



MEMORIA DE EJECUCIÓN DE ENCARGO 2022

ASISTENCIA INTEGRAL TRIBUTARIA

Índice

Información general de la organización•	4	Gestión de Recursos Humanos y Formación•	62
Junta General de Accionistas			
Consejo de Administración			
Análisis de los objetivos y acciones para 2022•	5	Informática y TIC•	70
Mejora de los procesos internos		Desarrollo ejecutiva	71
Mejora de los servicios que presta ASISTA CANARIAS		Desarrollo de notificaciones y tratamiento de la documentación	77
Colaborar en la transformación digital de la ATC		Desarrollo y mantenimiento de servicios en materia tributaria	80
Cumplimiento Ley 12/2014. de Transparencia		TIC	85
Recaudación ejecutiva•	14		
Resultados			
Actuaciones			
Notificaciones•	27		
Servicios en Materia Tributaria•	30		
Área de Atención al Ciudadano			
Servicio de grabación			
Asistencia en el impuesto sobre la renta de las personas físicas			
Actuaciones materiales relativas a la adquisición y distribución de precintas fiscales sobre labores de tabaco			
Reclamaciones y sugerencias			

Resumen ejecutivo

Uno de los hechos relevantes durante 2022, fue la aprobación por parte del Consejo de Administración de un Plan Estratégico para el periodo 2022-2024, en el que se definieron las principales líneas estratégicas a trabajar en el mismo. Es de destacar, que el mencionado Plan se ha elaborado teniendo en cuenta los planes aprobados por la Agencia Tributaria Canaria, permitiendo de esta manera una alineación en los objetivos de ambas organizaciones.

La elaboración del Plan Estratégico ha propiciado la orientación de la organización hacia las líneas estratégicas marcadas en éste, mejorando con ello la calidad de los servicios prestados.

Con respecto a los datos más relevantes en los servicios encomendados, en el de recaudación destacamos los siguientes hechos, sobre el resto de la gestión, el aumento de importe datado, tanto por ingresos como por bajas, con respecto al ejercicio anterior, siendo el otro dato de interés el incremento de subastas de bienes inmuebles, cifra que ya había crecido considerablemente en el ejercicio 2021.

En lo que concierne al área de Atención Tributaria, proseguimos con la mejora de los indicadores de calidad de atención al contribuyente, así como con la disminución de ciudadanos que acuden presencialmente a las oficinas. Una novedad de este ejercicio ha sido la actuación como colaborador social de nuestro personal en las Oficinas Tributarias, proporcionando un mejor servicio a la ciudadanía.

En este ejercicio hemos de destacar como pro-

yectos relevantes en el área de Informática y TIC, la finalización del PNE, la finalización del proyecto de indicadores señalado para este ejercicio por la ATC y la migración de todos los proyectos a la herramienta de gestión de proyectos Jira on Cloud.

Información general de la organización

El representante de la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias en la Junta General de Asistencia Integral Tributaria, S.A. es el Excmo. Sr. D. Fermín Delgado García.

Junta General de Accionistas

Junta General Ordinaria y Universal de 3 de marzo de 2022.

Aprobación de Cambio de denominación social.

Junta General Ordinaria y Universal de 20 de junio 2022

Aprobación de las cuentas anuales de 2021.

Consejo de Administración

Consejo de Administración de 9 febrero de 2022

Aprobación del Plan Estratégico 2022-2023.

Consejo de Administración de 9 de mayo de 2022

Formulación de cuentas anuales 2021

Consejo de Administración de 20 de julio de 2022

Seguimiento de ejecución del Plan Estratégico

Consejo de Administración de 15 de septiembre de 2022

Modificación período Plan Estratégico

MIEMBROS DEL CONSEJO

Fermin Delgado Garcia - Presidente

Raquel Peligero Molina - Consjera delegada

D. Miguel Ángel Pulido Rodríguez

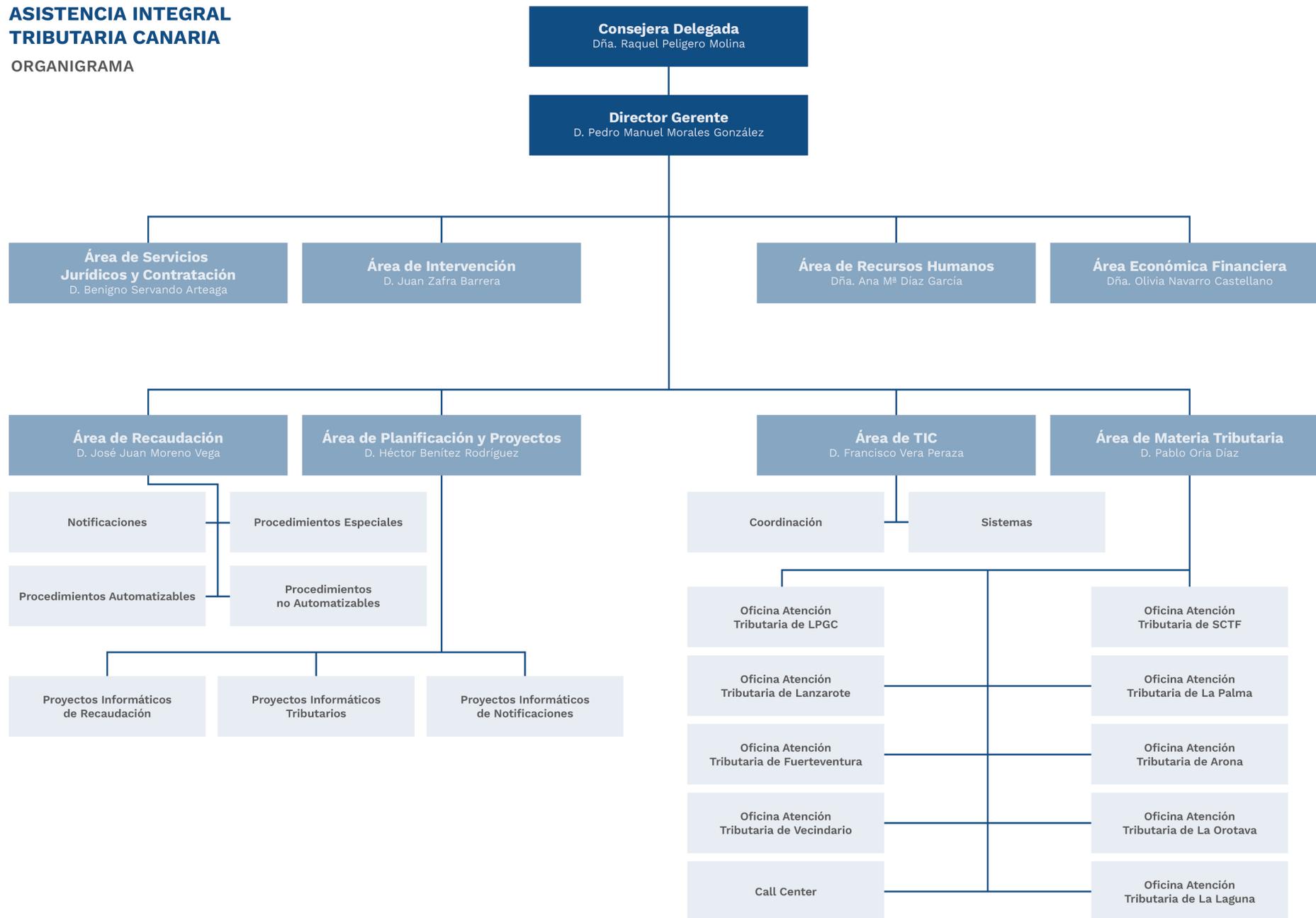
**D. Alejandro Rodríguez
Fernández Oliva**

Dña. María del Carmen González Casanova

D. David Patrón Marrero

Idelfonso Socorro Quevedo

**ASISTENCIA INTEGRAL
TRIBUTARIA CANARIA**
ORGANIGRAMA



■ Análisis de los objetivos y acciones para 2022

Las líneas de actuación de Asistencia Integral Tributaria, S.A. Se sitúan en el cumplimiento de su objeto social, alcanzando lo que constituye su **Misión, “prestar servicios de consultoría, asistencia técnica, y gestión de servicios públicos o privados en materia tributaria, administrativa y de recaudación como medio propio personificado de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias”**, habiéndose fijado, para el cumplimiento de la misma, las siguientes líneas estratégicas:

- **LÍNEA ESTRATÉGICA 1: Mejora de los procesos internos.**
- **LÍNEA ESTRATÉGICA 2: Mejora de los servicios que presta ASISTA CANARIAS.**
- **LÍNEA ESTRATÉGICA 3: Colaborar en la transformación digital de la ATC.**

A continuación desglosamos los objetivos operativos que se han definido para cumplir con las líneas estratégicas, así como las acciones claves que se han iniciado en 2022 y su estado actual.

Mejora de los procesos internos

Establecimiento de un sistema de dirección por objetivos

- Aprobación del plan estratégico e indicadores. *Aprobado*
- Aprobación del plan anual e indicadores. *Aprobado*
- Desarrollo y puesta en marcha de una herramienta de software para la gestión de la DPOP (Dirección por Objetivos). En este caso se ha contratado una herramienta de gestión de proyectos que se está usando exclusivamente por las áreas de informática y TIC para la gestión de la DPOP. En el ejercicio de 2023 se pretende ampliar su uso a los miembros del comité de dirección, así como a los coordinadores de los distintos servicios.
- Implementación de un cuadro dinámico para la toma de decisiones. Se ha contratado una herramienta de BI sobre la que se está construyendo un cuadro de mando con los principales indicadores de la actividad de ASISTA.

Optimizar la gestión de los recursos humanos.

- Desarrollo e implementación de un plan de formación. *Aprobado el de 2022*, se realizaron 262 acciones formativas que han cubierto al 88,72 % de la plantilla.

Optimizar la gestión económica-financiera

- Mejorar la gestión del patrimonio de ASISTA CANARIAS.
- Mejorar la ejecución presupuestaria.
- Digitalización de los procesos de facturación. Iniciado en 2022 finaliza en 2023.
- Mejorar el periodo medio de pago.
- Mejorar el cumplimiento del plan de contratación.
- Mantener el equilibrio económico financiero.

Mejora de los procesos y control del cumplimiento normativo

- Mejora del portal de Transparencia. Finalizado y puesto en producción.
- Establecimiento de la gestión por procesos. Iniciado en 2022 con la contratación e implementación de Gestiona.
- Desarrollo del expediente electrónico para ASISTA CANARIAS. Iniciado en 2022 con la contratación e implementación de Gestiona.

Mejora de la seguridad de los sistemas de información

- Implementación de un entorno de trabajo colaborativo. *Puesto en marcha en marzo de 2022.*

Mejora de los servicios que presta ASISTA CANARIAS

Plan de mejora de la atención tributaria

- Mejora de los servicios de información y atención telefónica a los contribuyentes.
- Potenciación y mejora del sistema de cita previa. *Iniciada en 2022 se prevé su puesta en marcha en 2023.*
- Puesta en marcha de la Oficina Tributaria Digital. *Iniciada en 2022 se prevé su puesta en marcha en 2023.*

	OBJETIVO	RESULTADO
Calidad de la atención telefónica		
Tiempos medios de espera	Menos de 85 seg	01:10 minutos
Tiempos medios de atención	80%	03:48 minutos
Calidad de la atención Presencial		
Tiempos medios de espera	Menos de 10 minutos en el 95% de las citas. Expresado en minutos	07:27 minutos
Tiempos medios de atención	Tiempos medios de atención en oficinas. Expresados en minutos. 18 minutos.	16:00 minutos

Plan de mejora de comunicación con la ciudadanía

- Mejora de la Web de ASISTA CANARIAS, del portal de la ATC y de la Sede Electrónica de la ATC. La nueva web de ASISTA CANARIAS entró en producción en Junio de 2022. Se han entregado las tareas de diseño del nuevo portal y Sede de la ATC.
- Plan de accesibilidad para todos los canales de comunicación de ASISTA CANARIAS. Iniciado en 2022, se consigue una nota de accesibilidad para la página de ASISTA DE 9,03 sobre 10.

Mejoras en los procesos de notificación y recaudación

- Potenciar el uso de la notificación electrónica. Durante el ejercicio de 2022 se ha observado un incremento del 11,08 % de notificaciones por esta vía, a sujetos no obligados por la norma.
- Reducción de tiempos máximos de notificación. Se estableció como objetivo 180 días como máximo notificar el 99% de de los casos. Este objetivo se cubrió en su totalidad.
- Mejorar la gestión recaudatoria de las deudas. Se estableció un objetivo de 45 millones de euros a recaudar en ejecutiva. Este objetivo se cubrió en un 98,39%.

Mejora continua e implantación de servicios encomendados por la ATC

- Ampliación de la red de oficinas. Se ha ampliado de la red de oficinas de atención tributaria gestionadas directamente por ASISTA CANARIAS mediante la apertura de una nueva oficina en Sta. María de Guía, con la que se pretende cubrir las necesidades de la zona noroeste de Gran Canaria. Oficina Tributaria.
- Proyecto de desarrollo e implantación de un sistema informático de gestión de devoluciones de IGIC por viajeros no residentes a través de kioscos de autoservicio, sin necesidad de que los usuarios tengan que acudir a la tramitación en sede electrónica o presencialmente en las oficinas de atención tributaria. *Proceso iniciado en 2022, prevista su puesta en marcha el 20 de febrero de 2023.*
- Proyecto de desarrollo e integración de los sistemas informáticos y de comunicación necesarios para la creación de la Oficina Tributaria Digital. En este caso se trata de desarrollar una aplicación para la atención al público en general, debe tener funciones de CRM y contemplar la creación y desarrollo de una oficina de la Oficina Tributaria Digital. Esta plataforma ha de contar con las siguientes características; tiene que proporcionar una atención multicanal, en la que se contemple entre otros, la atención de correos electrónicos, el uso de chats, la atención telefónica, la utilización de asistentes virtuales y la video atención. La plataforma ha de estar integrada con las aplicaciones de cita previa y gestión de colas ya existentes y con la sede de la ATC.
- Desarrollo del Punto Neutro de Embargo. *Finalizado el desarrollo por parte de ASISTA en 2022.*
- Desarrollo y mejora de los indicadores económicos y de actividad de la ATC. *Finalizados los hitos que se establecieron parte de la ATC para 2022.*

Colaborar en la transformación digital de la ATC

- Promover y potenciar el uso de prototipado de soluciones informáticas. Se ha desarrollado un chatbot como para la atención del modelo 620.

Cumplimiento Ley 12/2014. de Transparencia

Por parte de ASISTA CANARIAS, en cumplimiento de lo dispuesto en la ley 12/2014, de 26 de diciembre, de Transparencia y Acceso a la Información Pública de Canarias, hemos ido dando respuesta a las exigencias de la misma.

Actualmente contamos con un portal de transparencia en la web de la empresa destinado exclusivamente a aportar la información sujeta a publicación y a facilitar el acceso del ciudadano a la misma.

