

**INFORME ANUAL DE ACTIVIDAD DE ASISTENCIA INTEGRAL TRIBUTARIA, S.A.
CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2023.**

ÍNDICE:

- 1. Departamento de Recursos Humanos y Formación.**
 - 1.1. Estructura del área.**
 - 1.2. Actividad del área.**
 - 1.2.1. Contratación y Reclutamiento.
 - 1.2.2. Gestión.
 - 1.2.2.1. Gestión Externa.
 - 1.2.2.2. Gestión Interna y Convenio Colectivo.
 - 1.2.2.3. Gestión Nóminas y Seguros Sociales.
 - 1.2.2.4. Gestión Recursos Humanos.**
 - 1.3. Formación.**
 - 1.4. Seguridad y salud.**
 - 1.5. Responsabilidad social corporativa**
 - 1.6. Propuesta de mejoras y proyectos para 2024**
- 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.
 - 2.1.3. Objetivos e indicadores de 2023.
 - 2.1.4. Proyectos a implementar durante 2024.
- 3. Departamento de tecnologías de la información y comunicaciones (tic).**
 - 3.1. Estructura.**
 - 3.2. Proyectos iniciados en 2023.**
 - 3.3. Objetivos e indicadores de 2023.**
 - 3.4. Proyectos de TIC previstos para 2024.**
- 4. Departamento de recaudación.**
 - 4.1. Estructura del área y componentes.**
 - 4.1.1. Área de Embargos.

4.1.2. Área de Enajenaciones.

4.1.3. Área de Procedimientos Especiales.

4.2. Datos relativos a la actividad del departamento en el año 2023.

4.3. Mejoras y proyectos a implementar en 2024.

5. Departamento de Notificaciones y tratamiento de la información.

5.1. Descripción de actividad del área.

5.2. Estructura del departamento y componentes.

5.3. Indicadores de actividad de 2023.

5.4. Propuestas y mejoras.

5.5. Incidencias.

6. Departamento de atención al ciudadano.

A. Asistencia presencial.

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

B. Asistencia vía electrónica.

- Asistencia telefónica.

1. DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS Y FORMACIÓN.

1.1. ESTRUCTURA DEL ÁREA.

El departamento está compuesto por 4 personas con la siguiente estructura:

Una Jefa de área, que es la responsable de la misma, realizando de manera general las siguientes funciones; comunicación e interlocución con otras instituciones y con empresas externa relativas a cuestiones de recursos humanos (Dirección General de Planificación y Presupuesto, Intervención, Agencia Tributaria Canaria, Inspección de Trabajo, Servicio Canario de Empleo, TGSS), control de la documentación derivada de los litigios con el personal, así como de la relación con el Asesor Laboral, asistencia al Director-Gerente en materia de recursos humanos, además de formar parte de distintas comisiones, prevención de riesgos laborales, baremación, formación e igualdad, entre otras.

Una Técnico Medio, que da respuesta a cuestiones técnicas, fundamentalmente se ocupa de la gestión de la documentación de recursos humanos, contratos, nóminas, anticipos, seguros sociales e IRPF, además de la gestión de la formación.

Una administrativo, su tarea fundamental es el trato con los trabajadores en todo aquello que tiene que ver con control horario, incidencias, cuadros de vacaciones, portal del empleado, partes de accidente, certificados de personal y control de horas extras, además de apoyo administrativo tanto al técnico como a la jefa del departamento.

Auxiliar administrativo, se ocupa de ordenar el registro de entrada del departamento, del archivo y copia de documentación que se genera en la misma, elaboración de documentos de dieta, reposición de botiquines, además de otras tareas de auxilio al resto del departamento. Su trabajo es compartido con otros departamentos,

A continuación, mostramos una tabla con el nivel de ausencia del personal que conforma el departamento:

Categoría	Ausencias por IT
Jefa de Departamento	8
Técnico Medio	20
Administrativo	206
Auxiliar Administrativo	0

1.2. ACTIVIDAD DEL ÁREA.

1.2.1. Contratación y Reclutamiento.

Asistencia Integral Tributaria, S.A. a 31 de diciembre de 2023 contaba con 124 miembros en su plantilla lo que supone un decremento de 9 personas con relación al año 2022 que era de 133.

Como hito importante durante 2023 destacamos la finalización del proceso de estabilización iniciado en el año 2022 en el que se cubrieron 13 plazas de diferentes categorías aprobadas al respecto, distribuyéndose de la siguiente forma, 3 de técnico superior, 9 de administrativo y 1 de auxiliar administrativo, siguiendo los trámites establecidos, se realizó el proceso que dio por finalizado el mismo en el mes de septiembre.

Otro de los puntos a destacar es la contratación de personal, en esta caso hemos de mencionar que actualmente tenemos pendiente de proseguir con un proceso de selección de cara a cubrir parte de la tasa de reposición de plantilla de los años 2021, 2022, 2023 y el incremento de plantilla aprobado en Instrumento de Planificación Estratégica 2023-2025.

En relación con la tasa de reposición del año 2021, 2022 y 2023, ajustando la plantilla a las necesidades, se procede a la transformación de algunas plazas con autorización previa de la Dirección General de Presupuesto acorde con las categorías y funciones que queremos fomentar en la empresa.

En relación con la contratación de plazas necesarias para llevar a cabo la encomienda, en el Instrumento de Planificación estratégica 2023-2025 se solicitó y se aprobó la contratación de 1 plaza de técnico y 12 de administrativo.

Para llevar a cabo el proceso de selección de personal, tanto para la contratación de vacantes como para la creación de bolsas de empleo, se ha establecido que todo el proceso se realice mediante un nuevo sistema de selección a través de una empresa externa, de tal forma que todos los procesos de cobertura de vacantes, tanto internos como externos, se realicen a través de este sistema. Desde octubre se ha adjudicado el contrato con la empresa que se hará cargo de los procesos, si bien aún no se ha podido llevar a cabo el proceso de selección al estar pendiente la aprobación de las bases de los mismos, todavía en fase de negociación.

A continuación, se muestra de manera gráfica el número de plazas vacantes:

Número de plazas vacantes				
TIPO DILIGENCIA	Reposición 2021	Reposición 2022	IPE 2023-2025	Totales
Técnico superior	1		1	2
Administrativos			12	12
Analista superior		2		
Analista programador		1		

(*) No se ha añadido en esta tabla la tasa de reposición del 2023 con 6 plazas nuevas, pero que si están en el proceso de selección previsto.

Otro aspecto a destacar es el relativo a la línea de actuación de la empresa respecto de acometer la especialización de los puestos de trabajo y la adecuación a las nuevas tareas y proyectos que se acometen por Asista. En este sentido en el departamento de TIC (tecnología de la información y la comunicación) se ha procedido a la transformación de un técnico de proyectos en jefe de proyectos y dos plazas de gestor de sistema en técnicos de sistema y en el área de recaudación, a la transformación de dos plazas de notificador/ordenanza se han convertido en plazas de auxiliar administrativo.

Por último, hay que destacar que, seguimos sufriendo la fuga del talento iniciada en años anteriores, más concretamente en el área informática, este año finalizaron dos contratos temporales de programador y uno de analista programador, por lo que la carga de trabajo sigue en aumento, con aún menos recursos de personal que en años anteriores.

1.2.2. Gestión.

1.2.2.1. Gestión Externa.

En el año 2023 se trabajó en la elaboración del Plan de Igualdad, llegando a su aprobación y culminando con su presentación ante la Dirección General de Modernización y Calidad de los Servicios en el mes de diciembre. En la actualidad se encuentra pendiente de su publicación y comunicación a los trabajadores.

Como norma de cumplimiento se generan un gran número de documentos relacionados con los diferentes organismos, a fin de cumplir con las obligaciones establecidas.

Durante el año se establecieron convenios con dos centros de formación profesional y contamos con dos alumnas de prácticas en el área de administración.

En este apartado de gestión externa, merece una mención especial la gestión ocasionada por la conflictividad laboral, que viene desde el 2019 y continúa activa.

En el año 2023 se han realizado diversos trámites con el fin de acabar con el conflicto existente en relación con la antigüedad, que desde el año 2018 están demandando los trabajadores. En el mes de junio se ofreció por parte de la empresa un acuerdo colectivo, que fue rechazado por los representantes de los trabajadores. Posteriormente se ofreció el acuerdo de modo individual, acogiendo al mismo algunos empleados, encontrándose en la actualidad por el informe que debe ser remitido por la Dirección General de Función Pública para que sea elevado posteriormente por la SGT de la Consejería de Hacienda para la aprobación del Consejo de Gobierno.

En el mes de septiembre se aplicó la antigüedad de convenio colectivo, determinada por los jueces en cada una de las sentencias y recursos dictados, a aquellos trabajadores que faltaban por recurrir, tratándose en de una minoría de los mismos.

Como consecuencia del cumplimiento de sentencias judiciales firmes en la mayor parte de los casos, el conflicto va tendiendo a su fin, si bien todavía sigue afectando a parte de la plantilla.

Tramitación conflictos laborales 2023													
TIPO DILIGENCIA	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Documentación de	25	10	28	32	30	14	13		13	12	7	6	190
Depósitos judiciales	10			12	7	7						16	52
Gestión para juicios	1	1	4	6	3	1		1					17
Sentencias recibidas	4			8	5	8	9		8	8	2	4	56
Justificantes enviados	15			12	7	15	24		26	16	3		118

Por último, he de destacar la apertura de una nueva fuente de conflictividad como consecuencia del impago del artículo 27 del convenio colectivo.

1.2.2.2. Gestión Interna y Convenio Colectivo.

Con la idea de mejora y gestión de manera sencilla la automatización de la gestión del tiempo se ha realizado la búsqueda de una herramienta que dé soporte a la misma, se contratará con la empresa Desic para aplicar en el año 2024 el uso de la nueva aplicación.

Durante el año 2023 se realizaron distintos procesos sobre gestión de bajas de trabajadores realizada, con sus diferentes aparejadas, cierre de nóminas, finiquito y certificado de empresa.

1. En el mes de septiembre, se tomó como medida de disminución de la conflictividad la aplicación de la antigüedad establecida en convenio para toda la plantilla.
2. Durante el año, se gestionó la documentación necesaria para la aplicación del incremento salarial y del incremento salarial adicional.

1.2.2.3. Gestión Nóminas y Seguros Sociales

La relación de nóminas y remesa bancaria se elaboró en tiempo y forma todos los meses como fecha límite el 28 y en todos los casos la firma en el banco fue en el mismo mes salvo el mes de mayo que se realizó dos días después de la fecha.

Se realizó la gestión, elaboración y presentación del modelo 111, en tiempo con el reporte de documentación para justificación contable. Todos los meses la preparación se realizó en el plazo y su presentación se realizó correctamente excepto el mes de marzo que se demoró el pago.

Se realizó la gestión y envío de seguros sociales, y reporte de documentación para su justificación contable. La presentación se realizó en plazo excepto la complementaria del incremento adicional que se presentó fuera de plazo.

Tabla resumen de gestión e incidencias de nóminas 2023													
Incidencias nómina	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Incapacidad temporal	15	18	22	22	24	21	16	16	16	15	13	12	210
Maternidad	1	1											3
Aplicación sentencias	1		1	1	1	1	1	2					7
Dietas y locomoción	5	7	8	8	22	1	0	6	8	9	10	4	86
Anticipos y adelantos	0	3	3	3	3	0	1	1	4	1	4	3	25

1.2.2.4. Gestión Recursos Humanos

En el año 2023 las gestiones realizadas y la atención al personal desde el departamento de recursos humanos, toda la información, tratamiento, archivo, comunicación sobre las demandas diversas en su mayoría de antigüedad, las vacaciones solicitadas y aprobadas, incidencias de diversa índole, certificados, etc.

