INFORME ANUAL DE ACTIVIDAD DE ASISTENCIA INTEGRAL TRIBUTARIA, S.A. CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2024.

ÍNDICE:

1. **Resumen Ejecutivo.**
2. **Departamento de planificación, transparencia y proyectos informáticos.**

2.1. Estructura.

2.1.1. Planificación y transparencia.
2.1.2. Proyectos Informáticos.

2.1.2.1. Informática Notificaciones.
2.1.2.2. Informática Recaudación**.**
2.1.2.3. Informática Tributaria.
2.1.2.4. Tecnologías de la información y comunicaciones (TIC)

2.1.3. Objetivos e indicadores de 2024.
2.1.4. Proyectos a implementar durante 2025.

3. **Departamento de recaudación.**

3.1. Estructura del área y componentes.

3.1.1. Área de Embargos.
3.1.2. Área de Enajenaciones.
3.1.3. Área de Procedimientos Especiales.

3.2. Datos relativos a la actividad del departamento en el año 2024.
3.3. Mejoras y proyectos a implementar en 2025.

4. **Departamento de Notificaciones y tratamiento de la información.**

4.1. Descripción de actividad del área.
4.2. Estructura del departamento y componentes.
4.3. Indicadores de actividad de 2024.
4.4. Propuestas y mejoras.
4.5. Incidencias.

5. **Departamento de atención al ciudadano.**

5.1. Introducción.
5.2. Asistencia presencial.

- Clientes atendidos y tiempos registrados
- Datos de atenciones y tiempos registrados en las tres colas establecidas.
- Análisis de datos**.**

5.3. Asistencia vía electrónica.

- Tramites más demandados.

5.4. Asistencia telefónica.

- Llamadas entrantes y tiempos registrados en dos colas establecidas.

5.5. Servicio de grabación y digitalización de documentos tributario

- Documentos presentados, grabados e indexados

5.6. Venta y distribución precintas fiscales sobre labores de tabaco.

- La puesta en circulación de nuevas precitas autoadhesivas**.**

1. Resumen ejecutivo

Durante 2024 hemos seguido avanzando en la dirección por objetivos iniciada en 2022. Esto se evidencia en la aprobación del plan anual, la creación de un cuadro de mandos inicial y la aprobación en mayo de dicho ejercicio del IPE 2023-2025. Estos pasos nos permiten trazar un rumbo a medio plazo para medir y mejorar los servicios que ofrecemos, así como facilitar la planificación de los recursos necesarios. Este enfoque en la mejora continua es fundamental para brindar un servicio eficiente y satisfactorio a la ciudadanía.

En el ámbito tecnológico, ASISTA mantiene una colaboración activa y constante con la Agencia Tributaria Canaria (ATC), participando en diversos proyectos clave que contribuyen al fortalecimiento de sus sistemas y servicios. Entre las áreas de mayor relevancia en las que ASISTA está involucrada se encuentran; desarrollo y mantenimiento de la Sede y Portal de la ATC, ASISTA desempeña un papel fundamental en la evolución y sostenimiento de la plataforma digital de la Agencia, asegurando su funcionalidad, usabilidad y actualización continua para adaptarse a las necesidades de los usuarios y a los cambios normativos. Otros proyectos en los que estamos fuertemente involucrados son los que tienen que ver con el gobierno del dato (Explotación de la información de la ATC y lucha contra el fraude).

En 2024, ASISTA ha culminado con éxito el desarrollo del módulo de extracción de ingresos de la ATC. Este proyecto no solo ha permitido optimizar la gestión de los ingresos tributarios, sino que también sienta las bases para el futuro Módulo de Información Contable, cuyo inicio está previsto para 2025.

Otro proyecto a destacar para 2025 será el de realizar las integraciones necesarias de algunos sistemas de la ATC con el nuevo Sistema de Información Tributaria que va a incorporar esta.

Durante 2024, el área de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) de ASISTA ha tenido una participación destacada en varios proyectos estratégicos, consolidando su papel como impulsor de la transformación digital y la mejora de la infraestructura tecnológica. Entre las iniciativas más relevantes llevadas a cabo durante este año, destacan las siguientes: despliegue de la Suite de Microsoft, se ha implementado la suite de Microsoft como parte de la modernización de las herramientas tecnológicas, lo que ha permitido optimizar los procesos internos y mejorar la productividad; migración del correo corporativo a Outlook, una plataforma más robusta y segura que facilita la gestión del correo electrónico, mejora la comunicación interna y externa, y se integra perfectamente con otras herramientas de Microsoft; hemos incorporado Microsoft Teams como la herramienta principal para la colaboración y comunicación en tiempo real. Su implementación ha permitido agilizar la coordinación entre equipos, fomentar el trabajo remoto y mejorar la eficiencia en la gestión de proyectos.

Como proyectos a destacar para 2025, hemos de realizar el despliegue de escritorios virtuales, un proyecto que tiene como objetivo digitalizar los puestos de trabajo y ofrecer mayor flexibilidad y seguridad en el acceso a los recursos corporativos; además queremos migrar la telefonía corporativa a una centralita digital, lo que permitirá modernizar las comunicaciones internas y externas, reducir costes y mejorar la experiencia del usuario. Por últimos, continuamos trabajando en la securización de nuestros sistemas y comunicaciones., implementando medidas proactivas para prevenir amenazas cibernéticas y garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

En el área de Atención Ciudadana, durante el año 2024, se han llevado a cabo una serie de iniciativas y mejoras significativas con el objetivo de optimizar los servicios ofrecidos a la ciudadanía, aumentar la eficiencia en la gestión de recursos y preparar el terreno para futuras innovaciones. Así podemos destacar, la incorporación y formación de personal de otras áreas como refuerzo de personal para campañas tributarias esto ha permitido gestionar de manera más eficiente los periodos de alta demanda, asegurando un servicio ágil y de calidad para los ciudadanos. Formación en el Nuevo CRM (Customer Relationship Management), durante 2024, se ha formado al personal en el uso del nuevo CRM, que entrará en explotación en 2025. Este sistema permitirá una gestión más centralizada y eficiente de las relaciones con los ciudadanos, facilitando la atención personalizada y el seguimiento de las consultas y trámites.

En resumen, el área de Atención Ciudadana ha realizado avances importantes durante 2024, centrados en la optimización de procesos, la formación del personal y la preparación para la implementación de nuevas tecnologías como el CRM.

En las áreas de Recaudación y de Notificaciones, durante el último año se han logrado avances significativos que reflejan una mejora en los resultados operativos y una adaptación continua a las nuevas demandas y tendencias tecnológicas. A continuación, se detallan los aspectos más destacados: En el área de recaudación, destacan un incremento de los resultados respecto de los obtenidos en el ejercicio anterior, se han incrementado considerablemente el importe de deudas recobradas y el importe de deudas dadas de bajas por otros conceptos. En el área de notificaciones se sigue observando un incremento de las notificaciones por sistemas telemáticos, con lo que esto supone de mejora en eficacia en el procedimiento. Además, en ambas áreas continuamos con la línea de ir formando el personal para el trabajo en otros departamentos de ASISTA en previsión de la desaparición gradual de ambos servicios; esta estrategia asegura una transición ordenada y minimiza el impacto en los empleados.

A continuación, se presentan los datos de actividad y los resultados relativos al encargo efectuado por la Agencia Tributaria Canaria.

2. DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y PROYECTOS.

2.1. ESTRUCTURA.

El departamento está conformado por dos áreas, a continuación, se exponen los principales proyectos sobre los que se ha trabajado durante el pasado ejercicio de 2024, distribuidos por subáreas, así como el grado de avance de estos.

2.1.1. Planificación y transparencia.

Esta subárea está compuesta por un administrativo que actúa bajo la dirección del jefe de área. A finales de 2023 la administrativa solicitó baja voluntaria de la empresa, incorporándose una nueva persona en octubre de 2024.

Además, para el mantenimiento del portal de transparencia, se requiere la participación del área de informática durante la subida y modificación de la documentación, en este caso contamos para ello con parte del equipo de infraestructuras. Durante 2024 se han realizado las siguientes actuaciones:

- Actualización y mantenimiento del portal de transparencia. Durante 2024 se actualizó la información relativas a los periodos correspondiente al segundo semestre de 2023 y todo el 2024.

  Este proyecto de mantenimiento del portal se cierra anualmente el 30 de junio, fecha en que la oficina del comisionado de transparencia inicia la recopilación y evaluación de los datos del portal.

  La valoración del portal es de 9,35. A lo largo del 2024 hemos cumplido con el objetivo de mantener actualizada el portal de transparencia, no habiendo podido acometer la automatización de la carga de datos.

  Hemos de destacar que en el ejercicio correspondiente al 2024, el comisionado fue retrasando la evaluación del portal hasta en tres ocasiones, con tres prórrogas efectuándose la última en junio de 2024. La información a evaluar es la relativa al segundo semestre de 2023 y todo el 2024, dado que en 2024 no se evaluó el ejercicio de 2023.

  El plazo para la carga y remisión de los formularios se abrirá en el periodo entre el 17 de marzo al 13 de abril de 2025.

- Se ha elaborado el informe anual de cumplimiento de la transparencia.

- Asistencia al personal de Asista en los procesos de renovación de usuarios para acceder a la red de gobierno. Esta tarea ha disminuido respecto del ejercicio anterior, como resultado del desarrollo efectuado por el equipo de informática para autenticarnos directamente contra el directorio activo de la ATC.

2.1.1.1. Puntuación y Nivel de Adecuación de la página.

- La puntuación media del sitio web en el periodo 2022-2023 es de **9.11**. Esta puntuación refleja la cantidad de verificaciones de accesibilidad que se satisfacen correctamente-

- El nivel de adecuación estimado del sitio web es **AA**. Esto indica que la mayoría de las verificaciones de accesibilidad se cumplen en un nivel de adecuación AA, que es el nivel más alto.

- La situación de cumplimiento estimada es **Parcialmente conforme**. Esto significa que, aunque la puntuación media es alta, aún hay áreas que necesitan mejorar para alcanzar el cumplimiento total.

- Se observa una mejora en las puntuaciones a lo largo del tiempo, desde 2016 hasta 2023.

2.1.2. Proyectos Informáticos.

Esta área está compuesta por tres equipos de desarrollo, cada uno de ellos liderado por un Coordinador jefe de Proyecto. Su misión principal es el desarrollo y la asistencia tecnológica en las tres actividades fundamentales de Asista Canarias: Notificaciones, Recaudación Ejecutiva y Servicio de Asistencia en Materia Tributaria, dentro del marco de la encomienda de gestión.

A partir de junio de 2024, el departamento de TIC de ASISTA ha sido reestructurado, integrándose en el departamento de Planificación y Proyectos como una nueva área. En este nuevo esquema, se han establecido dos equipos especializados: uno centrado en infraestructuras y comunicaciones, y otro dedicado a microinformática.

Además de las tareas propias de desarrollo, este departamento impulsa la contratación de diversos servicios y suministros relacionados con su actividad. Este proceso abarca la identificación de necesidades, la elaboración de pliegos de prescripciones técnicas y la redacción de memorias económicas y justificativas, responsabilidades que recaen exclusivamente en el jefe del departamento.

En 2024 además de las tareas de mantenimiento y desarrollos evolutivos de las distintas aplicaciones, tanto propias como de la ATC, se iniciaron una serie de proyectos y desarrollos, a los que, por su importancia, se hace mención en este informe:

2.1.2.1. Equipo de Informática Notificaciones.

Durante el año 2024, este equipo ha estado conformado por un Coordinador jefe de Proyectos, un analista medio y un analista programador. A partir del mes de octubre, se incorporó al equipo un programador proveniente del área de tributaria, con el objetivo de formarse en las tecnologías y proyectos que gestiona este grupo de desarrollo.

A pesar de estos refuerzos, aún permanecen sin cubrir dos vacantes clave: un analista superior y un analista programador, correspondientes a la tasa de reposición de 2022.

