



**INSTRUMENTO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA SOCIEDAD
MERCANTIL PÚBLICA ASISTENCIA INTEGRAL TRIBUTARIA, S.A.
(ASISTA CANARIAS) PARA EL PERÍODO 2023-2025**

ÍNDICE

1. ANTECEDENTES	3
2. RÉGIMEN JURÍDICO	4
3. CLAVES DE ORGANIZACIÓN	5
4. OBJETIVOS	6
4.1. LÍNEAS Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	7
5. ACCIONES A DESARROLLAR	9
6. NECESIDADES DEL PERSONAL	12
7. INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN	21
7.1. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	27
8. PROCEDIMIENTO PARA INTRODUCIR MODIFICACIONES Y ADAPTACIONES.	28
8.1. VIGENCIA DEL PLAN ESTRATÉGICO	28
9. ASPECTOS ECONÓMICOS.	29
9.1. MARCO DE FINANCIACIÓN 2023-2025	29
9.2. BALANCE Y RESULTADOS DEL EJERCICIO 2023-2025	31
ANEXO I CUENTAS DE EXPLOTACIÓN	36
ANEXO II CUENTAS DE CAPITAL	40

1. ANTECEDENTES

ASISTENCIA INTEGRAL TRIBUTARIA S.A. (ASISTA CANARIAS), es una sociedad mercantil cuyo capital social pertenece íntegramente a la Comunidad Autónoma de Canarias, que está adscrita a la Consejería de Hacienda y que tiene reconocida la condición de medio propio y servicio técnico de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y de las entidades vinculadas o dependientes de la misma según consta en el artículo 2 de sus Estatutos Sociales, así como en el Decreto 27/2002, de 25 de marzo, en relación con la disposición adicional segunda de la Ley 4/2001, de 6 de julio, que trata de la ejecución directa de obras, servicios, suministros y demás actividades a través de sociedades públicas.

En su condición de medio propio y servicio técnico, ha venido prestando servicios a la Agencia Tributaria Canaria en los términos establecidos en el convenio de encomienda de gestión suscrito en virtud de Resolución de 29 de diciembre de 2021, de la Directora de la Agencia Tributaria Canaria para la prestación de determinados servicios en materia de información y asistencia a los obligados tributarios, informática tributaria y TIC, notificaciones y actividades de carácter material, técnico o de servicio en materia de recaudación ejecutiva.

Siendo ASISTA CANARIAS un ente con presupuesto estimativo comprendido en el sector público de la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias, está habilitada por el artículo 57.4 de la Ley 7/2022, de 28 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Canarias para 2023, para elaborar un Instrumento de Planificación Estratégica que, referido a un periodo no inferior a tres años, garantice la viabilidad económica y financiera de la entidad, siendo precisa su aprobación al Gobierno de Canarias, previo informe de la Dirección General de Planificación y Presupuesto.

En uso de dicha habilitación ASISTA CANARIAS presenta el programa de actuación plurianual para el periodo 2023 - 2025, en el que se fijan los objetivos a alcanzar, las acciones a desarrollar, las previsiones de explotación y de capital, y los indicadores precisos para el seguimiento y evaluación de los mismos.

2. RÉGIMEN JURÍDICO

Las normas, actos administrativos e instrucciones que definen el marco jurídico tenido en cuenta a la hora de elaborar este programa de actuación plurianual son, entre otros, los siguientes:

- Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales.
- Ley 11/2006, de 11 de diciembre, de la Hacienda Pública Canaria.
- Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera.
- Ley 4/2012, de 25 de junio, de medidas administrativas y fiscales: artículo 32, según redacción dada por la disposición final primera de la Ley 7/2017, de 27 de diciembre.
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.
- Ley 7/2022, de 28 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Canarias para 2023.
- Orden de 18 de mayo de 1992, de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se dictan instrucciones para el establecimiento de un sistema normalizado de seguimiento presupuestario.
- Orden de 22 de mayo de 2015, de la Consejería de Economía, Hacienda y Seguridad, por la que se establecen disposiciones de aplicación a las obligaciones de suministro de información en materia de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera.
- Acuerdo del Gobierno de Canarias, de 12 de septiembre de 2013, por el que se dictan instrucciones para la correcta ejecución de los servicios externos que se contraten en el ámbito del sector público de la Comunidad Autónoma de Canarias (BOC de 23/9/2013).
- Acuerdo del Gobierno de Canarias, de 20 de febrero de 2014, por el que se establecen medidas para contribuir a la reducción del periodo medio de pago y garantizar el cumplimiento de la normativa de lucha contra la morosidad y de estabilidad y sostenibilidad financiera.
- Acuerdo del Gobierno de Canarias, de 24 de abril de 2014, por el que se aprueba el informe sobre medidas preventivas de detección temprana y de procedimiento previstas en el Acuerdo de Gobierno de 20 de febrero de 2014.
- Acuerdo del Gobierno de Canarias, de 22 de febrero de 2016, por el que se aprueban los criterios generales y medidas que conforman el marco de referencia para la asignación y el uso eficiente de los recursos públicos en el sector público autonómico,

modificado mediante Acuerdo de 20 de febrero de 2017 (BOC de 18/3/2016 y 9/8/2017).

- Ley 31/2022, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2023, en concreto a su disposición adicional vigesimoprimer, apartados uno y tres, al tener carácter de normativa básica estatal en materia de contratación de las sociedades mercantiles públicas del conjunto de Administraciones Públicas.

3. CLAVES DE ORGANIZACIÓN

Todo Plan Estratégico ha de contener una clara definición de la Misión, la Visión y los Valores que han de gobernar e inspirar la vida de la organización. En este sentido, se establecen para ASISTA CANARIAS las siguientes definiciones:



MISIÓN

La Misión de ASISTA CANARIAS, recogida en el Objeto Social de la misma, consiste en prestar servicios de consultoría, asistencia técnica, y gestión de servicios públicos o privados en materia tributaria, administrativa y de recaudación, como medio propio personificado de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.



VISIÓN

La Visión que orienta a ASISTA CANARIAS es la de convertirse en empresa pública referente en el Gobierno de Canarias en materia de atención tributaria a la ciudadanía y en el apoyo a la innovación tecnológica y la transformación digital de los servicios públicos canarios.



VALORES

Los Valores que han de regir el comportamiento y actuación de ASISTA CANARIAS son los siguientes:

- **Gestión orientada a resultados**, ASISTA CANARIAS ha de dirigir sus actos hacia la consecución de los objetivos marcados, creando valor para la Comunidad Autónoma de Canarias.
- **Rigor, honestidad, responsabilidad y disciplina**, cumpliendo con los procedimientos establecidos.
- **Innovación**, ASISTA CANARIAS ha de ser capaz de convertir cada problema en una oportunidad de mejora con nuevas y mejores soluciones, actualizando permanentemente sus conocimientos tecnológicos y organizativos.
- **Gestión del conocimiento**, ASISTA CANARIAS pretende impartir y compartir el conocimiento y las mejores prácticas individuales, poniéndolas al alcance del grupo, formar a sus empleados en la adquisición de conocimientos y habilidades que, satisfaciendo sus carencias, estén alineados con los intereses de la empresa.
- **Transparencia** en todas las informaciones a los grupos sociales de interés, de manera que las co-

municaciones se realicen de forma clara, veraz y objetiva.

- **Servicio a la ciudadanía**, ASISTA CANARIAS se esfuerza en conocer y cumplir las expectativas y necesidades que se le encomiendan en relación al servicio a la ciudadanía canaria como elemento primordial en sus acciones y desarrollos.
- **Equipo**, en ASISTA CANARIAS se trabaja con las personas que integran la organización en equipos multidisciplinares, fomenta la participación de todos los empleados en el logro de los objetivos comunes, y se actúa valorando a las personas y el potencial de las mismas.

4. OBJETIVOS

En su condición de medio propio y servicio técnico de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y de las entidades vinculadas o dependientes de la misma, ASISTA CANARIAS tiene como objetivo general garantizar la ejecución eficaz y eficiente de las obras, trabajos, asistencias técnicas, consultoría, suministros, servicios y demás actividades que se le encarguen para que los entes encomendantes puedan cumplir los objetivos que tienen fijados en sus propios planes de acción anual.