Resumen de trámites relativos a la gestión de recursos humanos 2023													
Recursos humanos	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Certificados	2		4	1	4	4	1		2	35	89	4	146
Permisos retribuidos	186	165	149	129	164	149	165	107	130	137	140	207	1.828
Vacaciones	81	3	9	18	17	21	37	65	57	31	17	53	409
Suspensión de empleo y sueldo					1	1							2
Gestión del tiempo	13	12	9	11	20	15	15	19	18	47	15	4	198

1.3. FORMACIÓN.

En el año 2023 se ha realizado un gran esfuerzo para llevar a cabo el plan de formación establecido.

Desde el comité de formación y el área de recursos humanos y formación se han acometido diferentes acciones formativas que han abarcado a un grupo mayoritario de la plantilla.

La formación en el año se enfocó desde dos perspectivas, una interna y otra externa.

Una parte de la formación interna ha consistido en un proyecto de transferencia del conocimiento orientado a la gestión del cambio, toda vez que por parte de la ATC se ha manifestado que en algún momento próximo no se le encargará a Asista los servicios de notificación y recaudación; de esta forma hemos ido integrando en las oficinas de atención tributaria al personal que hasta el momento presta sus servicios en las áreas de recaudación y notificación.

He de destacar que la formación interna, se realizó gracias a la implicación de algunos miembros de la plantilla, que elaboraron el programa y llevaron a cabo la formación básica en materia tributaria.

Respecto de la formación externa, ha consistido en su mayor parte en la actualización y especialización en la atención y los tributos que supone nuestra encomienda principal, para ello se contó con el apoyo del comité de formación y la persona designada como responsable que contribuyó en gran medida a reducir la sobrecarga que supuso la formación, aunque se consiguió que participara una parte mayoritaria de la plantilla

Por último, he de destacar que en lo que se refiere a la formación técnica del departamento de informática y de comunicaciones, solo se ha formado una parte mínima del personal.

Las acciones formativas realizadas por el personal de Asista Canarias, S.A.

Resumen de actividades formativas				
Tipo	Acción Formativa	Nº personas	Bonificado	Horas formativas
1	Formación campaña Renta 2022	25	no	8
2	Básico Prevención Riesgos L.	1	no	50
1	RPA (Robotic Process Automation).	1	no	9
1	Mesa de ayuda con JIRA Service Management:	4	no	6,5
1	Formación básica tributos e impuestos	18	no	30
1	Formación básica tributos e impuestos	17	no	30
1	Transmisiones Patrimoniales y AAJJDD	74	no	20
1	Formación básica tributos e impuestos	12	no	4

1.4. SEGURIDAD Y SALUD.

La vigilancia de la salud en una de las acciones que se realizan de forma anual a todos los miembros de la plantilla que así lo decidan de forma voluntaria, por lo que se llevó a cabo la gestión de reconocimientos médicos anuales. Para lo que es necesaria la documentación en función de aceptación y no aceptación de todo el personal.

Desde el departamento se gestionan todas las solicitudes del personal sobre prevención, las demandas y visitas a los centros de cada uno de los técnicos de prevención, la documentación necesaria a aportar, así como la formación necesaria para el personal en materia de prevención de riesgos laborales.

1.5. RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA.

Si bien Asista Canarias no cuenta todavía con un plan de responsabilidad social corporativa, se ha establecido como objetivo en el Plan de acción anual para 2024, durante 2023 se han llevado a cabo una serie de acciones embrionarias de un futuro plan, conducentes a mejorar el clima laboral, el reconocimiento a la aportación de los empleados y a contribuir a la protección del medio ambiente y al desarrollo sostenible.

En este apartado se han llevado a cabo varias iniciativas, si bien alguna de ellas no se ha podido culminar:

- Jornada con el personal. Se propuso la celebración de una jornada colectiva de trabajo con todo el personal a celebrar el 1 de diciembre, en la que se perseguían entre otros los siguientes objetivos; fomentar el sentido de pertenencia y equipo entre todos los empleados, comunicar la visión, misión, valores y objetivos estratégicos de la empresa, destacar los logros y proyectos más relevantes en curso y permitir un espacio de intercambio de ideas y preguntas. Esta jornada no se pudo celebrar y se ha pospuesto para el ejercicio 2024.
- Propuesta de seguros sociales. Durante 2023 se ha sondeado diversas compañías de seguros al objeto de ofrecer a nuestros empleados la posibilidad de contratar un seguro de salud, en el que parte del coste fuese asumido por la empresa. En Asista consideramos que la salud de nuestros empleados es fundamental para el desempeño y compromiso con el trabajo y que la contratación del seguro mencionado redundaría en beneficio de la empresa y de los empleados.
- Compromiso con el entorno social. Algunas de las acciones que hemos llevado a cabo buscan integrar prácticas sostenibles en todas las áreas de la empresa, promoviendo la protección del medio ambiente y el compromiso con la sociedad. Al adoptar estas medidas, la empresa demuestra su compromiso con el desarrollo sostenible y con la participación en la sociedad. Algunas de las iniciativas llevadas a cabo son:
 - Iniciativas de papel cero. Durante 2023 hemos promovido la digitalización de procesos y documentos, la reducción del consumo de papel mediante la implementación de herramientas digitales y hemos fomentado la impresión responsable.

- Programa de reciclaje. Hemos implementado un sistema de recolección y separación de residuos en todas las oficinas y hemos sensibilizado a los empleados sobre la importancia del reciclaje. Colaborar con empresas de reciclaje locales.
- Reducción de emisiones de carbono. Hemos limitado el uso de vehículos de empresa y hemos reducido el uso de transportes para la celebración de reuniones de trabajo, sustituyéndolo por reuniones telemáticas.

1.6. PROPUESTA DE MEJORAS Y PROYECTOS PARA 2024.

- Una de las propuestas de mejora, es la de equilibrar la formación del personal ampliando la que sea de tipo técnico, tanto en materia de desarrollo de aplicaciones como en la administración de sistemas y comunicaciones.
- Contratación de una nueva aplicación de control de presencia y portal del empleado

2. DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN, TRANSPARENCIA Y PROYECTOS INFORMÁTICOS.

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 2023, distribuidos por subáreas, así como el grado de avance de los mismos.

2.1.1. Planificación y transparencia.

Esta subárea está compuesta por un administrativo que actúa bajo la dirección del jefe de área. Además, se requiere la participación del área de informática durante la subida y modificación de la documentación, así como para el mantenimiento del portal de transparencia, contando para ello con parte del equipo de informática que mantiene, entre otros proyectos, el portal de la ATC y que a 31 de diciembre contaba con 4 personas. Durante 2023 hemos trabajado en los siguientes proyectos:

- Redacción y aprobación del Instrumento de planificación estratégica 2023-2025. Conjuntamente con el resto de los departamentos de la empresa se ha elaborado el IPE 2023-2025, en el que se establecen las líneas estratégicas de la organización para dicho periodo.
- Actualización y mantenimiento del portal de transparencia, añadiendo la información relativa al ejercicio 2022.

Este proyecto de mantenimiento finaliza el 30 de junio, fecha en que la oficina del comisionado de transparencia comienza a recabar y evaluar los datos del portal. Los objetivos para 2023 eran mantener la valoración del portal, que es de 10, e iniciar el análisis para poder automatizar la carga de datos de este.

Hemos de destacar que en este ejercicio el comisionado ha ido retrasando la evaluación del portal, que usualmente se realiza en septiembre, y la ha entregado en enero de 2024. El 30 de diciembre de 2023 cesó por excedencia la persona que prestaba servicios en el área, además dos de las personas del equipo que mantenían el portal de Asista, finalizaron contrato a 31 de diciembre, motivo por el que no se han podido realizar las modificaciones que plantea el informe de evaluación del Comisionado.

- Elaboración del informe anual de cumplimiento de la transparencia. Finalizado y entregado el 19 de mayo.
- Colaboración con el área de personal en la redacción del plan de igualdad de Asista.
- Colaboración con el área de personal en la convocatoria de procesos selectivos 2023.
- Asistencia al personal de Asista en los procesos de renovación de usuarios para acceder a la red de gobierno.
-

2.1.2. Proyectos Informáticos.

Esta área está formada 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 estos tres equipos.

Conviene destacar que, junto a las tareas de desarrollo propia de los equipos, desde este departamento se ha impulsado la contratación de múltiples servicios y suministros relacionados con la actividad de este, revisando las necesidades, realizando los pliegos de prescripciones técnicas, las memorias económicas y las memorias justificativa de los mismos, recayendo esta tarea de manera exclusiva en el jefe del departamento.

En 2023 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. Informática Notificaciones.

Este equipo está compuesto por un Coordinador Jefe de Proyectos, un analista medio y un analista programador. Entre las vacantes tiene pendiente de cubrir un puesto de analista superior y un puesto de analista programador ambos correspondientes a la tasa de reposición de 2022. Entre sus principales tareas se encuentra las de elaborar desarrollos evolutivos y mantenimiento de las aplicaciones que tienen que ver con todo el proceso de notificaciones, así como las que tienen que ver con la gestión documental de determinados procesos de la actividad recaudatoria. Por otro lado, tiene encomendado el desarrollo y mantenimiento de una aplicación para el suministro de precintas.

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.
- **ODIN.** 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.
- **RUKI.** 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.

Como proyectos a destacar de 2023 nos encontramos los siguientes:

- DIGIC. 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. Este proyecto estuvo a disposición del público el 20 de febrero de 2023, a partir de la puesta en marcha del mismo se han ido realizando múltiples mejoras del mismo.
- Implantación del sistema de notificaciones por DEHú. Como consecuencia de un cambio normativo, donde se establecía que se dejara de usar la DEH en favor de la DEHú, se modificó todo el proceso de envío de notificaciones telemáticas y consulta de datos/certificación a través de la DEHú. Este nuevo sistema fue puesto en explotación el 1 de mayo.
- Proyecto Elastic. Este proyecto consiste en la implantación de un sistema de monitorización de aplicaciones basado en la herramienta Elastic Search que permite el análisis de problemas en la lógica de negocio, la seguridad y el rendimiento del principal sistema de información tributario de la ATC, M@gin, y de la infraestructura que lo soporta. Durante 2023 realizamos la compra de las licencias y durante 2024 tenemos previsto realizar la monitorización su instalación en la infraestructura de la ATC y comenzar con el monitoreo del ciclo de presentación en su totalidad.
- Migración Notifex. Desde la ATC se nos ha solicitado que realicemos la migración del sistema Notifex a su infraestructura, durante este ejercicio se ha elaborado y puesto a disposición de la ATC un primer documento de análisis con una propuesta para la misma.

2.1.2.2. Informática Recaudación.

Este equipo está compuesto actualmente por un Coordinador jefe de Proyectos, un analista superior, un analista medio, dos analistas programadores y dos programadores. Entre las vacantes tiene pendiente de cubrir dos puestos de analista superior uno de la tasa de reposición de 2022 y otro de la tasa de reposición de 2023. Entre sus principales tareas se encuentra las de elaborar desarrollos evolutivos y mantenimiento de las aplicaciones que tienen que ver con todo el proceso de recaudación.

