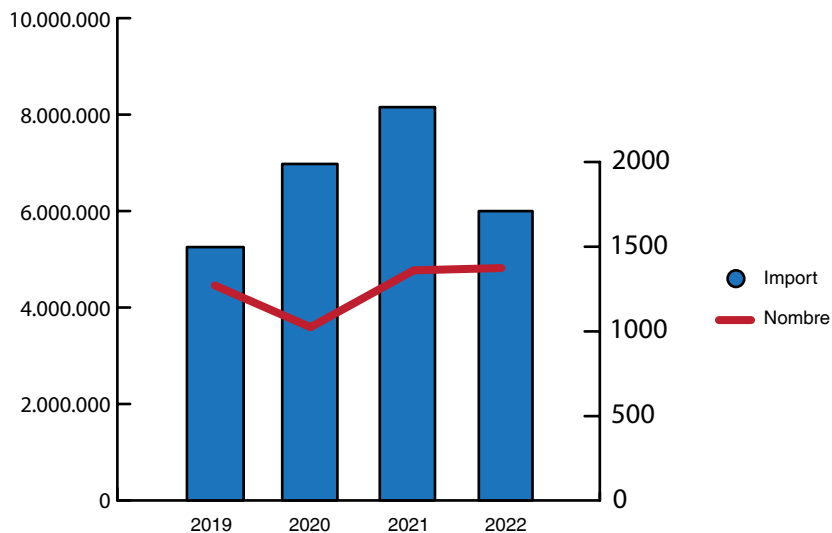
Quant a l'**impost sobre les begudes ensucrades envasades**, s'han realitzat actuacions de comprovació en relació amb l'aplicació correcta del tipus de gravamen corresponent al període autoliquidat per l'obligat tributari.

### Servei de Gestió d'Impostos Directes

**Impost sobre successions i donacions (ISD)**. S'ha millorat l'extracció d'expedients per comprovar, utilitzant eines tècniques que han permès delimitar els supòsits de frau i els incompliments en l'autoliquidació del tribut.

El pla executat el 2022 s'ha basat principalment en la comprovació de valors, la determinació del cabal fiscal i les bases imposables de les herències, i les reduccions i beneficis fiscals aplicades sobre la base imposable tant d'adquisicions *mortis causa* com *inter vivos*. Així mateix, s'ha posat èmfasi 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 sol·licitades per a l'autoliquidació del tribut.

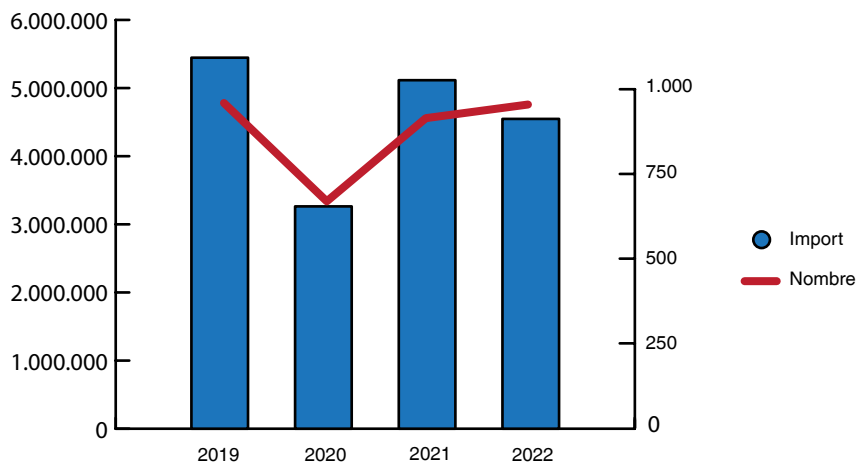
### Nombre i import de liquidacions ISD



**Impost sobre el patrimoni (IP).** S'ha dut a terme la comprovació i la liquidació de l'impost, mitjançant actuacions derivades d'encreuaments informàtics amb bases de dades pròpies i de l'AEAT des del mateix Servei d'Impostos Directes, a l'efecte de revisar les declaracions dels exercicis 2017 i posteriors.

Amb la informació obtinguda dels encreuaments informàtics, s'ha requerit els no declarants d'aquests exercicis per tal de tramitar la regularització corresponent.

### Nombre i import de liquidacions IP



**Impost sobre grans establiments comercials (IGEC).** A partir de les campanyes de no declarants 2018-2021 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.

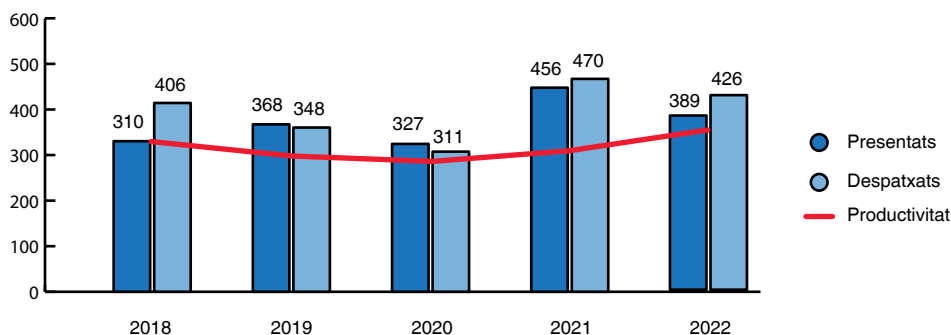
**Impost sobre habitatges buits i impost sobre els actius no productius.** S'han iniciat procediments de control de presentació amb els encreuaments informàtics de què es disposa, s'han generat liquidacions per presentacions fora de termini i s'han generat sancions quan ha correspost.

### Servei de Recursos i Relacions amb Tribunals

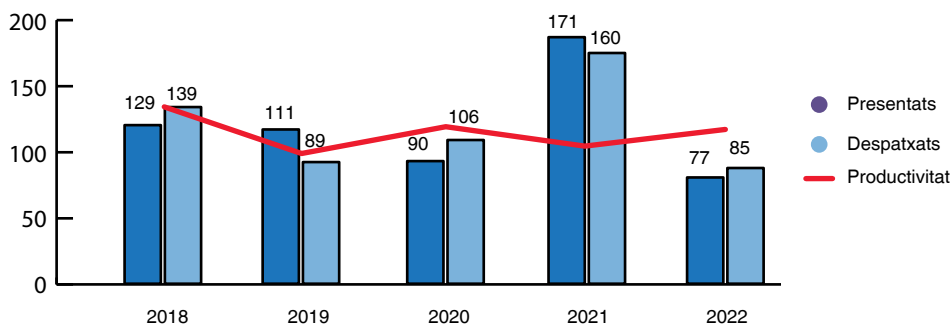
Amb la consolidació del Servei, creat l'abril de 2021, s'ha continuat la consecució de l'objectiu principal de reducció de l'índex de demora en la tramitació i resolució dels procediments i recursos de què n'és competent, i en millorar les motivacions de les resolucions, especialment les desestimàtoies.

**Recursos de reposició.** Durant l'any 2022, l'índex de conflictivitat pel que fa als recursos de reposició s'ha mantingut estable respecte a l'ITPAJD i s'ha reduït de manera considerable pel que fa a l'ISD.

### ITP



### ISD



**Reclamacions economicoadministratives.** Cal destacar l'augment de l'índex de conflictivitat d'interposició de reclamacions respecte a l'exercici anterior, sobretot pel que fa a l'ISD i IP (en gran mesura per la impugnació de l'impost com a inconstitucional).

**Devolucions d'ingressos indeguts.** S'ha continuat amb la línia iniciada en l'exercici anterior de reducció de l'índex de demora en la resolució dels expedients. Cal remarcar, en especial, com s'ha aconseguit augmentar el nombre d'expedients resolts en relació amb el nombre de sol·licituds presentades, fet que ha comportat una reducció de l'índex de demora de resolució destacable, sobretot en l'àmbit de l'ITPAJD.

A més, cal assenyalar com l'entrada en vigor l'1 de gener de 2022 dels valors de referència com a base imposable dels impostos cedits estatals ha comportat un augment molt notable de sol·licituds de rectificació d'autoliquidació amb motiu de la revisió dels valors de referència en l'ITPAJD (239 sol·licituds), fet que ha monopolitzat la tramitació i la resolució dels expedients per aquest motiu.

Altres activitats exercides durant l'any 2022:

- 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'han revisat totes les resolucions economicoadministratives rebudes per executar i s'ha proposat impugnar-les mitjançant l'elaboració d'un informe motivat en els casos procedents, que s'ha posat en coneixement de l'Àrea de Serveis Jurídics.

### **Servei de Valoracions**

Durant l'exercici 2022 s'ha continuat la millora dels processos de comprovació de valors dels immobles. El nombre de primeres valoracions positives, tant d'urbana com de rústica, ha augmentat un 28 % passant de 2.674, l'any 2021, a 3.501, l'any 2022. L'èxit de les valoracions comunicades (que donen un resultat positiu) ha passat de 64,98 %, l'any 2021, al 68,37 %, l'any 2022.

## 2022 PV Comunicades oficina central

Des de l'1 de gener a 31 de desembre

Procedència	Mes	Positives	Totals	% Èxit
		Recompte de comprovació positiva	Recompte de sol·licitud	
Primera valoració	ener	167	317	52,68%
	febrer	337	514	65,56%
	març	474	646	73,37%
	abril	356	551	64,61%
	maig	379	525	72,19%
	juny	312	426	73,24%
	juliol	257	388	66,24%
	agost	154	219	70,32%
	setembre	351	526	66,73%
	octubre	293	445	65,84%
	novembre	304	434	70,05%
	desembre	117	130	90,00%
<b>Primera valoració total</b>		<b>3501</b>	<b>5121</b>	<b>68,37%</b>
<b>Total general</b>		<b>3501</b>	<b>5121</b>	

El total de valoracions gestionades per l'Oficina Central ha estat de 6.977. És destacable la resolució de 1.207 tràmits d'audiència i 165 recursos de reposició, amb l'elaboració d'un nou informe que ha donat resposta a les al·legacions presentades.

## Sol·licituds de valoració gestionades per l'oficina central

<b>Oficina Central</b>	altres	<b>39</b>
	altres comunitats autònomes	79
	altres procedències	25
	arrendaments	35
	inspecció	232
	inspecció en execució	1
	primera valoració	5125
	recaptació	10
	recurs de reposició	165
	resolució tearc	29
	subhastes pv	23
	TA altres comunitats autònomes	3
	TA de tearc	4
	tràmit d'audiència	1207
<b>Oficina Central Total</b>		<b>6977</b>
<b>Total general</b>		<b>6977</b>

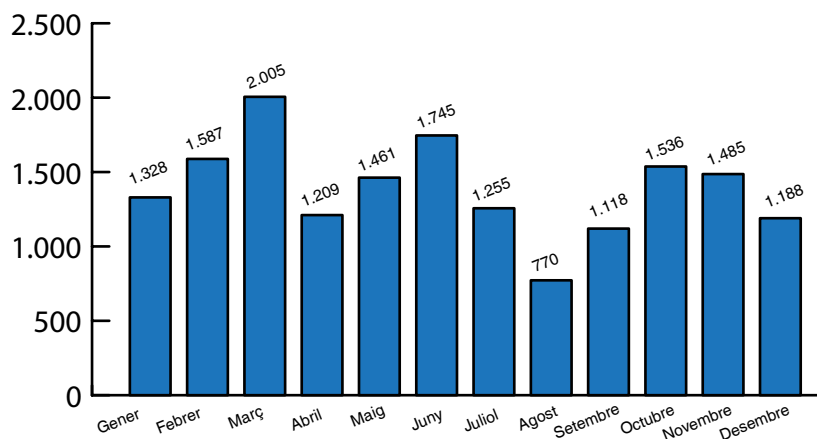
Aquest Servei ha seguit col·laborant amb altres oficines territorials de l'ATC. En concret ha donat suport a les oficines territorials a Sabadell, Mataró, Vic i Barcelonès Nord.

## Servei d'Atenció als Contribuents i Censos Tributaris

Durant l'exercici 2022, s'han atès els ciutadans mitjançant el servei de cita prèvia, i sempre que ha estat possible també han estat ateses les persones que han vingut sense cita prèvia. D'altra banda, el Servei ha col·laborat en altres canals d'atenció (L'ATC us truca), i en les campanyes de presentació d'IRPF i patrimoni.

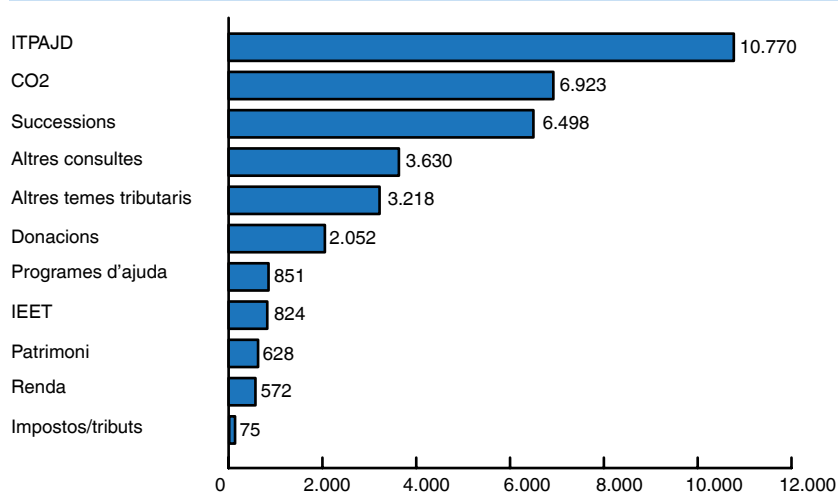
Tot seguit, es mostra un gràfic amb el nombre total de persones ateses, de forma presencial i per mesos, durant tot el 2022. En total s'han atès 16.687 persones.

## Contribuents atesos 2022



Durant el 2022 s'han resolt **36.041 consultes** ciutadanes procedents del 012 i del formulari de contacte de la seu electrònica de l'ATC, que es desglossen per temes en el quadre següent:

### Consultes resoltes 2022



## 3.9.2 Oficina Central d'Inspecció

Amb la finalitat de prevenir i reduir el frau fiscal, durant l'exercici 2022 les línies d'actuació de l'Oficina Central d'Inspecció han estat les següents:

- Implementació de sistemes digitals que han permès posar a disposició dels contribuents el resultat de les actuacions inspectores a través de la seu electrònica de l'ATC, així com la firma telemàtica de diligències i actes, i l'aportació de documentació requerida durant el procediment, amb la finalitat de possibilitar visites sense desplaçament físic a les oficines i que eviten la impressió en paper.
- 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.
- Continuïtat en el desenvolupament del mòdul d'inspecció a totes les fases del procediment inspector, mitjançant la detecció d'incidències i el desenvolupament de nous evolutius.
- Celeritat en l'execució de sentències i resolucions per reduir terminis, potenciant aquest àmbit d'actuació amb gestors especialitzats.
- Utilització de l'execució com a eina de control de possibles conductes reincidents.
- Implementació d'un nou sistema de formació d'expedient adaptable a expedients voluminosos.
- 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.

**Implementació de sistemes digitals que han permès la firma telemàtica de diligències i actes, evitant el desplaçament físic a les oficines i la impressió en paper, com a opció alternativa de què disposen els contribuents**

**Impulsar i facilitar la tramitació del procediment inspector per mitjans electrònics**

**Simplificar i agilitzar la formació de l'expedient així com l'accés al contingut per part del contribuent**

- Continuitat en la confecció de propostes d'impugnació de resolucions de tribunals en sentit contrari a l'Administració.
- Potenciació de la descentralització de funcions en totes les inspeccions territorials amb l'objectiu d'enfortir-les i dotar-les de més independència funcional i de gestió juntament amb la implementació dels desenvolupaments informàtics necessaris.
- Continuitat en la incorporació de més gestors tributaris per intensificar determinats tipus de comprovació i investigació en grups d'especialització.
- Continuitat en la potenciació de l'estructura dels equips d'investigació sota la direcció d'un inspector coordinador.
- Continuitat 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 elaborar informes patrimonials.
- 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 imprecident de beneficis fiscals.
- Intensificació d'actuacions coordinades amb altres administracions tributàries, sobretot pel que fa a qüestions relacionades amb la residència fiscal.
- Intensificació de la col·laboració amb els Mossos d'Esquadra mitjançant la cessió d'informació.
- Continuitat de les actuacions que han permès detectar la manca de tributació, deguda a canvis de domicili que no suposen una alteració dels punts de connexió, i trasllats de residència ficticis, en intensa col·laboració amb altres administracions.
- Intensificació de la comprovació dels tributs propis, efectuant les propostes de millora normativa escaients.

**Potenciació de la descentralització funcional en totes les inspeccions territorials amb més autonomia funcional i de gestió**

**Culminació d'actuacions inspectores amb el suport de la cessió d'informació per part dels Mossos**

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

### 3.9.3 Oficina Central de Recaptació

Els resultats de l'exercici 2022, quant a volum de deute gestionat i d'ingressos recaptats, posen de manifest que la gestió recaptatòria de l'ATC continua en la tendència de creixement dels darrers anys.

Així, l'exercici 2022, 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 881 milions d'euros (import referit només al principal, sense incloure-hi recàrrecs ni interessos), la qual cosa suposa un increment del 17 % respecte de l'exercici 2021. Aquest increment ha estat provocat principalment per la incorporació dels deutes en executiva derivats de l'impost sobre les emissions de CO2 i per l'increment del nombre de deutes gestionats en el marc de Tributs de Catalunya.



Pel que fa als ingressos en executiva, l'Agència ha recaptat un total de 133,5 milions d'euros (import referit només al principal, sense incloure-hi recàrrecs ni interessos), fet que suposa un increment del 8,1 % respecte dels ingressos de l'exercici anterior.

Exercici	Ingressos bruts en executiva	Percentatge d'increment
2016	24.254.399	-
2017	25.115.963	+3,5%
2018	36.514.198	+45,38%
2019	62.584.429	+71,39%
2020	63.789.655	+1,9%
2021	123.509.900	+94%
2022	133.500.602	+8,1%

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 794.145 provisions de constrenyiment, enfront de les 361.130 emeses el 2021, fet que suposa un increment del 119,84 %, sobretot perquè durant el 2022 s'han començat a carregar a executiva els deutes no ingressats en període voluntari del concepte tributari de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica. D'aquest total de deutes provisionats, l'Agència n'ha assumit la gestió aproximada del 94 % 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 16.684 sol·licituds d'ajornament/fraccionament en executiva, fet que suposa un increment del 3,8% respecte de les presentades el 2021.
- En el Servei d'Embargaments s'han generat 2.271.390 diligències per la via de processos massius, de les quals 419.923 han resultat amb trava, fet que representa un increment del 27,41 % respecte del total de diligències positives en l'exercici anterior (329.577 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 3.478 diligències, cosa que implica un augment del 2,74 % respecte del 2021 (3.385 diligències).
- El Servei de Recursos i Relacions amb els Tribunals ha tramitat un total de 14.437 recursos de reposició en executiva interposats contra actuacions massives de recaptació, fet que representa un increment del 28,81 % respecte de l'exercici 2021. I contra les mateixes actuacions massives, s'han gestionat un total de 1.415 reclamacions economicoadministratives, que suposen un decreixement d'expedients del -2,55% respecte dels gestionats el 2021.
- El Servei de Control d'Ingressos ha tramitat 3.428 expedients de devolució d'ingressos indeguts, cosa que representa un increment del 54 % amb relació a l'any anterior.

- El Servei d'Atenció i Informació Recaptatòria ha atès, al llarg del 2022, un total de 45.692 consultes presencials, telemàtiques i telefòniques. Cal destacar també les 10.395 consultes interactives pel sistema d'assistent virtual.

Les actuacions més rellevants que han dut a terme els serveis de l'Oficina Central de Recaptació al llarg del 2022 són les que es detallen tot seguit:

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

- Implementació i seguiment dels expedients donats d'alta automàticament tant a G@UDÍ com a e-SPRIU a través de les sol·licituds de devolució d'ingressos indeguts presentades per la seu electrònica de l'ATC.
- Introducció de millores en el circuit per sol·licitar certificats d'estar al corrent de pagament amb l'ATC a través de L'ATC us truca, per tal de poder donar una resposta a la persona interessada en el mínim de temps possible.
- Incorporació d'un estat transitori dels ingressos realitzats a través de la seu electrònica mentre no arriben els fitxers bancaris, per tal que els interessats puguin generar els certificats d'estar al corrent de pagament quan l'ingrés encara no ha arribat amb els fitxers bancaris corresponents.
- Incorporació de millores en la tramitació automatitzada dels expedients de devolució d'ingressos indeguts d'ofici dels excessos produïts pels embargaments de les devolucions de l'AEAT.
- Seguiment dels expedients de compensació en voluntària d'e-SPRIU.
- Millores de les plantilles de requeriment de dades, no admissió a tràmit i devolucions d'ingressos indeguts a e-SPRIU.

**b) El Servei de Recaptació Executiva:**

- En el marc de la col·laboració entre les administracions públiques catalanes de Tributs de Catalunya, dins l'àmbit de la recaptació executiva, destaca la continuació de l'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. Així, al llarg de l'any 2022:
  - Els ens integrants de Tributs de Catalunya han fet càrregues de deute en executiva per un total de 240.303 deutes, per un import principal global de 36.980.960 euros.
  - L'ATC ha fet descàrregues de deutes a ens de la xarxa Tributs de Catalunya per un import de 32.567.162,12 euros.
- Refermar la gestió executiva dels deutes del Servei Català de Trànsit, que al llarg de l'any 2022 ha carregat a l'ATC més de 418.000 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.
- Increment a G@UDÍ de la gestió de deutes en període executiu del sistema e-SPRIU. Al llarg de l'any 2022 s'hi han carregat més de 339.000 deutes, sobretot de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica.

**Increment de quasi el 160 % en el volum de deutes carregats a l'ATC pels ens locals integrants de la xarxa de Tributs de Catalunya, i del 89 % en el nombre de descàrregues d'aquest tipus de deutes**

- Disseny i implementació de noves funcionalitats dins el mòdul d'executiva de G@UDÍ i e-SPRIU. Cal destacar el desenvolupament de l'automatització dels processos d'enviament i recepció de fitxers de deutes en executiva amb G@UDÍ, o la implementació a e-SPRIU de l'emissió de cartes de pagament que inclouen el recàrrec executiu del 5 % abans que el deute s'hagi enviat a G@UDÍ per a la gestió en executiva.
- Depuració exhaustiva dels 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.
- Control de l'ingrés dels fraccionaments concedits i gestió en període executiu dels acords incomplets.
- Col·laboració en la prevenció i la 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 2021, referits a tributs propis o a tributs totalment cedits per l'Estat. La publicació de la llista correspon a l'ATC.
- Consolidació del procés massiu i automatitzat d'emissió de liquidacions d'interessos de demora del període executiu.
- Anàlisi, control i proposta de resolució de les incidències actuals en els processos d'executiva existents als programes G@UDÍ i e-SPRIU, amb l'objectiu d'estabilitzar el mòdul.
- Millora del control i seguiment dels creditors immersos en procediments concursals, que avui dia s'ha de fer de forma manual.

### c) El Servei d'Embargaments:

Amb els processos d'embargament massius de comptes, sous i devolucions, l'exercici 2022 s'han generat 2.271.390 diligències, fet que suposa un increment del 23,02 % respecte de l'any anterior (1.846.264 diligències). Aquest increment té l'origen en l'increment del càrrec en executiva produït l'any 2022. D'aquest total de diligències generades, en el quadre següent es mostren les que han resultat positives (amb trava):

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

Processos massius	2021	2022	Increment
Dilig. comptes amb trava	294.669	383.309	30,08 %
Dilig. sous/salaris, amb trava	22.613	22.924	1,37 %
Dilig. devolucions amb trava	12.295	13.690	11,34 %

L'increment en el nombre de diligències massives també es reflecteix en l'import total ingressat, que és de 82,95 milions d'euros el 2022, enfront dels 60,04 milions d'euros del 2021.

Import ingressat en processos massius	2021	2022	Increment
Dilig. comptes amb trava	51.200.000	73.193.077	42,95 %
Dilig. sous/salaris amb trava	4.241.726	4.477.106	5,54 %
Dilig. devolucions amb trava	4.600.000	5.286.684	14,92 %
<b>Total</b>	<b>60.041.726</b>	<b>82.956.867</b>	<b>38,16 %</b>

Les diligències d'embargaments per processos no massius, modalitats de crèdits i rendes, valors, immobles, vehicles i béns mobles, han experimentat un creixement del 2,74 % el 2022.

Processos no massius	2021	2022	Increment
Dilig. crèdits i rendes	1.364	1.326	-2,78 %
Dilig. valors	315	354	12,38 %
Dilig. béns immobles	898	722	-19,59 %
Dilig. vehicles	595	876	47,22 %
Dilig. béns mobles	213	200	-6,10 %
<b>Total</b>	<b>3.385</b>	<b>3.478</b>	<b>2,74 %</b>

- Implementació de noves funcionalitats a G@UDÍ (embargament de pensions, automatització dels manaments de pròrroga de l'anotació d'embargament...) així com la millora de les existents per tal d'agilitzar la gestió i el seguiment dels expedients i de les actuacions d'embargament.
- Al llarg del 2022 s'han finalitzat sis expedients de derivació de responsabilitat tributària solidària i subsidiària per un import total de 1.303.091 euros.

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

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

- Implementació de la millora en la tramitació dels expedients amb la incorporació d'automatitzacions: finalització dels expedients a partir de la ratificació de la resolució.
- Implementació de la 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.
- Continuació de la millora de les diferents modalitats de reconsideracions.
- Implementació i consolidació informàtica del calendari provisional de pagament per als expedients que necessiten un estudi detallat que retardi la concessió de l'AF voluntària.
- Implementació i consolidació d'un nou ordre en l'aplicació d'ingressos a compte que es reben durant la vigència del fraccionament concedit, fet que permetrà beneficiar la persona interessada en aplicar-se a partir de les últimes fraccions que tenen la data de venciment més remota.
- Continuació de les millores en el procés de decaïment per impagament de les fraccions, en la liquidació d'interessos per ingressos a compte i en els annexos de les plantilles de concessions d'ajornament o fraccionament.
- Millora en el procés de sol·licitud d'alta d'un expedient d'ajornament i fraccionament per duplicat d'expedients, incloent-hi un nou control de bloqueig per generació duplicada d'acords.

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

- Implementació de millores en el control dels requisits per a les resolucions automàtiques presentades per via telemàtica i en la generació de les cartes de pagament que acompanyen les resolucions denegatòries.
- Implementació de la millora en la pantalla de consulta de resolucions d'ajornaments/fraccionaments que actualitza la no vigència dels acords que han estat anul·lats, consulta dels acords ratificats, i manteniment del mateix ordre de quotes de la concessió per ingressos a compte.
- Implementació d'una nova actuació de "Reactivació de l'acord".
- Implementació del recàlcul dels interessos en les domiciliacions pel retard de la notificació de l'acord causat pel sol·licitant.
- Millora dels annexos en les plantilles de concessions d'ajornament o fraccionament.
- Implementació de la generació massiva de liquidació d'interessos de demora d'ingressos a compte no recollits en la resolució de concessions.

