

PLAN DE ACCIÓN ANUAL DE ASISTA CANARIAS PARA 2024.

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

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

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

Para la ordenación de su actividad ASISTA CANARIAS dispone de tres herramientas de planificación, que regirán el desarrollo de su actividad:

- **El Instrumento de Planificación Estratégico**, de ámbito plurianual, en el que se identifican las líneas estratégicas, que establecen el marco general de las distintas líneas de actuación que se desarrollarán durante la vigencia del mismo, los objetivos estratégicos, que definen las metas a alcanzar en ejecución de las líneas estratégicas establecidas, y los objetivos operativos o metas específicas necesarias para dar cumplimiento a cada uno de los objetivos estratégicos establecidos.
- **El Plan de Acción Anual**, que constituye el instrumento en el que se concreta, para cada período anual, las actuaciones en las que se concreta la actividad a desarrollar por ASISTA CANARIAS en el marco de las Líneas estratégicas, Objetivos Estratégicos y Objetivos Operativos definidos en el Plan Estratégico.
- **El Informe de Actividad**, en el anualmente se analizará el grado de cumplimiento del Plan de Acción Anual y del Plan Estratégico y se propondrán actuaciones de mejora para el Plan de acción Anual del siguiente ejercicio.

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

El Plan de Acción Anual contiene la planificación temporal de los objetivos estratégicos y operativos, de manera que se integra por los objetivos estratégicos que deben cumplirse en el ejercicio 2024.

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

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

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

LINEA ESTRATÉGICA 1: Mejora de los procesos internos.

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

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

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

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

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

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

1.1. Aprobación del plan anual e indicadores. Para la consecución del Plan Estratégico es necesario establecer el Plan de Acción Anual con los Objetivos Operativos e indicadores anuales para el ejercicio 2023 enmarcados en las líneas estratégicas marcadas por el citado Plan Estratégico.

Referencia: antes de 30/04/2024.

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

1.2. Implementación de los proyectos de RRHH y Administración en la herramienta Jira.

Desde el área de informática de ASISTA llevamos trabajando desde 2023 **con la aplicación Jira, y queremos extender su usos al resto de áreas como herramienta software para la gestión de** la DPOP (Dirección por Objetivos) proponiendo una implementación gradual en la que se incorporen durante este ejercicio los proyectos de RRHH y de administración, así como su extensión y uso por los miembros del comité de dirección de ASISTA.

Referencia: antes de 31/12/2024.

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

1.3. Implementar indicadores del grupo 3 del plan anual en la herramienta del cuadro de mandos de ASISTA. Una vez puesto en marcha un sistema de indicadores basado en las herramientas de inteligencia de negocio seleccionadas, en el que se ha trabajado sobre parte de los indicadores de los grupos 6 y 8 (indicadores de atención telefónica, presencial y de control recaudatoria), para este ejercicio se propone finalizar dichos grupos e incorporar los indicadores del grupo 3 de gestión económica financiera de ASISTA.

Referencia: antes de 31/12/2024.

Indicador: Finalizar indicadores grupos 6,8 y 3 del plan anual en el cuadro de mandos de Asista.

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

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

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

2.1. Plan de RRHH. Se elaborará un plan de gestión de recursos humanos en el que se han de tener en cuenta los siguientes hitos.

2.1.1. Cobertura de la tasa de reposición. Proceso de Selección 2021-2023.

2.1.2. Formación de bolsas de empleo para las distintas categorías. Entre otras para la contratación del proyecto MIC del Encargo con cargo a los fondos europeos.

2.1.3. Adecuar la estructura de ASISTA CANARIAS a las nuevas necesidades y funciones.

Referencia: antes de 31/12/2024.

Indicador: Fecha de cumplimiento de cada uno de los hitos anteriores.

2.2. Desarrollo e implementación del plan de formación 2024.

Referencia: Implementación de cursos de formación para un mínimo del 80% de la plantilla antes del 31/12/2024.