Como proyectos a destacar de 2023 tenemos los que siguen:

- Explotación de información de la ATC. Se trata de un proyecto de continuidad en el que juntamente con personal de la ATC, se han cargado en la herramienta APEX las tablas y los datos necesarios para la obtención de indicadores que miden la actividad de la ATC, incluyendo la extracción, carga y transformaciones de datos, así como el nivel de presentación. Durante el 2023 se han hecho ampliaciones y mejoras, actualmente se trabaja en el informe que se presenta al Consejo Rector.
- Aplicaciones de lucha contra el fraude. Al igual que el proyecto anterior, se trata de un proyecto de continuidad; lo hemos iniciado en 2023, inicialmente hemos trabajado en la transformación de la funcionalidad que actualmente se maneja en SNA-SAS, a la plataforma Apex. Comenzamos este año con la presentación de los datos de Lucha contra el fraude que se gestionan por esas aplicaciones, al nuevo aplicativo PLF Apex, instalado con visualización 360 del contribuyente, colas, alertas y generación de informes. Hemos

seguido con diversas ampliaciones y mejoras, actualmente estamos trabajando en el workflow para la gestión de las alertas.

- **Piloto Digital Contact Center.** Este proyecto tenía por objeto la instalación de una solución a modo de piloto, con un ámbito técnico y funcional reducido de la plataforma de CRM Microsoft Digital Contact Center. Esta plataforma omnicanal permite prestar una atención integral al contribuyente. El proyecto finalizó con la subida a PRE de toda la funcionalidad contratada y la realización con éxito de las pruebas de este. Todos los conocimientos y la arquitectura diseñada en este proyecto serán aprovechadas en la incorporación definitiva de la plataforma de CRM Microsoft Digital Contact Center.
- **Desarrollo y puesta en marcha de una herramienta software para la gestión de la DPOP (Dirección por Objetivos).** Durante 2023 hemos realizado un proceso de formación de parte de nuestro personal, en el que hemos iniciado el proceso de carga de distintos indicadores en la herramienta Microsoft Power BI. Se trata de un proyecto de continuidad del que tuvimos una primera versión con carga de determinados indicadores de ASISTA CANARIAS antes del 31/12/2023.
- **Puesta en marcha OVAC.** Este proyecto fue un piloto consistente en la prestación de asistencia tributaria a través de videollamada por los empleados de atención al contribuyente. Se puso en explotación el 2 de mayo. En este momento este servicio no se presta a la espera de la implementación del CRM Microsoft Digital Contact Center.
- **Automatización de la facturación de Asista.** Se ha iniciado proyecto para conseguir emitir la factura de los servicios de recaudación ejecutiva de manera automática, actualmente se encuentra en curso.

2.1.2.3. Informática Tributaria.

Este equipo está compuesto actualmente 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 2023 nos encontramos los siguientes:

- **Webforms.** El proyecto consiste en adquirir las licencias necesarias para poder desarrollar con la tecnología que proporciona la plataforma Webforms, que permite cubrir de manera flexible y ágil el desarrollo de formularios en corto espacio de tiempo; así como adquirir el conocimiento tanto para poder desarrollar con esta herramienta y para gestionar la misma a nivel de infraestructura.

Durante 2023 hemos trabajado en la elaboración del modelo de autoliquidación del Impuesto sobre el depósito de residuos en vertederos, la incineración y la coincineración de residuos y en los modelos de los procesos selectivos de la ATC con la tecnología de Webforms.

En este momento estamos trabajando para montar una infraestructura propia de Webforms en la Agencia Tributaria Canaria.

- 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. Esta nueva aplicación está preparada no solo para atender a aquellas personas que acuden con cita previa sino para gestionar a personas que acuden sin cita o que son consideradas como colectivo de atención preferente. La integración de ambas herramientas se hace incluyendo todos los canales de atención al público con los que cuenta Asista y nos va a permitir 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.
- Presentaciones colectivas de modelos tributarios. En este caso, hemos realizado un desarrollo para que un usuario puede presentar colectivamente varios modelos tributarios pertenecientes al mismo o a distintos sujetos pasivos, agilizando considerablemente la tramitación de estas presentaciones.

2.1.3. Objetivos e indicadores de 2023.

En el plan de acción anual se estableció como objetivo estratégico para 2023, 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 2023:

- Puesta en marcha de la DEHú el 27 de abril de 2023. Entro en producción en la fecha mencionada producción el 27 de abril.
- El desarrollo se puso en producción durante el mes de febrero y a partir del 20 de febrero comenzó la instalación de los kioscos de autoservicio en los distintos puntos asignados.
- Uso y generalización de la herramienta Webform. Este objetivo se ha cumplido con creces, comenzamos por poner en producción los modelos de residuos, además se ha trabajado en los modelos de procesos selectivos de la OPE.
- Proyecto de gobierno del dato a través de una herramienta de BI. En este punto, trabajamos coordinados con la ATC para el análisis, confección y configuración de distintos informes relativos a la actividad de la misma. Hay que destacar que todos los hitos que se han marcado en dicho proyecto se han cumplido en los plazos establecidos.
- Proyecto de monitorización y auditoría de la Sede electrónica de la ATC. Este proyecto no ha finalizado, se inició en el último trimestre de 2023 con la licitación de un contrato de suministro para la adquisición de licencias Elastic Search y durante 2024 tenemos prevista su instalación en la infraestructura de la ATC.

2.1.4. Proyectos a implementar durante 2024.

- Módulo de información contable (MIC). A partir de 2024 y amparados por el encargo de fecha, en el que se establece la realización de este servicio financiado con Fondos

Feder, comenzaremos a diseñar, desarrollar, implementar y mantener el nuevo sistema de información de Contabilidad de los Tributos de la ATC.

- Mantenimiento y desarrollos evolutivos de la aplicación de embargos externos para la Dirección General del Tesoro.
- 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.
- Plyca. En 2024 se prevé la contratación e implementación de Plyca que es un gestor de expedientes de contratación integrado con la PLCSP, que abarca todo el proceso de contratación pública electrónica desde la fase de preparación, pasando por la de licitación y hasta la fase de seguimiento del contrato. Entre los elementos destacables que aporta PLYCA se encuentra el servicio de actualización permanente que garantiza el cumplimiento de la normativa de contratación en vigor, por otro lado, se trata de una herramienta de trabajo colaborativa, lo que permite agilizar el proceso, además queda garantizada la trazabilidad de las actuaciones, etc.
- Proyecto Elastic. Durante 2024 procederemos a instalar la aplicación en la infraestructura de la ATC y comenzaremos a monitorizar los procesos de presentación de modelos desde que lo inicia una persona en la Sede de la ATC hasta que finaliza, esto va a permitir averiguar de manera ágil y precisa donde se producen las incidencias en las presentaciones.
- Migración Notifex. Realizar la migración e implantación del sistema Notifex en la infraestructura de la ATC.
- Eliminación de la dependencia de Internet Explorer. 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. Existe un proyecto para eliminar esta dependencia.
- LIFE RAY. La ATC ha adquirido un nuevo gestor de contenido, se pretende que, a partir de la puesta en explotación de la misma, ASISTA colabore en el mantenimiento y desarrollo evolutivo de esta.

3. DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (TIC).

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

3.1. Estructura.

El equipo de TIC está compuesto actualmente por un Jefe de departamento, un Coordinador jefe de Proyectos, cuatro Técnicos de Sistemas y un Gestor de Sistemas. Desde julio de 2023 se encuentra de baja por enfermedad el Jefe del Departamento, asumiendo sus funciones hasta su incorporación el jefe del departamento de Planificación y Proyectos. Entre sus principales tareas se encuentra las de dar soporte al resto de áreas, mantenimiento de la infraestructura técnica, seguridad de la información, microinformática e implementación de nuevas funcionalidades de hardware y /o software.

3.2. Proyectos iniciados en 2023.

- Certificación ENS. Este proyecto se inició el 9 de junio, actualmente se encuentra en la primera fase de este y lo hemos planteado para tener la certificación de nuestros servicios en el ESN dentro de 12 meses. De entre las tareas acometidas durante este periodo destacamos las del nombramiento del comité de seguridad de Asista Canarias, la redacción de la documentación necesaria y la incorporación de determinadas herramientas del Centro Criptológico Nacional para la gestión y control de riesgos.
- DIGIC. Diseño e implementación de los Quioscos y de la infraestructura de comunicaciones que les da soporte a través de conexiones de datos móviles. 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 2023. Tanto al inicio como al final de la campaña de renta se realiza el traslado de comunicaciones y equipos informáticos a las ubicaciones designadas.
- Proyecto papel cero. Se han sustituido las impresoras del personal de atención al público, asignándose una por usuario, actualmente todas cuentan con control de impresión. Al resto de personal de la empresa se les ha vinculado a distintas impresoras multifunciones que tienen implementado control de acceso y control de impresión.
- Implementación de una nueva infraestructura para virtualización, compuesta por una cabina de almacenamiento de alta velocidad y dos nuevos servidores.
- Renovación técnica de las salas de reuniones de las oficinas de Sta. Cruz de Tenerife y Las Palmas de Gran Canaria.
- Instalación de ordenadores All in One y renovación técnica de la sala de formación sita en

la oficina de Las Palmas de Gran Canaria.

- Implementación de una nueva conexión por MPLS en la sede de Santa María de Guía.
- Implementación de una nueva conexión por MPLS en la sede de Puerto del Rosario.
- Implementación de una nueva conexión por MPLS en la sede de Santa Cruz de La Palma.
- Implementación y Migración a un nuevo gestor de incidencias. (Hemos puesto en explotación como nuevo gestor de incidencias la herramienta Jira Service Management confluyendo así con el resto del área de informática. Durante este ejercicio hemos puesto en explotación la aplicación, hemos diseñado una estructura conforme a las necesidades de ASISTA, se han migrado las tareas abiertas del anterior gestor de incidencias (Helpdesk) y por último, se ha abierto el uso de la misma a todos los usuarios de la organización.
- Implementación del nuevo aplicativo de Gestión de Certificados Digitales.

3.3. Objetivos e indicadores de 2023.

En el plan de acción anual se estableció como objetivo estratégico para 2023, el siguiente; **“Mejora de la seguridad de los sistemas de información”**, para su cumplimiento se establecieron los siguientes objetivos operativos:

- Mejora y actualización de los sistemas de seguridad perimetral y de los sistemas de copia de seguridad y recuperación de la información. Logrado.
- Observatorio de seguridad preventiva y detección de amenazas en el entorno. Durante 2023 se ha nombrado el Comité de Seguridad y se han ido implementado diversas medidas y herramientas para garantizar la seguridad de los sistemas informáticos y de la información.
- Cumplimiento y certificación en el Esquema Nacional de Seguridad. En este momento estamos trabajando con una consultora externa en el proceso de certificación del ENS, teniendo previsto pasar la evaluación para la certificación en el tercer trimestre de 2024.
- Implementación de un entorno de trabajo colaborativo. En 2023 comenzamos a trabajar con la Suite de Google, que posibilita el trabajo colaborativo. No obstante, durante 2024 migraremos a la Suite de Microsoft dado que ofrece mejores herramientas para el trabajo por proyectos y para virtualizar el puesto de trabajo, además de permitir alinearnos con el nuevo entorno de trabajo de la ATC.