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

- Implementació de les cartes de pagament en les denegacions de més d'un període.
- Implementació de la Fase I II de finalització automàtica amb concessió i quotes totalment pagades, i deutes en executiva.
- Implementació del decaïment amb més d'una provisió de constrenyiment i amb ingressos fora de termini.
- Implementació que habilita donar d'alta expedients de fraccionament sense deute.
- Implementació d'automatització de processos: data d'inici 5 o 20 per a sol·licituds via portal, alta d'expedients amb data de fi de voluntària, fixació del termini per a la primera quota (2 mesos de la data d'inici), liquidació d'interessos: arxiu per desistiment i denegació, i concessió de fraccionament via portal.

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

- Tal com ha succeït en els darrers anys, durant el 2022, s'han produït avenços i millores en l'àmbit de la seu electrònica de l'ATC, per fer més àgil i eficaç el tràmit telemàtic d'interposició de recursos i reclamacions economicoadministratives.
- S'ha redefinit i millorat el tràmit de presentació telemàtica de recurs de reposició en relació amb l'impost de CO2, a fi de poder impugnar diversos actes en un mateix tràmit, sempre que concorrin diversos paràmetres predefinits.
- Amb la finalitat d'escurçar el termini de resolució dels recursos de reposició presentats contra actuacions de recaptació massives i de poder fer front al tractament de l'executiva del CO2, s'ha revisat, redefinit i ampliat l'àmbit d'actuació dels automatismes de generació de propostes de resolucions massives, així com dels mecanismes de tractament de dades i propostes de resolucions robotitzades.

Aquesta consolidació ha suposat que, durant l'exercici 2022, es generessin un total de 4.282 propostes de resolucions robotitzades, fet que suposa un increment del 72,8 % respecte de l'exercici 2021, en què es van generar per aquest mitjà 2.478 propostes.

- 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 2022, s'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 2022, el Servei de Referència, en coordinació amb l'Àrea de Serveis Jurídics de l'ATC, ha dut a terme actuacions intensives de comprovació dels expedients tributaris de més antiguitat, que consten pendents de resolució de reclamació economicoadministrativa o de procediment judicial, i ha vetllat perquè s'executin correctament les resolucions dels tribunals i per la proposta motivada d'impugnació de totes aquelles resolucions dels tribunals que s'han considerat contràries als interessos d'aquest organisme.
- Igualment, l'any 2022, 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. Aquesta tramitació s'ha conjugat amb la gestió dels expedients de garanties, el dipòsit i la comprovació de la suficiència econòmica i idoneïtat executiva, així com el retorn i execució, en cas d'impagament del deute garantit.
- També ha informat 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.

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

- Millora dels 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, fet 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 de Recaptació. Les consultes ateses han passat de 33.118 consultes l'any 2021 a 37.640 l'any 2022.
- Millora del gestor de consultes corporatiu de la Generalitat, creant una opció de repartiment intern que permeti dur a terme la gestió i el lliurament de certificats d'estar al corrent de deutes no només des del Servei d'Atenció i Informació, per l'elevat volum de sol·licituds.
- Increment de l'atenció presencial de ciutadans en matèria recaptatòria a l'Oficina Central, que l'any 2022 ha estat de 6.793 respecte de les 5.868 de l'any 2021. D'aquestes, un 37 % eren persones sense cita prèvia.
- Aquest servei ha gestionat 2463 sol·licituds de fraccionaments en executiva i 837 en voluntària amb el servei de tramitació atesa, un servei especialment destinat a les persones que no disposen de certificats digitals per tramitar electrònicament les seves sol·licituds. En el cas de fraccionaments en executiva, es preveu també, en determinats supòsits, poder lliurar a la ciutadania de manera immediata, si escau, la resolució de concessió del fraccionament.

**Total de consultes ateses l'any 2022 des del gestor de consultes: 37.640**

**En el cas 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**

Seguiment en 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: 773 supòsits de presentació telemàtica i 161 de presentació presencial.

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. S'ha posat en funcionament 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 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.

S'ha format el personal per 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, així com en relació amb els tràmits derivats de tributs gestionats a e-SPRIU.

## Serveis territorials

### Estructura i àmbit territorial

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.

D'altra banda, la Resolució VEH/1881/2017, de 27 de juliol, modificada per la Resolució ECO/3017/2022, de 30 de setembre, determina l'àmbit territorial de les delegacions i oficines territorials de l'Agència Tributària de Catalunya.

Les delegacions territorials es troben ubicades a les demarcacions de Girona, Lleida i Tarragona i les oficines territorials, 15 en total, estan desplegades per tot el territori. Concretament són: Oficina Territorial al Barcelonès Nord, Oficina Territorial a Granollers, Oficina Territorial a Manresa, Oficina Territorial a Mataró, Oficina Territorial a Sabadell, Oficina Territorial a Sant Feliu de Llobregat, Oficina Territorial a Terrassa, Oficina Territorial a Vic, Oficina Territorial a Vilafranca del Penedès, Oficina Territorial a Figueres, Oficina Territorial a la Bisbal d'Empordà, Oficina Territorial a Santa Coloma de Farners, Oficina Territorial a la Seu d'Urgell, Oficina Territorial a Reus i Oficina Territorial a Tortosa.

A més, els serveis territorials tenen un nivell de desconcentració suplementari que es concreta en les 13 oficines de serveis tributaris desplegades al territori. Estan implantades en espais compartits amb les diputacions i amb altres ens supramunicipals i 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.

Les oficines de serveis tributaris són: Oficina de Serveis Tributaris a Berga, Oficina de Serveis Tributaris a l'Hospitalet de Llobregat, Oficina de Serveis Tributaris a Igualada, Oficina de Serveis Tributaris a Vilanova i la Geltrú, Oficina de Serveis Tributaris a Olot, Oficina de Serveis Tributaris a Ripoll, Oficina de Serveis Tributaris a Cervera, Oficina de Serveis Tributaris a Solsona, Oficina de Serveis Tributaris a Tremp, Oficina de Serveis Tributaris a Vielha, Oficina de Serveis Tributaris a Valls, Oficina de Serveis Tributaris al Vendrell i Oficina de Serveis Tributaris a Móra d'Ebre.

### Funcions dels serveis territorials

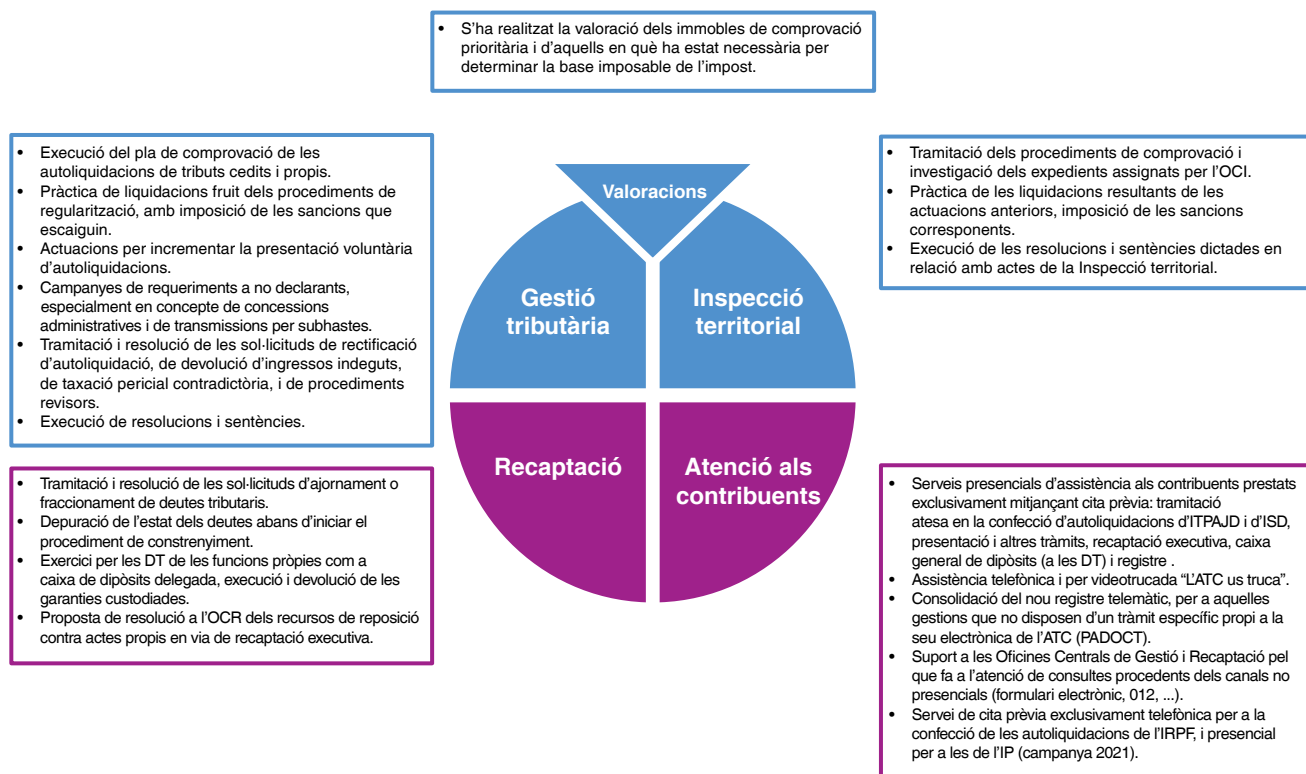
Els serveis territorials tenen com a funcions principals vetllar per l'execució dels programes aprovats per l'Agència en el seu àmbit territorial i, en especial, impulsar i controlar l'execució dels plans i programes de control tributari i el compliment dels objectius que tinguin assignats; resoldre 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.

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 més rellevants realitzades

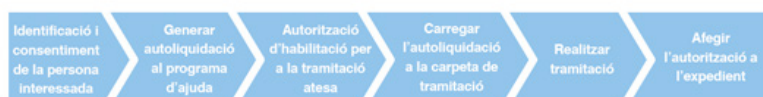
Al llarg de l'any 2022 s'ha consolidat el teletreball com a mètode de treball i, per tant, ha esdevingut imprescindible la coordinació dels equips híbrids de teletreball i presencial, la consolidació de nous fluxos de treball i la capacitat constant del personal pel que fa a les funcionalitats i eines tecnològiques.

Juntament amb l'oferta dels serveis assistencials tradicionals, durant el 2022 les delegacions i oficines territorials han continuat posant a disposició de les persones contribuents canals d'atenció alternatius, com l'atenció telefònica i per videoconferència en la tramitació de determinades autoliquidacions, i s'han reforçat els canals electrònics, consolidant-se així l'atenció omnicanal.

Resulta especialment significatiu aquest servei d'atenció no presencial en relació amb la tramitació de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica.

Tal com ja s'ha indicat anteriorment, per tal de millorar els canals d'atenció als contribuents, l'any 2022 s'ha implementat en el servei L'ATC us truca la prestació del servei d'assistència en la tramitació de determinades autoliquidacions pel sistema de tramitació atesa mitjançant videoconferència. Les autoliquidacions en relació amb les quals s'ha prestat aquest servei són les relacionades amb l'impost sobre donacions, assegurances de vida (model 652), compra d'embarcacions (model 620) i préstecs entre particulars (model 600).

Així, s'ha ampliat l'atenció prestada amb tramitació atesa, que segueix, a grans trets, el flux següent:



### Altres actuacions a destacar

#### Campanya IRPF

Els serveis territorials van participar activament en la campanya de la renda 2021, en què es va prestar el servei d'elaboració i presentació de declaracions de l'IRPF de manera presencial a les oficines, i també per via telefònica. 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.

#### Pla de Prevenció i reducció del frau fiscal

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 2022, han retornat les visites escolars presencials a les seus de les delegacions territorials.

#### Tributs de Catalunya

Pel que fa a Tributs de Catalunya, el 2022 s'ha consolidat el 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 prestar-los amb garanties per a les persones contribuents, especialment en l'àmbit 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).

Durant l'any 2022, s'ha consolidat la participació del personal de les delegacions territorials i d'algunes oficines territorials en el servei d'atenció telefònica i per videoconferència L'ATC us truca, per assistir les persones contribuents en l'elaboració de determinades autoliquidacions i per a efectuar els diversos tràmits relacionats amb l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica

En la campanya de la renda 2021, l'assistència en l'elaboració i presentació de l'autoliquidació es va realitzar de forma presencial i per via telefònica

Els serveis territorials han col·laborat en la prestació del catàleg de serveis en l'àmbit de la finestreta única tributària de la xarxa Tributs de Catalunya, especialment en l'àmbit de l'IEDC

# 4

---

## Avaluació dels principals objectius de l'any 2022

- 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**

## 4.1. Recaptació tributària

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.

Aquests 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.

### **Evolució de la recaptació líquida de l'exercici 2022 <sup>1</sup>**

L'exercici 2022, la recaptació líquida obtinguda per als impostos gestionats per l'Agència Tributària de Catalunya ha estat de 5.024 milions d'euros, la xifra més alta de tota la sèrie històrica de l'ATC, la qual cosa representa un increment de l'11,83 % en relació amb l'exercici 2021. Amb aquesta xifra, s'ha assolit clarament l'objectiu previst de 4.506 milions d'euros, amb un compliment del 111 %.

L'evolució dels ingressos provinents dels impostos propis i cedits d'aquest 2022, en relació amb els del 2021, reflecteix una tendència alcista cap a la recuperació, apropant-se cada vegada més als nivells de l'any 2019.

Per tributs, els percentatges de variació respecte a l'exercici 2021 són els següents:

- La recaptació líquida de l'**impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats** ha estat de 2.867 milions d'euros, i creix un 13,65 % respecte a l'any anterior per la recuperació del mercat immobiliari, i pel possible avançament d'operacions davant l'anunci del BCE d'increment dels tipus d'interès. El creixement amb relació al 2019 és també positiu i se situa en el 37 %.

**La recaptació del 2022 ha estat de 5.024 milions d'euros, la xifra més alta de la sèrie històrica de l'ATC, amb un increment del 12 % respecte al 2021**

<sup>1</sup> Vegeu l'Informe trimestral de tributs corresponent al 4t trimestre del 2022, elaborat per la Direcció General de Tributs. Podeu fer la consulta a: <http://economia.gencat.cat/ca/ambits-actuacio/tributs/publicacions/informes-tributs/>.

En concret, la modalitat de transmissions patrimonials oneroses (TPO), que té un pes sobre el total de l'impost del 73,3 %, creix un 13,3 % respecte de l'any anterior i un 38,9 % respecte al 2019. Dins d'aquesta modalitat destaquen les operacions de transmissions d'immobles urbans, amb un augment de les autoliquidacions del 4,1 % i de la base imposable i de la quota del 16,1 %.

El contret de la modalitat d'actes jurídics documentats (AJD), amb un pes sobre el total de l'impost d'un 26,3 %, creix un 13,2 % respecte al 2021 i un 33,9 % respecte al 2019. Tant el nombre d'operacions com la quota tributària de les principals operacions augmenten. Destaquen les operacions de formalització de préstecs hipotecaris, amb un creixement interanual del nombre d'operacions del 8,2 % i de la quota del 12,8 %.

- L'import recaptat de l'**impost sobre successions i donacions (ISD)** corresponent a 2022 és de 893,08 milions d'euros, que suposa un increment d'un 2,55 % respecte a l'any anterior.

La modalitat de successions creix un 0,4 % i la modalitat de donacions decreix un 9,8 %. En el cas de successions, el lleuger creixement registrat és a causa de la desacceleració de la tendència dels darrers anys de pandèmia, on s'havien liquidat un major nombre d'herències i d'un import mitjà més elevat de l'habitual, i per la consolidació de la darrera reforma de l'impost que, amb efectes a partir de l'1 de maig de 2020, incrementava la tributació.

- La recaptació aplicada de l'**impost sobre el patrimoni (IP)**, ha estat de 690 milions d'euros, que representen un increment del 15,76 % en relació amb l'any anterior degut als majors ingressos de la campanya anual (exercici 2021) i dels ingressos derivats de les actuacions de gestió i inspecció.
- Els ingressos pels **tributs sobre el joc** han suposat 200 milions d'euros, i augmenten un 22,27 % respecte a l'any anterior, però continuen per sota del nivell assolit el 2019 (225 milions d'euros).

Destaca, d'una banda, que les modalitats en què la tributació està relacionada amb l'activitat han experimentat una forta pujada com a conseqüència de l'eliminació de restriccions d'obertura dels establiments de joc: un 380,5 % en la modalitat de casinos i un 105,8 % en la modalitat de bingos. També s'observa un augment del 94,9 % en la modalitat d'apostes i del 90,1 % en la modalitat de rifes.

Per altra banda, la modalitat de màquines recreatives i d'atzar, principal partida d'aquest impost, que tributa per una quota fixa trimestral al marge de l'activitat de joc que s'hagi realitzat, registra un import contret de 144,1 milions d'euros, amb un creixement del 16,2 % respecte al 2021 (en el primer semestre del 2021 es va bonificar amb un 80 % la quota fixa de les màquines recreatives i d'atzar instal·lades en establiments de joc i la resta, amb el 50 %). En canvi, se situa lleugerament per sota del nivell del 2019 (-7,5 %).

- **L'impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient (IIMA)** ha suposat 173 milions d'euros d'ingrés corresponents a la liquidació dels fets imposables relacionats amb les activitats de producció, emmagatzematge o transformació d'energia elèctrica, de telefonia i de telemàtica. Augmenta un 13,5 % respecte a l'any 2021, derivat de l'augment dels tipus de gravamen aprovats a l'abril de 2022.
- **L'impost sobre grans establiments comercials (IGEC)** presenta 10,13 milions d'euros. Aquesta xifra suposa un increment del 51,14 % en relació amb el contret el 2021, que fou de 6,7 milions, al qual es van sumar ingressos pendents d'exercicis anteriors fins arribar als 57,14 milions d'euros recaptats el 2021. Tot i aquest increment, podem veure que el sector encara no registra el nivell d'afluència de vehicles pre pandèmia, ja que l'evolució respecte a l'any 2019 presenta un decrement de 26,2 %.
- El 2022 ha continuat la recaptació del **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 2021 i ha afectat 4,6 milions de vehicles, essent l'impost més massiu que gestiona l'ATC.

L'impost presenta un contret de 55 milions d'euros, que suposa un descens d'un 16,5 % respecte a l'any anterior. La reducció es deu a una revisió del padró derivada de les al·legacions rebudes durant la campanya de l'exercici 2020, pel qual s'han produït anul·lacions i drets cancel·lats que sí van entrar en el contret de 2021 que enguany no s'han produït.

Per bé que el període de recaptació encara no ha finalitzat, en data 31 de desembre de 2022, les xifres de l'IEDC eren les següents:

Vehicles afectats	4.657.702
Liquidacions notificades	1.999.947
Import de les liquidacions	55.089.262,61 €
Recaptació líquida en data 31/12/22	41.963.673 €
Al·legacions rebudes en data 31/12/22	30.656
Recursos presentats en data 31/12/22	13.129

- L'impost sobre les begudes ensucrades envasades (**IBEE**) presenta uns ingressos de 31,24 milions d'euros, que suposa un 4,43 % més que l'any anterior. Aquest comportament s'explica perquè al 2022 encara no s'han recuperat al 100 % les tendències al consum registrades abans de la pandèmia, però també per l'eficàcia del tribut en incentivar un canvi d'hàbits de la població reduint el consum d'aquest tipus de begudes i incentivant la reformulació d'aquests productes per part de la indústria per reduir els sucres calòrics afegits.
- La recaptació per l'impost sobre les estades en establiments turístics (**IEET**) ha reportat uns ingressos de 75,16 milions d'euros, un 188,53 % més que

L'impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient (IIMA) presenta 173 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, telefonia i telemàtica

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, ha recaptat 42 milions d'euros, el 73 % de l'import de les liquidacions

## Recaptació tributària

l'any 2021, i supera també els 65 milions de 2019, el darrer exercici abans de la pandèmia de COVID-19.

Aquest resultat es produeix gràcies a la forta recuperació de les pernoctacions a la temporada d'estiu, sobretot en el sector hotelier, els càmpings i els habitatges d'ús turístic. La bona evolució de la pandèmia, l'aixecament de les mesures de restricció de la mobilitat, la major confiança dels consumidors i l'interès per viatjar han afavorit la recuperació del sector turístic.

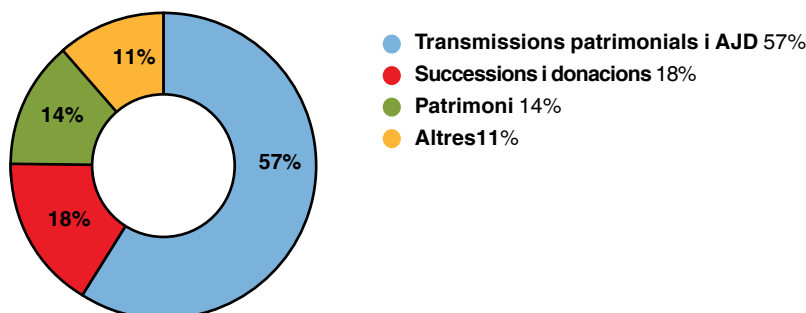
- La recaptació de l'impost sobre els habitatges buits (**IHB**) ha suposat ingressos per import de 8,56 milions d'euros, un 2,72 % menys que l'any anterior. La tendència a la baixa d'aquest impost es manté al 2022 però amb una caiguda més suau, atès un nombre menor de declarants i un import menor de base imposable declarada.
- El gravamen de protecció civil presenta 3,78 milions d'euros, un 2,66 % menys en relació amb el 2021.
- Per l'impost sobre l'emissió d'òxids de nitrogen a l'atmosfera produïda per l'aviació comercial s'han ingressat 3,06 milions d'euros, un 33,73 % més que l'exercici 2021. Aquest augment és conseqüència de la supressió de les restriccions a viatjar i la recuperació econòmica postpandèmia. No obstant això, encara no s'ha arribat al nivell de l'any 2019 (4,73 milions d'euros, -36 %).
- L'import recaptat per l'impost sobre els actius no productius de les persones jurídiques és de 0,75 milions d'euros, un 30 % menys que l'any 2021. La caiguda respon a un import menor d'actius declarats.
- Per l'impost sobre l'emissió de gasos i partícules a l'atmosfera produïda per la indústria s'han aplicat 0,83 milions, un 11 % més que els 0,75 milions de l'any precedent. Aquest increment s'explica per la recuperació econòmica posterior a la pandèmia. Els imports contrets no són comparables en el cas de l'exercici 2019, ja que els ingressos registrats en aquell exercici corresponien a drets reconeguts d'ingressos pendents d'aplicar de l'any anterior.

## Recaptació líquida 2022

Impostos	Objectiu 2022	Resultat 2022	Compliment de l'objectiu	Resultat 2021
Transmissions patrimonials i AJD	2.504	2.866,66	114%	2.522,45
Successions i donacions	780	893,08	114%	870,86
Patrimoni	649	690,18	106%	596,22
Tributs sobre el joc	168	199,91	119%	163,49
Instal·lacions que afecten el medi ambient	150	172,96	115%	152,41
Grans establimens comercials	7	10,13	142%	57,14
Emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica	160	41,96	26%	30,25
Begudes ensucrades	26	31,24	122%	29,91
Estades en establiments turístics	45	75,16	169%	26,05
Habitatges buits	9	8,56	97%	8,80
Gravamen de protecció civil	5	3,78	81%	3,88
Emissió òxids nitrogen - aviació comercial	3	3,06	110%	2,29
Actius no productius	1	0,75	119%	1,07
Emissió de gasos a l'atmosfera - indústria	1	0,83	105%	0,75
Ingressos pendents d'aplicar		25,97		27,20
<b>Total</b>	<b>4.506,36</b>	<b>5.024,21</b>	<b>111%</b>	<b>4.492,76</b>

\*Dades en milions d'euros

## Recaptació líquida dels ingressos tributaris 2022



## 4.2. Prevençió i reducció del frau fiscal

## Actuacions de lluita contra el frau

Durant l'any 2022, els òrgans de gestió, inspecció i recaptació de l'Agència Tributària de Catalunya han dut a terme un total de 51.106 actuacions de control del frau corresponents als tributs gestionats per l'ATC, les actes d'inspecció, les sancions i els recàrrecs de les actuacions de recaptació executiva.

El resultat total d'aquestes actuacions ha comportat el descobriment d'un deute tributari per un import de més de 293,5 milions d'euros.

## Actuacions de control del frau

	Actuacions	Nombre	Import (milers €)	Objectiu (nombre)	Compliment de l'objectiu (nombre)	Objectiu (import)	Compliment de l'objectiu (Import)
<b>Gestió</b>	Liquidacions de gestió	32.673	93.783	33.200	98 %	82.500 €	114 %
	Autoliquidacions induïdes (¹)	2.348	6.136				
	Sancions	2.024	3.604				
	<b>Total Gestió</b>	<b>37.045</b>	<b>103.523 €</b>				
<b>Inspecció</b>	Liquidacions d'inspecció	686	80.718	550	125 %	65.000 €	124 %
	Actes de patrimoni (Estat)	165	57.154	--	--	--	--
	Autoliquidacions induïdes (¹)	20	1.488	--	--	--	--
	Sancions	905	29.060				
	<b>Total Inspecció</b>	<b>1.776</b>	<b>168.420 €</b>				
<b>Recàrrecs període executiu(²)</b>	ATC	10.524	21.373				
	ACA	1.761	260				
	<b>Total recàrrecs</b>	<b>12.285</b>	<b>21.633 €</b>				
	<b>Total control del frau</b>	<b>51.106</b>	<b>293.576 €</b>				

(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 pràcticament manté els resultats de l'any anterior, amb una disminució de les actuacions (-5 %) i del deute tributari descobert (-3 %).



L'Oficina Central d'Inspecció incrementa tant el nombre d'actuacions (+4 %) com la xifra del frau descobert (+2 %). Cal tenir en compte que al 2021 es varen produir tres liquidacions extraordinàries per valor de 53 milions; sense aquestes liquidacions extraordinàries, el resultat de 2021 va ser de 285 milions.

**Les actuacions de l'ATC en la lluita contra el frau han comportat el descobriment d'un deute tributari de més de 293,5 milions d'euros**

En tots dos casos s'assoleixen els objectius, tant en nombre com, sobretot, en import.

### Actuacions de control del frau

En l'exercici 2022, l'ATC ha registrat un fort increment en el nombre de liquidacions (+51 %), provisions de constrenyiment i diligències d'embargament, passant d'1.101.382 d'actuacions, el 2021, a 1.531.249, el 2022. L'import recaptat també ha augmentat en un 23 %, passant dels 851 milions d'euros, el 2021, als 1.046 milions d'euros el 2022.