Entre las principales responsabilidades del equipo destacan:

- La elaboración de **desarrollos evolutivos** y el **mantenimiento** de las aplicaciones relacionadas con el proceso de notificaciones.
- La gestión documental vinculada a determinados procesos de la actividad recaudatoria.

- El desarrollo y mantenimiento de una aplicación especializada para el **suministro de precintas**.

Estas tareas son fundamentales para garantizar la eficiencia y continuidad de los procesos críticos de la organización, y el equipo ha demostrado un compromiso constante para cumplir con estos objetivos a pesar de los retos planteados por la falta de personal en ciertas áreas clave.

Las aplicaciones y herramientas que mantienen y gestionan este equipo son las siguientes:

- **NOTIFEX.** Es la aplicación interna que realiza la tramitación de todas las notificaciones que se reciban de otros sistemas, estando compuesta por varios servicios web, procesos automáticos y una aplicación web.
- **ENCARGOSWEB.** Se trata de la aplicación que utilizan los emisores de las notificaciones para enviar a notificar o consultar su estado.
- **Gestor de tareas de ASISTA.** La aplicación ODIN ofrece funcionalidades de gestor de expediente y workflow para diversos procesos internos de la empresa, por ejemplo, petición de notas simples a los registros de la propiedad.
- **Gestor documental de ASISTA.** Se trata de un gestor documental de desarrollo propio por el que se controla toda aquella documentación relativa al expediente administrativo de apremio que se origina fuera de M@gin.
- **Aplicación de precintas.** Se trata de una aplicación de gestión y control del stock de las precintas de tabaco.

Como proyectos a destacar de 2024 nos encontramos los siguientes:

- **Notifex.** Se han realizado múltiples trabajos orientados a la mejora del proceso de notificaciones. Uno de los más relevantes ha consistido en un desarrollo para poder remitir a la DEHú a través de un enlace los documentos superiores a 10 Mb. Sigue pendiente el proyecto de migrar esta aplicación a la infraestructura de la ATC.

- **Aplicación de suministros y precintas.** Se ha modificado para que se pueda realizar la entrada en formato CSV. Además, se han efectuado las modificaciones necesarias para aceptar los nuevos formatos de bobinas remitidos por la FNMT.

- **Tareas para la sede.** En este caso se trata de tareas relativas al proceso de notificaciones que se consultan o se consumen a través de la sede, entre ellas se encuentran la consulta de todas las notificaciones realizadas a una persona en el área personal de esta, además se han realizado determinados formularios para suscripción voluntaria al envío de notificaciones telemáticas.

- **Proyectos para M@gin.** Algunos procesos del sistema de información tributaria M@gin, (escaneo y captura de datos por pistola) tienen dependencia del sistema operativo Internet Explorer provocando múltiples incidencias, durante este año hemos realizado el análisis de estos procesos para la eliminación dicha dependencia, no obstante, no se ha proseguido con el proyecto por priorización de otros.

- **Archivo Speria.** Los trabajos han consistido en el desarrollo de un servicio que se conecta a M@gin desde el que se descargan los datos en formato XML y se transforman al formato necesario para su subida Speria.

- **Gestor de procesos de ASISTA.** Se han incorporado nuevos procesos orientados a la mejora de la productividad destacando el proceso de envío de firma De toda la documentación relativa al procedimiento de enajenación de bienes inmuebles al personal de la ATC.

- **DIGIC.** Durante 2024 se ha realizado una labor de mantenimiento y gestión de incidencias.

- **Proyecto Elastic.** En 2024 se instaló el pool de licencias en la infraestructura de la ATC, en los entornos de desarrollo, preproducción y producción quedando pendiente comenzar con el monitoreo del ciclo completo de presentación de cualquier modelo presentado a través de la sede.

ASISTA
Asistencia Integral Tributaria

RESUMEN DE HORAS DEDICADAS A CADA PROYECTO INFORMÁTICA TRIBUTARIA													
PROYECTO	**ENERO**	**FEBRERO**	**MARZO**	**ABRIL**	**MAYO**	**JUNIO**	**JULIO**	**AGOSTO**	**SEPTIEMBRE**	**OCTUBRE**	**NOVIEMBRE**	**DICIEMBRE**	**ANUAL**
SEDE	612	400	398	429	612	693	564	459	489	627	537	373	6193
ASISTENCIA TÉCNICA AL CONTRIBUYENTE Y GESTIÓN DE INCIDENCIAS	214	335	101	109	80	213	141	96	96	172	87	7	1651
CITA PREVIA-PORTAL ADMIN	92	220	168	358	182	61	0	148	231	97	0	0	1557
COORDINACIÓN Y GESTIÓN DE PROYECTOS	107	0	92	92	97	100	121	74	92	100	6	111	992
PROGRAMAS DE AYUDA	63	14	118	5	17	250	0	123	83	29	9	55	766
PORTAL ATC	101	40	18	42	72	48	44	9	9	88	204	21	696
MIDDLEWARE EXTERNO E INTERNO	0	32	45	35	0	0	215	22	31	27	5	36	448
WEBFORM	4	113	22	0	0	0	0	0	0	21	41	21	222
NUEVO PORTAL	0	0	0	0	20	0	0	0	0	0	0	162	182
ASÍNCRONO	0	0	0	0	0	32	0	0	0	0	0	0	32
HISTÓRICO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA	0	0	0	0	0	1	0	0	0	17	0	0	18
WEB DE ASISTA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17	0	0	17
												TOTAL	12774

2.1.2.2. Informática Recaudación.

Durante 2024 el equipo estuvo compuesto por un total de 6 personas, distribuido de la siguiente forma una Coordinadora jefa de Proyectos, un Analista Superior, una Analista medio, dos analistas programadores y un programador, si bien durante los tres primeros meses del año estuvo ausente una analista programadora por licencia sin sueldo.

Entre sus principales tareas se encuentra las de elaborar desarrollos evolutivos y mantenimiento de las aplicaciones que tienen que ver con el proceso de recaudación, aunque durante los últimos años han ido adquiriendo relevancia otros desarrollos:

Como proyectos a destacar de 2024 tenemos los que siguen:

- **Explotación de información de la ATC.** Se trata de un proyecto de continuidad desarrollado en colaboración con el personal de la ATC. En este marco, se han cargado en la herramienta APEX las tablas y los datos necesarios para calcular indicadores que miden la actividad de la ATC. El proceso abarca la extracción, carga y transformación de los datos, así como el diseño del nivel de presentación para la visualización de los resultados conforme a las indicaciones de la ATC. Durante este año se ha solicitado añadir campo de área tributaria a determinados indicadores, tratándose las siguientes áreas "Inspección", "Recaudación", "Gestión tributaria", "Importaciones", "Otros". Cada área tributaria tiene asociada determinadas oficinas. El desglose del indicador se realiza atendiendo a la oficina y área. Esto ha supuesto ha supuesto pasas de 269 indicadores en 2023 a 503 en 2024.

- **Aplicaciones de lucha contra el fraude.** Al igual que el proyecto anterior, se trata de un proyecto de continuidad iniciado en 2023. Se ha finalizado el traspaso de la funcionalidad de SNA-SAS, a la plataforma Apex y el workflow para la gestión de las alertas e informes. Además, se han realizado cargas a la aplicación del catálogo de servicios para control de las campañas de los modelos 415, 417, REPEP, Arrendamientos, Grandes contribuyentes, etc.

- **Plataforma CRM Microsoft Digital Contact Center.** Durante el último cuatrimestre de 2024, en colaboración con NTT DATA Spain, se iniciaron los trabajos para la implantación de la plataforma, prevista para 2025. En esta fase inicial, se han definido los hitos clave y el calendario de desarrollo. Además, se ha avanzado en el análisis y desarrollo de los primeros entregables, que incluyen la atención presencial, telefónica y por correo electrónico, así como la implementación de encuestas de satisfacción. Estos módulos se pusieron en producción en enero de 2025 y actualmente funcionan de manera satisfactoria.

- **Desarrollo y puesta en marcha de una herramienta software para la gestión de la DPOP (Dirección por Objetivos.** Este proyecto, de carácter continuo y propio de ASISTA, tiene como finalidad aportar conocimiento sobre la gestión interna de la organización. Durante 2024, nuestro equipo ha continuado avanzando en su desarrollo, logrando la incorporación de indicadores relacionados con el encargo de notificaciones. Esta herramienta se consolida como un recurso clave para el seguimiento y la mejora de los procesos operativos de ASISTA.

- **MIC.** El proyecto MIC tiene como objetivo el diseño, desarrollo, implementación y

mantenimiento del sistema de información de Contabilidad de los Tributos. Durante el año 2024, se ha realizado la construcción de un piloto como primera versión de MIC, que incorpora la extracción de operaciones y el manejo de los datos de ingresos del sistema contable, así como generación de parte de la Cuenta del Sistema Tributario Canario, con la información disponible a partir de esas fuentes de datos

- **Nuevo portal ATC en tecnología LIFERAY.** En 2024 la ATC acomete el desarrollo de un nuevo portal mediante un gestor de contenido desarrollado en tecnología LIFERAY, se trata de un portal más ágil con una interfaz más amigable y con más autonomía para el personal funcional, lo que mejorará la eficiencia y la experiencia del usuario. En los últimos meses del año ASISTA ha comenzado a adquirir formación para hacerse con el mantenimiento y los posteriores evolutivos de esta herramienta.

- **Mantenimiento y desarrollos evolutivos de la aplicación de embargos externos para la Dirección General del Tesoro.** Desde ASISTA realizamos las tareas de mantenimiento de la aplicación SFCOMMEX. Se trata del sistema implementado en Asista para tratar los pagos enviados desde Seflogic, procediendo a compensar la deuda propia con el M@gin Ejecutiva, y posteriormente a ejecutar embargos de otras Administraciones Públicas, que se hayan registrado de ese deudor.

- **Automatización de la facturación de Asista.** Se ha realizado los scripts para la extracción de datos según indicaciones de la ATC.

RESUMEN DE HORAS DEDICADAS A CADA PROYECTO INFORMÁTICA RECAUDACIÓN													
PROYECTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ANUAL
MIC. SISTEMA DE CONTABILIDAD DE LOS TRIBUTOS	147	117	137	255	266	199	116	113	164	169	88	94	1865
INDICADORES APEX ATC	158	37	17	95	117	153	219	147	152	156	112	93	1456
APLICACIONES LUCHA CONTRA EL FRAUDE	0	199	119	181	166	96	80	108	115	199	115	71	1449
CUADRO DE MANDO INDICADORES ASISTA	95	8	18	17	131	147	56	79	0	46	107	117	821
ASISTENCIA TÉCNICA Y GESTIÓN DE PROYECTOS	99	47	57	62	86	80	26	23	155	45	39	50	769
TRATAMIENTO DE FACTURAS ASISTA Y LISTADOS RECAUDACI	92	32	50	51	19	34	34	48	54	58	40	6	518
SOPORTE MAGIN EJECUTIVA	0	70	56	29	3	9	34	20	1	74	68	24	388
ENCARGOS PROPUESTAS TAREAS ATC	0	12	9	0	15	21	83	10	70	3	4	7	234
EMBARGOS EXTERNOS Y SFCOMEXMX	12	44	2	12	17	7	21	9	8	15	14	18	179
PROYECTO CRM DYNAMICS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	72	70	8	150
PORTAL LIFERAY	0	0	0	0	0	0	0	0	0	32	18	49	99
TRANSFERENCIA Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ASISTA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	23	5	30
SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE	6	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	9
												Total	**7967**

2.1.2.3. Informática Tributaria.

Este equipo estuvo compuesto durante 2024 por un Coordinador jefe de Proyectos, dos analistas superiores, un analista medio, cinco analistas programadores y tres programadores. Entre sus principales tareas se encuentra las de elaborar desarrollos evolutivos y mantenimiento de las aplicaciones que tienen que ver con la sede electrónica y el portal de la ATC, además del desarrollo de los programas de ayuda y de los modelos tributarios.

