



PLAN DE ACCIÓN ANUAL

2022

GESTIÓN RECAUDATORIA
DE CANARIAS, S.A (GRECASA)

Introducción

La empresa mercantil **GESTIÓN RECAUDATORIA DE CANARIAS S.A. (GRECASA)** es una empresa de la Comunidad Autónoma de Canarias, de capital íntegramente público, adscrita a la Consejería de Hacienda, que tiene reconocida la condición de medio propio personificado respecto de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y de las entidades vinculadas o dependientes de la misma, conforme establece el Decreto 27/2002, de 25 de marzo.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 2 de sus Estatutos Sociales, constituye su objeto social, entre otras, la actividad de consultoría, asistencia técnica y prestación o gestión de servicios públicos o privados en materia tributaria, administrativa y de recaudación

En su condición de medio propio personificado y previa formalización de los encargos para la prestación de cualesquiera actividades comprendidas en el objeto social correspondientes con la Agencia Tributaria Canaria (ATC, en adelante), GRECASA ha venido prestando a la ATC, en el marco de dichos encargos, servicios en materia de información y asistencia a los obligados tributarios, gestión recaudatoria, notificaciones y asistencia técnica.

Para la ordenación de su actividad GRECASA dispone de tres herramientas de planificación, que registrarán el desarrollo de su actividad:



El Plan Estratégico, de ámbito plurianual, en el que se identifican las líneas estratégicas, que establecen el marco general de las distintas líneas de actuación que se desarrollarán durante la vigencia del mismo, los objetivos estratégicos, que definen las metas a alcanzar en ejecución de las líneas estratégicas establecidas, y los objetivos operativos o metas específicas necesarias para dar cumplimiento a cada uno de los objetivos estratégicos establecidos.



El Plan de Acción Anual, que constituye el instrumento en el que se concreta, para cada período anual, las actuaciones en las que se concreta la actividad a desarrollar por GRECASA en el marco de las Líneas estratégicas, Objetivos Estratégicos y Objetivos Operativos definidos en el Plan Estratégico.



El Informe de Actividad, en el cual se analizará el grado de cumplimiento del Plan de Acción Anual y del Plan Estratégico y se propondrán actuaciones de mejora para el Plan de acción Anual del siguiente ejercicio.

En consecuencia, el Plan de Acción Anual de GRECASA comprende una serie de actuaciones concretas cuyo cumplimiento permitirá la consecución de los Objetivos Operativos, los Objetivos Estratégicos y Líneas Estratégicas.

El Plan de Acción Anual contiene la planificación de los objetivos estratégicos y operativos, de manera que se integra por:

- Objetivos estratégicos que deben cumplirse en el ejercicio 2022.
- Objetivos estratégicos que deben cumplirse en 2023 pero que tienen objetivos operativos
- que se han de cumplir en 2022.

Debe tenerse en cuenta que el cumplimiento de algunos objetivos puede quedar supeditado a circunstancias justificadas no imputables a la actividad de GRECASA. Entre otras, las siguientes:

- El cumplimiento de la planificación temporal puede verse supeditado por alguna modificación en los encargos por parte de la ATC que supongan una variación significativa de los mismos.
- A circunstancias derivadas de crisis sanitarias y/o económicas, o a cualquier otra circunstancia relevante que se ponga de manifiesto, siempre que se encuentre suficientemente motivada

Entre los objetivos estratégicos que GRECASA ha identificado para su cumplimiento en el ejercicio 2022, merece una atención aparte la puesta en marcha de la Oficina Tributaria Digital, dada la ambición y trascendencia del proyecto.

A continuación, se definen los objetivos operativos cuyo cumplimiento permitirá la consecución de los objetivos estratégicos y de la Líneas Estratégicas de GRECASA.

LÍNEA ESTRATÉGICA 1: Mejora de los procesos internos.

Para la consecución de los objetivos establecidos se ha revelado como línea de actuación prioritaria la reordenación de la organización y de sus procesos internos, implantando la mejora del sistema de gestión y el control de los resultados.

Esto se traduce en la necesidad de contar con una estructura de personal altamente formado que permita prestar un servicio eficiente y de calidad a la ciudadanía y la mejora de la gestión de nuestros recursos económicos junto con una buena ejecución presupuestaria, lo que nos dotará del necesario equilibrio financiero garantizando una financiación suficiente.

Con la finalidad de garantizar la seguridad de los datos y de la información que le ha sido encomendada GRECASA debe contar con los medios adecuados que la aseguren.

Y es que, una de las palancas fundamentales sobre las que impulsar el cambio, es contar con el compromiso de las personas implicadas en el mismo, es por ello que GRECASA fomentará la participación de su personal y la distribución y difusión del conocimiento entre el mismo.

Objetivo estratégico 1: Establecimiento de un sistema de dirección por objetivos

En línea con el Acuerdo de Gobierno de 2 y 3 de septiembre de 2020 por el cual se aprueba la implantación de un sistema simplificado de Dirección por Objetivos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y de sus organismos públicos vinculados o dependientes, se considera necesario el establecimiento de un modelo de organización basado en la dirección de objetivos en GRECASA.

Para el cumplimiento de este objetivo estratégico, se establecen los siguientes objetivos operativos e indicadores:

1.1. APROBACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO E INDICADORES.

Es preciso el establecimiento del Plan estratégico plurianual para los años 2022-2023 en concordancia con los encargos de la ATC, que guíe la actuación de GRECASA hacia la consecución de su Misión y Visión con los Valores establecidos.

Referencia: antes de 28/02/2022

Indicador: fecha aprobación del plan.

1.2. APROBACIÓN DEL PLAN ANUAL E INDICADORES.

Para la consecución del Plan Estratégico es necesario establecer el Plan de Acción Anual con los Objetivos Operativos e indicadores anuales para el 2022 enmarcados en las líneas estratégicas marcadas por el citado Plan Estratégico.

Referencia: antes de 31/03/2022

Indicador: fecha aprobación del plan y puesta en marcha del nuevo plan anual e indicadores.

1.3. DESARROLLO Y PUESTA EN MARCHA DE UNA HERRAMIENTA SOFTWARE PARA LA GESTIÓN DE LA DPOP.

La dirección por objetivos es un hito estratégico clave marcado desde la Comunidad Autónoma Canaria. El ámbito de aplicación inicial será implantarlo entre los miembros del comité de dirección de la empresa

Referencia: antes de 30/06/2022

Indicador: fecha de puesta en marcha del software a utilizar.