Indicador: Porcentaje de personal formado en el periodo.

2.3. Elaboración de un plan de retención y de captación del talento. Se requiere igualmente la captación de talentos externo que permita sinergias positivas con nuestro personal altamente capacitado. Se propone la firma de convenios para prácticas de estudiantes.

Referencia: Número de contratos firmados.

Indicador: Firma de contratos para 4 estudiantes en prácticas.

2.4. Elaboración de un plan de transferencia del conocimiento. Proseguir con el proyecto de Gestión del cambio de las áreas de recaudación, notificaciones y gestión documental capacitando al mismo para el desempeño de nuevas tareas en otras áreas de la organización.

Referencia: 31/12/2024.

Indicador: Rotación de un 50% de la plantilla de las áreas afectadas.

2.6. Implementación de una nueva herramienta de gestión del tiempo.

Referencia: antes de 31/12/2024.

Indicador: Fecha de puesta en producción

Objetivo estratégico 3. Optimizar la gestión económico-financiera.

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

3.1. Mejorar la gestión del patrimonio de ASISTA CANARIAS.

3.1.1. Identificar y centralizar en la empresa los responsables del patrimonio de bienes inmuebles de la entidad.

Referencia: antes de 31/12/2024.

Indicador: Fecha de la designación del responsable.

3.1.2. Finalizar los procesos de permuta de inmuebles con el Gobierno de Canarias para obtener en propiedad las oficinas centrales de atención al público en las que presta servicio ASISTA CANARIAS.

Referencia: antes de 31/12/2024.

Indicador: Fecha de la enajenación.

3.1.3. Finalizar con las actuaciones de mejora pendientes de las oficinas de ASISTA CANARIAS de Gran Canaria.

Referencia: antes de 31/12/2024.

Indicador: Informe de cumplimiento.

3.1.4. Adquisición de nuevas oficinas de Arona y Sta. María de Guía.

Referencia: antes de 31/12/2024.

Indicador: Informe de cumplimiento.

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

Referencia: 90% a 31/12/2024.

Indicador: Informe de ejecución presupuestaria.

3.3. Digitalización de los procesos de facturación. Finalizar el proyecto de digitalización de presentación de facturas electrónicas, así como el flujo automatizado de los procedimientos de aprobación de las facturas con firma electrónica de las mismas en el software de contabilidad y elaboración y emisión automática de la facturación desde ASISTA CANARIAS a las diferentes entidades

en base a los trabajos realizados.

3.3.1. Finalizar la automatización de la facturación a recibir de los servicios de notificaciones y recaudación ejecutiva.

3.3.2. Desarrollo de la conexión Gestiona-GEAT a efectos de automatizar la contabilización y el pago de facturas recibidas.

3.3.3 Compra e implantación de un sistema ERP (Enterprise Resource Planning o ERP) es un sistema de planificación de recursos empresariales. Se trata de una solución que permite centralizar toda la gestión de la empresa agilizando tareas y controlando eficazmente las diferentes áreas

Referencia: antes de 31/12/2024.

Indicador: Fecha de puesta en marcha.

3.4. Mantener el periodo medio de pago en 20 días. El periodo medio de pago constituye un potente indicador de la eficiencia y eficacia de las organizaciones, en este sentido se pretende mantener dicho periodo de pago en un máximo de 20 días.

Referencia: 20 días para el año 2024.

Indicador: Periodo medio de pago a proveedores.

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

Referencia: Resultado de explotación positivo en el ejercicio 2024 y reintegro de las cantidades debidas, en su caso, para alcanzar el equilibrio financiero.

Indicador: Cuentas anuales del ejercicio 2024 y certificación de los reintegros realizados, en su caso.

3.6. Presentación de cuentas anuales 2023. Presentación en tiempo y forma conforme a lo dispuesto en la legislación administrativa y mercantil.