3.4. Proyectos de TIC previstos para 2024.

Como proyectos previstos para 2024 tenemos los siguientes:

- Despliegue de los escritorios virtuales de los usuarios de ASISTA en la nube.
- Cambio de las cuentas de correo de Google a MS365.
- Migración de la infraestructura de virtualización a la nube.
- Certificación en el ENS.
- Despliegue de Microsoft Dynamics Contact Center.

4. DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN.

4.1. 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.

4.1.1. 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 datos**, 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 2023 a esta área se encontraban adscritas 12 personas, con la siguiente estructura (un técnico Superior Coordinador, un técnico Superior, 8 administrativos y 2 auxiliares). No obstante, durante la totalidad del ejercicio solo pudimos contar con el trabajo efectivo de 11 de ellas.

4.1.2. 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 2023 a esta área se encontraban adscritas 6 personas, con la siguiente estructura (un técnico Superior Coordinador, un técnico Superior y 4 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.

4.1.3. 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).

4.2. Datos relativos a la actividad del departamento en el año 2023.

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					
TIPO DILIGENCIA	2023	% 2023-2022	2022	% 2023-2021	2021
Bienes muebles	51	100 %	0	-	0
Arrendamientos	463	-59,14 %	1.133	-7,89 %	1.230
Cuentas bancarias	235.549	1,12 %	232.934	5,63 %	220.516
Operaciones con terceros	5.633	15,53 %	4.876	37,04 %	3.558
Terminales puntos de venta	1.859	8,71 %	1.710	-47,77 %	3.274
Devoluciones AEAT	263.268	-0,83 %	265.462	2,01 %	260.227
Depósitos bancarios	1.929	-61,29 %	4.983	-23,05 %	6.476
Operaciones SII	17	100 %	0	-	0
Sueldos y salarios	10.461	79,28 %	5.835	6,09%	5.500
Inmuebles	156	14,71%	136	47,83 %	92
Vehículos	5.966	-19,67%	7.427	-41,51 %	12.697
Total	533.352	1,68 €	524.528	2,13 %	513.590

Importe de diligencias por tipo y año de emisión

TIPO DILIGENCIA	2023	2023/2022	2022	2022/2021	2021
Bienes muebles	3.515.402,54 €	100 %	0 €	-	0 €
Arrendamientos	4.961.885,65 €	-78,44 %	23.010.378,84 €	-51,82 %	47.758.765,93 €
Cuentas bancarias	3.827.174.517,29 €	-3,57 %	3.695.344.948,67 €	-4,38 %	3.864.518.346,80 €
Operaciones con terceros	132.235.668,91 €	- 29,47 %	187.493.636,25 €	-24,91 %	249.693.853,86 €
Terminales puntos de venta	15.312.685,43 €	-4,95 %	16.109.842,84 €	-50,52 %	32.555.317,33 €
Devoluciones AEAT	4.473.417.100,49	-3,42 %	4.632.045.466,53 €	-0,62 %	4.660.792.701,97 €
Depósitos bancarios	24.285.512,30	-75,34 %	98.472.296,89 €	-67,45 %	302.543.949,50 €
Operaciones SII	12.803.888,21	100 %	0 €	-	0 €
Sueldos y salarios	84.630.418,66	176,34 %	30.625.178,41 €	-24,98 %	24.503.907,53 €
Inmuebles	20.977.779,87	-64,40 %	58.920.270,45 €	-174,45 %	21.468.379,68 €
Vehículos	26.233.150,24	-67,34 %	80.323.212,03 €	-35,33 %	124.203.264,11 €

c) Actividad del departamento. Resultado obtenido a diciembre 2023 y comparativa con el año 2022.

Resumen de ingresos y bajas año 2023				
Oficina	Concepto	2023	2022	% Diferencia
Las Palmas	Acumulados cargos	41.189	38.928	5,81 %
Tenerife	Acumulados cargos	37.038	49.503	-25,18 %
Total cargos		78.227	88.431	-11,54 %
Las Palmas	Acumulados ingresos	17.208.044,77 €	20.568.337,06 €	-16,34 %
Tenerife	Acumulados ingresos	22.635.047,90 €	23.708.846,98 €	-4,53 %
Total Ingresos		39.843.092,67 €	44.277.184,04 €	-10,01 %
Las Palmas	Acumulado bajas	35.216.459,03 €	32.430.380,52 €	-8,59 %
Tenerife	Acumulado bajas	30.333.956,36 €	70.524.430,31 €	-56,99 %
Total bajas		84.120.276,71 €	102.954.810,83	-22,39 €

Mención destacada corresponde a la disminución de las bajas en el ejercicio 2023 en comparación al ejercicio 2022, motivado por varias cuestiones, como la implementación de medidas en 2022 que aceleraron la emisión de declaraciones de créditos incobrables por lo que en dicho ejercicio se dieron de baja muchos créditos pendientes con anterioridad a dicha fecha, otro motivo es la demora en el proceso de firma de las declaraciones, ya que requiere revisión por parte de los responsables.

d) Indicadores de relativos al área de recaudación para 2023. Estos indicadores se alinearon con los que la Agencia Tributaria Canaria estableció en su plan anual para 2023, de tal forma que el esfuerzo de Asista contribuyese al logro de estos.

- Ingresos en ejecutiva (Objetivo 8.5). A 31 de diciembre de 2023 se ha logrado un acumulado de 39.843.092,67 €, estableciéndose un importe anual de 45.000.000 €. Se ha alcanzado un 88,54 % del objetivo anual por parte de la empresa de Asista. En este punto conviene destacar que se estableció el mismo objetivo que la ATC, sin que por parte de ASISTA se hubiese considerado previamente que la Agencia 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 2023 se ha logrado un acumulado de 65.550.415,39 €. Estableciéndose un importe anual de 150.000.000 €. Se ha alcanzado un 43,70 % del indicador establecido.
- Lotes de subasta (objetivo 8.12). A 30 de noviembre de 2023 se ha logrado un total de lotes subidos al portal de subasta de 29 cuando el número de lotes anual previsto era de 80, alcanzándose un porcentaje del 40% del objetivo establecido. El descenso de número de bajas viene motivado por el cambio de estrategia desde la Agencia Tributaria Canaria, donde los efectivos técnicos de Asista han comenzado con la ejecución de las hipotecas unilaterales, abriendo una nueva línea de trabajo en este ámbito teniendo que superar diferentes obstáculos para la puesta en marcha de este tipo de ejecución.

4.3. Mejoras y proyectos a implementar en 2024.

- Formación continuada. En 2024, 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.
- Mejoras informáticas. Una de las principales mejoras que se propone para el año 2024 es la posibilidad de que el propio obligado tributario pueda obtener su propia carta de pago desde la sede de la Agencia tributaria sin mediación manual del usuario de ASISTA y sin empleo del correo electrónico para estos menesteres. Esta mejora facilitará el proceso de pago de los impuestos para los contribuyentes, ya que les permitirá acceder a su carta de pago de forma sencilla y rápida.
- Otra de las mejoras previstas es reemplazar el correo electrónico como mecanismo de comunicación con los contribuyentes/obligados/ciudadanos y utilizar mecanismo como carpeta ciudadana donde sea el propio usuario quien obtenga los documentos que solicite.

5. Departamento de Notificaciones y tratamiento de la información.

5.1. 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.

Desde el **área de tratamiento**, un área transversal a todo el departamento propio de notificaciones como también el de recaudación de Asista, compuesto fundamentalmente por auxiliares y administrativos y una técnico coordinadora a la cabeza, sus funciones son multidisciplinarias y todas ellas relacionadas con la gestión de documentos. Son funciones principales la realización **de copias de expedientes de ejecutiva**, solicitados por la propia Agencia Tributaria como a través de peticiones que nos llegan por registro de entrada solicitadas por los ciudadanos. El **intercambio de documentos** con el personal de la Administración Tributaria con el objetivo de la firma de las jefas de Administración provincial o jefes de dependencia de recaudación. **Distribución del registro de entrada propio del aplicativo M@gin** a las distintas áreas del departamento de Recaudación de Asista. Las **solicitudes de notas y anotaciones preventivas de embargo a los diferentes Registros Públicos**, ya sea de la Propiedad, Mercantil o de Bienes Muebles, **solicitudes de valoración** a empresas dedicadas a ello para que nos aporte las tasaciones luego utilizadas por el área de Enajenaciones. Además de muchas otras tareas donde destaca por su importancia **la indexación en el gestor documental** de M@gin cuanto documento externo a este se genere y necesita formar parte del expediente y lograr que este figure lo más completo posible.

5.2. Estructura del departamento y componentes.

Durante 2023 el área estuvo conformada por 14 personas distribuidas por categorías de la siguiente forma, 1 Técnico-Coordinadora del área, 5 administrativos y 9 auxiliares, en este punto conviene reseñar la baja prolongada por ILT de un administrativo durante todo el año 2023, sin que se haya cubierto la misma.

A continuación, exponemos algunas tablas con los indicadores que miden la actividad del departamento de notificaciones durante 2023, comparándolos además con los datos relativos a 2022 y 2021.

5.3. Indicadores de actividad de 2023.

Notificaciones por correo					
TIPO NOTIFICACIÓN	2023	2023/2022	2022	2022/2021	2021
EJECUTIVA	51.925	-15,88 %	61.727	-5,88 %	65.582
VOLUNTARIA	44.359	-4,66 %	46.524	-0,62 %	46.819
TOTAL	96.284	-11,05 %	108.251	3,69 %	112.401

Como se puede observar, en ambas filas se produce una disminución gradual en el número de notificaciones por correo, que manteniéndose estable el número total de documentos a notificar en los tres últimos años, consideramos que dicha disminución obedece en su mayor parte al aumento de las notificaciones telemáticas.

Notificaciones Telemáticas					
TIPO NOTIFICACIÓN	2023	2023/2022	2022	2022/2021	2021
EJECUTIVA	40.452	41,16 %	28.657	25,71 %	22.797
VOLUNTARIA	57.979	-3,72 %	60.220	1,66 %	59.239
TOTAL	98.431	10,75 %	88.877	8,34 %	82.036

Una de las cuestiones significativas del área es el continuo aumento de la notificación telemática que por primera vez en 2023 supera a la tradicional, tal y como se observa de la comparación de las dos tablas anteriores.

Tipología de notificaciones telemáticas						
	2023		2022		2021	
ESTADO NOTIFICACIÓN	TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL	%
NOTIFICADA	67.075	68,15%	63.450	71,39 %	58.336	71,11 %
REHUSADA*	99	0,10 %	53	0,06 %	49	0,06 %
CADUCADA	31.255	31,75 %	25.374	28,55 %	23.651	28,83 %
TOTAL	98.429	100 %	88.877	100 %	82.036	100 %

*en la columna de rehusadas se incluyen 3 servicios no realizados.

Si bien el resultado final de las notificaciones telemáticas es que todas resultan notificadas una vez ha expirado el plazo de 10 días a partir de la puesta a disposición, resulta interesante exponer la forma de como hemos llegado al resultado final de notificación; en la tabla anterior observamos una preponderancia de la notificación por recogida del documento, encontrándose situado el porcentaje de este tipo de notificación por encima del 65% en los tres últimos años

Notificaciones personales									
	2023			2022			2021		
AGENTE NOTIFICADOR	TOTAL	NOTIFICADAS	%	TOTAL	NOTIFICADAS	%	TOTAL	NOTIFICADAS	%
Notificador Asista	222	84	37 %	245	82	33 %	123	38	31 %
Oficina de atención tributaria	1.777	1.777	100%	1.479	1.479	100 %	1.390	1.390	100%
Agencia Tributaria Canaria	15	7	45 %	31	17	54 %	50	33	66 %
TOTAL	2014	1868	93 %	1.755	1.578	90 %	1.563	1461	94 %

La notificación personal es otra modalidad que se realiza bien en las dependencias de Asista, concretamente en las oficinas de atención tributaria, bien en los domicilios de los contribuyentes o

terceros, en este último caso, se puede realizar bien por agente de la ATC o por personal notificador de Asista. De los datos de la tabla anterior hay que destacar el elevado número de notificaciones que se realizan en nuestras dependencias.