Durante el ejercicio de 2022 en aras de mantener nuestro compromiso de mejora continua en la política de transparencia hemos introducido algunas modificaciones en el mencionado portal, lo que ha supuesto que en la evaluación provisional realizada por la oficina del Comisionado de Transparencia hayamos obtenido una puntuación de 9,70 sobre 10.

Destacamos los siguientes hitos relevantes durante este año:

- Re-diseño de la Web corporativa en el que se ha primado la mejora de la funcionalidad, el acceso rápido a la información y la navegación intuitiva.
- Instalación de un buscador web para facilitar el acceso directo a la información.
- Declaración de la accesibilidad del portal de transparencia en cumplimiento del RD1112/2018 con una puntuación media de 9,03 por parte del Observatorio de Accesibilidad.

- Inclusión de las distintas memorias anuales.
- Inclusión del Informe de Transparencia y sus resultados en el portal de transparencia.
- Inclusión en el portal los documentos de planes estratégicos de ASISTA CANARIAS.
- Actualmente la mayor parte de la información del Portal de Transparencia se facilita en datos exportables.

Seguimos con nuestro propósito de mejorar en el cumplimiento de la obligación de transparencia, por lo que para 2022 tenemos previsto la automatización en la obtención de datos y la incorporación de los mismos al portal.

Recaudación ejecutiva

Resultados

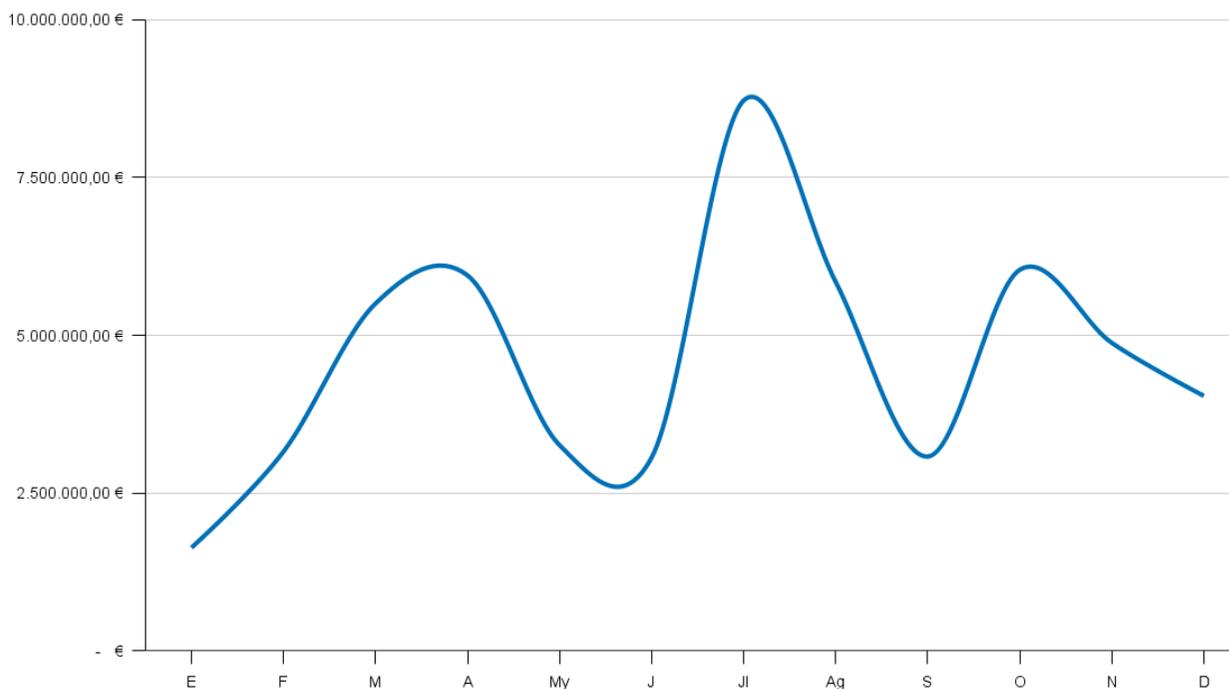
Cargos

Durante el ejercicio 2022 han sido cargadas en ASISTA CANARIAS un total de 88.431 providencias de apremio, correspondiendo 38.928 (44,02%) a la provincia de Las Palmas y 49.503 (55,98) a Santa Cruz de Tenerife.

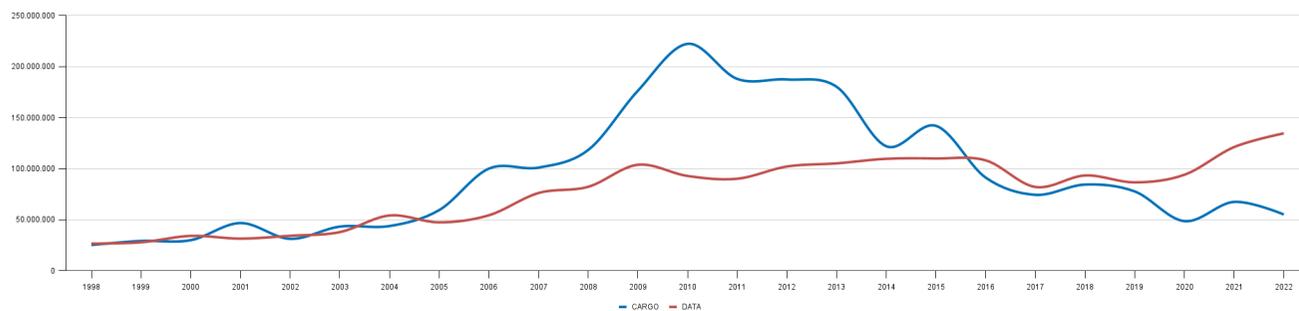
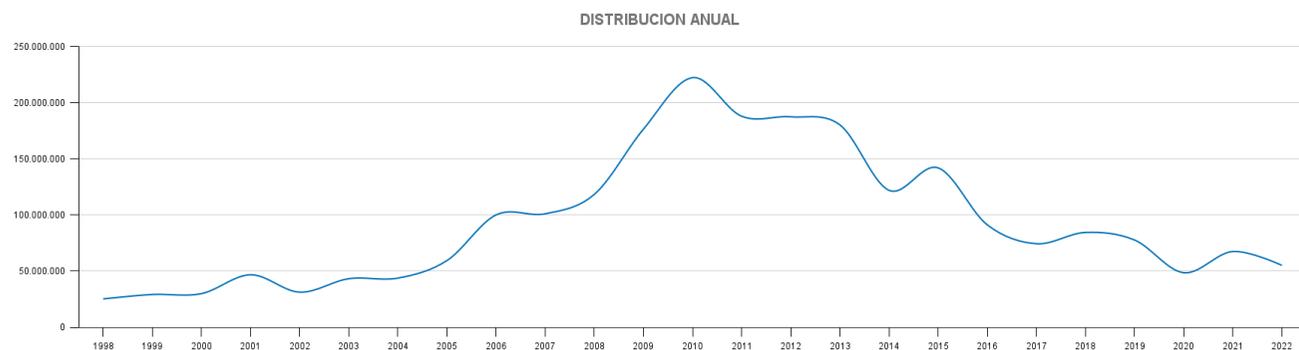
El 36,49% de las providencias de apremio cargadas -32.270- han sido de organismos distintos a la Agencia Tributaria Canaria (Otros Organismos).

El importe total cargado en este periodo asciende a 55.159.222,39 lo que supone una reducción del 18,28% respecto al importe total cargado durante el ejercicio anterior. De "Otros Organismos" se ha cargado un total 11.106.551,08€ -lo que supone un 20,14% del importe total cargado-.

El importe total medio cargado es de 623,75 €.

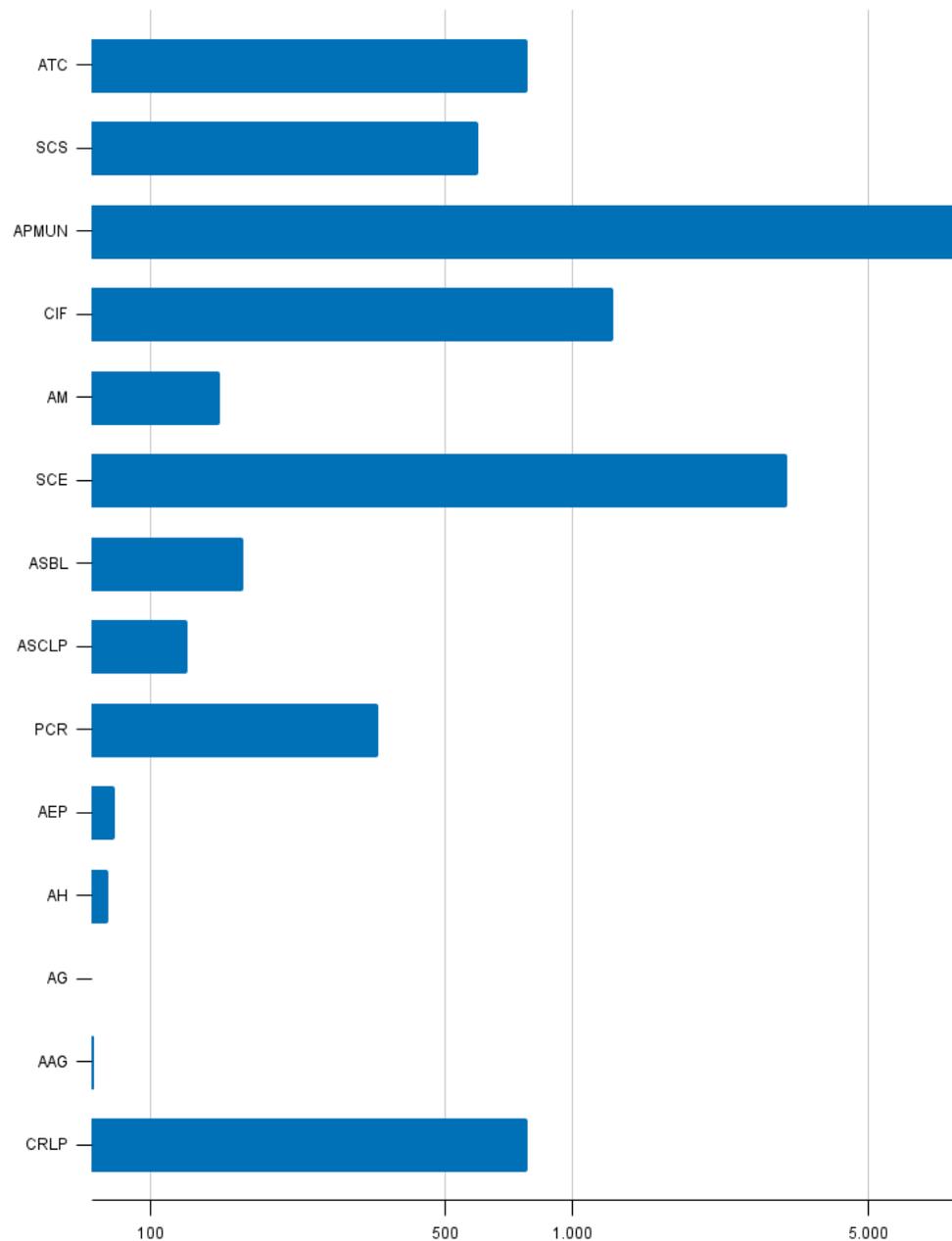


El criterio que hemos adoptado para cuantificar la cifra cargada es el de principal cargado menos ingresos realizados fuera de plazo.

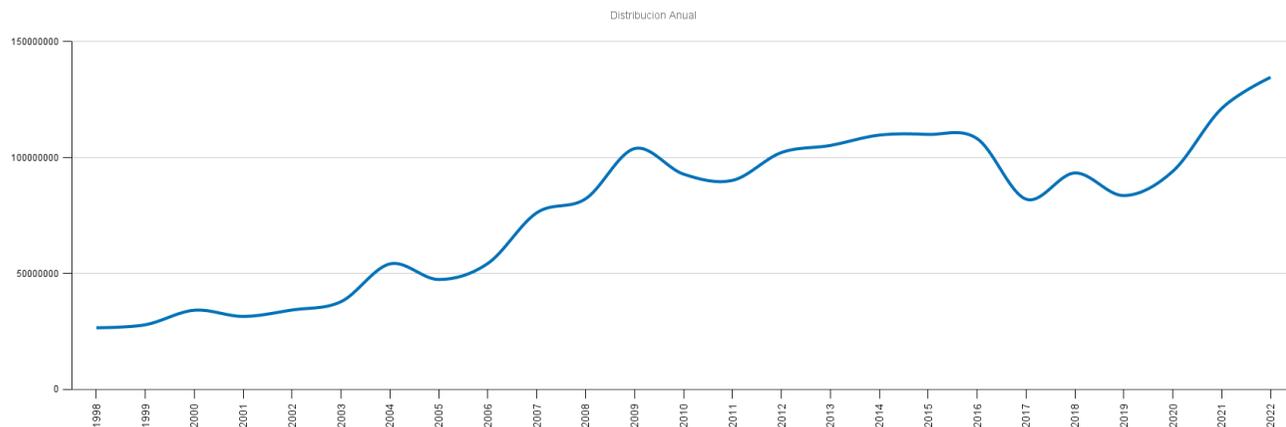


En este gráfico se refleja la relación entre el importe cargado y el datado en cada ejercicio.