Referencia: 31/07/2024.

Indicador: Depósito de cuentas anuales en el registro mercantil.

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

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

4.1. Impulsar la gestión y el control de la encomienda efectuada por la ATC. Se pretende mejorar la gestión y control de la encomienda con la ATC mejorando los resultados obtenidos en 2023.

Referencia: Mejorar los resultados del 2023.

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

4.2. Potenciar el uso de la herramienta interna de contratación pública. Utilización de un módulo del software de administración electrónica para la contratación de la entidad, con procesos automatizados de conexión con la herramienta PLACE de contratación del Estado.

Referencia: antes de 31/12/2024.

Indicador: Fecha de inicio de la nueva herramienta.

4.3. Establecimiento de la gestión por procesos. Análisis y elaboración del mapa de procesos para su análisis y simplificación.

Referencia: Cumplimentar al 100% los procesos relativos a Recursos Humanos y para la contratación de Bienes y Servicios antes de 31/12/2024.

Indicador: Fecha de incorporación de los procesos.

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

Referencia: Puesta en explotación con Registro Electrónico a través de la sede electrónica de la entidad y los procedimientos relativos a contratación de RRHH y contratación de bienes y servicios con conexión al PLACE antes 31/12/2024.

Indicador: Fecha de puesta en explotación.

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

4.5.1. Reducción del consumo de papel en las Oficinas de Atención Tributaria.

Referencia: antes de 31/12/2024.

Indicador: Consumo de papel 2023/ Consumo de papel 2023.

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

Referencia: ejecución de un 80% del plan de contratación a 31/12/2024.

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

4.7. Implementación del Libro de Actas electrónico.

Referencia: antes de 30/06/2024.

Indicador: Fecha de puesta en marcha del libro de actas.

4.8. Diseño de un plan de Responsabilidad Social Corporativa. ASISTA CANARIAS tendrá en cuenta como impacta su actividad sobre sus clientes, empleados, accionistas y sobre la sociedad en general.

Referencia: antes de 31/12/2024.

Indicador: Fecha de aprobación del plan de RSC.

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

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

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

5.1. Migración de la infraestructura informática de Asista a la nube. Migración de la infraestructura de virtualización de puestos de trabajo a la nube.

Referencia: antes de 31/12/2024

Indicador: Fecha de migración de la infraestructura necesaria para poder digitalizar los puestos de trabajo.

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

Referencia: Iniciar el proceso de auditoría para certificarnos en el ENS antes de 31/12/2024.

Indicador: Fecha de inicio de la auditoría.

5.3 Digitalización del puesto de trabajo. En un entorno de cambio constante se requiere dotar de herramientas que contribuyan a la eficacia del personal de ASISTA y propicien la movilidad y flexibilidad del puesto de trabajo, contando con todos los requisitos de seguridad.

Referencia: antes de 31/12/2024.

Indicador: Fecha de implementación del puesto de trabajo.

LÍNEA ESTRATÉGICA 2: Mejora de los servicios que presta ASISTA CANARIAS.

ASISTA CANARIAS es una empresa que presta servicios a la Administración Pública de la Comunidad

Autónoma de Canarias, por lo que su valor añadido está relacionado de forma directa con la excelencia en la calidad del servicio que presta.

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

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

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

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

6.1. Presentaciones telemáticas.

Referencia: Un 80% de presentaciones telemáticas.

Indicador: Número de presentaciones telemáticas realizadas/Número de total de presentaciones realizadas.

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

6.2.1. Calidad de la Atención Telefónica:

6.2.1.a) Tiempo medio de espera.

Referencia: menos de 50 segundos.

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

6.2.1.b) Llamadas atendidas.

Referencia: 80%.

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

6.2.2. Asistencia presencial:

6.2.2.1. Contribuyentes atendidos en oficina.

Referencia: 110.000.