Como proyectos a destacar de 2024 nos encontramos los siguientes:

- **Integración de cita previa con gestor de colas.** Desde Asista hemos desarrollado un sistema de gestión de colas propio que se integra con el actual sistema de cita previa, también de elaboración propia. En 2024 se ha efectuado la integración de ambas herramientas incluyendo todos los canales de atención al público con los que cuenta Asista lo que permite tener trazabilidad de todo el proceso de atención desde el momento en que se solicita la cita hasta el momento en que una persona abandona nuestras dependencias.

- **Webforms.** Se han seguido desarrollando formularios a través de esta tecnología, destacando en 2024 la inclusión en la sede de los formularios de procesos selectivos para su presentación por registro.

- **Portal de la ATC.** Aparte de las tareas propias de mantenimiento, en este ejercicio la mayor parte de las tareas en el actual portal de la ATC ha estado orientadas a la actualización del portal de Transparencia de la ATC, además se ha trabajado en la creación y modificación de algunos servicios web para consumo del nuevo portal de la ATC desarrollado en tecnología LIFERAY.

- **Programas de ayuda.** La mayor parte de las tareas del ejercicio han estado destinadas a tareas correctivas y de mantenimiento, no obstante, hemos de resaltar la adaptación que se ha realizado de las distribuciones de los programas de ayuda a Windows 11.

- **Mejoras del modelo 040.** Se realizó un cambio de tecnología a Spring MVC para securizar el modelo y dotarlo de más fiabilidad. Se mejoraron los cálculos de este realizándose en base al producto. Se generan resúmenes de las importaciones conforme a los criterios establecidos por la AEAT.

- **Mejoras del modelo 620.** Se ha normalizado la tabla ORMI para que haya una mejor coordinación entre los datos de la DGT y la sincronización automática del modelo, esto ha mejorado mucho en la presentación de los vehículos eléctricos.

- **Creación de nuevo acceso al Portal-Admin.** Con este proyecto se posibilita que los empleados de ASISTA se identifiquen directamente ante los sistemas de la ATC mediante el uso de certificado electrónico, sin que sea obligatoria la validación ante Cibercentro.

- **Auditoría sede.** Por parte de una empresa externa se realizó una auditoria de la sede de la Agencia Tributaria Canaria y propuesta de evolución de esta, con la finalidad de contar con el nivel 4 de telematización de las actuaciones administrativas externas, posibilitando

el trámite completo de los procedimientos administrativos por medios electrónicos, así como de evolucionar y modernizar sus sistemas y procesos de gestión electrónica. Por parte de ASISTA se realizó la contratación del servicio, además participamos en todas las reuniones de recopilación de datos sobre el funcionamiento de la sede y realizamos una primera evaluación del borrador de informe presentado por la empresa. En noviembre se presentó el informe a la dirección de la ATC.

ASISTA
Asistencia Integral Tributaria

RESUMEN DE HORAS DEDICADAS A CADA PROYECTO INFORMÁTICA TRIBUTARIA													
PROYECTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ANUAL
SEDE	612	400	398	429	612	693	564	459	489	627	537	373	6193
ASISTENCIA TÉCNICA AL CONTRIBUYENTE Y GESTIÓN DE INCIDENCIAS	214	335	101	109	80	213	141	96	96	172	87	7	1651
CITA PREVIA-PORTAL ADMIN	92	220	168	358	182	61	0	148	231	97	0	0	1557
COORDINACIÓN Y GESTIÓN DE PROYECTOS	107	0	92	92	97	100	121	74	92	100	6	111	992
PROGRAMAS DE AYUDA	63	14	118	5	17	250	0	123	83	29	9	55	766
PORTAL ATC	101	40	18	42	72	48	44	9	9	88	204	21	696
MIDDLEWARE EXTERNO E INTERNO	0	32	45	35	0	0	215	22	31	27	5	36	448
WEBFORM	4	113	22	0	0	0	0	0	0	21	41	21	222
NUEVO PORTAL	0	0	0	0	20	0	0	0	0	0	0	162	182
ASÍNCRONO	0	0	0	0	0	32	0	0	0	0	0	0	32
HISTÓRICO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA	0	0	0	0	0	1	0	0	0	17	0	0	18
WEB DE ASISTA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17	0	0	17

2.1.2.4. Área de tecnologías de la información y comunicaciones.

Además de los equipos de desarrollo, Asista cuenta con un área de TIC compuesta por dos equipos: uno especializado en infraestructuras y comunicaciones, y otro en microinformática. Actualmente, este área está integrada por dos Coordinadores jefes de Proyecto, cuatro Técnicos de Sistemas y un Gestor de Sistemas.

Entre sus principales funciones se encuentran el soporte al resto de áreas, el mantenimiento de la infraestructura técnica, la gestión de redes y comunicaciones de la empresa, la seguridad de la información, la administración de microinformática y la implementación de nuevas herramientas de hardware y software.

Proyectos trabajados en 2024:

- Implementación de la suite de Microsoft 365. Esto ha conllevado la migración del correo corporativo desde Google hacia Microsoft, aplicación de las políticas de seguridad para los accesos de los usuarios, instalación del Microsoft Defender y migración desde ESSET, instalación y configuración de Microsoft Teams para su uso como herramienta colaborativa en la empresa.

- Inicio de las tareas necesarias para migrar la centralita de telefonía a una centralita digital. Se estima que la fecha de finalización de esta tarea sea en enero de 2025.

- Migración de servidores a Azure.

- Análisis y preparación de los distintos entornos para proceder a la virtualización de los escritorios.

- Certificación ENS. Este proyecto se inició en 2023, se ha avanzado en la securización de los equipos y de las comunicaciones y se ha dotado a ASISTA de un comité de seguridad, si bien por priorización de otros proyectos hemos pospuesto la fase de certificación de este.

- DIGIC. Actualmente se realizan tareas de mantenimiento debido a problemas de comunicación en determinados quioscos. Se están buscando alternativas para mejorar las comunicaciones en aquellos quioscos que generan un mayor número de incidencias.

- Campaña Renta 2024. Tanto al inicio como al final de la campaña de renta se realizó el traslado de comunicaciones y equipos informáticos del personal de ASISTA que se desplaza de su ubicación habitual a las ubicaciones designadas.

- Proyecto papel cero. Realización de control mensual de contadores con la empresa suministradora de impresoras.

- Actualización del inventario de material informático y retirada de los almacenes del material informática obsoleto.

- Renovación técnica de las salas de reuniones de las oficinas de 3 de mayo en Sta. Cruz de Tenerife.

ASISTA
Asistencia Integral Tributaria

RESUMEN DE HORAS DEDICADAS A CADA PROYECTO TIC													
PROYECTO	**ENERO**	**FEBRERO**	**MARZO**	**ABRIL**	**MAYO**	**JUNIO**	**JULIO**	**AGOSTO**	**SEPTIEMBRE**	**OCTUBRE**	**NOVIEMBRE**	**DICIEMBRE**	**ANUAL**
INCIDENCIAS	511	532	412	356	485	488	450	547	454	547	652	454	5888
MICROSOFT 365	10	1	35	221	76	31	6	84	86	70	44	10	674
COMPRAS 2024	21	23	7	2	7	41	32	9	8	23	20	14	207
IMPLEMENTAR ESCRITORIOS VIRTUALES	0	0	0	0	1	0	0	0	9	31	57	69	167
DESPLIEGUE NUEVO GESTOR DE COLAS	36	91	32	1	0	0	0	0	0	0	0	0	160
RETIRADA MATERIAL INFORMÁTICA OBSOLETO	0	0	16	20	14	10	8	52	18	0	16	3	157
QUIOSCOS DIGIC	30	13	8	4	4	0	40	9	6	8	0	0	122
MIGRACIÓN SERVIDORES AZURE	6	5	4	0	12	34	12	13	12	11	4	0	113
MIGRACIÓN A INFRAESTRUCTURA VOIP A TEAMS	0	0	0	0	1	0	11	3	5	1	30	60	111
MIGRACIÓN ANTIVIRUS ESSET A DEFENDER	0	0	0	0	0	0	11	25	12	36	10	2	96
CAMPAÑA DE LA RENTA	0	0	7	37	0	0	26	0	0	0	0	0	70
PROYECTOS ENS	6	8	5	15	1	9	1	12	4	0	3	0	64
TRASLADO PERSONAL IMELDO SERÍS	0	0	0	29	28	0	0	0	0	0	0	0	57
PROYECTO CRM DYNAMICS	7	14	1	0	0	0	0	0	0	29	3	2	56
MIGRACIÓN SERVIDORES	14	22	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	51
RETIRADA IMPRESORAS MULTIFUNCIONES	1	0	8	0	0	6	0	0	8	13	4	3	43
CUARTO PUESTO OAT	0	2	17	1	4	0	4	4	3	0	0	0	35
TRANSFERENCIA Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	2	0	0	2	0	0	0	0	0	30	0	0	34
COORDINACIÓN ÁREA	0	0	0	0	0	29	0	0	0	0	0	0	29
ASISTENCIA OAT	0	0	0	0	0	17	0	0	0	0	0	0	17
FORMACIÓN	0	0	10	1	0	0	0	0	0	0	0	0	11
DESPLIEGUE ELASTIC	1	1	0	1	4	2	1	0	0	0	0	0	10
CREACIÓN DE NUEVO PORTAL DE INCIDENCIAS	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
												TOTAL	**8178**

2.1.3. Objetivos e indicadores de 2024.

En el plan de acción anual se estableció como objetivo estratégico para 2024, el siguiente; "Mejora continua e implantación de servicios encomendados por la ATC", para su cumplimiento se estableció el siguiente objetivo operativo "Acometer la planificación, desarrollo y/o puesta en marcha de cualquier servicio encomendado por la ATC para la mejora de la atención tributaria" condicionado al cumplimiento de los siguientes hitos para 2024:

- Proyecto de monitorización y auditoría de la Sede electrónica de la ATC (Objetivo 9.1.2.). En proceso. En 2024 se han instalado las licencias en la infraestructura de la ATC. En 2025 proseguiremos los trabajos de configuración de estas, así como configuración de los servicios a auditar y formación del personal de ASISTA para el consumo y auditoría de los datos. Estableciéndose como identificador la Integración de una herramienta de monitorización y auditoría en la Sede de la ATC.

- Módulo de extracción de ingresos (Objetivo 9.1.2.). Finalizado. En diciembre de 2024 se subieron a producción los últimos trabajos realizados en este proyecto.

- Módulo de información contable (Objetivo 9.1.3.). Este proyecto se encuentra en proceso. Actualmente está en fase de contratación de un contrato de servicios para su realización, si bien se partirá de los trabajos realizados en el módulo de extracción de ingresos.

2.1.4. Proyectos a implementar durante 2025.

- **Reestructuración del área de desarrollo.** En 2024, iniciamos un proceso de redistribución del personal entre los tres equipos de desarrollo con el objetivo de equilibrar la carga de trabajo entre los jefes de proyecto. Más allá de esta reorganización, el proyecto busca fomentar la transferencia de conocimiento tanto en el ámbito tecnológico como en la lógica de negocio con la que opera el personal del departamento. Esto permitirá una asignación más eficiente de tareas y proyectos, facilitando su redistribución en función de la carga de trabajo.

- **Explotación de la información de la ATC.** Este proyecto es de continuidad y el mismo engloba los trabajos que se realizan en la lucha contra el fraude y los trabajos realizados para proporcionar los indicadores de actividad de la ATC.

- **Módulo de información contable (MIC).** Contratación de una oficina técnica que asista en el análisis y desarrollo del MIC para iniciar el desarrollo de este, a partir de las tareas iniciadas en el módulo de extracción de ingresos.

- **LIFE RAY.** La ATC ha adquirido un nuevo gestor de contenido, se pretende que a partir de la puesta en explotación de este, ASISTA colabore en su mantenimiento y desarrollo evolutivo.

- **PLYCA.** En 2024 se realizó la contratación de Plyca que es un gestor de expedientes de contratación integrado con la PLCSP, que abarca todo el proceso de contratación pública electrónica. Durante 2025 configuraremos la herramienta y se realizará su puesta en explotación.