	€ CARGADOS	PA	MEDIA
ATC	44.052.671	56.161	784,40
SCS	6.297.593	10.487	600,51
APMUN	797.327	90	8.859,19
CIF	72.662	58	1.252,79
AM	209.240	1.432	146,12
SCE	1.505.262	468	3.216,37
ASBL	21.306	128	166,45
ASCLP	563.172	4.577	123,04
ALG	144.258	2.025	71,24
PCR	576.791	1.659	347,67
AEP	461.256	5.588	82,54
AH	29.148	365	79,86
AG	52.589	723	72,74
AVGR	356.670	4.408	80,91
AAG	19.278	262	73,58



Datos



El importe de las providencias de apremio dadas durante 2022 ha sido de 134.662.810,60 € frente a los 121.225.128,76 €, lo que supone un incremento del 11,08 %

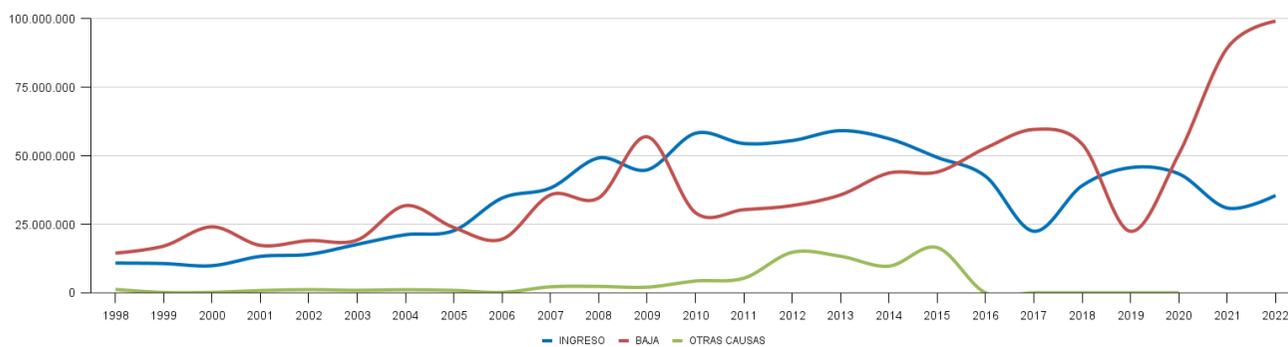
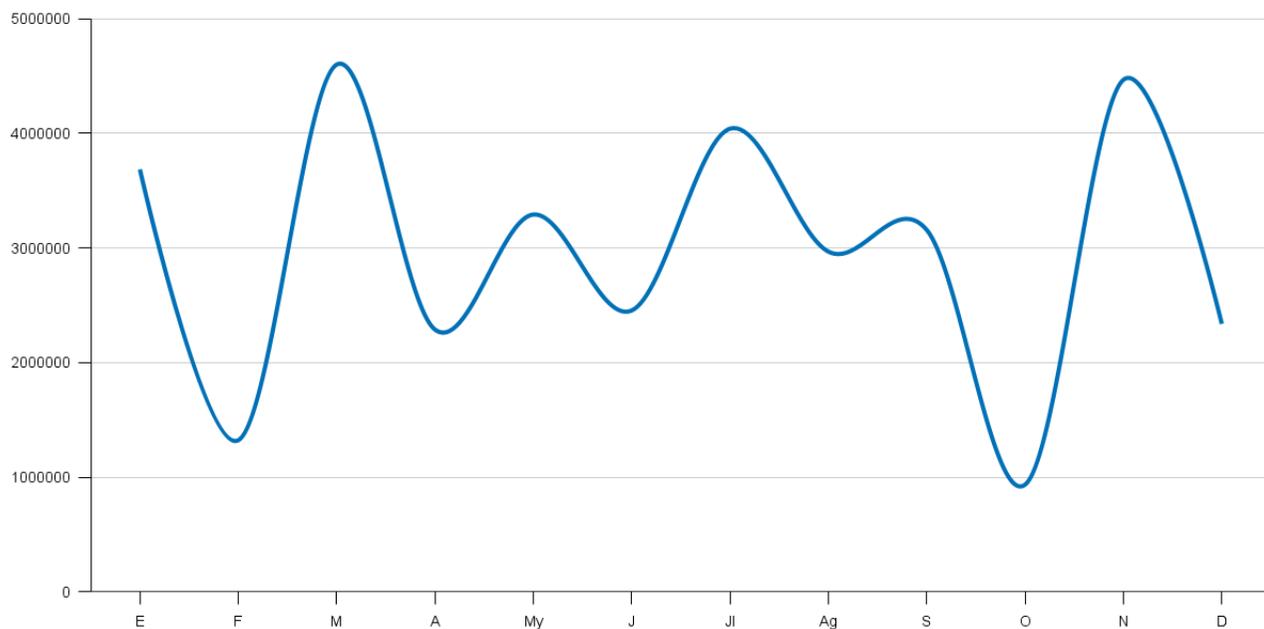
A continuación se presenta un resumen de las dadas por causas y sus respectivas variaciones con respecto a las cifras del pasado ejercicio.

	Ingreso	VAR. %	BAJA	VAR
PA	111.012	-13,98 %	108.917	-50,55 %
€	35.547.210,78 €	11,21 %	99.150.599,84	11,00 %

El criterio de cuantificación e imputación de los ingresos a efectos de la presente Memoria considera los ingresos cuya ejercicio de fecha de aplicación contable sea el ejercicio 2022, y se cuantifican sólo los ingresos que son objeto de facturación (ingresos netos, no se consideran costas, no se consideran ingresos excesivos, no se consideran ingresos de deuda fuera de ámbito).

Además durante dicho período se ha recaudado la cantidad de 6.579.079,29€ correspondientes a recargos y 2.150.894,08€ correspondiente a intereses.

Distribución mensual del importe recaudado.



Distribución anual del importe datado por las diferentes causas.

Actuaciones

Embargo de Cuentas Abiertas en Entidades de Depósito

Actualmente el embargo de dinero en cuentas abiertas en entidades de depósito se realiza mediante el intercambio de ficheros a través de procedimientos electrónicos.

Durante este ejercicio se han llevado a cabo las siguientes actuaciones de manera automatiza.

	2021	2022	VAR	VAR%
Diligencias de embargo	226.991	232.934	5.943	2,62%

Embargo de Derechos de Crédito

El embargo de los créditos y derechos se efectúa por el importe de las operaciones devengadas y vencidas, notificándose en diligencia que será presentada al acreedor o al titular de las obligaciones frente al deudor a la Hacienda Pública, y posteriormente notificada al obligado al pago.

Con respecto a este elemento se trabajan cuatro grandes grupos de operaciones:

- **Diligencias de Embargo de Devoluciones Tributarias de la Agencia Estatal de Administración Tributaria.** Se trata de embargar las devoluciones correspondientes al Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas e Impuesto de Sociedades. Durante este ejercicio se han enviado 265.462 diligencias de embargo de este tipo.
- **Diligencias de Embargo de Derechos de Crédito Derivados de Operaciones con Terceros.** Para la realización de estas diligencias, se recurre a la base de datos de la Agencia Tributaria Canaria, originada por la información facilitada por el Modelo 415 –operaciones superiores a 3.005,06 euros para sujetos pasivos del IGIC-. Durante este ejercicio se han realizado un total de 4.732 actuaciones frente a las 3.532 del ejercicio anterior.
- **Diligencias de Embargo de Rentas de Arrendamiento.** Para la realización de estas diligencias, se recurre a información facilitada por la Agencia Tributaria Canaria, originada por la información presentada a través del Modelo 180, “Retenciones e ingresos a cuenta. Rendimientos procedentes del arrendamiento de inmuebles

Urbanos”. Durante este ejercicio se han realizado un total de 1.126.

- **Diligencias de Embargo de TPV.** Se trata de embargar los importes originados por operaciones comerciales efectuadas a través de Terminales de Puntos de Venta, el importe de estas operaciones se depositan en cuentas que por no tratarse de cuentas corrientes no están recogidas en la operativa del Cuaderno 63. Durante este ejercicio se han realizado un total de 1.708 diligencias.

A continuación ofrecemos el cuadro resumen de la totalidad de diligencias de embargo de derechos de crédito:

	2021	2022	VAR	VAR%
Diligencias de embargo	268.247	273.934	5.687	2,12%

Embargo de Sueldos, Salarios y Pensiones

El embargo de sueldos, salarios y pensiones, o cualquier otro tipo de remuneración laboral, se documenta en diligencia que es notificada al deudor y al pagador de los mismos, momento a partir del cual pasará a retener las cantidades satisfechas con las restricciones y límites establecidas por la Ley de Enjuiciamiento Civil, que señala una tabla de retenciones sobre estas remuneraciones en función de la cuantía a percibir, no siendo embargable el salario mínimo interprofesional.

Durante este ejercicio ha habido un incremento en el número de actuaciones, tal y como se se señala a continuación.

	2021	2022	VAR	VAR%
Diligencias de embargo	5.486	5.832	346	6,31%

Embargo de Inmuebles

Por razones de eficacia, se ha evitado iniciar el trámite de enajenación forzosa de aquellos inmuebles de los que se presume que el producto que resultaría de su ejecución sería insuficiente para cubrir el coste de su realización, ya sea por su reducido valor de mercado, ya sea por razón de las cargas que pesan sobre los mismos.

	2021	2022	VAR	VAR%
Diligencias de embargo	92	132	40	43,48%

Embargo de Vehículos

El embargo de estos bienes se produce por aprehensión de los mismos, si ello fuera posible, formalizándose en diligencia; en caso contrario, se requiere al deudor para que aporte el bien en el plazo de cinco días, y en su defecto se da orden a las autoridades que tengan encomendada la vigilancia de la circulación para que procedan al precinto de los mismos, siendo procedente en muchos casos el depósito para garantizar el embargo. Así mismo, se dará conocimiento del embargo a las autoridades encargadas de los registros administrativos en los que conste la titularidad y la transmisión de estos bienes.

	2021	2022	VAR	VAR%
Diligencias de embargo	12.697	7.427	-5.270	-41,51%

Enajenación de bienes

En este procedimiento la dificultad estriba en identificar bienes susceptibles de ser enajenados, ya que gran parte de los inmuebles embargados están gravados con cargas previas a las anotaciones preventivas de embargo de la ATC y en muchas ocasiones estas cargas son superiores al valor de los inmuebles.

Durante el ejercicio 2022 se ha iniciado la subasta de 70 lotes de los cuales 2 fueron suspendidos, 4 anulados y 8 declarados desiertos.

	2019	2020	2021	2022
Nº Subastas	2	8	36	64
Inmuebles	40	8	35	64
Mercancías	0	0	1	0
Bienes ejecutados	40	8	36	56
Importe recaudado*	1.252.106,35	345.427,46	249.945,66	2.099.800,66

Además de la celebración de las subastas, seguimos potenciando la gestión de cobro de las deudas garantizadas mediante las anotaciones preventivas de embargo, negociando directamente con los deudores de cara a agilizar el pago de las deudas.

*En este caso el importe recaudado se obtiene de la suma de:

- Importe recaudado de subastas **finalizadas**: 1.337.956,71 €
- Importe recaudado de subastas **sin finalizar** pendientes de recibir informe preceptivo de los Servicios jurídicos: 306.150,00 €
- Importe recaudado **por firmas en notarías y otras actuaciones** relacionadas con inmuebles: 455.693,95 €

Procedimientos Especiales

Denominamos procedimientos especiales aquellos que estando incluidos dentro de la actividad recaudatoria se apartan de la dinámica ordinaria de la misma, generalmente porque la acción se dirige contra un tercero que no es el obligado tributario originario.

Entre ellos nos encontramos principalmente con los procedimientos de Derivación de Responsabilidad Tributaria, los procedimientos de Sucesión en la deuda tributaria y además nos encontramos con los procedimientos concursales.

Procedimientos concursales

Ante el incremento de los procesos concursales, la defensa de los créditos de la Agencia Tributaria Canaria se ha convertido en una actividad primordial, la labor de GRECASA en este ámbito consiste en la verificación diaria de todas las personas físicas y jurídicas que salen publicadas en el BOE sobre las que se declara la situación de concurso comprobando cuales tienen créditos contraídos a favor de la A.T.C. Una vez identificadas las mismas se recaba información de todos los órganos de gestión de la Comunidad Autónoma para emitir el correspondiente certificado de deuda, finalizando dichos trámites iniciales una vez que se insta a la Dirección General de los Servicios Jurídicos de la comunidad autónoma a la personación de la misma en los procedimientos judiciales en curso.

Durante el año 2022 se han detectado 110 deudores declarados en proceso concursal sobre los que hemos emitido certificado de deuda prosiguiendo con el resto de las actuaciones, además

se elaboraron certificados de continuación de deuda sobre 92 expedientes.

Por otro lado se han marcado 1.305 personas como contribuyentes con procesos concursales, de tal forma que en el momento que se genere una deuda contra los mismos, ésta se bloquee por proceso concursal, y podamos realizar los trámites pertinentes.

Además de las actuaciones anteriores hay que destacar que en los procesos concursales se realizan impugnaciones y adhesiones a los listados de acreedores y calificación de los créditos, planes de liquidación, planes de venta o realización de activos de las empresas concursadas, etc.

Notificaciones

Durante el ejercicio 2022 se han realizado 268.244 notificaciones, lo que supone un incremento del 4,42 % respecto a las del ejercicio anterior en el que se tramitaron 256.390. Por otro lado, hemos realizado 32.301 comunicaciones no certificadas de menor cuantía a través de diversas campañas, en este caso realizamos recordatorios de pago que carecen de valor administrativo.

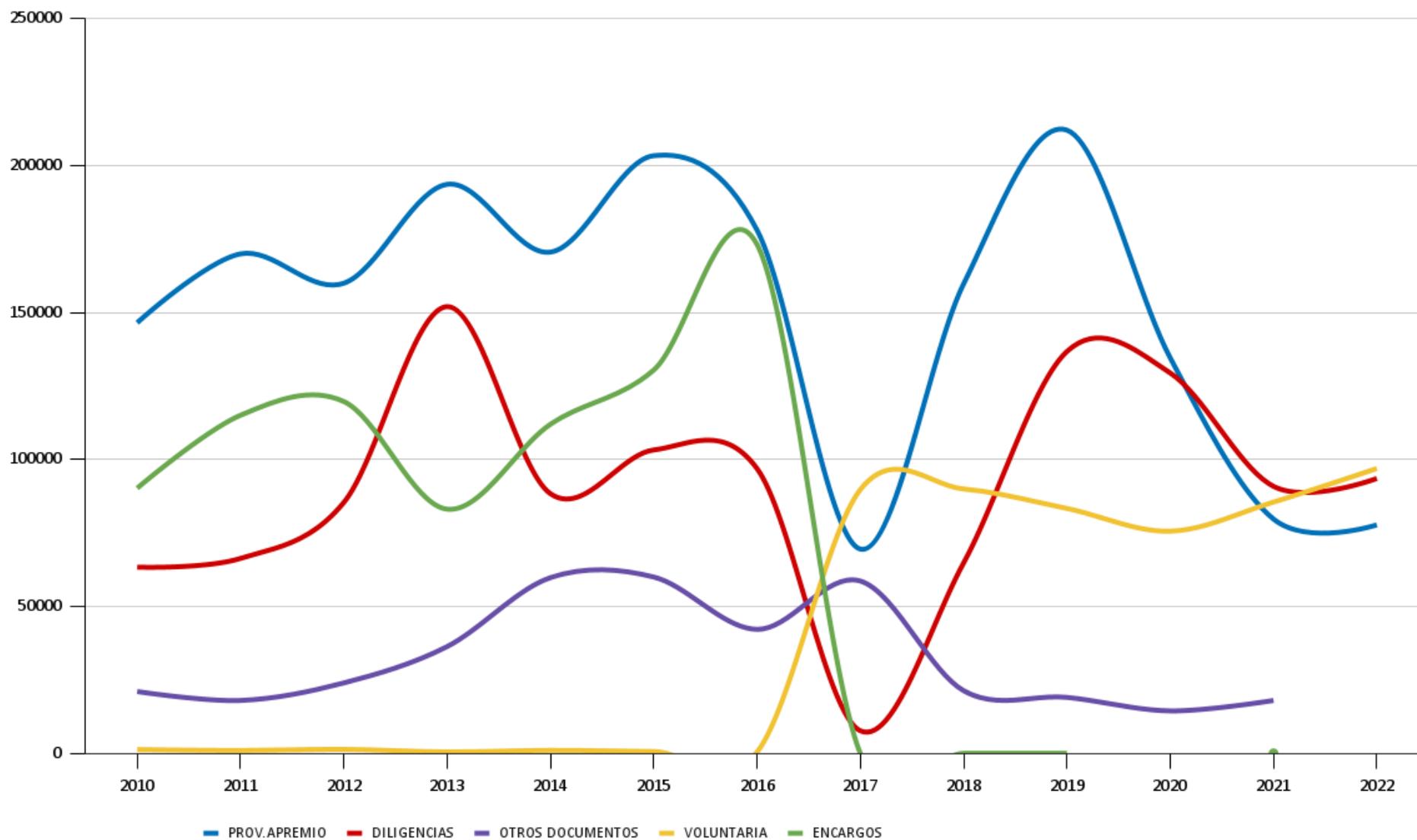
PROV. APREMIO	LAS PALMAS	S.C. TENERIFE	TOTAL
Personal	91	93	184
Correo	11.197	18.558	29.755
Boletín	8.743	14.282	23.025
Telemática	14.124	10.666	24.790
TOTAL	34.155	43.599	77.754

VOLUNTARIA	LAS PALMAS	S.C. TENERIFE	TOTAL
Personal	376	471	847
Correo	28560	16866	45426
Boletín	12444	9768	22212
Telemática	16023	12432	28455
TOTAL	57403	39537	96940

DILIGENCIAS Y OTROS DOCUMENTOS	LAS PALMAS	S.C. TENERIFE	TOTAL
Personal	379	322	701
Correo	15902	17553	33455
Boletín	10511	12785	23296
Telemática	18549	17549	36098
TOTAL	45341	48209	93550

COMUNICACIONES EJECUTIVA	LAS PALMAS	S.C. TENERIFE	TOTAL
Correo	6226	1297	7523
Telemática	6593	1311	7904
TOTAL	12819	2608	15427

COMUNICACIONES VOLUNTARIA	LAS PALMAS	S.C. TENERIFE	TOTAL
Correo	3863	9678	13541
Telemática	1710	1623	3333
TOTAL	5573	11301	16874



Servicios en Materia Tributaria

Área de Atención al Ciudadano

Durante el ejercicio 2022 se prestó el servicio de información y asesoramiento técnico a los contribuyentes, tanto en la modalidad presencial, con cita previa, así como telefónica y telemática (respuesta a solicitudes recibidas por correo electrónico).