Indicador: Número de contribuyentes atendidos en oficinas (en términos absolutos)

6.2.2.2 Tiempo medio de espera:

6.2.2.2.a) Con cita previa.

Referencia: 7,5 minutos en el 95% de las citas.

Indicador: Tiempos medios de espera del contribuyente con cita previa en oficina, expresado en minutos

6.2.2.2.b) Sin cita previa.

Referencia: 25 minutos en el 95% de las citas.

Indicador: Tiempos medios de espera del contribuyente sin cita previa en oficina, expresado en minutos.

6.2.2.2.c) Prioritario.

Referencia: 2 minutos en el 95% de las citas.

Indicador: Tiempos medios de espera colectivo prioritario en ser atendido, expresado en minutos.

6.2.2.3 Tiempo medio de atención.

Referencia: 16 minutos.

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

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

Referencia: antes de 31/12/2024.

Indicador: Fecha de implantación del nuevo software de cita previa y gestión de colas.

6.4. Puesta en marcha de la Atención Omnicanal.

Uno de los proyectos fundamentales de ASISTA CANARIAS es seguir avanzando en la prestación digital de los servicios de información y asistencia a los contribuyentes, para evitar desplazamientos y esperas innecesarias a los mismos. En este sentido, se pretende implantar el concepto de “mostrador digital”, es decir, desplegar los mismos servicios que se prestan de manera presencial en las Oficinas

de Atención Tributaria pero de forma virtual, utilizando las posibilidades que nos dan las nuevas tecnologías de comunicación. Emplearemos sistemas de videoconferencia, llamadas telefónicas, chat interactivos y automatizados para que los obligados tributarios puedan realizar las mismas funcionalidades de manera no presencial. Seguiremos potenciando la sede electrónica de la ATC para mejorar la usabilidad y añadiendo nuevas funcionalidades.

Referencia: antes de 31/12/2024.

Indicador: Fecha de implantación del nuevo CRM.

6.5. Homogeneización de la atención tributaria dispensada en cualquiera de los canales de relación con los contribuyentes. Este objetivo supone la elaboración de los protocolos pertinentes que aseguren la misma calidad de servicio sea cual sea el canal de comunicación utilizado por el obligado tributario. Se hace imprescindible el desarrollo de este objetivo en paralelo y como paso principal en la puesta en marcha de la OTD.

Referencia: antes de 31/12/2024.

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

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

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

7.1. Ampliación de los canales de comunicación con los ciudadanos. Consiste en el desarrollo y puesta en marcha de los servicios de identificación requeridos para la conexión telefónica y los servicios de videoconferencia.

Referencia: antes de 31/12/2024.

Indicador: Fecha de puesta en marcha de dichos servicios.

7.2. Inicio de la evaluación de satisfacción ciudadana.

Referencia: antes de 31/12/2024.

Indicador: Fecha de inicio de la evaluación.

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

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

Para ello se han identificado los siguientes objetivos operativos:

8.1. Reducción de tiempos máximos de notificación. La relevancia de las notificaciones de los actos tributarios aconseja el establecimiento de un objetivo sobre la calidad y eficiencia de las mismas. En

esta medida se trabajarán los tiempos máximos en las notificaciones enviadas por correo. No se hacen referencia a las notificaciones electrónicas puesto que tienen un plazo de 10 días naturales desde que se ponen en la DEHú. El tiempo descrito objeto de reducción es el que transcurre entre el envío de la notificación hacia la empresa de notificación y ensobrado hasta la entrega al contribuyente por parte del servicio de correos.

Referencia: 30 días de tiempo máximo de notificación el 99% de las notificaciones.

Indicador: tiempo de notificación, expresado en días.

8.2. Notificaciones electrónicas visualizadas. Se mide la relación entre el número de notificaciones realizadas electrónicamente antes del plazo de expiración y el total de las notificaciones electrónicas.

Referencia: 75%.