El cumplimiento de dicho objetivo general conlleva el compromiso de mejorar los servicios a prestar, lo que, a su vez, se encuentra condicionado a la vigencia del encargo y a la existencia de crédito adecuado y suficiente para su ejecución.

Los encargos actualmente vigentes y a los que irán referidas las mejoras que se propongan para el periodo en cuestión, son los siguientes:

- Información y asistencia a los obligados tributarios (Resolución de 29 de diciembre de 2021, de la Directora de la Agencia Tributaria Canaria. BOC nº, 7 de 7/1/2022).
- Servicios de Informática Tributaria (Resolución de 29 de diciembre de 2021, de la Directora de la Agencia Tributaria Canaria. BOC nº, 7 de 7/1/2022).
- Servicios de notificaciones de todos los actos administrativos de la Agencia Tributaria Canaria (Resolución de 29 de diciembre de 2021, de la Directora de la Agencia Tributaria Canaria. BOC nº, 7 de 7/1/2022).
- Servicio consistente en la realización de actividades de carácter material, técnico o de servicio en materia de recaudación ejecutiva de todos los ingresos de derecho público sobre los que la ATC sea competente por razón de cualquier título legal o convencional (Resolución de 29 de diciembre de 2021, de la Directora de la Agencia Tributaria Canaria. BOC nº, 7 de 7/1/2022).

4.1. LÍNEAS Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Para el periodo 2023-2025, ASISTA CANARIAS ha identificado las siguientes Líneas y Objetivos Estratégicos que le permiten cumplir con el objetivo general mencionado:

4.1.1. LÍNEA ESTRATÉGICA 1: Mejora de los procesos internos

Es preciso reordenar la organización y sus procesos internos, a través de la mejora del sistema de gestión y el control de los resultados. Este objetivo se revela como prioritario dado que el cumplimiento del mismo propiciará el cumplimiento del resto de objetivos de la empresa.

OBJETIVOS

OE1. 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.

OE2. 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.

OE3. 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.

OE4. 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.

OE5. 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.

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

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.

OBJETIVOS

OE6. 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.

OE7. 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.

OE8. 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.

OE9. Mejora continua e implantación de servicios encomendados por la ATC.

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.

4.1.3. LÍNEA ESTRATÉGICA 3: Colaborar en la transformación digital de la ATC

Tras casi dos años de pandemia, ha quedado demostrada la importancia de la digitalización en todos los procesos relacionados con los administrados y de 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, 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.

OBJETIVOS

OE10. 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 establecer 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.

5. ACCIONES A DESARROLLAR

Las acciones a ejecutar para alcanzar los objetivos estratégicos fijados están alineados con la ACDS 2030 y en estrecha relación con los de la Agencia Tributaria Canaria. Los objetivos estratégicos que se han establecido por ASISTA CANARIAS son los siguientes:

Para el cumplimiento de estos objetivos estratégicos se han propuesto la ejecución de las siguientes acciones:

OE1. Establecimiento de un sistema de dirección por objetivos.

Prioridad 8.4. ACDS 2030. Gobierno del dato: Gestión pública basada en datos y evaluación de políticas públicas.

1. Aprobación del plan estratégico e indicadores.
2. Aprobación del plan anual e indicadores.
3. Desarrollo y puesta en marcha de una herramienta software para la gestión de la DPOP (Dirección por Objetivos).
4. Implementación de un cuadro dinámico para la toma de decisiones.

OE2. Optimizar la gestión de los recursos humanos.

1. Adecuar la estructura de ASISTA CANARIAS a las nuevas necesidades y funciones.
2. Desarrollo e implementación de un plan de formación.
3. Elaboración de un plan de retención y de captación del talento.
4. Elaboración de un plan de transferencia del conocimiento.
5. Implementación de procesos participativos internos para aumentar el compromiso y la difusión de las ideas.

OE3. Optimizar la gestión económico-financiera.

Prioridad 8.2. ACDS 2030. Gobierno abierto: Datos abiertos, transparencia, participación, integridad y rendición de cuentas.

1. Mejorar la gestión del patrimonio de ASISTA CANARIAS.
2. Mejorar la ejecución presupuestaria.
3. Digitalización de los procesos de facturación.
4. Mejorar el periodo medio de pago.
5. Mejorar el cumplimiento del plan de contratación.
6. Mantener el equilibrio económico financiero.

OE4. Mejora de los procesos y control del cumplimiento normativo.

Prioridad 8.2. ACDS 2030. Gobierno abierto: Datos abiertos, transparencia, participación, integridad y rendición de cuentas.

1. Mejora del portal de Transparencia.

2. Impulsar la gestión y el control de la encomienda efectuada por la ATC.
3. Potenciar el uso de la herramienta interna de contratación pública.
4. Establecimiento de la gestión por procesos.
5. Desarrollo del expediente electrónico para ASISTA CANARIAS.
6. Objetivo "Cero papel".
7. Mejora de los canales con las empresas adjudicatarias para ganar en eficacia y eficiencia.

OE5. Mejora de la seguridad de los sistemas de información.

1. Mejora y actualización de los sistemas de seguridad perimetral y de los sistemas de copia de seguridad y recuperación de la información.
2. Observatorio de seguridad preventiva y detección de amenazas en el entorno.
3. Cumplimiento y certificación en el Esquema Nacional de Seguridad.
4. Implementación de un entorno de trabajo colaborativo.

OE6. Plan de mejora de la atención tributaria.

Prioridad 8.6. ACDS 2030. Transformación de las AA.PP.

1. Incrementar el número de modelos tributarios a cumplimentar en Sede Electrónica. 100% tramitación Online.
2. Mejora de los servicios de información y atención telefónica a los contribuyentes.
3. Potenciación y mejora del sistema de cita previa.
4. Puesta en marcha de la Oficina Tributaria Digital.

Uno de los proyectos fundamentales de ASISTA CANARIAS es avanzar en la prestación digital de los servicios de información y asistencia a los contribuyentes. En este sentido, se pretende implantar el concepto de "mostrador digital", desplegando de forma virtual los mismos servicios que se prestan de manera presencial en las Oficinas de Atención Tributaria, utilizando para ello, las posibilidades que nos dan las nuevas tecnologías de comunicación (videoconferencia, llamadas telefónicas, chat interactivos y automatizados, etc.)

Esta oficina prestará sus servicios en un horario ampliado, facilitando así el acceso a un mayor número de personas.

Este proyecto se encuentra alineado con la actuación 22.2 “Puesta en marcha de la Oficina Virtual Tributaria” del Plan de Acción Anual de la ATC, que tiene fijado como objetivo su puesta en marcha para antes del 31/12/2023.

5. Homogeneización de la atención tributaria dispensada en cualquiera de los canales de relación con los contribuyentes.

OE7. Plan de mejora de comunicación con la ciudadanía.

Prioridad 8.6. ACDS 2030. Transformación de las AA.PP e Innovación Pública.

1. Mejora de la Web de ASISTA CANARIAS, del portal de la ATC y de la Sede Electrónica de la ATC.
2. Ampliación de los canales de comunicación con los ciudadanos.
3. Plan de accesibilidad para todos los canales de comunicación de ASISTA CANARIAS.
4. Fomento de la educación cívico tributaria.
5. Implementación de un plan de comunicación en redes sociales.

OE8. Mejoras en los procesos de notificación y recaudación.

1. Potenciar el uso de la notificación electrónica
2. Reducción de tiempos máximos de notificación
3. Facilitar el cumplimiento del deber de informar por parte de terceros.
4. Facilitar el pago de deudas en periodo ejecutivo de pago.

OE9. Mejora continua e implantación de servicios encomendados por la ATC.

1. Acometer la planificación, desarrollo y/o puesta en marcha de cualquier servicio encomendado por la ATC para la mejora de la atención tributaria.

En relación con este apartado, desde la ATC nos proponen las siguientes mejoras:

A) Ampliación y dotación de la red de oficinas.

