



Agencia Tributaria

---

# PLAN DE OBJETIVOS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA PARA 2025

---





## **PLAN DE OBJETIVOS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA PARA EL AÑO 2025**

<b>I.</b>	<b>ESTRUCTURA DEL PLAN DE OBJETIVOS .....</b>	<b>5</b>
<b>II.</b>	<b>DETALLE DE INDICADORES .....</b>	<b>9</b>
<b>1.</b>	<b>BLOQUE A - ACTUACIONES DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE..</b>	<b>10</b>
1.1.	CALIDAD EN LA ASISTENCIA.....	10
1.2.	ASISTENCIA PROACTIVA (%) .....	12
1.3.	TRAMITACIÓN EN PLAZO LEGAL (%) .....	13
1.4.	EDUCACIÓN CÍVICO-TRIBUTARIA.....	14
<b>2.</b>	<b>BLOQUE B - ACTUACIONES DE PREVENCIÓN DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO.....</b>	<b>14</b>
2.1.	CENSO (%) .....	14
2.2.	CUMPLIMIENTO DE PRESENTACIÓN DE AUTOLIQUIDACIONES Y DECLARACIONES INFORMATIVAS (%) .....	15
2.3.	PREVENCIÓN EN MATERIA DE ADUANAS E IMPUESTOS ESPECIALES.....	15
2.4.	PREVENCIÓN EN EL ÁREA DE INSPECCIÓN.....	16
2.5.	FOMENTO DEL CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO (%) .....	16
<b>3.</b>	<b>BLOQUE C - ACTUACIONES DE CONTROL DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO.....</b>	<b>16</b>
3.1.	CONTROL DE TRIBUTOS INTERNOS.....	17
3.2.	CONTROL ADUANERO, DE LOS IMPUESTOS ESPECIALES Y MEDIOAMBIENTALES.....	19
3.3.	CONTROL RECAUDATORIO.....	20
<b>4.</b>	<b>BLOQUE D - GESTIÓN RECAUDATORIA DE DEUDAS (millones de euros).....</b>	<b>20</b>
4.1.	GESTIÓN RECAUDATORIA .....	21
4.2.	INGRESOS INDUCIDOS (DIRECTOS E INDIRECTOS) .....	21
<b>III.</b>	<b>ALINEACIÓN CON EL PLAN ESTRATÉGICO.....</b>	<b>21</b>
<b>IV.</b>	<b>ANEXOS.....</b>	<b>23</b>
<b>IV.1.</b>	<b>ANEXO I.....</b>	<b>25</b>



**IV.2. ANEXO II..... 29**



## PLAN DE OBJETIVOS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA PARA EL AÑO 2025

---

El Plan de Objetivos constituye el instrumento básico de planificación anual de la Agencia Tributaria.

La Agencia Tributaria ha llevado a cabo un proceso de determinación de las prioridades estratégicas para el período 2024-2027 que culminó a principios de 2024 con la aprobación de su Plan Estratégico. Uno de los pilares de este Plan Estratégico es la centralidad del ciudadano como uno de los principales ejes que guiarán la actuación de la Agencia en este período, reforzando su vocación de servicio público. Especial relevancia para el perfeccionamiento del Plan, tendrá el análisis de las mejores prácticas internacionales. De igual forma, contribuirán a su mejora las opiniones y propuestas que se reciban de las organizaciones y agentes económicos y jurídicos que intervienen en la aplicación del sistema tributario y aduanero, así como los agentes sociales.

En 2025 se ha llevado a cabo una profunda **renovación del Plan de Objetivos** de la Agencia Tributaria, dirigida a la simplificación del mismo para hacerlo más operativo y respecto de la que cabe destacar la importante reducción del número de indicadores. Como complemento al Plan de Objetivos, se han incorporado además una serie de indicadores plurianuales diseñados para alinear las actuaciones de la Agencia Tributaria con las principales líneas de actuación que establece el Plan Estratégico 2024-2027.

No obstante, se mantiene la continuidad en aspectos esenciales, como la estructuración en torno a los ejes vertebradores del Plan Estratégico (asistencia, prevención y control del fraude) o la distinción entre actuaciones programadas y valoradas.