Los servicios prestados pueden resumirse en:

- **Primero.** Atención general al contribuyente, con la finalidad de proporcionarle información y asesoramiento técnico-tributario sobre tributos propios, tributos derivados del REF y tributos del Estado cuyas competencias en materia de aplicación de los tributos hayan sido delegadas a la Comunidad Autónoma de Canarias. Dicha información versará sobre plazos de presentación de autoliquidaciones o declaraciones, modelos tributarios a utilizar, documentación necesaria que ha de acompañar a cualquier declaración y/o autoliquidación, información de los criterios administrativos de aplicación de la normativa tributaria ya contenidos en las contestaciones a las consultas escritas y circulares emitidas por la ATC y bases de datos en las que puedan ser encontradas, etc.
- **Segundo.** Asistencia en la realización o cumplimentación de cualquier declaración tributaria, su recepción, presentación o alta y grabación en el sistema informático, en especial:
 - Impuesto General Indirecto Canario: declaraciones censales (modelo 400, autoliquidaciones (420, 421, 425, 415, etc.).
 - Autoliquidación del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados (modelo 600).
 - Compraventa de vehículos usados entre particulares (modelo 620).
 - Autoliquidación del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones (servicio de cita previa).
 - Declaración Simplificada de Importaciones (modelo 040).
- **Tercero.** Información y asesoramiento sobre cualquier acto relativo al periodo voluntario de pago, así como al procedimiento de apremio (ejecutivo). A destacar: notificaciones, emisión y entrega de cartas de pago, información sobre aplazamientos y/o fraccionamientos.
- **Cuarto.** Asistencia y ayuda en la cumplimentación de formularios y solicitudes: recursos, solicitud de alta de terceros, altas en la Base de datos de contribuyentes, solicitud de devolución de ingresos indebidos, etc.
- **Quinto.** Expedición y entrega de certificados expedidos por los órganos competentes de la

ATC sobre aspectos tales como: estar dado de alta en IGIC y/o AIEM, encontrarse al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias a efectos de obtener una subvención o ayuda de cualquier organismo, para contratar con las administraciones públicas, para obtener una tarjeta de transporte, etc.

Asistencia Presencial

Durante el ejercicio 2022 ASISTA CANARIAS prestó el servicio de información y asistencia en una red de diez oficinas repartidas por el territorio de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Es importante resaltar que la Agencia Tributaria Canaria encomienda a ASISTA CANARIAS la gestión íntegra de la O.A.T. Santa María de Guía a partir del 3 de octubre de 2022.

Los resultados de las Oficinas de Atención Tributaria contabilizados, que se muestran a continuación, son los de las gestiones que requieren ticket-turno.

Total atenciones 2022

OFICINA	CLIENTES ATENDIDOS	TIEMPO MEDIO ESPERA/CLIENTE	TIEMPO MEDIO ATENCIÓN/CLIENTE	TOTAL TIEMPO ESTANCIA/CLIENTE	2022/2021
Las Palmas G.C	24.376	0:11:02	0:16:41	0:27:43	-7%
Santa María de Guía	1.323	0:05:26	0:15:22	0:20:48	
Vecindario	9.049	0:04:23	0:13:09	0:17:32	3%
Arrecife	8.543	0:03:45	0:15:54	0:19:39	-17%
Puerto del Rosario	8.601	0:08:10	0:15:11	0:23:21	-9%
Santa Cruz de Tenerife	21.445	0:09:26	0:17:52	0:27:18	-14%
La Laguna	8.063	0:03:01	0:13:43	0:16:44	-33%
La Orotava	7.194	0:01:28	0:16:26	0:17:54	-17%
Arona	8.735	0:07:34	0:14:40	0:22:14	-29%
Santa Cruz de La Palma	5.915	0:08:07	0:18:41	0:26:48	-19%
TOTALES	103.244	0:07:27	0:16:06	0:23:33	-14%

Total atenciones 2021

OFICINA	CLIENTES ATENDIDOS	TIEMPO MEDIO ESPERA/CLIENTE	TIEMPO MEDIO ATENCIÓN/CLIENTE	TOTAL TIEMPO ESTANCIA/CLIENTE
Las Palmas G.C	26.288	0:13:51	0:15:08	0:28:59
San Bartolomé Tiraja/ Vecindario	8.753	0:03:16	0:14:09	0:17:25
Arrecife	10.264	0:02:54	0:12:41	0:15:35
Puerto del Rosario	9.420	0:03:40	0:12:02	0:15:42
Santa Cruz de Tenerife	24.954	0:10:56	0:16:08	0:27:04
La Laguna	12.064	0:02:28	0:10:18	0:12:46
La Orotava	8.652	0:04:59	0:17:44	0:22:43
Arona	12.237	0:06:46	0:13:35	0:20:21
Santa Cruz de La Palma	7.338	0:08:36	0:15:16	0:23:52
TOTALES	119.970	0:07:55	0:14:22	0:22:17

La proliferación de la presentación telemática es la causa de la caída del 14% respecto a 2021 en el número de contribuyentes atendidos, más significativa en algunas oficinas.

Vecindario es la única oficina donde se da un incremento del 3% en el número de atenciones; recordemos que ASISTA CANARIAS asume la gestión de esta oficina el 4 de octubre de 2021.

Respecto al ejercicio anterior aumentó el tiempo medio de atención:

CLIENTES ATENDIDOS	TIEMPO MEDIO ESPERA/CLIENTE	TIEMPO MEDIO ATENCIÓN/CLIENTE
2022/2021	-14%	-0:00:28
		0:01:44

Si atendemos a los datos ofrecidos por el programa de citas, resulta:

- Se generaron o abrieron un total de 185.717 citas, ocupándose un 62% de las mismas.
- De las citas ocupadas se tramitaron el 76% y no asistieron el 18%.

OFICINA	LIBRES	OCUPADAS
Oficina de Atención Tributaria de Arona	6.874	11.204
Oficina de Atención Tributaria de Arrecife	7.407	9.476
Oficina de Atención Tributaria de La Orotava	9.983	7.265
Oficina de Atención Tributaria de La Palma	9.757	5.989
Oficina de Atención Tributaria de Las Palmas de G. C.	5.377	28.519
Oficina de Atención Tributaria de Puerto del Rosario	5.348	9.327
Oficina de Atención Tributaria de S/C de Tenerife	11.023	23.448
Oficina de Atención Tributaria de La Laguna	7.116	9.540
Oficina de Atención Tributaria de Santa María de Guía	1.236	1.502
Oficina de Atención Tributaria de Vecindario	5.831	9.495
TOTALES	69.952	115.765
	38%	62%

OFICINA	OCUPADAS		
	ANULADA	NO ASISTE	TRAMITADAS
Oficina de Atención Tributaria de Arona	687	2.734	7.783
Oficina de Atención Tributaria de Arrecife	797	1.270	7.409
Oficina de Atención Tributaria de La Orotava	574	1.048	5.643
Oficina de Atención Tributaria de La Palma	388	686	4.915
Oficina de Atención Tributaria de Las Palmas de G. C.	1.718	6.577	20.224
Oficina de Atención Tributaria de Puerto del Rosario	608	1.568	7.151
Oficina de Atención Tributaria de S/C de Tenerife	1.449	4.211	17.788
Oficina de Atención Tributaria de La Laguna	704	1.232	7.604
Oficina de Atención Tributaria de Santa María de Guía	68	242	1.192
Oficina de Atención Tributaria de Vecindario	602	967	7.926
TOTALES	7.595	20.535	87.635
	7%	18%	76%

Debemos prestar especial interés a las citas ocupadas, indicador de los trámites más demandados por los contribuyentes:

TRÁMITE	ANULADA	NO ASISTE	TRAMITADA	PORCENTAJE
Elaboración modelo 600 (personas físicas, un documento notarial o privado por cita)	663	1.658	11.876	12%
Información recaudación ejecutiva: cartas pago, fraccionamientos, embargos, derivación responsabilidad (máx 3 exptes)	599	3.734	9.684	12%
Presentación modelo 600 (máximo 5 modelos por cita)	838	2.117	9.948	11%
Presentación Sucesiones 660-650 (máximo 10 modelos por cita)	824	1.930	8.546	10%
Elaboración modelo 620 (personas físicas, una compraventa por cita)	587	1.914	7.855	9%
Presentación modelo 620 (máximo 5 modelos por cita)	608	1.444	6.280	7%
Información recaudación voluntaria: emisión cartas de pago, fraccionamientos (máx 3 expedientes)	366	1.288	4.793	6%
Cumplimentación Sucesiones 660-650 (máximo 10 herederos, 10 bienes, 1 documento notarial o privado)	379	851	4.322	5%
Elaboración modelos 420/421/425 (pers. físicas - arrendadores/ taxistas/transportistas o REPEP)	306	698	4.375	5%
Certificados: estar al corriente, situación tributaria, revendedores, presentación declaraciones, actividades y locales	442	1.138	3.012	4%
Presentación Gestorías (máximo 5 modelos)	324	956	2.742	3%
Modelo 040 (Régimen de Viajeros - máximo 3 por cita)	356	530	2.555	3%
Presentación Donaciones 651 (máximo 5 modelos por cita)	279	518	2.586	3%
Cumplimentación Donaciones 651 (máximo 2 donantes, 5 donatarios, 5 bienes)	299	354	2.638	3%
Presentación modelo 400 (máximo 5 modelos por cita)	233	468	2.081	2%

TRÁMITE	ANULADA	NO ASISTE	TRAMITADA	PORCENTAJE
Elaboración modelo 400 (personas físicas - máximo 2 modelos por cita)	162	300	2.026	2%
Presentación Gestorías (más de 5 modelos)	225	462	1.277	2%
Cumplimentación Seguros de Vida 652 (máximo 2 tomadores, 5 beneficiarios, 5 pólizas)	48	73	577	1%
Presentación Seguros de Vida 652 (máximo 5 modelos por cita)	28	56	370	0%
Presentación para mensajería privada con retorno (máximo 10 expedientes)	29	46	92	0%
TOTALES	7.595	20.535	87.635	100%

En resumen:

La asistencia o elaboración de autoliquidaciones del impuesto de TTPP – AJD, junto con las gestiones asociadas a la ejecutiva fueron los trámites más demandados por los contribuyentes.

Si comparamos el dato de clientes atendidos con las citas tramitadas resulta una diferencia de 15.609 contribuyentes. Esta diferencia se debe al registro en el programa de direccionamiento de clientes o gestor de colas Q-Matic de aquellos contribuyentes que asisten sin cita, solicitando cartas de pago, o acuden con su cita para cumplimentación y vuelven de nuevo el mismo día una vez realizado el pago para realizar la presentación (sin cita).

Otros datos de interés son las citas abiertas y tramitadas por día y trabajador.

Para nuestro análisis tenemos en cuenta lo siguiente:

Promedio mensual de trabajadores por oficina en atención presencial

OFICINA	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sept-22	oct-22	nov-22	dic-22	Promedio anual
Las Palmas de G.C.	6,4	7,8	7,3	9,4	8,6	7,0	7,9	8,1	7,1	5,9	6,8	6,7	7,4
Santa María de Guía										2,3	1,9	2,0	2,1
Vecindario	1,9	2,0	2,0	2,0	2,1	2,0	2,1	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0
Arrecife	2,5	2,7	3,0	3,5	3,1	2,8	2,0	2,0	2,0	2,3	2,9	2,2	2,6
Puerto del Rosario	2,1	2,3	2,9	2,6	2,8	2,6	3,0	2,5	2,4	2,8	2,9	2,3	2,6
Santa Cruz de Tenerife	6,4	6,9	6,7	8,1	8,6	7,3	7,0	6,9	5,8	4,9	5,0	5,8	6,6
La Laguna	2,4	2,9	3,0	2,9	3,0	2,8	2,1	2,0	2,0	2,9	2,1	2,2	2,5
La Orotava	2,3	2,9	3,0	2,8	3,0	2,9	2,8	2,2	2,0	2,0	2,4	2,2	2,5
Arona	2,1	2,0	2,6	3,2	3,0	2,5	2,2	2,7	2,0	2,0	2,0	2,2	2,4
Santa Cruz de La Palma	2,0	2,4	2,5	2,4	2,8	2,6	2,0	2,1	2,1	1,9	2,0	2,0	2,2
TOTALES	28,1	31,9	33,0	36,9	37,0	32,5	31,1	30,5	27,4	29,0	30,0	29,6	33,0

Promedio mensual de trabajadores por trabajador (Programa de citas)

OFICINA	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sept-22	oct-22	nov-22	dic-22	Promedio anual
Las Palmas de G.C.	447,3	354,4	530,4	322,3	376,6	388,3	354,4	352,3	383,4	381,4	374,6	333,9	383,3
Santa María de Guía										303,5	563,7	484,5	450,6
Vecindario	725,8	669,0	746,5	573,0	600,5	691,0	631,9	597,5	623,0	578,5	641,0	560,0	636,5
Arrecife	564,8	509,3	533,7	418,6	671,9	612,9	553,5	546,0	557,0	560,9	564,8	450,0	545,3
Puerto del Rosario	500,5	435,2	461,4	377,3	409,6	493,5	517,7	606,0	613,8	475,0	394,8	373,0	471,5
Santa Cruz de Tenerife	459,2	422,5	470,0	401,0	406,2	444,1	418,1	386,5	510,3	470,4	504,0	363,1	438,0
La Laguna	618,3	496,6	562,3	501,4	541,0	570,7	545,2	602,5	582,0	511,0	613,8	493,2	553,2
La Orotava	749,6	622,4	564,0	514,6	532,3	533,8	545,0	584,5	597,0	530,5	593,3	431,8	566,6
Arona	1.008,6	827,5	757,7	436,6	518,0	524,4	534,1	594,8	770,5	571,5	675,0	571,8	649,2
Santa Cruz de La Palma	872,5	758,3	579,6	549,6	517,5	578,5	586,5	552,9	493,8	539,5	538,0	494,0	588,4
TOTALES	660,7	566,1	578,4	454,9	508,2	537,5	520,7	535,9	570,1	492,2	546,3	455,5	528,2