Ampliación de la red de oficinas de atención tributaria gestionadas directamente por ASISTA CANARIAS mediante la apertura de una nueva oficina en Sta. María de Guía, con la que se pretende cubrir las necesidades de la zona noroeste de Gran Canaria.

B) Proyecto de desarrollo, implantación y mantenimiento 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 tra-

mitación en sede electrónica o presencialmente en las oficinas de atención tributaria. El Decreto 232/2022, de 22 de diciembre (BOC n.º 255, de 22 de diciembre), por el que se modifica el Reglamento de gestión de los tributos derivados del Régimen Económico y Fiscal de Canarias, aprobado por Decreto 268/2011, de 4 de agosto, modificó la devolución del IGIC en el régimen de viajeros. Durante 2023 debe trabajarse en la implementación de este nuevo sistema. Este proyecto se encuentra recogido en el plan de acción anual de la ATC para 2023.

C) Proyecto de desarrollo e integración de los sistemas informáticos y de comunicación necesarios para la creación de la Oficina Tributaria Digital.

En este caso se trata de desarrollar una aplicación para la atención al público en general, debe tener funciones de CRM y contemplar la creación y desarrollo de una oficina de la Oficina Tributaria Digital. Esta plataforma ha de contar con las siguientes características; tiene que proporcionar una atención multicanal, en la que se contemple, entre otros, la atención de correos electrónicos, el uso de chats, la atención telefónica, la utilización de asistentes virtuales y la video-atención.

La plataforma ha de estar integrada con las aplicaciones de cita previa y gestión de colas ya existentes y con la sede de la ATC.

Este proyecto se encuentra alineado con la actuación 22.2 “Puesta en marcha de la Oficina Virtual Tributaria” del Plan de Acción Anual de la ATC, que tiene fijado como objetivo su puesta en marcha para antes del 31/12/2023.

D) Desarrollo del Punto Neutro de Embargo.

Se trata de un proyecto iniciado por la AEAT orientado a centralizar y racionalizar las órdenes de embargo de derechos de crédito frente a cualquier administración. Este proyecto se realiza conjuntamente con la AEAT, bajo la dirección de la ATC y permitirá extender la eficacia de las órdenes de embargo de derechos de crédito, contribuyendo de manera directa en la mejora de los ingresos de recaudación y en la eficacia de la recaudación de la deuda en ejecutiva que se recogen como actuaciones 14.1.2 y 14.1.5 en el Plan de acción anual de la ATC para 2023.

E) Desarrollo, mejora y mantenimiento de los

indicadores económicos y de actividad de la ATC. En el plan de acción anual de la ATC para 2023 figura como proyecto a ejecutar, el denominado “Modelo de gobierno del dato”, con el que “se pretende establecer un modelo de gestión que configure el dato como un activo estratégico de valor de la ATC y la convierta en una organización centrada en los datos”, en este sentido Asista ha de participar activamente en el desarrollo, mejora y mantenimiento de las nuevas herramientas que posibiliten la gestión de todos los datos recopilados y la explotación de la información de forma ágil.

OE10. Detección de oportunidades de innovación en el ámbito de la administración pública.

Prioridad 8.6. ACDS 2030. Innovación Pública.

1. Promover y potenciar el uso de prototipado de soluciones informáticas.
2. Acelerador de proyectos.
3. Desarrollo de una oficina técnica para la contratación de proyectos.
4. Control de ejecución de proyectos.

6. NECESIDADES DEL PERSONAL

En este apartado se efectúa el análisis de las necesidades de efectivos de la entidad para los tres ejercicios que abarca el IPE 2023-2025:

A) Plantilla de personal de ASISTA CANARIAS

En la siguiente tabla detallamos la plantilla de personal de ASISTA desde el año 2017 al 2022, con los datos de cierre a 31 de diciembre de cada año.

Grupo / Categoría Profesional	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Director Gerente	1	1	1	1	1	1
Técnicos	19	19	19	19	19	19
Jefes Proyecto	4	4	4	4	4	4
Analista Superior	9	9	8	8	6	4
Grado Medio	4	4	3	4	4	4
Analista Medio	0	0	0	0	0	3
Administrativos	61	59	60	61	63	63
Analista Prog./Técnico Sis.	11	11	10	10	11	8
Programador/G.Sistema	8	8	9	10	13	12
Auxiliares	18	17	16	16	12	12
Ordenan/Notificador	2	2	2	2	2	2
TOTALES	137	134	132	135	135	132

En la siguiente tabla, diferenciamos la plantilla de personal, según la modalidad de contratación laboral (temporal o indefinida).

Tipo de contrato laboral	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Indefinido	112	113	115	116	111	113
Temporal	25	21	17	19	24	19
TOTALES	137	134	132	135	135	132

De acuerdo con lo expresado, a fecha 31 de diciembre de 2022 prestan servicios en ASISTA CANARIAS un total de 132 trabajadores, 113 con contrato por tiempo indefinido y 19 con contrato temporal.

B) Necesidades de contratación

Para la ejecución de la actividad de las distintas áreas en que acometer durante el periodo 2023-2025 los objetivos y líneas estratégicas señalados en el documento, resulta necesario incrementar la cifra de personal con contrato por tiempo indefinido.

Incide especialmente en tal necesidad de contratación por tiempo indefinido la desaparición desde el 31 de marzo de 2022 de la posibilidad de celebrar contratos de duración determinada para obra o servicio determinado prevista en el artículo 15.1.a) del texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, con motivo de la reforma efectuada por el Real Decreto-ley 32/2021, de 28 de diciembre, de medidas urgentes para la reforma laboral, la garantía de la estabilidad en el empleo y la transformación del mercado de trabajo.

Con motivo de dicha reforma, desde la citada fecha se mantiene la posibilidad de celebrar contratos de duración determinada exclusivamente en los siguientes supuestos:

- Por circunstancias de la producción, al amparo de lo dispuesto en el artículo 15.2 del ET. Su duración no podrá ser superior a seis meses, salvo que por convenio colectivo de ámbito sectorial se haya ampliado la duración máxima, que en ningún caso podrá ser superior al año.
- Para la sustitución de una persona trabajadora con derecho a reserva de puesto de trabajo, al amparo de lo dispuesto en el artículo 15.2 del ET.
- Para la estricta ejecución de «*Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia*» y solo por el tiempo necesario para la ejecución de los citados proyectos, al amparo de lo previsto en la disposición adicional quinta del Real Decreto-ley 32/2021, de 28 de diciembre.
- Para la ejecución de programas de carácter temporal cuya financiación provenga de fondos de la Unión Europea, al amparo de lo previsto en la disposición adicional quinta del Real Decreto-ley 32/2021, de 28 de diciembre.

A efectos de determinar la cifra de contratos por tiempo indefinido que ASISTA puede celebrar al amparo de la normativa básica vigente sobre con-

tratación de personal de las sociedades mercantiles públicas, procede tomar en consideración lo siguiente:

B.1. Tasa ordinaria de reposición de efectivos aplicable durante 2023.

A tenor de lo previsto en el apartado Uno.2, párrafo primero, de la disposición adicional vigésima primera de la Ley 31/2022, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2023 durante el año 2023 la contratación por ASISTA de personal fijo de plantilla no puede superar el 110% de tasa máxima de reposición de efectivos:

De acuerdo con las reglas previstas en el artículo 20. Tres de la misma Ley, dicho porcentaje ha de aplicarse sobre la diferencia entre el número de empleados fijos que, durante el ejercicio presupuestario anterior, dejaron de prestar servicios y el número de empleados fijos que se hubieran incorporado en el referido ejercicio, por cualquier causa o reingresado desde situaciones que no conlleven la reserva de puestos de trabajo.

Con arreglo a dicha normativa básica estatal, el número máximo de contratos por tiempo indefinido que ASISTA puede celebrar en el año 2023 es el resultante de aplicar el porcentaje de tasa máxima que corresponde a la entidad (110 %) a la diferencia entre el número de empleados fijos que, durante el año 2022, dejaron de prestar servicios y el número de empleados fijos que se hubieran incorporado en el referido ejercicio, por cualquier causa o reingresado desde situaciones que no conlleven la reserva de puestos de trabajo.