### I. ESTRUCTURA DEL PLAN DE OBJETIVOS

---

El Plan de Objetivos de la Agencia Tributaria está compuesto de cuatro bloques:



- **Bloque A: Actuaciones de asistencia al contribuyente**
- **Bloque B: Actuaciones de prevención del fraude tributario y aduanero**
- **Bloque C: Actuaciones de control del fraude tributario y aduanero**
- **Bloque D: Gestión recaudatoria de deudas (millones de euros)**

El listado de indicadores se recoge en el siguiente cuadro:

<b>A. ACTUACIONES DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE</b>
<b>Calidad en la asistencia</b>
Llamadas atendidas: entrantes, cita e inmediatas (%)
Número de citas telefónicas
Tiempo disponibilidad citas en atención telefónica (días)
Valoración del contribuyente en la asistencia telefónica (puntuación de 0 a 10)
Tiempo disponibilidad citas en atención presencial (días)
Valoración del contribuyente en la asistencia presencial (puntuación de 0 a 10)
Chats ofertados (%)
Chats atendidos (%)
Asistentes virtuales: respuesta satisfactoria (%)
Tiempo medio de respuesta INFORMA+ (días)
<b>Asistencia proactiva (%)</b>
Alta en CI@ve
Suscripción al sistema de avisos de notificaciones
Notificaciones en atención presencial
<b>Tramitación en plazo legal (%)</b>
Recursos de reposición resueltos en el plazo de 30 días
Rectificación de autoliquidaciones resueltas en el plazo de 180 días
Remisión de expedientes a TEA realizados en el plazo de 30 días
<b>Educación Cívico-Tributaria</b>
Número de alumnos en colegios y universidades
Número de sesiones en colegios y universidades
<b>B. ACTUACIONES DE PREVENCIÓN DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO</b>
Censo (%)
Cumplimiento de presentación de autoliquidaciones y declaraciones informativas (%)
<b>Prevención en materia de Aduanas e Impuestos Especiales</b>
Prevención en el área de Inspección
Fomento del cumplimiento voluntario (%)



<b>C. ACTUACIONES DE CONTROL DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO</b>
<b>Control de tributos internos</b>
Actuaciones de comprobación inspectora
Actuaciones de comprobación gestora de grandes empresas y grupos fiscales
Actuaciones de comprobación gestora de actividades económicas
Actuaciones de comprobación gestora de otras actividades
<b>Control aduanero, de los Impuestos Especiales y medioambientales</b>
Actuaciones de comprobación
Actuaciones de Vigilancia Aduanera
<b>Control recaudatorio</b>
Exigencia de deudas a terceros y otras actuaciones dirigidas al cobro
Otras actuaciones
<b>D. GESTIÓN RECAUDATORIA DE DEUDAS (millones de euros)</b>
Gestión recaudatoria
Ingresos inducidos (directos e indirectos)

En el bloque **A. Actuaciones de asistencia al contribuyente**, se incluyen cuatro grupos de indicadores.

El grupo de indicadores de **Calidad en la asistencia** se dirige a medir aquellos aspectos definitorios de la calidad de los servicios prestados, tanto para la asistencia presencial como para cada uno de los canales de asistencia no presencial que se han considerado relevantes.

Se engloban en el mismo distintos indicadores: la medición del porcentaje de llamadas atendidas y el número de citas telefónicas ofrecidas, el tiempo de disponibilidad de cita en atención telefónica y presencial, la valoración del contribuyente en la asistencia telefónica y presencial, el porcentaje de chats ofertados y atendidos, el porcentaje de respuestas satisfactorias de los asistentes virtuales y el tiempo de respuesta en el servicio INFORMA+.

El nuevo grupo de indicadores de **Asistencia proactiva (%)** se dirige a medir la proactividad y el grado de éxito de la Agencia al ofrecer a los contribuyentes servicios como el acceso mediante CI@ve, el servicio de aviso de notificaciones o la entrega de notificaciones pendientes.

Por su parte, los indicadores agrupados en el apartado **Tramitación en plazo legal (%)** miden el porcentaje en que la Agencia Tributaria resuelve en plazo



legal las principales solicitudes planteadas por los ciudadanos (recursos, rectificación de autoliquidaciones y remisión de expedientes a los Tribunales Económico-administrativos).

Por último, los indicadores del grupo **Educación Cívico-Tributaria** miden el alcance de las acciones formativas del Programa de Educación Cívico-Tributaria, tanto en número de alumnos, como en número de sesiones.