### 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	32.673	93.783 €	33.200	98%	82.500,00 €	114%
Liquidacions d'inspecció	686	80.718 €	550	125%	65.000,00 €	124%
Actes de patrimoni (Estat)	165	57.154 €	--	--	--	--
Autoliquidacions induïdes <sup>1</sup>	2.368	7.624	--	--	--	--
Recaptació executiva <sup>2</sup>	1.480.143	753.059 €	1.007.000	147%	540.000	139%
Sancions	2.929	32.664				
Recàrrecs en període executiu	12.285	21.633				
<b>Total</b>	<b>1.531.249</b>	<b>1.046.635 €</b>				

(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.

En l'àmbit de la gestió, el nombre de liquidacions i l'import recaptat es mantenen en xifres similars a l'any anterior. Tanmateix, pel que fa als objectius, pràcticament s'han assolit, amb un compliment del 98 % quant al nombre, i s'han superat amb escreix quant a l'import, arribant a un compliment del 114 %.

Pel que fa a les liquidacions d'inspecció, les xifres també es mantenen en nivells semblants al 2021, i s'assoleixen àmpliament els objectius, amb un compliment del 124 %.

Finalment, cal remarcar l'importantíssim creixement en l'àmbit de la recaptació, que ha augmentat més d'un 40 % en relació amb el 2021, tant en el nombre com en l'import de les actuacions, de manera que s'han acomplert perfectament els objectius establerts.

**En l'àmbit de la recaptació, cal remarcar l'important creixement del 40 % respecte a l'any anterior, tant en el nombre com en l'import de les actuacions**

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

### Cites prèvies amb el servei L'ATC us truca

Al llarg del 2022, les delegacions i oficines de l'ATC han atès 150.460 consultes presencials de contribuents, més que l'any 2021, que van ser 144.209, però encara per sota de l'any 2019.

L'ATC us truca és un servei de tramitació atesa que es presta per telèfon i també en videoconferència amb la finalitat d'assistir els contribuents en la tramitació de determinats tràmits i declaracions tributàries.

El servei s'adreça únicament a persones físiques que actuen en nom propi, i no es presta a professionals.

Al 2022, el 48 % del total de cites s'han atès mitjançant l'ATC us truca. Amb aquest dada s'assoleix àmpliament, gairebé doblant-lo, l'objectiu d'atendre almenys el 25 % de cites.

El 48 % de les cites s'han atès de forma telefònica o telemàtica mitjançant el servei L'ATC us truca

### Cites prèvies amb el servei L'ATC us truca

OFICINA/DELEGACIÓ	SOL·LICITADES PER TEMES							
	SUCC/DON		ITP		CO2		2022	
	MES	ACUM.	MES	ACUM.	MES	ACUM.	MES	ACUM.
Tramitació atesa amb L'ATC us truca	7	140	51	1.832	1.564	32.633	1.622	34.605
Tramitació atesa realitzada presencialment a les oficines de l'ATC	167	2.445	1.116	13.185	1.458	21.812	1.116	37.442
Sumatori atesa, presencial i telefònica	174	2.585	1.167	15.017	3.022	54.445	4.363	72.047
Percentatge L'ATC us truca Total	4,02 %	5,42 %	4,37 %	12,20 %	51,75 %	59,94 %	37,18 %	48,03 %

### 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 acudeixen als serveis presencials de les delegacions de l'ATC i té en compte aquells casos en què aquest temps d'espera és superior a un límit màxim 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
150.460	02:06	10:00	9.815	6,52%	10%	134,77%

El 2022, el temps mitjà d'espera ha estat de 2:06 minuts, un minut per sota dels 3:09 minuts de 2021 i els 3:07 minuts de 2020. Tot i això, s'han comptabilitzat 9.815 atencions, que suposen un 6,52 % del total, per sota de l'objectiu màxim de 10 minuts d'espera, la qual cosa fa que s'hagi assolit l'objectiu amb escreix.

### Tramitació de recursos de reposició

Durant l'any 2022 s'han despatxat 1.954 recursos de reposició presentats davant els òrgans de l'Agència Tributària de Catalunya, xifra inferior a l'any anterior, que se'n van despatxar 2.281.

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

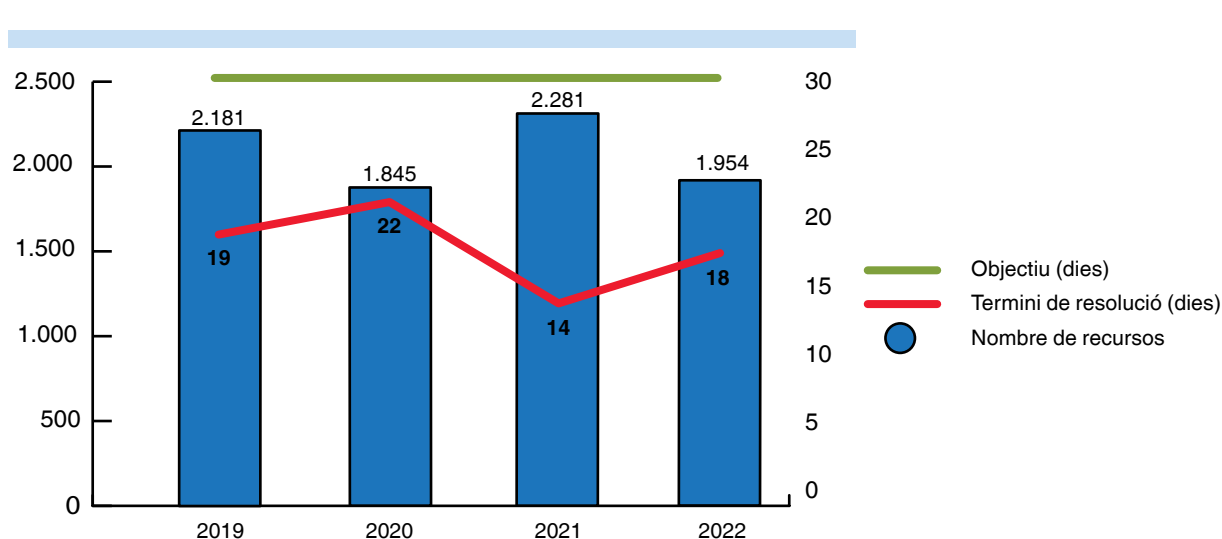
### Tramitació de recursos de reposició: índex de demora segons resolució(\*)

Recursos despatxats	Índex de demora segons resolució (en dies)	Objectiu (dies)	Compliment de l'objectiu
1.954	18,23	30	139%

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

El termini mitjà de tramitació d'aquests recursos ha estat de 18,23 dies, inferior a l'objectiu de 30 dies. Amb aquesta dada s'ha acomplert l'objectiu previst en un 139 %.

### Evolució del termini de resolució de recursos



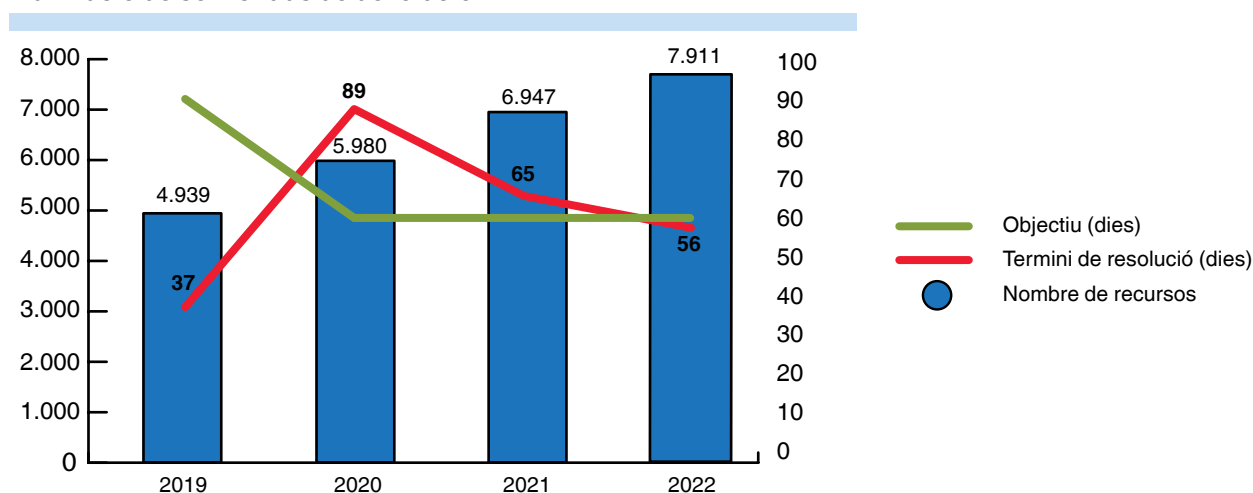
### Tramitació de sol·licituds de devolució

Al llarg del 2022, el nombre de sol·licituds de devolució tramitades per l'ATC ha augmentat un 14 % en relació amb l'any anterior.

Recursos despatxats	Índex de demora segons resolució (en dies)	Objectiu (dies)	Compliment de l'objectiu
7.911	55,6	60	107%

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 55,6 dies, clarament per sota de la dada de l'any anterior, i inferior també a l'objectiu fixat, que s'acompleix en un 107 %.

### Tramitació de sol·licituds de devolució



### Tramitació d'ajornaments i fraccionaments

El nombre de sol·licituds d'ajornaments i fraccionaments despatxats per l'ATC al 2022 ha disminuït un 7,7 % en relació a l'exercici anterior, passant dels 25.724 de 2020 al 23.741 de 2022.

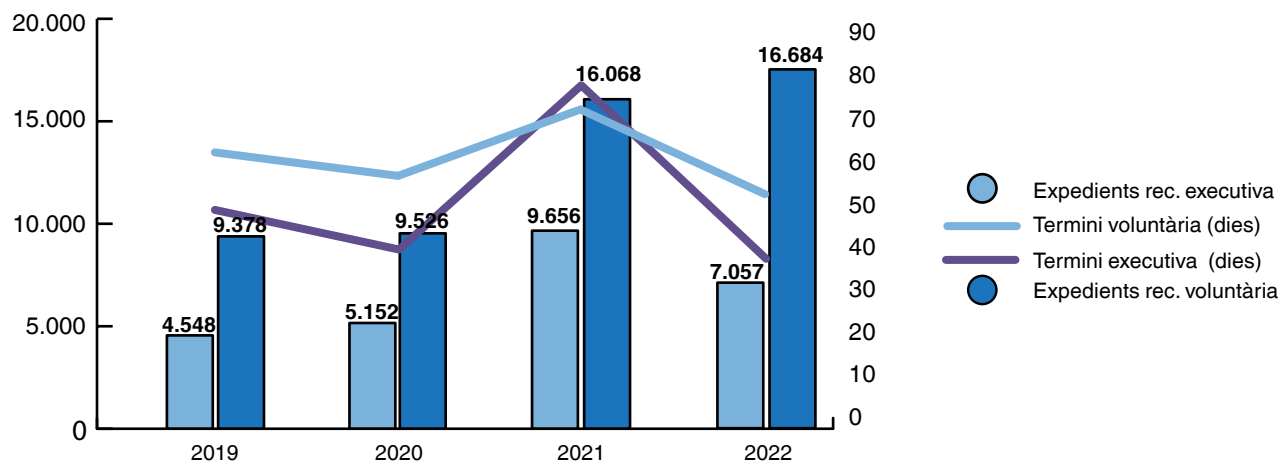
### Tramitació d'ajornaments i fraccionaments. Índex de demora

	Despatxats	Índex de demora (dies)	Objectiu (dies)	Compliment de l'objectiu
Recaptació voluntària	7.057	37,03	60	138%
Recaptació executiva(*)	16.684	51,93	90	142%
<b>Total</b>	<b>23.741</b>	<b>44,48</b>	<b>80</b>	<b>144%</b>

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

Tant en recaptació voluntària com en recaptació executiva s'assoleix l'objectiu fixat en 60 i 90 dies, respectivament, amb un grau d'assoliment del 138 % i el 142 %.

### Tramitació d'ajornaments i fraccionaments



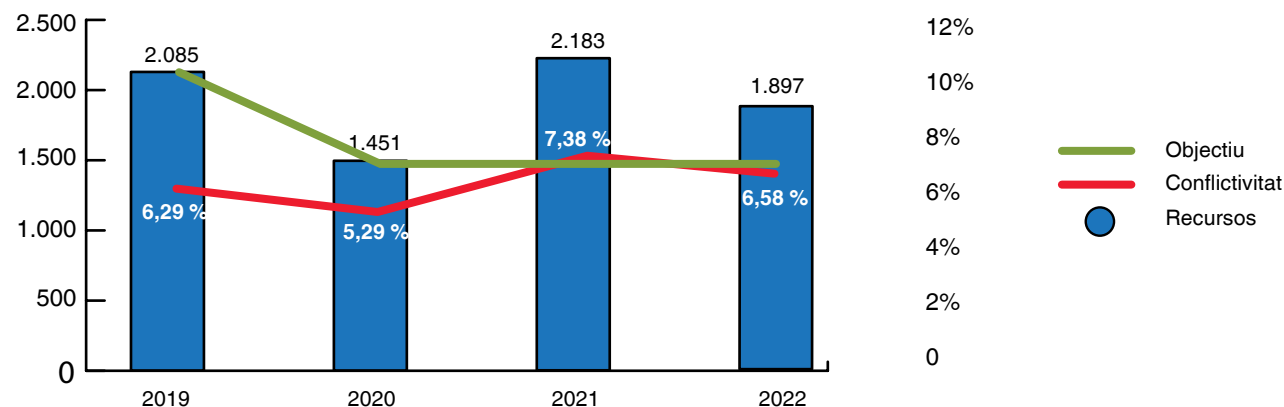
### Índex de conflictivitat

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
28.834	1.897	<7%	6,58%	106%

El 2022 l'ATC ha rebut 1.897 recursos en relació amb les 28.834 liquidacions emeses. Aquesta xifra situa l'índex de conflictivitat en un 6,58 %, de manera que es compleix l'objectiu fixat per sota del 7 %.



### Reducció del nombre de notificacions per publicar 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	209	0,19%	5.815	5,36%	5%	93%	102.410	94,44%	108.434
Executiva	3	0,00%	479.006	39,84%	45%	111%	723.452	60,16%	1.202.461
<b>Total</b>	<b>212</b>	<b>0,02%</b>	<b>484.821</b>	<b>36,98%</b>	<b>35%</b>	<b>94%</b>	<b>825.862</b>	<b>63,00%</b>	<b>1.310.895</b>

### Satisfacció de les persones contribuents 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 contribuent 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			
150.460	12.160	86,04 %	6,50 %	1,27 %	1,11 %	5,09 %	92,53 %	109 %	8,1 %

L'índex de satisfacció de les persones contribuents (molt satisfetes o satisfetes) s'ha situat, el 2022, en el 92,5 %, per sobre del 91,9 % registrat l'any anterior, i s'ha assolit l'objectiu fixat de 92,5 % de contribuents satisfets o molt satisfets.

Respecte al nombre de respostes, s'ha estabilitzat en nivells similars a anys anteriors: 12.519, el 2020, i 12.160, el 2022.

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

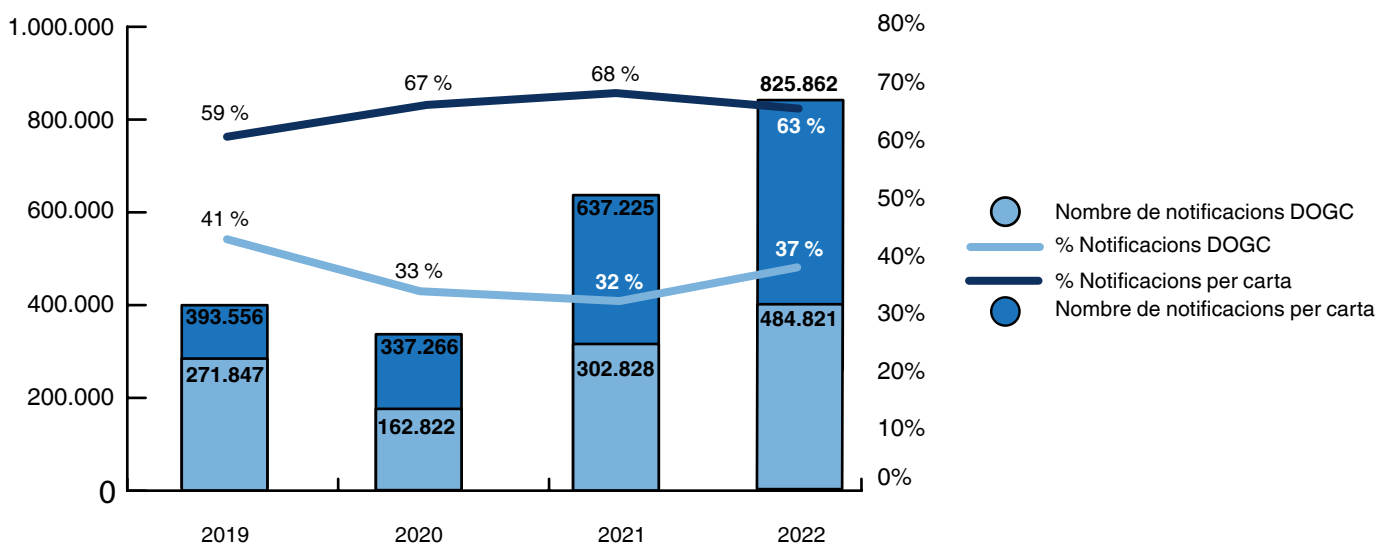
Amb aquest indicador, l'ATC mesura l'efectivitat de les notificacions emeses pels òrgans de gestió de l'ATC.

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

Al 2022, el volum de notificacions emeses per l'ATC ha augmentat un 27,89 % en relació amb les notificacions emeses al 2021; l'increment s'ha degut sobretot a l'àmbit de recaptació executiva.

Malgrat aquest increment del nombre de notificacions, durant el 2022, la notificació mitjançant publicació al DOGC s'ha situat en el 37 %, superior al 2021 (32 %).

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



## 4.4.Col·laboració social en l'àmbit tributari

El nombre total de presentacions telemàtiques rebudes a l'ATC s'ha mantingut en el mateix nivell que al 2022, amb una lleugera baixada del 2,18 % pel que fa al nombre de presentacions, però amb un increment de l'import del 5 %.

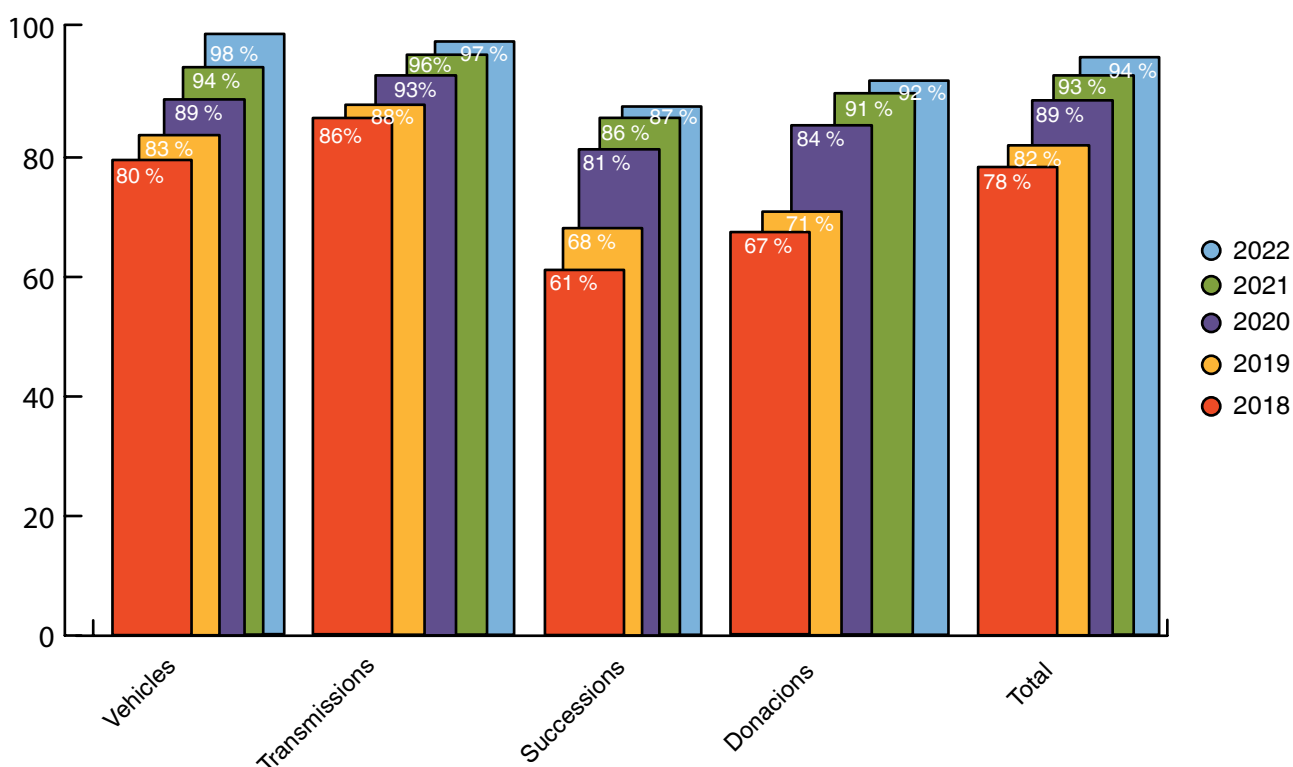
En aquest context, el percentatge de presentacions telemàtiques respecte al total presentat s'ha incrementat lleugerament, situant-se en el 94,15 %, per sobre del 92,58 % de 2021.

### Presentació telemàtica no obligatòria

Concepte	Nombre de presentacions telemàtiques	Presentació total	% Sobre total de presentacions	Objectiu	Compliment de l'objectiu
Vehicles	132.277	135.412	97,68%	94%	104%
Transmissions	601.226	621.604	96,72%	94%	103%
Successions	253.573	290.810	87,20%	80%	109%
Donacions	28.365	30.671	92,48%	85%	109%
<b>Total</b>	<b>1.015.441</b>	<b>1.078.497</b>	<b>94,15%</b>	<b>92%</b>	<b>102%</b>

Amb aquest resultat, s'ha assolit i superat l'objectiu del 92 % de presentació telemàtica fixat per al 2022 (al 2021 l'objectiu fou del 90 %), amb un grau d'assoliment de l'objectiu del 102 %.

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





Com es pot veure a la gràfica interanual, la tendència del percentatge total de presentació telemàtica a l'ATC segueix creixent any rere any.

### Presentació telemàtica de tràmits i procediments

Mitjançant aquest objectiu, l'ATC mesura el grau d'utilització dels diversos tràmits diferents de la presentació d'autoliquidacions, 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	16.788	5.694	33,92%	50%	68%
Reclamació economicoadministrativa	3.485	1.694	48,61%	60%	81%
Al·legacions	8.502	4.622	54,36%	50%	109%
Ajornament/fraccionament	23.232	12.452	53,60%	45%	119%
Requeriments	10.786	3.698	34,29%	35%	98%
Taxació pericial contradictòria	517	233	45,07%	0%	100%
<b>Total</b>	<b>63.310</b>	<b>28.393</b>	<b>44,85%</b>	<b>45%</b>	<b>100%</b>

El 2022 ha continuat incrementant-se el nombre de tràmits realitzats telemàticament, i s'han assolit els objectius previstos en la presentació telemàtica de tràmits i procediments.

# 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

## **Introducció**

L'Agència Tributària de Catalunya, que commemorarà l'1 de gener del 2023 els 15 anys des que va iniciar la seva activitat, impulsarà les línies estratègiques definides en el seu Programa anual d'actuacions per al 2023:

- 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 2023 en el marc del Pla de prevenció i reducció del frau fiscal i foment de les bones pràctiques tributàries 2023-2026 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, oficines centrals i òrgans territorials de l'Agència.

Després de revisar els resultats dels objectius fixats per a l'any anterior, s'establiran nous objectius per al 2023, per tal de fer un seguiment acurat dels resultats que s'obtinguin quant al nombre i import de les liquidacions de gestió i inspecció, de les provisions de constrenyiment i diligències d'embargament de recaptació executiva, els requeriments a no declarants, el control del temps d'espera en atenció ciutadana, l'índex de satisfacció del contribuïent sobre els serveis presencials de l'Agència i sobre l'assistència remota rebuda per telèfon o videoconferència, l'efectivitat de les notificacions per mitjans no edictals, el temps de tramitació dels recursos, devolucions i ajornaments, l'índex de conflictitat, l'impuls del servei de cita prèvia corresponent a L'ATC us truca i l'ús de la presentació telemàtica tant d'autoliquidacions com de tràmits i procediments.

D'altra banda, s'inclouen també indicadors de seguiment addicional en relació amb diferents aspectes complementaris de l'activitat de l'Agència i 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.

Es preveu aprovar el 2023 la nova Carta de serveis de l'Agència, que refundrà la seva actual Carta de serveis i la Carta de drets dels contribuïents, adequant-se alhora als nous requeriments de la normativa sobre transparència, accés a la informació pública i bon govern i seguint els criteris que s'estan elaborant corporativament en la proposta d'Acord de Govern que ha d'aprovar el Marc Corporatiu de Gestió de la Qualitat dels Serveis Públics de competència de l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic institucional. Aquesta nova Carta de serveis incorporarà compromisos de qualitat, degudament quantificats, que seran objecte de seguiment.

El 2023, es 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 s'ofereixen 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:

- Difondre al llarg del 2023 les activitats emmarcades en la celebració del 15è aniversari de l'ATC, que s'inicien amb la Jornada "L'ATC: 15 anys al servei de la ciutadania. Transformació i reptes". En aquest acte central hi intervindran la presidenta de l'Agència Tributària de Catalunya, l'actual director i els antics directors des de la seva creació, els quals faran un recorregut per la història de l'Agència, des dels fonaments, passant pels projectes més rellevants que han marcat la seva transformació els últims anys, fins als reptes de futur i les fites que pretén assolir a mitjà termini. Al llarg del 2023 la difusió continuarà a través de les xarxes socials corporatives.
- Desplegar el Pla de transformació digital per al període 2023-2026, amb un enfocament estratègic basat en l'ús intensiu de les dades i de la tecnologia per incrementar l'eficiència de l'organització, dels seus processos de treball i de la relació amb els seus interlocutors, amb l'objectiu d'adaptar al nou paradigma digital tant el model de relació amb la ciutadania i la resta de col·laboradors de l'ecosistema tributari, com el model de gestió del treball i dels processos operatius.
- 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 contribuent amb l'Agència, en termes de qualitat, immediatesa i seguretat. En concret, incrementar els tràmits que es poden fer mitjançant tramitació atesa, ampliar el catàleg de serveis d'atenció telefònica i videoassistència de L'ATC us truca, i potenciar l'ús dels assistents virtuals de la seu electrònica.
- Implementar una aplicació mòbil de l'Agència. El 2023 es preveu posar en marxa una primera fase que inclogui serveis com ara la consulta i el pagament de deutes, l'enllaç als tràmits de l'impost sobre les emissions de CO2 dels vehicles, la localització d'oficines, la petició de cita prèvia i l'accés a altres continguts informatius.
- Continuar desenvolupant el sistema de relació amb el contribuent (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 contribuent en matèria de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica.
- Consolidar el model de governança de dades multidisciplinari i avançar en l'evolució 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

El 2023 l'Agència celebrarà 15 anys al servei de la ciutadania

Desplegar el Pla de transformació digital per al període 2023-2026, en línia amb el Pla corporatiu de transformació digital de la Generalitat de Catalunya

segons les necessitats dels contribuents. Durant l'any 2023, es continuarà treballant en la gestió de les dades del cens de vehicles i del cens de persones en el marc de l'impost sobre les emissions de CO2 per garantir-ne la qualitat, atesa la incorporació de nous vehicles al padró de l'impost.