A estos efectos, se han de computar como bajas los trabajadores que, en 2022, dejaron de prestar servicios en ASISTA por jubilación, fallecimiento, dimisión del trabajador, excedencia sin reserva de puesto, contratación por tiempo indefinido por otras entidades del sector público y extinción del contrato.

Por su parte, se han de computar como altas los trabajadores que, en 2022, se incorporaron a la entidad por cualquier causa (también los procedentes de otra entidad del sector público de la comunidad autónoma con la que mantuvieron una relación preexistente, fija e indefinida), o reingresaron a ASISTA desde situaciones que no conlleven reserva de puesto.

A tenor de lo dispuesto en el artículo 20.Tres de

la LPGE 2023, no se han de considerar como incorporaciones las contrataciones de personal fijo de plantilla que hayan podido tener lugar en ASISTA en 2022, en aplicación de la tasa de reposición de ese mismo año.

Considerando lo expuesto anteriormente, la tasa de reposición para 2022 es de 6 efectivos.

B.2. Proceso de estabilización de empleo temporal.

La Ley 20/2021, de 28 de diciembre, de medidas urgentes para la reducción de la temporalidad en el empleo público, autoriza en su artículo 2, apartado 1, un proceso de estabilización de empleo temporal en base a una tasa adicional de plazas no vinculadas a la tasa ordinaria de reposición que, conforme determina en su disposición adicional séptima, resulta de aplicación a las sociedades mercantiles públicas, entidades públicas empresariales y fundaciones públicas del sector público de la Comunidad Autónoma, sin perjuicio de la adecuación, en su caso, a su normativa específica.

Esta tasa adicional comprende, como indica dicho precepto, todos los puestos de trabajo que, contando con financiación en el año 2022, hayan estado ocupados de forma temporal e ininterrumpidamente en ASISTA al menos en los tres años anteriores a 31 de diciembre de 2020.

En el marco del citado proceso de estabilización de empleo temporal, ASISTA tiene autorizada la convocatoria de 13 puestos de trabajo (informe favorable de fecha 6 de junio de 2022 de la Dirección General de Planificación y Presupuesto, expediente de referencia GD 22/00080), habiendo sido objeto de publicación en el B.O.C. núm. 3, de 4 de enero de 2023 las plazas objeto de convocatoria:

Puesto	Nº
Técnico	3
Administrativo	9
Auxiliar Administrativo	1
TOTAL	13

C) Plantilla para el período 2023 - 2025

Tomando en consideración lo anteriormente expuesto, la plantilla que ASISTA estima necesaria para la ejecución de la actividad de las distintas áreas en que acometer los ejes, programas y planes de actuación señalados en el documento durante el periodo 2023-2025 queda gráficamente reflejada en la siguiente tabla:

Tabla 1. Contratos por tiempo indefinido que ASISTA CANARIAS necesita celebrar para alcanzar la plantilla idónea para el periodo 2023-2025

A	Número de trabajadores con contrato por tiempo indefinido que prestan a fecha 1 de enero de 2023, servicio en ASISTA CANARIAS.	113
B	Número de contrato por tiempo indefinido que ASISTA CANARIAS, puede concertar durante 2023 con cargo a la tasa de reposición.	6
C	Número de contrato por tiempo indefinido que ASISTA CANARIAS puede celebrar en ejecución del proceso de estabilización de empleo temporal.	13
D	Contratos de trabajo por tiempo indefinido, que ASISTA CANARIAS necesita concertar para alcanzar la plantilla idónea para el periodo 2023-2025	13
E	Plantilla de trabajadores con contrato por tiempo indefinido de ASISTA CANARIAS para el periodo 2023-2025.	145

El desglose, por categorías, de los contratos de trabajo por tiempo indefinido que ASISTA CANARIAS necesita celebrar para alcanzar dicha plantilla se refleja en la siguiente tabla:

Tabla 2. Desglose, por categorías, de los puestos de trabajo que ASISTA CANARIAS necesita cubrir mediante contratación indefinida para alcanzar la plantilla idónea para el periodo 2023-2025

Área	Nº de puestos	Categoría profesional
Asistencia tributaria	1	Técnico
Asistencia tributaria	12	Administrativos
TOTAL	13	

Para determinar la plantilla (trabajadores con contrato por tiempo indefinido necesaria, Asista Canarias ha aplicado la siguiente fórmula:

Horas de trabajo totales, de la categoría profesional, necesarias en el año para que ASISTA CANARIAS pueda ejecutar los encargos formalizados

= Trabajadores fijos de la categoría necesarios por año

Jornada de trabajo aplicable en ASISTA CANARIAS (en cómputo anual)

Esta fórmula permite establecer, con ciertas garantías, el número de trabajadores de plantilla, en cómputo anual, que la empresa necesita, para cada categoría profesional, para poder ejecutar los encargos que tiene formalizados, hoy en día, ASISTA CANARIAS.

De acuerdo con esta observación, los trece nuevos puestos de trabajo resultan de los siguientes cálculos:

1) Área de Asistencia tributaria

La plantilla adscrita al Área de Atención al Ciudadano a 31 de diciembre de 2022 la conformaban 52 trabajadores, de acuerdo al siguiente esquema:

- 1 Técnico – responsable del área.
- 2 técnicos – coordinadoras provinciales.
- 6 técnicos.
- 41 administrativos.
- 2 auxiliares administrativos.

Actualmente, el servicio se presta en una red de 10 oficinas repartidas por el territorio de la C.A.C.:

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

Con la salvedad del técnico responsable del área, el resto de trabajadores prestaron asistencia por los diferentes canales de atención: presencial, telefónico y telemático (atención a solicitudes recibidas por correo electrónico). A partir de la puesta en marcha del nuevo canal de asistencia Oficina Tributaria Digital (acción 4 del objetivo OE6), también comenzarán a prestar asistencia a través del mismo.

Por otro lado, el vigente convenio suscrito entre Asista Canarias y la Agencia Tributaria Canaria, para la prestación de determinados servicios en materia tributaria, establece que Asista Canarias deberá adscribir a las oficinas de atención tributaria el número de trabajadores debidamente cualificados, seleccionados mediante procedimiento público, que garantice los principios de igualdad, mérito y capacidad en su selección, con la adecuada titulación al puesto de trabajo a desempeñar y que sean necesarios para prestar un servicio de calidad con tiempos de espera razonables, fijándose un mínimo de tres a cuatro trabajadores en cada oficina, en función del volumen de trabajo, en todo caso, de superarse los tiempos medios de espera mensuales entre los 25 y los 30 minutos, se deberá contratar una (quinta) persona más en la oficina de atención, hasta la corrección de dicha desviación.

A continuación se muestra el promedio resultante de trabajadores por oficina en la atención presencial en el ejercicio 2022:

Promedio mensual de trabajadores por oficina en atención presencial

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

Si bien las ocho oficinas periféricas (no capitalinas) están dotadas de tres trabajadores en plantilla, la atención por otros canales diferentes al presencial y las ausencias de cualquier índole, han dado lugar, como se muestra en los datos anteriores, a una deficiencia o desviación respecto al mínimo establecido en el vigente convenio, observándose en el promedio anual que en ninguna de las oficinas se cumple la cifra mínima de empleados.

Además, el encargo establece un mínimo de tres a cuatro trabajadores en cada oficina, y en todo caso, de superarse los tiempos medios de espera mensuales entre los 25 y los 30 minutos, se deberá contratar una (quinta) persona.

Consideramos que lo expuesto anteriormente, justifica la contratación de al menos ocho trabajadores para dotar a las oficinas de atención periféricas, contando de esta manera todas ellas, con al menos 4 trabajadores.

Por otro lado, tenemos previsto la puesta en marcha del nuevo canal de asistencia - Oficina Tributaria Digital (acción 4 del objetivo OE6), que se pretende abrir con un horario de atención ampliado (9:00 a 19:00 horas). La asistencia por este canal se va a prestar en el horario indicado, indistintamente por trabajadores de cualquiera de las oficinas, distribuidos en turnos de atención.

