

PLAN DE ACCIÓN ANUAL DE ASISTA CANARIAS PARA 2025.

La empresa mercantil **ASISTENCIA INTEGRAL TRIBUTARIA, S.A. (ASISTA CANARIAS)** es una entidad de la Comunidad Autónoma de Canarias, con capital íntegramente público y adscrita a la Consejería de Hacienda. Esta empresa 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 al Decreto 27/2002, de 25 de marzo.

De acuerdo con el artículo 2 de sus Estatutos Sociales, su objeto social incluye, entre otras actividades, la 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 correspondientes con la Agencia Tributaria Canaria (ATC), ASISTA CANARIAS ha venido prestando a la ATC 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:

- **Instrumento de Planificación Estratégico:** De ámbito plurianual, identifica las líneas estratégicas, los objetivos estratégicos y los objetivos operativos necesarios para cumplir con los objetivos estratégicos establecidos.
- **Plan de Acción Anual:** Concreta, para cada período anual, las actuaciones a desarrollar por ASISTA CANARIAS en el marco de las líneas estratégicas, objetivos estratégicos y objetivos operativos definidos en el Plan Estratégico.
- **Informe de Actividad:** Anualmente analiza el grado de cumplimiento del Plan de Acción Anual y del Plan Estratégico, proponiendo mejoras para el Plan de Acción Anual del siguiente ejercicio.

El Plan de Acción Anual de ASISTA CANARIAS comprende una serie de actuaciones concretas cuyo cumplimiento permitirá alcanzar los objetivos operativos, estratégicos y las líneas estratégicas.

El Plan de Acción Anual contiene la planificación temporal de los objetivos estratégicos y operativos, integrando los objetivos estratégicos que deben cumplirse en el ejercicio 2025.

Debe tenerse en cuenta que el cumplimiento de algunos objetivos puede quedar supeditado a circunstancias justificadas no imputables a la actividad de ASISTA CANARIAS, tales como:

- Modificaciones en los encargos por parte de la ATC que supongan una variación significativa de los mismos.
- Circunstancias derivadas de crisis sanitarias y/o económicas, u otras circunstancias relevantes que se manifiesten, siempre que estén suficientemente motivadas.

A continuación, se definen los objetivos operativos cuyo cumplimiento permitirá alcanzar los objetivos y las 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 30/04/2025.

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

1.2. 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 31/12/2025.

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 2021-2025.

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 31/12/2025.

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

2.2 Plan de formación.

2.2.1. Aprobación del plan de formación 2025.

Referencia: antes de 31/03/2025.

Indicador: Aprobación del plan.

2.2.2. Desarrollo e implementación del plan de formación 2025.

Referencia: Implementación de cursos de formación para un mínimo del 80% de la plantilla antes del 31/12/2025.

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: 31/12/2025.

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

2.5. Mejoras y evolutivos de la herramienta de gestión del tiempo. Durante 2025 se pretenden implementar las siguientes mejoras:

2.5.1 Planificador de tareas a través del calendario de equipo.

2.5.2. Mejora de los informes de absentismo y ausencias por equipos.



2.5.3. Gestor documental.

Referencia: antes de 31/12/205.

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 el responsables del patrimonio de bienes inmuebles de la entidad.

Referencia: antes de 31/12/2025.

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 31/12/2025.

Indicador: Fecha de la enajenación.

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

Referencia: antes de 31/12/2025.

Indicador: Informe de cumplimiento.

3.1.4. Adquisición de inmuebles para aquellas oficinas que se encuentra en régimen de cesión y arrendamiento.

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 31/12/2025.

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

Referencia: antes de 31/12/2025.

Indicador: Fecha de puesta en marcha.

3.4. Alcanzar un 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 2025.

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 2025 y reintegro de las cantidades debidas, en su caso, para alcanzar el equilibrio financiero.

Indicador: Cuentas anuales del ejercicio 2025 y certificación de los reintegros realizados, en su caso.

3.6. Presentación de cuentas anuales 2024. Presentación en tiempo y forma conforme a lo dispuesto en la legislación administrativa y mercantil.