1.4. IMPLEMENTACIÓN DE UN CUADRO DE MANDO DINÁMICO PARA LA TOMA DE DECISIONES.

Una vez puesto en marcha un sistema de indicadores basado en las herramientas de inteligencia de negocio seleccionadas, se implementarán cuadros de mando gráficos para el análisis de la actividad que GRECASA presta a la ATC, así como la actividad propia de GRECASA, que permita una toma de toma de decisiones más eficaz.

Referencia: implementación gráfica del 70% de los indicadores marcados por la ATC y un 50% de los indicadores internos de GRECASA antes de 31/12/2022.

Indicador: informe de cumplimiento de los indicadores implantados.

Objetivo estratégico 2: Optimizar la gestión de los recursos humanos.

Para el cumplimiento de sus compromisos, GRECASA debe contar con personal suficiente, que dispongan de las competencias y la formación adecuadas para desempeñar su labor de manera rigurosa y con una alta satisfacción de las personas a las que dirigen sus servicios.

Para ello se han establecido los siguientes objetivos operativos, indicadores y referencias a cumplir:

2.1. ADECUAR LA ESTRUCTURA DE GRECASA A LAS NUEVAS NECESIDADES Y FUNCIONES.

La nueva reorientación de los objetivos de la empresa con más peso del componente TIC y la nueva Oficina Tributaria Digital requieren de adecuar la estructura de la empresa

Referencia: antes de 30/09/2022

Indicador: fecha de aprobación de la nueva estructura.

2.2. DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE FORMACIÓN.

Poner en marcha de un mecanismo de formación actualizada y permanente que permita contar, en cada momento, con personas que disponen de los conocimientos y capacidades adecuadas para desarrollar su trabajo, ha de ser un objetivo prioritario para GRECASA, pues este requisito se convierte en imprescindible para prestar servicios de máxima calidad que satisfagan a la ciudadanía.

Referencia: implementación de cursos de formación sobre capacitación digital para un mínimo de 80 trabajadores antes del 31/12/2022.

Indicador: fecha de impartición de los cursos a la plantilla seleccionada para los mismos.

2.3. ELABORACIÓN DE UN PLAN DE RETENCIÓN Y DE CAPTACIÓN DEL TALENTO.

En el mismo sentido que el objetivo anterior, es prioritario que las personas formadas en GRECASA permanezcan en la empresa para que puedan seguir prestando servicios de alto valor añadido. Se requiere igualmente la captación de talentos externo que permita sinergias positivas con nuestro personal altamente capacitado.

Referencia: a cumplimentar en el plan anual para el 2023.

2.4. ELABORACIÓN DE UN PLAN DE TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO.

La edad media de la plantilla de GECASA hace aconsejable la definición de un plan de transferencia del conocimiento que permitirá las jubilaciones previstas sin interrupciones críticas en la prestación de los distintos servicios, así como una oportunidad de promoción a los trabajadores más jóvenes.

Referencia: a cumplimentar en el plan anual para el 2023.

2.5. IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARTICIPATIVOS INTERNOS PARA AUMENTAR EL COMPROMISO Y LA DIFUSIÓN DE LAS IDEAS.

Utilizar una plataforma de software y el asesoramiento de una empresa externa para llevar a cabo procesos participativos entre la plantilla para la modernización de la empresa y como herramienta de detección del talento

Referencia: antes de 30/09/2022

Indicador: fecha de puesta en marcha de un primer proceso participativo entre la plantilla de la empresa.



Objetivo estratégico 3: Optimizar la gestión económico - financiera.

Con la finalidad de garantizar el equilibrio financiero que nos permita contar con una financiación suficiente se hace necesario optimizar la gestión de nuestros recursos económicos además de mejorar la ejecución presupuestaria.

3.1. MEJORAR LA GESTIÓN DEL PATRIMONIO DE GRECASA.

Identificar y centralizar en la empresa los responsables del patrimonio de bienes inmuebles de la entidad, así como facilitar y promover los procesos de permuta de inmuebles con el Gobierno de Canarias para obtener en propiedad las oficinas de atención al público centrales de GRECASA

Referencia: antes de 31/12/2022

Indicador: informe de cumplimiento

3.2. MEJORAR LA EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA.

Dentro de las limitaciones a las que están obligadas las empresas públicas, que impiden ser deficitarias y con los márgenes de seguridad necesarios para tal fin, se pretende mejorar la ejecución presupuestaria en aras a incrementar la eficiencia en el uso de los recursos públicos.

Referencia: 90% a 31/12/2022.

Indicador: informe de ejecución presupuestaria.

3.3. DIGITALIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE FACTURACIÓN.

Creación de un portal de presentación de facturas electrónicas, flujo automatizado de los procedimientos de aprobación de las facturas con firma electrónica de las mismas en el software de contabilidad y elaboración y emisión automática de la facturación desde GRECASA a las diferentes entidades en base a los trabajos realizados.

Referencia: antes de 30/09/2022

Indicador: fecha de puesta en marcha.

3.4. MEJORAR EL PERÍODO MEDIO DE PAGO.

El periodo medio de pago constituye un potente indicador de la eficiencia y eficacia de las organizaciones, en este sentido se pretende una mejora de dicho plazo.

Referencia: 19 días para el año 2022.

Indicador: período medio de pago a proveedores.

3.5. MEJORAR EL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE CONTRATACIÓN.

Otro de los indicadores de la eficiencia de las organizaciones es un alto cumplimiento del plan de contratación. Por este motivo, se procede al establecimiento de este objetivo.

Referencia: ejecución de un 80% del plan de contratación a 31/12/2022.

Indicador: importe del Valor estimado de los expedientes adjudicados / Importe del Valor estimado de los expedientes incluidos en el Plan de Contratación.

3.6. MANTENER EL EQUILIBRIO ECONÓMICO FINANCIERO.

Es requisito imprescindible de las empresas públicas el mantenimiento del equilibrio financiero, asegurando en todo momento la inexistencia de un resultado negativo, y, en caso de haber resultado positivo, proceder al reintegro de dichos beneficios a la entidad que realiza la encomienda para la prestación de los servicios en cuestión

Referencia: resultado de explotación positivo en el ejercicio 2022 y reintegro de las cantidades debidas, en su caso, para alcanzar el equilibrio financiero.