El bloque **B. Actuaciones de prevención del fraude tributario y aduanero** comprende cinco indicadores: censo, cumplimiento de presentación de autoliquidaciones y declaraciones informativas, prevención en materia de Aduanas e Impuestos Especiales, prevención en el área de Inspección y fomento del cumplimiento voluntario (estos dos últimos indicadores son novedad de este año). Se pretende potenciar todas aquellas actuaciones dirigidas a evitar la aparición del fraude tributario y aduanero.

En el bloque **C. Actuaciones de control del fraude tributario y aduanero**, se diferencia entre actuaciones de control de tributos internos, control aduanero, de los Impuestos Especiales y medioambientales y actuaciones de control recaudatorio.

En el ámbito de **Control de tributos internos** se incluyen las actuaciones de control, diferenciándose entre actuaciones de comprobación inspectora, actuaciones de comprobación gestora de grandes empresas y grupos fiscales, actuaciones de comprobación gestora de actividades económicas y actuaciones de comprobación gestora de otras actividades.

En materia del **Control aduanero, de los Impuestos Especiales y medioambientales**, se estructuran las actuaciones en actuaciones de comprobación (de los tributos aduaneros, de los Impuestos Especiales y medioambientales) y las actuaciones de Vigilancia Aduanera.

En el grupo **Control recaudatorio** se recogen las actuaciones más complejas llevadas a cabo por los órganos de Recaudación para la cobranza de los importes adeudados por los contribuyentes e incluye indicadores que miden las actuaciones, distinguiéndose entre exigencia de deudas a terceros y otras actuaciones.



Por último, los indicadores del bloque **D. Gestión recaudatoria de deudas (millones de euros)** expresan el volumen de deuda gestionada por el área de Recaudación que ha sido ingresada en periodo ejecutivo, en período voluntario o ha sido objeto de otras actuaciones de gestión recaudatoria. También miden los ingresos inducidos derivados de las actuaciones más cualificadas de los órganos de Recaudación.

Por lo demás, los objetivos que se contienen en el presente documento son el resultado del proceso de reflexión y análisis con los diferentes responsables de la organización y órganos implicados en su cumplimiento, por lo que puede afirmarse el general y absoluto compromiso y la vinculación con los mismos por parte de toda la organización.

El seguimiento del grado de cumplimiento de los objetivos se efectuará, como en años anteriores, mediante la correspondiente aplicación informática a la que tendrán acceso los responsables de su cumplimiento en los diferentes niveles de la organización.

Por último, la transparencia y rendición de cuentas junto con la planificación y dirección por objetivos, constituyen elementos consustanciales al funcionamiento de las agencias públicas en los países más avanzados. Por ello, en aplicación del artículo 6.2 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, el Plan Anual de Objetivos, debe ser objeto de publicación en el Portal de Transparencia.

## **II. DETALLE DE INDICADORES**

---

Se detalla, a continuación, el contenido del Plan de Objetivos para 2025. Las referencias asignadas a cada indicador se recogen en el Anexo I.

El Plan de Objetivos recoge las actuaciones generales y prioritarias que contribuyen directamente a la consecución de los resultados, clasificadas en: asistencia al contribuyente; prevención del fraude tributario y aduanero; control del fraude tributario y aduanero; y gestión recaudatoria de deudas.



## 1. BLOQUE A - ACTUACIONES DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE

La asistencia al contribuyente es una de las grandes líneas estratégicas de actuación de la Agencia Tributaria y, por ello, resulta irrenunciable que el Plan de Objetivos contenga indicadores que reflejen las actuaciones de esta naturaleza.

### 1.1. CALIDAD EN LA ASISTENCIA

#### **Llamadas atendidas: entrantes, cita e inmediatas (%)**

Este indicador mide el porcentaje de las llamadas entrantes directamente atendidas, así como las atendidas mediante llamada saliente con cita o inmediata. En las llamadas entrantes computa una llamada diaria por cada número llamante, tanto en numerador (número de llamadas entrantes atendidas), como en denominador (número de llamadas entrantes recibidas).

La medición se realiza en porcentaje.

#### **Número de citas telefónicas**

Este indicador mide el número de huecos de citas telefónicas habilitadas, obtenido como la suma de la capacidad habilitada en cita y las citas inmediatas realizadas.

La medición se realiza en número absoluto.