Referencia: 31/07/2025.

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 2024.

Referencia: Mejorar los resultados del 2024.

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. Implementación de la herramienta de contratación pública PLYCA para su utilización por parte del personal de ASISTA.

Referencia: antes de 31/12/2025.

Indicador: Fecha de inicio de la nueva herramienta.

4.3. 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 31/12/2025.

Indicador: Fecha de puesta en explotación.

4.4. Proyecto “Cero papel”. Reducción del consumo respecto a 2024.

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

Referencia: antes de 31/12/2025.

Indicador: Consumo de papel 2025/ Consumo de papel 2024.

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

Referencia: ejecución de un 80% del plan de contratación a 31/12/2025.

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

4.6. Implementación del Libro de Actas electrónico.

Referencia: antes de 30/06/2025.

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

4.7. 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 31/12/2025.

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 esta.

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 31/12/2025

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 31/12/2025.

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 31/12/2025.

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. 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 canales en los que se presta, de manera que permitan la mejora de los mismos.

6.1.1. Calidad de la Atención Telefónica:

6.1.1.a) Tiempo medio de espera.

Referencia: Mantener un tiempo medio de espera razonable en llamadas de contribuyentes atendidas de un máximo de 50 segundos.

Indicador: Número total de segundos de espera en llamadas atendidas / Número de llamadas atendidas.

6.1.1.b) Llamadas atendidas.

Referencia: Alcanzar un porcentaje de llamadas atendidas por nuestros servicios de atención telefónica de al menos el 80%.

Indicador: Expresado en porcentaje, número de llamadas atendidas por los servicios de atención telefónica / Número total de llamadas recibidas.

6.1.2. Asistencia presencial:

6.1.2.1 Tiempo medio de espera:

6.1.2.1. a) Con cita previa.

Referencia: Alcanzar un tiempo medio de espera del contribuyente con cita previa en oficinas por causas atribuibles a la ATC de un máximo de 7,5 minutos. La espera se calculará desde la hora prevista en la cita concertada hasta el momento de la atención efectiva.

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

6.1.2.1.b) Sin cita previa.

Referencia: Alcanzar un tiempo medio de espera del contribuyente sin cita previa en oficinas por causas atribuibles a la ATC de un máximo de 20 minutos. La espera se calculará desde la hora de petición de la atención hasta el momento de la atención efectiva.

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

6.1.2.1.c) Prioritario.

Referencia: Alcanzar un tiempo medio de espera del contribuyente prioritario en oficinas por causas atribuibles a la ATC de un máximo de 5 minutos. La espera se calculará desde la hora de petición de la atención hasta el momento de la atención efectiva.

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

6.1.2.2 Tiempo medio de atención.

Referencia: Alcanzar un tiempo medio de atención al contribuyente en oficinas de un máximo de 20 minutos**. Se calculará desde la hora de inicio de atención hasta la de su finalización.

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

** La ATC ha fijado este objetivo en 16 minutos. Hemos estimado incrementarlo en 4 minutos por las tareas de grabación e indexación que conlleva cada atención.

6.1.3 Presentaciones telemáticas en la atención presencial.

Referencia: Alcanzar un porcentaje de presentaciones telemáticas en un periodo superior a las presentaciones telemáticas realizadas en el mismo periodo del ejercicio anterior.

Indicador: En porcentaje, número de presentaciones telemáticas realizadas en nuestra red de oficinas 2025/ Número total de presentaciones realizadas en nuestra red de oficinas 2024.

6.2. Número de documentos pendientes de grabación en un periodo.

Referencia: Alcanzar un porcentaje de documentos pendientes de grabar en un periodo^{***} ≤ al 5%.

Indicador: Número de documentos pendientes de grabar en la aplicación informática / número total de documentos presentados en un periodo.

^{***} Este dato se obtendrá en los siete días siguientes al periodo evaluado.

6.3. Número de documentos pendientes de indexación o digitalización en un periodo.

Referencia: Alcanzar un porcentaje de documentos pendientes de indexación en un periodo^{***} ≤ al 10%.