Indicador: cuentas anuales del ejercicio 2022 y certificación de los reintegros realizados, en su caso.



Objetivo estratégico 4: Mejora de los procesos y control del cumplimiento normativo.

Con este objetivo se busca implementar las mejores prácticas en los procesos de cumplimiento normativo, adoptando medidas que permitan anticipar y minimizar riesgos de incumplimiento.

4.1. MEJORA DEL PORTAL DE TRANSPARENCIA.

Diseño de una nueva imagen en el portal de Transparencia orientado a ofrecer la información de manera más cercana y que garantice un mejor cumplimiento del deber de transparencia.

Referencia: antes de 30/06/2022

Indicador: fecha de puesta en explotación del nuevo portal.

4.2. IMPULSAR LA GESTIÓN Y EL CONTROL DE LA ENCOMIENDA EFECTUADA POR LA ATC.

Se pretende mejorar la gestión y control de la encomienda con la ATC mejorando los resultados obtenidos en 2021.

Referencia: mejora los resultados del 2021.

Indicador: importe ejecutado del encargo de la ATC/importe total del encargo de la ATC.

4.3. POTENCIAR EL USO DE LA HERRAMIENTA INTERNA DE CONTRATACIÓN PÚBLICA.

Utilización de un módulo del software de administración electrónica para la contratación de la entidad, con procesos automatizados de conexión con la herramienta PLACE de contratación del Estado.

Referencia: antes de 31/12/2022

Indicador: informe de cumplimiento.

4.4. ESTABLECIMIENTO DE LA GESTIÓN POR PROCESOS.

Análisis y elaboración del mapa de procesos para su análisis y simplificación.

Referencia: cumplimentar al 100% los procesos relativos a Recursos Humanos y para la contratación de Bienes y Servicios antes de 31/12/2022.

Indicador: informe de cumplimiento.

4.5. DESARROLLO DEL EXPEDIENTE ELECTRÓNICO PARA GRECASA.

De obligado cumplimiento desde la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público vienen a configurar un escenario en el que la tramitación electrónica debe constituir la actuación habitual de las Administraciones en sus múltiples vertientes de gestión interna, de relación con los ciudadanos y de relación de aquellas entre sí.

Referencia: puesta en explotación con Registro Electrónico a través de la sede electrónica de la entidad y los procedimientos relativos a contratación de RRHH y contratación de bienes y servicios con conexión al PLACE antes 31/12/2022.

Indicador: fecha de puesta en explotación.

4.6. PROYECTO “CERO PAPEL”

Al sustituir el papel por medios electrónicos de gestión medimos el gasto en papel de la organización en aras de reducir el mismo. Publicitar este dato entre los empleados y la ciudadanía para concienciar sobre la necesidad de cuidado del medio ambiente.

Referencia: a cumplimentar en el plan anual para el 2023.

4.7. MEJORA DE LOS CANALES CON LAS EMPRESAS ADJUDICATARIAS PARA GANAR EN EFICACIA Y EFICIENCIA.

Específicamente en el caso de la empresa MINSAIT con el software de gestión tributario M@GIN, se pretende mejorar el control de los hitos a desarrollar por parte del adjudicatario y de la facturación asociada a los mismos.

Referencia: antes de 31/12/2022.

Indicador: informe de cumplimiento.

Objetivo estratégico 5. Mejora de la seguridad de los sistemas de información.

GRECASA mejorará sus controles de seguridad y sus planes de respuesta para mitigar posibles riesgos que afecten a la información de la que dispone, garantizado así, la integridad, la confidencialidad y la disponibilidad de la misma.

Para el cumplimiento de este objetivo desarrollaremos los siguientes planes operativos:

5.1. MEJORA Y ACTUALIZACIÓN DE LOS SISTEMAS DE SEGURIDAD PERIMETRAL Y DE LOS SISTEMAS DE COPIA DE SEGURIDAD Y RECUPERACIÓN DE LA INFORMACIÓN.

Este objetivo permitirá implementar sistemas perimetrales de seguridad que impidan la intrusión maliciosa a los sistemas internos de GRECASA, así como la posibilidad de recuperación ante desastres.

Referencia: antes de 31/12/2022

Indicador: fecha de implementación de las comunicaciones seguras mediante Firewall propios con todas las sedes de GRECASA.

5.2. OBSERVATORIO DE SEGURIDAD PREVENTIVA Y DETECCIÓN DE AMENAZAS EN EL ENTORNO.

Al objeto de reforzar la seguridad física y virtual de la organización, así como prever las nuevas amenazas que pudieran surgir, se constituye como objetivo la creación de observatorio que permita la detección de estas amenazas, así como la valoración de su gravedad y el control de las mismas.

Referencia: a cumplimentar en el plan anual para el 2023.

5.3. CUMPLIMIENTO Y CERTIFICACIÓN EN EL ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD (EN ADELANTE, ENS)

El ENS tiene por objeto establecer la política de seguridad en la utilización de medios electrónicos en el ámbito de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y está constituido por los principios básicos y requisitos mínimos que garanticen adecuadamente la seguridad de la información tratada.

Referencia: realizar la contratación de una consultora externa que nos ayude con la certificación en ENS antes de 31/12/2022.

Indicador: fecha de formalización del contrato.

5.4. IMPLEMENTO DE UN ENTORNO DE TRABAJO COLABORATIVO.

Concretamente, se pretende la implantación del entorno de Google Apps con correo electrónico, compartición de documentos, calendario, herramientas de videoconferencia, etc.

Referencia: puesta en marcha antes del 31/03/2022.

Indicador: informe de puesta en marcha.

LÍNEA ESTRATÉGICA 2. Mejora de los servicios que presta GRECASA.

GRECASA es una empresa que presta servicios a la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, por lo que su valor añadido está relacionado de forma directa con la excelencia en la calidad del servicio que presta.

GRECASA, a través de múltiples canales, mantiene una relación directa con los ciudadanos y ciudadanas. Esta relación tiene que ser percibida por estos como una relación directa, respetuosa, profesional, rigurosa y de calidad. Es preciso, además, prestar una atención que sea accesible y que responda de manera suficiente a sus necesidades, evitando gestiones y desplazamientos innecesarios y acercando la administración mediante la digitalización de la atención al público.