Indicador: la medición se realiza en porcentaje, es decir, el número de notificaciones electrónicas visualizadas / número total de notificaciones electrónicas (sin tener en cuenta las notificaciones realizadas a entidades inactivas).

8.3. Notificaciones en papel efectivas. Se mide la relación entre el número de notificaciones en papel efectivas respecto del total de notificaciones en papel (se excluyen las notificaciones por Boletín).

Referencia: 65%.

Indicador: la medición se realiza en porcentaje, número de notificaciones efectivas / número total de notificaciones en papel.

8.4. Ingresos en ejecutiva.

Referencia: Importe de los ingresos en periodo ejecutivo de deudas de la Comunidad Autónoma y de sus Organismos Autónomos

Indicador: 44.000.000 €.

8.5. Otras actuaciones de gestión recaudatoria.

Referencia: Importe de la data o cancelación de la deuda pendiente en ejecutiva por motivos diferentes al ingreso.

Indicador: 64.000.000 €.

8.6. Facilitar el cumplimiento del deber de informar por parte de terceros. Se pretende utilizar aplicaciones informáticas para automatizar la respuesta a la ciudadanía, clasificando los tipos de respuesta para gestionarlos de forma masiva y por tanto con mayor eficacia.

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

Indicador: fecha de puesta en marcha de la automatización.

8.7. Facilitar el pago de deudas en periodo ejecutivo de pago. Es imprescindible implantar en la Sede

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

Referencia: antes de 31/12/2023.

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

8.8. Diseño de campañas de asistencia activa al contribuyente. Aprovechando las posibilidades que brindan las actuales herramientas de análisis, iniciaremos campañas activa de comunicación con determinados obligados tributarios, con el propósito de facilitar el cumplimiento de sus obligaciones con la ATC.

Referencia: antes de 31/12/2024.

Indicador: Aprobación de una campaña de asistencia activa.

8.9. Actuaciones relativas a subastas.

Referencia: Número de lotes subastados.

Indicador: 40.

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

9.1. Acometer la planificación, desarrollo y/o puesta en marcha de cualquier servicio encomendado por la ATC para la mejora de la atención tributaria. La cambiante normativa tributaria, así como la introducción de nuevos elementos tecnológicos, requieren de actualizaciones constantes e imprevisibles en los sistemas de información e informáticos de la ATC. En este sentido, ASISTA CANARIAS, como medio propio personificado de la ATC, ha de ser capaz de responder con celeridad y eficacia a las peticiones de la ATC, a fin, de que esta pueda tener actualizados sus sistemas y procedimientos.

Referencia: Cumplimentar el 90% de los servicios encomendados según la planificación efectuada con la ATC antes de 31/12/2024.

Indicador: Porcentaje de proyectos entregados en plazo.

9.1.1. Proyecto de monitorización y auditoría de la Sede electrónica de la ATC.

Referencia antes de 31/12/2024.

Indicador: Integración de una herramienta de monitorización y auditoría en la Sede de la ATC.

9.1.2. Módulo de extracción de ingresos.

Referencia: antes de 31/12/2024.

Indicador: Fecha de puesta en marcha de la aplicación.

9.1.3. Módulo de información contable.

Referencia: antes de 31/12/2024.

Indicador: Fecha de puesta en marcha de la aplicación.

LINEA ESTRATÉGICA 3: Colaborar en la transformación digital de la ATC.

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

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

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

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

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

10.1. Promover y potenciar el uso de prototipado de soluciones informáticas. En base al plan de desarrollos informáticos de la ATC, este objetivo consiste en presentar diferentes prototipos / propuestas para su posterior evaluación en la ATC y su posterior resolución por ASISTA CANARIAS, en su caso. Se elaborarán estudios concretos de dificultad y costes asociados a las diferentes posibilidades que faciliten la evaluación de las distintas alternativas.

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

Indicador: Número de prototipos entregados.