- Integrar el cens de persones en el Cens únic de contribuents (CUC) per obtenir una situació actualitzada de les dades personals en tots els sistemes transaccionals i entorns web de l'Agència Tributària de Catalunya.
- Promoure l'obertura progressiva de conjunts de dades de l'ATC, garantint que en tot moment es preservi la confidencialitat de les dades personals tributàries dels contribuents. El 2023 s'iniciarà amb dos conjunts de dades obertes: l'impost sobre les estades en establiments turístics i l'impost sobre els habitatges buits.
- Fer evolucionar els tràmits de la seu electrònica per millorar l'experiència del contribuent en comprensió i facilitat d'ús, i incorporar-hi noves funcionalitats i millores per ampliar els serveis de relació amb la ciutadania, orientant l'evolució tecnològica cap a una arquitectura tècnica basada en microserveis. El 2023, entre aquestes funcionalitats, es preveu implantar la primera versió de l'àrea privada del contribuent, el nou tràmit digital d'esborrany de l'impost de transmissions a partir de les fitxes notariales, l'evolució del tràmit digital de recursos, el nou formulari necessari per a la gestió digital del nou impost sobre les emissions portuàries dels grans vaixells, la supressió del límit de pagament a través de Bizum, la signatura telemàtica en el procediment inspector, i continuar el procés d'evolució dels programes d'ajuda a formularis web-esborranys.
- Avançar en el compliment de les mesures d'accessibilitat de la seu electrònica i en els requisits d'usabilitat per millorar l'experiència dels usuaris, així com actualitzar-ne la imatge gràfica per fer-la més usable, propera i entenedora a tota la ciutadania. El 2023 es preveu implantar una nova pàgina d'inici a la seu electrònica, així com una nova capçalera, faldó i peu que garanteixin les mesures d'accessibilitat; implementar la nova arquitectura de navegació, la nova estructura de la informació de cada tribut, tràmit i altres gestions, i aplicar el model de llenguatge planer als continguts. També es preveu implementar el registre d'incidències tecnològiques de la seu electrònica.
- Publicar la nova pàgina informativa L'ATC en xifres a la seu electrònica per presentar els resultats anuals més rellevants dels àmbits clau en què l'Agència desenvolupa la seva activitat. Amb una voluntat de transparència i impuls de bones pràctiques envers la ciutadania, l'objectiu es fer públiques les dades obtingudes com a resultat de les actuacions dutes a terme, d'acord amb les principals línies estratègiques. Aquesta informació s'actualitzarà periòdicament i es difondrà a través dels canals corporatius perquè la ciutadania hi pugui accedir, la conegui i en pugui seguir l'evolució.
- 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 dels cossos tributaris especialitzats. En concret, el 2023, es desenvoluparan les proves dels processos selectius per proveir 20 places del cos superior d'inspectors tributaris i 85 places del cos tècnic de gestors tributaris per la via de l'estabilització.
- Impulsar la consolidació del teletreball com a modalitat de prestació de serveis en l'àmbit de l'Agència.

### Consolidar el model de governança de dades multidisciplinari de l'ATC

El 2023 se suprimirà la quantitat límit de pagament a través de Bizum

El 2023 s'avançarà en el compliment de les mesures d'accessibilitat de la seu electrònica i se'n millorarà la usabilitat

El 2023 es publicarà la nova pàgina informativa L'ATC en xifres, amb els resultats anuals més rellevants de l'Agència

- Impulsar les accions bàsiques definides al Pla de capacitació digital de l'ATC.
- Avaluat el tercer Pla de transformació digital de l'ATC (2022) i aprovar el nou Pla 2023-2026.
- Actualitzar els continguts de la intranet de l'Agència perquè esdevingui un canal de comunicació intern més proper i interactiu.
- 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 de nous acords de col·laboració amb associacions i col·lectius professionals per a la tramitació telemàtica per compte de tercers.
- Col·laborar en el desenvolupament de les previsions del Codi tributari, que crea organismes clau com ara el Consell Fiscal de Catalunya, amb 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 2023 es preveu consensuar l'esborrany del Reglament del Registre d'Assessors Fiscals, en el marc del grup de treball creat pel Consell Fiscal d'Assessors entre l'Administració tributària i els principals 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.
- Implementar un robot de notificacions per a les notificacions interactives, amb l'objectiu que comporti un gran estalvi de temps i mitjans a l'Administració. Atès l'increment constant del volum de notificacions generades per l'ATC, es requereixen 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.
- Posar en funcionament nous canals de comunicació amb el Cadastre per gestionar àgilment les impugnacions del valor de referència i disposar de les dades d'aquest valor, en els termes previstos en el conveni de col·laboració signat a l'efecte.
- Realització d'estudis de valoracions immobiliàries i revisió dels procediments per a la implementació del valor de referència: incorporació del mètode de valoració d'immobles per comparació.
- 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.
- Potenciar la regularització de conductes de deslocalització fictícia interna de contribuents amb grans patrimonis, la investigació de persones contribuents no declarants en els impostos sobre successions i donacions, patrimoni i transmissions patrimonials, i dels fets imposables de l'impost sobre els actius no productius, sobretot pel que fa a l'existència de béns

Avançar en la redacció del  
Reglament del Registre  
d'Assessors Fiscals

de luxe no afectes a l'activitat. En aquest sentit, l'accés de l'ATC a la informació continguda en la Base de Dades de Titularitat Real i l'índex únic informatitzat notarial, arran del conveni signat amb el Consejo General del Notariado, permetrà avançar en aquest àmbit.

- Implantar polítiques de *compliance* tributari per afavorir la cooperació i informació entre l'ATC i les empreses, i garantir que incorporin el compliment fiscal com un objectiu de bon govern, transparència, seguretat i compliment normatiu, amb l'objectiu de minimitzar els riscos tributaris, crear mecanismes de detecció i correcció, i evitar que es produeixin en el futur.
- Continuar impulsant la col·laboració amb la xarxa Tributs de Catalunya, amb la finalitat de 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 2023, en concret, es preveu implementar l'atenció sobre tributs dels ens locals a les oficines de l'Agència; dur a terme una anàlisi de viabilitat de la creació d'un espai d'accés restringit entre l'ATC i els ens de la xarxa Tributs de Catalunya per a l'intercanvi d'informació; implementar una eina per a la gestió i actualització continuada de la informació de les oficines a través del cercador, i definir una nova estructura per a la pàgina d'inici del web Tributs.cat.
- 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.
- En l'àmbit de la recaptació executiva, amb la finalitat d'implementar eines que facilitin a la ciutadania el compliment tributari, es preveu potenciar, millorar i ampliar les actuacions administratives automatitzades i la tramitació telemàtica de tots els tràmits; impulsar l'entrada en funcionament de nous processos informàtics a la seu electrònica, com ara els procediments de derivació de responsabilitat tributària i les situacions de concurs, així com millorar els ja existents per al tractament dels deutes, i depurar les fonts d'informació i l'estructura d'aquestes per a una gestió recaptatòria més eficaç. Així mateix, per continuar avançant en aquest àmbit i per garantir el cobrament dels deutes, es preveu la realització de subhastes de béns immobles.
- Publicar i difondre els resultats de l'Informe de balanç del Pla de prevenció i reducció del frau fiscal i de foment de les bones pràctiques tributàries 2019-2022.
- Aprovar el nou Pla de prevenció i reducció del frau fiscal i de foment de les bones pràctiques tributàries 2023-2026, difondre'n les novetats principals i desplegar les mesures previstes per al 2023.
- 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, que el 2023 s'ampliarà a l'alumnat de primària. Es preveu també la subscripció de convenis amb universitats en matèria de pedagogia tributària, la creació dels Premis d'innovació en bones pràctiques tributàries i impulsar l'atenció especial i preferent a les persones grans.

El 2023 es continuarà impulsant la col·laboració amb la xarxa Tributs de Catalunya i amb la resta d'administracions

- 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 o entitats públiques i de fonts externes. Entre aquestes col·laboracions, destaca la formalitzada amb el Consejo General del Notariado sobre la utilització de la Base de Dades de Titularitat Real, la qual ha de facilitar la detecció de conductes fraudulentas d'entitats aparentment no vinculades entre si, com ara el desplaçament il·legal de rendes cap a entitats amb una tributació efectiva menor o sense tributació, o l'alçament de béns, entre d'altres.
- 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'analítica 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'últim estudi efectuat sobre el *tax gap* (bretxa fiscal) del 2018, amb l'objectiu d'analitzar-ne la tendència evolutiva i dur a terme les mesures correctores necessàries per reduir-lo.
- 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.

El 2023 es començaran a desplegar les mesures del nou Pla de prevenció i reducció del frau fiscal 2023-2026



- 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.
- 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 2023 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 2023 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 reflecteix en l'elaboració del Pla de control tributari de l'exercici 2023 i la publicació al DOGC dels criteris generals que l'informen.

S'incorporen al Pla, amb caràcter extensiu, tots els àmbits de competència sobre el control del compliment de les obligacions tributàries per part 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 2023 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 establir 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.

### **Prevenció i lluita contra el frau fiscal**

El Pla 2023-2026 compta amb 70 mesures que s'estructuren en set àmbits d'actuació. Cal destacar que s'incorporen 22 mesures que són noves en relació amb el Pla anterior (representen el 31 % del total). Les mesures estan orientades a la conscienciació fiscal (5 mesures), a facilitar el compliment de les obligacions tributàries (16 mesures), a la transparència (9 mesures), a la col·laboració social (7 mesures), a la generació de valor amb les dades (7 mesures), a la detecció i correcció del frau fiscal (18 mesures), i a la gestió dels recursos humans (8 mesures).

En el Pla 2023-2026 continuen sent predominants les mesures relacionades amb la prevenció del frau fiscal, que representen més de la meitat de les mesures, i les de detecció i correcció del frau fiscal, que representen una quarta part del total. El major pes d'aquestes mesures, de fet, té molt a veure amb la missió i les línies estratègiques de l'ATC. La seva

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

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

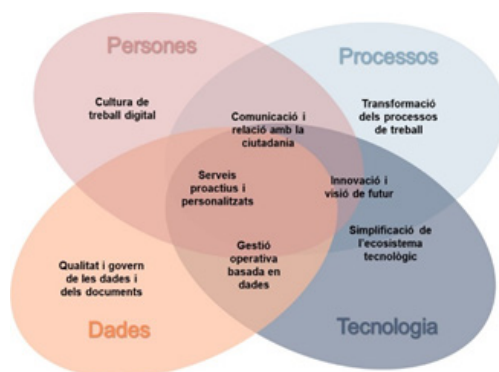
**Al gener de 2023 entra en vigor el Pla de prevenció i reducció del frau fiscal i bones pràctiques tributàries 2023-2026**

actuació es focalitza, sobretot, en tot allò relacionat amb la prevenció del frau fiscal (des d'un punt de vista transversal i ampli), en orientar l'activitat administrativa al servei de la ciutadania i a la transparència, en impulsar la cooperació amb la resta d'administracions i operadors tributaris, seguint el paradigma actual de les administracions tributàries a nivell internacional, i en el control del frau fiscal, que és el nucli d'actuació de l'Agència.

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

La transformació digital és una aposta estratègica de l'Agència Tributària de Catalunya per a la consecució dels seus objectius. Durant el 2023, i en desenvolupament de les actuacions previstes en el Pla de transformació digital, s'impulsarà l'ús intensiu de les dades i de la tecnologia per automatitzar els procediments de treball actuals, fet que reduirà els terminis de tramitació i disminuirà les tasques de menys valor afegit.

Impuls de l'ús intensiu de les dades i de la tecnologia per automatitzar els procediments de treball



D'altra banda, continuant amb el desplegament del nou model de relació amb el contribuent i en col·laboració amb l'Àrea d'Estudi i Anàlisi, durant l'any 2023 està prevista la transformació dels actuals formularis PDF dels models 660, 650, 651 i 652 (successions, donacions i assegurances) a format web per tal que els contribuents puguin presentar les autoliquidacions corresponents sense necessitat de descarregar-se amb caràcter previ el programa d'ajuda.

### Consolidació de la unitat de governança de dades

Durant el 2023 es continuarà amb la consolidació de 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 dades massives (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'anàlisi avançada per aconseguir detectar determinats patrons de comportament a través de models predictius i contribuir a augmentar l'eficàcia en la prevenció i la reducció del frau fiscal. En aquest sentit, durant el 2023 es finalitzarà la línia de treball de substitució del fitxer actual d'informació dels moviments de vehicles pel



## Àrea d'Estudi i Anàlisi

### Informació i assistència

Les principals actuacions que es preveuen per al 2023 s'engloben en diferents àmbits:

#### Atenció digital. Seu electrònica

- Implantació de la nova capçalera, faldó i peu de la seu electrònica, així com de la nova pàgina d'inici que garanteixin el compliment de les mesures d'accessibilitat.
- Posada en marxa de la nova àrea privada seguint el model establert en el sistema de relació amb el contribuent (SRC). La primera fase incorpora la consulta de les dades de contacte i la modificació de l'adreça postal a efectes de notificacions, l'accés a la consulta de les tramitacions realitzades per qualsevol canal, així com la subscripció a notificacions electròniques i l'enllaç a e-notum per consultar-les. Posteriorment s'aniran habilitant altres funcionalitats com la subscripció a avisos, inici de tràmits, accés a les meves cites, etc.
- Implantació de la nova arquitectura de navegació així com de la nova estructura de la informació de cada tribut, el tràmit i altres gestions.
- Posada en marxa del registre d'incidències tecnològiques de la seu electrònica.
- Implementació d'una nova dinàmica de treball per a la creació de nous formularis telemàtics que incorpori l'anàlisi d'experiència d'usuari i el resultat del retorn de les enquestes de satisfacció.
- Elaboració d'una guia d'estil que reguli els aspectes funcionals i d'aparença dels nous formularis i dels nous tràmits que es posin en marxa.
- Continuació del procés d'evolució dels programes d'ajuda a formularis web-esborranys en els àmbits següents:
  - o Posada en marxa de l'esborrany del model 600 per a les operacions 501. Anàlisi de la implantació i detecció i aplicació de millores.
  - o Anàlisi, desenvolupament i posada en marxa dels models 651 (donacions) i 652 (assegurances) de l'impost sobre successions i donacions.
  - o Anàlisi del model 650 (successions).
- Coordinació i impuls de la definició d'evolutius del frontal de tramitació de l'impost sobre les emissions de CO2 dels vehicles de tracció mecànica segons els canvis normatius que s'esdevinguin, i del contingut dels comunicats a la ciutadania.
- Anàlisi de millora dels tràmits de recaptació executiva a la seu electrònica pel que fa a la consulta del motiu del deute, la consulta dels deutes pendents, ajornaments i fraccionaments, l'obtenció de cartes de pagament i els pagaments.
- Revisió i millora del procediment de gestió de respostes a les consultes presentades pel formulari de contacte i a les incidències reportades pel formulari de comunicació d'incidències tecnològiques, elaborant, si escau, una guia d'estil.

### **Atenció digital. Aplicació mòbil (app)**

- Anàlisi de requeriments de la nova app de l'Agència i les funcionalitats que ha d'oferir.
- Establiment de la planificació de les fases per a la posada en marxa.
- Posada en marxa de la primera fase que ha d'incorporar de manera molt senzilla la consulta i el pagament de deutes, l'enllaç als tràmits de l'impost sobre el CO2 dels vehicles, la localització d'oficines, la petició de cita prèvia i l'accés a d'altres continguts informatius.

### **Atenció digital. Noves utilitats de suport a l'atenció ciutadana**

- Anàlisi de la viabilitat de noves utilitats per a l'atenció ciutadana:
  - o Implementació de la signatura biomètrica en l'atenció presencial i en l'espai col·laboratiu.
  - o Habilitació de quioscs en l'accés a les oficines per a tràmits curts.
  - o Robot a recepció.

### **Atenció digital. Assistents virtuals (CO2 i executiva)**

- Posada en marxa de nous elements de valoració de la utilitat de la informació i de comptabilització de les consultes amb informació de valor, com a equivalents a una atenció per altres canals i inici d'una dinàmica d'anàlisi d'aquesta informació per introduir-hi millores.
- Anàlisi de la viabilitat d'oferir una assistència via xat en determinats moments de la interacció amb els assistents virtuals, en cas que la persona usuària no pugui resoldre la seva consulta.

### **Tributs de Catalunya**

- Anàlisi de les dades d'activitat que envien les oficines a través del nou formulari creat a l'efecte així com dels accessos a G@UDÍ.
- Implementació de l'atenció sobre tributs dels ens locals en les oficines de l'Agència.
- Anàlisi de la viabilitat de creació d'un espai d'accés restringit entre l'Agència i tots els ens de la xarxa de Tributs de Catalunya per a l'intercanvi d'informació.
- Anàlisi de requeriments i implementació d'una eina per a la gestió i actualització continuada de la informació base de les oficines pel cercador.
- Definició d'una nova estructura per a la pàgina d'inici del web Tributs.cat

### **Atenció telefònica. L'ATC us truca**

- Ampliació del catàleg de serveis que presta per via telefònica i per videoassistència i oferint el poder demanar cita prèvia directament des de la seu electrònica.
- Consolidació del model de prestació del servei basat en la col·laboració del personal presencial de les oficines, tenint en compte l'experiència en l'atenció de l'impost sobre les emissions de CO2 dels vehicles i els bons resultats que està donant.
- Millora dels procediments d'actuació dels operadors cap a un format més visual i operatiu.

#### **Atenció telefònica. Telèfon 012**

- Continuació de l'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 (Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana) i de la plataforma telefònica.
- Anàlisi per a la incorporació de pagament automatitzat de deutes en executiva a través d'IVR.
- Definició d'un circuit de comunicació d'incidències tècniques (ATC-012-ATC) integrat amb l'eina Salesforce.

#### **Atenció presencial. Cita prèvia**

- Anàlisi de la viabilitat de migració de la cita prèvia actual a la cita prèvia corporativa de la Generalitat amb la perspectiva de migració de G@UDÍ.
- Posada en marxa del nou frontal de cita prèvia que incorpori la selecció del canal (presencial, telefònic o videoassistència).
- Posada en marxa de les funcionalitats de bloqueig de cites en cas d'incidències amb el personal de les oficines o bé de decalatge en el dia d'ofertament de cita.
- Posada en marxa de millores en el justificant de confirmació de cita per informar sobre la documentació necessària i en l'SMS per informar de l'adreça de l'oficina i la petició de confirmació de la cita.
- Anàlisi dels indicadors de cita prèvia per aconseguir una gestió adequada del tancament de les cites o automatitzar aquest procés. Així mateix, elaborar un procediment d'atenció a espontanis en base a les cites no presentades i possibilitat d'atenció per videoassistència amb el personal que fa teletreball.
- Anàlisi de la viabilitat de posar en marxa una cita prèvia per a professionals.

#### **Campanya de l'impost sobre el CO2**

- Anàlisi dels indicadors i del retorn dels contribuents per implementar, si escau, millores o canvis en els sistemes o procediments.
- Previsió d'accions de comunicació per promoure la domiciliació.
- Simplificació de les comunicacions amb la ciutadania (carta informativa, liquidacions, etc.) de manera que siguin més entenedores.

#### **Campanya de renda i patrimoni 2021**

- Millora contínua en el procés de formació de la campanya.
- Organització d'un grup consolidat d'experts per participar en l'equip de formadors i també en el suport durant la campanya.
- Establiment d'un protocol i guia d'estil sobre els materials formatius.

## Àrea d'Estratègia, Relacions Externes i Comunicació

Aquesta àrea es marca per a l'exercici 2023 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.
- 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, i pel que fa al compliment del Decret 7/2021, de 9 de febrer pel qual es regula el procediment de tramesa telemàtica a l'ATC de documents autoritzats a les notaries de Catalunya. Seran objecte de seguiment, igualment, el canal especial de comunicació ATC-CNC i l'exploració de la base de dades notarial de titularitat real.
- El seguiment i impuls de la resta de convenis de col·laboració signats per l'Agència.
- La signatura de nous acords de col·laboració amb col·lectius de presentadors per compte de tercers, així com l'impuls i seguiment dels actualment existents, integrats bàsicament per col·legis professionals, entitats i associacions de l'àmbit tributari, així com societats de serveis participades per aquestes o per entitats financeres.
- La interlocució amb els diferents col·lectius d'intermediaris tributaris pel que fa a aquestes i 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, directament o per mitjà dels seus assessors fiscals, 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.

Impuls de la col·laboració establerta normativament amb el Col·legi de Notaris

Signatura de nous acords de col·laboració amb col·lectius de presentadors per compte de tercers

### 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, orientats al compliment dels objectius fixats per l'organització.
- L'impuls i seguiment de les mesures planificades 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 2023-2026.



- La planificació i coordinació de les reunions dels òrgans de direcció de l'Agència.
- 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 i seguiment de la Memòria del programa pressupostari 2023 i l'avaluació del pressupost 2022, així com l'adequació entre les actuacions de l'Agència i el Pla de Govern.
- La participació en les reunions del Consell Territorial per a la Direcció i Coordinació de la Gestió Tributària, òrgan de coordinació entre l'ATC i l'AEAT.
- 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 en els aspectes següents:**

- El manteniment i seguiment quadrimestral del compliment de la Carta de drets dels contribuents aprovada per la Resolució ECF/2627/2009, de 13 de juliol, i l'elaboració dels seus indicadors de seguiment.
- La coordinació dels treballs per a la tramitació i aprovació d'una nova Carta de serveis de l'ATC, així com les posteriors actuacions de seguiment i revisió semestral.
- La realització i seguiment 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, adreçada a la ciutadania en general, ja siguin particulars o professionals i intermediaris tributaris, referides a la seu electrònica, a la informació, utilitats, tràmits i serveis que conté, i als serveis d'atenció a la ciutadania L'ATC us truca i el formulari de contacte de l'ATC.
- El trasllat de les oportunitats de millora detectades en el marc de la col·laboració social, a les àrees responsables de promoure i d'implantar solucions d'usabilitat, i la recollida de les propostes resultants dels diferents canals d'escolta activa de l'àrea.
- La coordinació, promoció i difusió d'una bústia de suggeriments interns per a la millora de l'organització, amb la finalitat de fomentar la participació i implicació del personal de l'Agència.
- 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 o consellera 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.

**La revisió i aprovació d'una nova Carta de serveis de l'Agència**

- 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, per millorar l'eficàcia i eficiència del servei.
- La participació en actes de presentació i promoció de l'ATC, seminaris, actes formatius i jornades organitzades tant per l'Agència com per altres entitats de l'àmbit socioeconòmic i tributari, així com l'assistència al director de l'Agència en ocasió d'aquestes activitats.
- La participació en grups de treball per impulsar la innovació i experimentació a l'organització, en àmbits com la relació amb el contribuent, la sociologia tributària, el llenguatge conductual i la simplificació administrativa.
- La coordinació del grup de treball entre l'Agència, la Direcció General de Tributs i Joc i els principals col·lectius d'assessors fiscals per a la redacció de l'esborrany del Reglament del Registre d'Assessors Fiscals i d'altres aspectes preparatoris del futur Reglament de règim intern que puguin ser encomanats en el marc del Consell Fiscal d'Assessors.

[La participació en actes de presentació i promoció de l'ATC, seminaris, actes formatius i jornades](#)

[La redacció de l'esborrany del Reglament del Registre d'Assessors Fiscals](#)

### Comunicació

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

La difusió prioritària de:

- Les novetats referents als tributs propis i cedits que gestiona l'ATC i dels resultats i l'evolució de la recaptació. En concret, el 2023, el seguiment i l'actualització 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, i dels nous impostos previstos 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 del balanç de resultats del Pla de prevenció i reducció del frau fiscal i de foment de les bones pràctiques tributàries 2019-2022 i de les novetats del Pla 2023-2026.
- Les actuacions d'impuls de la col·laboració tributària i de facilitació i millora de la tramitació telemàtica.
- La planificació, coordinació i execució de les accions comunicatives tenint en compte l'agenda d'activitats de l'ATC, l'actualitat normativa i les necessitats dels públics objectiu, diferenciades segons els destinataris (segmentació i personalització dels missatges).
- L'organització del Comitè de Seguiment del Pla de comunicació de l'ATC.
- La gestió de la comunicació institucional a les xarxes socials i altres canals digitals corporatius.
- L'impuls de l'estratègia de multicanalitat de l'ATC i la gestió de la imatge corporativa.

[La difusió de l'informe de resultats del Pla de prevenció i reducció del frau fiscal i de foment de les bones pràctiques tributàries 2019-2022 i de les novetats del Pla 2023-2026](#)

## 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 2023, les línies prioritàries de treball següents:

### 5.4.1 Àmbit de recursos humans

- Anàlisi i identificació de les necessitats de personal de les diferents unitats, prioritzant-ne la cobertura en funció de la justificació informada de les unitats, i valoració global de les disponibilitats de llocs i crèdits.
- Impuls i 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.
- Desenvolupament del curs selectiu corresponent a la convocatòria del procés selectiu per proveir 120 places del cos de tècnics gestors tributaris (convocatòria ATC01) i el nomenament com a personal funcionari de carrera de les persones que superin tot el procés.
- Coordinació i gestió de la convocatòria del procés selectiu de 20 places del cos superior d'inspectors tributaris (convocatòria ATC02) i del procés selectiu d'estabilització per la via del concurs oposició, de 85 places del cos tècnic de gestors tributaris (convocatòria ATC03).
- Consolidació de la plantilla mitjançant la convocatòria i el desenvolupament de provisió de llocs pendents d'ocupació definitiva.
- Finalització 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.
- 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.
- Disseny i configuració d'un quadre de comandament que permeti fer el seguiment de les principals variables en matèria de planificació i gestió de plantilla mitjançant l'eina Power BI.