Si bien este canal supone una considerable mejora para la ciudadanía, evitando su desplazamiento, supone un aumento de los tiempos medios de atención, al incorporarse tareas de identificación de los ciudadanos, así como, digitalización y subida de la documentación; es por ello que en orden a no incrementar los tiempos de espera y evitar la pérdida de atenciones, consideramos necesaria la contratación de cinco trabajadores más, que sumados a los ocho anteriores nos permitirían prestar el servicio de manera adecuada.

En este sentido, hay que recalcar que una de las acciones del presente plan estratégico (acción 2 del OE6) es la de mejorar los servicios de información y atención telefónica a los contribuyentes, fijándose como objetivo la reducción de los tiempos de espera y la disminución de llamadas no atendidas.

Para la deducción del número de trabajadores necesarios para la asistencia en los diferentes canales de comunicación hemos realizado una estimación en base a datos históricos correspondiente al ejercicio 2022.

En lo que respecta al tiempo medio de atención estimado, hemos considerado que tanto para la atención presencial como Virtual (OTD), la tramitación o presentación por nuestros trabajadores de la documentación con trascendencia tributaria que presentan los contribuyentes se hará telemáticamente, en nuestra condición de colaboradores sociales.

Esta modalidad de presentación ralentiza el servicio de atención, doblando el tiempo medio de atención en la presentación de todos los modelos tributarios, especialmente en los modelos 600, 650 y 660, puesto que toda la documentación del contribuyente hay que escanearla y subirla al gestor documental (aplicativo magín) a través de sede electrónica de la Agencia Tributaria Canaria.

Esta última modalidad de atención supone la posibilidad de prescindir del actual sistema de grabación de modelos tributarios, que se presta actualmente por una empresa externa con un total de 12 trabajadores.

Canal de asistencia	Presencial	Llamadas entrantes	Telemática	Virtual (OTD)	TOTALES
Nº. Estimado atenciones	107 921	102 839	7 365	40 000	258 125
Total Medio Atención (min)	35	5	20	35	
Total Tiempo Asistencia	3 777 235	514 195	147 300	1 400 000	5 838 730
Nº Trabajadores	41,07	5,59	1,60	15,22	63,5

Total horas de trabajo anuales necesarias para ejecutar encargo: 99.417.

Jornada de trabajo anual aplicable por trabajador, esto es, horas efectivas anuales dedicadas a la atención por trabajador: 1.533 (*).

(*): 219 días de asistencia al año, a razón de 7 horas la jornada.

Es por ello que se precisa la contratación de un total de trece trabajadores:

- 1 Técnico
- 12 administrativos.

En definitiva, las nuevas contrataciones, por tanto, se sumarían a la plantilla existente a 31 de diciembre de 2022, que la conformaban 52 trabajadores, pasando a ser un total de 65 trabajadores, que prestarán asistencia a través de los siguientes canales de comunicación:

- Asistencia presencial, en una red de 10 oficinas repartidas por el territorio de la C.A.C.
- Asistencia telefónica (Call-Center): servicio de atención de llamadas entrantes.
- Asistencia vía electrónica: dar respuesta a solicitudes recibidas por correo electrónico.
- Asistencia Oficina Virtual (OTD)

7. INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN

Atendiendo a la naturaleza de las actuaciones a desarrollar para cumplir los objetivos fijados en este programa de actuación plurianual, los indicadores de seguimiento y evaluación se medirán en unidades monetarias, en unidades físicas y en hitos que permitan conocer el grado de consecución material y temporal, total o parcial, de tales objetivos.

El suministro de información sobre el seguimiento y evaluación del plan se realizará con periodicidad trimestral y se ajustará a los indicadores que se detallan a continuación.

	OBJETIVO OPERATIVO	INDICADOR	REFERENCIA
OE1. Establecimiento de un sistema de dirección por objetivos.			
1.1	Aprobación del plan estratégico e indicadores	Aprobación del plan	Antes del 30/06/2023
1.2	Aprobación del plan anual e indicadores	Aprobación del plan	Antes del 30/06/2023
1.3	Desarrollo y puesta en marcha de una herramienta software para la gestión de la DPOP	Puesta en explotación	Antes del 31/12/2023
1.4	Implementación de un cuadro de mando dinámico para la toma de decisiones	Puesta en explotación	Implementación de la gráfica del 70% de los indicadores marcados por la ATC y un 50% de los indicadores internos de ASISTA CANARIAS antes del 31/12/2023
OE2. Optimizar la gestión de los recursos humanos.			
2.1	Adecuar la estructura de ASISTA a las nuevas necesidades y funciones	Aprobación de la nueva estructura	Antes del 30/09/2023
2.2	Desarrollo e implementación de un plan de formación	Fecha de celebración de los cursos a la plantilla seleccionada	Implementación de cursos de formación para un mínimo del 80% de la plantilla antes del 31/12/2023
2.3	Elaboración de un plan de retención y de captación del talento	Número de convenios firmados.	Firma de dos convenios para estudiantes en prácticas antes del 31/12/2023
2.4	Elaboración de un plan de transferencia del conocimiento	Fecha de aprobación del plan e inicio de las actuaciones	Antes del 31/12/2023
2.5	Implementación de procesos participativos internos para aumentar el compromiso y la difusión de las ideas	Fecha de puesta en marcha de un primer proceso participativo entre la plantilla de la empresa	Antes del 31/12/2023

	OBJETIVO OPERATIVO	INDICADOR	REFERENCIA
OE3. Optimizar la gestión económico-financiera.			
3.1	Mejorar la gestión del patrimonio de ASISTA	Informe de cumplimiento	Antes del 31/12/2023
3.2	Mejorar la ejecución presupuestaria	Informe de ejecución presupuestaria	90% a 31/12/2023
3.3	Digitalización de los procesos de facturación	Fecha de puesta en marcha	Antes del 30/09/2023
3.4	Mejorar el periodo medio de pago	Bajar en un día el periodo medio de pago	16 días de media a 31/12/2023
3.5	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	Resultado de explotación positivo en los distintos ejercicios y reintegro de las cantidades debidas, en su caso, para alcanzar el equilibrio financiero
3.6	Mantener el equilibrio económico financiero.	Cuentas anuales del ejercicio 2023 y certificación, en su caso, de los reintegros realizados.	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
OE4. Mejora de los procesos y control del cumplimiento normativo			
4.1	Mejora del portal de Transparencia	Puesta en explotación del nuevo portal	Antes del 30/06/2023
4.2	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 de 2022
4.3	Potenciar el uso de la herramienta interna de contratación pública	Fecha de puesta en marcha de la herramienta	Antes del 31/12/2023
4.4	Establecimiento de la gestión por procesos	Fecha de Implementación de los procesos en la herramienta designada	Cumplimentar al 100% los procesos relativos a RHH y para la contratación de Bienes y Servicios

	OBJETIVO OPERATIVO	INDICADOR	REFERENCIA
4.5	Desarrollo del expediente electrónico para ASISTA	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
4.6	Proyecto “Cero papel”	Uso de papel 2022/ Uso de papel 2023	Reducción del uso de papel respecto al ejercicio de 2022 antes del 31/12/2023
4.7	Mejora de los canales con empresas adjudicatarias para ganar en eficacia y eficiencia.	Informe de cumplimiento	Antes del 30/06/2023
OE5. Mejora de la seguridad de los sistemas de información.			
5.1	Mejora y actualización de los sistemas de seguridad perimetral y de los sistemas de copia de seguridad y recuperación de la información	Fecha de Implementación de las comunicaciones seguras mediante Firewall propios con todas las sedes de ASISTA CANARIAS	Antes del 31/12/2023
5.2	Observatorio de seguridad preventiva y detección de amenazas en el entorno	Puesta en marcha del comité de seguridad.	Antes del 31/12/2023
5.3	Cumplimiento y certificación en el Esquema Nacional de Seguridad	Fecha de formalización del contrato	Realizar la contratación de una consultora externa que para la certificación en ENS antes de 31/12/2023
5.4	Implementación de un entorno de trabajo colaborativo	Informe de puesta en marcha	Puesta en marcha antes del 31/12/2023
OE6. Plan de mejora de la atención tributaria			
6.1	Incrementar el número de modelos tributarios a cumplimentar en Sede Electrónica y actualización de los ya existentes. 100% tramitación Online	Número de modelos tributarios disponibles en servicio web/ Número total de modelos tributarios	Un 80% de los modelos tributarios disponibles en formulario web en el periodo 2023-2025