Indicador: Número de documentos pendientes de indexar en la aplicación informática / número total de documentos presentados en un periodo.

^{***} Este dato se obtendrá en los siete días siguientes al periodo evaluado.

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 31/12/2025.

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.

Referencia: antes de 31/12/2025.

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 31/12/2025.

Indicador: Fecha de puesta en marcha de dichos servicios.

7.2. Inicio de la evaluación de satisfacción ciudadana.

Referencia: antes de 31/12/2025.

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. Tiempo de realización del segundo envío por parte del personal de ASISTA.

Referencia: *Que el 90 % de los segundos envíos se gestionen en un máximo de 3 días hábiles desde que se disponga de la documentación completa de devolución.

Indicador: Número de días hábiles transcurridos entre la fecha de devolución del primer envío y la realización del segundo por el personal de ASISTA.

***Nota:** Se considera documentación completa cuando incluye el resultado además de tener el documento digitalizado. El proceso de remisión por correos se realiza consta de dos trámites, remisión de la fecha de devolución en una primera fase y remisión de la documentación en una segunda fase.

8.2. Tiempo medio de recepción de los primeros envíos por servicio postal.

Referencia: 7 días naturales.

Indicador: Número de días naturales transcurridos desde la realización del primer envío hasta la recepción de la respuesta por parte del Servicio Postal.

8.3. Control de incidencias de Correos por ASISTA.

Referencia: Resolver las incidencias en un máximo de 72 horas desde que se tiene conocimiento por personal de notificaciones.

Indicador: Número de horas transcurridos desde la fecha de alta de la incidencia hasta su resolución con Correos

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 €.

8.4. 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 €.

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



Referencia: antes de 31/12/2025.

Indicador: Aprobación de una campaña de asistencia activa.

8.6. Actuaciones relativas a subastas.

Referencia: Número de lotes subastados.

Indicador: 34.

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. Contratación de la oficina técnica para el desarrollo del MIC.

Referencia: antes de 31/12/2025.

Indicador: Fecha de puesta en marcha de la aplicación.

9.1.2. Implementación del nuevo portal de la ATC.

Referencia: antes de 31/12/2025.

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 31/12/2025.

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	Fecha de aprobación y puesta en marcha del nuevo plan anual e indicadores	Antes del 30/04/2025
1.2	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 31/12/2025

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 31/12/2025
2.1.1	Cobertura de la tasa de reposición. Proceso de Selección 2021-2025		antes de 31/12/2025
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		antes de 31/12/2025
2.1.3	Adecuar la estructura de ASISTA CANARIAS a las nuevas necesidades y funciones.		antes de 31/12/2025
2.2	Plan de Formación		
2.2.1	Aprobación del plan de formación 2025	Aprobación del plan	Antes del 31/03/2025
2.2.2	Desarrollo e implementación de un plan de formación 2025	Porcentaje de personal formado en el periodo	Cursos de formación para un mínimo del 80% de la plantilla antes del 31/12/2025
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.	31/12/2025
2.5	Mejoras y evolutivos de la herramienta de gestión del tiempo	Fecha de puesta en producción	antes de 31/12/2025
2.5.1	Planificador de tareas a través del calendario de equipo		antes de 31/12/2025
2.5.2	Mejora de los informes de absentismo y ausencias por equipos		antes de 31/12/2025
2.5.3	Gestor documental		antes de 31/12/2025