**Durant el 2023 es desenvoluparan les proves dels processos selectius per proveir 20 places del cos superior d'inspectors tributaris i 85 places del cos tècnic de gestors tributaris (via d'estabilització).**

### 5.4.2 Àmbit d'organització

- Creació d'un qüestionari interactiu i dinàmic que permeti fer el seguiment del grau d'assoliment dels objectius acordats en els plans personals de treball i acompanyament als supervisors en la seva tasca d'avaluació.
- Impuls i desenvolupament de projectes de millora i racionalització de les estructures i 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.

- Tramitació de les modificacions de la RLT que calguin per donar cobertura a les necessitats organitzatives específiques.
- Suport en l'ús de les eines d'administració electrònica i d'interoperabilitat adreçades a facilitar al personal de l'Agència l'assimilació de les noves metodologies de treball, promovent la capacitat digital d'aquests efectius.
- Desenvolupament d'activitats formatives i de guies de suport per facilitar a les unitats l'ús de les eines electròniques de comunicació i tramitació electrònica corporatives.
- Seguiment i impuls de les accions bàsiques definides al Pla de capacitat digital de l'ATC.
- 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.
- Gestió i actualització dels continguts de la intranet de l'Agència per tal que esdevingui un canal de comunicació intern més proper i interactiu.
- Planificació en l'àmbit lingüístic, pel que fa a la sistematització, la correcció i l'aplicació del model de llenguatge planer; maquetació de plantilles d'e-SPRIU i G@UDÍ des del punt de vista de la gestió documental, així com l'impuls d'activitats formatives i de recursos lingüístics per al personal.

### Transformació digital

- Elaboració del Pla de transformació digital, canviant l'enfocament dels plans dels anys anteriors, que tenien un abast anual i concret, per passar a un pla amb un enfocament més estratègic i plurianual, fins al 2026.
- Anàlisi i redefinició, si escau, dels serveis prestats per l'ATC per simplificar-ne la gestió, eliminar tasques de baix valor i disminuir les càrregues administratives a la ciutadania, fins i tot amb el disseny, si és factible, de serveis proactius.
- 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.
- Impuls de la interoperabilitat amb altres administracions, entre les quals destaquen les consultes per a la comprovació de requisits i condicions per a l'aplicació de bonificacions o tarifes reduïdes o per als procediments de comprovació i inspecció.
- Elaboració del mapa de processos integral de l'Agència, i anàlisi i diagramació dels processos de gestió tributària.
- Revisió de la implantació de l'obligatorietat de tramitació electrònica als col·lectius indicats per la normativa actual i establiment del procediment d'actuació en cas d'incompliment.
- Participació en la definició de la nova guia d'estil de la seu electrònica i el suport a l'Àrea d'Estudi i Anàlisi en la revisió de l'esquema de continguts i en la migració dels tràmits.
- 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.
- 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.

**Avaluació del tercer Pla de transformació digital de l'ATC (2022) i definició del nou Pla estratègic 2023-2026, en el si del grup de treball multidisciplinari**

**S'avançarà en l'anàlisi i la 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

Els principals objectius per al 2023 en aquest àmbit són els següents:

- Aprofundiment 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 única per a tot Catalunya, de manera que s'aconsegueixi una major agilitat i eficàcia en la tramitació de les despeses de fons de maniobra.
- Millora del sistema de classificació de documents en les unitats de xarxa d'acord amb les instruccions del Servei de Règim Interior, per tal de facilitar la cerca de documents i el traspàs posterior a l'arxiu definitiu.
- Implantació d'un sistema de comptabilitat de costos a l'ATC, d'acord amb les directrius impartides per la Intervenció Adjunta a la Comptabilitat, 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.
- Eскурçament dels terminis de comptabilització dels diaris de l'AEAT per tal d'agilitar els possibles procediments de pagament de devolució lligats a aquests ingressos.

**Implantació d'un sistema de comptabilitat de costos a l'ATC que permeti prendre decisions basades en criteris d'eficàcia i eficiència**

### 5.5.2 Àmbit de Règim Interior

#### Serveis Generals

En l'àmbit dels serveis generals, els principals reptes seran:

- Millorar els espais i adequar-los a noves necessitats organitzatives i formes de treball. El teletreball i l'adaptació dels nous espais a l'ordre de criteris d'ocupació de l'espai (Ordre VEH/49/2021) suposaran un repte, tant logístic com d'implementació d'aquestes noves formes de treball.
- Finalitzar la implementació del nou sistema d'inventari corporatiu GPG, per als béns mobles de l'ATC, per donar compliment a l'Ordre VEH/220/2020, de 17 de desembre, i estudiar les possibles integracions amb altres aplicacions (Mantest, Gecat, Gemweb, etc.)
- Revisar els protocols de seguretat existents a les diferents dependències de l'ATC i elaborar-ne de nous per a les dependències que no en tenen.
- Reorganitzar les tasques del personal subaltern, incorporant-lo al Servei de Règim Interior i Seguretat, per tal d'adequar-les a les noves necessitats organitzatives.

**Millorar els espais i adequar-los a noves necessitats organitzatives i formes de treball**

### Seguretat i salut laboral

En matèria de prevenció de riscos laborals per a l'any 2023, es duran a terme les actuacions següents:

- Realitzar l'auditoria del servei de prevenció de riscos laborals de l'Agència Tributària de Catalunya, impulsada i coordinada per la Subdirecció General de Relacions Sindicals i Polítiques Socials de la Direcció General de Funció Pública.
- Avaluar els riscos laborals generats per les noves formes de treballar: el teletreball. Formar i informar el personal de l'ATC en relació amb les mesures correctores adients.
- Actualitzar i modificar els plans d'emergència de les diferents dependències de l'ATC tenint en compte la baixa ocupació dels centres de treball a conseqüència de la nova modalitat de prestació de serveis per mitjà del teletreball i l'emergència climàtica actual.
- Actualitzar el Pla de prevenció, la planificació del servei, i elaborar i planificar l'activitat preventiva resultant de les reavaluacions de riscos laborals dels centres de treball de l'ATC.
- Elaborar els procediments de prevenció de riscos laborals.
- Avaluar els riscos psicosocials derivats del teletreball i vetllar per mantenir un clima laboral adequat, sempre prioritant el benestar del personal de l'Agència Tributària de Catalunya.
- Redactar el Pla de mobilitat, que continuarà mesures preventives relacionades amb la seguretat vial, per tal de garantir i millorar, dins les possibilitats, la seguretat i la salut de les persones que treballen a l'ATC durant els seus desplaçaments al centre de treball.

Identificar els factors de risc psicosocial durant el teletreball i proposar les mesures correctores adients

### Arxiu

Durant l'any 2023, des de l'Arxiu Central de l'ATC s'emprendran les accions següents, per tal de millorar la gestió i el control de la documentació de l'Agència, tant en suport paper com en suport electrònic:

- Incidir en la revisió de la documentació transferida a l'Arxiu Central de l'ATC al llarg dels anys, prioritant la que s'hi va incorporar l'any 2017 com a conseqüència del tancament de les antigues oficines liquidadores. L'objectiu d'aquesta revisió és millorar el control, la descripció i les condicions de conservació de la documentació que forma part de l'arxiu, especialment d'aquella que s'ha de conservar a llarg termini.
- Elaborar noves propostes d'accés i avaluació documental que permetin establir terminis de conservació per a la documentació de l'ATC. En paral·lel, es duran a terme les tasques necessàries per tal d'aplicar les taules d'accés i avaluació documental vigents, amb l'objectiu de reduir el volum de documentació en custòdia externa.
- Impulsar el projecte de reorganització de les carpetes de xarxa per tal d'adequar-les a l'estructura del quadre de classificació corporatiu. També està previst iniciar l'anàlisi d'altres aspectes vinculats a la gestió de la documentació electrònica, com són l'assignació de metadades i les condicions de digitalització.

Revisió de la documentació transferida a l'Arxiu Central de l'ATC per millorar-ne el control, la descripció i les condicions de conservació

## 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 la 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 2023 són:

- Posar en marxa la publicació automatitzada d'anuncis per edicte al DOGC, tant en el sistema G@UDÍ com a e-SPRIU, amb sistemes de validació de caràcter massiu.
- La posada en marxa del robot de notificacions per a les notificacions interactives, que pot comportar un gran estalvi de temps i mitjans a l'Administració.

## Àrea d'Inspecció de Serveis

L'Àrea d'Inspecció de Serveis ha establert com a prioritats per a l'any 2023 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. El control d'accessos també es durà a terme en els accessos realitzats pel personal de l'ATC a dades de tercers.

### **Seguretat de la informació i protecció de dades**

Al llarg del 2023, es farà el 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 gestió correcta 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.

S'actualitzaran les anàlisis de riscos i les auditories d'impacte en la protecció de dades dels tractaments de dades i de les modificacions que es duïguin a terme

### **Gestió d'usuaris**

Es continuarà la gestió estricta de les altes i baixes d'usuaris en els 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 aplicar el 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 amb la cessió de dades tributàries als ens adherits, amb caràcter anual, per a la prevenció i la reducció del frau fiscal en el seu àmbit.

Al llarg del 2023, l'ATC processarà les dades subministrades pels ens locals que han signat els convenis d'adhesió a Tributs de Catalunya durant l'any 2022.

### **Aplicació de la Llei de 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.

### **Obertura de dades**

L'Àrea d'Inspecció de serveis promourà l'obertura progressiva de conjunts de dades de l'ATC, garantint que en tot moment es preservi la confidencialitat de les dades personals tributàries dels contribuents.

El 2023 s'iniciarà l'obertura de dades, amb dos conjunts de dades obertes: l'impost sobre les estades en establiments turístics i l'impost sobre els habitatges buits

## Àrea de Serveis Jurídics

### **Recopilació i comentari de sentències i resolucions del Tribunal Econòmic Administratiu Regional de Catalunya (TEARC)**

Primerament, 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 2023 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 de Catalunya, 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.

També, altres objectius per al 2023 són mantenir i actualitzar el registre de reclamacions economicoadministratives i elaborar-ne notes informatives amb relació a la seva fonamentació jurídica; més concretament, en l'elaboració de les notes es detallaran els arguments jurídics dels òrgans economicoadministratius en els supòsits de les resolucions estimatòries, les quals s'adreçaran als òrgans competents a fi de coordinar els criteris d'interpretació.

Igualment, 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 i, igualment, centralitza la recepció i notificació als òrgans interessats de l'Agència Tributària de Catalunya 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 contenciós administratiu. Finalment, es notifiquen les sentències dictades i se'n centralitza l'execució.

En aquest sentit, l'Àrea de Serveis Jurídics realitzarà la centralització i coordinació del procediment sobre la tramitació dels acords i resolucions dictades pels òrgans economicoadministratius, així com de les interlocutòries i sentències judicials.

D'altra banda, durant l'any 2023, es millorarà i simplificarà el tràmit de tramesa de resolucions i acords dels òrgans economicoadministratius per guanyar agilitat.

També s'introduiran i actualitzaran les bases de dades de jurisprudència i de resolucions economicoadministratives, així com de sentències judicials a la intranet de l'Agència Tributària de Catalunya, per posar-les a disposició del personal dels diversos òrgans, per tal que 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.

Igualment, 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 2023 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.

D'altra banda, 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 i seguiment d'actuacions, 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.

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

Un dels objectius del 2023, 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 Tributària de Catalunya. 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 Tributària de Catalunya, 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 Tributària de Catalunya, 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 la gestió dels tributs i donar el millor servei a la ciutadania, als professionals i a les entitats externes. D'acord amb aquest objectiu i dins del procés de transformació digital de l'ATC, l'Àrea TI es marca per a l'exercici 2023 les línies prioritàries de treball que es detallen a continuació.

### Sistemes d'Informació

El 2023 la seu electrònica continuarà fent evolucionar els tràmits existents per millorar l'experiència del contribuent en comprensió i facilitat d'ús, i seguirà incorporant noves funcionalitats i tràmits per ampliar els serveis de relació amb la ciutadania, a la vegada que realitza una evolució tecnològica cap a una arquitectura tècnica basada en microserveis.

Entre aquestes funcionalitats es preveu la primera versió de l'àrea privada del contribuent, el nou tràmit digital d'esborrany de l'impost de transmissions a partir de les fitxes notariales, l'evolució del tràmit digital de recursos o el nou formulari necessari per a la gestió digital del nou impost sobre les emissions portuàries dels grans vaixells.

Pel que fa a l'eina de G@UDÍ, a continuació es detallen els reptes futurs de cada mòdul.

### Executiva

- Implementar una funcionalitat per gestionar dins de G@UDÍ-Executiva els deutes multipartida provinents d'e-SPRIU (per exemple: estades turístiques).
- Millorar la generació automàtica dels descàrrecs per compliment del conveni.
- Gestionar les caducitats i pròrrogues en les anotacions d'embargament en el Registre de béns.
- Fer el tractament de les costes en el repartiment de l'herència per a la funcionalitat de successors del deute.
- Carregar el fitxer de dipòsits de lloguers rebut de l'INCASÒL a situació patrimonial (declaració informativa 991).
- Generar massivament embargaments de vehicles, aeronaus i embarcacions (VAE) amb inclusió dels manaments al Registre de béns mobles.

### Inspecció

- Millorar i dotar de més funcionalitats i ergonomia la signatura digital de documents d'inspecció per al contribuent.
- Millorar la capacitat i les prestacions de la formació d'expedients que s'han d'enviar als diferents organismes.
- Millorar tota la funcionalitat relacionada amb el càlcul d'interessos; inclosa l'adaptació de quatre decimals dels interessos de demora.

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

- Incorporar la gestió de nous impostos al sistema.
- Millorar la gestió de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni (IEDC).
- Gestionar la tramitació automatitzada i massiva d'expedients.
- Gestionar expedients i tasques per a la millora de la gestió de l'empleat públic.
- Millorar la qualificació i requalificació d'autoliquidacions.
- Millorar el procés de decaïment, ampliació de casos, automatització de la finalització d'expedients.

#### **Projecte d'àrea privada (seu2)**

- Crear una nova àrea privada per a la consulta dels meus tràmits o gestions.
- Analitzar les noves funcionalitats d'avisos, subscripcions i notificacions electròniques.

#### **Govern de la dada**

- Projectes d'analítica de dades BI:
  - o Incorporar informació de les declaracions informatives.
  - o Fer un informe d'atenció al contribuent al business intelligence (BI).
  - o Ampliar i millorar els quadres de comandament d'executiva.
- Crear nous plans de control i/o tractaments específics.
- Millorar la qualitat de les dades.
- Projectes de tractaments censals i MOVE:
  - o Generar el prepadró i el padró provisional i definitiu 2022.
  - o Iniciar el Projecte MOVE.

## Oficines centrals de Gestió Tributària, Inspecció i Recaptació

### 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 potenciarn les actuacions per facilitar el compliment de les obligacions fiscals, i es continuaran 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 pertocui. Paral·lelament, s'efectuarn valoracions immobiliàries i mobiliàries per poder quantificar correctament el deute tributari.

Igualment, es prendran mesures amb l'objectiu d'optimitzar els terminis de resolució en els expedients de recursos de reposició i de les sol·licituds de rectificació d'autoliquidacions i de devolució d'ingressos indeguts, així com reduir el termini de tramesa dels expedients de reclamacions i sentències al tribunal competent, i dur a terme l'execució de les resolucions i sentències dels tribunals.

Atesa la consolidació 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. També es duran a terme les actuacions de gestió referents a l'exercici 2021, 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 2022 que escaigui, tant pel que fa a les al·legacions 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.

L'Oficina Central de Gestió continuarà optimitzant la tramitació de la gravació d'autoliquidacions, l'assignació de la competència i la finalització massiva.

#### Servei de Gestió d'Impostos Indirectes

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

- Desenvolupar les comprovacions de les autoliquidacions d'aquest impost, finalitzar la verificació de les autoliquidacions corresponents incloses al Pla de comprovació de la presentació del 2021 i iniciar la verificació de les autoliquidacions del 2022.
- Potenciar la detecció de pràctiques elusives i recurrents en l'àmbit de la prevenció i la reducció del frau, amb revisió dels índexs notarials corresponents a l'exercici 2021, i el control sobre el compliment dels requisits en les tarifes reduïdes i les bonificacions. 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 o exempts, i compravendes d'or a particulars.

#### **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.
- Controlar els no declarants d'autoliquidacions de les taxes de màquines i bingo corresponents a l'exercici 2022, partint de la informació resultant de l'encreuament de G@UDÍ amb la base de dades de la Direcció General de Tributs i Joc (DGTJ) i l'Entitat Autònoma de Jocs i Apostes (EAJA).

#### **Impost sobre les estades en establiments turístics (IEET):**

- Dur a terme actuacions de control de presentació d'autoliquidacions de l'impost sobre les estades en establiments turístics (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:** Fer el tractament i l'explotació de la informació, que permeti controlar les obligacions de les persones contribuents en relació amb 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, pel que fa a la informació obtinguda a través de les declaracions informatives anuals presentades pels obligats tributaris.

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

Fer un tractament de la informació i de les bases de dades adequat, que permeti controlar les obligacions de les persones contribuents d'aquest impost per cada fet imposable inclòs en la norma.

#### **Servei de Gestió d'Impostos Directes**

##### **Impost sobre successions i donacions (ISD)**

- Finalitzar la comprovació de les autoliquidacions de períodes iguals o anteriors al 2021, i iniciar la comprovació de les autoliquidacions presentades el 2022, 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.
- Revisar els índexs notariais corresponents a l'exercici 2021.
- En general, continuar el procés de millora de les extraccions d'expedients fetes per conceptes a través del magatzem de dades (datawarehouse), amb l'objectiu d'augmentar el control dels expedients revisats i reduir el frau fiscal.

### **Impost sobre el patrimoni (IP)**

- Dur a terme totes les actuacions de gestió i control procedents de 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 2018 i posteriors, i requerir els no declarants d'aquests exercicis perquè regularitzin la seva situació.
- Potenciar l'extracció de llistes mitjançant l'encreuament de les dades obtingudes amb el magatzem de dades (*datawarehouse*).

### **Altres tributs propis**

Efectuar les actuacions que determina el Pla de control de l'ATC.

### **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 (anular 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. Dur a terme la correcta execució de les resolucions dictades pels tribunals economicoadministratius i les sentències judicials, d'acord amb els termes establerts i el termini legalment establert, i realitzar els actes d'execució que se'n derivin.

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.

#### **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 qualsevol circumstància, de conformitat amb la carta de serveis de l'organisme.



Les tasques d'atenció presencial es realitzaran majoritàriament mitjançant el servei de cita prèvia. Les tasques d'informació es realitzaran també responnent 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.

La participació en la campanya de l'IRPF 2022 es farà tant de forma telefònica com de forma presencial, i també es durà 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, o bé que hagin estat objecte de modificacions legislatives significatives, així com pel que fa a les declaracions informatives corresponents.

### **Servei de Valoracions**

Optimització dels paràmetres 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·laboració en la selecció de béns a valorar de la presentació de l'any 2022 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 reguladora de l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats (ITPAJ) i l'impost sobre successions i donacions (ISD) com a base imposable, col·laborar en la incorporació de les dades de les autoliquidacions en tractaments específics del magatzem de dades (*datawarehouse*).

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-ne la càrrega de treball.

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

Pel que fa a les valoracions mobiliàries, es preveu potenciar-ne la realització des de l'OCG, amb la posada en marxa de l'evoluti del sistema G@UDÍ, assumint les procedents de totes les unitats de gestió de l'ATC.

## 5.9.2 Oficina Central d'Inspecció Tributària

### Aspectes organitzatius:

- Implementar per primera vegada la signatura telemàtica en el procediment inspector i, tenint en compte els primers resultats, potenciar aquesta via, impulsant els canvis tecnològics adients per tal de millorar en rapidesa i celeritat en la firma telemàtica, i en rapidesa i volum en l'aportació de documentació durant la tramitació del procediment.
- Impulsar la creació d'un espai propi d'inspecció dins la seu electrònica per aportar la documentació específica.
- Impulsar un nou sistema que permeti aportar diferents tipus de documentació, no només PDF, dins l'espai d'inspecció de la seu electrònica, així com crear l'expedient d'aquesta documentació diversa, per tal de posar-la a disposició del contribuïent d'una forma més àgil i senzilla, i possibilitar la tramesa telemàtica als tribunals.
- 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.
- Continuar potenciant la descentralització de funcions en totes les inspeccions territorials amb l'objectiu d'enfortir-les i dotar-les de més independència funcional i de gestió, així com impulsar els desenvolupaments informàtics necessaris.
- 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 contribuïents.
- Continuar potenciant els equips d'investigació amb la incorporació de més personal gestor tributari, que permeti dotar els grups d'estructura per a l'exploració de la informació encreuada i la realització d'investigacions sota la direcció dels inspectors coordinadors.
- Continuar amb la formació d'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, així com també respecte als nous documents que tenen entrada per la seu electrònica.
- Impulsar l'establiment d'una estructura escalada entre els gestors i inspectors dins l'Oficina Tècnica per tal de millorar-ne l'eficiència i l'estabilitat de la plantilla.
- 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.
- Potenciar l'àmbit d'execucions de resolucions i sentències, amb la incorporació de més gestors especialitzats, per millorar la rapidesa en l'execució i servir d'origen de futures comprovacions sobretot pel que fa a reincidències en l'aplicació indeguda de la norma.

**Impulsar millores digitals per a la rapidesa i celeritat de la firma telemàtica i la gestió dels documents aportats, així com l'extensió a altres tipus de documents**

- Potenciar la utilització de tota la informació que es rep a l'ATC per fer una selecció més acurada d'àrees de risc fiscal.
- 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, potenciant actuacions coordinades, 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'impost sobre el patrimoni (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'impost sobre successions i donacions (ISD) i l'impost sobre el patrimoni (IP), d'acord amb la informació disponible i en coordinació amb altres administracions.
- Intensificar la investigació de patrimoni a l'exterior que no ha estat declarat, d'acord amb la informació disponible i amb l'accés a més informació i cada vegada de més qualitat, de tipus CRS, a través d'altres administracions, davant la consolidació de tots els intercanvis d'informació impulsats en la Unió Europea i la OCDE, així com també la informació a què es pugui tenir accés provinent de les previsions de la DAC 6.
- Potenciar l'accés a noves fonts d'informació que provenen de bases de dades d'altres organismes i entitats amb la finalitat de millorar la tasca de selecció de riscos i comprovació tributària.

Potenciar la utilització de tota la informació que es rep a l'ATC per fer una selecció més acurada d'àrees de risc fiscal

Potenciar la regularització de conductes de deslocalització interna de contribuents amb grans patrimonis

#### **Nova font d'informació: accés a les bases de dades de titularitat real**

- Continuar amb la investigació de persones contribuents no declarants 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'impost sobre els actius no productius (IANP), sobretot pel que fa a l'existència de béns de luxe no afectes a l'activitat.
- 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 i d'altres que seran objecte de col·laboració amb altres administracions.

### 5.9.3 Oficina Central de Recaptació

Els reptes de futur de l'Oficina Central de Recaptació continuen centrats en potenciar, millorar i ampliar les actuacions administratives automatitzades i la tramitació telemàtica de tots els tràmits; potenciar l'ús de la seu electrònica, l'entrada en funcionament de nous processos informàtics, com els procediments de derivació de responsabilitat tributària i les situacions de concurs, així com millorar els ja existents per al tractament dels deutes tant a G@UDÍ en període executiu com a e-SPRIU en període voluntari; impulsar 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 i per al reforçament de les actuacions executives.

**Potenciar, millorar i ampliar les actuacions administratives automatitzades i la tramitació telemàtica**

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 als hereus quan el subjecte passiu és difunt.
- Impulsar el mòdul de compensacions de crèdits a e-SPRIU amb deutes de G@UDÍ.
- Impulsar la tramitació automàtica dels expedients de devolució d'ingressos indeguts mitjançant el cercador de deutes anul·lats per qualsevol organisme emissor amb algun ingrés realitzat a l'ATC.
- Impulsar l'automatització de donar d'alta els expedients de devolució d'ingressos indeguts que correspongui en execució de recursos de reposició i resolucions econòmicoadministratives.
- Impulsar l'automatització dels requeriments de dades sol·licitant el compte corrent on efectuar la devolució en els supòsits en què sigui necessari.
- Treballar en una nova instrucció en matèria de devolucions.
- Facilitar al contribuïent la presentació de sol·licituds de devolució a través del formulari específic de la seu electrònica per tal d'augmentar el nombre de presentacions i, d'aquesta manera, reduir els terminis de tramitació.
- Fer el seguiment en l'aplicació dels ingressos a GAUDÍ i e-SPRIU quan s'hagin realitzat ingressos a través del nou model de pagament per mitjà de transferència bancària.

#### 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 en què s'ha assumit en virtut de convenis, fins i tot els que estan pendents de signar.
- Consolidar les adequacions tècniques necessàries a fi de poder gestionar amb èxit la recaptació executiva dels deutes de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica.

- Seguir treballant en la consolidació i l'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 conveni de col·laboració corresponent, amb l'objectiu d'oferir a la ciutadania un servei integral de tots els tributs.
- Iniciar la gestió en executiva dels deutes dels ajuntaments de Reus, Olot i Sant Feliu de Guíxols, i altres organismes amb els quals es pugui signar conveni.
- Depurar l'import del càrrec pendent de cobrament, sobretot el relatiu a deutes antics.
- Seguir perfeccionant les notificacions massives, amb noves funcionalitats que permetin gestionar i controlar millor els volums de deutes assumits, amb l'objectiu de reduir el volum de cartes retornades i publicacions edictals.
- Refermar la tramitació automatitzada dels expedients de recaptació enfront dels successors a G@UDÍ i implementar el mòdul de successors al sistema e-SPRIU, per poder exigir els deutes als successors quan la defunció del causant es produeix en període voluntari, una vegada notificada la liquidació.
- Implantar un evolutiu que permeti realitzar el control i el seguiment automatitzat dels creditors immersos en procediments concursals, així com gestionar-ne la tramitació dels deutes existents en la gestió recaptatòria per l'execució de convenis, liquidacions, pla de pagaments o, entre altres, el benefici d'exoneració de passius insatisfets.
- 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.
- Implementar a G@UDÍ el tractament de deutes amb multipartida.
- Impulsar un nou model d'intercanvi de dades entre e-SPRIU i G@UDÍ, per tal que el traspàs de la informació entre els sistemes sigui més àgil i en temps real.

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

### El Servei d'Embargaments

- Implementar nous processos d'embargament massius tan bon punt les fonts d'informació patrimonial ho justifiquin, atès el pes rellevant d'aquests processos en la recaptació executiva global.
- Impulsar l'alienació dels béns embargats o oferts en garantia mitjançant subhasta, per completar la finalització del procediment de constrenyiment.
- Continuar potenciant les actuacions executives en aquells sectors de contribuents que presenten un nivell d'endeutament elevat, intensificant les actuacions d'investigació patrimonial en línia amb les mesures del Pla de lluita contra el frau.
- Dur a terme un seguiment especial dels expedients d'embargament amb deutes derivats de tributs cedits (IP, ITPAJD, ISD).
- Potenciar la col·laboració i intercanvi d'informació entre administracions públiques, per tal d'ampliar la informació patrimonial dels deutors i millorar en termes quantitativs i qualitativs les actuacions d'embargament.