	OBJETIVO OPERATIVO	INDICADOR	REFERENCIA
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 ser atendido, expresado en segundos.	Menos de 50 segundos
6.2.2. B)	Tiempos medios de atención	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.a)	Tiempos medios de espera	Tiempos medios de espera en ser atendido, expresado en minutos.	Menos de 30 minutos en el 95% de las citas
6.2.2.b)	Tiempos medios de atención	Tiempos medios de atención en oficinas, expresado en minutos.	18 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 del 30/09/2023
6.4	Puesta en marcha de la Oficina Tributaria Digital	Fecha de puesta en marcha de las OTD	Puesta en marcha de las OTD con el 80% de las funcionalidades definidas a 31/12/2022
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 del 30/09/2023
OE7. Plan de mejora de comunicación con la ciudadanía			
7.1	Mejora de la Web de ASISTA, y del portal y la sede de la ATC.		
7.1.1	Mejora de la Web de ASISTA.	Puesta en explotación de la sede de ASISTA	Antes del 30/09/2023
7.1.2	Mejora de la Web, la Intranet y la sede de la ATC	Fecha de puesta en explotación de la Web, la Intranet y la sede de la ATC, según planificación de la misma	2022/2024

	OBJETIVO OPERATIVO	INDICADOR	REFERENCIA
7.2	Ampliación de los canales de comunicación con los ciudadanos	Fecha de puesta en marcha de dichos servicios	Antes del 31/12/2023
7.3	Plan de accesibilidad para todos los canales de comunicación de ASISTA	Informe de cumplimiento	Antes del 30/06/2023
7.4	Fomento de la educación cívico-tributaria	Fecha de puesta en marcha de las actuaciones correspondientes.	Antes del 31/12/2023
7.5	Puesta en marcha de la comunicación en redes sociales	Fecha de puesta en marcha de los servicios de comunicación.	Antes del 31/12/2023
OE8. Mejoras en los procesos de notificación y recaudación			
8.1	Potenciar el uso de la notificación electrónica	Usuarios voluntarios en la DEH	Incremento de un 5% del número de usuarios voluntarios en la DEH.
8.2	Reducción de tiempos máximos de notificación	Tiempo de notificación expresado en días	180 días como máximo en el 99% de los casos
8.3	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
8.4	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 del 31/12/2023
8.5	Mejora la gestión recaudatoria de las deudas		
	Ingresos en ejecutiva	Importe de los ingresos en período ejecutivo de deudas	Superior a 45.000.000,00
	Otras actuaciones de gestión recaudatoria	Importe de la data o cancelación de la deuda pendiente en ejecutiva por motivos diferentes al ingreso	Superior a 150.000.000,00

	OBJETIVO OPERATIVO	INDICADOR	REFERENCIA
	Reducción de los derechos pendientes de cobro	Importe de los derechos de cobro cancelados / Importe de los derechos pendientes de cobro totales	Superior al 20%
	Eficacia de la recaudación de la deuda en ejecutiva	Importe ingresado de deuda ejecutiva / Importe de la deuda en ejecutiva gestionable	Superior al 6,35%

OE9. Mejora continua e implementación 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.	Informe de cumplimiento	Cumplimentar en los plazos comprometidos el 90% de los servicios encomendados según planificación efectuada con la ATC
-----	---	-------------------------	--

OE10. Detección de oportunidades de innovación en el ámbito de la administración pública

10.1	Promover y potenciar el uso de prototipado de soluciones informáticas	Informe de cumplimiento	Aportar prototipos de calidad en el 90% de los proyectos planteados
10.2	Acelerador de proyectos	Informe de cumplimiento	Puesta en marcha de un sistema para la resolución de incidencias con la ciudadanía que utilice Inteligencia Artificial y reconocimiento del lenguaje natural. Informe de cumplimiento
10.3	Desarrollo de una oficina técnica para la contratación de proyectos	Fecha de entrega del Pliego de Prescripciones Técnicas	Para el año 2022 elaborar los Pliegos de Prescripciones Técnicas de una licitación indicada por la ATC
10.4	Control de ejecución de proyectos	Informe de cumplimiento	Tener implementado el JIRA para el 90% de los proyectos del área de informática.

7.1. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Una de las partes esenciales de un plan estratégico es determinar cómo se va a hacer un seguimiento del mismo, que permita tener conocimiento durante su vigencia, del grado de cumplimiento, así como de las desviaciones y contingencias que se vayan produciendo en el mismo.

Por ello, se establece como actuación a realizar en el primer trimestre la evaluación, desarrollo y puesta en marcha de una herramienta software para la gestión de la DPOP y para el seguimiento de sus planes de actuación, el cumplimiento de esta actuación nos permitirá hacer un seguimiento del Plan Estratégico durante su vigencia, así como de los distintos planes anuales que se aprueben.

Se emitirá un informe semestralmente sobre el grado de avance de los proyectos incluidos en el plan estratégico, en el que se informarán de las desviaciones y riesgos de incumplimientos de cada actuación.

Es intrínseco a todo sistema de dirección por objetivos el establecimiento de un sistema de evaluación del desempeño del personal de la organización, al objeto de determinar la participación de cada uno de ellos en el grado de consecución de los objetivos de la misma y determinar la percepción del complemento de productividad de cada uno de ellos en función de dicha participación.

8. PROCEDIMIENTO PARA INTRODUCIR MODIFICACIONES Y ADAPTACIONES.

El presente Plan Estratégico se podrá modificar como consecuencia de:

- Cambios normativos que afecten a los tributos gestionados por la ATC, y por ende a la actividad de ASISTA CANARIAS.
- La modificación de la encomienda de gestión suscrita con la ATC.
- La aparición de cualquier otra circunstancia que requiera su modificación.

Para llevar a cabo dichas modificaciones, la Consejera Delegada o Consejero Delegado elevará al Consejo de Administración, la propuesta formulada por el Director/a Gerente para su aprobación, en su caso.

8.1. VIGENCIA DEL PLAN ESTRATÉGICO

El presente Plan Estratégico tendrá una vigencia de tres años.

9. ASPECTOS ECONÓMICOS.

9.1 Marco de financiación 2023-2025

El marco de financiación 2023-2025 es el recogido en el encargo a la sociedad para la prestación de determinados servicios en materia tributaria a la Agencia Tributaria Canaria para los ejercicios 2022-2023. El encargo recoge en su cláusula décima que al término del periodo la vigencia del encargo (que es 2023) este podrá prorrogarse por periodos anuales de forma expresa, hasta un máximo de 4 años, mediante resolución de la Directora de la ATC. Por consiguiente el marco de financiación recogido en los estados financieros es el siguiente:

Descripción de la encomienda	2023	2024	2025	Aplicación presupuestaria
Servicio Informática y TIC	2.891.189,41	2.891.189,41	2.891.189,41	72.01.932A.640.03 PI156001207172002
Servicio de Notificaciones	810.595,97	810.595,97	810.595,97	72.01.932A.226.04.02
Servicio de Recaudación Ejecutiva	5.817.450,00	5.817.450,00	5.817.450,00	72.01.932A.226.04.02
Servicio de Asistencia y otros	5.023.039,15	5.023.039,15	5.023.039,15	72.01.932A.226.04.02
TOTALES	14.542.274,53	14.542.274,53	14.542.274,53	

En el encargo se recoge el importe máximo de gastos que Asista podría facturar con cargo al encargo de la ATC, si bien en la Cuenta de Pérdidas y Ganancias los importes estimados de los ingresos por la prestación de servicios a la ATC será de 13.980.637,73 euros en 2023, de 14.000.190,27 euros en 2024 y de 14.004.699,08 euros en 2025.