- **Integraciones con GETCAN.** Durante 2025 la ATC tiene previsto subir a explotación el nuevo Sistema de Información Tributaria, este es un proyecto de gran envergadura que requiere de la asistencia de ASISTA, sobre todo en las integraciones con la Sede y con el nuevo portal, con el CRM de ASISTA.

- **Migración de aplicaciones propias de ASISTA a la nube de AZURE.**

- **Despliegue de los escritorios virtuales de los usuarios de ASISTA en la nube.**

- **Migración de aplicaciones de la ATC a su infraestructura.**

- **Renovación de las salas de formación y de las salas de reuniones.**

- **Renovación del hardware.**

3. DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN.

3.1. Estructura del área y componentes.

El departamento de recaudación está conformado por tres áreas, con cometidos claramente diferenciados, que cubren la totalidad del procedimiento administrativo de apremio.

3.1.2. **Área de Embargos.**

En líneas generales, el departamento de recaudación se compone de varios equipos especializados que tienen diferentes funciones y responsabilidades dentro de la organización.

Uno de estos equipos es el **área de Embargos**, cuyo trabajo consiste en realizar acciones semiautomatizadas utilizando el aplicativo del M@gin. Entre estas acciones, se encuentran la realización de actuaciones con terceros relacionadas con diferentes tipos de diligencias, créditos, arrendamientos, salarios, puntos terminales de venta, vehículos y depósitos bancarios.

Además, el equipo de Embargos también se encarga de responder a las comunicaciones de estos terceros, proporcionando cartas de pago e información de consulta sobre los embargos. Dentro del equipo de Embargos, hay dos sub-áreas que realizan tareas específicas:

La primera es el **área de datas**, que se dedica a conciliar los ingresos de los obligados tributarios en las cuentas de recaudación ejecutiva, que ingresan sin fichero automatizado, y aplicarlos a las deudas de los deudores en el aplicativo M@GIN.

La **segunda sub-área del equipo de Embargos es la de Declaración de Créditos Incobrables**, cuya función es enviar documentos a las responsables de recaudación para dar de baja en el sistema aquellas deudas cuyos créditos se consideran incobrables. Esto permite dar de baja los importes económicos de las deudas en el sistema y mantener una contabilidad precisa de las obligaciones pendientes de cobro.

Durante 2024 a esta área se encontraban adscritas 10 personas, con la siguiente estructura (un técnico Superior Coordinador, un técnico Superior hasta septiembre de 2024 causando la baja definitiva en la empresa, y 8 administrativos, en este punto conviene reseñar la baja prolongada por ILT de un administrativo durante todo el año 2024, sin que se haya cubierto la misma.

3.1.3. **Área de Enajenaciones.**

La principal función del área de enajenaciones es la de la realización de todas aquellas tareas necesarias para el embargo y posterior de bienes inmuebles, Urbanos, Rústicos, otras naturalezas etc., cuya competencia abarca a toda la Comunidad Autónoma de Canarias. La tramitación de esta parte del procedimiento requiere que se lleven a cabo diversas tareas por personal especializado y dotado de conocimiento profundo sobre la materia, garantizando con ello un procedimiento eficiente, en el que son observadas todas las formalidades exigidas por la normativa vigente.

Durante 2024 a esta área se encontraban adscritas 6 personas, con la siguiente estructura (un técnico Superior Coordinador, un técnico Superior y 3 administrativos). No obstante, hemos de destacar que hemos contado con dos bajas de larga duración, una de 3 meses y otra que se inició en febrero y finalizado el año no se había incorporado.

3.1.4. **Área de Procedimientos Especiales.**

Es un departamento dentro de Recaudación encargado de gestionar expedientes relacionados con la derivación de responsabilidad subsidiaria de los administradores sociales, siempre y cuando se cumplan las condiciones legales para ello. Esta tarea implica estudiar el expediente en cuestión y confeccionar las resoluciones correspondientes de acuerdo con el artículo 43.1 A y 43.1.B y 43.2 de la Ley General Tributaria y las resoluciones correspondientes a los expedientes de reintegro de subvenciones de conformidad con lo dispuesto en la Ley General Presupuestaria y Ley General de Subvenciones.

Con carácter previo al inicio del procedimiento de derivación de responsabilidad, ha de ***declararse la situación de fallido***, tanto del deudor principal como del responsable solidario si lo hubiere, fallido que puede ser total o parcial, encargándose esta área de dicha tarea. Para la elaboración del fallido parcial es preciso realizar valoración de los bienes y/o derechos de los que fuera titular del obligado tributario originario descontando dicho valor del importe total de las obligaciones tributarias pendientes, siendo la diferencia resultante la cuantía a exigir por traslación de la carga tributaria, valoración que se encarga a esta área de trabajo.

Además, esta área también se encarga de gestionar ***los requerimientos de pago a sucesores de personas físicas y jurídicas*** con el fin de intentar recaudar deudas pendientes en periodo ejecutivo de los fallecidos que tengan herederos o sociedades extinguidas que tengan sucesores en la actividad económica.

Por último, el Área de Procedimientos Especiales también se ocupa de ***los temas concursales*** de deudores en situación concursal. En este caso, es la práctica diaria el ponerse en contacto con los administradores concursales de las sociedades y personas físicas en situación concursal con el objetivo de: *comunicar la existencia de créditos pendientes*, tributarios y no tributarios, a favor de la Hacienda Pública Canaria.

Durante 2023 a esta área se encontraban adscritas 4 personas, con la siguiente estructura (un técnico Superior Coordinador, un técnico Superior y 2 administrativos).

3.2. Datos relativos a la actividad del departamento en el año 2024.

A continuación, presentamos un resumen de las principales actuaciones realizadas por el área, tanto en número de diligencias como en importe de estas:

Número de diligencias por tipo y año de emisión					
	2024		2023		Variación entre 2024-2023
TIPO DILIGENCIA	Nº Diligencia	%	Nº Diligencia	%	
Bienes muebles	50	0,01%	51	0,01%	-1,96%
Arrendamientos	289	0,05%	463	0,09%	-37,58%
Cuentas bancarias	251.509	46,64%	243.549	45,66%	3,27%
Operaciones con terceros	4.755	0,88%	5.633	1,06%	-15,59%
Terminales puntos de venta	1.978	0,37%	1.859	0,35%	6,40%
Devoluciones AEAT	266.629	49,44%	263.268	49,36%	1,28%
Depósitos bancarios	894	0,17%	1.929	0,36%	-53,65%
Operaciones SII	228	0,04%	17	0,003%	1241,18%
Sueldos y salarios	7.175	1,33%	10.461	1,96%	-31,41%
Inmuebles	169	0,03%	156	0,03%	8,33%
Vehículos	5.606	1,04%	5.966	1,12%	-6,03%
Total	539.282	100%	533.352	100%	1,11%

Importe de diligencias por tipo y año de emisión			
Tipo de diligencia	**2024**	**Variación (%) 2024-2023**	**2023**
Bienes muebles	3.977.438,55 €	13,14%	3.515.402,54€
Arrendamientos	2.136.222,87 €	-56,95%	4.961.885,65€
Cuentas bancarias	3.916.869.274,82 €	2,34%	3.827.174.517,29€
Operaciones con terceros	106.203.787,22 €	-19,69%	132.235.668,91€
Terminales puntos de venta	14.677.333,15 €	-4,15%	15.312.685,43€
Devoluciones AEAT	4.433.778.897,15 €	-0,89%	4.473.417.100,49€
Depósitos bancarios	5.105.332,81 €	-78,98%	24.285.512.30€
Operaciones SII	5.381.819,34 €	-57,97%	12.803.888,21€
Sueldos y salarios	31.391.034,26 €	-62,91%	84.630.418,66€
Inmuebles	13.310.996,04 €	-36,55%	20.977.779,87€
Vehículos	36.969.514,55 €	40,93%	26.233.150,24€
Total	**8.569.801.650,76€**	**-0,65%**	**8.625.548.009,59€**

Importe Recaudado por tipo de diligencia	
TIPO DILIGENCIA	**2024**
Arrendamientos	270.368,06€
Terminales puntos de venta	2.048.948,68€
Vehículos	305.640,58€
Inmuebles	940.750,04 €
Operaciones con terceros	1.187.330,43€
Cuentas bancarias	25.467.890,33€
Devoluciones AEAT	728.169,47€
Sueldos y salarios	1.567.982,45€
Total	**32.517.080,04€**

Se observa que un 78,32 % de los ingresos provienen del embargo del saldo en cuentas bancarias, por otro lado, destacar los ingresos provenientes del embargo de TPV que suponen un 6,30 % del total.

c) Actividad del departamento. Resultado obtenido a diciembre 2024 y comparativa con el año 2023.

Resumen de ingresos y bajas año 2023			
Concepto	**2024**	**2023**	**% Diferencia**
Acumulado ingresos	42.570.358,86 €	39.843.092,77 €	8,44 %
Acumulado bajas	82.209.194,82 €	65.550.415,39 €	11,28%

Se observa un incremento significativo en ambos conceptos.

d) Indicadores de relativos al área de recaudación para 2024. Estos indicadores se alinearon con los que la Agencia Tributaria Canaria estableció en su plan anual para 2024, de tal forma que el esfuerzo de Asista contribuyese al logro de estos.

- Ingresos en ejecutiva (Objetivo 8.4). A 31 de diciembre de 2024 se ha logrado un acumulado de 42.570.358,86 €, habiéndose establecido como objetivo anual para ASISTA CANARIAS un importe anual de 44.000.000 €. Esto supone que se ha alcanzado un 96,98 % del objetivo anual por parte de la empresa de Asista. En este punto conviene destacar que se establece un objetivo distinto a la ATC, considerando que esta cuenta con otras fuentes de ingreso, por ejemplo, los ingresos de deudores de fuera de ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias o el ingreso de deudas en periodo ejecutivo que aún no han sido cargadas a Asista.

- Cancelación de deuda pendiente (objetivo 8.6). A 31 de diciembre de 2024 se ha logrado un acumulado de 82.209.194,82 € habiéndose establecido como objetivo anual para ASISTA CANARIAS un importe anual de 62.000.000 €. Se ha alcanzado un 132,60 % del indicador establecido.

- Lotes de subasta (objetivo 8.9). A 31 de diciembre de 2024 se ha logrado un total de lotes subidos al portal de subasta de 34 cuando el número de lotes anual previsto era de 40, alcanzándose un porcentaje del 85 % del objetivo establecido.

3.3. Mejoras y proyectos a implementar en 2025.

- **Formación continuada.** En 2025, se ampliará la oferta formativa para incluir cursos sobre otros impuestos, como el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (IRPF) donde nuestro personal, al igual que ocurrió este año podrá formar parte. Además, se dará prioridad a la formación impartida por personal externo de alta cualificación.

4. Departamento de Notificaciones y tratamiento de la información.

4.1. Descripción de actividad del área

El objetivo principal de este departamento es dejar *constancia efectiva de la recepción por parte del destinatario*, ya sea este, un contribuyente, un obligado tributario o un tercero con obligaciones frente a la Administración. Para lograr esto, el departamento establece un control de calidad que se basa en la fiscalización de las respuestas de las notificaciones realizadas por la empresa pública de Servicios Universal de Correos y Telégrafos S.A y la adecuación a la legalidad establecida en la normativa respecto a las notificaciones administrativas.

Este control de calidad se realiza a través de los avisos de Correos, que a fecha de hoy nos llegan en soporte electrónico y certifican el resultado de la notificación. De esta forma, el departamento puede verificar que las notificaciones han sido entregadas correctamente y en los plazos establecidos por la ley. Asimismo, se verifica que las respuestas recibidas sean adecuadas a la legalidad establecida en la normativa en materia de notificaciones administrativas.

En definitiva, el ÁREA de NOTIFICACIONES de Asista Canarias que presta servicio a la Agencia Tributaria Canaria juega un papel fundamental en el correcto funcionamiento del sistema tributario, ya que garantiza que las notificaciones se envíen de manera adecuada y que se cumplan los plazos y requisitos establecidos por la ley.