## El Servei d'Ajornaments i Fraccionaments

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

- Continuar millorant la gestió de les sol·licituds de reconsideracions de fraccionament a ajornament o nou fraccionament, i reconsideració de terminis ateses les incidències detectades.
- Implementar una consulta d'expedients reoberts arran de les sol·licituds de reconsideracions per al control i seguiment.
- Implementar la compensació entre fraccions.
- Implementar l'automatització de l'aplicació de l'ingrés via autoliquidació a l'expedient d'ajornament.
- Implementar el mòdul de pagaments amb béns.
- Continuar millorant la tramitació dels expedients de concessió d'ajornaments amb pagaments d'ingressos a compte davant de les incidències detectades.
- Consolidar les millores de les peticions via seu electrònica quan la periodicitat sol·licitada és trimestral o anual, i validació del total del deute per exigir garantia.
- Implementar la unificació de plantilles en l'actuació d'arxivament.
- Millorar l'emissió de cartes de pagament amb acords invalidats.

Reduir el termini de resolució dels expedients d'ajornaments i fraccionaments i recursos de reposició

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

- Implementar avisos per aconseguir més celeritat i seguretat en la resolució dels expedients (si el deute està en situació concursal, incompliments d'altres ajornaments o 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).
- Implementar la funcionalitat de calendaris provisionals de pagaments.
- Implementar via portal o seu electrònica que el sol·licitant de l'ajornament o fraccionament disposi de la informació de tots els deutes pendents d'ingrés.

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

- 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.
- Implementar la millora de la interconnexió de l'adreça de notificació per activar la resolució automàtica de les peticions d'ajornaments o fraccionaments via portal.
- Implementar l'arxivament quan no s'hagi atès el requeriment de dades, amb notificació i objecte de recurs.
- Implementar les interconnexions entre els expedients d'ajornaments o fraccionaments i la resolució dels recursos de CO2.
- Implementar la tramitació de les sol·licituds de pagaments amb béns.
- Implementar la funcionalitat de successors del deute i herència jacent responsabilitat mancomunada.
- Definir la funcionalitat de carta agrupada per concessions multideute.
- Implementar el procés d'anul·lació de denegació.
- Definir la funcionalitat del procés de decaïment Fase III: finalització dels expedients d'AF per decaïment o descàrrec d'ingrés.

- Definir la integració de formulari específic sense autoliquidació carregada (impost de patrimoni).
- Definir l'alta automàtica de sol·licituds de deutes en executiva no carregats a G@UDÍ.
- Implementació de la tramitació d'expedient condicionats amb garantia.

### El Servei de Recursos i Relacions amb els Tribunals

- Reduir el termini de resolució dels recursos de reposició en executiva i de tramesa dels expedients de reclamació economicoadministrativa als tribunals competents.
- Amb aquest objectiu, redefinir l'abast del mètode de gestió automatitzada de resolució dels recursos de reposició ja implementat i definir millores, a fi de poder tractar més supòsits dels ja previstos.
- Millorar les dades estadístiques aportades i que aquestes siguin coincidents en totes les bases de dades.
- Consolidar i millorar l'ús de l'eina que permet interposar telemàticament recursos de reposició en executiva i reclamacions economicoadministratives, així com les sol·licituds de suspensió associades, a fi de reduir el nombre d'altres manuals a G@UDÍ i el termini de resolució dels recursos.
- Mantenir actualitzat el catàleg de plantilles de documents per als expedients de reclamacions i suspensions.
- Implementar automatismes de control estadístic i 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 economicoadministratives.
- Mantenir la col·laboració directa amb els tribunals economicoadministratius competents assolida al llarg dels darrers anys, 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.
- Assolir la tramesa íntegrament telemàtica, a través de les bases de dades d'aquest organisme, de tota aquella documentació relacionada amb les reclamacions economicoadministratives o les sol·licituds de suspensió que hi estan associades, incloent-hi les respostes als requeriments de complements de documentació o les resolucions que adopti el tribunal competent, sense necessitat de fer ús dels sistemes manuals EACAT-SIR, e-VALISA i el registre general.
- 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 l'execució i la liquidació d'interessos suspensius posterior.
- Mantenir actualitzat el fons doctrinal i jurisprudencial que s'aplica 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.

Reduir el termini de resolució dels recursos de reposició en executiva

- Implementar els mòduls relatius a la revisió dels actes administratius que encara no consten en el sistema e-SPRIU (recurs d'anul·lació, revocació, recurs de nul·litat, extraordinari de revisió i contencions), així com fer el seguiment de l'aixecament correcte de les suspensions acordades en aquest sistema, del seu pas posterior a executiva i de la càrrega a G@UDÍ.

### **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 del 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, així com de les noves actuacions en via executiva que es duen a terme a l'OCR com les compensacions de deutes o noves actuacions d'embargaments, entre d'altres.
- 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'embargament de sous.
- 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.
- 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 a la ciutadania.
- 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 2023 estan marcats per la implantació de les línies estratègiques fixades en el Pla de control tributari 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 2023-2026.

Els reptes de futur dels Serveis Territorials són una transposició dels reptes de les oficines centrals en el territori.

La implementació del valor de referència en l'àmbit de la gestió dels expedients serà una de les actuacions que més impacte tindrà en els serveis territorials durant l'exercici 2023. Un altre repte serà la consolidació de l'atenció de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica (IEDC), que aquest any s'incrementarà com a conseqüència de la gestió de la via executiva.

L'any 2023 es reforçaran les actuacions iniciades durant l'any 2022, que es poden estructurar en tres grans blocs:

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"> <li>Educació fiscal</li> <li>Bones pràctiques tributàries</li> <li>Millorar els serveis d'informació i assistència</li> <li>Cita prèvia</li> <li>Omnicanalitat</li> <li>Assistència en l'ús de mitjans electrònics</li> <li>Tramitació ATESA</li> <li>L'ATC us truca: videotrucades</li> <li>Valor de referència</li> <li>IEDC, en voluntària i executiva</li> <li>SRC</li> <li>Formularis telemàtics d'autoliquidacions</li> <li>Registre electrònic</li> <li>Notificacions electròniques</li> </ul>	<p><b>2.1 Increment del nombre i de l'import de liquidacions</b></p> <p>A. Control de les autoliquidacions presentades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestió de l'ITPAJD, l'ISD i l'IP.</li> <li>Gestió d'alguns tributs propis per part de les delegacions territorials.</li> </ul> <p>B. Campanyes d'emissió de requeriments a no declarants</p> <p><b>2.2 Millora en la tramitació dels procediments tributaris de gestió i recaptació:</b></p> <p>Reducció dels terminis de resolució de recursos de reposició, devolucions d'ingressos indeguts, rectificacions d'autoliquidacions, suspensions, ajornaments i fraccionaments i execucions de resolucions i sentències</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Xarxa Tributs de Catalunya.</li> <li>Campanya IRPF.</li> <li>Col·laboració amb el Departament d'Acció Climàtica, Alimentació i Agenda Rural (DACR) - aplicació EAP.</li> <li>Col·laboració i coordinació amb la Direcció General del Cadastre.</li> </ul>

### 1. Actuacions de prevenció del frau fiscal i d'assistència als obligats tributaris

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 les visites escolars a les delegacions territorials.

En l'esfera de l'assistència als obligats tributaris, 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 2023 s'implementaran les mesures següents:

- Establir nous canals i eines de relació amb la ciutadania, potenciant la comunicació omnicanal.
- Consolidar i incrementar els tràmits que es poden fer mitjançant la tramitació atesa, ampliar el servei d'atenció telefònica L'ATC us truca i consolidar 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

- Vetllar, en aquest àmbit, perquè els béns immobles amb valor de referència es declari correctament, seguint el que estableix la normativa aplicable, en les autoliquidacions de l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats i de l'impost sobre successions i donacions.
- Participar en l'espai de col·laboració amb la ciutadania per facilitar l'assistència en la tramitació amb funcionalitats d'aportació i firma de documents.
- Facilitar el compliment dels deures tributaris del contribuïent amb la implementació de formularis telemàtics de diferents impostos.
- Consolidar l'atenció en període voluntari i executiu en relació amb l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica (IEDC).
- Implementar 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, recomanant 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 per 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 oferta 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 la paraula de pas.

## 2. Actuacions de comprovació del frau tributari

### 2.1 Increment del nombre i de l'import de liquidacions

En l'àmbit de la comprovació del frau tributari, els reptes principals 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.

Durant l'any 2023 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

Durant l'any 2023 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:

#### **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.
- Es continuarà amb la tramitació de diferents campanyes, com per exemple la corresponent a la comprovació de la transmissió de farmàcies.

- Quant a l'ISD, es preveu continuar la comprovació del valor declarat pel contribuïent, revisant l'aplicació correcta del valor de referència quan escaigui aplicar-lo, i el compliment dels requisits per al gaudiment dels diferents beneficis fiscals.

#### 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 continuaran 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 que s'ha fet una valoració correcta dels immobles i es comprovaran els requisits per gaudir de beneficis fiscals, especialment pel que fa als béns i drets exempts.
- 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:

Correspon a les delegacions territorials, dins el seu àmbit competencial, la gestió de l'impost sobre les estades en establiments turístics (IEET) i de l'impost sobre actius no productius (IANP), d'acord amb les instruccions de l'Oficina Central de Gestió (OCG).

#### Actuacions de comprovació i investigació en l'àmbit dels tributs propis

- Pel que fa a l'IEET, es continuaran comprovant les autoliquidacions presentades 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 tarifes vigents.
- Quant a l'IANP, es continuaran comprovant les autoliquidacions presentades per les persones jurídiques.

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

## **B. Requeriments a no declarants**

Es potenciarà el control del compliment de les obligacions tributàries mitjançant campanyes d'emissió de requeriments a no declarants, que es duran a terme tant en l'àmbit de l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats (índexs 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 dels òrgans de gestió i els òrgans d'inspecció tributària, i en una millora dels sistemes de selecció dels expedients a comprovar amb extraccions del magatzem de dades (*datawarehouse*).

### **2.2. Millora en la tramitació dels procediments tributaris de gestió i recaptació**

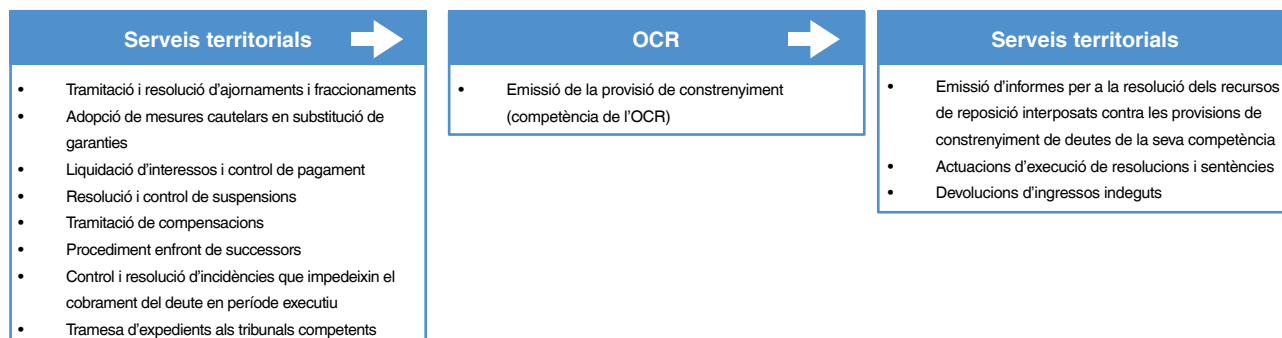
Amb la finalitat de millorar la tramitació dels procediments tributaris, en l'esfera de la gestió tributària es continuarà treballant en l'objectiu de reduir els terminis de resolució dels recursos de reposició, de les sol·licituds de rectificació d'autoliquidacions i de les sol·licituds de devolució 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.

D'altra banda, 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 (en especial respecte a l'IEDC), com d'altres ingressos de dret públic que recapti l'ATC.

En aquest sentit, l'ATC gestiona la recaptació en període executiu de deutes d'altres departaments i organismes de la Generalitat de Catalunya (en especial, del Servei Català del Trànsit), d'altres entitats que conformen la xarxa Tributs de Catalunya (diputacions, consells comarcals, etc.) i d'altres ens amb els quals l'Agència té subscrits convenis de gestió recaptatòria (per exemple, l'Ajuntament de Barcelona).

**En l'àmbit de la gestió i l'atenció recaptatòria, les actuacions tindran un marcat caràcter extensiu a tot tipus de deutes, en especial l'IEDC**

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

Respecte als altres ingressos de dret públic que l'ATC recapta en període executiu, l'actuació dels serveis territorials se centrarà bàsicament a facilitar a les persones interessades la informació i l'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 constrenyiment o d'una diligència d'embargament.

### 3. Col·laboració amb les administracions públiques

Durant l'any 2023 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 incidència especial la finestra única tributària (FUT). Durant el 2023 es continuarà facilitant la implementació del 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 l'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.

Perquè s'apliqui correctament el valor de referència, serà cabdal la col·laboració i la 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

Es fomentaran els mecanismes de coordinació amb la Direcció General del Cadastre perquè s'apliqui correctament el valor de referència

---

# Annexos

1. **Impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats. Gestió d'autoliquidacions per modalitats**
2. **Impost sobre successions i donacions. Gestió total d'expedients**
3. **Impost sobre el patrimoni. Autoliquidacions rebudes**
4. **Tributs sobre el joc. Autoliquidacions per modalitats**
5. **Tributs propis. Autoliquidacions per modalitats**
6. **Impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica. Liquidacions generades**
7. **Impost sobre les estades en establiments turístics. Distribució de recaptació per tipologia d'establiment**
8. **Impost sobre les estades en establiments turístics. Distribució de recaptació per marca turística**
9. **Liquidacions complementàries**
10. **Actes d'inspecció instruïdes per l'ATC**
11. **Tramitació d'expedients de valoració immobiliària**
12. **Tramitació d'expedients de taxació pericial contradictòria**
13. **Recursos de gestió tributària de delegacions i oficines territorials**
14. **Provisions de constrenyiment**
15. **Recursos contra actes de gestió recaptatòria**
16. **Reclamacions economicoadministratives per àmbit**
17. **Gestió d'ajornaments. Nombre d'expedients**
18. **Gestió d'ajornaments. Import en milers d'euros**
19. **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

Oficina gestora	Vehicles usats			Resta d'operacions				
	Pendents al final de l'any anterior	Entrades a l'any	Despatxades a l'any	Pendents al final de l'exercici	Pendents al final de l'any anterior	Entrades a l'any	Despatxades a l'any	Pendents al final de l'exercici
Barcelona	1.380	41.927	43.300	7	198.573	166.334	268.839	96.068
Girona	3.074	6.819	7.075	2.818	1.681	25.592	10.677	16.596
Lleida	70	4.943	5.012	1	2.496	26.061	24.970	3.587
Tarragona	1.631	7.096	8.662	65	22.968	24.217	24.743	22.442
OT Barcelonès								
Nord	4.124	4.042	6.324	1.842	42.907	46.737	42.262	47.382
OT Figueres	83	3.936	4.013	6	3.635	15.931	14.394	5.172
OT Granollers	2.334	7.956	7.970	2.320	29.573	30.133	41.349	18.357
OT la Bisbal d'Empordà								
OT la Seu d'Urgell	100	2.361	2.458	3	16.895	15.770	14.012	18.653
OT la Seu d'Urgell								
OT Manresa	484	700	812	372	9.269	9.130	5.602	12.797
OT Mataró	2.451	9.061	9.065	2.447	18.064	16.827	18.486	16.405
OT Mataró	2.785	6.855	6.867	2.773	32.421	35.008	61.295	6.134
OT Reus	58	4.024	4.025	57	22.859	19.544	18.930	23.473
OT Sabadell	5.172	8.333	10.978	2.527	51.324	32.888	26.610	57.602
OT Sant Feliu de Llobregat								
OT Santa Coloma de Farners	5.879	6.391	12.266	4	64.574	36.845	44.920	56.499
OT Santa Coloma de Farners								
OT Terrassa	2.164	2.026	2.201	1.989	21.902	15.228	10.606	26.524
OT Terrassa	5.281	5.910	6.415	4.776	52.993	36.720	75.845	13.868
OT Tortosa	1.688	2.771	3.633	826	19.766	14.912	14.739	19.939
OT Vic	1.908	2.514	2.742	1.680	8.709	10.961	7.334	12.336
OT Vilafranca del Penedès								
OT Vilafranca del Penedès	2.922	7.629	7.655	2.896	38.666	42.884	13.029	68.521
<b>Total</b>	<b>43.588</b>	<b>135.294</b>	<b>151.473</b>	<b>27.409</b>	<b>659.275</b>	<b>621.722</b>	<b>738.642</b>	<b>542.355</b>



## Annexos

### 2. Impost sobre successions i donacions. Gestió total d'expedients

Oficina gestora	Pendents al final de l'any anterior	Entrades a l'any	Despatxades a l'any	Pendents al final de l'exercici
Barcelona	58.199	45.020	61.256	41.963
Girona	4.049	5.345	6.267	3.127
Lleida	6.482	7.707	12.039	2.150
Tarragona	11.021	4.570	4.111	11.480
OT Barcelonès Nord	11.392	5.748	6.875	10.265
OT Figueres	617	2.088	1.966	739
OT Granollers	9.248	6.128	8.587	6.789
OT la Bisbal d'Empordà	3.045	2.315	2.290	3.070
OT la Seu d'Urgell	2.399	1.836	1.615	2.620
OT Manresa	8.601	4.498	6.596	6.503
OT Mataró	11.717	7.054	17.536	1.235
OT Reus	5.085	3.649	4.421	4.313
OT Sabadell	14.878	7.431	4.919	17.390
OT Sant Feliu de Llobregat	17.356	7.231	10.763	13.824
OT Santa Coloma de Farners	4.578	2.517	923	6.172
OT Terrassa	17.130	6.972	16.291	7.811
OT Tortosa	4.572	4.138	2.600	6.110
OT Vic	7.921	2.828	924	9.825
OT Vilafranca del Penedès	17.203	7.663	3.085	21.781
<b>Total</b>	<b>215.493</b>	<b>134.738</b>	<b>173.064</b>	<b>177.167</b>

### 3. Impost sobre el patrimoni. Autoliquidacions rebudes

Oficina gestora	De l'exercici	D'exercicis anteriors
Barcelona	37.891	378
Girona	3.515	49
Lleida	2.596	43
Tarragona	1.998	78
OT Barcelonès Nord	1.274	8
OT Figueres	1.754	3
OT Granollers	3.624	21
OT la Bisbal d'Empordà	1.717	14
OT la Seu d'Urgell	885	4
OT Manresa	2.075	54
OT Mataró	5.409	37
OT Reus	1.410	26
OT Sabadell	3.081	13
OT Sant Feliu de Llobregat	4.835	25
OT Santa Coloma de Farners	1.252	1
OT Terrassa	5.392	38
OT Tortosa	901	20
OT Vic	1.833	-
OT Vilafranca del Penedès	4.070	37
<b>Total</b>	<b>85.512</b>	<b>849</b>

## Annexos

### 4. Tributs sobre el joc. Autoliquidacions per modalitats

Oficina gestora	Casinos	Bingos (sales operatives)	Màquines o aparells automàtics				Altres modalitats
			Primer trimestre	Segon trimestre	Tercer trimestre	Quart trimestre	
Barcelona	4	51	31.075	31.213	31.048	30.836	655
Girona	8	8	-	-	-	-	1
Lleida	-	4	-	-	-	-	15
Tarragona	4	8	-	-	-	-	15
OT Barcelonès Nord	-	-	-	-	-	-	12
OT Figueres	-	-	-	-	-	-	-
OT Granollers	-	-	-	-	-	-	7
OT la Bisbal d'Empordà	-	-	-	-	-	-	12
OT la Seu d'Urgell	-	-	-	-	-	-	1
OT Manresa	-	-	-	-	-	-	-
OT Mataró	-	-	-	-	-	-	1
OT Reus	-	-	-	-	-	-	-
OT Sabadell	-	-	-	-	-	-	23
OT Sant Feliu de Llobregat	-	-	-	-	-	-	12
OT Santa Coloma de Farners	-	-	-	-	-	-	-
OT Terrassa	-	-	-	-	-	-	59
OT Tortosa	-	-	-	-	-	-	-
OT Vic	-	-	-	-	-	-	-
OT Vilafranca del Penedès	-	-	-	-	-	-	24
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>71</b>	<b>31.075</b>	<b>31.213</b>	<b>31.048</b>	<b>30.836</b>	<b>837</b>

## Annexos

### 5. Tributs propis. Autoliquidacions per modalitats

Oficina gestora	IGEC	IHB	IANP	IEET	IBEE	IEGAPI	IEONAC	IIAMA	GPC
Barcelona	39	124	302	14.260	1.755	31	52	50	182
Girona	16	-	37	2.633	-	-	-	-	-
Lleida	11	-	82	759	-	-	-	-	-
Tarragona	15	-	21	6.918	-	-	-	-	-
OT Barcelonès Nord	9	-	21	224	-	-	-	-	-
OT Figueres	8	-	28	8.158	-	-	-	-	-
OT Granollers	16	-	51	373	-	-	-	-	-
OT la Bisbal d'Empordà	6	-	31	7.688	-	-	-	-	-
OT la Seu d'Urgell	2	-	4	3.810	-	-	-	-	-
OT Manresa	7	-	35	1.388	-	-	-	-	-
OT Mataró	9	-	37	1.511	-	-	-	-	-
OT Reus	6	-	17	3.543	-	-	-	-	-
OT Sabadell	10	-	54	91	-	-	-	-	-
OT Sant Feliu de Llobregat	9	-	72	412	-	-	-	-	-
OT Santa Coloma de Farners	5	-	19	3.554	-	-	-	-	-
OT Terrassa	13	-	99	131	-	-	-	-	-
OT Tortosa	2	-	41	2.964	-	-	-	-	-
OT Vic	6	-	41	410	-	-	-	-	-
OT Vilafranca del Penedès	16	-	40	2.762	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>205</b>	<b>124</b>	<b>1.032</b>	<b>61.589</b>	<b>1.755</b>	<b>31</b>	<b>52</b>	<b>50</b>	<b>182</b>

### 6. Impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica. Liquidacions generades

Categoria de vehicle	Nombre	Milers d'euros
M1	1.751.265	51.539
N1	211.124	3.165
L	37.558	385
<b>Total</b>	<b>1.999.947</b>	<b>55.089</b>

### 7. Impost sobre les estades en establiments turístics. Distribució de recaptació per tipologia d'establiment

Tipologia	Nombre d'autoliquidacions	%	Import ingressat (en euros)	%
Establiment hotelier	5.071	8%	49.511.231,56 €	68%
Càmping	535	1%	4.465.127,92 €	6%
Apartament	973	2%	901.139,43 €	1%
Habitatge d'ús turístic	49.062	82%	12.923.459,86 €	18%
Turisme rural	2.918	5%	437.827,72 €	1%
Alberg de joventut	323	1%	1.286.534,87 €	2%
Creuer	242	0%	1.236.437,00 €	2%
Altres	920	2%	1.560.342,13 €	2%
<b>Total</b>	<b>60.044</b>	<b>100%</b>	<b>72.322.100,49 €</b>	<b>100%</b>

## Annexos

### 8. Impost sobre les estades en establiments turístics. Distribució de recaptació per marca turística

Marca turística	Nombre d'autoliquidacions	%	Import ingressat (en euros)	%
Barcelona	14.115	24%	38.885.871,01 €	54%
Costa Brava	20.217	34%	12.306.376,26 €	17%
Costa Daurada	11.420	19%	9.446.843,86 €	13%
Costa de Barcelona	4.002	7%	7.539.939,06 €	10%
Paisatges de				
Barcelona	970	2%	430.697,92 €	1%
Pirineus	4.476	7%	1.539.944,16 €	2%
Terres de l'Ebre	2.765	5%	952.413,15 €	1%
Terres de Lleida	710	1%	406.315,98 €	1%
Vall d'Aran	1.369	2%	813.699,09 €	1%
<b>Total</b>	<b>60.044</b>	<b>100%</b>	<b>72.322.100,49 €</b>	<b>100%</b>

### 9. Liquidacions complementàries

Oficina gestora	ITPAJD		Sucessions i donacions		Patrimoni		Tributs sobre el joc		Tributs propis	
	Nombre	Milers d'euros	Nombre	Milers d'euros	Nombre	Milers d'euros	Nombre	Milers d'euros	Nombre	Milers d'euros
Barcelona	4.359	23.302	1.395	5.987	920	4.545	151	684	283	187
Girona	1.582	3.282	325	1.042	139	350	-	-	94	7
Lleida	1.797	2.287	329	534	120	197	-	-	49	2
Tarragona	1.937	3.174	158	690	130	481	-	-	170	7
OT Barcelonès Nord	878	2.865	122	143	332	478	-	-	5	0
OT Figueres	1.521	3.021	246	987	62	52	-	-	91	6
OT Granollers	1.085	3.019	237	628	55	210	-	-	13	0
OT la Bisbal d'Empordà	515	2.959	92	374	40	86	-	-	8	0
OT la Seu d'Urgell	476	654	48	63	13	29	-	-	89	4
OT Manresa	975	1.788	151	1.033	188	234	-	-	42	2
OT Mataró	1.264	4.250	213	370	82	216	-	-	29	4
OT Reus	923	1.682	183	607	63	180	-	-	7	0
OT Sabadell	949	3.010	283	611	69	320	-	-	2	0
OT Sant Feliu de Llobregat	699	2.264	233	411	93	200	-	-	10	11
OT Santa Coloma de Farners	790	1.890	80	183	40	41	-	-	21	0
OT Terrassa	1.119	3.746	270	1.157	135	554	-	-	5	0
OT Tortosa	940	963	124	147	72	71	-	-	108	6
OT Vic	457	1.013	125	204	66	41	-	-	46	4
OT Vilafranca del Penedès	1.511	2.920	292	901	114	408	-	-	34	2
<b>Total</b>	<b>23.777</b>	<b>68.089</b>	<b>4.906</b>	<b>16.072</b>	<b>2.733</b>	<b>8.692</b>	<b>151</b>	<b>684</b>	<b>1.106</b>	<b>246</b>