GRECASA pondrá los medios y adoptará las medidas necesarias para facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes de forma voluntaria en cumplimiento de la encomienda de gestión suscrita con la ATC.

Objetivo estratégico 6. Plan de mejora de la atención tributaria.

Con este objetivo se persigue acercar la administración a la ciudadanía, facilitando el acceso presencial y telemático a todos los servicios de la ATC en las mejores condiciones posibles, lo que permitirá la ampliación en la disponibilidad y accesibilidad.

6.1. INCREMENTAR EL NÚMERO DE MODELOS TRIBUTARIOS A CUMPLIMENTAR EN SEDE ELECTRÓNICA.

El cambiante entorno en que nos movemos, así como la crisis sanitaria causada por la COVID-19, han puesto de manifiesto la urgente necesidad de fomentar la presentación telemática de los modelos tributarios. Se pretende, en consecuencia, alcanzar a medio plazo el 100% de la Tramitación Online. Para ello, se posibilitará la presentación online de cualquier modelo tributario, sustituyendo los programas de ayuda por formularios web.

Referencia: un 80% de los modelos tributarios disponibles en formulario web antes 31/12/2022.

Indicador: informe de cumplimiento.

6.2. MEJORA DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LOS CONTRIBUYENTES.

La información y asistencia a los contribuyentes es uno de los servicios principales que presta GRECASA a la ATC. En este sentido, se hace imprescindible la medición de los indicadores de calidad de estos servicios en cada uno de los dos canales en los que se presta, de manera que permitan la mejora de los mismos.

6.2.1. CALIDAD DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA.

6.2.1.1. TIEMPO DE ESPERA

Referencia: menos de 45 segundos.

Indicador: tiempo medio de espera en ser atendido, expresado en segundos.

6.2.1.2. LLAMADAS ATENDIDAS

Referencia: 80%.

Indicador: número de llamadas atendidas por los servicios de atención telefónica / número total de llamadas recibidas.

6.2.2. CALIDAD DE LA ATENCIÓN PRESENCIAL

6.2.2.1. TIEMPO DE ESPERA

Referencia: menos de 10 minutos y menos de 30 minutos en el 95% de las citas.

Indicador: tiempo medio de espera en ser atendido, expresado en minutos.

6.2.2.2. TIEMPO MEDIO DE ATENCIÓN

Referencia: 18 minutos.

Indicador: tiempo medio de atención en oficinas expresado en minutos.

6.3. POTENCIACIÓN Y MEJORA DEL SISTEMA DE CITA PREVIA.

Se pretende mejorar la herramienta de cita previa e integrarla con los gestores de cola de oficinas para evitar esperas en las mismas por parte de los usuarios de nuestros servicios y posibilitar desde un único sistema la solicitud de cita con la atención en sala de espera

Referencia: antes de 30/09/2022.

Indicador: fecha de implementación del nuevo software de cita previa y gestión de colas.

6.4. PUESTA EN MARCHA DE LA OFICINA TRIBUTARIA DIGITAL (EN ADELANTE OTD)

Uno de los proyectos fundamentales de GRECASA es seguir avanzando en la prestación digital de los servicios de información y asistencia a los contribuyentes, para evitar desplazamientos y esperas innecesarias a los mismos. En este sentido, se pretende implantar el concepto de “mostrador digital”, es decir, desplegar los mismos servicios que se prestan de manera presencial en las Oficinas de Atención Tributaria pero de forma virtual, utilizando las posibilidades que nos dan las nuevas tecnologías de comunicación. Emplearemos sistemas de videoconferencia, llamadas telefónicas, chat interactivos y automatizados para que los obligados tributarios puedan realizar las mismas funcionalidades de manera no presencial.

Seguiremos potenciando la sede electrónica de la ATC para mejorar la usabilidad y añadiendo nuevas funcionalidades..

Referencia: puesta en marcha de las OTD con el 80% de las funcionalidades definidas a 31/12/2022.

Indicador: fecha de puesta en marcha de las OTD.

6.5. HOMOGENEIZACIÓN DE LA ATENCIÓN TRIBUTARIA DISPENSADA EN CUALQUIERA DE LOS CANALES DE RELACIÓN CON LOS CONTRIBUYENTES.

Este objetivo supone la elaboración de los protocolos pertinentes que aseguren la misma calidad de servicio sea cual sea el canal de comunicación utilizado por el obligado tributario.

Se hace imprescindible el desarrollo de este objetivo en paralelo y como paso principal en la puesta en marcha de la OTD.

Referencia: antes de 30/09/2022.

Indicador: fecha de aprobación de los protocolos de información y asistencia tributaria.



Objetivo estratégico 7. Plan de mejora de comunicación con la ciudadanía.

Para acercar la ciudadanía a la Administración se hace imprescindible mejorar la difusión de la información, ampliando y mejorando los canales de comunicación, así como la accesibilidad a los mismos.

7.1. MEJORA DE LA WEB DE GRECASA Y DE LA WEB, LA INTRANET Y LA SEDE ELECTRÓNICA DE LA ATC.

Debido a las nuevas funcionalidades que se incorporaran tanto en la sede como en la web y la Intranet de la ATC y de la propia GRECASA, es preciso una actualización de las mismas. Concretamente se pretende un cambio en los diseños y accesibilidad de las webs de la ATC y GRECASA, la creación de la intranet de la ATC, así como aumentar los servicios a disposición de la ciudadanía en la sede de la ATC y fomentar el uso de los mismos.

7.1.1. MEJORA DE LA WEB DE GRECASA

Referencia: antes de 30/09/2022.

Indicador: fecha de puesta en explotación de la sede de GRECASA.

7.1.2. MEJORA DE LA WEB, LA INTRANET Y LA SEDE DE LA ATC.

Referencia: antes de 30/12/2022.

Indicador: fecha de puesta en explotación de la web, la sede y la intranet de la ATC, según planificación.

7.2. AMPLIACIÓN DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN CON LOS CIUDADANOS.

Consiste en el desarrollo y puesta en marcha de los servicios de identificación requeridos para la conexión telefónica y los servicios de videoconferencia.

Referencia: antes de 31/12/2022.