4.2. Estructura del departamento y componentes.

Durante 2024 el área estuvo conformada por 14 personas distribuidas por categorías de la siguiente forma, 1 Técnico-Coordinadora del área, 4 administrativos y 13 auxiliares, en este punto conviene reseñar la baja prolongada por ILT de un administrativo durante todo el año 2024, sin que se haya cubierto la misma. Conviene resaltar la baja voluntaria de la técnico-coordinadora del área el 28 de diciembre de 2023. En 2024, conforme a lo establecido en el Convenio Colectivo de Asista, se han realizado dos sustituciones, una por 6 meses y otra por 3 meses, para una provisión temporal de la plaza mencionada.

A continuación, exponemos algunas tablas con los indicadores que miden la actividad del departamento de notificaciones durante 2024, comparándolos además con los datos relativos a 2023.

4.3. Indicadores de actividad de 2024.

4.3.2. Envíos por correo.

TOTAL NOTIFICACIONES ENVIADAS			
Año	**Envíos Voluntaria**	**Envíos Ejecutiva**	**Total envíos**
2024	43.231	95.264	138.495
2023	67.150	98.572	165.722
Variación (%)	-35.62%	-3.36%	-16.43%

En este punto nos resulta destacable la disminución que se produce en los envíos en fase voluntaria que ascienden a un 35,62%. Consideramos que esta disminución obedece al impulso que se le ha dado a la notificación por DEHÚ.

4.3.3. Notificaciones efectivamente realizadas.

TOTAL NOTIFICACIONES EFECTIVAMENTE NOTIFICADA			
Año	**Notificadas Voluntaria**	**Notificadas Ejecutiva**	**Total notificadas**
2024	26.813	46.777	73.590
2023	44.533	53.009	97.542
Variación (%)	-39,79%	-11,74%	-24,55%

En este apartado también se observa una reducción considerable en la notificación de documentos en ambos periodos, un 24.55% en 2024 comparado con 2023, esto obedece a la disminución del número de documentos enviados.

4.3.4. Relación Enviadas / Notificadas

Variación (%) notificaciones Voluntaria y Ejecutiva		
Año	**Voluntaria (%)**	**Ejecutiva (%)**
2024	62,02 %	49,10%
2023	66,31 %	53,78%
Variación (%)	-4.29 %	-4,68 %

El porcentaje de éxito en las notificaciones en papel practicadas en 2024 es considerablemente inferior al obtenido en 2023.

4.4. Notificaciones personales Asista Canarias año 2024.

La labor de notificar de manera personal en el periodo ejecutivo está orientada a la localización e identificación de terceros poseedores de inmuebles que se encuentra en procesos de enajenación, si bien se realizan notificaciones de otros actos. Por otro lado, las notificaciones que se realizan en voluntaria forman parte de lo que consideramos una “atención tributaria integral”, en la que tenemos en cuenta todo lo que concierne a la ciudadanía una vez llega a nuestras oficinas.

4.4.2. Total envíos realizados de manera personal:

En este punto se puede observar que del total de notificaciones remitidas se ha logrado un alto porcentaje de efectividad 96,55 %.

TOTAL ENVÍOS REALIZADOS POR PERSONAL DE LAS OFICINAS DE ATENCION AL CONTRIBUYENTE			
Año	**Voluntaria**	**Ejecutiva**	**Total**
ENVIADAS	751	612	1.363
NOTIFICADAS	751	565	1.316

4.4.3. Notificaciones realizadas por operador:

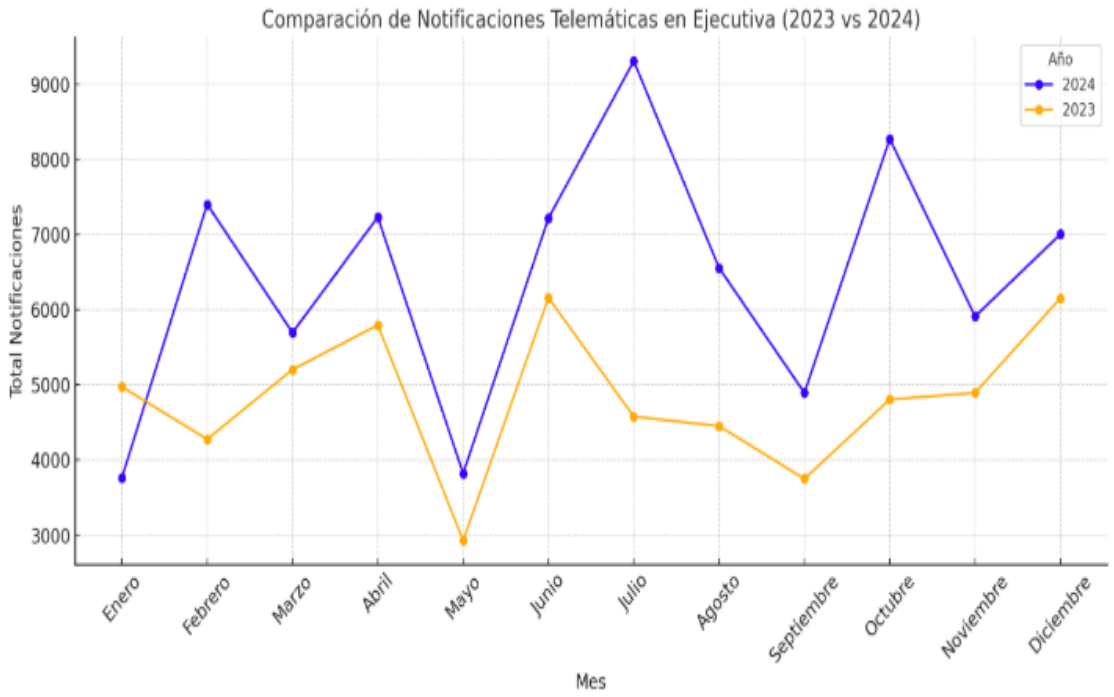
TOTAL ENVÍOS REALIZADOS POR PERSONAL DE LAS OFICINAS DE ATENCION AL CONTRIBUYENTE			
Año	**enviadas**	**notificadas**	**enviadas/notificadas**
ASISTA	1.301	1.297	99,69 %
ATC	62	19	30,64 %

4.5. Notificaciones Telemáticas (D.E.H.ú.).

En este apartado se observa un incremento considerable con respecto a las enviadas en el pasado año.

4.5.2. Notificaciones telemáticas en ejecutiva

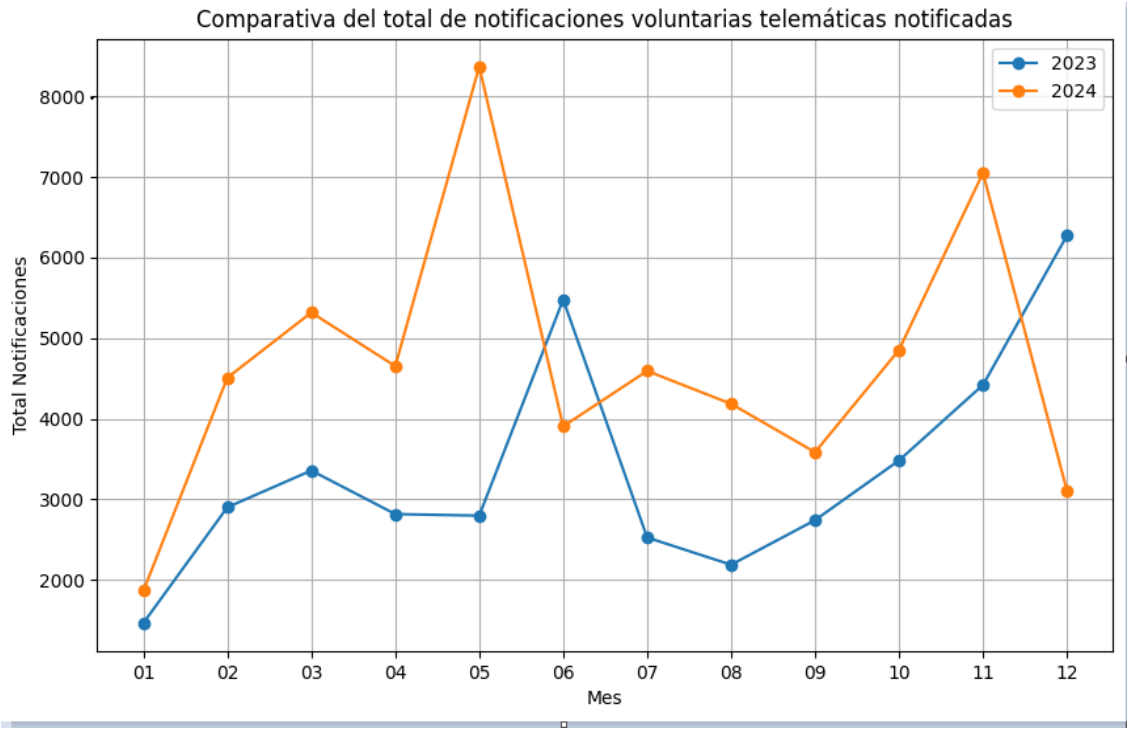
TIPO NOTIFICACIÓN	2024	2024/2023 (%)	2023
EJECUTIVA	77.084	32,94%	57.986
TOTAL	77.084	32,94%	57.986



- El año 2024 muestra un incremento constante en las notificaciones telemáticas, destacando un crecimiento más pronunciado en meses como julio, octubre y febrero.
- Enero 2024 fue la única excepción, con una disminución notable respecto a 2023.

4.5.3. **Notificaciones telemáticas en voluntaria**

TIPO NOTIFICACIÓN	2024	2024/2023 (%)	2023
VOLUNTARIA	55.990	72,26%	40.456
TOTAL	55.990	72,26%	40.456



**El aumento de notificaciones voluntarias en los meses de mayo y noviembre van acorde a campañas de comunicación realizadas por nuestro cliente la Agencia Tributaria Canaria.

4.5.4. **TOTAL DE NOTIFICACIONES TELEMATICAS EN EJECUTIVA Y VOLUNTARIA POR TIPOLOGIA**

	2024		2023	
ESTADO NOTIFICACIÓN	TOTAL	%	TOTAL	%
NOTIFICADA	94.533	71,04 %	67.078	68,14 %
REHUSADA*	133	0,10 %	105	0,11 %
CADUCADA	38.408	28,86 %	31.259	31,75 %
TOTAL	133.074	100 %	98.442	100 %

En 2024 se ha observado un incremento significativo en el número de notificaciones telemáticas. Este aumento afecta tanto a personas físicas como jurídicas, ya sean obligadas o no, lo que pone de manifiesto la consolidación de este sistema como principal medio de comunicación en el ámbito administrativo.

4.5.5. Datos de notificaciones telemáticas comparativa de notificaciones entre obligados y no obligados.

COMPARATIVA DE NOTIFICACIONES TELEMÁTICAS ENTRE OBLIGADOS Y NO OBLIGADOS						
NOTIFICACIONES TELEMÁTICAS	TOTAL ENVIOS	OBLIGADOS	NO OBLIGADOS	TOTAL NOTIFICADAS	OBLIGADOS	NO OBLIGADOS
EJECUTIVA	**77.190**	64.502	12.688	**51.697**	39.040	12.657
VOLUNTARIA	**56.047**	46.037	10.010	**42.998**	33.011	9.987

Resulta significativa que el 23,9 % de las notificaciones fueron realizadas a los no obligados.

4.5.6. Tablas de datos específicos de datos referentes a las notificaciones

Tiempos medios de notificación en el año 2024 en comparación con los años 2022 y 2023

Se entiende tiempo medio de notificación, aquel tiempo medio transcurrido desde la puesta a disposición por el usuario del total de los documentos para notificar a la entrega de la notificación al destinatario o en su caso su tiempo de notificación por comparecencia.