10.2. Desarrollo de una oficina técnica para la dirección de proyectos informáticos.

Referencia: antes de 31/12/2024.

Indicador: Contratación de la oficina técnica.

Firmado: Consejera Delegada de Gestión Recaudatoria de Canarias S.A.

Raquel Peligero Molina.

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

Objetivo estratégico 1. Establecimiento de un sistema de dirección por objetivos.			
1	OBJETIVO OPERATIVO	INDICADOR	REFERENCIA
1.1	Aprobación del plan anual e indicadores	Puesta en explotación	Antes del 30/04/2024
1.2	Implementación de los proyectos de RRHH y Administración en la herramienta Jira.	Puesta en explotación	Antes del 31/12/2024
1.3	Implementar indicadores del grupo 3 del plan anual en la herramienta del cuadro de mandos de ASISTA.	Finalizar indicadores grupos 6,8 y 3 del plan anual en el cuadro de mandos de Asista	Antes del 31/12/2024
Objetivo estratégico 2. Optimizar la gestión de los recursos humanos.			
2	OBJETIVO OPERATIVO	INDICADOR	REFERENCIA
2.1	Plan de Recursos Humanos	Puesta en marcha y finalización de los hitos siguientes	antes de 31/12/2024
2.1.1	Proyecto de cobertura de la tasa de reposición		
2.1.2	Formación de bolsas de empleo para las distintas categorías.		
2.1.3	Adecuar la estructura de ASISTA CANARIAS a las nuevas necesidades y funciones.		
2.2	Desarrollo e implementación de un plan de formación 2024	Puesta en marcha y finalización de los hitos siguientes	
2.3	Elaboración de un plan de retención y de captación del talento	Firma de contratos para 4 estudiantes en prácticas	Número de contratos firmados
2.4	Elaboración de un plan de transferencia del conocimiento	Rotación de un 50% de la plantilla de las áreas afectadas	31/12/2024
2.6	Implementación de una nueva herramienta de gestión del tiempo	Fecha de puesta en producción	antes de 31/12/2024
Objetivo estratégico 3. Optimizar la gestión económico-financiera.			
3	OBJETIVO OPERATIVO	INDICADOR	REFERENCIA
3.1	Mejorar la gestión del patrimonio de GreCasa	Informe de cumplimiento	antes de 31/12/2024
3.1.1	Identificar y centralizar en la empresa los responsables del patrimonio de bienes inmuebles de la entidad.	Fecha de la designación del responsable.	antes de 31/12/2024
3.1.2	Finalizar los procesos de permuta de inmuebles con el Gobierno de Canarias para obtener en propiedad las oficinas centrales de atención al público en las que presta servicio ASISTA CANARIAS.	Fecha de enajenación	antes de 31/12/2024
3.1.3	Finalizar con las actuaciones de mejora pendientes en el archivo documental de Asista en Gran Canaria	Informe de cumplimiento	antes de 31/12/2024
3.1.4	Renovación de las oficinas de Arona y Sta. María de Guía	Informe de cumplimiento	antes de 31/12/2024
3.2	Mejorar la ejecución presupuestaria	Informe de ejecución presupuestaria	90% a 31/12/2024
3.3	Digitalización de los procesos de facturación	Fecha de puesta en marcha	antes de 31/12/2024
3.3.1	Finalizar la automatización de la facturación a emitir de los servicios de notificaciones y recaudación ejecutiva		
3.3.2	Desarrollo de la conexión Gestiona-GEAT a efectos de automatizar la contabilización y el pago de facturas recibidas		
3.3.3	Compra e implantación de un sistema ERP (Enterprise Resource Planning o ERP)		
3.4	Mejorar el periodo medio de pago	Periodo medio de pago a proveedores	20 días de media a 31/12/2023