Promedio mensual de citas tramitadas por trabajador (Programa de citas)

OFICINA	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sept-22	oct-22	nov-22	dic-22	Promedio anual
Las Palmas de G.C.	285,8	221,5	275,1	207,2	207,9	250,6	216,3	208,6	206,9	229,3	229,4	207,2	228,8
Santa María de Guía										160,0	221,6	201,5	194,4
Vecindario	412,1	352,0	397,0	346,5	297,6	362,5	324,3	326,0	274,5	267,0	324,0	269,0	329,4
Arrecife	296,4	241,1	230,3	192,3	195,2	242,9	310,5	257,0	244,5	260,0	207,6	247,3	243,8
Puerto del Rosario	328,1	272,2	228,6	218,1	219,3	240,4	221,0	248,0	196,7	193,9	193,1	221,3	231,7
Santa Cruz de Tenerife	244,7	227,8	253,0	196,5	174,0	213,3	212,6	207,8	235,7	288,8	270,6	216,0	228,4
La Laguna	329,6	226,6	240,3	223,4	224,3	240,4	282,9	294,0	240,0	214,5	278,1	260,5	254,5
La Orotava	234,8	167,2	180,3	175,7	148,0	167,6	170,4	187,7	191,5	217,0	217,5	193,6	187,6
Arona	353,8	310,5	297,7	215,6	226,0	279,6	280,9	242,6	288,0	257,5	332,0	250,0	277,9
Santa Cruz de La Palma	222,0	178,3	189,6	188,3	146,1	160,8	178,5	171,4	172,9	237,9	198,0	181,0	185,4
TOTALES	300,8	244,1	254,7	218,2	204,3	239,8	244,1	238,1	227,8	232,6	247,2	224,7	236,2

De acuerdo a los datos expuestos, teniendo en cuenta que el servicio de atención se prestó durante 247 días, resulta:

Promedio de citas abiertas por día y trabajador (Programa de citas)

OFICINA	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sept-22	oct-22	nov-22	dic-22	Promedio anual
Las Palmas de G.C.	22,4	17,7	24,1	17,0	17,9	18,5	16,9	16,0	18,3	19,1	17,8	17,6	18,6
Santa María de Guía										19,0	26,8	25,5	23,8
Vecindario	36,3	33,5	32,5	30,2	28,6	31,4	30,1	27,2	29,7	30,4	30,5	31,1	30,9
Arrecife	28,2	25,5	24,3	22,0	32,0	27,9	26,4	26,0	26,5	28,0	26,9	23,7	26,4
Puerto del Rosario	25,0	21,8	21,0	19,9	19,5	22,4	24,7	27,5	29,2	25,0	18,8	19,6	22,9
Santa Cruz de Tenerife	23,0	22,2	21,4	21,1	20,3	20,2	19,9	17,6	23,2	23,5	24,0	19,1	21,3
La Laguna	30,9	26,1	25,6	26,4	25,8	25,9	26,0	27,4	27,7	25,6	29,2	26,0	26,9
La Orotava	37,5	32,8	25,6	27,1	25,3	25,4	26,0	26,6	27,1	26,5	28,3	22,7	27,6
Arona	50,4	43,6	34,4	23,0	24,7	23,8	25,4	27,0	35,0	30,1	32,1	30,1	31,6
Santa Cruz de La Palma	43,6	37,9	26,3	28,9	25,9	26,3	27,9	26,3	24,7	27,0	25,6	26,0	28,9
TOTALES	297,3	261,0	235,1	215,5	220,0	221,9	223,2	221,6	241,4	254,2	260,1	241,4	258,9

Promedio de citas abiertas por día y trabajador (Programa de citas)

OFICINA	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sept-22	oct-22	nov-22	dic-22	Promedio anual
Las Palmas de G.C.	14,3	11,1	12,5	10,9	9,9	11,9	10,3	9,5	9,9	11,5	10,9	10,9	11,1
Santa María de Guía										10,0	10,6	10,6	10,4
Vecindario	20,6	17,6	17,3	18,2	14,2	16,5	15,4	14,8	13,1	14,1	15,4	14,9	16,0
Arrecife	14,8	12,1	10,5	10,1	9,3	11,0	14,8	12,2	11,6	13,0	9,9	13,0	11,9
Puerto del Rosario	16,4	13,6	10,4	11,5	10,4	10,9	10,5	11,3	9,4	10,2	9,2	11,6	11,3
Santa Cruz de Tenerife	12,2	12,0	11,5	10,3	8,7	9,7	10,1	9,4	10,7	14,4	12,9	11,4	11,1
La Laguna	16,5	11,9	10,9	11,8	10,7	10,9	13,5	13,4	11,4	10,7	13,2	13,7	12,4
La Orotava	11,7	8,8	8,2	9,2	7,0	8,0	8,1	8,5	8,7	10,9	10,4	10,2	9,1
Arona	17,7	16,3	13,5	11,3	10,8	12,7	13,4	11,0	13,1	13,6	15,8	13,2	13,5
Santa Cruz de La Palma	11,1	8,9	8,6	9,9	7,3	7,3	8,5	8,2	8,6	11,9	9,4	9,5	9,1
TOTALES	135,4	112,3	103,4	103,4	88,3	99,0	104,6	98,3	96,5	120,2	117,7	119,1	116,0

Resumiendo, considerando las medias resultantes anuales, resulta:

OFICINA	Nº TRABAJADORES	RATIO CITAS ABIERTAS / DÍA / TRABAJADOR	RATIO CITAS TRAMITADAS / DÍA / TRABAJADOR	DESVIACIÓN
Las Palmas de G.C.	7,4	18,6	11,1	7,5
Santa María de Guía	2,1	23,8	10,4	13,4
Vecindario	2,0	30,9	16,0	14,9
Arrecife	2,6	26,4	11,9	14,5
Puerto del Rosario	2,6	22,9	11,3	11,6
Santa Cruz de Tenerife	6,6	21,3	11,1	10,2
La Laguna	2,5	26,9	12,4	14,5
La Orotava	2,5	27,6	9,1	18,5
Arona	2,4	31,6	13,5	18,1
Santa Cruz de La Palma	2,2	28,9	9,1	19,8

La desviación positiva es un indicador de que se generan citas suficientes para dar cobertura a la demanda por parte de la ciudadanía.

Asistencia telefónica (Call-center)

La asistencia telefónica se prestó todos los días laborales de 8:00 a 14:00 horas.

A continuación se muestra cuadro resumen y detalle mensual de las llamadas gestionadas en el servicio Call-Center:

OFICINA	2021	2022	2022/2021 variación %
Total llamadas recibidas	109.862	102.839	-6%
Total llamadas atendidas	83.616	65.003	-22%
Total llamadas sin atender	26.246	37.836	44%

DETALLE 2022	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sept-22	oct-22	nov-22	dic-22	TOTALES
Llamadas atendidas	6.633	6.293	6.228	6.277	6.526	6.657	5.421	5.292	4.507	2.761	4.440	3.968	65.003
Media operadores / día	5,6	7,3	7,5	8,2	7,5	8,8	6,4	5,9	5,4	2,5	4	3,8	
Duración media / llamada	0:03:24	0:04:01	0:03:52	0:04:03	0:03:44	0:03:44	0:03:29	0:03:57	0:04:04	0:04:00	0:03:53	0:03:57	
Espera media / llamada	0:01:16	0:00:24	0:00:12	0:01:19	0:01:07	0:01:07	0:01:25	0:00:55	0:01:10	0:04:00	0:01:52	0:01:33	
Llamadas sin atender	4.742	1.100	310	1.592	1.817	1.242	2.221	1.868	2.533	12.908	3.917	3.586	37.836
Espera media antes de abandono	0:01:02	0:00:46	0:00:34	0:01:56	0:01:56	0:01:48	0:01:28	0:01:17	0:01:19	0:01:36	0:01:36	0:01:17	
Posición Final Media en Abandono:	4	2	2	3	4	3	3	2	3	5	3	3	
Posición Inicial Media en Abandono:	5	3	2	6	6	5	4	4	4	7	5	4	
TOTALES	11.375	7.393	6.538	7.869	8.343	7.899	7.642	7.160	7.040	15.669	8.357	7.554	102.839
% perdidas	42%	15%	5%	20%	22%	16%	29%	26%	36%	82%	47%	47%	37%
% atendidas	58%	85%	95%	80%	78%	84%	71%	74%	64%	18%	53%	53%	63%

Como se muestra a continuación, el incremento significativo respecto a 2021 en el número de llamadas sin atender se debe al menor número de operadores dispuestos a jornada completa en el servicio de atención telefónica:

MEDIA OPERADORES A JORNADA COMPLETA	ene-21	feb-21	mar-21	abr-21	may-21	jun-21	jul-21	ago-21	sept-21	oct-21	nov-21	dic-21
2021	9	9	10,4	11,7	11,5	10,6	7,4	6,6	6,8	6,5	8	5,8
2022	5,6	7,3	7,5	8,2	7,5	8,8	6,4	5,9	5,4	2,5	4	3,8

Si atendemos al motivo de las llamadas resulta:

RESULTADO DE LA ATENCIÓN	
Asesoramiento/Información	44%
Concertar cita	43%
Otros organismo	11%
Solicitud carta de pago	1%
Reenvío a otras áreas	1%

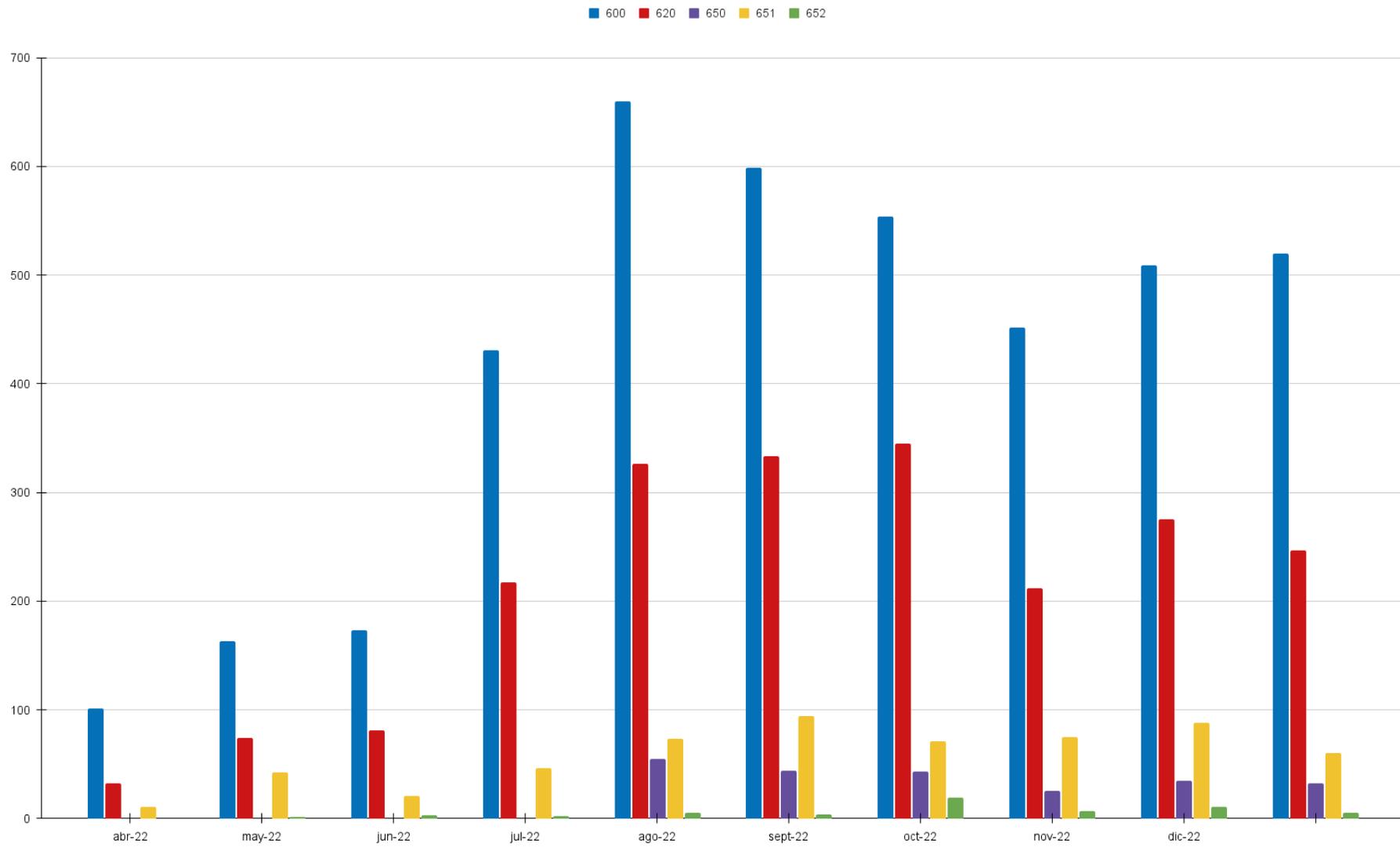
Asistencia vía electrónica

En la modalidad de asistencia electrónica, esto es, dar respuesta a solicitudes recibidas por correo electrónico, se registraron un total de 7365 atenciones, según el siguiente desglose:

RESULTADO DE LA ATENCIÓN		
Asesoramiento/Información	3.956	54%
Solicitud carta de pago	2.453	33%
Reenvío a otras áreas	589	8%
Otros organismos	306	4%
Concertar cita	61	1%
TOTALES	7.365	

A partir de marzo de 2022 ASISTA CANARIAS comienza a realizar presentaciones telemáticas de documentos, en su condición de colaboradora social. A continuación se muestra la evolución en el número de presentaciones realizadas:

MODELO	03/22	04/22	05/22	06/22	07/22	08/22	09/22	10/22	11/22	12/22
400	59	60	48	112	153	133	105	95	84	140
412				1	3		1			
415	31	37	18	15	9	2	3	2	6	9
417	1			1	1					
420		10		1	95	2	1	87	5	1
421					2					1
425	39	48	28	73	46	55	19	12	19	75
600	101	163	173	431	660	599	554	452	509	520
620	32	74	81	217	326	333	345	212	275	247
650					55	44	43	25	35	32
651	11	42	21	46	73	94	71	75	88	60
652		1	3	2	5	4	19	7	11	5
653			1							
TOTALES	274	435	373	899	1.428	1.266	1.161	967	1.032	1.090



Servicio de grabación

El servicio de grabación y digitalización lo viene realizando la mercantil BETANSA desde enero de 2021.