Tiempos medios de notificación en los años 2022 al 2024	
AÑO	Promedio De días Entre Documentos a Notificar y entrega efectiva de La Notificación
AÑO 2024	22,68 días
AÑO 2023	22,50 días
AÑO 2022	24.99 ías

4.5.6.1. Indicadores del plan de acción anual relativos al área de notificaciones para 2024.

Estos indicadores se alinearon con los que la Agencia Tributaria Canaria estableció en su plan anual para 2024, de tal forma que el esfuerzo de Asista contribuyese al logro de estos.

- **Notificaciones electrónicas visualizadas (Objetivo 9.5.1):** El indicador de la ATC es de un 75% el resultado obtenido ha sido del 67 %.
- **Notificaciones en papel practicadas (9.5.2):** El indicador de la ATC es de un 65% el resultado obtenido ha sido del 53 %.

El porcentaje de éxito en las notificaciones en papel realizadas en 2024 ha sido significativamente inferior al objetivo establecido (53% frente al 65%). Uno de los principales factores que dificultan la localización de los destinatarios en sus domicilios fiscales parece ser la desactualización de los datos proporcionados por los propios contribuyentes.

Además, el aumento de la notificación telemática, incluso entre aquellos no obligados a utilizarla, ha reducido el número de usuarios que reciben notificaciones por el método tradicional.

Como resultado, el sistema de notificación en papel se concentra cada vez más en aquellos contribuyentes con mayores dificultades para ser localizados.

5. DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

5.1. INTRODUCCIÓN.

ASISTA CANARIAS dispone de una red de diez oficinas de atención tributaria localizadas en los siguientes municipios:

- Las Palmas de Gran Canaria.
- Santa María de Guía (Gran Canaria).
- Santa Lucía de Tirajana (Gran Canaria).
- Arrecife (Lanzarote).
- Puerto del Rosario (Fuerteventura).
- Santa Cruz de Tenerife.
- La laguna (Tenerife).
- La Orotava (Tenerife).
- Arona (Gran Canaria).
- Santa Cruz de La Palma.

En el capítulo de personal, durante el periodo considerado los trabajadores adscritos al Área de Atención lo conformaron 46 trabajadores:

- ✓ Un técnico responsable de Área.
- ✓ Dos técnicos-coordinadoras provinciales.
- ✓ Seis técnicos.
- ✓ Treinta y siete administrativos.

A continuación se muestra el promedio de trabajadores durante el ejercicio 2024:

Oficina	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24	Promedio
Las Palmas de Gran Canaria	10,6	11,8	10,5	11,1	11,0	11,2	10,0	9,4	8,8	10,5	9,7	8,8	10,3
Santa María de Guía	2,9	2,8	2,8	2,0	2,1	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	1,9	2,2
Santa Lucía de Tirajana (Vecindario)	2,4	1,9	1,9	2,7	1,9	2,2	2,3	2,4	2,0	2,1	2,9	2,0	2,2
Arrecife (Lanzarote)	2,7	2,7	2,6	2,9	2,4	2,7	2,9	2,1	2,1	2,3	3,0	2,3	2,6
Puerto del Rosario (Fuerteventura)	2,5	2,8	2,6	2,8	2,1	2,5	2,1	2,0	2,6	2,2	2,6	2,6	2,5
Santa Cruz de Tenerife	7,0	7,3	7,0	7,7	6,8	6,7	7,0	6,2	6,7	7,7	8,3	6,9	7,1
La Laguna (Tenerife)	2,7	2,9	2,9	3,0	2,9	2,7	2,0	2,0	2,7	2,6	2,5	2,3	2,6
La Orotava (Tenerife)	2,7	2,6	2,8	3,0	3,0	2,9	2,8	2,2	2,0	2,3	2,1	2,3	2,6
Arona (Tenerife)	2,9	2,7	2,8	2,8	2,5	2,5	2,4	2,7	2,1	2,2	2,8	2,6	2,6
Santa Cruz de La Palma	2,6	2,7	2,3	2,9	2,7	2,9	2,0	2,0	2,3	2,4	2,8	2,5	2,5
TOTAL	39,0	40,2	38,2	40,9	37,4	38,3	35,5	33,0	33,3	36,3	38,7	34,2	37,1

Durante el periodo 2024 se prestó el servicio de información y asesoramiento técnico a los contribuyentes, tanto en la modalidad presencial 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.
- 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.

5.2. Asistencia presencial.

Para la asistencia presencial en nuestras oficinas de atención, el programa para el direccionamiento de clientes establece tres colas: contribuyentes que asisten con cita previa, sin cita y colectivo preferente.

Colectivo preferente: personas con discapacidad y/o minusvalía o con problemas de movilidad en general; asimismo, personas mayores que presenten dificultades (el hecho de tener más de 65 años no es motivo suficiente para determinar que una persona pertenece al colectivo preferente); mujeres en estado avanzado de gestación.

En nuestra exposición de datos creemos relevante informar de lo siguiente:

- Por un lado, del número de atenciones realizadas en nuestra red de oficinas de atención en el ejercicio 2024, así como una comparativa respecto al mismo periodo del ejercicio anterior.

- En segundo lugar, informar con detalle del número de atenciones realizadas en cada una de las colas establecidas, así como los tiempos medios registrados en cada una de estas colas.

CONTRIBUYENTES ATENDIDOS Y TIEMPOS REGISTRADOS

Ejercicio 2024			
Oficinas	Total Atenciones	Tiempo medio espera	Tiempo medio atención
Las Palmas de Gran Canaria	23.241	0:14:48	0:18:38
Santa María de Guía	5.376	0:08:04	0:16:44
Vecindario	9.151	0:07:31	0:12:11
Arrecife	8.282	0:16:33	0:18:07
Puerto del Rosario	7.208	0:14:06	0:15:54
Santa Cruz de Tenerife	18.123	0:11:09	0:17:38
La Laguna	9.393	0:07:03	0:14:04
La Orotava	6.512	0:07:25	0:18:06
Arona	7.502	0:17:02	0:19:35
Santa Cruz de La Palma	4.648	0:08:42	0:20:10
Totales / Promedios	99.436	0:11:52	0:17:12

Ejercicio 2023			
Oficinas	Total Atenciones	Tiempo medio espera	Tiempo medio atención
Las Palmas de Gran Canaria	23.096	0:09:11	0:17:14
Santa María de Guía	5.500	0:05:11	0:16:48
Vecindario	9.208	0:04:54	0:13:38
Arrecife	8.126	0:08:53	0:16:44
Puerto del Rosario	7.280	0:10:33	0:17:19
Santa Cruz de Tenerife	20.032	0:08:01	0:16:50
La Laguna	8.128	0:03:07	0:14:10
La Orotava	6.546	0:04:43	0:17:15
Arona	8.693	0:08:58	0:16:10
Santa Cruz de La Palma	4.721	0:07:18	0:21:50
Totales / Promedios	101.330	0:07:32	0:16:38

	Clientes atendidos	Tiempo medio espera / cliente	Tiempo medio atención / cliente
2023 / 2022	-2%	0:04:20	0:00:34

Datos de atenciones y tiempos registrados en las tres colas establecidas:

Periodo 2024	Con cita previa		Colectivo preferente		Sin cita		Tres colas		
Oficinas	Atenciones	Tiempo medio espera	Atenciones	Tiempo medio espera	Atenciones	Tiempo medio espera	Total Atenciones	Tiempo medio espera	Tiempo medio atención
Las Palmas de Gran Canaria	17,735	0:11:25	571	0:04:55	4,935	0:28:06	23,241	0:14:48	0:18:38
Santa María de Guía	2,748	0:05:41	37	0:06:51	2,591	0:10:37	5,376	0:08:04	0:16:44
Vecindario	5,525	0:05:37	150	0:05:38	3,476	0:10:37	9,151	0:07:31	0:12:11
Arrecife	5,276	0:12:41	197	0:06:55	2,809	0:24:29	8,282	0:16:33	0:18:07
Puerto del Rosario	4,074	0:09:43	153	0:07:44	2,981	0:20:24	7,208	0:14:06	0:15:54
Santa Cruz de Tenerife	13,467	0:08:30	1,483	0:05:41	3,173	0:24:57	18,123	0:11:09	0:17:38
La Laguna	5,975	0:05:02	71	0:03:35	3,347	0:10:45	9,393	0:07:03	0:14:04
La Orotava	4,463	0:06:27	146	0:03:39	1,903	0:10:00	6,512	0:07:25	0:18:06
Arona	5,165	0:13:15	63	0:10:24	2,274	0:25:49	7,502	0:17:02	0:19:35
Santa Cruz de La Palma	2,273	0:06:13	95	0:04:47	2,280	0:11:19	4,648	0:08:42	0:20:10
Totales / Promedios	66,701	0:09:10	2,966	0:05:39	29,769	0:18:31	99,436	0:11:52	0:17:12
	67%		3%		30%				

Porcentajes de atenciones por cola.

Oficina	Contribuyentes con cita	Contribuyentes prioritarios	Contribuyentes sin cita
Las Palmas de G.C.	76%	2%	21%
Sta. María de Guía	51%	1%	48%
Vecindario	60%	2%	38%
Arrecife	64%	2%	34%
Pto. del Rosario	57%	2%	41%
Sta. Cruz de Tenerife	74%	8%	18%
La Laguna	64%	1%	36%
La Orotava	69%	2%	29%
Arona	69%	1%	30%
Sta. Cruz de La Palma	49%	2%	49%
TOTALES	67%	3%	30%

Análisis de datos.

El siguiente análisis se realiza en consonancia con los objetivos siguientes marcados por la Agencia Tributaria Canaria en su Plan de acción anual 2024:

Tiempo Medio de Espera

Cola	Objetivo (min.)
Con cita	7,5
Preferente	5
Sin cita	25

Tiempo Medio de Atención

Cola	Objetivo (min.)
Tres colas	16

1) El objetivo del tiempo medio de espera para los contribuyentes que asistieron con cita su cumplió en cinco oficinas; para el colectivo preferente se cumplió en cuatro oficinas; los contribuyentes que asistieron sin cita debieron de esperar más de 25 minutos en términos medios en Las Palmas de Gran Canaria y Arona.

2) En tiempo medio de atención fue inferior a 16 minutos en Vecindario y La Laguna.

3) La oficina de La Laguna fue la única que cumplió los cuatro objetivos, seguida de Vecindario y La Palma. En contraposición, los perores resultados se dieron en Arona.

4) Si consideramos los datos en términos globales, considerando todas las oficinas en su conjunto, tan solo se cumplió el objetivo del tiempo medio de espera de los contribuyentes que asistieron sin cita.

5) El 67% de los contribuyentes asistieron con cita previa; el 30% acudieron sin cita; al 3% de los contribuyentes se les asistió de forma preferente.

6) En las oficinas de Santa María de Guía y Santa Cruz de La Palma, casi la mitad de los contribuyentes asistieron sin cita; en contraposición, en las oficinas centrales o capitalinas la asistencia a contribuyentes sin cita es menor.

7) Respecto al mismo periodo del ejercicio anterior, tiene lugar un decremento en el número de atenciones; el tiempo medio de atención fue similar y el tiempo medio de espera aumenta significativamente en todas las oficinas de atención, considerando las tres colas de forma simultánea.

Otro análisis que merece especial atención es el motivo por el que asisten los contribuyentes a nuestras oficinas. De acuerdo a los datos que se muestran a continuación, teniendo en cuenta la totalidad de atenciones en nuestra red de diez oficinas, La información tributaria, la confección del modelo 600 y los procedimientos relacionados con la ejecutiva fueron los servicios más demandados en el ejercicio 2024.

También mostramos los tiempos medios de atención asociados a cada trámite.

NOTA: dato disponible desde abril de 2024.