## Annexos

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

Tributs	Classes d'actes									
	De conformitat		De disconformitat		Amb acord		Comprovació limitada		Total d'actes	
					Milers		Milers		Milers	
	Nombre	Milers d'euros	Nombre	d'euros	Nombre	d'euros	Nombre	d'euros	Nombre	d'euros
Patrimoni	153	3.535	125	9.352	5	76	-	-	283	12.962
Successions i donacions	94	9.085	141	45.940	12	4.558	27	3.849	274	63.432
ITPAJD	18	374	29	2.415	-	-	37	1.243	84	4.032
Tributs sobre el joc	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Altres	34	108	11	184	-	-	-	-	45	291
<b>Total</b>	<b>299</b>	<b>13.102</b>	<b>306</b>	<b>57.890</b>	<b>17</b>	<b>4.634</b>	<b>64</b>	<b>5.091</b>	<b>686</b>	<b>80.718</b>
Patrimoni (Estat)	95	2.696	67	19.812	3	34.646	-	-	165	57.154
<b>Total general</b>	<b>394</b>	<b>15.798</b>	<b>373</b>	<b>77.702</b>	<b>20</b>	<b>39.280</b>	<b>64</b>	<b>5.091</b>	<b>851</b>	<b>137.872</b>

### 11. Tramitació d'expedients de valoració immobiliària

Oficina gestora	Pendants al final de l'any anterior	Entrades a l'any	Despatxades a l'any	Pendants al final de l'exercici	Percentatge d'increment en valoracions		
					De béns urbans	De béns rústics	D'altres béns i drets
Barcelona	1.391	3.756	4.601	546	32%	0%	20%
Girona	300	1.886	1.664	522	19%	19%	0%
Lleida	359	2.514	2.653	220	15%	26%	0%
Tarragona	767	2.282	1.901	1.148	16%	48%	0%
OT Barcelonès Nord	210	833	836	207	19%	0%	0%
OT Figueres	584	921	1.316	189	14%	26%	0%
OT Granollers	370	1.049	983	436	29%	52%	0%
OT la Bisbal d'Empordà	359	180	438	101	75%	20%	0%
OT la Seu d'Urgell	178	425	549	54	21%	80%	0%
OT Manresa	328	851	575	604	34%	16%	0%
OT Mataró	949	1.105	1.266	788	26%	101%	0%
OT Reus	497	855	1.064	288	20%	86%	0%
OT Sabadell	651	1.663	1.050	1.264	42%	151%	0%
OT Sant Feliu de Llobregat	708	1.002	964	746	45%	108%	0%
OT Santa Coloma de Farners	98	1.945	1.063	980	31%	27%	0%
OT Terrassa	671	1.585	1.128	1.128	25%	2149%	0%
OT Tortosa	185	1.146	887	444	22%	33%	0%
OT Vic	167	360	422	105	43%	43%	0%
OT Vilafranca del Penedès	1.229	1.490	1.687	1.032	23%	25%	0%
<b>Total</b>	<b>10.001</b>	<b>25.848</b>	<b>25.047</b>	<b>10.802</b>	<b>29%</b>	<b>33%</b>	<b>0%</b>

## Annexos

### 12. Tramitació d'expedients de taxació pericial contradictòria

Oficina gestora	Pendents al final de l'any anterior	Entrades a l'any	Despatxades a l'any	Pendents al final de l'exercici
Barcelona	35	46	46	35
Girona	10	8	11	7
Lleida	6	4	9	1
Tarragona	3	5	6	2
OT Barcelonès Nord	5	10	2	13
OT Figueres	-	7	7	-
OT Granollers	9	40	29	20
OT la Bisbal d'Empordà	2	4	5	1
OT la Seu d'Urgell	2	-	2	-
OT Manresa	3	5	6	2
OT Mataró	8	16	16	8
OT Reus	3	4	5	2
OT Sabadell	14	4	4	14
OT Sant Feliu de Llobregat	27	-	2	25
OT Santa Coloma de Farners	6	4	4	6
OT Terrassa	9	5	7	7
OT Tortosa	1	1	1	1
OT Vic	3	-	2	1
OT Vilafranca del Penedès	4	4	5	3
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>167</b>	<b>169</b>	<b>148</b>

## Annexos

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

1/2

Tribut	Oficina gestora	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	101	485	92	76	157	198	523	161
	Girona	6	116	48	2	35	34	119	15
	Lleida	1	92	15	30	10	38	93	28
	Tarragona	7	111	30	21	27	35	113	19
	OT Barcelonès Nord	5	98	36	7	27	14	84	20
	OT Figueres	-	69	9	-	31	29	69	-
	OT Granollers	1	76	5	28	38	4	75	2
	OT la Bisbal d'Empordà	1	32	1	9	17	5	32	1
	OT la Seu d'Urgell	2	13	4	4	1	3	12	3
	OT Manresa	1	47	4	20	18	6	48	-
	OT Mataró	4	76	22	20	22	12	76	4
	OT Reus	9	49	10	11	28	8	57	1
	OT Sabadell	7	67	13	18	32	6	69	5
	OT Sant Feliu de Llobregat	7	80	27	14	19	19	79	8
	OT Santa Coloma de Farners	9	70	15	16	31	13	75	4
	OT Terrassa	4	107	16	25	50	19	110	3
	OT Tortosa	5	63	23	14	17	10	64	4
	OT Vic	2	29	4	9	11	6	30	2
	OT Vilafranca del Penedès	11	102	44	19	22	14	99	15
	<b>Total</b>	<b>183</b>	<b>1.782</b>	<b>418</b>	<b>343</b>	<b>593</b>	<b>473</b>	<b>1.827</b>	<b>295</b>
Successions i donacions	Barcelona	22	73	14	11	31	24	80	15
	Girona	-	18	6	4	3	2	15	3
	Lleida	-	12	-	1	5	2	8	4
	Tarragona	3	8	-	2	5	2	9	2
	OT Barcelonès Nord	-	2	1	-	1	-	2	-
	OT Figueres	-	35	5	-	21	9	35	-
	OT Granollers	-	17	1	3	8	3	15	2
	OT la Bisbal d'Empordà	-	7	-	1	6	-	7	-
	OT la Seu d'Urgell	-	2	-	1	1	-	2	-
	OT Manresa	1	12	1	5	5	1	12	1
	OT Mataró	-	16	-	1	9	5	15	1
	OT Reus	1	17	3	1	12	2	18	-
	OT Sabadell	-	6	-	-	4	-	4	2
	OT Sant Feliu de Llobregat	3	9	5	2	1	4	12	-
	OT Santa Coloma de Farners	-	4	1	-	2	-	3	1
	OT Terrassa	1	24	5	-	18	2	25	-
	OT Tortosa	1	-	-	1	-	-	1	-
	OT Vic	-	2	-	-	-	-	-	2
	OT Vilafranca del Penedès	-	12	3	3	5	1	12	-
	<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>276</b>	<b>45</b>	<b>36</b>	<b>137</b>	<b>57</b>	<b>275</b>	<b>33</b>

## Annexos

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

2/3

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	15	73	19	14	26	15	74	14	
	Girona	-	-	-	-	-	-	-	-	
	Lleida	1	4	-	-	3	-	3	2	
	Tarragona	-	5	-	3	1	-	4	1	
	OT Barcelonès Nord	2	11	3	-	3	5	11	2	
	OT Figueres	-	7	1	-	3	3	7	-	
	OT Granollers	-	7	-	4	1	2	7	-	
	OT la Bisbal d'Empordà	-	1	1	-	-	-	1	-	
	OT la Seu d'Urgell	-	-	-	-	-	-	-	-	
	OT Manresa	-	26	7	7	9	3	26	-	
	OT Mataró	-	15	6	4	1	3	14	1	
	OT Reus	-	5	-	-	1	-	1	4	
	OT Sabadell	-	3	-	-	2	1	3	-	
	OT Sant Feliu de Llobregat	1	19	6	4	4	1	15	5	
	OT Santa Coloma de Farners	-	-	-	-	-	-	-	-	
	OT Terrassa	1	9	1	5	1	-	7	3	
	OT Tortosa	2	4	1	-	3	1	5	1	
	OT Vic	-	-	-	-	-	-	-	-	
	OT Vilafranca del Penedès	1	15	3	8	3	2	16	-	
	<b>Total</b>		<b>23</b>	<b>204</b>	<b>48</b>	<b>49</b>	<b>61</b>	<b>36</b>	<b>194</b>	<b>33</b>
	Taxes joc	Barcelona	1	6	2	-	1	3	6	1
		Girona	-	-	-	-	-	-	-	-
		Lleida	-	-	-	-	-	-	-	-
Tarragona		-	-	-	-	-	-	-	-	
OT Barcelonès Nord		-	-	-	-	-	-	-	-	
OT Figueres		-	-	-	-	-	-	-	-	
OT Granollers		-	-	-	-	-	-	-	-	
OT la Bisbal d'Empordà		-	-	-	-	-	-	-	-	
OT la Seu d'Urgell		-	-	-	-	-	-	-	-	
OT Manresa		-	-	-	-	-	-	-	-	
OT Mataró		-	-	-	-	-	-	-	-	
OT Reus		-	-	-	-	-	-	-	-	
OT Sabadell		-	-	-	-	-	-	-	-	
OT Sant Feliu de Llobregat		-	-	-	-	-	-	-	-	
OT Santa Coloma de Farners		-	-	-	-	-	-	-	-	
OT Terrassa		-	-	-	-	-	-	-	-	
OT Tortosa		-	-	-	-	-	-	-	-	
OT Vic		-	-	-	-	-	-	-	-	
OT Vilafranca del Penedès		-	-	-	-	-	-	-	-	
<b>Total</b>			<b>1</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>1</b>



## Annexos

**13. Recursos de gestió tributària de delegacions i oficines territorials****3/3**

Tribut	Àmbit territorial	Pendants al final de l'any anterior	Resultats a l'any					Pendants al final de l'exercici	
			Entrats a l'any	Estimats en total	Estimats en part	Desestimats	Altres		Total
	Barcelona	21.257	13.133	25.358	2.055	3.951	935	32.299	2.091
	Girona	-	-	-	-	-	-	-	-
	Lleida	-	-	-	-	-	-	-	-
	Tarragona	-	2	2	-	-	-	2	-
	OT Barcelonès Nord	-	3	-	3	-	-	3	-
	OT Figueres	-	-	-	-	-	-	-	-
	OT Granollers	-	-	-	-	-	-	-	-
	OT la Bisbal d'Empordà	-	-	-	-	-	-	-	-
	OT la Seu d'Urgell	-	-	-	-	-	-	-	-
	OT Manresa	-	-	-	-	-	-	-	-
Tributs propis	OT Mataró	-	-	-	-	-	-	-	-
	OT Reus	-	-	-	-	-	-	-	-
	OT Sabadell	-	-	-	-	-	-	-	-
	OT Sant Feliu de Llobregat	-	-	-	-	-	-	-	-
	OT Santa Coloma de Farners	-	-	-	-	-	-	-	-
	OT Terrassa	-	-	-	-	-	-	-	-
	OT Tortosa	-	-	-	-	-	-	-	-
	OT Vic	-	-	-	-	-	-	-	-
	OT Vilafranca del Penedès	-	-	-	-	-	-	-	-
	<b>Total</b>	<b>21.257</b>	<b>13.138</b>	<b>25.360</b>	<b>2.058</b>	<b>3.951</b>	<b>935</b>	<b>32.304</b>	<b>2.091</b>

**14. Provisions de constrenyiment**

Concepte	Nombre	Milers d'euros
Tributs propis i ceditos	11.803	66.737
Altres departaments	50.443	48.845
Altres organismes	2.785	16.485
Servei Català de Trànsit	418.166	120.834
<b>Total</b>	<b>483.197</b>	<b>252.902</b>

Annexos

15. Recursos contra actes de gestió recaptatòria

Oficina gestora	Pendants al final de l'any anterior	Despatxades a l'any						Pendants al final de l'exercici
		Entrats a l'any	Estimats en total	Estimats en part	Desestimats	Altres	Total	
Barcelona	746	890	197	65	109	53	424	466
Girona	-	-	-	-	-	-	-	-
Lleida	-	-	-	-	-	-	-	-
Tarragona	-	-	-	-	-	-	-	-
OT Barcelonès Nord	-	-	-	-	-	-	-	-
OT Figueres	-	-	-	-	-	-	-	-
OT Granollers	-	-	-	-	-	-	-	-
OT la Bisbal d'Empordà	-	-	-	-	-	-	-	-
OT la Seu d'Urgell	-	-	-	-	-	-	-	-
OT Manresa	-	-	-	-	-	-	-	-
Tributs cedits								
OT Mataró	-	-	-	-	-	-	-	-
OT Reus	-	-	-	-	-	-	-	-
OT Sabadell	-	-	-	-	-	-	-	-
OT Sant Feliu de Llobregat	-	-	-	-	-	-	-	-
OT Santa Coloma de Farners	-	-	-	-	-	-	-	-
OT Terrassa	-	-	-	-	-	-	-	-
OT Tortosa	-	-	-	-	-	-	-	-
OT Vic	-	-	-	-	-	-	-	-
OT Vilafranca del Penedès	-	-	-	-	-	-	-	-
Total tributs cedits	746	890	197	65	109	53	424	466
Tributs propis i deutes de dret públic	7.565	13.635	1.096	231	5.523	1.640	8.490	13.456
<b>Total</b>	<b>8.311</b>	<b>14.525</b>	<b>1.293</b>	<b>296</b>	<b>5.632</b>	<b>1.693</b>	<b>8.914</b>	<b>13.922</b>

## Annexos

### 16. Reclamacions economicoadministratives per àmbit

Àmbit	Pendants al final de l'any anterior	Despatxades a l'any					Pendants al final de l'exercici	
		Entrats a l'any	Estimats en total	Estimats en part	Desestimats	Altres		Total
Inspecció Tributària	1.763	352	46	66	63	28	203	1.912
Gestió Tributària	4.150	1.934	283	354	214	679	1.530	4.554
Recaptació	1.180	1.554	34	265	681	439	1.419	1.315
<b>Total</b>	<b>7.093</b>	<b>3.840</b>	<b>363</b>	<b>685</b>	<b>958</b>	<b>1.146</b>	<b>3.152</b>	<b>7.781</b>

### 17. Gestió d'ajornaments. Nombre d'expedients

Oficina gestora	Pendants al final de l'any	Entrats a l'any	Despatxades a l'any				Pendants al final de l'exercici
			Concedits	Denegats	Altres	Total	
Barcelona	475	2.163	1.466	121	721	2.308	330
Girona	19	231	143	17	82	242	8
Lleida	20	402	218	4	176	398	24
Tarragona	11	352	180	4	167	351	12
OT Barcelonès Nord	18	239	129	3	101	233	24
OT Figueres	-	163	81	2	80	163	-
OT Granollers	23	302	172	12	124	308	17
OT la Bisbal d'Empordà	9	169	132	7	29	168	10
OT la Seu d'Urgell	25	54	24	9	35	68	11
OT Manresa	12	216	132	1	76	209	19
OT Mataró	38	413	305	4	114	423	28
OT Reus	6	259	142	9	100	251	14
OT Sabadell	42	256	158	5	103	266	32
OT Sant Feliu de Llobregat	20	324	183	10	104	297	47
OT Santa Coloma de Farners	92	209	135	11	141	287	14
OT Terrassa	33	371	263	5	105	373	31
OT Tortosa	23	190	107	2	92	201	12
OT Vic	14	83	44	1	33	78	19
OT Vilafranca del Penedès	17	465	308	3	122	433	49
<b>Total</b>	<b>897</b>	<b>6.861</b>	<b>4.322</b>	<b>230</b>	<b>2.505</b>	<b>7.057</b>	<b>701</b>

## Annexos

### 18. Gestió d'ajornaments. Import en milers d'euros

Concepte	Pendants al final de l'any anterior	Despatxades a l'any					Pendants al final de l'exercici
		Entrats a l'any	Concedits	Denegats	Altres	Total	
Patrimoni	6.512	8.291	3.510	24	5.211	8.745	6.058
Successions i donacions	32.791	106.636	61.758	3.647	40.247	105.652	33.775
ITPAJD	5.699	18.942	9.546	2.083	7.099	18.728	5.913
Tributs sobre el joc	13.041	9.772	1.555	3.975	5.099	10.629	12.184
Altres	635	512	198	27	517	742	405
<b>Total</b>	<b>58.678</b>	<b>144.153</b>	<b>76.567</b>	<b>9.756</b>	<b>58.173</b>	<b>144.496</b>	<b>58.335</b>

### 19. Recaptació líquida dels ingressos tributaris de la Generalitat de Catalunya

TRIBUTS GESTIONATS PER L'ATC	Total Catalunya exercici	Total Catalunya exercici anterior
Grans establimens comercials	10.126.707	57.142.977
Successions i donacions	893.080.361	870.856.539
Patrimoni	690.183.848	596.222.821
Habitatges buits	8.558.009	8.797.666
Actius no productius	746.611	1.069.538
Transmissions patrimonials AJD	2.866.663.860	2.522.445.996
Estades en establiments turístics	75.156.349	26.047.613
Begudes ensucrades	31.235.403	29.910.766
Emissió de gasos i partícules a l'atmosfera produïda per la indústria	829.122	746.352
Emissió òxid nitrogen a l'atmosfera produïda per l'aviació comercial	3.057.815	2.286.623
Tributs sobre el joc	199.905.119	163.492.650
Emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica	41.963.673	30.251.369
Instal·lacions que afecten el medi ambient	172.958.415	152.409.501
Gravamen de protecció civil	3.776.339	3.879.731
Ingressos pendents d'aplicar	25.968.015	27.195.670
<b>Total</b>	<b>5.024.209.645</b>	<b>4.492.755.810</b>

---

# 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 2022 l'Agència Tributària de Catalunya ha continuat avançant en els àmbits funcional, organitzatiu, tecnològic, normatiu i col·laboratiu, en un exercici en què es constata que ha superat plenament la situació d'afectació causada per la pandèmia i en què es registra una recuperació dels resultats, com ho demostra, per exemple, l'evolució dels ingressos provinents de la recaptació dels impostos propis i cedits, que, en relació amb el 2021, reflecteix una tendència alcista i s'apropa als nivells de l'any 2019. Així, l'exercici 2022 la recaptació líquida obtinguda ha estat de 5.024 milions d'euros, la xifra més alta de tota la sèrie històrica de l'Agència, la qual cosa representa un increment de l'11,83 % en relació amb l'exercici 2021.

En àmbits prioritaris com és l'atenció a la ciutadania, el 2022 s'ha continuat enfortint i consolidant el model omnicanal i els serveis d'atenció no presencials implantats arran de la pandèmia. Així, s'han potenciat serveis com ara els assistents virtuals de recaptació executiva i de l'impost sobre les emissions de CO2 dels vehicles, i també el servei d'assistència telefònica i per videotrucada L'ATC us truca, amb l'objectiu de reforçar el suport a la ciutadania i facilitar-li el compliment de les obligacions tributàries.

Pel que fa a l'**atenció a la ciutadania** en relació amb els tràmits de l'impost sobre les emissions de CO2, s'han assistit 105.237 persones pels canals telefònic i presencial, i per mitjà del formulari de contacte. D'altra banda, 611.618 usuaris han accedit al frontal de tramitació de la seu. Podem constatar, així, que l'omnicanalitat s'ha consolidat en l'àmbit de l'atenció ciutadana.

En l'àmbit de l'atenció presencial, les oficines han atès 150.460 consultes de contribuents, un 4,3 % més que el 2021. En concret, durant la campanya de renda i patrimoni 2021, en què l'ATC ha continuat col·laborant per cinquè any consecutiu amb mitjans, personal i estructura propis, tant de manera telefònica com presencial, s'han atès 16.310 persones.

Cal destacar que, segons l'informe de resultats de l'Enquesta permanent de satisfacció sobre els serveis presencials de l'ATC del 2022, el 92,5 % de les persones enquestades han valorat molt positivament la seva experiència i el servei rebut a l'Agència, per sobre del 91,9 % registrat l'any anterior.

El 2022 també s'han continuat impulsant nous canals de pagament i, en aquesta línia, s'han implantat dos nous serveis, fruit dels acords i convenis de col·laboració subscrits amb la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, SA, per facilitar a la ciutadania el compliment de les seves obligacions tributàries

**El 2022 l'Agència ha recuperat els resultats d'abans de la pandèmia en la majoria d'àmbits**

**Per consultes i tràmits de l'impost sobre les emissions de CO2, s'han atès 105.237 persones pels canals telefònic i presencial, i per mitjà del formulari de contacte de la seu electrònica**

**El 2022 s'han atès 150.460 persones a les oficines de l'ATC**

**El 92,5% de les persones usuàries dels serveis presencials de l'ATC valoren molt positivament la seva experiència i el servei rebut a l'Agència**

## Resum executiu

i apropar els serveis arreu del territori. En primer lloc, s'ha ampliat el servei de pagament de deutes tributaris i altres deutes de dret públic a través de la xarxa d'oficines de Correos iniciat l'octubre del 2020, fent-lo extensiu a la xarxa de carters rurals. I, en segon lloc, s'ha possibilitat la presentació i el pagament per via telemàtica de l'autoliquidació de transmissió de vehicles a les oficines informatitzades de Correos situades a Catalunya.

Cal destacar també la consolidació del 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, una limitació d'import que es preveu eliminar el 2023.

Pel que fa a l'àmbit **organitzatiu intern i de recursos humans**, en relació amb els processos selectius de cossos tributaris de la Generalitat de Catalunya, durant el 2022 l'Agència ha coordinat i gestionat per primer cop una convocatòria de cossos tributaris: l'ATC01, de 120 places del cos tècnic de gestors tributaris, i n'ha convocat dues més, l'ATC02, de 20 places del cos superior d'inspectors tributaris, i l'ATC03, de 85 places del cos tècnic de gestors tributaris, per la via d'estabilització.

Amb aquestes convocatòries de processos selectius, l'Agència vol ampliar i consolidar la seva plantilla, que a finals del 2022 és de 816 persones —el 31,7 % de les quals pertany als cossos tributaris especialitzats de gestió i inspecció—, 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.

El 2022 la **seu electrònica** ha registrat 5.879.211 visites, el 44 % de les quals (2.581.000) s'han concentrat en els quatre darrers mesos de l'any a causa de la publicació del padró definitiu de l'impost sobre les emissions de CO2 dels vehicles de tracció mecànica i de l'obertura del període de pagament i recursos. La gestió de l'impost s'ha continuat duent a terme a través del sistema de relació amb el contribuent (SRC), el qual permet millorar la captació de coneixement a partir de la interacció amb la ciutadania i impulsar millores profundes en els serveis i sistemes d'atenció, alhora que facilita als ciutadans l'acompliment dels deures tributaris i l'exercici dels drets.

En relació amb la tramitació de l'impost, el 2022, 611.618 usuaris han accedit al frontal de tramitació de la seu. Aquest impost, el més massiu que gestiona l'ATC, ha afectat 4,6 milions de vehicles i cal destacar que, el 2022, com a mesura de suport a la ciutadania davant la conjuntura econòmica, la Generalitat de Catalunya n'ha congelat les tarifes per a l'exercici 2021 subjecte a liquidació i no les ha incrementat, tal com estava previst per llei en aquest exercici.

**El 2022 s'han implantat dos nous serveis, fruit dels acords i convenis de col·laboració subscrits amb Correos**

**El 2022, l'Agència ha coordinat i gestionat per primer cop una convocatòria de cossos tributaris: l'ATC01, de 120 places del cos tècnic de gestors tributaris, i n'ha convocat dues més**

**A finals del 2022 la plantilla de l'ATC és de 816 persones i el 31,7 % pertanyen als cossos tributaris especialitzats de gestió i inspecció**

**El 2022, 611.618 usuaris han accedit al frontal de tramitació de la seu per gestionar l'impost sobre les emissions de CO2**

## Resum executiu

---

D'altra banda, els canals de comunicació de l'ATC i el telèfon 012 han informat intensivament la ciutadania de la publicació del padró provisional i del padró definitiu de l'impost sobre les emissions de CO<sub>2</sub> —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.

S'ha potenciat la tramitació telemàtica també de la resta d'autoliquidacions i gestions tributàries a través de la seu electrònica de l'Agència i, en aquest sentit, el 100 % del total de tràmits disponibles ja es poden efectuar telemàticament. S'han posat en marxa **noves funcionalitats i millores** com ara la implantació de nous formularis web per substituir els antics programes d'ajuda —per autoliquidar l'impost sobre les estades en establiments turístics i l'impost de transmissions patrimonials i actes jurídics documentats— i de nous formularis web per als tràmits digitals de devolució d'ingressos indeguts i de provisions de constrenyiment.

Així mateix, s'han implementat millores d'usabilitat i adaptacions dels formularis web de l'impost sobre les emissions de CO<sub>2</sub> dels vehicles de tracció mecànica per a la gestió del segon exercici i l'aplicació de recàrrec per a pagaments fora de termini; s'han adaptat alguns formularis web a canvis normatius de tributs com ara el gravamen de protecció civil, l'impost sobre els actius no productius de les persones jurídiques i l'impost de transmissions de vehicles. També s'han incorporat millores en la funcionalitat de registre telemàtic en l'adjunció de documents i la integració amb els sistemes de gestió; millores tècniques per augmentar la traçabilitat de les transaccions de pagament i la resolució de les incidències relacionades, i s'han implantat l'espai de col·laboració per a la signatura digital de documents d'inspecció i la nova funcionalitat de consulta del motiu del deute en l'assistent de recaptació executiva.

Pel que fa a l'àmbit de millora de la usabilitat i l'accessibilitat de la seu electrònica, s'ha dut a terme una anàlisi sobre el compliment dels requisits d'accessibilitat de les funcionalitats de la seu electrònica. Com a resultat de l'estudi, s'han desenvolupat una nova capçalera, faldó i peu, s'ha implementat un nou sistema de desplegable en les pestanyes i s'han ajustat els colors de les pestanyes i els botons. També cal posar en relleu la posada en marxa del nou cercador de la seu electrònica, que permet accedir de manera més ràpida i eficient als continguts i la informació disponibles ja que facilita i amplia la capacitat de la cerca, augmentant la fiabilitat dels resultats obtinguts.

D'altra banda, s'hi ha inclòs una nova pàgina informativa, L'ATC en xifres, amb l'objectiu d'aprofundir en l'acompliment de la transparència oferint a la ciutadania dades anuals sobre els indicadors més rellevants de l'actuació de l'Agència, i, pel que fa a l'àmbit qualitatiu, s'ha incrustat el mòdul de valoració de la satisfacció en 34 pàgines informatives i en el tràmit de cita prèvia amb l'objectiu d'explotar-ne els resultats per orientar els serveis i els continguts de la seu a la millora contínua.