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

4	OBJETIVO OPERATIVO	INDICADOR	REFERENCIA
4.1	Impulsar la gestión y el control de la encomienda efectuada por la ATC	Importe ejecutado del encargo de la ATC 2022/importe total del encargo de la ATC 2023.	Mejorar los resultados de 2023
4.2	Potenciar el uso de la herramienta interna de contratación pública	Fecha de inicio de la nueva herramienta	antes de 31/12/2024
4.3	Establecimiento de la gestión por procesos	Fecha de incorporación de los procesos	Cumplimentar al 100% los procesos relativos a Recursos Humanos y para la contratación de Bienes y Servicios antes de 31/12/2024
4.4	Desarrollo del expediente electrónico para GRECASA	Puesta en explotación	Puesta en explotación con: Registro Electrónico a través de la sede electrónica de la entidad y los procedimientos relativos a contratación de RRHH y contratación de bienes y servicios con conexión al PLACE
4.5	Proyecto "Cero papel"		antes de 31/12/2024
4.5.1	Reducción del consumo de papel en las Oficinas	Consumo de papel 2023/ Consumo de papel 2023	antes de 31/12/2024
4.6	Mejorar el cumplimiento del plan de contratación	Importe del valor estimado de los expedientes adjudicados/importe del valor estimado de los expedientes inuidos en el Plan de Contratación	80% del plan a 31/12/2022
4.7	Implementación del Libro de Actas Electrónico	Fecha de puesta en marcha del libro de actas	antes de 31/12/2024
4.8	Diseño de un plan de Responsabilidad Social Corporativa	Fecha de aprobación del plan de RSC	antes de 31/12/2024

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

5	OBJETIVO OPERATIVO	INDICADOR	REFERENCIA
5.1	Migración de la infraestructura informática de Asista a la nube	Fecha de migración de la infraestructura necesaria para poder digitalizar los puestos de trabajo	antes de 31/12/2024
5.2	Cumplimiento y certificación en el Esquema Nacional de Seguridad	Iniciar el proceso de auditoría para certificarnos en el ENS antes de 31/12/2024	antes de 31/12/2024
5.3	Digitalización del puesto de trabajo	Fecha de implementación del puesto de trabajo	antes de 31/12/2024

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

6	OBJETIVO OPERATIVO	INDICADOR	REFERENCIA
6.1	Presentaciones telemáticas	Número de presentaciones telemáticas/Número total de presentaciones realizadas	80%
6.2	Mejora de los servicios de información y atención a los contribuyentes.		
6.2.1	Calidad de la atención telefónica		
6.2.1.a)	Tiempos medios de espera	Tiempos medios de espera en segundos en las llamadas de los contribuyentes que han sido atendidas	50 segundos
6.2.1.b)	Llamadas atendidas	Número de llamadas atendidas por los servicios de atención telefónica/número total de llamadas recibidas	80%
6.2.2	Calidad de la atención Presencial		
6.2.2.1	Contribuyentes atendidos en oficina	Número de contribuyentes atendidos en oficinas (en términos a	110000
6.2.2.2	Tiempos medios de espera		
6.2.2.2 a)	Con cita previa	Tiempos medios de espera del contribuyente con cita previa en oficina, expresado en minutos	7,5 minutos en el 95% de las citas
6.2.2.2 b)	Sin cita previa	Tiempos medios de espera del contribuyente sin cita previa en oficina, expresado en minutos	25 minutos en el 95% de las citas
6.2.2.2 c)	Prioritario	Tiempos medios de espera colectivo prioritario en ser atendido, expresado en minutos	2 minutos en el 95% de las citas
6.2.2.3	Tiempos medios de atención	Tiempos medios de atención en oficinas, expresado en minutos	16 minutos
6.3.	Potenciación y mejora del sistema de cita previa	Fecha de implantación del nuevo software de cita previa y gestión de colas	antes de 31/12/2024
6.4.	Puesta en marcha de la Atención a través de una plataforma omnicanal	Fecha de implantación del nuevo CRM	antes de 31/12/2024
6.5.	Homogeneización de la atención tributaria dispensada en cualquiera de los canales de relación con los contribuyentes	Fecha de aprobación de los protocolos de información y asistencia tributaria	antes de 31/12/2024