Indicador: fecha de puesta en marcha de dichos servicios.

7.3. PLAN DE ACCESIBILIDAD PARA TODOS LOS CANALES DE COMUNICACIÓN DE GRECASA.

Se favorecerá el acceso de los contribuyentes a las herramientas de comunicación puestas a su disposición en condiciones de igualdad y no discriminación. A estos efectos, es preciso hacer un análisis de las diversas herramientas de comunicación a fin de identificar qué aspectos mejorar en materia de accesibilidad según lo dispuesto en la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación, y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

Referencia: antes de 30/06/2022.

Indicador: fecha de elaboración de informe de cumplimiento.

7.4. FOMENTO DE LA EDUCACIÓN CÍVICO TRIBUTARIA.

Mediante la puesta en marcha de este objetivo operativo se pretende transmitir valores y actitudes favorables a la responsabilidad fiscal y contrarios a las conductas defraudadoras. Por ello, su finalidad no es tanto facilitar contenidos académicos cuánto contenidos cívicos. La Educación Cívico-Tributaria ha de tratarse como un tema de responsabilidad ciudadana que se traduce en asumir las obligaciones tributarias, primero porque lo manda la ley y, después, porque se trata de un deber cívico, poniendo de relieve qué efectos tiene el incumplimiento de estas obligaciones sobre el individuo y sobre la sociedad. Pretende, por tanto, proporcionar a los ciudadanos unos esquemas conceptuales sobre la responsabilidad fiscal que les ayuden a incorporarse a su rol de contribuyentes con una conciencia clara de lo que es un comportamiento lógico y racional en una sociedad democrática.

Referencia: a cumplimentar en el plan anual para el 2023.

7.5. PUESTA EN MARCHA DE LA COMUNICACIÓN EN REDES SOCIALES.

Con este objetivo abrimos la comunicación de la entidad hacia las redes sociales de amplia difusión entre los contribuyentes y la población en general. La Web 2.0 integra un amplio conjunto de herramientas y aplicaciones, como los blogs, los wikis, los agregadores, el webcasting y el podcasting, las redes sociales, los espacios de contenidos e intercambios de archivos y los mashups, que permiten la difusión de información pública de las administraciones a la ciudadanía y entre la ciudadanía. Por supuesto que la llegada de una administración tributaria al espacio de las redes sociales requiere de una estrategia previa de comunicación que nos permita definir por un lado que tipo de información queremos hacer llegar utilizando esa vía y por otro lado cuales son las redes sociales más adecuadas para cada tipo de información y perfil de contribuyente.

Referencia: a cumplimentar en el plan anual para el 2023.

Objetivo estratégico 8. Mejoras en los procesos de notificación y recaudación.

Con este objetivo se persigue la búsqueda de la eficiencia en los procesos de notificación y recaudación y con ello la mejora de resultados en ambos procedimientos.

Para ello se han identificado los siguientes objetivos operativos:

8.1. POTENCIAR EL USO DE LA NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA.

Mediante la Dirección Electrónica Habilitada (DEH) cualquier persona física o jurídica dispondrá de una dirección electrónica para la recepción de las notificaciones administrativas que por vía telemática puedan practicar las distintas Administraciones Públicas suscritas a este servicio. Como receptor de notificaciones, este servicio tiene carácter gratuito.

Asociado a la Dirección Electrónica Habilitada, su titular dispondrá de un buzón electrónico en el que recibirá las notificaciones electrónicas correspondientes a aquellos procedimientos a los que voluntariamente decida suscribirse.

Referencia: incremento de un 5% del número de usuarios voluntarios de la DEH.

Indicador: usuarios voluntarios en la DEH.

8.2. RECAUDACIÓN DE TIEMPOS MÁXIMOS DE NOTIFICACIÓN.

La relevancia de las notificaciones de los actos tributarios aconseja el establecimiento de un objetivo sobre la calidad y eficiencia de las mismas. En esta medida se trabajarán los tiempos máximos en las notificaciones enviadas por correo. No se hacen referencia a las notificaciones electrónicas puesto que tienen un plazo de 10 días naturales desde que se ponen en el portal 060 tras los cuales se da por notificado. El tiempo descrito objeto de reducción es el que transcurre entre el envío de la notificación hacia la empresa de notificación y ensobrado hasta la entrega al contribuyente por parte del servicio de correos.

Referencia: 180 días de tiempo máximo de notificación el 99% de las notificaciones.

Indicador: tiempo de notificación, expresado en días.

8.3. FACILITAR EL CUMPLIMIENTO DEL DEBER DE INFORMAR POR PARTE DE TERCEROS.

Se pretende utilizar aplicaciones informáticas para automatizar la respuesta a la ciudadanía, clasificando los tipos de respuesta para gestionarlos de forma masiva y por tanto con mayor eficacia.

Referencia: automatizar las respuestas positivas de las diligencias de embargo de terceros, concretamente a las provenientes del modelo 415.