#### **Tiempo disponibilidad citas en atención telefónica (días)**

Este indicador mide la mediana de días hábiles transcurridos entre la fecha de alta de la cita y el día de la cita en los servicios más demandados por los contribuyentes, en atención telefónica.

La medición se realiza en días.



### **Valoración del contribuyente en la asistencia telefónica (puntuación de 0 a 10)**

Este indicador mide la calidad de las llamadas telefónicas atendidas (entrantes, con cita e inmediatas) con una puntuación de cero a diez, que se obtiene de las encuestas realizadas al contribuyente tras la atención telefónica.

La medición se realiza en puntuación de 0 a 10.

### **Tiempo disponibilidad citas en atención presencial (días)**

Este indicador mide la mediana de días hábiles transcurridos entre la fecha de alta de la cita y el día de la cita en los servicios más demandados por los contribuyentes, en atención presencial.

La medición se realiza en días.

### **Valoración del contribuyente en la asistencia presencial (puntuación de 0 a 10)**

Este indicador mide la calidad de la atención presencial con una puntuación de cero a diez, que se obtiene de las encuestas realizadas al contribuyente tras la atención recibida.

La medición se realiza en puntuación de 0 a 10.

### **Chats ofertados (%)**

Este indicador mide el porcentaje de veces que se activa el botón de chat (se ofrece dicho canal al contribuyente) en las diferentes aplicaciones o herramientas de asistencia virtual, respecto de los accesos que se producen dentro del horario de atención.

La medición se realiza en porcentaje.

### **Chats atendidos (%)**

Este indicador mide el porcentaje de chats atendidos respecto del total de chats solicitados.



La medición se realiza en porcentaje.

#### **Asistentes virtuales: respuesta satisfactoria (%)**

Este indicador mide la ratio entre los accesos con resultado satisfactorio para el contribuyente, respecto del total de accesos a los asistentes virtuales IVA, SII y Renta, informador renta, informador censal, informador IRNR, informador VERI\*FACTU, localizador, calificador inmobiliario, buscador de actividades económicas e informador de Aduanas. Se consideran accesos con resultado satisfactorio para el contribuyente aquellos en los que este marca la opción "Sí" o "Sí, pero quiero información adicional personalizada" o no marca ninguna opción, pero obtiene respuesta completa.

La medición se realiza en porcentaje.

#### **Tiempo medio de respuesta INFORMA+ (días)**

Este indicador mide el número de días naturales que transcurren entre que el contribuyente presenta su solicitud de información tributaria hasta que recibe contestación escrita de la Administración tributaria.

La medición se realiza en número absoluto: número de días.

### **1.2. ASISTENCIA PROACTIVA (%)**

#### **Alta en Cl@ve**

Este indicador mide el porcentaje de contribuyentes que se dan de alta en el servicio Cl@ve, respecto de los contribuyentes que acuden a una cita en las oficinas de la Agencia Tributaria y que no se encontraban dados de alta en dicho servicio.

La medición se realiza en porcentaje.



### **Suscripción al sistema de avisos de notificaciones**

Este indicador mide el porcentaje de contribuyentes que se suscriben al sistema de avisos de notificaciones, respecto de los contribuyentes que acuden a una cita en las oficinas de la Agencia Tributaria y que no se encontraban suscritos al sistema.

La medición se realiza en porcentaje.

### **Notificaciones en atención presencial**

Este indicador mide el porcentaje de contribuyentes a los que se les hace entrega de una notificación pendiente, respecto de los contribuyentes que acuden a una cita en las oficinas de la Agencia Tributaria y que tienen notificaciones pendientes.

La medición se realiza en porcentaje.

## **1.3. TRAMITACIÓN EN PLAZO LEGAL (%)**

### **Recursos de reposición resueltos en el plazo de 30 días**

Este indicador mide el porcentaje de recursos de reposición que han sido resueltos en el plazo legal de 30 días.

La medición se realiza en porcentaje.

### **Rectificación de autoliquidaciones resueltas en el plazo de 180 días**

Este indicador mide el porcentaje de rectificaciones de autoliquidaciones que han sido resueltas en el plazo legal de 180 días.

La medición se realiza en porcentaje.

### **Remisión de expedientes a TEA realizados en el plazo de 30 días**

Este indicador mide el porcentaje de expedientes que han sido remitidos a los Tribunales Económico-Administrativos en el plazo legal de 30 días.