9.2 Balance y Resultados del ejercicio 2023-2025

Las Cuentas de Pérdidas y Ganancias de los ejercicios 2023-2025 presentarán pérdidas, que se justifican en los siguientes hechos:

La sociedad está obligada a reintegrar los excesos de facturación puestos de manifiesto en el Informe de Auditoría de Cumplimiento de la normativa aplicable a la sociedad correspondiente al periodo 2013-2014. Estos excesos de facturación se obtiene de la comparativa entre el importe de los ingresos facturados a la ATC y los gastos reales afectos a los encargos realizados y contabilizados en dichos ejercicios. Estableciéndose el criterio de descontar del citado importe a reintegrar la amortización correspondiente a los bienes financiados con dicha dotación a la Reserva para Inversiones en Canarias que a partir del ejercicio 2016 no ha sido facturada como gasto en los encargos ejecutados por la entidad para la Agencia Tributaria Canaria.

A 31.12.2022 el importe pendiente de reintegrar del exceso de facturación de los encargos realizados por la sociedad en los ejercicios 2013 y 2014 asciende a 1.671.895,08 euros. Y la tabla de amortización estimada de los bienes financiados con dotación a la Reserva para Inversiones en Canarias es:

2023

	Valor de adquisición	Dotación del ejercicio 2023	Amortización acumulada al 31-12-2023	Valor neto contable al 31-12-2023
Aplicaciones informáticas	4.053.741,66	16.320,15	4.053.741,66	0,00
Inversiones Inmobiliarias Construcciones	48.532,64	970,65	17.633,74	30.898,90
Construcciones	1.355.958,00	46.160,55	488.887,54	867.070,46
Instalaciones eléctricas	455.296,82	14.908,81	362.193,54	93.103,28
Maquinaria	48.887,00	0,00	48.887,00	0,00
Otras instalaciones	1.549.801,49	84.081,39	1.090.025,01	459.776,48
Mobiliario	384.207,46	8.026,94	355.262,76	28.944,70
Equipos proceso información	2.287.660,92	0,00	2.287.660,92	0,00
Vehículos	18.420,32	0,00	18.420,32	0,00
Otro inmovilizado	41.017,06	2.735,84	22.120,14	18.896,92
TOTAL		173.204,33		1.498.690,74

2024

	Valor de adquisición	Dotación del ejercicio 2024	Amortización acumulada al 31-12-2024	Valor neto contable al 31-12-2024
Aplicaciones informáticas	4.053.741,66	0,00	4.053.741,66	0,00
Inversiones Inmobiliarias Construcciones	48.532,64	970,65	18.604,39	29.928,25
Construcciones	1.355.958,00	46.160,55	535.048,09	820.909,91
Instalaciones eléctricas	455.296,82	14.355,83	376.549,37	78.747,45
Maquinaria	48.887,00	0,00	48.887,00	0,00
Otras instalaciones	1.549.801,49	83.096,14	1.173.121,15	376.680,34
Mobiliario	384.207,46	6.332,78	361.595,54	22.611,92
Equipos proceso información	2.287.660,92	0,00	2.287.660,92	0,00
Vehículos	18.420,32	0,00	18.420,32	0,00
Otro inmovilizado	41.017,06	2.735,84	24.855,98	16.161,08
TOTAL		153.651,79		1.345.038,95

2025

	Valor de adquisición	Dotación del ejercicio 2025	Amortización acumulada al 31-12-2025	Valor neto contable al 31-12-2025
Aplicaciones informáticas	4.053.741,66	0,00	4.053.741,66	0,00
Inversiones Inmobiliarias Construcciones	48.532,64	970,65	19.575,04	28.957,60
Construcciones	1.355.958,00	46.160,55	581.208,64	774.749,36
Instalaciones eléctricas	455.296,82	13.490,76	390.040,13	65.256,69
Maquinaria	48.887,00	0,00	48.887,00	0,00
Otras instalaciones	1.549.801,49	80.329,93	1.253.451,08	296.350,41
Mobiliario	384.207,46	5.455,25	367.050,79	17.156,67
Equipos proceso información	2.287.660,92	0,00	2.287.660,92	0,00
Vehículos	18.420,32	0,00	18.420,32	0,00
Otro inmovilizado	41.017,06	2.735,84	27.591,82	13.425,24
TOTAL		149.142,98		1.195.895,97

La aplicación del criterio antes expuesto determina que los resultados de los ejercicios 2023-2025 sean negativos, y continúen siéndolos hasta que no se amorticen los bienes afectos a RIC.

ANEXO I CUENTAS DE EXPLOTACIÓN

2023

	Notificaciones	Ejecutiva	OAT	Informática	TOTAL
A) OPERACIONES CONTINUADAS	810.595,97	5.644.245,67	5.023.039,15	2.502.756,94	13.980.637,73
1. IMPORTE NETO DE LA CIFRA DE NEGOCIOS	810.595,97	5.644.245,67	5.023.039,15	2.502.756,94	13.980.637,73
B) PRESTACIONES DE SERVICIOS	810.595,97	5.644.245,67	5.023.039,15	2.502.756,94	13.980.637,73
B.1) AL SECTOR PÚBLICO	810.595,97	5.644.245,67	5.023.039,15	2.502.756,94	13.980.637,73
4. APROVISIONAMIENTOS	0,00	0,00	-20.000,00	0,00	-20.000,00
A) CONSUMO DE MERCADERÍAS	0,00	0,00	-20.000,00	0,00	-20.000,00
6. GASTOS DE PERSONAL	-204.995,51	-2.393.428,58	-2.828.780,19	-594.477,70	-6.021.681,98
7. OTROS GASTOS DE EXPLOTACIÓN	-595.944,43	-2.991.735,09	-2.004.010,73	-1.862.014,08	-7.453.704,33
A) SERVICIOS EXTERIORES	-595.604,94	-2.983.558,83	-1.996.778,81	-1.860.581,74	-7.436.524,32
B) TRIBUTOS	-339,49	-8.176,26	-7.231,91	-1.432,34	-17.180,00
8. AMORTIZACIÓN DEL INMOVILIZADO	-9.656,03	-432.286,33	-170.248,23	-46.265,16	-658.455,75
A.1) RESULTADO DE EXPLOTACIÓN (1+2+3+4+5+6+7+ 8+9+10+11)	0,00	-173.204,33	0,00	0,00	-173.204,33

2024

	Notificaciones	Ejecutiva	OAT	Informática	TOTAL
A) OPERACIONES CONTINUADAS	810.595,97	5.663.798,21	5.023.039,15	2.502.756,94	14.000.190,27
1. IMPORTE NETO DE LA CIFRA DE NEGOCIOS	810.595,97	5.663.798,21	5.023.039,15	2.502.756,94	14.000.190,27
B) PRESTACIONES DE SERVICIOS	810.595,97	5.663.798,21	5.023.039,15	2.502.756,94	14.000.190,27
B.1) AL SECTOR PÚBLICO	810.595,97	5.663.798,21	5.023.039,15	2.502.756,94	14.000.190,27
4. APROVISIONAMIENTOS	0,00	0,00	-20.000,00	0,00	-20.000,00
A) CONSUMO DE MERCADERÍAS	0,00	0,00	-20.000,00	0,00	-20.000,00
6. GASTOS DE PERSONAL	-204.995,51	-2.393.428,58	-2.828.780,19	-594.477,70	-6.021.681,98
7. OTROS GASTOS DE EXPLOTACIÓN	-595.944,43	-2.907.637,10	-1.919.912,73	-1.862.014,08	-7.285.508,34
A) SERVICIOS EXTERIORES	-595.604,94	-2.899.460,84	-1.912.680,81	-1.860.581,74	-7.268.328,33
B) TRIBUTOS	-339,49	-8.176,26	-7.231,92	-1.432,34	-17.180,01
8. AMORTIZACIÓN DEL INMOVILIZADO	-9.656,03	-516.384,32	-254.346,23	-46.265,16	-826.651,74
A.1) RESULTADO DE EXPLOTACIÓN (1+2+3+4+5+6+7+ 8+9+10+11)	0,00	-153.651,79	0,00	0,00	-153.651,79