A continuación se muestra el número total de documentos o modelos grabados durante 2022, así como la evolución de la grabación en los últimos ejercicios:

MODELO	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sept-22	oct-22	nov-22	dic-22	TOTALES
410	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
411	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
412	2	14	14	0	2	2	2	0	1	3	2	0	42
415	1	0	0	2	3	0	0	0	3	0	0	1	10
416	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
418	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
419	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
420	369	1.810	5.476	258	1.145	61	100	18	6	111	4	20	9.378
421	6	154	399	3	42	5	2	0	0	1	0	1	613
430	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
433	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
424	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3
425	1.462	2.229	2.909	157	338	63	19	9	16	70	2	16	7.290
450	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
451	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

MODELO	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sept-22	oct-22	nov-22	dic-22	TOTALES
455	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
460	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
461	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
600	2.891	3.028	3.584	2.652	3.434	2.505	2.335	2.295	2.115	2.521	2.643	2.527	32.530
620	1.259	1.550	1.845	1.408	1.269	1.263	1.125	870	909	1.008	976	694	14.176
650	4.323	5.020	5.949	4.749	4.578	5.448	5.280	4.686	4.003	4.582	6.053	4.311	58.982
651	1.214	789	933	674	855	839	721	617	516	572	748	581	9.059
652	97	91	147	86	122	139	80	83	80	97	103	44	1.169
653	185	164	222	140	158	215	200	141	142	152	160	136	2.015
660	2.447	1.526	1.866	1.391	1.450	1.751	1.596	1.501	1.279	1.386	1.798	1.317	19.308
TOTALES	14.258	16.375	23.344	11.520	13.396	12.291	11.460	10.220	9.070	10.503	12.489	9.650	154.576

CÓDIGO	2018	2019	2020	2021	2022	2022 / 2021
410	1.085	40		2	1	-50%
411	30	1		51		-100%
412	418	327	437	102	42	-59%
415	14.635	10.074	10.912	3.929	10	-100%
416	1			1		-100%
418	71					
419	32		72	1		-100%
420	70.052	25.419	20.532	11.768	9.378	-20%
421	6.468	3.924	3.062	1.310	613	-53%
425	86.413	32.560	30.763	13.473	7.290	-46%
424					3	
430	98					
433	9	3				
450	5	2				
451	2	2				
455	8	2				
460	43	5	6	8		-100%
461	127	5	5	8		-100%

CÓDIGO	2018	2019	2020	2021	2022	2022 / 2021
600	99.342	91.124	44.927	78.097	32.530	-58%
620	103.057	98.521	27.896	42.612	14.176	-67%
650	50.024	52.917	28.282	75.217	58.982	-22%
651	10.099	11.731	9.561	14.447	9.059	-37%
652	1.163	1.114	660	1.581	1.169	-26%
653	1.593	1.615	1.048	2.674	2.015	-25%
660	15.622	16.533	9.035	23.463	19.308	-18%
TOTALES	460.397	345.919	187.198	268.744	154.576	-42%

Si bien la grabación de modelos ha ido decreciendo desde 2018, tiene lugar un incremento en el 2021 respecto al ejercicio anterior: la razón obedece a que el servicio se interrumpió el último trimestre de 2020, reanudándose en enero de 2021, de manera que BETANSA tuvo que grabar y digitalizar toda la documentación retrasada; con esta salvedad el decremento significativo en el número de documentos grabados es consecuencia de la proliferación de la presentación telemática.

Asistencia en el impuesto sobre la renta de las personas físicas

Otro de los servicios encomendados a ASISTA CANARIAS es la asistencia a los contribuyentes durante las campañas anuales del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (IRPF), que se concreta fundamentalmente en las siguientes actividades:

- Participación en la difusión de la campaña del IRPF.
- Asistencia en la confección de declaraciones.
- Asistencia en la modificación de los borradores de las declaraciones del impuesto.
- Emplazamiento del personal y número de trabajadores.
- Cursos de formación.
- Necesidades tecnológicas.

Con tal finalidad el 14 de febrero de 2022 ASISTA CANARIAS, S.A. (GRECASA) suscribe un contrato con UNIONAUDIT JYE CONSULTORES SLP para prestar el servicio de asistencia integral a la Agencia Tributaria Canaria (ATC) durante la campaña IRPF correspondiente al periodo 2022, por un precio de TRESCIENTOS SESENTA Y NUEVE MIL CIENTO CINCUENTA EUROS (369.150€).

El 8 de marzo de 2022 tiene lugar la primera reunión entre los representantes de GRECASA, UNIONAUDIT, ATC y AEAT donde se determina lo siguiente, a destacar:

- Fechas de comienzo de la campaña:
 - Asistencia telefónica (Plan le llamamos): desde el 5 al 31 de mayo.
 - Asistencia presencial: desde el 1 al 30 de junio.

Actuaciones materiales relativas a la adquisición y distribución de precintas fiscales sobre labores de tabaco

Dentro de los servicios en materia tributaria encargados a ASISTA CANARIAS se encuentra la adquisición, depósito y distribución a los sujetos pasivos del impuesto sobre tabaco de las precintas fiscales de circulación sobre labores del tabaco.

A continuación se muestran las cantidades de precintas fiscales de tabaco en sus diferentes modalidades adquiridas a la FNMT (entradas), así como las ventas realizadas en 2022:

VENTAS A CLIENTES (SALIDAS)		
TIPO PRECINTA	CANTIDAD	VALOR (€)
PREC.TABACO CIGAR. CANARIAS 16X32-EFECTO	127.910.000	134.305,50 €
PREC.TABACO CIGAR. CANARIAS 20X44-EFECTO	18.000	19,80 €
PREC.TABACO PICADURA CANARIAS 16X32-EFEC	4.502.041	4.727,14 €
PREC.TABACO PICADURA CANARIAS 20X44-EFEC	2.924.998	3.217,50 €
PRECIN.TABACO CANARIAS DUTY-FREE 16X32MM	23.267.058	24.430,41 €
PRECIN.TABACO CANARIAS DUTY-FREE 20X44MM	912.000	1.003,20 €
PREC.TABACO CIGAR. CANARIAS (NEGRO) 16X32-EFECTO	19.200.000	20.160,00 €
TOTALES	178.734.097	187.863,55 €

SUMINISTROS FNMT (ENTRADAS)

TIPO PRECINTA	CANTIDAD	VALOR (€)
PREC.TABACO CIGAR. CANARIAS 16X32-EFECTO	134.400.000	141.120,00 €
PREC.TABACO CIGAR. CANARIAS 20X44-EFECTO	0	- €
PREC.TABACO PICADURA CANARIAS 16X32-EFEC	3.281.500	3.445,58 €
PREC.TABACO PICADURA CANARIAS 20X44-EFEC	0	- €
PRECIN.TABACO CANARIAS DUTY-FREE 16X32MM	9.598.000	10.077,90 €
PRECIN.TABACO CANARIAS DUTY-FREE 20X44MM	718.493	790,34 €
PREC.TABACO CIGAR. CANARIAS (NEGRO) 16X32-EFECTO	31.200.000	32.760,00 €
TOTALES	179.197.993	188.193,82 €

Reclamaciones y sugerencias

Durante el ejercicio 2022 se presentaron un total de 16 reclamaciones, según el siguiente desglose:

OFICINAS	POR LA ATENCIÓN RECIBIDA	EXCESIVO TIEMPO DE ESPERA	FALTA O ESCASA INFORMACIÓN	A OTRAS OFICINAS DE ATENCIÓN	INSTALACIONES	FALTA DE MEDIOS O MAL FUNCIONAMIENTO DE PROGRAMAS	OTRAS	TOTALES
O.A.T. Las Palmas de G.C.	2	1	2	1		1	4	11
O.A.T. Vecindario	1							1
O.A.T. Arrecife								0
O.A.T. Puerto del Rosario								0
O.A.T. Santa Cruz de Tenerife						1	1	2
O.A.T. La Laguna								0
O.A.T. La Orotava						1		1
O.A.T. Arona	1							1
O.A.T. Santa Cruz de La Palma								0
TOTALES	4	1	2	1	0	3	5	16

Con el término “Otras” nos referimos en su mayoría a reclamaciones presentadas contra entidades colaboradoras u otros servicios de la ATC, es decir, tienen que ver con la gestión de nuestras oficinas.

Las reclamaciones son enviadas, junto con un informe detallado de lo sucedido, al servicio de información y asistencia al contribuyente de la ATC, que es el órgano competente para dar una respuesta al ciudadano.

Destacar además que recibimos seis felicitaciones por la atención recibida en nuestras oficinas.

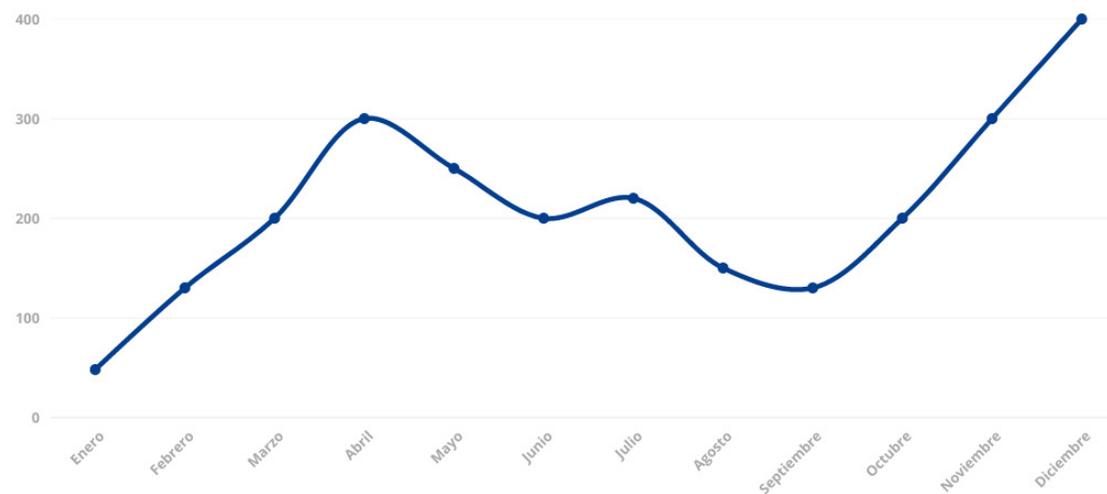
Gestión de Recursos Humanos y Formación

La pandemia mundial marcó una diferencia en la organización del trabajo, los dos últimos años. En el año 2022, con la mejora de la situación, se comenzó con una parte del personal durante la primera parte del año teletrabajando. A partir del segundo trimestre la plantilla se incorporó en su totalidad a su puesto de trabajo. El año se ha visto marcado por incidencias en las ausencias por motivos relacionados con el Covid.

La conflictividad sigue estando latente, por las sentencias relativas a la antigüedad que siguen creciendo. En la actualidad son 91 personas las que tienen sentencia firme con resultando favorable a los empleados.

En el año 2022 no se pudo implantar el plan de Igualdad, si bien está previsto su presentación durante el mes de marzo del presente año.

La plantilla de Asistencia Integral Tributaria, S.A. contaba con un total de trabajadores a 31 de diciembre de 2022 era de 133. Se detalla a continuación la distribución de la plantilla por áreas según el gráfico.



Tal y como el año anterior, en el año 2022 la plantilla se vio afectada por la fuga del talento en el área informática, fue posible también contar con un grupo de programadores para afrontar la carga de trabajo ocasiona por la necesidad de la agilización de los procesos telemáticos.

Los trabajadores que causaron baja en la empresa durante 2022, se relacionan a continuación identificando en cada caso la causa y fecha de finalización:

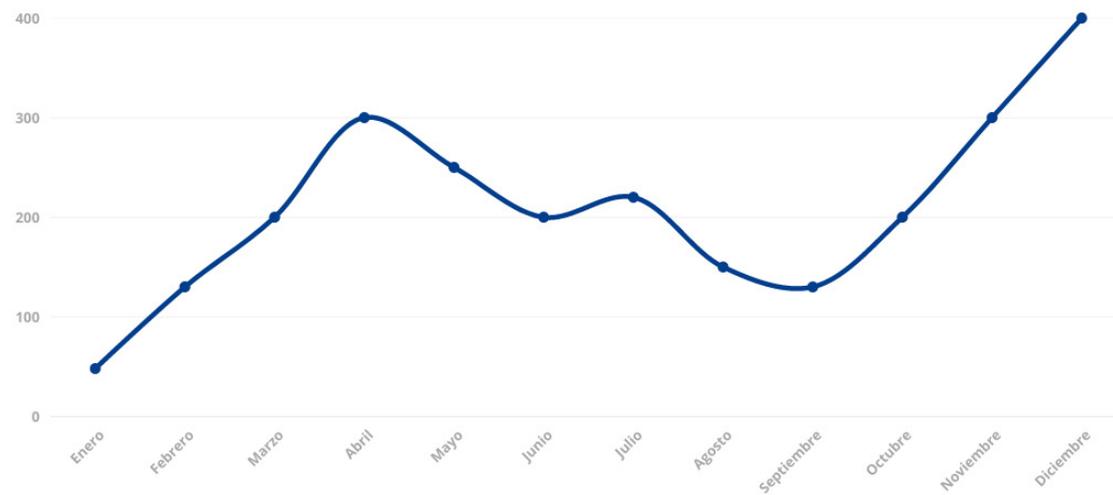
DEPARTAMENTO	CATEGORÍA	FECHA	CAUSA
Planificación, Proyectos y Transparencia	Analista Programador/T.Sistema	09/05/2022	Excedencia voluntaria
Planificación, Proyectos y Transparencia	Analista Superior	10/05/2022	Excedencia voluntaria
Planificación, Proyectos y Transparencia	Analista Superior	11/05/2022	Excedencia voluntaria
Materia Tributaria	Administrativo	15/06/2022	Excedencia
Planificación, Proyectos y Transparencia	Programador/G.Sistema	03/07/2022	Fin contrato
Materia Tributaria	Administrativos	21/07/2022	Fin contrato
Materia Tributaria	Administrativos	22/09/2022	Fin contrato
Materia Tributaria	Administrativos	22/09/2022	Fin contrato
Materia Tributaria	Administrativos	22/09/2022	Fin contrato
Materia Tributaria	Administrativos	22/09/2022	Fin contrato
Materia Tributaria	Administrativos	25/09/2022	Excedencia
Planificación, Proyectos y Transparencia	Programador/G.Sistema	27/09/2022	Fin contrato
Planificación, Proyectos y Transparencia	Programador/G.Sistema	27/09/2022	Fin contrato
Planificación, Proyectos y Transparencia	Programador/G.Sistema	27/09/2022	Fin contrato
Planificación, Proyectos y Transparencia	Programador/G.Sistema	27/09/2022	Fin contrato
Planificación, Proyectos y Transparencia	Programador/G.Sistema	28/09/2022	Fin contrato
Materia Tributaria	Administrativos	06/10/2022	Fallecimiento

Relación con detalle de empleados dados de alta en ASISTA CANARIAS en el ejercicio 2022.