**El 100% dels tràmits disponibles a la seu electrònica ja es poden fer telemàticament**

**El 2022 s'ha dissenyat la nova pàgina d'inici de la seu electrònica i se n'ha desenvolupat una nova capçalera, el faldó i el peu**

**El 2022 s'ha posat en marxa el mòdul L'ATC en xifres, que inclou les dades anuals més rellevants dels principals àmbits d'actuació de l'Agència**



## Resum executiu

---

També s'han dut a terme actuacions per consolidar el model de governança de dades propi de l'ATC, actuant en les línies de treball següents: s'han tractat noves fonts de dades per millorar el cens i la gestió de l'impost sobre les emissions de CO<sub>2</sub>, i per garantir l'actualització de la informació dels contribuents, sigui quin sigui el canal de comunicació amb l'Agència que utilitzin, i s'ha aprofundit en l'automatització dels encreuaments d'informació pròpia de l'Agència amb la provinent de l'intercanvi de dades en el marc de Tributs de Catalunya.

En el marc del Decret 76/2020, de 4 d'agost, d'Administració digital, l'ATC ha aprovat el seu tercer **Pla anual de transformació digital**, amb el qual fixa l'estratègia per al 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. L'objectiu del Pla de transformació digital de l'ATC és incorporar-hi noves eines i recursos tecnològics, i digitalitzar processos i serveis, per tal de millorar-ne la qualitat i generar valor públic.

El Pla 2022 estableix 115 actuacions per facilitar la relació de l'ATC amb els contribuents, millorar la capacitat del personal en l'ús de les noves eines, simplificar els procediments interns, augmentar l'automatització de tasques i processos, i fer un ús intensiu de la tecnologia i les dades en benefici de l'activitat de l'Agència.

Entre els projectes més innovadors que, des de l'any 2020, s'han implantat a l'Agència fruit dels plans anuals de transformació digital, cal destacar: l'assistent virtual de la seu electrònica de suport en temes de recaptació executiva i de l'impost sobre les emissions de CO<sub>2</sub>; la implantació d'actuacions administratives automatitzades per resoldre determinats actes; l'establiment d'un nou canal de pagament a través de la plataforma Bizum; la implantació de la tramitació atesa i la introducció de la videoassistència en l'atenció a la ciutadania; la robotització dels processos de valoració de béns immobles i de renotificacions massives; l'inici de la transformació cap a formularis multidispositiu i l'eliminació progressiva dels programes d'ajuda; la implantació del formulari genèric del registre electrònic de l'Agència; la realització d'un estudi d'experiència d'usuari pel que fa a la navegació i l'organització dels continguts a la seu electrònica, així com l'avaluació del seu nivell d'accessibilitat, i l'elaboració del Pla de capacitat digital, que recull les accions bàsiques perquè el personal de l'ATC adquireixi les competències digitals clau.

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**. Durant l'any 2022, els òrgans de gestió, inspecció i recaptació de l'Agència Tributària de Catalunya han dut a terme un total de 51.106 actuacions de control del frau corresponents als tributs gestionats per l'ATC, les actes d'inspecció, les sancions i els recàrrecs de les actuacions de recaptació executiva. El resultat total d'aquestes actuacions ha comportat el descobriment d'un deute tributari per un import de més de 293,5 milions d'euros.

**El 2022 s'ha aprovat el tercer Pla anual de transformació digital de l'Agència, amb 115 actuacions en els diferents eixos estratègics: dades, persones, processos i tecnologia**

**Les actuacions de l'ATC en la lluita contra el frau han comportat el descobriment d'un deute tributari de més de 293,5 milions d'euros**

## Resum executiu

Així, en els quatre anys de vigència del Pla 2019-2022, s'han fet aflorar 1.055 milions d'euros, procedents de les 208.331 actuacions de prevenció i reducció del frau realitzades per les àrees d'inspecció, gestió i recaptació. Es pot considerar una xifra històrica que, per l'import, representa un increment del 42,5% respecte a la registrada durant el període del primer Pla 2015-2018. Per tant, 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 1.795,5 milions d'euros.

El 2022 s'ha dut a terme la publicació anual de la llista de deutors tributaris a l'Agència Tributària de Catalunya corresponent al 2021. D'acord amb la modificació que fa la Llei 11/2021, de 9 de juliol, de mesures de prevenció i lluita contra el frau fiscal de la Llei general tributària, s'ha rebaixat a 600.000 euros el llindar de deutes pendents, que fins ara era d'un milió d'euros, per aparèixer a la llista. Els deutes i sancions tributaris tenen a veure, bàsicament, amb els impostos de transmissions patrimonials i actes jurídics documentats, successions i donacions, patrimoni, la taxa sobre el joc i liquidacions procedents de l'Agència Catalana de l'Aigua en relació amb el cànon de l'aigua.

També s'han presentat els resultats de l'estudi sobre la bretxa fiscal o *tax gap* del 2018 dels principals impostos que gestiona l'Agència Tributària de Catalunya: l'impost sobre el patrimoni, l'impost sobre successions i donacions, l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats i l'impost sobre les estades en establiments turístics, els quals representaven el 2018 el 91 % dels tributs gestionats per l'Agència. Segons aquest estudi, la diferència entre la quota impositiva que els contribuents haurien de pagar i el que realment van pagar dins del període voluntari, és a dir, la diferència entre la recaptació potencial i la recaptació real dels quatre principals impostos que gestionava l'ATC, s'estima que va ser de 511,3 milions d'euros, o d'un 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.

En l'àmbit de la pedagogia tributària, el 2022 s'ha publicat un nou vídeo per impulsar les bones pràctiques tributàries entre el jovent i aprofundir en les conseqüències derivades de situacions de frau fiscal i els efectes que aquest té en la societat: "Estalvia't el frau fiscal!". La finalitat és també ampliar els col·lectius destinataris en el marc de les mesures del Pla de prevenció i reducció del frau fiscal, en aquest cas, els joves a partir dels 16 anys i l'alumnat de les universitats.

Pel que fa a la xarxa **Tributs de Catalunya**, la signatura del conveni únic ratifica el compromís dels ens locals amb el projecte de Tributs de Catalunya en els àmbits de la recaptació executiva, la finestra única tributària, l'intercanvi de dades i la formació. En aquest marc, el 2022 s'han signat dos nous convenis, amb l'Ajuntament de Palafrugell i l'Ajuntament de Cambrils; s'han obert 5 noves oficines amb finestra única tributària (FUT); s'han dut a terme 58 actuacions d'intercanvi de dades amb transcendència tributària amb ens locals, i s'han realitzat 13 activitats de formació, amb participants de 147 ens públics.

**Durant els quatre anys de vigència del Pla 2019-2022, l'ATC ha fet aflorar 1.055 milions d'euros procedents del frau fiscal**

**Del 2014 al 2018 s'ha reduït la bretxa fiscal un 32 %, fet que reflecteix una millora del compliment fiscal voluntari dels contribuents**

## Resum executiu

Al final del 2022, Tributs de Catalunya és una xarxa consolidada amb 31 ens adherits (4 diputacions, 5 consells comarcals i 22 ajuntaments) i amb un potencial d'actuació sobre els 947 municipis de Catalunya, els quals representen el 100 % sobre el total de població de Catalunya.

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 2022.

Cal destacar els acords de col·laboració signats aquest exercici amb l'Asociación Europea de Gestores y Administradores Inmobiliarios (AEGAI), l'Asociación Profesional de Asesores Fiscales y Laborales (APAFL), el Consejo General de Gestores Administrativos de España i el Col·legi Oficial de Gestors Administratius de Catalunya, per a la presentació i pagament d'autoliquidacions, declaracions i altres documents tributaris per mitjans telemàtics en nom de terceres persones.

Així mateix, l'Agència Tributària de Catalunya també ha subscrit un conveni amb el Consejo General del Notariado per accedir a la informació de la Base de Dades de Titularitat Real, la qual cosa facilitarà a l'ATC disposar d'eines per lluitar contra el blanqueig de capital i per impulsar el control tributari, dotant-la de mecanismes per investigar, entre d'altres, les titularitats reals de persones físiques que s'oculten a través d'entramats de societats, estructures jurídiques sense personalitat i fideïcomisos, així com la composició, la titularitat de les societats i la modificació de l'estructura de les titularitats.

Pel que fa a la nova **normativa tributària**, s'ha aprovat la Llei 2/2021, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic (DOGC núm. 8575, de 31 de desembre), la qual estableix per a l'exercici 2022 modificacions en els impostos propis següents: impost sobre els actius no productius de les persones jurídiques, impost sobre els habitatges buits i impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica. Pel que fa als tributs cedits, modifica aspectes de l'impost sobre successions i donacions, la tributació sobre el joc i l'impost sobre la renda de les persones físiques.

Així mateix, cal destacar l'aprovació d'un nou Decret llei de mesures urgents en l'àmbit tributari i financer amb l'objectiu de pal·liar els efectes econòmics de la guerra a Ucraïna. Pel que fa als tributs que gestiona l'ATC, les mesures afecten l'impost sobre les emissions de CO2 dels vehicles de tracció mecànica i l'impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient.

Cal posar en relleu, també, la publicació de les ordres següents: l'Ordre ECO/13/2022, per la qual es modifiquen els models 620 i 627 de l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats; l'Ordre ECO/151/2022, per la qual es modifica el model 550 de l'impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient, i l'Ordre ECO/177/2022, per la qual es modifiquen els models 660 i 650 de l'impost sobre successions i donacions.

**El 2022 la xarxa Tributs de Catalunya té un potencial d'actuació sobre el 100 % dels municipis de Catalunya**

**El conveni amb el Consejo General del Notariado per accedir a la Base de Dades de Titularitat Real permetrà a l'ATC avançar en la lluita contra el frau fiscal**

**El 2022 s'han aprovat mesures de caràcter tributari per pal·liar els efectes econòmics de la guerra a Ucraïna**

### **Grau d'assoliment dels objectius fixats en el Programa anual d'actuacions de l'Agència Tributària de Catalunya per al 2022**

En el Programa anual d'actuacions de l'Agència Tributària de Catalunya, que cada any aprova l'ATC, el 2022 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 2022 s'han assolit en diferent grau. Pel que fa a la recaptació dels impostos gestionats per l'Agència, ha estat de 5.024 milions d'euros, la xifra més alta de tota la sèrie històrica de l'ATC, la qual cosa representa un increment de l'11,83 % en relació amb l'exercici 2021. Amb aquesta xifra, s'ha assolit clarament l'objectiu previst de 4.506 milions d'euros, amb un compliment del 111 %. L'evolució dels ingressos provinents dels impostos propis i cedits del 2022, en relació amb els del 2021, reflecteix una tendència alcista cap a la recuperació que s'apropa cada vegada més als nivells de l'any 2019.

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 51.106 actuacions de control del frau corresponents als tributs gestionats per l'ATC, les actes d'inspecció, les sancions i els recàrrecs de les actuacions de recaptació executiva. El resultat total d'aquestes actuacions ha comportat el descobriment d'un deute tributari per un import de més de 293,5 milions d'euros.

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 gestió de l'impost sobre les emissions de CO<sub>2</sub> dels vehicles ha representat un augment important en la demanda d'assistència per part de les persones contribuents.

## Resum executiu

---

El 2022, l'Oficina Central de Gestió manté els resultats del 2021, amb una lleu disminució de les actuacions (-5 %) i del deute tributari descobert (-3 %). Així mateix, el nombre de liquidacions i l'import recaptat també es mantenen en xifres similars a les de l'any anterior. Pel que fa als objectius, s'ha registrat un compliment del 98 % quant al nombre, i s'han superat amb escreix quant a l'import, amb un compliment del 114 %. En aquest sentit, s'han gestionat diverses campanyes referents a l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats, l'impost sobre successions i donacions, 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.

### Inspecció

En quest àmbit, s'han incrementat tant el nombre d'actuacions (+4 %) com la xifra del frau descobert (+2 %). En tots dos casos s'assoleixen els objectius, tant en nombre com, sobretot, en import. Pel que fa a les liquidacions d'inspecció, les xifres també es mantenen en nivells semblants als del 2021, i s'assoleixen àmpliament els objectius, amb un compliment del 124 %.

Cal destacar la implementació de sistemes digitals que han permès posar a disposició dels contribuents el resultat de les actuacions inspectores a través de la seu electrònica de l'ATC, així com la firma telemàtica de diligències i actes, i l'aportació de documentació requerida durant el procediment, amb la finalitat de possibilitar visites sense desplaçament físic a les oficines i evitar la impressió en paper.

També s'han intensificat les actuacions coordinades amb altres administracions tributàries i la col·laboració amb el cos de Mossos d'Esquadra per detectar la manca de tributació a causa de canvis de domicili que no suposen una alteració dels punts de connexió, i trasllats de residència ficticis.

### Recaptació

En l'àmbit de la recaptació executiva, l'exercici 2022, l'import total de deute en executiva de titularitat de la Generalitat de Catalunya i d'altres administracions de Catalunya gestionat per l'Agència ha estat de 881 milions d'euros, la qual cosa suposa un increment del 17 % respecte de l'exercici 2021. Aquest increment ha estat provocat principalment per la incorporació dels deutes en executiva derivats de l'impost sobre les emissions de CO2 i per l'increment del nombre de deutes gestionats en el marc de Tributs de Catalunya.

Pel que fa a Tributs de Catalunya, 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 locals integrants de Tributs de Catalunya han carregat un total de 240.303 deutes en executiva, amb un import de 36.980.960 euros. Així mateix, l'ATC ha fet descàrregues de deutes a ens de la xarxa Tributs de Catalunya per un import de 32.567.162,12 euros.

Així mateix, s'ha consolidat la gestió executiva dels deutes del Servei Català de Trànsit, que al llarg del 2022 ha carregat a l'ATC més de 418.000 deutes.

**Implementació de sistemes digitals que han permès la firma telemàtica de diligències i actes, i han evitat el desplaçament físic a les oficines i la impressió en paper**

**El 2022 es registra un increment del 160 % en el volum de deutes carregats a l'ATC pels ens locals de Tributs de Catalunya, i del 89 % en el nombre de descàrregues de deutes**

## Resum executiu

---

Cal posar en relleu també l'elaboració de 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 2021, referits a tributs propis o a tributs totalment cedits per l'Estat.

**Comprovació de valors:** durant el 2022, s'han dut a terme estudis de valoracions immobiliàries i s'han revisat els procediments per implementar el valor de referència dels immobles. Entre les actuacions principals destaquen l'elaboració de la proposta d'instrucció de comprovació de valors i establiment de criteris de valoració, i la proposta tècnica per actualitzar els coeficients de la instrucció de comprovació de valors dels béns immobles per al 2023; l'elaboració dels estudis tècnics necessaris per fer la proposta dels paràmetres de valoració del sòl i la construcció, que s'han inclòs en el document de valors bàsics per a l'any 2023; el seguiment 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, 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.

**Coordinació d'actuacions de comprovació de valors amb la Direcció General del Cadastre**

**Informació i assistència:** el 2022 s'han emès un total de 150.460 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 43.252 persones en relació amb l'ITPAJD, 24.166 en relació amb l'ISD i 81.338 en relació amb recaptació executiva i la resta d'impostos.

S'han atès 36.452 consultes del formulari de contacte i assistència al contribuïent sobre la gestió dels impostos, 19.099 en relació amb qüestions informàtiques i 34.761 a través del servei telefònic i per videoassistència L'ATC us truca.

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 2022, 2.625.803 visitants, que representen un total de 5.879.211 visites i 27.553.022 pàgines visualitzades.

### Reptes de futur

L'Agència Tributària de Catalunya, que commemorarà l'1 de gener del 2023 els 15 anys des que va iniciar la seva activitat, impulsarà les línies estratègiques definides en el Programa anual d'actuacions per al 2023: 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 la transparència, i impulsar la cooperació amb les administracions públiques, els operadors tributaris i els agents socials.

El 2023 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

## Resum executiu

dels serveis que ofereix a la ciutadania perquè siguin cada vegada més personalitzats, propers, accessibles i eficients.

Així, l'ATC es planteja els reptes clau següents per assolir a mitjà termini:

- Difondre al llarg del 2023 les activitats emmarcades en la celebració del 15è aniversari de l'ATC, que s'iniciïn amb la Jornada "L'ATC: 15 anys al servei de la ciutadania. Transformació i reptes". En aquest acte central hi intervindran la presidenta de l'Agència Tributària de Catalunya, l'actual director i els antics directors des de la seva creació, els quals faran un recorregut per la història de l'Agència, des dels fonaments, passant pels projectes més rellevants que han marcat la seva transformació els últims anys, fins als reptes de futur i les fites que pretén assolir a mitjà termini. Al llarg del 2023 la difusió continuarà a través de les xarxes socials corporatives.
- Desplegar el Pla de transformació digital per al període 2023-2026, amb un enfocament estratègic basat en l'ús intensiu de les dades i de la tecnologia per incrementar l'eficiència de l'organització, dels seus processos de treball i de la relació amb els seus interlocutors, amb l'objectiu d'adaptar al nou paradigma digital tant el model de relació amb la ciutadania i la resta de col·laboradors de l'ecosistema tributari, com el model de gestió del treball i dels processos operatius.
- 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 contribuent amb l'Agència, en termes de qualitat, immediatesa i seguretat. En concret, incrementar els tràmits que es poden fer mitjançant tramitació atesa, ampliar el catàleg de serveis d'atenció telefònica i videoassistència de L'ATC us truca, i potenciar l'ús dels assistents virtuals de la seu electrònica.
- Implementar una aplicació mòbil de l'Agència. El 2023 es preveu posar en marxa una primera fase que inclogui serveis com ara la consulta i el pagament de deutes, l'enllaç als tràmits de l'impost sobre les emissions de CO2 dels vehicles, la localització d'oficines, la petició de cita prèvia i l'accés a altres continguts informatius.
- Continuar desenvolupant el sistema de relació amb el contribuent (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 contribuent en matèria de l'impost sobre les emissions de diòxid de carboni dels vehicles de tracció mecànica.
- Consolidar el model de governança de dades multidisciplinari i avançar en l'evolució 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

**El 2023 l'Agència celebrarà 15 anys al servei de la ciutadania**

**Desplegar el Pla de transformació digital per al període 2023-2026, en línia amb el Pla corporatiu de transformació digital de la Generalitat de Catalunya**

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 2023, es continuarà treballant en la gestió de les dades del cens de vehicles i del cens de persones en el marc de l'impost sobre les emissions de CO2 per garantir-ne la qualitat, atesa la incorporació de nous vehicles al padró de l'impost.

- Integrar el cens de persones en el Cens únic de contribuents (CUC) per obtenir una situació actualitzada de les dades personals en tots els sistemes transaccionals i entorns web de l'Agència Tributària de Catalunya.
- Promoure l'obertura progressiva de conjunts de dades de l'ATC, garantint que en tot moment es preservi la confidencialitat de les dades personals tributàries dels contribuents. El 2023 s'iniciarà amb dos conjunts de dades obertes: l'impost sobre les estades en establiments turístics i l'impost sobre els habitatges buits.
- Fer evolucionar els tràmits de la seu electrònica per millorar l'experiència del contribuent en comprensió i facilitat d'ús, i incorporar-hi noves funcionalitats i millores per ampliar els serveis de relació amb la ciutadania, orientant l'evolució tecnològica cap a una arquitectura tècnica basada en microserveis. El 2023, entre aquestes funcionalitats, es preveu implantar la primera versió de l'àrea privada del contribuent, el nou tràmit digital d'esborrany de l'impost de transmissions a partir de les fitxes notariales, l'evolució del tràmit digital de recursos, el nou formulari necessari per a la gestió digital del nou impost sobre les emissions portuàries dels grans vaixells, la supressió del límit de pagament a través de Bizum, la signatura telemàtica en el procediment inspector, i continuar el procés d'evolució dels programes d'ajuda a formularis web-esborranys.
- Avançar en el compliment de les mesures d'accessibilitat de la seu electrònica i en els requisits d'usabilitat per millorar l'experiència dels usuaris, així com actualitzar-ne la imatge gràfica per fer-la més usable, propera i entenedora a tota la ciutadania. El 2023 es preveu implantar una nova pàgina d'inici a la seu electrònica, així com una nova capçalera, faldó i peu que garanteixin les mesures d'accessibilitat; implementar la nova arquitectura de navegació, la nova estructura de la informació de cada tribut, tràmit i altres gestions, i aplicar el model de llenguatge planer als continguts. També es preveu implementar el registre d'incidències tecnològiques de la seu electrònica.
- Publicar la nova pàgina informativa L'ATC en xifres a la seu electrònica per presentar els resultats anuals més rellevants dels àmbits clau en què l'Agència desenvolupa la seva activitat. Amb una voluntat de transparència i impuls de bones pràctiques envers la ciutadania, l'objectiu es fer públiques les dades obtingudes com a resultat de les actuacions dutes a terme, d'acord amb les principals línies estratègiques. Aquesta informació s'actualitzarà periòdicament i es difondrà a través dels canals corporatius perquè la ciutadania hi pugui accedir, la conegui i en pugui seguir l'evolució.

### **Consolidar el model de governança de dades multidisciplinari de l'ATC**

### **El 2023 se suprimirà la quantitat límit de pagament a través de Bizum**

### **El 2023 s'avançarà en el compliment de les mesures d'accessibilitat de la seu electrònica i se'n millorarà la usabilitat**

### **El 2023 es publicarà la nova pàgina informativa L'ATC en xifres, amb els resultats anuals més rellevants de l'Agència**



## Resum executiu

---

- 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 dels cossos tributaris especialitzats. En concret, el 2023, es desenvoluparan les proves dels processos selectius per proveir 20 places del cos superior d'inspectors tributaris i 85 places del cos tècnic de gestors tributaris per la via de l'estabilització.
- Impulsar la consolidació del teletreball com a modalitat de prestació de serveis en l'àmbit de l'Agència.
- Impulsar les accions bàsiques definides al Pla de capacitació digital de l'ATC.
- Avaluar el tercer Pla de transformació digital de l'ATC (2022) i aprovar el nou Pla 2023-2026.
- Actualitzar els continguts de la intranet de l'Agència perquè esdevingui un canal de comunicació intern més proper i interactiu.
- 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 de nous acords de col·laboració amb associacions i col·lectius professionals per a la tramitació telemàtica per compte de tercers.
- Col·laborar en el desenvolupament de les previsions del Codi tributari, que crea organismes clau com ara el Consell Fiscal de Catalunya, amb 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 2023 es preveu consensuar l'esborrany del Reglament del Registre d'Assessors Fiscals, en el marc del grup de treball creat pel Consell Fiscal d'Assessors entre l'Administració tributària i els principals 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.
- Implementar un robot de notificacions per a les notificacions interactives, amb l'objectiu que comporti un gran estalvi de temps i mitjans a l'Administració. Atès l'increment constant del volum de notificacions generades per l'ATC, es requereixen 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.
- Posar en funcionament nous canals de comunicació amb el Cadastre per gestionar àgilment les impugnacions del valor de referència i disposar de les dades d'aquest valor, en els termes previstos en el conveni de col·laboració signat a l'efecte.
- Realització d'estudis de valoracions immobiliàries i revisió dels procediments per a la implementació del valor de referència: incorporació del mètode de valoració d'immobles per comparació.

**Avançar en la redacció del Reglament del Registre d'Assessors Fiscals**

## Resum executiu

---

- 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.
- Potenciar la regularització de conductes de deslocalització fictícia interna de contribuents amb grans patrimonis, la investigació de persones contribuents no declarants en els impostos sobre successions i donacions, patrimoni i transmissions patrimonials, i dels fets imposables de l'impost sobre els actius no productius, sobretot pel que fa a l'existència de béns de luxe no afectes a l'activitat. En aquest sentit, l'accés de l'ATC a la informació continguda en la Base de Dades de Titularitat Real i l'índex únic informatitzat notarial, arran del conveni signat amb el Consejo General del Notariado, permetrà avançar en aquest àmbit.
- Implantar polítiques de *compliance* tributari per afavorir la cooperació i informació entre l'ATC i les empreses, i garantir que incorporin el compliment fiscal com un objectiu de bon govern, transparència, seguretat i compliment normatiu, amb l'objectiu de minimitzar els riscos tributaris, crear mecanismes de detecció i correcció, i evitar que es produeixin en el futur.
- Continuar impulsant la col·laboració amb la xarxa Tributs de Catalunya, amb la finalitat de 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 2023, en concret, es preveu implementar l'atenció sobre tributs dels ens locals a les oficines de l'Agència; dur a terme una anàlisi de viabilitat de la creació d'un espai d'accés restringit entre l'ATC i els ens de la xarxa Tributs de Catalunya per a l'intercanvi d'informació; implementar una eina per a la gestió i actualització continuada de la informació de les oficines a través del cercador, i definir una nova estructura per a la pàgina d'inici del web Tributs.cat.
- 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.
- En l'àmbit de la recaptació executiva, amb la finalitat d'implementar eines que facilitin a la ciutadania el compliment tributari, es preveu potenciar, millorar i ampliar les actuacions administratives automatitzades i la tramitació telemàtica de tots els tràmits; impulsar l'entrada en funcionament de nous processos informàtics a la seu electrònica, com ara els procediments de derivació de responsabilitat tributària i les situacions de concurs, així com millorar els ja existents per al tractament dels deutes, i depurar les fonts d'informació i l'estructura d'aquestes per a una gestió recaptatòria més eficaç. Així mateix, per continuar avançant en aquest àmbit i per garantir el cobrament dels deutes, es preveu la realització de subhastes de béns immobles.
- Publicar i difondre els resultats de l'Informe de balanç del Pla de prevenció i reducció del frau fiscal i de foment de les bones pràctiques tributàries 2019-2022.

**El 2023 es continuarà impulsant la col·laboració amb la xarxa Tributs de Catalunya i amb la resta d'administracions**

- Aprovar el nou Pla de prevenció i reducció del frau fiscal i de foment de les bones pràctiques tributàries 2023-2026, difondre'n les novetats principals i desplegar les mesures previstes per al 2023.
- 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 deures tributaris entre les generacions més joves, que el 2023 s'ampliarà a l'alumnat de primària. Es preveu també la subscripció de convenis amb universitats en matèria de pedagogia tributària, la creació dels Premis d'innovació en bones pràctiques tributàries i impulsar l'atenció especial i preferent a les persones grans.
- 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 o entitats públiques i de fonts externes. Entre aquestes col·laboracions, destaca la formalitzada amb el Consejo General del Notariado sobre la utilització de la Base de Dades de Titularitat Real, la qual ha de facilitar la detecció de conductes fraudulentament d'entitats aparentment no vinculades entre si, com ara el desplaçament il·legal de rendes cap a entitats amb una tributació efectiva menor o sense tributació, o l'alçament de béns, entre d'altres.
- 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 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'últim estudi efectuat sobre el *tax gap* (bretxa fiscal) del 2018, amb l'objectiu d'analitzar-ne la tendència evolutiva i dur a terme les mesures correctores necessàries per reduir-lo.
- 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.

**El 2023 es començaran a desplegar les mesures del nou Pla de prevenció i reducció del frau fiscal 2023-2026**

## Resum executiu

---

- 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.
- Elaborar el Pla de control tributari i la coordinació de les actuacions emmarcades en els procediments de gestió, inspecció i recaptació.