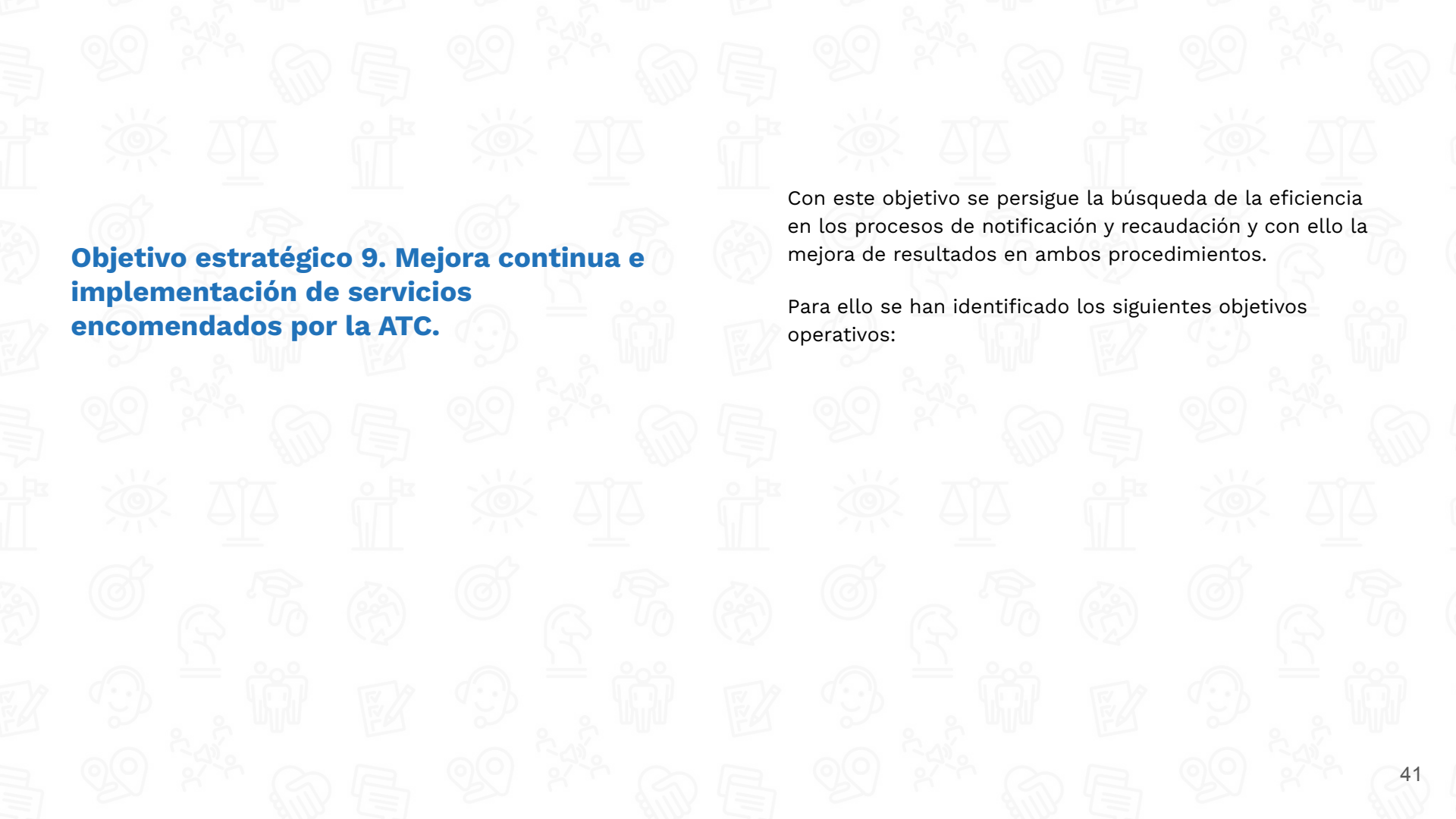
Indicador: fecha de puesta en marcha de la automatización.

8.4. FACILITAR EL PAGO DE DEUDAS EN PERÍODO EJECUTIVO DE PAGO.

Es imprescindible implantar en la Sede Electrónica de la ATC la posibilidad de generar la carta de pago deudas en ejecutiva, de la misma manera que los pagos en voluntaria, para su abono en una entidad bancaria.

Referencia: antes de 31/12/2022.

Indicador: fecha de puesta a disposición en sede de la carta de pago para su abono en entidad bancaria.



Objetivo estratégico 9. Mejora continua e implementación de servicios encomendados por la ATC.

Con este objetivo se persigue la búsqueda de la eficiencia en los procesos de notificación y recaudación y con ello la mejora de resultados en ambos procedimientos.

Para ello se han identificado los siguientes objetivos operativos:

9.1. ACOMETER LA PLANIFICACIÓN, DESARROLLO Y/O PUESTA EN MARCHA DE CUALQUIER SERVICIO ENCOMENDADO POR LA ATC PARA LA MEJORA DE LA ATENCIÓN TRIBUTARIA.

La cambiante normativa tributaria, así como la introducción de nuevos elementos tecnológicos, requieren de actualizaciones constantes e imprevisibles en los sistemas de información e informáticos de la ATC. En este sentido, GRECASA, como medio propio personificado de la ATC, ha de ser capaz de responder con celeridad y eficacia a las peticiones de la ATC, a fin, de que esta pueda tener actualizados sus sistemas y procedimientos.

Referencia: cumplir el 90% de los servicios encomendados según la planificación efectuada con la ATC antes de 31/12/2022.

Indicador: informe de cumplimiento.

LÍNEA ESTRATÉGICA 3. Colaborar en la transformación digital de la ATC.

Tras casi dos años de pandemia, la transformación digital ha cobrado especial relevancia siendo fundamental incorporarla a todos los procesos relacionados con los administrados y que estos cuenten con herramientas que faciliten el cumplimiento de sus obligaciones con la Administración.

También hemos asistido a la incorporación de nuevas tecnologías que mejoran de manera sustancial el tratamiento de la información y al nacimiento de una nueva cultura en las organizaciones focalizada en el gobierno del dato y en la cultura de la innovación como elementos principales sobre los que impulsar el desarrollo.

GRECASA, como principal socio tecnológico de la ATC, debe participar activamente en los proyectos de transformación digital de la misma. Con esa finalidad, GRECASA ejercerá el papel de promotor de la innovación identificando y proponiendo proyectos tecnológicos a la ATC que supongan mejoras en sus procesos y que redunden en un mejor servicio a los ciudadanos.



Objetivo estratégico 10. Detección de oportunidades de innovación en el ámbito de la administración pública.

Como parte de la vocación de GRECASA de aportar valor a la Administración, consideramos necesario como objetivo estratégico la detección de oportunidades de innovación en el ámbito de la administración pública anticipándonos a las necesidades de los grupos de interés para los que trabajamos.

10.1. PROMOVER Y POTENCIAR EL USO DE PROTOTIPADO DE SOLUCIONES INFORMÁTICAS.

En base al plan de desarrollos informáticos de la ATC, este objetivo consiste en presentar diferentes prototipos / propuestas para su posterior evaluación en la ATC y su posterior resolución por GRECASA, en su caso.

Se elaborarán estudios concretos de dificultad y costes asociados a las diferentes posibilidades que faciliten la evaluación de las distintas alternativas.

Referencia: aportar prototipos de calidad en el 90% de los proyectos planteados.

Indicador: informe de cumplimiento.

10.2. ACELERADOR DE PROYECTOS.

Este objetivo consiste en incorporar soluciones de Inteligencia Artificial, reconocimiento de lenguaje natural y en general aplicar en la gestión diaria todas las posibilidades de las nuevas tecnologías.