La medición se realiza en porcentaje.

#### **1.4. EDUCACIÓN CÍVICO-TRIBUTARIA**

##### **Número de alumnos en colegios y universidades**

El indicador mide el número de alumnos que, en el marco del Programa de Educación Cívico-Tributaria, recibe alguna de las acciones formativas del mismo: jornadas en administraciones/delegaciones, visitas a los centros educativos, entre otros.

La medición se realiza en número absoluto: número de alumnos.

##### **Número de sesiones en colegios y universidades**

Este indicador mide el número de sesiones que, en el marco del Programa de Educación Cívico-Tributaria, se realizan dentro de las acciones formativas del mismo: jornadas en administraciones/delegaciones, visitas a colegios, Universidades, etcétera.

La medición se realiza en número absoluto: número de sesiones.

## **2. BLOQUE B - ACTUACIONES DE PREVENCIÓN DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO**

La función de prevención de los incumplimientos tributarios constituye uno de los ejes de actuación de la Agencia Tributaria y como tal debe ser contemplada de manera independiente en el Plan de Objetivos.

En 2025 la medición de las actuaciones de prevención se efectuará con los indicadores que se exponen a continuación.

### **2.1. CENSO (%)**

En este indicador se incluyen aquellas actuaciones dirigidas a la formación y mantenimiento del censo. Un censo completo y actualizado permite la



detección inmediata de los incumplimientos tributarios y constituye una pieza angular de los sistemas de control. Asimismo, se incluyen en este indicador las actuaciones dirigidas a la depuración del índice de entidades y la depuración censal de las grandes empresas. También se integran en este indicador las actuaciones desarrolladas de control de acceso y evaluación de requisitos de permanencia en el Registro de Operadores Intracomunitarios, y las actuaciones que se realizan respecto de las entidades que incurren en alguna de las causas de revocación del NIF.

La medición se realiza en ratio y es un indicador en el cual su principal componente son las actuaciones de rectificación censal integral.

## **2.2. CUMPLIMIENTO DE PRESENTACIÓN DE AUTOLIQUIDACIONES Y DECLARACIONES INFORMATIVAS (%)**

El indicador refleja el cumplimiento de la obligación de presentación de autoliquidaciones periódicas y de declaraciones informativas como consecuencia de las actuaciones consistentes en la solicitud de presentación de las mismas.

La medición se realiza en ratio.

## **2.3. PREVENCIÓN EN MATERIA DE ADUANAS E IMPUESTOS ESPECIALES**

Comprende las mediciones correspondientes al número de actuaciones desarrolladas por la Intervención de Impuestos Especiales, así como las consistentes en la supervisión de autorizaciones de comercio exterior, el despacho físico y documental de declaraciones, el despacho de declaraciones de comercio electrónico y las de naturaleza químico-tecnológicas realizadas por los Laboratorios de Aduanas e Impuestos Especiales, siempre que la extracción de muestras se haya realizado por personal de la Agencia Tributaria.

La medición se realiza en ratio.



#### **2.4. PREVENCIÓN EN EL ÁREA DE INSPECCIÓN**

Comprende las mediciones correspondientes a las actuaciones desarrolladas por la Inspección de los Tributos en materia de comprobación censal, así como las actuaciones de visitas y el envío de cartas aviso.

La medición se realiza en número absoluto: número de actuaciones.

#### **2.5. FOMENTO DEL CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO (%)**

Comprende las mediciones correspondientes a los efectos inducidos derivados de actuaciones de prevención o control de la Agencia Tributaria. Por una parte, se mide la ratio efectiva de declaraciones presentadas tras recibir un mensaje en Renta WEB o tras el envío de una carta. Comprende asimismo la medición de los efectos inducidos derivados de las actuaciones de fomento y de actuaciones de comprobación realizadas por la Inspección de los Tributos.

La medición se realiza en ratio.

### **3. BLOQUE C - ACTUACIONES DE CONTROL DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO**

En este apartado se recogen los objetivos que se fijan para 2025 en relación con las actuaciones de control del fraude tributario y aduanero.

Bajo la denominación de actuaciones de lucha contra el fraude, la Agencia Tributaria realiza un conjunto de tareas de diversa naturaleza. Así, se realizan actuaciones de control dirigidas a la generalidad de contribuyentes, actuaciones inspectoras de control selectivo e investigación y, finalmente, actuaciones de control y gestión recaudatoria dirigidas al cobro de las deudas y sanciones tributarias y de aquellos recursos cuya gestión tiene encomendada la Agencia Tributaria.