PERIODO 2024	Nº Atendidas	% / Total	Tiempo Medio Atención	Tiempo Medio Espera	Con Cita Previa	Tiempo Medio Espera Cita previa	Preferentes	Tiempo Medio Espera Preferente	Sin Cita	Tiempo Medio Espera Sin Cita Previa
Información Tributaria Básica	11.143	15,4%	00:09:22	00:11:13	5.349	00:08:38	311	00:04:50	5.483	00:14:05
Confección mod 600 Transmisiones Patrimoniales y Actos Jur.Doc.(pers. físicas, un documento notarial o privado por cita)	10.353	14,3%	00:20:31	00:11:38	6.670	00:08:27	229	00:05:12	3.454	00:18:14
Recaudación ejecutiva: notificaciones,cartas de pago,fraccionamientos,embargos,derivación responsabilidad (máx 3 exptes)	7.932	10,9%	00:12:10	00:11:06	4.657	00:08:24	230	00:05:42	3.045	00:15:37
Confección mod 620 Compraventa Vehículos Usados entre Particulares (pers. físicas, una compraventa por cita)	6.503	9,0%	00:14:32	00:12:23	3.971	00:08:51	168	00:05:26	2.364	00:18:49
Confección mod 660-650 Sucesiones (máximo 10 herederos, 10 bienes, 1 documento notarial o privado)	5.125	7,1%	00:33:04	00:10:00	3.674	00:08:06	131	00:04:55	1.320	00:15:48
Presentación mod 660-650 Sucesiones (máximo 10 modelos por cita)	4.961	6,8%	00:22:20	00:09:04	4.087	00:08:16	159	00:04:22	715	00:14:41
Recaudación voluntaria: notificaciones, cartas de pago, fraccionamientos (máx 3 exptes)	4.622	6,4%	00:11:06	00:11:56	2.135	00:07:58	139	00:06:26	2.348	00:15:53
Presentación mod 600 Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados (máx 5 modelos por cita)	4.529	6,2%	00:15:02	00:09:53	3.557	00:08:40	162	00:03:51	810	00:16:28
Confección mod 651 Donaciones (máximo 2 donantes, 5 donatarios, 5 bienes)	3.448	4,8%	00:19:06	00:12:44	1.875	00:09:21	104	00:04:51	1.469	00:17:38
Presentación mod 620 Compraventa Vehículos Usados entre Particulares (máx 5 modelos por cita)	2.691	3,7%	00:12:31	00:09:42	1.988	00:08:13	161	00:05:06	542	00:16:31
Confección y presentación mod IGIC 415/420/421/425 (pers. físicas-arrendadores/taxistas/transportistas o REPEP)	2.358	3,3%	00:13:51	00:10:41	1.854	00:09:34	58	00:04:48	446	00:16:05
Certificados: estar al corriente, situación tributaria, revendedores, presentación declaraciones, actividades y locales	1.809	2,5%	00:12:07	00:10:37	1.055	00:07:41	85	00:03:56	669	00:16:06
Confección y presentación mod 400 Declaración Censal (personas físicas - máximo 2 modelos por cita)	1.417	2,0%	00:15:42	00:11:24	896	00:09:12	31	00:05:42	490	00:15:46
Presentación mod 651 Donaciones (máx 5 modelos por cita)	1.137	1,6%	00:14:45	00:08:54	886	00:08:15	54	00:05:02	197	00:12:53
Sin Trámite	337	0,5%	00:18:44	00:39:31	0	::	21	00:06:00	316	00:41:44
Presentación mod 040 Declaración Simplificada Importaciones (régimen de Viajeros y Postal - máx 3 por cita)	1.052	1,5%	00:18:26	00:12:48	722	00:11:59	17	00:05:44	313	00:15:04
Presentación mod 400 Declaración Censal (pers. físicas máx 2 modelos por cita)	922	1,3%	00:14:40	00:12:10	656	00:09:40	17	00:04:33	249	00:19:14
Presentación Gestorías (hasta 5 modelos)	874	1,2%	00:18:38	00:08:12	857	00:08:17	4	00:01:17	13	00:04:53
Confección mod 652 Seguros de Vida (máximo 2 tomadores, 5 beneficiarios, 5 pólizas)	402	0,6%	00:22:17	00:11:12	281	00:08:50	12	00:05:38	109	00:17:56
Presentación mod 653 Consolidación de Dominio (máximo 5 modelos por cita)	359	0,5%	00:15:02	00:10:27	263	00:10:01	9	00:04:42	87	00:12:20
Presentación Gestorías (más 5 modelos)	342	0,5%	00:35:40	00:05:57	333	00:06:01	1	00:00:38	8	00:04:28
Presentación mod 652 Seguros de Vida (máximo 5 modelos por cita)	96	0,1%	00:13:36	00:11:07	80	00:10:22	1	00:01:26	15	00:15:43
Presentación para mensajería privada con retorno (máximo 10 exptes)	76	0,1%	00:46:33	00:03:18	38	00:04:51	0	::	38	00:01:46
Total	**72.488**	**100%**	**00:16:23**	**00:11:09**	**45.884**	**00:08:35**	**2.104**	**00:05:02**	**24.500**	**00:16:28**

Para finalizar nuestro análisis en la atención presencial, debemos atender a las presentaciones telemáticas.

Asista Canarias, en su condición de colaboradora social, durante el ejercicio 2024 realizó un total de 33414 presentaciones telemáticas, lo que representa un 62% más de las realizadas en el ejercicio 2023 y un 27% respecto al total de documentos tributarios presentados en nuestra red de oficinas durante el ejercicio 2024:

Periodo	Presentación tradicional	Presentación telemática	TOTALES	MODELO	Presentación tradicional	Presentación telemática
MOD. 600	18.147	13.472	31.619	MOD. 600	57%	43%
MOD. 620	6.867	5.538	12.405	MOD. 620	55%	45%
MOD. 650	42.555	2.347	44.902	MOD. 650	95%	5%
MOD. 651	4.442	3.120	7.562	MOD. 651	59%	41%
MOD. 652	476	397	873	MOD. 652	55%	45%
MOD. 653	1.181	0	1.181	MOD. 653	100%	0%
MOD. 660	12.604	0	12.604	MOD. 660	100%	0%
MOD. 400	2.154	3.047	5.201	MOD. 400	41%	59%
MOD. 412	0	42	42	MOD. 412	0%	100%
MOD. 415	2	860	862	MOD. 415	0%	100%
MOD. 420 / 421	262	1.140	1.402	MOD. 420	19%	81%
MOD. 425	3.323	3.451	6.774	MOD. 425	49%	51%
TOTALES	92.013	33.414	125.427	TOTALES	73%	27%

NOTA: ASISTA CANARIAS no presta el servicio de confección del modelo 653, por lo que no realiza presentación telemática de este modelo.

Destaca el escaso peso de la presentación telemática del Impuesto de Sucesiones (MOD. 650-660), cuya presentación aún no es obligatoria hacerla telemáticamente. Son muchos profesionales los que aún asisten a nuestras oficinas de atención a presentar la autoliquidación del Impuesto de Sucesiones de forma física. *A la no obligatoriedad ya mencionada, hay que añadir que los únicos programas de ayuda preparados para la presentación telemática son para hechos imponibles acaecidos a partir del 1 de enero de 2022. En este sentido, existe una cantidad importante de autoliquidaciones con fecha de devengo anterior, que consecuentemente hay que presentar de forma física.*

Además, Creemos además relevante poner de manifiesto que de forma regular tienen lugar fallos en la sede electrónica que impidieron realizar más presentaciones telemáticas, como es el caso de no reconocer el certificado de colaborador social, afectando también a profesionales externos obligados a realizar las presentaciones telemáticas.

Para finalizar hacer mención a la poca capacidad recaudatoria de este impuesto, puesto que en la mayoría de los casos se aplica una bonificación significativa sobre la cuota tributaria resultante (a partir del 6 de septiembre de 2023 se establece una bonificación del 99,9% para los grupos de parentesco 1, 2 y 3), además de prestar la asistencia en la confección de la autoliquidación para los casos de hechos imponibles prescritos.

5.3. Asistencia vía electrónica.

Otro de los servicios que prestamos a los contribuyentes es el de atención a solicitudes recibidas por correo electrónico.

Durante el ejercicio 2024 gestionamos un total de 12.807 recibidas vía e-mail, lo que representa un incremento del 36% respecto a las realizadas en el ejercicio anterior.

La tramitación de los modelos 040 y el envío de cartas de pago asociadas al procedimiento de ejecutiva fueron los servicios más demandados por este canal de asistencia:

Trámite	Totales	% / Total
Presentación mod 040 Declaración Simplificada Importaciones (régimen de Viajeros y Postal - máx 3 por cita)	5.178	40,4%
Recaudación ejecutiva: notificaciones,cartas de pago,fraccionamientos,embargos,derivación responsabilidad (máx 3 exptes)	2.870	22,4%
Presentación mod 400 Declaración Censal (pers. físicas máx 2 modelos por cita)	1.178	9,2%
Recaudación voluntaria: notificaciones, cartas de pago, fraccionamientos (máx 3 exptes)	935	7,3%
Información Tributaria Básica	817	6,4%
Certificados: estar al corriente, situación tributaria, revendedores, presentación declaraciones, actividades y locales	796	6,2%
Presentación para mensajería privada con retorno (máximo 10 exptes)	325	2,5%
Presentación mod 600 Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados (máx 5 modelos por cita)	162	1,3%
Confección y presentación mod IGIC 415/420/421/425 (pers. físicas-arrendadores/taxistas/transportistas o REPEP)	145	1,1%
Confección mod 651 Donaciones (máximo 2 donantes, 5 donatarios, 5 bienes)	124	1,0%
Confección mod 600 Transmisiones Patrimoniales y Actos Jur.Doc.(pers. físicas, un documento notarial o privado por cita)	110	0,9%
Confección mod 660-650 Sucesiones (máximo 10 herederos, 10 bienes, 1 documento notarial o privado)	47	0,4%
Sin Trámite	35	0,3%
Confección mod 620 Compraventa Vehículos Usados entre Particulares (pers. físicas, una compraventa por cita)	28	0,2%
Presentación mod 660-650 Sucesiones (máximo 10 modelos por cita)	22	0,2%
Confección y presentación mod 400 Declaración Censal (personas físicas - máximo 2 modelos por cita)	19	0,1%
Confección mod 652 Seguros de Vida (máximo 2 tomadores, 5 beneficiarios, 5 pólizas)	4	0,0%
Presentación mod 653 Consolidación de Dominio (máximo 5 modelos por cita)	4	0,0%
Presentación Gestorías (más 5 modelos)	3	0,0%
Presentación mod 620 Compraventa Vehículos Usados entre Particulares (máx 5 modelos por cita)	3	0,0%
Presentación Gestorías (hasta 5 modelos)	2	0,0%
Totales	12.807	100%

5.4. Asistencia telefónica.

El servicio se prestó durante todos los días laborales, a razón de 6 horas la jornada, de 8:00 a 14:00 horas.

Para el servicio de atención telefónica (Call-Center) la centralita está configurada de manera que existen dos colas: una de ellas para asistir a los ciudadanos que solicitan cita previa telefónicamente, que es atendida por personal auxiliar; otra cola para información tributaria, atendida exclusivamente por el personal administrativo adscrito a cualquier oficina de atención.