Referencia: puesta en marcha de un sistema para la resolución de incidencias con los contribuyentes que utilicen Inteligencia Artificial y reconocimiento del lenguaje natural, antes de 31/12/2022.

Indicador: informe de cumplimiento.

10.3. DESARROLLO DE UNA OFICINA TÉCNICA PARA LA CONTRATACIÓN DE PROYECTOS.

Se pretende dotar GRECASA de la capacidad de servir de Oficina Técnica a otras administraciones, en concreto la ATC, proporcionando los Pliegos de Prescripciones Técnicas adecuados a cada proceso de licitación

Referencia: elaborar el Pliego de Prescripciones Técnicas de una licitación indicada por la ATC.

Indicador: fecha de entrega del Pliego de Prescripciones Técnicas.

10.4. CONTROL DE EJECUCIÓN DE PROYECTOS.

Es preciso controlar el cumplimiento de las entregas de los proyectos programados en el marco de las encomiendas, para ello se fomentará la utilización de la herramienta de software JIRA. Esta herramienta permite el control de los recursos asignados a los diferentes proyectos, tanto términos de recursos materiales como de recursos humanos (control de horas persona).

Referencia: implementación del JIRA para el 90% de los proyectos del área de informática a 31/12/2022.

Indicador: informe de cumplimiento.

ANEXO I.

Tablas resumen para las diferentes líneas estratégicas con objetivos estratégicos y operativos.

LÍNEA ESTRATÉGICA 1. Mejora de los procesos internos.

1. Objetivo estratégico 1. Establecimiento de un sistema de dirección por objetivos.

1	Objetivo operativo	Indicador	Referencia
1.1.	Aprobación del plan estratégico e indicadores	Aprobación del plan	Antes de 28/02/2022
1.2.	Aprobación del plan anual e indicadores.	Fecha de aprobación y puesta en marcha del nuevo plan anual e indicadores.	Antes de 31/03/2022.
1.3.	Desarrollo y puesta en marcha de una herramienta software para la gestión de la DPOP.	Puesta en marcha del software.	Antes de 30/06/2022
1.4.	Implementación de un cuadro de mando dinámico para la toma de decisiones.	Informe de cumplimiento de los indicadores implantados.	Implementación gráfica del 70% de los indicadores marcados por la ATC y un 50% de los indicadores internos de GRECASA antes del 31/12/2022.

2. Objetivo estratégico 2. Optimizar la gestión de los recursos humanos.

2	Objetivo operativo	Indicador	Referencia
2.1.	Adecuar la estructura de GRECASA a las nuevas funcionalidades.	Fecha de aprobación de la nueva estructura.	Antes de 30/09/2022
2.2	Desarrollo e implementación de un plan de formación.	Fecha de impartición de los cursos a la plantilla seleccionada para los mismos.	Implementación de cursos de formación sobre capacitación digital para un mínimo de 80 trabajadores.
2.3	Elaboración de un plan de retención y de captación del talento.		A cumplimentar en el plan anual para el 2023.
2.4	Elaboración de un plan de transferencia del conocimiento		A cumplimentar en el plan anual para el 2023
2.5	Implementación de procesos participativos internos para aumentar el compromiso y la difusión de las ideas	Fecha de puesta en marcha de un primer proceso participativo entre la plantilla de la empresa	Antes de 30/09/2022

3. Objetivo estratégico 3. Optimizar la gestión económico-financiera.

3	Objetivo operativo	Indicador	Referencia
3.1.	Mejorar la gestión del patrimonio de GRECASA	Informe de cumplimiento	Antes de 31/12/2022
3.2	Mejorar la ejecución presupuestaria	Informe de ejecución presupuestaria	90% a 31/12/2022
3.3	Digitalización de los procesos de facturación	Fecha de puesta en marcha	Antes de 30/09/2022
3.4	Mejorar el periodo medio de pago.	Bajar en un día el período medio de pago.	19 días de media a 31/12/2022
3.5	Mejorar el cumplimiento del plan de contratación	Importe del valor estimado de los expedientes adjudicados / importe del valor estimado de los expedientes incluidas en el plan de contratación.	80% del plan a 31/12/2022
3.6	Mantener el equilibrio económico financiero	Cuentas anuales del ejercicio 2022 y certificación de los reintegros realizados, en su caso.	Resultado de explotación positivo en el ejercicio 2022 y reintegro de las cantidades debidas, en su caso, para alcanzar el equilibrio financiero.

4. Objetivo estratégico 4. Mejora de los procesos y control del cumplimiento normativo.

4	Objetivo operativo	Indicador	Referencia
4.1	Mejora del portal de Transparencias	Fecha puesta en explotación del nuevo portal	Antes del 30/06/2022
4.2	Impulsar la gestión y el control de la encomienda efectuada por la ATC	Importe ejecutado del encargo de la ATC/importe total del encargo de la ATC	Mejorar los resultados del 2021
4.3	Potenciar el uso de la herramienta interna de contratación pública	Informe de cumplimiento	Antes del 30/06/2022
4.4	Establecimiento de la gestión por procesos	Informe de cumplimiento	Cumplimentar al 100% los procesos relativos a Recursos Humanos y para la contratación de Bienes y Servicios antes de 31/12/2022
4.5	Desarrollo del expediente electrónico para GRECASA	Fecha de puesta en explotación	Puesta en explotación con: Registro Electrónico a través de la sede electrónica de la entidad y los procedimientos relativos a la contratación de RRHH y contratación de Bienes y Servicios con conexión al PLACE antes de 31/12/2022

4 Objetivo operativo	Indicador	Referencia
4.6 Proyecto “Cero Papel”		A cumplimentar en el plan anual para 2023.
4.7 Mejora de los canales con empresas adjudicatarias para ganar en eficacia y eficiencia	Informe de cumplimiento	30/06/2022

5. Objetivo estratégico 5. Mejora de la seguridad de los Sistemas de Información

5	Objetivo operativo	Indicador	Referencia
5.1	Mejora de la actualización de los sistemas de seguridad perimetral y de los sistemas de copia de seguridad y recuperación de la información	Fecha de implementación de las comunicaciones seguras mediante Firewall propios por todas las sedes de GRECASA	Antes de 31/12/2022
5.2	Observatorio de seguridad preventiva y detección de amenazas en el entorno		A cumplimentar en el plan anual para el 2023.
5.3	Cumplimiento y certificación en el Esquema Nacional de Seguridad	Fecha de formalización del contrato	Realizar la contratación de una consultora externa que nos ayuda con la certificación en ENS antes de 31/12/2022
5.4	Implementación de un entorno de trabajo colaborativo	Informe de puesta en marcha	Puesta en marcha antes de 31/03/2022