Para el ejercicio de su función de control tributario, la Agencia Tributaria se organiza funcionalmente en cuatro áreas: Gestión Tributaria, Inspección Financiera y Tributaria, Recaudación y Aduanas e Impuestos Especiales. Esta distribución funcional, que beneficia la especialización en procedimientos y



métodos de actuación que, en ocasiones, presentan unas características y una operativa muy específicas, tiene que ser plenamente compatible con la visión integral de la lucha contra el fraude y con su concepción como un objetivo conjunto y global de toda la organización.

Por ello, en 2025 se continua con la agrupación de los distintos tipos de control en tres categorías: control de tributos internos, control aduanero, de los IIEE y medioambientales, y control recaudatorio.

### **3.1. CONTROL DE TRIBUTOS INTERNOS**

En este apartado se recogen los indicadores que se fijan para 2025 en relación con las actuaciones de control del fraude en los tributos internos, que son desarrolladas por los órganos de Inspección Financiera y Tributaria y Gestión Tributaria.

La referencia se fija en actuaciones programadas.

Las actuaciones que conforman estos objetivos se estructuran y agrupan en los bloques que aparecen a continuación.

#### **Actuaciones de comprobación inspectora**

En este indicador se recogen las actuaciones de control intensivo desarrolladas por la Inspección de los Tributos, entre las que cabe destacar:

- Actuaciones sobre grandes empresas, multinacionales y grupos fiscales.
- Comprobaciones de Inspección sobre grandes patrimonios o el control de la ocultación de actividad y el abuso de formas societarias.
- Actuaciones de comprobación de entidades que con carácter general desarrollan una actividad económica, así como el control de rentas derivadas de la actividad profesional de personas físicas.
- Programas específicos, como los relacionados con la comprobación del IVA intracomunitario o la facturación irregular, la comprobación de beneficios fiscales o la recuperación de Ayudas de Estado.



- Otras actuaciones inspectoras dirigidas al control de las solicitudes de devolución, así como determinadas actuaciones especiales desarrolladas por la Delegación Central de Grandes Contribuyentes.

### **Actuaciones de comprobación gestora de grandes empresas y grupos fiscales**

Este indicador recoge las actuaciones de comprobación extensiva finalizadas por las Unidades de Gestión de Grandes Empresas y la Dependencia de Asistencia y Servicios Tributarios de la Delegación Central de Grandes Contribuyentes sobre grandes empresas y grupos fiscales.

Comprende el control de las declaraciones de IS e IRPF en relación con el colectivo de grandes empresas o de entidades que tributan en los regímenes especiales de consolidación fiscal del IS o de grupos de IVA, así como las liquidaciones provisionales derivadas del incumplimiento de la obligación de presentar pagos fraccionados a cuenta, el control de retenciones o en relación con los distintos modelos de declaraciones informativas.

### **Actuaciones de comprobación gestora de actividades económicas**

Este grupo de indicadores recoge las actuaciones de comprobación de actividades económicas finalizadas por Gestión.

Comprende las actuaciones de comprobación sobre las declaraciones presentadas por los sujetos pasivos en relación con el Impuesto sobre Sociedades, el IRPF o el IVA, así como las liquidaciones provisionales con relación a contribuyentes que no habían presentado declaración previa, estado obligado a ello.

Se incluyen, asimismo, la comprobación de la obligación de realizar pagos fraccionados a cuenta del Impuesto sobre Sociedades, el control de retenciones, así como las comprobaciones sobre contribuyentes en módulos, contribuyentes no establecidos y organismos internacionales.



### **Actuaciones de comprobación gestora de otras actividades**

Este indicador mide las actuaciones de comprobación sobre otras actividades distintas de las económicas, el control de retenciones y la comprobación de otros impuestos, finalizadas por Gestión.

Comprende las actuaciones de comprobación sobre las declaraciones de IRPF y sobre incumplidores de la obligación de declarar IRPF, así como las actuaciones de control sobre las declaraciones del Impuesto sobre la Renta de No Residentes (IRNR) y, en su caso, del Gravamen especial sobre bienes inmuebles de entidades no residentes.