Objetivo estratégico 7. Plan de mejora de comunicación con la ciudadanía.			
7	OBJETIVO OPERATIVO	INDICADOR	REFERENCIA
7.1.	Ampliación de los canales de comunicación con los ciudadanos	Fecha de puesta en marcha de dichos servicios	antes de 31/12/2024
7.2.	Inicio de la evaluación de la satisfacción ciudadana	Fecha de inicio de la evaluación	antes de 31/12/2024
Objetivo estratégico 8. Mejora de los procesos de notificación y recaudación.			
8	OBJETIVO OPERATIVO	INDICADOR	REFERENCIA
Mejora de los procesos de notificación			
8.1	Reducción de tiempos máximos de notificación	Tiempo de notificación expresado en días	170 días como máximo en el 99% de los casos
8.2	Notificaciones electrónicas visualizadas	número de notificaciones electrónicas visualizadas / número total de notificaciones electrónicas (sin tener en cuenta las notificaciones realizadas a entidades inactivas)	75%
8.3	Notificaciones en papel efectivas	número de notificaciones efectivas /número total de notificaciones en papel	65%
Control y gestión recaudatorio			
8.4	Ingresos en ejecutiva	Importe de los ingresos en periodo ejecutivo de deudas de la Comunidad Autónoma y de sus Organismos Autónomos	44.000.000,00 €
8.5	Otras actuaciones de gestión recaudatoria	Importe de la data o cancelación de la deuda pendiente en ejecutiva por motivos diferentes al ingreso	64.000.000,00 €
8.6	Facilitar el cumplimiento del deber de informar por parte de terceros	Fecha de puesta en marcha de la automatización	Automatizar las respuestas positivas de las diligencias de embargo de terceros, concretamente a las provenientes del modelo 415
8.7	Facilitar el pago de deudas en periodo ejecutivo de pago	Fecha de puesta a disposición en sede de la carta de pago para su abono en entidad bancaria	antes de 31/12/2024
8.8	Diseño de campañas de asistencia activa al contribuyente	Aprobación de una campaña de asistencia activa	Diseño de campañas de asistencia activa al contribuyente
8.9	Actuaciones relativas a subastas	Nº de lotes subastados	40
Objetivo estratégico 9. Mejora continua e implantación de servicios encomendados por la ATC.			
9.1	Acometer la planificación, desarrollo y/o puesta en marcha de cualquier servicio encomendado por la ATC para la mejora de la atención tributaria.	Porcentaje de proyectos entregados en plazo	Cumplimentar en los plazos comprometidos el 90% de los servicios encomendados según planificación efectuada con la ATC
9.1.1.	Proyecto de monitorización y auditoría de la Sede electrónica de la ATC	Integración de una herramienta de monitorización y auditoría en la Sede de la ATC	antes de 31/12/2024
9.1.2.	Módulo de extracción de ingresos	Fecha de puesta en marcha de la aplicación	antes de 31/12/2024
9.1.3.	Módulo de información contable	Fecha de puesta en marcha de la aplicación	antes de 31/12/2024
Objetivo estratégico 10. Detección de oportunidades de innovación en el ámbito de la administración pública.			
10	OBJETIVO OPERATIVO	INDICADOR	REFERENCIA
10.1.	Promover y potenciar el uso de prototipado de soluciones informática	Número de prototipos entregados	Aportar prototipos de calidad en el 90% de los proyectos planteados
10.2.	Desarrollo de una oficina técnica para la contratación de proyectos	Contratación de la oficina técnica	Para el año 2023 elaborar los Pliegos de Prescripciones Técnicas de una licitación indicada por la ATC