LÍNEA ESTRATÉGICA 2. Mejorar los servicios que presta GRECASA y su comunicación con la ciudadanía

6. Objetivo estratégico 6. Plan de mejora de la atención tributaria

6	Objetivo operativo	Indicador	Referencia
6.1	Incrementar el número de modelos tributarios a cumplimentar en Sede Electrónica y actualización de los ya existentes. 100% tramitación Online.	Informe de cumplimiento.	Un 80% de los modelos tributarios disponibles en formulario web. Informe de cumplimiento.

6. Objetivo estratégico 6. Plan de mejora de la atención tributaria

6	Objetivo operativo	Indicador	Referencia
6.2.	Mejora de los servicios de información y atención a los contribuyentes		
6.2.1	Calidad de la Atención Telefónica		
6.2.1.1	Tiempo medios de espera	Tiempo medio de espera en ser atendido, expresado en segundos	Menos de 45 segundos
6.2.1.2	Llamadas atendidas	Número de llamadas atendidas por los servicios de atención telefónica / número total de llamadas recibidas	80%
6.2.2	Calidad de la Atención Presencial		
6.2.2.1	Tiempo medios de espera	Tiempo medio de espera en ser atendido, expresado en minutos	Menos de 10 minutos y menos de 30 minutos en el 95% de las citas.
6.2.2.2	Tiempo medio de atención	Tiempo medio de atención en oficinas, expresado en minutos.	18 minutos.

6. Objetivo estratégico 6. Plan de mejora de la atención tributaria

6	Objetivo operativo	Indicador	Referencia
6.3.	Potenciación y mejora del sistema de cita previa	Fecha de implantación del nuevo software de cita previa y gestión de colas	Antes del 30/09/2022
6.4	Puesta en marcha de la Oficina Tributaria Digital	Fecha de puesta en marcha de las OTD.	Puesta en marcha de las OTD con el 80% de las funcionalidades definidas a 31/12/2022
6.5	Homogeneización de la atención tributaria dispensada en cualquiera de los canales de relación con los contribuyentes.	Fecha de aprobación de los protocolos de información y asistencia tributaria.	Antes de 30/09/2022

7. Objetivo estratégico 7. Plan de mejora de comunicación con la ciudadanía

7	Objetivo operativo	Indicador	Referencia
7.1	Mejora de la Web de GRECASA y de la Web, la Intranet y la Sede Electrónica de la ATC.		
7.1.1	Mejora de la Web de GRECASA	Fecha de puesta en explotación de la sede de GRECASA	Antes de 30/09/2022
7.1.2	Mejora de la Web, la Intranet y la Sede Electrónica de la ATC.	Fecha de puesta en explotación de la web, la sede y la intranet de la ATC según planificación.	Antes de 30/12/2022
7.2	Ampliación de los canales de comunicación con los ciudadanos	Fecha de puesta en marcha de dichos servicios	Antes de 31/12/2022
7.3	Plan de accesibilidad para todos los canales de comunicación de GRECASA	Fecha de elaboración de informe de cumplimiento	Antes de 30/06/2022
7.4	Fomento de la educación cívico-tributaria		A cumplimentar en el plan anual para 2023
7.5.	Puesta en marcha de la comunicación en redes sociales		A cumplimentar en el plan anual para 2023

8. Objetivo estratégico 8. Mejora de los procesos de notificación y recaudación

8	Objetivo operativo	Indicador	Referencia
8.1.	Potenciar el uso de la notificación electrónica	Usuarios voluntarios de la DEH	Incremento de un 5% del número de usuarios voluntarios en la DEH.
8.2	Reducción de tiempos máximos de notificación	Tiempo de notificación expresando en días.	180 días como máximo en el 99% de las notificaciones.
8.3	Facilitar el cumplimiento del deber de informar por parte de terceros	Fecha de puesta en marcha de la automatización	Automatizar las respuestas positivas de las diligencias de embargo de terceros, concretamente a las provenientes del modelo 415.
8.4	Facilitar el pago de deudas en período ejecutivo de pago	Fecha de puesta a disposición en sede de la carta de pago para su abono en entidad bancaria	Antes de 31/12/2022

9. Objetivo estratégico 9. Plan de mejora de comunicación con la ciudadanía.

9 Objetivo operativo

Indicador

Referencia

9.1. Acometer la planificación, desarrollo y/o puesta en marcha de cualquier servicio encomendado por la ATC para la mejora de la atención tributaria.

Informe de cumplimiento.

Cumplimentar el 90% de los servicios encomendados según la planificación efectuada con la ATC antes de 31/12/2022

LÍNEA ESTRATÉGICA 3. Colaborar en la transformación digital de la ATC

10. Objetivo estratégico 10. Detección de oportunidades de innovación en el ámbito de la administración pública.

10	Objetivo operativo	Indicador	Referencia
10.1	Promover y potenciar el uso de prototipado de soluciones informáticas	Informe de cumplimiento.	Aportar prototipos de calidad en el 90% de los proyectos planteados.
10.2	Acelerador de proyectos	Informe de cumplimiento	Puesta en marcha de un sistema para la resolución de incidencias con la ciudadanía que utilice Inteligencia Artificial y reconocimiento del lenguaje natural, antes del 31/12/2022
10.3	Desarrollo de una oficina técnica para la contratación de proyectos	Fecha de entrega del Pliego de Prescripciones Técnicas	Elaborar el Pliego de Prescripciones Técnicas de una licitación indicada por la ATC

10. Objetivo estratégico 10. Detección de oportunidades de innovación en el ámbito de la administración pública.

10	Objetivo operativo	Indicador	Referencia
10.4	Control de ejecución de proyectos	Implementación del JIRA para el 90% de los proyectos del área de informática a 31/12/2022	Informe de cumplimiento



**GESTIÓN RECAUDATORIA
DE CANARIAS, S.A (GRECASA)**