Otro dato por destacar es la progresiva reducción de los tiempos medios de notificación, que redundan en beneficio de los expedientes tramitados, en la siguiente tabla se puede observar la disminución durante los tres últimos años:

Tiempos medios ejercicios 2021-2023	
Año	Tiempos medios
2021	26,73 días
2022	24,99 días
2023	21,36 días

Por último, hacemos mención a dos indicadores del plan anual de Asista para 2023:

- Tiempo máximo de notificación no supera 170 días como máximo en el 99% de los casos. Este criterio se cumplió en su totalidad.
- Notificaciones en papel efectivas. Este criterio se cumple en un 98%, ya que se obtuvo un porcentaje del 62,68 %, no llegando al 65 % establecido.
- Potenciar el uso de la notificación electrónica. El indicador que se estableció es el de un Incremento de un 5% del número de usuarios voluntarios en la DEHú, en este caso no se ha cumplido el objetivo al alcanzar un crecimiento de un 3%.

5.4. Propuestas y mejoras.

En el presente informe, se detallan las propuestas y mejoras planificadas para implementar en el año 2024 y ya iniciadas en el 2023. Estas iniciativas tienen como objetivo optimizar diversos procesos dentro de la organización, enfocándose en la automatización de tareas, reorganización del personal y fortalecimiento de las capacidades del equipo.

Mejoras iniciadas en el año 2023 y que se espera puesta en producción en el año 2024.

- Automatización para la Realización de Copias de Expedientes de Apremio. Se propone la implementación de un sistema automatizado para la realización de copias de expedientes de apremio. Este proceso, busca agilizar y optimizar la gestión documental, reduciendo el tiempo invertido en tareas manuales y minimizando posibles errores asociados a la duplicación de documentos.
- Automatización del Indexado de Documentación Externa en la Base de Datos de M@gin. Otra mejora clave es la automatización del indexado de documentación generada fuera del aplicativo de M@gin. Este proceso garantizará que la información externa esté debidamente registrada en la base de datos de M@gin, proporcionando coherencia y accesibilidad a la información. La implementación de esta mejora se espera para el año 2024.
- Traslado del Personal de Notificaciones a las Oficinas de Atención al Ciudadano. Con el propósito de optimizar la atención telefónica y presencial al ciudadano, se promovió el traslado del personal de notificaciones a las oficinas de Atención al Ciudadano en las islas mayores. Esta

medida busca mejorar la coordinación en la atención al ciudadano y está enmarcada en la estrategia de GESTIÓN DEL CAMBIO, facilitando la transición hacia nuevas responsabilidades.

- Formación Interna y Externa para la Adecuación a Nuevas Funciones y Dinámicas de Cambio. En el contexto de la GESTIÓN DEL CAMBIO, se está realizando la implementación de programas de formación interna, dirigidos por el personal de ASISTA, y externa, impartida por profesionales con capacitación meritatoria. Estos programas tienen como objetivo preparar a los empleados para sus nuevas funciones y fomentar la adaptabilidad dentro de la dinámica de cambio establecida en la empresa.

5.5. Incidencias

En el área de Notificaciones, la mayoría de las incidencias están relacionadas con la operativa del operador postal y las respuestas a las notificaciones que se envían a la empresa para su notificación. Se menciona que en el mes de septiembre, se llevó a cabo una reunión con los responsables de Correos para encontrar soluciones a este problema.

En el mes de septiembre de 2023 se acordó un protocolo de actuación con Correos para intentar tramitar las incidencias con la mayor celeridad. Con la puesta en marcha del mencionado protocolo se aprecia un descenso de las incidencias que tratamos de mejorar con una comunicación con Correos mensual a través de Videollamada donde se dan citas las diferentes partes implicadas. (GESTIÓN-FACTURACIÓN-INFORMÁTICA)

6. DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

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 los siguientes:

- ✓ Un técnico responsable de Área.
- ✓ Dos técnicos-coordinadoras provinciales.
- ✓ Seis técnicos.
- ✓ Entre 37 y 41 administrativos.
- ✓ Dos auxiliares administrativos.

El total de la plantilla ha oscilado entre 52 trabajadores con los que iniciamos el año y 48 con los que hemos finalizado, variación fundamentada en la contratación temporal de personal administrativo para sustituir bajas prolongadas por incapacidad temporal:

Mes	Total plantilla Área de Atención
Enero	52
Febrero	51
Marzo	51
Abril	49
Mayo	49
Junio	51
Julio	51
Agosto	51
Septiembre	51
Octubre	49
Noviembre	48
Diciembre	48

Durante el periodo 2023 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.

A. Asistencia presencial.

IMPORTANTE: Mediante Resolución de 4 de octubre de 2023 de la Secretaría General se dispone la publicación del Acuerdo por el que se establecen las medidas organizativas necesarias para garantizar la atención presencial sin cita previa en las oficinas de asistencia en materia registros de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, y de las entidades de derecho público y organismos autónomos vinculados o dependientes de la misma, con entrada en vigor el 9 de octubre de 2023.

Con la entrada en vigor de esta nueva modalidad de asistencia 'mixta', con cita y sin cita, se tuvieron que adoptar diversas medidas de organización interna, como es el caso de establecer únicamente tres colas en nuestro programa de direccionamiento de clientes (gestor de colas Q-Matic).

A partir de octubre el llamamiento a los contribuyentes en espera comenzó a realizarse atendiendo al siguiente orden de prioridad:

- Contribuyentes preferentes (mayores de avanzada edad, embarazadas y personas con discapacidad).
- Contribuyentes con cita previa.
- Contribuyentes sin cita previa.

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 2023, 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 (datos disponibles a partir del 16 de octubre de 2023).

CONTRIBUYENTES ATENDIDOS Y TIEMPOS REGISTRADOS

Tiempos medios por trámite 2023						
Oficina	Cientes	Tiempo medio	Tiempo medio	Total tiempo	Media	Ratio clientes
Las Palmas de G.C.	23.096	0:09:11	00:17:14	0:26:25	7,5	12,5
Santa María de Guía	5.500	00:05:11	00:16:48	0:21:59	2,0	11,5
Vecindario	9.208	00:04:54	00:13:38	0:18:32	2,1	17,8
Arrecife	8.126	00:08:53	00:16:44	0:25:37	2,4	13,9
Puerto del Rosario	7.280	00:10:33	00:17:19	0:27:52	2,2	13,6
Santa Cruz de Tenerife	20.032	00:08:01	00:16:50	0:24:51	5,8	14,0
La Laguna	8.128	00:03:07	00:14:10	0:17:17	2,5	13,3
La Orotava	6.546	00:04:43	00:17:15	0:21:58	2,1	12,9
Arona	8.693	00:08:58	00:16:10	0:25:08	2,5	14,0
Santa Cruz de La Palma	4.721	00:07:18	00:21:50	0:29:08	2,0	9,7
TOTALES	101.330	00:07:32	00:16:38	0:24:10	*31,0	13,3
Tiempos medios por trámite 2022						
Oficina	Cientes	Tiempo medio	Tiempo medio	Total tiempo	Media	Ratio clientes
Las Palmas de G.C.	24.376	0:11:02	0:16:41	0:27:43	7,3	13,4
Santa María de Guía	1323	0:05:26	0:15:22	0:20:48	2,1	11,5
Vecindario	9.049	0:04:23	0:13:09	0:17:32	2,0	18,3
Arrecife	8543	0:03:45	0:15:54	0:19:39	2,6	13,6
Puerto del Rosario	8.601	0:08:10	0:15:11	0:23:21	2,6	13,6
Santa Cruz de Tenerife	21.445	0:09:26	0:17:52	0:27:18	6,6	13,4
La Laguna	8.063	0:03:01	0:13:43	0:16:44	2,5	13,1
La Orotava	7194	0:01:28	0:16:26	0:17:54	2,5	11,7
Arona	8735	0:07:34	0:14:40	0:22:14	2,4	16,7
Santa Cruz de La Palma	5915	0:08:07	0:18:41	0:26:48	2,2	10,9
TOTALES	103.244	0:07:27	0:16:06	0:23:33	32,7	13,6
Variación entre ejercicios 2023/2022						
Oficina	Cientes	Tiempo medio	Tiempo medio	Total tiempo	Ratio clientes día/ trabajador	
2023/2022	-2%	0:00:05	0:00:32		-2%	

Fuente de datos: Gestor de colas Q-Matic.

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

Del 16 de octubre hasta el 29 de diciembre de 2023												
Oficina	Contribuyentes con cita	Tiempo medio de	Tiempo máximo de	Contribuyentes sin cita	Tiempo medio de	Tiempo máximo de	Contribuyentes prioritarios	Tiempo medio de	Tiempo máximo de	Total contribuyente	Tiempo Medio Espera	Tiempo Medio de
Las Palmas de G.C.	3.425	00:06:45	01:18:24	1.675	00:21:53	03:47:15	521	00:03:11	00:43:53	5.621	00:10:56	00:16:47
Sta. María de Guía	502	00:03:16	00:52:15	655	00:05:21	00:45:31	25	00:03:34	00:14:37	1.182	00:04:26	00:14:45
Vecindario	1.117	00:04:37	00:43:24	873	00:09:29	01:25:37	39	00:05:54	00:40:39	2.029	00:06:44	00:12:39
Arrecife	960	00:08:47	01:13:00	733	00:19:33	03:35:23	173	00:05:34	01:04:42	1.866	00:12:43	00:16:37
Pto. del Rosario	815	00:09:11	01:53:16	595	00:21:06	05:04:07	192	00:06:20	00:37:38	1.602	00:13:16	00:16:29
Sta. Cruz de Tenerife	2.871	00:06:03	02:04:18	1.085	00:17:14	02:08:09	514	00:06:20	00:59:49	4.470	00:08:36	00:15:44
La Laguna	1.120	00:04:41	01:05:00	571	00:07:52	01:52:26	68	00:04:26	00:47:27	1.849	00:05:40	00:14:08
La Orotava	917	00:04:48	01:33:59	299	00:08:10	03:40:53	104	00:02:54	00:20:05	1.320	00:05:25	00:17:02
Arona	1.118	00:10:00	01:20:06	621	00:17:43	02:29:50	32	00:07:36	00:34:25	1.771	00:12:40	00:16:07
Sta. Cruz de La Palma	434	00:06:46	01:27:49	320	00:10:13	02:12:23	82	00:07:16	00:50:06	839	00:08:08	00:21:40
TOTALES	13.369	00:06:32	02:04:18	7.427	00:15:31	05:04:07	1.753	00:04:35	01:04:42	22.549	00:09:21	00:15:59