DEPARTAMENTO	CATEGORÍA	FECHA	CAUSA
Planificación, Proyectos y Transparencia	Programador/G.Sistema	10/01/2022	Refuerzo proyectos ATC
Atención Tributaria	Administrativos	23/03/2022	Refuerzo atención tributaria
Atención Tributaria	Administrativos	23/03/2022	Refuerzo atención tributaria
Atención Tributaria	Administrativos	23/03/2022	Refuerzo atención tributaria
Atención Tributaria	Administrativos	23/03/2022	Refuerzo atención tributaria
Planificación, Proyectos y Transparencia	Programador/G.Sistema	28/03/2022	Refuerzo proyectos ATC
Planificación, Proyectos y Transparencia	Programador/G.Sistema	28/03/2022	Refuerzo proyectos ATC
Planificación, Proyectos y Transparencia	Programador/G.Sistema	28/03/2022	Refuerzo proyectos ATC
Planificación, Proyectos y Transparencia	Programador/G.Sistema	28/03/2022	Refuerzo proyectos ATC
Planificación, Proyectos y Transparencia	Programador/G.Sistema	28/03/2022	Refuerzo proyectos ATC
Planificación, Proyectos y Transparencia	Programador/G.Sistema	28/03/2022	Refuerzo proyectos ATC
Atención Tributaria	Administrativos	18/10/2022	Atención tributaria SMG
Atención Tributaria	Administrativos	20/10/2022	Atención tributaria SMG
Atención Tributaria	Administrativos	10/11/2022	Sustitución
Planificación, Proyectos y Transparencia	Programador/G.Sistema	12/12/2022	Refuerzo proyectos ATC
Planificación, Proyectos y Transparencia	Programador/G.Sistema	12/12/2022	Refuerzo proyectos ATC

En 2022, con la creación del comité de formación, se vio reforzada la acción formativa en la entidad, abarcando la formación a todas las áreas prácticamente. Fueron varias las acciones formativas, con la formación del 88,72€ de la plantilla.

Se detalla la distribución de la formación por áreas y la relación de acciones realizadas.

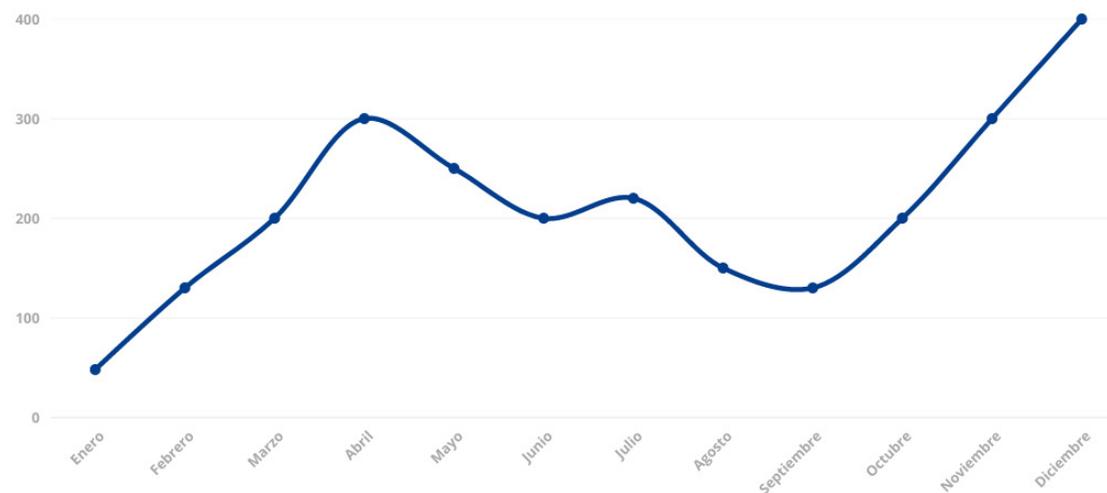


CURSOS	Nº PERSONAS	BONIFICADO
Novedades Tributarias 2022	73	No
FULP Competencias digitales. Competencias transversales	76	No
Protección de Datos Personales RGLP-LOPDGDD	92	No
Primeros Auxilios	9	No
Oficinas y despachos	4	No
Riesgo y Medidas preventivas	3	No
AWS Certified Solutions Architec Associate 2021	1	No
Terraform: Intraestructura como código	1	No
Fortinet 7: de Principiante a experto	1	No
Mikrotik: de principiante a experto	1	No

En materia de política de igualdad, se continúa en el proceso de la elaboración del plan de igualdad.

De acuerdo con los datos mostrados en el gráfico, en ASISTA CANARIAS el 62,96% de sus efectivos reales son mujeres.

En de puestos de responsabilidad el porcentaje mayoritario es masculino de 77,78% frente al 22,22% femenino, en mandos intermedios el porcentaje mayoritario es femenino, 20,00% hombres, frente al 80,00% de mujeres.



Informática y TIC

El área informática está compuesta por tres equipos de desarrollo, coordinados cada uno de ellos por un Coordinador-Jefe de Proyecto, cuya misión es el desarrollo y la asistencia tecnológica en las tres principales actividades que presta Asista Canarias: Notificaciones, Recaudación Ejecutiva y Servicio de Asistencia en Materia Tributaria propios de la encomienda de gestión. La actividad se distribuye entre tres equipos de desarrollo

Además de los equipos de desarrollo, Asista cuenta con un área de TIC que gestiona las comunicaciones recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios propios, además de prestar determinados servicios a la ATC.

En 2022 además de las tareas de mantenimiento y desarrollos evolutivos de las distintas aplicaciones, tanto propias como de la ATC, se iniciaron cuatro proyectos importantes, a los que se hará mención en el análisis que se realiza de las tareas llevadas a cabo por los distintos equipos.

Los proyectos más importantes acometidos en el 2022, distribuidos por equipos, fueron los siguientes:

- Desarrollo ejecutiva
- Desarrollo de notificaciones y tratamiento de la documentación
- Desarrollo y mantenimiento de servicios en materia tributaria
- TIC

Desarrollo ejecutiva

Una vez que M@gin ejecutiva se puso en explotación y como consecuencia del arranque de los diversos procesos automatizados de la aplicación, la mayor parte del trabajo de este grupo está vinculado al desarrollo de dicha aplicación, colaborando con la ATC en el seguimiento de las puestas en marcha de los distintos procesos, así como en la detección, análisis y reporte de las incidencias que se van localizando en los mismos.

Proyectos y trabajos encomendados por la ATC

- Adaptación en servicios que consumen el middleware interno de la ATC por traslado a su servidor propio:
 - Consulta deuda pendiente para Seflogic, implicando obligado cambio de plataforma y evolución del servicio web con nueva url para Seflogic. Pase coordinado del nuevo servicio con Seflogic.
 - Servicio de recogida de firma para las notificaciones de AF Voluntaria desde Grema.
- Servicio web VEXCAN para intercambios de información con la AEAT. Proceso programado diario para la recogida masiva de los DUAS.
- Punto Neutro de Embargos . Integración con el PNE de la ATC Apoderado del Gobierno de Canarias como ente Pagador. Adaptado todo el circuito del Proceso de los pagos de la CAC en Asista, para convivencia del sistema actual EMX con el procedimiento PNE de la AEAT. El proceso está completo e instalado, listo para su activación por la ATC.
- Automatización de indicadores de actividad de la ATC. Desarrollo de la aplicación INDICADORES en Apex. Este proyecto sigue vigente y se sigue trabajando en evolutivos y ampliaciones de las sucesivas versiones de la aplicación.
- Por efecto de la versión M@gin 7.0.0 con máquinas virtualizadas: Cambio de los servicios de Compensaciones a https, pruebas del circuito de compensación, tratamiento de incidencia producidas en interfaces con M@gin.

Tareas de soporte de M@gin

- Colaboración en las tareas de extracción y cuadro de las deudas de Piccac en Magin para depuración de saldos pendientes en ambos sistemas, previo a la parada de Piccac que implica migración de sus sir a Magin y el otro sistema dentro de Seflogic, así como identificar casuística origen de los descuadres de saldos contables.
- Seguimiento y verificaciones de los SAUs que se van registrando desde este área.
- Pruebas de funcionamiento de las interfaces Asista-M@gin, frente a cambios de arquitectura de Magin o cambios en las infraestructuras de la ATC, a demanda de Informática ATC.
- Adaptaciones para el Puesto de trabajo equipos de desarrollo de Asista tras los cambios de arquitectura de versión 7.0.0 de M@gin. Necesario para seguimiento del código de M@gin en el repositorio GIT de la ATC.
- Pruebas y verificaciones de lo realizado en SAUS de M@gin Ejecutiva a demanda de ATC.
- Listados/informes y tratamiento de datos de Magin a demanda de la ATC
- Tratamiento de incidencias en la interfaz de Compensaciones de M@gin.
- Seguimiento de incidencias que se producen en los cargos de deuda en M@gin.
- Traducción de los ficheros de Incidencias de datas de Ejecutiva de las EELL para poder grabarlos manualmente en M@gin.
- Generación mensual de los ficheros de ingresos para las EELL y OOAA.
- A demanda de Recaudación ATC, asistencia en el procedimiento de las deudas enviadas a la AEAT para su apremio por fuera de ámbito:
 - Transformar fichero que genera Magin para que el usuario pueda incluir la información adicional y poder enviar fichero resultante a la AEAT
 - Traducir el fichero respuesta de la AEAT al fichero enviado
 - Traducir a listados los ficheros de ingresos y otras datas que entrega la AEAT con la información de su gestión.

Sistema de proceso de los pagos (EMX)

Este sistema es el que se ocupa de centralizar la información de los pagos realizados por la Comunidad Autónoma de Canarias, remitidos por SE-FLOGIC, sirviendo de repositorio para la realización de compensaciones por M@GIN y de embargos de otras administraciones.

- Evolución tecnológica de embargosAAPP (cambio de frameworks, librerías actualizadas, Java y Tomcat) obligado por evolución de sistemas.
- Habilitar en embargosAAPP el acceso con certificado digital o cl@ve.
- Preparación del sistema Hacienda-ATC-Asista para cambio a modalidad Editran de dos embargantes: Ayuntamiento de Tuineje y Ayuntamiento de Betancuría, realizados en PRE y pendiente de sus pruebas.

Oficinas Tributarias Digitales (OTD)

- Planteamiento general de una plataforma de atención multicanal, componentes de la oficina virtual, con el estudio de opciones y viabilidad en Asista.
- Plataforma OVAC para su uso en atención por videollamada. Estudio, valoración, análisis de integraciones y configuración para adaptación de un piloto a poner en Producción, preparado con su integración con la aplicación de Cita previa en Portal ATC.
- Identificación de contribuyentes por medios no presenciales - Mecanismo de Token:
- Servicio web operaciones de Token - uso desde Portal ATC y APublico
- Validación del token para la identificación del contribuyente

Sistemas de gestión propios de ASISTA

- Adaptaciones en APublico (sistema diseñado para la atención al público), para mejorar las gestiones de la atención al contribuyente.
 - Ampliaciones finalizadas en GREma web:
 - Certificado de facturación por el jefe de departamento.
 - Añadir en consulta de rastreo factura donde se ha incluido una operación de Magin.
 - Comprobación de documentos de factura registrados.
 - Acumulado de cargos, ingresos y bajas por periodo .
 - Modificación texto de la Resolución en la facturas - nuevo convenio 2022.
 - Cambio de nombre de la empresa y logo en documentos de factura.
 - Diversas opciones para habilitar al usuario los tratamientos que se nos pide hacer con los envíos de las deudas fuera de ámbito de Magin a la AEAT:
 - AEAT Carga fichero envío (el obtenido de M@gin)
 - AEAT Modificar datos deudas del envío
 - AEAT Generar fichero envío (el que se envía a la AEAT).
- Actualmente se encuentran en desarrollo los siguientes proyectos:
- Automatización del tratamiento de datos de la factura mensual
 - Automatización del tratamiento de los envíos de M@gin fuera ámbito a la AEAT
 - Automatización de comunicación de las facturas de Ejecutiva del Grema al programa de contabilidad GEA.
 - Se adopta el uso del Jira Cloud por los equipos de Desarrollo, con la migración de los proyectos del antiguo Jira Server.
 - Se inicia el trabajo con los indicadores de ASISTA CANARIAS mediante el uso de Power BI - Estudio de la herramienta y tareas para implementar determinados indicadores con ella.

Por último hemos de mencionar todas las tareas que se atienden habitualmente como parte del mantenimiento de los sistemas a demanda de las distintas áreas de Asista, de la ATC o de algunos departamentos de la Consejería de Hacienda; además de las obligatorias tareas de evolución tecnológica y de adaptaciones a la normativa de todos los sistemas, aplicaciones y servicios para su óptimo funcionamiento (renovación de servidores, requisitos de otros sistemas externos, requerimientos de comunicaciones, etc.).

Desarrollo de notificaciones y tratamiento de la documentación

Esta área de desarrollo tiene como principal función la de gestionar y controlar todo el proceso de notificaciones del que está encargado Greca-sa, además realiza aplicaciones de gestión y tramitación documental que nos permiten controlar el flujo de la documentación dentro de la misma.

Se ha continuado con las notificaciones de inclusión en DEH, teniendo a 31 de diciembre un total de 86.025 obligados frente a los 82.943 del ejercicio anterior. Durante 2022 se han enviado telemáticamente 89.343 notificaciones y 11.237 comunicaciones.

Notifexweb

En la aplicación interna de notificaciones NOTIFEXWEB hemos realizado las siguientes mejoras:

- Hemos comenzado el estudio para realizar la migración de DEH a DEHÚ
- Mantenimiento y mejora de los procesos diarios de control de calidad del envío de notificaciones por correos.

Encargosweb

La aplicación ENCARGOSWEB es la que utilizan los emisores de las notificaciones para enviar a notificar o consultar su estado. Durante este año hemos continuado con la migración tecnológica para modernizar la interfaz de usuario. La nueva versión está actualmente en fase de pruebas por el usuario final para en cuanto se valide ser utilizada de forma extensiva.

Colaboración ATC

- Desarrollo en sede del proceso de inscripción de listas de empleo.
- Desarrollo de servicios que permiten la integración de aplicación de procesos selectivos con el registro en platino.
- Desarrollo de aplicación de gestión de listas de empleo.
- Se ha continuado con el desarrollo de los diálogos del chatbot de ayuda del modelo 620. Se ha optado por usar el chat bot que ofrece IBM, Watson Assistant, por ser más sencillo e intuitivo a la hora de diseñar los diálogos y ofrecer herramientas para permitir de forma fácil el aprendizaje y corrección de respuestas erróneas.
- Desarrollo y colaboración para implementar el sistema de devolución de IGIC a viajeros DIGIC.
- Desarrollo de módulo horizontal que permite el envío de avisos por sms.