Si atendemos a este desglose por cola, los porcentajes de llamadas atendidas o cobertura varían significativamente, como mostraremos a continuación:

Periodo 2024	Cola 55 – información	Cola 56 – cita previa	Total
Total llamadas entrantes	85.709	34.349	120.058
Llamadas atendidas	36.339	29.071	65.410
Llamadas abandonadas	49.370	5.278	54.648
Porcentaje cobertura	42%	85%	54%
Duración media	0:04:07	0:03:17	0:03:45
Espera media para ser atendido	0:02:06	0:00:53	0:01:34
Espera media antes abandono	0:01:51	0:02:34	0:01:55

También mostramos una comparativa respecto al mismo periodo del ejercicio anterior:

	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24	Totales
Totales	14.009	12.006	10.076	14.358	9.074	8.240	9.920	8.529	7.533	14.083	5.353	6.877	120.058
Llamadas atendidas	6.710	5.165	4.315	6.363	5.694	5.658	5.728	4.878	5.418	7.005	4.294	4.182	65.410
Llamadas abandonadas	7.299	6.841	5.761	7.995	3.380	2.582	4.192	3.651	2.115	7.078	1.059	2.695	54.648
Porcentaje de cobertura	48%	43%	43%	44%	63%	69%	58%	57%	72%	50%	80%	61%	54%
Espera media para ser atendido	0:02:21	0:02:32	0:01:59	0:02:04	0:01:14	0:01:03	0:01:40	0:01:54	0:01:22	0:02:46	0:01:06	0:01:17	0:01:34
Duración media / llamada	0:02:59	0:03:43	0:04:04	0:03:39	0:03:48	0:03:59	0:03:57	0:03:57	0:04:12	0:04:17	0:04:22	0:04:12	0:03:45
Espera media antes del abandono	0:02:07	0:02:03	0:01:59	0:01:58	0:01:45	0:01:17	0:01:29	0:01:55	0:01:31	0:02:23	0:01:27	0:01:38	0:01:55
	17:29:33	17:44:03	22:25:59	22:03:30	2:35:00	7:13:34	7:38:08	20:37:45	5:27:45	17:09:14	1:35:33	1:21:50	1751:21:54

	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	jul-23	ago-23	sep-23	oct-23	nov-23	dic-23	Totales
Total	9.779	7.089	6.349	8.266	12.153	8.402	7.748	8.617	6.473	6.909	5.631	5.820	93.236
Llamadas atendidas	6.172	5.286	5.764	5.773	6.584	6.366	4.576	3.410	3.791	3.832	4.425	3.426	59.405
Llamadas abandonadas	3.607	1.803	585	2.493	5.569	2.036	3.172	5.207	2.682	3.077	1.206	2.394	33.831
Porcentaje de cobertura	63%	75%	91%	70%	54%	76%	59%	40%	59%	55%	79%	59%	64%
Espera media para ser atendido	0:01:13	0:00:36	0:00:21	0:00:51	0:01:25	0:01:00	0:01:19	0:02:12	0:01:19	0:01:19	0:01:02	0:01:11	0:01:06
Duración media / llamada	0:03:49	0:03:53	0:03:55	0:03:18	0:03:20	0:03:37	0:03:53	0:03:48	0:03:44	0:03:53	0:03:21	0:02:59	0:03:45
Espera media antes del abandono	0:01:05	0:00:59	0:00:48	0:00:56	0:01:09	0:01:08	0:01:51	0:02:37	0:01:47	0:01:55	0:01:02	0:01:39	0:01:33
	17:07:35	5:32:57	7:48:00	14:46:48	10:44:21	14:27:28	1:48:12	11:04:59	7:42:54	2:17:35	20:46:12	17:50:06	875:57:07

Variación %	ene-24 / ene-23	feb-24 / feb-23	mar-24 / mar-23	abr-24 / abr-23	may-24 / may-23	jun-24 / jun-23	jul-24 / jul-23	ago-24 / ago-23	sep-24 / sep-23	oct-24 / oct-23	nov-24 / nov-23	dic-24 / dic-23	2024 / 2023
Llamadas atendidas	-15%	-32%	-48%	-26%	9%	-7%	-1%	18%	13%	-6%	2%	2%	-10%
Espera media para ser atendido	0:01:08	0:01:56	0:01:38	0:01:13	-0:00:11	0:00:03	0:00:21	-0:00:18	0:00:03	0:01:27	0:00:04	0:00:06	0:00:28

Análisis de los datos:

- En el ejercicio 2024 se recibieron un 29% más de llamadas que en el mismo periodo del ejercicio anterior.
- La cobertura se ha reducido en 10 puntos porcentuales, es decir, 54% en 2024 frente al 64% en 2023.
- El tiempo de espera para ser atendido se ha incrementado en 28 segundos: 0:01:34 (2024) frente a 0:01:06 (2023).

Durante el ejercicio 2024 se realizaron un total de 44703 gestiones telefónicas, que podemos resumir en:

- El 55% de las atenciones fueron para consultas tributarias.
- Un 36% solicitaron cita previa telefónicamente.
- El 9% de las llamadas se derivaron a otros organismos.

5.5. Servicio de grabación y digitalización de documentos tributarios.

Con fecha 31 de diciembre de 2023 finaliza la relación contractual con BETANSA, empresa que venía prestando el servicio de grabación, asumiendo ASISTA CANARIAS el servicio de grabación y digitalización. En este sentido se toman las medidas internas organizativas para que la grabación y todas las tareas conexas se realicen en las oficinas de atención.

Si centramos nuestra atención en el bloque de Tributos Cedidos, por su peso significativo sobre el total de documentos tributarios que presentamos en nuestra red de oficinas, durante el ejercicio 2024 se presentaron un total de 86.272 declaraciones y autoliquidaciones:

Los documentos pendientes de grabar e indexar representan el 0,4% y 0,2% respectivamente:

Total autoliquidaciones y declaraciones de tributos cedidos presentadas en periodo 2024					
Oficina	Total presentaciones	Pendiente grabación	%	Pendiente indexar	%
O.A.T. Arona	6.456	45	0,7%	30	0,5%
O.A.T. Arrecife	5.792	13	0,2%	47	0,8%
O.A.T. La Laguna	8.201	4	0,0%	0	0,0%
O.A.T. La Orotava	7.773	7	0,1%	16	0,2%
O.A.T. Las Palmas de Gran Canaria	20.476	47	0,2%	0	0,0%
O.A.T. Puerto del Rosario	3.344	0	0,0%	0	0,0%
O.A.T. Santa Cruz de La Palma	4.514	7	0,2%	106	2,3%
O.A.T. Santa Cruz de Tenerife	15.572	170	1,1%	9	0,1%
O.A.T. Santa María de Guía	4.795	5	0,1%	0	0,0%
O.A.T. Vecindario	9.349	8	0,1%	0	0,0%
Totales	86.272	306	0,4%	208	0,2%

5.6. Venta y distribución precintas fiscales sobre labores de tabaco.

Dentro de los servicios que se encomiendan en el vigente convenio con la ATC se contempla la a*dquisición, depósito y distribución de las precintas de circulación sobre las labores de tabaco a los sujetos pasivos del Impuesto sobre las labores de tabaco.*

Debemos hacer mención a la Orden de 17 de abril de 2024, por la que se modifica la Orden de 9 de mayo de 2011, de desarrollo de la Ley 1/2011, de 21 de enero, del Impuesto sobre Labores del Tabaco y otras Medidas Tributaria.

Entre las medidas adoptadas, destacamos las siguientes:

- La puesta en circulación de nuevas precintas autoadhesivas.
- Las precintas de picadura para liar, que a fecha 20 de mayo de 2024 no hayan sido objeto de suministro por parte de la Agencia Tributaria Canaria, será destruidas.

En los siguientes cuadros se informa de las precintas de labores de tabaco puestas en circulación en el territorio de la C.A.C. durante el ejercicio 2024, así como las cantidades suministradas por la FNMT-RCM y las ventas realizadas.

Precintas sobre labores de tabaco puestas en circulación en 2024:

Nomenclatura ATC		Dimensiones
PC01	Precintas para labores del tabaco, excepto cigarrillos negros y tiendas libres de impuestos. Fábricas y depósitos. Importadores	32x16
PC03	Precintas para labores del tabaco, excepto cigarrillos negros y tiendas libres de impuestos. Fábricas y depósitos. Importadores	44x20
PC04	Precintas para labores del tabaco, excepto cigarrillos negros. Tiendas libres de impuestos.	32x16
PC06	Precintas para labores del tabaco, excepto cigarrillos negros. Tiendas libres de impuestos.	44X20
PN01	Precintas para cigarrillos negros. Fábricas y depósitos. Importadores	32x16
PP01	Precintas para picadura. Fábricas y depósitos. Importadores	32x16
PP02	Precintas para picadura. Fábricas y depósitos. Importadores	44X20
PB01	Precintas circulares, bobina 1 de 5.000 efectos. Fábricas y depósitos. Importadores	20 mm (diámetro)
PB02	Precintas circulares, bobina 1 de 15.000 efectos. Fábricas y depósitos. Importadores	20 mm (diámetro)
PB03	Precintas circulares, bobina 1 de 25.000 efectos. Fábricas y depósitos. Importadores	20 mm (diámetro)
PB04	Precintas rectangulares, bobina 3 de 5.000 efectos. Fábricas y depósitos. Importadores	12x32
PB05	Precintas rectangulares, bobina 3 de 10.000 efectos. Fábricas y depósitos. Importadores	12x32
PP01	Precintas circulares en pliego de 50 efectos. Fábricas y depósitos. Importadores	20 mm (diámetro)
PP02	Precintas rectangulares en pliego de 50 efectos. Fábricas y depósitos. Importadores	12x32

Precintas sobre labores de tabaco: Entradas y ventas ejercicio 2024.

Las Palmas de Gran Canaria	ENTRADAS (FNMT)		SALIDAS (VENTAS)	
TIPO PRECINTA	CANTIDAD	VALOR (€)	CANTIDAD	VALOR (€)
PC01-32x16	40.800.000	42.840,00 €	44.086.000	46.290,30 €
PC03-44X20		0,00 €	543.500	597,85 €
PP01-32x16		0,00 €		0,00 €
PP02-44x20	1.200.000	1.320,00 €	1.654.800	1.820,28 €
PC04-32x16	8.880.000	9.324,00 €	9.408.000	9.878,40 €
PC06-44x20	1.200.000	1.320,00 €	828.000	910,80 €
PN01-32x16	2.160.000	2.268,00 €	1.920.000	2.016,00 €
PB01-20MM 5000	125.000	521,23 €	25.000	104,25 €
PB02-20MM 15000	450.000	1.280,91 €	150.000	426,97 €
PB03-20MM 25000	1.000.000	2.405,35 €		
PB04-12x32 5000	300.000	1.250,94 €		
PB05-12x32 10000	750.000	2.377,46 €		
PP01-20MM 50 efectos	125.000	1.147,54 €		
PP02-12X32 50 efectos	125.000	1.147,54 €	125.000	1.147,54 €
TOTALES	57.115.000	67.202,97 €	58.740.300	63.199,89 €

Santa Cruz de Tenerife	ENTRADAS (FNMT)		SALIDAS (VENTAS)	
TIPO PRECINTA	CANTIDAD	VALOR (€)	CANTIDAD	VALOR (€)
PC01-32x16	116.160.000	121.968,00 €	123.611.500	129.792,08 €
PC03-44X20		0,00 €	915.000	1.006,50 €
PP01-32x16	1.920.000	2.016,00 €	2.192.000	2.301,60 €
PP02-44x20	240.000	264,00 €	79.500	87,45 €
PC04-32x16	11.280.000	11.844,00 €	14.880.000	15.624,00 €
PC06-44x20		0,00 €		0,00 €
PN01-32x16	27.840.000	29.232,00 €	19.680.000	20.664,00 €
PB01-20MM 5000	125.000	521,23 €	85.000	354,43 €
PB02-20MM 15000	450.000	1.280,91 €	165.000	469,67 €
PB03-20MM 25000	1.000.000	2.405,35 €		
PB04-12x32 5000	300.000	1.250,94 €		
PB05-12x32 10000	750.000	2.377,46 €	510.000	1.616,67 €
PP01-20MM 50 efectos	125.000	1.147,54 €	107.700	988,72 €
PP02-12X32 50 efectos	125.000	1.147,54 €		
TOTALES	160.315.000	175.454,97 €	162.225.700	172.905,12 €

5.7. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.

En el ejercicio 2024 se presentaron un total de 21 reclamaciones:

Las Palmas de G.C.	Santa Mª de Guía	Vecindario	Arrecife	Puerto Rosario	S.C. Tenerife	La Laguna	La Orotava	Arona	La Palma	Total
5	1		2	1	6			5	1	21

Motivo o causa de las reclamaciones:

- Excesivos tiempos de espera: 11 (52%), en su mayoría contribuyentes que asistieron sin cita.
- Por la atención recibida: 7 (33%).
- Por las instalaciones o carencia de servicios: 3 (14%).

Por otro lado, se recibieron un total de cuatro felicitaciones por la atención recibida: dos en la O.A.T. Las Palmas Gran Canaria, una en Santa María de Guía y una en Santa Cruz de Tenerife.