Porcentajes de atenciones por cola. Del 16 de octubre hasta el 29 de diciembre de 2023			
Oficina	Contribuyentes con cita	Contribuyentes sin cita	Contribuyentes prioritarios
Las Palmas de G.C.	61 %	30 %	9 %
Sta. María de Guía	42 %	55 %	3 %
Vecindario	55 %	43 %	2 %
Arrecife	51 %	39 %	9 %
Pto. del Rosario	51 %	37 %	12 %
Sta. Cruz de Tenerife	64 %	24 %	11 %
La Laguna	65 %	31 %	4 %
La Orotava	69 %	23 %	8 %
Arona	63 %	35 %	2 %
Sta. Cruz de La Palma	52 %	38 %	10 %
TOTALES	59 %	33 %	8 %

Análisis de datos:

- 1) En términos medios los tiempos de espera superaron los diez minutos en cinco oficinas para la cola establecida para los contribuyentes que asistieron sin cita.
- 2) En términos globales, considerando las tres colas de forma simultánea (marcado en naranja), el tiempo medio de espera superó los diez minutos en Las Palmas de Gran Canaria, Arrecife, Puerto del Rosario y Arona; el tiempo medio de atención superó los dieciocho minutos en La Palma.
- 3) Respecto al mismo periodo del ejercicio anterior los tiempos registrados, de espera y atención, son prácticamente iguales. Resaltar que solo se superaron los dieciocho minutos de atención en La Palma.
- 4) Respecto al mismo periodo del ejercicio anterior tiene lugar un decremento del 2% en el número de atenciones y en la ratio de contribuyentes atendidos por día y trabajador.
- 5) En término de contribuyentes, entre octubre y diciembre de 2023 (sistema mixto de atención por colas):
 - ✓ 59% acudieron con cita previa
 - ✓ 33% fueron asistidos sin cita previa.
 - ✓ 8% colectivo preferente.
 - ✓ El mayor número de asistencia sin cita se produjo en la oficina de Santa maría de Guía.
 - ✓ El colectivo de contribuyentes preferentes destacó en Puerto del Rosario, Santa Cruz de Tenerife y La Palma.

Los datos ofrecidos por el programa de citas son los siguientes:

Datos de citas de oficina				
Oficina	Total citas	Libres	Ocupadas	Ocupadas/abiertas
Las Palmas de G.C.	31.694	6.416	25.278	80%
Sta. María de Guía	12.093	6.542	5.551	46%
Vecindario	14.017	5.568	8.449	60%
Arrecife	12.889	4.388	8.501	66%
Pto. del Rosario	10.039	2.243	7.796	78%
Sta. Cruz de Tenerife	25.952	5.712	20.240	78%
La Laguna	15.721	6.665	9.056	58%
La Orotava	13.114	6.610	6.504	50%
Arona	15.222	5.643	9.579	63%
Sta. Cruz de La Palma	12.334	7.872	4.462	36%
Oficina Tributaria Digital	327	66	261	80%
TOTALES	163.402	57.725	105.677	65%

Oficina	Anuladas	No asiste	Tramitadas	Tramitadas/Ocupadas
Las Palmas de G.C.	1.850	5.525	17.903	71%
Sta. María de Guía	375	771	4.405	79%
Vecindario	507	890	7.052	83%
Arrecife	612	1.455	6.434	76%
Pto. del Rosario	385	1.591	5.820	75%
Sta. Cruz de Tenerife	1.237	4.077	14.926	74%
La Laguna	755	1.243	7.058	78%
La Orotava	517	889	5.098	78%
Arona	667	2.354	6.558	68%
Sta. Cruz de La Palma	324	446	3.692	83%
Oficina Tributaria Digital	23	99	139	53%
TOTALES	7.252	19.340	79.085	75%

Si comparamos el dato de clientes atendidos (101.330) con las citas tramitadas (79.085) resulta una diferencia de 22.245 contribuyentes, que obedece fundamentalmente al registro en el programa de direccionamiento de clientes – Qmatic - de contribuyentes que acuden con su cita para cumplimentación y vuelven de nuevo el mismo día una vez realizado el pago para realizar la presentación, expidiéndole un nuevo ticket en el gestor de colas.

A continuación, se muestra cuadro resumen de los trámites y detalle de los trámites más demandados por los contribuyentes:

Resumen de trámites		
Oficina	Citas tramitadas	Porcentaje / total
Asistencia en la confección de modelos tributarios y/o declaraciones	33.965	43%
Presentación de modelos tributarios y/o declaraciones	29.352	37%
Recaudación ejecutiva	8.475	11%
Recaudación voluntaria	4.226	5%
Certificados	3.067	4%
Totales	79.085	100%

TRÁMITE	Anulada	No asiste	Tramitada	TOTALES	% sobre total
Confección mod 600 Transmisiones Patrimoniales y Actos Jur.Doc.(pers. físicas, un documento notarial o privado por cita)	646	1.919	11.863	14.428	14%
Recaudación ejecutiva: notificaciones, cartas de pago, fraccionamientos, embargos, derivación responsabilidad (máx 3 exptes)	653	3.564	8.475	12.692	12%
Presentación mod 600 Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados (máx 5 modelos por cita)	715	1.653	7.791	10.159	10%
Presentación mod 660-650 Sucesiones (máximo 10 modelos por cita)	773	1.623	7.605	10.001	9%
Confección mod 620 Compraventa Vehículos Usados entre Particulares (pers. físicas, una compraventa por cita)	506	1.827	7.081	9.414	9%
Confección mod 660-650 Sucesiones (máximo 10 herederos, 10 bienes, 1 documento notarial o privado)	403	1.009	5.013	6.425	6%
Confección y presentación mod IGIC 415/420/421/425 (pers. físicas-arrendadores/taxistas/transportistas o REPEP)	349	729	5.043	6.121	6%
Recaudación voluntaria: notificaciones, cartas de pago, fraccionamientos (máx 3 exptes)	396	1.443	4.226	6.065	6%
Presentación mod 620 Compraventa Vehículos Usados entre Particulares (máx 5 modelos por cita)	441	971	4.285	5.697	5%
Certificados: estar al corriente, situación tributaria, revendedores, presentación declaraciones, actividades y locales	531	1.321	3.067	4.919	5%
Presentación Gestorías (hasta 5 modelos)	284	769	2.260	3.313	3%
Confección mod 651 Donaciones (máximo 2 donantes, 5 donatarios, 5 bienes)	346	338	2.626	3.310	3%
Presentación mod 040 Declaración Simplificada Importaciones (régimen de Viajeros y Postal - máx 3 por cita)	292	464	1.777	2.533	2%
Presentación mod 400 Declaración Censal (pers. físicas máx 2 modelos por cita)	206	444	1.836	2.486	2%
Presentación mod 651 Donaciones (máx 5 modelos por cita)	227	366	1.893	2.486	2%
Confección y presentación mod 400 Declaración Censal (personas físicas - máximo 2 modelos por cita)	190	306	1.760	2.256	2%
Presentación Gestorías (más 5 modelos)	150	339	996	1.485	1%
Presentación mod 653 Consolidación de Dominio (máximo 5 modelos por cita)	70	134	495	699	1%
Confección mod 652 Seguros de Vida (máximo 2 tomadores, 5 beneficiarios, 5 pólizas)	43	60	579	682	1%
Presentación mod 652 Seguros de Vida (máximo 5 modelos por cita)	20	28	362	410	0%
Presentación para mensajería privada con retorno (máximo 10 expedientes)	11	33	52	96	0%
TOTALES	7.252	19.340	79.085	105.677	100%

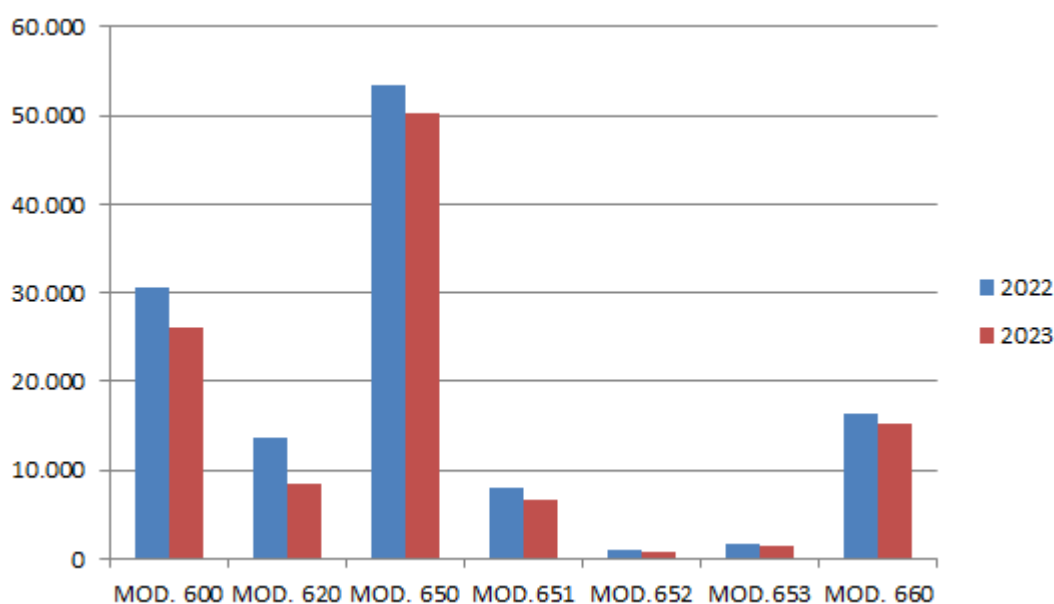
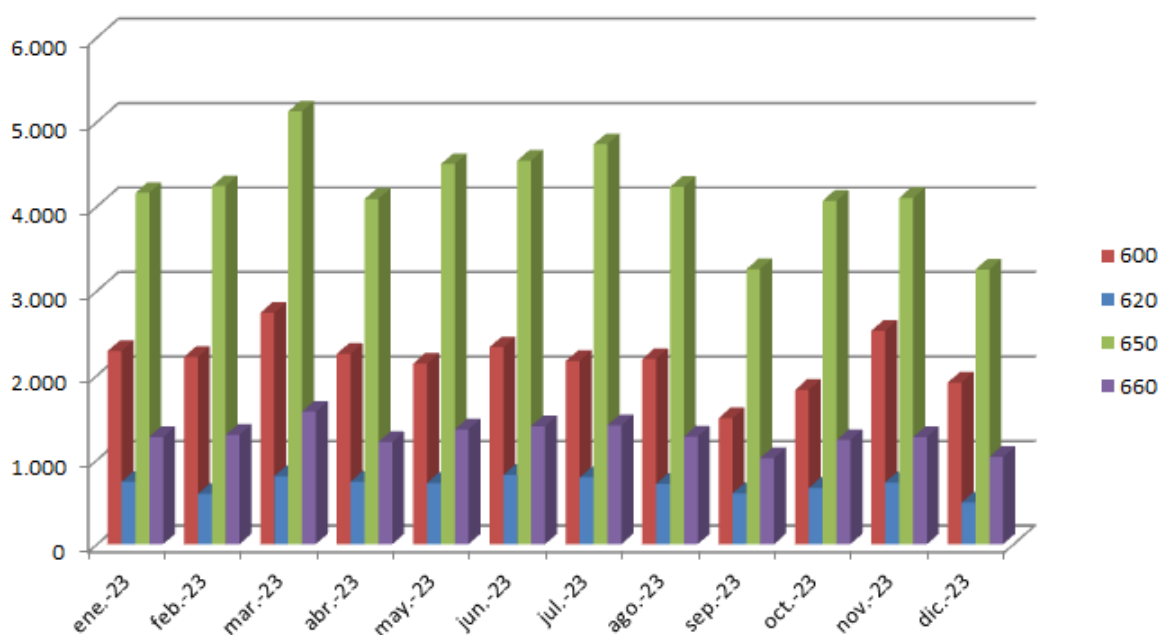
Fuente de datos: Programa de citas.