Previsión para 2023

Nuestra planificación para el año 2023 recoge las siguientes tareas:

- Implantación del sistema de notificaciones por DEHÚ.
- Implantación del sistema DIGIC para devolución de IGIC a viajeros.
- Iniciar adaptaciones para migrar de DEH a DEHÚ

Desarrollo y mantenimiento de servicios en materia tributaria

A continuación se presentan las principales tareas realizadas por el grupo de Tributaria durante el ejercicio 2022, clasificadas por proyecto:

Portal de la ATC

- Actualización del calendario del contribuyente 2023.
- Publicación de: datos estadísticos, portal de transparencia, resúmenes tributarios, legislación, procesos selectivos OEP 2020, etc

Servicios telemáticos

- Desarrollar servicio web para descargar documentos del Repositorio de Platino a partir de un NDE.
- Renovación certificados electrónicos de sede. gobiernodecanaria.org en sede y middleware
- Renovación de certificados electrónicos de An-cert en sede y middleware
- Desarrollo de servicio web para Punto Neutro de Embargo (PNE):
 - Para envío de actuaciones al PNE
 - Para envío de deudores al PNE
 - Para consulta de pagos susceptibles de actuación
- Renovación de certificados electrónicos para el acceso a Web Services de la AEAT vía red Sara.
- Desarrollo de servicio web para que se puedan realizar altas en el Registro Electrónico a través del middleware desde una aplicación externa.

Sede Electrónica

- Adaptación fiscal de medios de transporte por medio de tablas al ejercicio 2022.
- Desarrollo de la funcionalidad de Colaboración Social Delegada en la Sede.
- Impresión del modelo 620 de embarcaciones y aeronaves desde el formulario online de la Sede para todo tipo de NIF.
- Renovación de certificados ANCERT
- Cambio de interfaz NO retrocompatible en Servicio de Registro Electrónico de Entrada-Salida (SRV-SRE).
- Eliminación del acceso en la Sede electrónica de la ATC mediante usuario/contraseña.
- Habilitación de la edición del formulario del año anterior en el modelo 414.
- Creación de un formulario en la Sede donde se puedan visualizar el histórico de citas previas de un contribuyente.
- Modificaciones en el modelo 620:
 - Tratamiento de adjuntos
 - Modificación por la erupción volcánica de la Palma.
 - Se añade la transmisión de Embarcaciones y Aeronaves.
- Modificaciones en modelo 700
- Actualización de tasas del Modelo 700 para 2022.
- Integración con la Sede tipo. Permitir generar modelos con importe = 0 (bonificaciones del 100%).
- Adaptación del servicio de pago al repositorio federado
- Modificación del pago para que permita continuar adelante con un pago que se quedó a medias aunque este proceda de la Sede Única.
- Permitir en el modelo 414 que se puedan agrupar facturas adjuntas en un único pdf.
- Permitir a los sujetos pasivos de La Palma domiciliaciones IGIC y AIEM-2021/3T hasta el 25/01/2022 y 2021/4T hasta el 15/02/2022.
- Migración a repositorio federado.
- Presentación telemática obligatoria de determinados modelos tributarios: 045, 046, 430, 433, 460, 461
- Mejora de interfaz en el apartado de valoración de medios de transportes, para mostrar información más detallada de los modelos.
- Modelo 400: Generación de nuevas validaciones para aumentar la casuística de presentación telemática obligatoria.

Programas de Ayuda

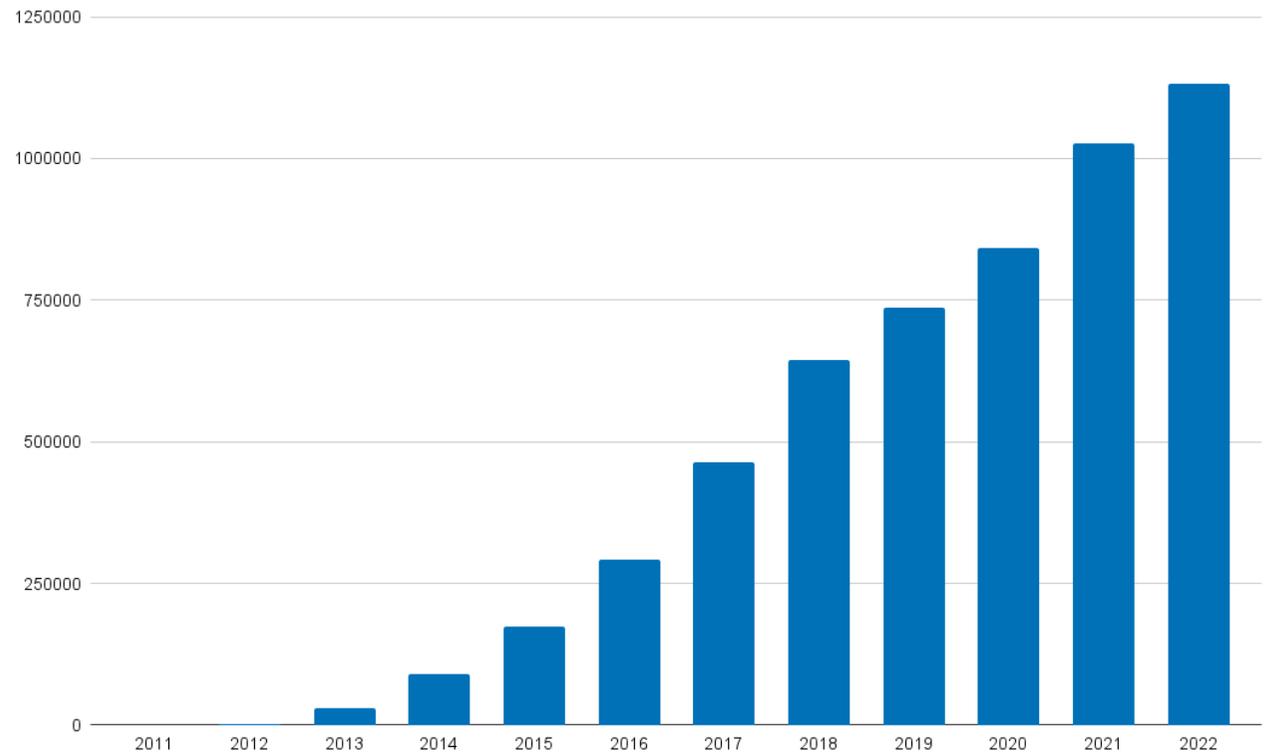
- Generación y distribución de distintos modelos tributarios para 2022: 415, 416, 417, 418, 419, 424, 425, 430, 460, 461, 468, 620, 653, 651, Sucesiones y Donaciones (660-650), en adelante SSyDD.
- Aplicación de reducciones a los sujetos pasivos de la Palma al modelo 421
- Conversión en multiplataforma (Windows, Linux, Mac) los Programas de Ayuda de los modelos 455,451 y AIEM.
- Desarrollo de la presentación telemática de los programas de ayuda de SSyDD.

Otras tareas

- e-Administración-SII
- Cambios en los endpoint de los entornos de prueba de los servicios web del SII
- Se actualiza la librería Log4j2 en todos los proyectos (portal ATC, gestor de contenidos, Sede electrónica, Middleware interno, Middleware externo y Asíncrono).
- Desarrollo de la nueva web de ASISTA CANARIAS

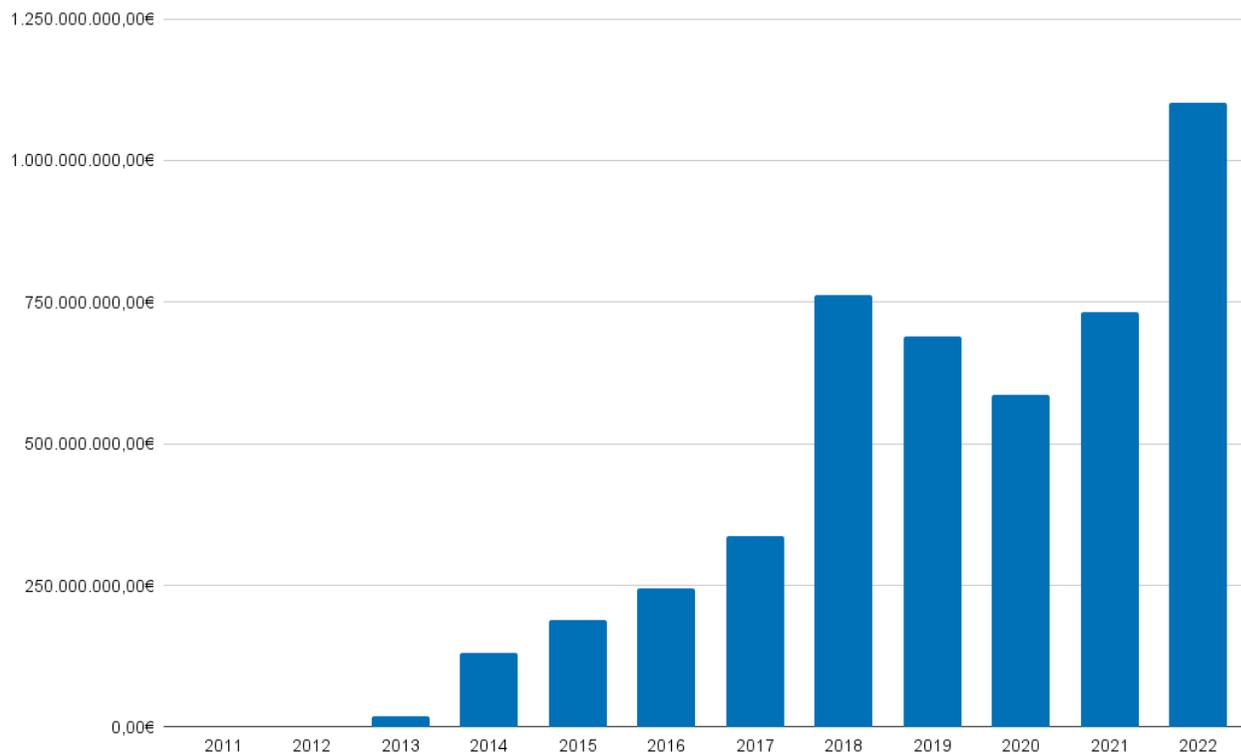
La evolución de presentaciones realizadas en la Sede, así como de los importes ingresados es la siguiente:

AÑO	TOTAL
2011	270
2012	2.750
2013	28.901
2014	89.814
2015	174.847
2016	291.896
2017	462.936
2018	645.377
2019	737.478
2020	841.213
2021	1.026.168
2022	1.132.987



Total recaudado por año a través de la pasarela de Sede

AÑO	TOTAL
2011	1.061,09€
2012	26.908,97€
2013	19.792.969,30€
2014	130.903.274,66€
2015	189.554.241,75€
2016	245.627.586,42€
2017	337.894.584,54€
2018	762.776.245,78€
2019	690.212.958,10€
2020	586.804.868,44€
2021	733.254.756,90€
2022	1.101.542.524,33€



Durante el ejercicio también se han atendido desde el área de Tributaria un total 6.076 incidencias reportadas por los usuarios de la Sede, del Portal y de los Programas de Ayuda. , quedando resueltas en dicho periodo un total de 5.994.

TIC

Además de los equipos de desarrollo, ASISTA CANARIAS cuenta con un departamento de TIC que durante 2022 ha resuelto todo tipo de incidencias tanto de software como de hardware que son de su competencia, tales como:

Campaña de la Renta

Para poder llevar a cabo la campaña de la renta se llevaron a cabo las siguientes tareas:

Desmontar en abril el aula de formación de la sede de Agustín Millares y montar en dicha sala, 9 ordenadores de la ASISTA CANARIAS para la empresa externa encargada de atender telefónicamente al ciudadano en el mes de mayo.

Instalar puestos nuevos para los grabadores en el semisótano de la sede de Agustín Millares.

Reorganizar la sala de grabadores para la atención de la campaña por parte del personal de la ATC.

Desmontar la planta baja de la sede de Agustín Millares para desalojar al personal de nuestra empresa y que de esa forma el personal de la AEAT pudiera atender en junio al ciudadano de forma presencial.

Montar parte de los puestos de la planta baja de la OAT en la entrada del edificio Múltiples I.

Volver a reorganizar la sala de grabadores para que se queden los grabadores en su sitio com-

partiendo espacio con el personal de la ATC que atiende al ciudadano telefónicamente.

Ubicar a parte del personal de la OAT que no cabía en la entrada del Múltiples I en el semisótano al no estar allí los grabadores y al personal restante de esa OAT, dotarles de ordenadores para teletrabajar y que atendieran el Call Center desde sus casas.

En junio se quitaron todos los ordenadores del aula de formación que fueron prestados a la empresa externa encargada de la atención telefónica en mayo para instalarlos a nuestro personal.

En junio se tuvo que volver a instalar el aula de formación porque la ATC tenía previsto hacer varios cursos a principios de ese mes.

En julio se volvió a desmontar los puestos de la OAT que estaban en la entrada del Múltiples I, en el semisótano y en los domicilios de algunos empleados que teletrabajaban y volver a montarlos todos en la planta baja de la OAT de la sede de Agustín Millares. También se hizo lo mismo con la sala de grabadores: Se desinstalaron los ordenadores preparados para el personal de la ATC y se volvieron a mover los puestos de los grabadores en la misma sala.

Todo esto requirió, además de bastante tiempo, contrataciones urgentes en comunicaciones que se realizaron por menor cuantía. La urgencia fue debido a que el año pasado se decidió demasiado tarde que los dos meses de atención de la campaña se iban a realizar en dos ubicaciones diferentes: una ubicación en mayo y otra diferente en

junio. En los años anteriores, la ubicación siempre había sido la misma en esos dos meses.

- Control de las comunicaciones de la OAT de La Orotava.
- Mudanza de la OAT de Arrecife.
- Mudanza de la OAT de Santa María de Guía.
- Mudanza de la OAT de Arona.
- Implementación y configuración del Google Workspace. con la migración del correo Zimbra al Gmail.
- Implementación del GESTIONA.
- Instalación de los puestos para el personal nuevo contratado.
- Actualización de la Intranet: Se cambió de servidor, se instaló la última versión y se migraron los datos.
- Actualización de la Dokuwiki: Se cambió de servidor, se instaló la última versión y se migraron los datos.
- Actualización del software del inventario de TIC (GLPI): Se cambió de servidor, se instaló la última versión y se migraron los datos.
- Actualización del anterior servidor de correos Zimbra.
- Migración del JIRA on-premise a la nube.

- Migración del programa A3 on-premise a la nube, ahora se llama: A3 Innuva.
- Migración del servidor de actualizaciones WSUS (Actualización de Windows).
- Virtualización de la aplicación eFactura.
- Modificar las GPO's (políticas de grupo) de la empresa para dejar de usar Internet Explorer y migrar todo a Microsoft Edge.
- Actualización de varios servidores Tomcat de la versión 7 a la 8, tanto en pre como en pro.
- Instalación del software y hardware necesarios para que el personal de las OAT puedan realizar presentaciones telemáticas en nombre del ciudadano. Lo cuál requirió contratación de software y hardware por menor cuantía.

DIGIC

Bastionado de las máquinas de devolución de IGIC y configuración de las mismas.

Configuración de los routers 4G por medio de los cuáles se conectarán las máquinas de devolución de IGIC.

La adquisición de los routers y de las tarjetas SIM requirió de una compra urgente por menor cuantía, ya que la parte de Sistemas del DIGIC se pasó a TIC de ASISTA CANARIAS en noviembre de 2022.