Objetivo estratégico 3. Optimizar la gestión económico-financiera.			
3	OBJETIVO OPERATIVO	INDICADOR	REFERENCIA
3.1	Mejorar la gestión del patrimonio de ASISTA CANARIAS	Informe de cumplimiento	antes de 31/12/2025
3.1.1	Identificar y centralizar en la empresa el responsable del patrimonio de bienes inmuebles de la entidad	Fecha de la designación del responsable	antes de 31/12/2025
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 la enajenación	antes de 31/12/2025
3.1.3	Continuar con las actuaciones de mejora de las oficinas de ASISTA CANARIAS de Gran Canaria	Informe de cumplimiento	antes de 31/12/2025
3.1.4	Adquisición de inmuebles para aquellas oficinas que se encuentra en régimen de cesión y arrendamiento	Informe de cumplimiento	antes de 31/12/2024
3.2	Mejorar la ejecución presupuestaria	Informe de ejecución presupuestaria	90% a 31/12/2025
3.3	Digitalización de los procesos de facturación	Fecha de puesta en marcha	antes de 31/12/2025
3.3.1	Desarrollo de la conexión Gestiona-GEAT a efectos de automatizar la contabilización y el pago de facturas recibidas	Fecha de puesta en marcha	antes de 31/12/2025
3.4	Mantener el periodo medio de pago en 20 días	Periodo medio de pago a proveedores	20 días para el año 2025
3.5	Mantener el equilibrio económico financiero	Cuentas anuales del ejercicio 2025 y certificación de los reintegros realizados, en su caso	Resultado de explotación positivo en el ejercicio 2025 y reintegro de las cantidades debidas, en su caso, para alcanzar el equilibrio financiero
3.6	Presentación de cuentas anuales 2024	Depósito de cuentas anuales en el registro mercantil	31/07/2025

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/importe total del encargo de la ATC.	Mejorar los resultados del 2024
4.2	Potenciar el uso de la herramienta interna de contratación pública	Fecha de inicio de la nueva herramienta	antes de 31/12/2025
4.3	Desarrollo del expediente electrónico para ASISTA CANARIAS	Fecha de puesta en explotación	Puesta en explotación con Registro Electrónico a través de la sede electrónica de la entidad y los procedimientos relativos a contratación de RRHH y contratación de bienes y servicios con conexión al PLACE antes 31/12/2025
4.4	Proyecto "Cero papel"	Reducción del consumo respecto a 2024	antes de 31/12/2025
4.4.1	Reducción del consumo de papel en las Oficinas de Atención Tributaria	Consumo de papel 2025/ Consumo de papel 2024	antes de 31/12/2025
4.5	Mejorar el cumplimiento del plan de contratación	Importe del Valor estimado de los expedientes adjudicados / Importe del Valor estimado de los expedientes incluidos en el Plan de Contratación	ejecución de un 80% del plan de contratación a 31/12/2025
4.6	Implementación del Libro de Actas electrónico	Fecha de puesta en marcha del libro de actas	antes de 30/06/2025
4.7	Diseño de un plan de Responsabilidad Social Corporativa	Fecha de aprobación del plan de RSC	antes de 31/12/2025

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 31/12/2025
5.2	Cumplimiento y certificación en el Esquema Nacional de Seguridad (en adelante ENS)	Fecha de inicio de la auditoría	Iniciar el proceso de auditoría para certificarnos en el ENS antes de 31/12/2025
5.3	Digitalización del puesto de trabajo	Fecha de implementación del puesto de trabajo	antes de 31/12/2025

Objetivo estratégico 6. Plan de mejora de la atención tributaria.			
6	OBJETIVO OPERATIVO	INDICADOR	REFERENCIA
6.1.	Mejora de los servicios de información y atención a los contribuyentes	imprescindible la medición de los indicadores de calidad de estos servicios en cada uno de los dos canales en los que se presta	
6.1.1.	Calidad de la Atención Telefónica		
6.1.1.a)	Tiempo medio de espera	tiempo medio de espera en ser atendido, expresado en segundos	menos de 50 segundos
6.1.1.b)	Llamadas atendidas	Número de llamadas atendidas por los servicios de atención telefónica / Número total de llamadas recibidas	80%
6.1.2.	Asistencia presencial		
6.1.2.1.	Tiempo medio de espera		
6.1.2.1. a)	Con cita previa	Tiempos medios de espera del contribuyente con cita previa en oficina, expresado en minutos	7,5 minutos
6.1.2.1. b)	Sin cita previa	Tiempos medios de espera del contribuyente sin cita previa en oficina, expresado en minutos	20 minutos
6.1.2.1. c)	Prioritario	Tiempos medios de espera colectivo prioritario en ser atendido, expresado en minutos	5 minutos
6.1.2.2.	Tiempo medio de atención		
		Tiempo medio de atención en oficinas expresado en minutos	20 minutos* *(En este objetivo se añaden 4 minutos al referido por la ATC teniendo en cuenta las tareas de grabación e indexación de documentos)
6.1.3	Porcentaje de presentaciones telemáticas sobre el total de presentaciones	Presentaciones telemáticas en nuestra red de oficinas/ Número total de presentaciones realizados en nuestra red de oficinas	31/12/2025
6.2	Porcentaje de documentos pendientes de grabar	Objetivo: Nº documentos pendientes de grabar < 5% sobre el total	31/12/2025
6.3	Porcentaje de documentos pendientes de indexar	Objetivo: Nº documentos pendientes de indexar	31/12/2025
6.4	Puesta en marcha de la Atención Omnicanal	Fecha de implantación del nuevo CRM	antes de 31/12/2025
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 31/12/2025