Dentro del servicio de atención presencial al ciudadano en nuestra red de oficinas creemos importante resaltar los tiempos medios empleados en la asistencia. Si atendemos a nuestro programa de direccionamiento de clientes (Q-Matic), los mayores tiempos de atención se registraron en el servicio de información o asesoramiento, y especialmente en la asistencia o confección del Impuesto de Sucesiones (Cita previa ISYD):

Tiempos medios por trámite				
Trámite	Total Trámites	Total	Promedios	Máximo
Asesoramiento AIEM	28	5:48:56	0:12:27	1:04:42
Asesoramiento IGIC	9297	11:12:52	0:13:15	2:37:09
Asesoramiento Importaciones (040)	2321	1:45:51	0:15:33	2:58:45
Asesoramiento ISYD	11518	10:59:25	0:15:33	4:56:56
Asesoramiento Tasas (700 y 800)	367	17:26:02	0:10:41	1:03:18
Asesoramiento TTPP y AJD	29908	8:51:27	0:14:24	2:39:05
Cartas de pago	2967	11:14:13	0:04:35	1:33:55
Certificados IGIC	2679	20:16:57	0:08:31	1:26:20
Cita ISYD	4820	14:07:22	0:29:45	3:35:47
Contribuyente para otra entidad	1248	9:42:50	0:03:55	2:48:53
Ejecutiva	10946	23:27:50	0:13:09	1:55:22
Entrega precintas y cartones de bingo	272	14:49:56	0:19:05	1:31:56
Notificaciones	1502	3:03:40	0:07:47	1:21:38
Otros trámites	2905	19:58:08	0:06:21	1:30:53
Presentación (AIEM)	2	0:34:57	0:17:29	0:26:29
Presentación (tabaco)	13	1:59:35	0:17:17	0:30:35
Presentación 400	2490	19:21:07	0:03:55	1:29:42
Presentación 401	7	0:35:22	0:03:03	0:15:42
Presentación 415	648	14:09:29	0:03:31	0:59:58
Presentación 420	686	5:34:34	0:02:34	0:53:40
Presentación 421	23	0:29:28	0:01:16	0:17:09
Presentación 425	2680	22:50:44	0:02:39	1:14:17
Presentación 600	30076	4:31:28	0:03:35	2:09:58
Presentación 620	11133	7:33:13	0:05:20	1:25:19
Presentación 650	46848	22:11:12	0:00:15	2:16:17
Presentación 651	7369	20:21:28	0:03:40	4:59:01
Presentación 652	758	8:20:07	0:04:27	1:28:20
Presentación 653	1381	22:55:57	0:03:04	1:08:49
Presentación 660	14672	13:04:41	0:08:46	2:07:12
Presentación resto IGIC	5	1:27:06	0:15:25	0:55:30
Requerimiento de documentos	292	4:15:58	0:00:52	0:23:32
Valoración de Bienes	229	22:50:55	0:05:58	1:04:14
Valoración de Vehículos	64	6:15:20	0:05:51	0:35:52
Venta Impresos	7	0:43:59	0:06:00	0:27:52

Como ya hemos señalado, la confección del Impuesto de Sucesiones (MOD. 650-660) es con diferencia el que ocupa mayor tiempo de atención y el que representa el mayor volumen de presentación de forma tradicional, esto es, uso de programa de ayuda, impresión, presentación y grabación, tal y como se acredita a continuación si consideramos las presentaciones o altas en M@gin realizadas en 2023 en nuestra red de diez oficinas, y analizamos la evolución respecto al mismo periodo del ejercicio anterior:

Presentación modelos en oficina			
MODELO	2022	2023	2022/2023
MODELO 600	30.500	26.077	-15%
MODELO 620	13.703	8.422	-39%
MODELO 650	53.334	50.280	-6%
MODELO 651	8.129	6.788	-16%
MODELO 652	1.066	765	-28%
MODELO 653	1.765	1.562	-12%
MODELO 660	16.460	15.333	-7%
TOTAL	124.957	109.227	-13%



Este decremento generalizado entre periodos y la diferencia significativa en el número de presentaciones o altas en M@gin entre modelos obedece fundamentalmente a la proliferación de la modalidad de presentación telemática de modelos o documentos con trascendencia tributaria, consecuencia a su vez de regulación normativa, tal y como ha sucedido con el modelo 600 y 620:

Primero. ORDEN de 9 de abril de 2021, por la que se modifican diversos aspectos de las Órdenes reguladoras de la presentación telemática del modelo 600 de autoliquidación del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, donde ese establece la obligatoriedad de la presentación telemática en determinados supuestos: sujetos pasivo personas jurídicas y cuando el presentador sea un colegiado, profesional o similar (colaborador social).

Segundo. Con fecha 1 de octubre de 2021 (BOC nº 171, de 20 de agosto de 2021) se publica la Resolución por la que se establece la presentación telemática obligatoria del modelo 620, aunque con excepciones.

En contraposición a las autoliquidaciones anteriores, no existe normativa u orden que regule la obligatoriedad de la presentación telemática de la autoliquidación del Impuesto de Sucesiones (MOD. 660-650), que como hemos señalado es con diferencia la que representa el mayor volumen, resultando además el impuesto que ha experimentado menor variación respecto a los periodos anteriores.

Por otro lado, en nuestro análisis nos parece relevante además aportar datos de las presentaciones telemáticas realizadas por ASISTA CANARIAS en su condición de colaboradora social.

ASISTA CANARIAS durante el ejercicio 2023 realizó un total de 20580 presentaciones telemáticas, según el siguiente desglose:

Presentaciones telemáticas por modelos	
MODELO	2022
400	1.930
412	13
415	712
417	2
420	612
421	22
425	1.738
600	8.677
620	3.990
650	1.210
651	1.544
652	130
TOTAL	20.580

Para el bloque de los tributos cedidos, si consideramos el número total de presentaciones realizadas en nuestra red de diez oficinas durante 2023, y vemos los porcentajes según la modalidad de presentación, se evidencia de nuevo el escaso peso de la presentación telemática del Impuesto de Sucesiones (MOD. 650-660):

Presentación telemática					
MODELO	Presentación tradicional	Presentación	Totales	Presentación	Presentación
MODELO 600	26.689	8.530	35.219	76%	24%
MODELO 620	8.661	4.006	12.667	68%	32%
MODELO 650	51.125	1.192	52.317	98%	2%
MODELO 651	6.912	1.463	8.375	83%	17%
MODELO 652	766	139	905	85%	15%
MODELO 653	1.575		1.575		
TOTAL	95.728	15.330	111.058		

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

Además, 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.*

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 imponible prescritos.

En lo que respecta a la atención presencial, en resumen:

- 1) La autoliquidación del Impuesto de Sucesiones (modelo 650) es la que se presenta en mayor volumen de forma presencial o física en nuestra red de oficinas.
- 2) La asistencia en la confección requiere un mayor tiempo de atención que otros servicios o trámites, que aumenta significativamente con un mayor número de herederos y/o bienes.
- 3) Es un impuesto con poca capacidad recaudatoria.

B. Asistencia vía electrónica.

Para el periodo considerado, en la modalidad de asistencia electrónica, relativa a solicitudes recibidas por correo electrónico, se registraron un total de 9433 atenciones, según el siguiente desglose:

Resumen:

Desglose de la asistencia por vía electrónica		
RESULTADO DE LA ATENCIÓN	TOTALES	%
ASESORAMIENTO / INFORMACIÓN	6.346	67%
SOLICITUDES CARTAS DE PAGO	2.323	25%
REENVÍO OTRAS ÁREAS	638	7%
CONCERTAR CITA	59	1%
OTROS ORGANISMOS	67	1%
TOTALES	9.433	100%

Fuente de datos: Programa de Atención al Público

Detalle de trámites de atención electrónica:

Desglose de la asistencia por vía electrónica	
CAUSA DE LA ATENCIÓN	RESULTADO DE LA ATENCIÓN
040 CORREOS	407
040 VIAJEROS	467
400- CENSO IGIC	91
600-TRANSMISIONES PATRIMONIALES (600)	41
620-TRANSMISIONES MEDIOS DE TRANSPORTE	8
651-DONACIONES	5
660/650-SUCESIONES	27
700/800 TASAS	3
ASESORAMIENTO 040	2323
ASESORAMIENTO IGIC	401
ASESORAMIENTO ITPAJD	225
ASESORAMIENTO SYD	68
CARTAS DE PAGO	477
CITA PREVIA	62
CONTRIBUYENTE PARA OTRA ENTIDAD	8
DEJADO AVISO	1
DILIGENCIA DE EMBARGO	174
EJECUTIVA	790
IGIC-415, 420, 421, 425	18
IMPORTACIONES/DUAS	2
INFORMACIÓN A/F	131
MODELO 700	5
NOTIFICACIÓN	61

OTROS	464
PRECINTAS	59
SOLICITUD CARTAS DE PAGO	2020
SOLICITUD DE CERTIFICADO	1020
VOLUNTARIA	75
Total general	9433

Fuente de datos: Programa de 'Atención al Público'.

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.

Si atendemos a los datos extraídos de la centralita (Call-Center) resulta el detalle que se presenta en la página siguiente. Se muestra además una comparativa respecto al mismo periodo del ejercicio anterior:

RESUMEN DE DATOS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA 2023													
DETALLE 2023	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Totales
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
Media operadores / día (jornada completa)	5,3	5,6	5,7	5,0	4,7	5,5	4,2	2,9	4,3	2,4	4,6	3,5	4,5
Media operadores / día (ocasional)	7,2	7,8	8,7	9,7	8,1	7,8	10,1	9,0	11,7	16,3	14,5	7,6	9,9
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	0:03:38
Espera media / llamada	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	0:01:09
Llamadas sin atender	3.607	1.803	585	2.496	5.569	2.036	3.172	5.207	2.682	3.077	1.206	2.394	33.834
Espera media antes de 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	0:01:25
Posición Final Media en Abandono:	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2
Posición Inicial Media en Abandono:	5	3	3	4	5	4	3	4	3	3	2	3	4
Totales	9.779	7.089	6.349	8.269	12.153	8.402	7.748	8.617	6.473	6.909	5.631	5.820	93.239
% perdidas	37%	25%	9%	30%	46%	24%	41%	60%	41%	45%	21%	41%	36%
% atendidas	63%	75%	91%	70%	54%	76%	59%	40%	59%	55%	79%	59%	64%

RESUMEN DE DATOS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA 2023													
Detalle 2022	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	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 (jornada completa)	5,6	7,3	7,5	8,2	7,5	8,8	6,4	5,9	5,4	2,5	4,0	3,8	6,1
Media operadores / día (ocasional)	4,3									3,9			
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	0:03:51
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	0:01:22
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	0:01:23
Posición Final Media en Abandono:	4	2	2	3	4	3	3	2	3	5	3	3	3
Posición Inicial Media en Abandono:	5	3	2	6	6	5	4	4	4	7	5	4	5
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%

Resumen de datos:

- La media resultante de operadores por día a jornada completa: 4,5.
- La media resultante de operadores por día que atendieron de forma ocasional: 9,9.
- Se recibieron un total de 93239, dando cobertura al 64%.
- La espera media por día para ser atendido fue de 0:01:09.
- La duración media por llamada fue alrededor de 0:03:38.