2025

	Notificaciones	Ejecutiva	OAT	Informática	TOTAL
A) OPERACIONES CONTINUADAS	810.595,97	5.668.307,02	5.023.039,15	2.502.756,94	14.004.699,08
1. IMPORTE NETO DE LA CIFRA DE NEGOCIOS	810.595,97	5.668.307,02	5.023.039,15	2.502.756,94	14.004.699,08
B) PRESTACIONES DE SERVICIOS	810.595,97	5.668.307,02	5.023.039,15	2.502.756,94	14.004.699,08
B.1) AL SECTOR PÚBLICO	810.595,97	5.668.307,02	5.023.039,15	2.502.756,94	14.004.699,08
4. APROVISIONAMIENTOS	0,00	0,00	-20.000,00	0,00	-20.000,00
A) CONSUMO DE MERCADERÍAS	0,00	0,00	-20.000,00	0,00	-20.000,00
6. GASTOS DE PERSONAL	-204.995,51	-2.393.428,58	-2.828.780,19	-594.477,70	-6.021.681,98
7. OTROS GASTOS DE EXPLOTACIÓN	-585.435,46	-2.897.154,37	-1.919.938,97	-1.840.996,14	-7.243.524,94
A) SERVICIOS EXTERIORES	-585.095,97	-2.888.978,11	-1.912.707,06	-1.839.563,79	-7.226.344,93
B) TRIBUTOS	-339,49	-8.176,26	-7.231,91	-1.432,35	-17.180,01
8. AMORTIZACIÓN DEL INMOVILIZADO	-20.165,00	-526.867,05	-254.319,99	-67.283,10	-868.635,14
A.1) RESULTADO DE EXPLOTACIÓN (1+2+3+4+5+6+7+ 8+9+10+11)	0,00	-149.142,98	0,00	0,00	-149.142,98

ANEXO II CUENTAS DE CAPITAL

	REAL 2022	2023	2024	2025
A) ACTIVO NO CORRIENTE	5.318.756,33	6.216.977,01	6.690.325,17	6.121.690,13
I. INMOVILIZADO INTANGIBLE	51.753,78	73.056,10	771.577,80	442.000,00
6. APLICACIONES INFORMÁTICAS	51.753,78	73.056,10	771.577,80	442.000,00
II. INMOVILIZADO MATERIAL	3.210.869,26	4.066.829,38	3.877.374,13	3.674.034,98
1. TERRENOS Y CONSTRUCCIONES.	1.905.254,72	2.815.870,92	2.726.487,12	2.637.103,32
2. INSTALACIONES TÉCNICAS Y OTRO INMOVILIZADO MATERIAL	1.305.614,54	1.250.958,46	1.150.887,01	1.036.931,66
III. INVERSIONES INMOBILIARIAS	1.977.169,72	1.941.451,53	1.905.733,34	1.870.015,15
1. TERRENOS	1.275.083,50	1.275.083,50	1.275.083,50	1.275.083,50
2. CONSTRUCCIONES	702.086,22	666.368,03	630.649,84	594.931,65
V. INVERSIONES FINANCIERAS A LARGO PLAZO	36.458,00	34.433,00	34.433,00	34.433,00
2. CRÉDITOS A TERCEROS	4.975,00	1.750,00	1.750,00	1.750,00
5. OTRAS ACTIVOS FINANCIEROS	31.483,00	32.683,00	32.683,00	32.683,00
VI. ACTIVOS POR IMPUESTO DIFERIDO	42.505,57	101.207,00	101.207,00	101.207,00
B) ACTIVO CORRIENTE	20.133.184,09	19.061.759,08	18.434.759,03	18.854.251,19
II. EXISTENCIAS	2.410,00	5.378,70	2.410,00	1.205,00
6. ANTICIPOS A PROVEEDORES	2.410,00	5.378,70	2.410,00	1.205,00
III. DEUDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS A COBRAR	3.193.871,47	1.713.689,57	1.798.104,33	1.548.552,25
1. CLIENTES X VENTAS Y PREST. DE SERVICIOS	3.241,76	2.808,66	2.808,66	2.808,66
2. CLIENTES, EMPRESAS DEL GRUPO Y ASOCIADAS	3.142.758,30	1.659.199,16	1.742.159,12	1.493.279,24
3. DEUDORES VARIOS	667,07	690,10	667,07	733,78
4. PERSONAL	35.019,14	36.213,31	36.213,31	36.213,31
5. ACTIVOS POR IMPUESTO CORRIENTE	1.727,64	1.633,97	1.797,37	1.715,67
6. OTROS CRÉDITOS CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	10.457,56	13.144,37	14.458,81	13.801,59
IV. INVERSIONES EN EMPRESAS DEL GRUPO Y ASOCIADAS A CORTO PLAZO.	1.000,81	1.000,81	1.000,81	1.000,81

	REAL 2022	2023	2024	2025
2. CRÉDITOS A EMPRESAS	1.000,81	1.000,81	1.000,81	1.000,81
V. INVERSIONES FINANCIERAS A CORTO PLAZO	94.776,04	30.000,00	33.000,00	31.500,00
2. CRÉDITOS A TERCEROS	94.776,04	30.000,00	33.000,00	31.500,00
VII. EFECTIVO Y OTROS ACTIVOS LÍQUIDOS EQUIVALENTES	16.841.125,77	17.311.690,00	16.600.243,89	17.271.993,13
1. TESORERÍA	16.841.125,77	17.311.690,00	16.600.243,89	17.271.993,13
TOTAL ACTIVO (A + B)	25.451.940,42	25.278.736,09	25.125.084,30	24.975.941,32

	REAL 2022	2023	2024	2025
A) PATRIMONIO NETO	22.658.939,63	22.485.735,30	22.332.083,51	22.182.940,53
A-1) FONDOS PROPIOS	22.658.939,63	22.485.735,30	22.332.083,51	22.182.940,53
I. CAPITAL	782.515,02	782.515,02	782.515,02	782.515,02
1. CAPITAL ESCRITURADO	782.515,02	782.515,02	782.515,02	782.515,02
III. RESERVAS	25.126.938,79	25.126.938,79	25.126.938,79	25.126.938,79
1. LEGAL Y ESTATUTARIAS	156.503,00	156.503,00	156.503,00	156.503,00
2. OTRAS RESERVAS	24.970.435,79	24.970.435,79	24.970.435,79	24.970.435,79
V. RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES	-2.944.446,71	-3.250.514,18	-3.423.718,51	-3.577.370,30
2. RESULTADOS NEGATIVOS EJERCICIOS ANTERIORES	-2.944.446,71	-3.250.514,18	-3.423.718,51	-3.577.370,30
VII. RESULTADO DEL EJERCICIO	-306.067,47	-173.204,33	-153.651,79	-149.142,98
B) PASIVO NO CORRIENTE	82.668,35	82.668,35	82.668,35	82.668,35
I. PROVISIONES A LARGO PLAZO	59.971,63	59.971,63	59.971,63	59.971,63
4. OTRAS PROVISIONES	59.971,63	59.971,63	59.971,63	59.971,63
II. DEUDAS A LARGO PLAZO	22.696,72	22.696,72	22.696,72	22.696,72
5. OTROS PASIVOS FINANCIEROS	22.696,72	22.696,72	22.696,72	22.696,72
C) PASIVO CORRIENTE	2.710.332,44	2.710.332,44	2.710.332,44	2.710.332,44
III. DEUDAS A CORTO PLAZO	37.029,24	37.029,24	37.029,24	37.029,24
5. OTROS PASIVOS FINANCIEROS	37.029,24	37.029,24	37.029,24	37.029,24
IV. DEUDAS CON EMPRESAS DEL GRUPO Y ASOCIADAS A CORTO PLAZO.	1.550.098,31	1.550.098,31	1.550.098,31	1.550.098,31
V. ACREEDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS A PAGAR	1.123.204,89	1.123.204,89	1.123.204,89	1.123.204,89
3. ACREEDORES VARIOS	833.894,45	833.894,45	833.894,45	833.894,45
4. PERSONAL (REMUNERACIONES PENDIENTES DE PAGO)	41.245,74	41.245,74	41.245,74	41.245,74
6. OTRAS DEUDAS CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	248.064,70	248.064,70	248.064,70	248.064,70
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A + B + C)	25.451.940,42	25.278.736,09	25.125.084,30	24.975.941,32