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 31/12/2025
7.2.	Inicio de la evaluación de satisfacción ciudadana	Fecha de inicio de la evaluación	antes de 31/12/2025

Objetivo estratégico 8. Mejora de los procesos de notificación y recaudación.			
8	OBJETIVO OPERATIVO	INDICADOR	REFERENCIA
Mejora de los procesos de notificación			
8.1	Tiempo de realización del segundo envío por parte del personal de ASISTA	Número de días hábiles transcurridos entre la fecha de devolución del primer envío y la realización del segundo por el personal de ASISTA.	Que el 90 % de los segundos envíos se gestionen en un máximo de 3 días hábiles desde que se disponga de la documentación completa de devolución.
8.2	Tiempo medio de recepción de los primeros envíos por servicio postal	7 días naturales	Número de días naturales transcurridos desde la realización del primer envío hasta la recepción de la respuesta por parte del Servicio Postal.
8.3	Control de incidencias de Correos por ASISTA	Número de horas transcurridos desde la fecha de alta de la incidencia hasta su resolución con Correos	Resolver las incidencias en un máximo de 72 horas desde que se tiene conocimiento por personal de notificaciones
8.4	Ingresos en ejecutiva	44.000.000 €.	Importe de los ingresos en periodo ejecutivo de deudas de la Comunidad Autónoma y de sus Organismos Autónomos
8.5	Otras actuaciones de gestión recaudatoria	64.000.000 €.	Importe de la data o cancelación de la deuda pendiente en ejecutiva por motivos diferentes al ingreso
8.6	Diseño de campañas de asistencia activa al contribuyente	Aprobación de una campaña de asistencia activa	antes de 31/12/2025
8.7	Actuaciones relativas a subastas	Número de lotes subastados	34

Objetivo estratégico 9. Mejora continua e implantación de servicios encomendados por la ATC.			
9	OBJETIVO OPERATIVO	INDICADOR	REFERENCIA
9.1	Acometer la planificación, desarrollo y/o puesta en marcha de cualquier servicio encomendado por la ATC para la mejora de la atención tributaria	Porcentaje de proyectos entregados en plazo	Cumplimentar el 90% de los servicios encomendados según la planificación efectuada con la ATC antes de 31/12/2024
9.1.1.	Contratación de la oficina técnica para el desarrollo del MIC	Fecha de puesta en marcha de la aplicación	antes de 31/12/2025
9.1.2.	Implementación del nuevo portal de la ATC	Fecha de puesta en marcha de la aplicación	antes de 31/12/2025

Objetivo estratégico 10. Detección de oportunidades de innovación en el ámbito de la administración pública.			
10	OBJETIVO OPERATIVO	INDICADOR	REFERENCIA
10.1	Promover y potenciar el uso de prototipado de soluciones informáticas	Número de prototipos entregados	Aportar prototipos de calidad en el 90% de los proyectos
10.2	Desarrollo de una oficina técnica para la dirección de proyectos inf	Contratación de la oficina técnica	antes de 31/12/2025