Resumen de la asistencia telefónica			
Resultado	2023	2022	2023 / 2022
Llamadas atendidas	59.405	65.003	-9%
Llamadas abandonadas	33.834	37.836	-11%
Totales	93.239	102.839	-9%

A continuación, exponemos con detalle los principales motivos de las llamadas:

Resumen de trámites	
RESULTADO DE LA ATENCIÓN	%
Asesoramiento/Información	54%
Concertar cita	38%
Otros organismos	7%
Reenvío a otras áreas	1%
Totales	100%

Segundo. - Servicio de GRABACIÓN, DIGITALIZACIÓN Y ARCHIVO.

El servicio de grabación, digitalización y archivo de documentos tributarios lo viene realizando la mercantil BETANSA, S. A. desde enero de 2021.

Los datos mostrados a continuación corresponden al total de grabaciones, desglosado por modelos, así como una comparativa respecto al mismo periodo del ejercicio anterior.

TOTAL GRABACIONES - C.A.C.															
Modelo	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	2023	2022	2023 / 2022
410	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	-100%
411	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
412	11	43	22	0	3	1	0	5	1	1	0	3	90	42	114%
415	2	0	2	0	0	0	1	0	2	0	0	0	7	10	-30%
416	0	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	0	
419	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
420	554	1.707	894	104	12	15	78	15	280	86	5	12	3.762	9.378	-60%
421	27	102	67	10	0	2	1	0	9	4	0	0	222	613	-64%
430	0	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	0	
424	1	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	3	100%
425	917	2.105	1.099	47	25	24	46	15	9	13	1	6	4.307	7.290	-41%
450	0	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	0	
455	0	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	0	
461	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
600	2.535	1.963	2.810	2.180	2.142	2.175	2.109	2.251	1.502	1.769	2.558	2.219	26.213	32.530	-19%
620	939	609	807	770	751	792	964	768	589	624	785	717	9.115	14.176	-36%
*650	4.291	4.507	5.018	3.710	4.592	4.686	4.037	4.510	3.406	3.841	4.307	3.110	50.015	58.982	-15%
651	733	563	584	534	580	673	546	600	384	493	586	380	6.656	9.059	-27%
652	71	53	87	47	70	75	72	64	41	36	59	79	754	1169	-36%
653	195	99	180	95	127	115	92	171	137	87	114	107	1.519	2.015	-25%
*660	1.308	1.382	1.550	1.147	1.352	1.490	1.227	1.346	1.065	1.177	1.484	1.638	16.166	19.308	-16%
TOTALES	11.584	13.138	13.120	8.644	9.654	10.048	9.173	9.745	7.425	8.131	9.899	8.271	118.832	154.576	-23%

La caída en el número de grabaciones es generalizada y obedece fundamentalmente a la proliferación de la modalidad de presentación telemática de modelos o documentos con trascendencia tributaria.

Como ya hemos señalado anteriormente, las autoliquidaciones del Impuesto de Sucesiones y Donaciones (MOD. 650-660) siguen siendo las que más se presentan de forma física, seguida de las autoliquidaciones del TTPP-AJD.

Con fecha 31 de diciembre de 2023 BETANSA deja de prestar el servicio de grabación y las tareas conexas asociadas de digitalización y archivo, asumiendo a partir de esa fecha ASISTA CANARIAS dicho servicio. Ello requerirá disponer de los recursos materiales y organizativos internos necesarios para que no merme la calidad del servicio de asistencia a los ciudadanos por los diferentes canales de atención.

En este sentido, centrándonos de nuevo en el canal de atención presencial, con objeto de que no merme la calidad en el servicio de atención, durante el ejercicio 2024 habrá que acometer mejoras o desarrollos en los programas de ayuda, especialmente del Impuesto de Sucesiones y Donaciones (IS):

- 1) Se subsanen las dificultades técnicas anteriormente mencionadas, de manera que resulte menos compleja y tediosa la presentación telemática del IS.
- 2) Permitir la presentación telemática para hechos imponible anteriores a 2022.
- 3) Desarrollar algún programa simplificado para la autoliquidación rápida y sencilla de 'herencias prescritas'.
- 4) Asimismo, exigir la obligatoriedad de la presentación telemática para el colectivo de profesionales y/o colaboradores sociales que actúan en nombre de terceros, así como a presentadores habituales, evitando así que nos congestionen las oficinas de atención, centrando nuestro servicio de atención en los ciudadanos no obligados a relacionarse con la Administración de manera electrónica.

Tercero. - 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:

- 1) Participación en la difusión de la campaña del IRPF.
- 2) Asistencia en la confección de declaraciones.
- 3) Asistencia en la modificación de los borradores de las declaraciones del impuesto.

Con tal finalidad el 3 de febrero de 2023 ASISTA CANARIAS 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 OCHENTA MIL EUROS (380.000€).

Para esta campaña además del personal dispuesto por la AEAT y UNIONAUDIT, participa personal de la ATC y ASISTA CANARIAS.

Aspectos a destacar:

1. Del 3 de febrero, inicio del contrato, al 4 de mayo: periodo ejecución actividades u operaciones preparatorias: reuniones de coordinación y cursos de formación.
2. Inicio de la campaña el 5 de mayo: asistencia telefónica 'Plan le Llamamos'.
3. Inicio del servicio de atención presencial el 1 de junio, que se conjuga con la atención telefónica.
4. Finalización de la campaña el 30 de junio.

Cuarto. - Venta de modelos tributarios.

En aras a alcanzar nuestro objetivo propuesto de "Papel Cero", el 20 de marzo de 2023 se dejan de vender definitivamente modelos en formato de papel.

Como se muestra a continuación la caída en la venta de modelos en formato de papel es significativa respecto al mismo periodo del ejercicio anterior:

Resumen de trámites										
	Mod.600	Mod.620	Mod.650	Mod.651	Mod.652	Mod.653	Mod.660	2023	2022	2023/2022
Enero	1	90		4				95	1.130	-92 %
Febrero		57						57	1.100	-95 %
Marzo	3	23		4				30	856	-96%
Abril								0	84	-100%
Mayo								0	113	-100%
Junio								0	39	-100%
Totales	4	170	0	8	0	0	0	182	3.322	-95 %

Quinto. - Venta y distribución precintas fiscales sobre labores de tabaco.

Dentro de los servicios que se encomiendan en el vigente convenio se contempla la adquisición, depósito y distribución de las precintas de circulación sobre las labores de tabaco a los sujetos pasivos del Impuesto sobre las labores de tabaco, en los siguientes términos:

ASISTA CANARIAS se encargará de gestionar con la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre- Real Casa de la Moneda (FNMT-RCM) la adquisición de las precintas de circulación de las labores del tabaco, de acuerdo con lo establecido en el artículo 19, apartado 2, de la Orden de la CEH de 9 de mayo de 2011, de desarrollo de la Ley 1/2011, de 21 de enero, del Impuesto sobre las labores del tabaco y otras medidas tributarias; además de las obligaciones propias de todo depositario, ASISTA CANARIAS deberá conocer cuáles son las existencias que hay en cada momento, clasificadas por categorías, así como sus previsiones de demanda, con el fin de que la ATC pueda garantizar su efectiva disponibilidad.

De acuerdo con esa información, ASISTA CANARIAS elevará periódicamente a la ATC la propuesta que corresponda sobre los pedidos de precintas de circulación que deba realizar a la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda.

Con objeto de llevar a cabo dicho servicio ASISTA CANARIAS (antes GRECASA) suscribe el 16 de mayo de 2019 un contrato con la FNMT-RCM, con una duración inicial de un año prorrogable por años hasta un máximo de cuatro prórrogas, esto es, vencimiento el 16 de mayo de 2024.

A continuación, se muestran las cantidades suministradas por la FNMT y las ventas realizadas en 2023:

SUMINISTROS LAS PALMAS DE GRAN CANARIA 2023				
	ENTRADAS (FNMT)		SALIDAS (FNMT)	
TIPO PRECINTA	CANTIDAD	VALOR €	CANTIDAD	VALOR €
PREC. TABACO CIGAR. CANARIAS 16X32- EFECTO	28.800.000	30.240,00 €	25.648.000	26.930,40 €
PREC. TABACO CIGAR. CANARIAS 20X44- EFECTO	0	0,00 €	0	0,00 €
PREC. TABACO PICADURA CANARIAS 16X32- EFECTO	0	0,00 €	0	0,00 €
PREC. TABACO PICADURACANARIAS 20X44- EFECTO	2.385.840	2.624,42 €	2.313.299	2.544,63 €
PREC. TABACO DUTY FREE 16X32- MM	3.600.000	3.780,00 €	7.923.000	8.319,15 €
PREC. TABACO DUTY FREE 20X44- MM	1.200.000	1.320,00 €	1.152.493	1.267,74 €
PREC. TABACO CIGAR. CANARIAS(NEGRO) 16X32- EFECTO	0	0,00 €	2.400.000	2.520,00 €
TOTALES	35.985.840	37.964,42 €	39.436.792	41.581,92 €
SUMINISTROS STA. CRUZ DE TENERIFE 2023				
	ENTRADAS (FNMT)		SALIDAS (FNMT)	
TIPO PRECINTA	CANTIDAD	VALOR €	CANTIDAD	VALOR €
PREC. TABACO CIGAR. CANARIAS 16X32- EFECTO	153.187.628	168.847,01 €	110.700.000	116.235,00 €
PREC. TABACO CIGAR. CANARIAS 20X44- EFECTO	0	0,00 €	0	0,00 €
PREC. TABACO PICADURA CANARIAS 16X32- EFECTO	0	0,00 €	3.843.999	4.036,20 €
PREC. TABACO PICADURACANARIAS 20X44- EFECTO	0	0,00 €	287.500	316,25 €
PREC. TABACO DUTY FREE 16X32- MM	18.000.000	18.900,00 €	12.952.994	13.600,64 €
PREC. TABACO DUTY FREE 20X44- MM	0	0,00,€	0	0,00 €
PREC. TABACO CIGAR. CANARIAS(NEGRO) 16X32- EFECTO	14.400.000	15.120,00 €	23.355.000	24.522,75 €
TOTALES	185.587.628	194.867,01 €	151.139.493	158.710,84 €

El valor monetario se deduce de aplicar los precios públicos exigibles, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 75/2021, de 15 de julio, que modifica el Decreto 227/2011, de 21 de julio, por el que se establece y regulan los precios públicos por el suministro de las precintas de circulación de las labores de tabaco consistentes en cigarrillos y picadura para liar (BOC nº 152, lunes 26 de julio de 2021).

Sexto. - Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.

Durante el ejercicio 2023 se presentaron catorce reclamaciones (14), dos sugerencias (4) y doce (12) felicitaciones por la atención recibida.

Las principales causas de las reclamaciones fueron las siguientes:

- ✓ Cinco (5) por excesivos tiempos de espera.
- ✓ Cuatro (5) por no ser asistidos.
- ✓ Dos (2) por la atención recibida.

	Reclamaciones	Felicitaciones
Las Palmas de G.C.	3	1
Santa María de Guía	1	
Vecindario	1	
Arrecife		
Puerto del Rosario	2	
Santa Cruz de Tenerife	1	10
La Laguna		1
La Orotava	1	
Arona	5	
Santa Cruz de La Palma		
Totales	14	12