Se incluyen, asimismo, las actuaciones de control sobre las declaraciones del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones de no residentes, Impuesto sobre el Patrimonio (obligación real) e Impuesto Especial sobre Determinados Medios de Transporte.

### **3.2. CONTROL ADUANERO, DE LOS IMPUESTOS ESPECIALES Y MEDIOAMBIENTALES**

En este apartado se recogen los indicadores que se fijan para 2025 en relación con las actuaciones de control del fraude tributario y aduanero, que son desarrolladas por los órganos de Aduanas e Impuestos Especiales.

La referencia se fija en actuaciones programadas.

#### **Actuaciones de comprobación**

Este indicador incluye las actuaciones inspectoras del área de Aduanas e Impuestos Especiales sobre los tributos de comercio exterior, Impuestos Especiales y medioambientales, así como las comprobaciones gestoras en aduana o a posteriori sobre tributos de comercio exterior y la comprobación gestora de Impuestos Especiales y medioambientales.

#### **Actuaciones de Vigilancia Aduanera**

Incluye las actuaciones realizadas por las Unidades de Vigilancia Aduanera en la represión del contrabando y los tráficó ilícitos de mercancías sometidas a



restricciones o prohibiciones, tanto por la aplicación de la normativa nacional y comunitaria como por la exigencia de convenios internacionales, así como las actuaciones realizadas en materia de lucha contra el blanqueo de capitales, fraude fiscal y aduanero y la economía sumergida.

Se trata de actuaciones, documentadas en expedientes de investigación, asociadas a controles, planes, investigaciones u operaciones, de carácter judicial o administrativo, asociadas a la represión de un delito o fraude concreto, siguiendo el modelo de policía mixta, judicial y administrativa, definido por la Fiscalía General del Estado y el Servicio Jurídico de la Agencia Tributaria.

### **3.3. CONTROL RECAUDATORIO**

En este apartado se miden las actuaciones más complejas desarrolladas por los órganos de Recaudación dirigidas a la recuperación de la deuda pendiente en ejecutiva mediante la aplicación de los mecanismos previstos en la Ley General Tributaria.

#### **Exigencia de deudas a terceros y otras actuaciones dirigidas al cobro**

Incluye las actuaciones de control recaudatorio, tales como la exigencia de deudas a terceros, ordinarias o cualificadas en función del supuesto legal habilitante, y acciones judiciales.

#### **Otras actuaciones**

Comprende otras actuaciones dirigidas a asegurar o hacer efectivo el cobro de la deuda tributaria: medidas cautelares, actuaciones de personación dirigidas a la traba y bienes enviados a subasta.

### **4. BLOQUE D - GESTIÓN RECAUDATORIA DE DEUDAS (millones de euros)**

La Agencia Tributaria tiene encomendada la función de gestión recaudatoria, consistente en el ejercicio de la actividad administrativa conducente al cobro de las deudas y sanciones tributarias derivadas de la aplicación del sistema



tributario estatal y aduanero, así como de las derivadas de los demás recursos de naturaleza pública cuya gestión asume en virtud de Ley o Convenio.

El resultado final de la gestión recaudatoria es, por tanto, el cobro, que constituye la principal medición de dicha gestión.

Actualmente la lucha contra el fraude en la fase de recaudación comporta la adopción de medidas cautelares cuando se adviertan indicios racionales de actuaciones dirigidas a frustrar el cobro, la aplicación de los supuestos de derivación de responsabilidad previstos en la Ley General Tributaria o la realización de personaciones, todo lo cual exige que los ingresos inducidos que deriven de dichas actuaciones tengan su reflejo en un indicador.

### **4.1. GESTIÓN RECAUDATORIA**

El indicador expresa el volumen de deuda gestionada por el área de Recaudación que ha sido ingresada en periodo ejecutivo, en período voluntario o ha sido objeto de otras actuaciones de gestión recaudatoria.

### **4.2. INGRESOS INDUCIDOS (DIRECTOS E INDIRECTOS)**

El indicador mide los ingresos inducidos, directos e indirectos, a consecuencia de actuaciones cualificadas de Recaudación. Dichos ingresos pueden formar parte de la deuda gestionada, por lo que no suman al indicador anterior.

## **III. ALINEACIÓN CON EL PLAN ESTRATÉGICO**

---

Con el objeto de orientar las actuaciones de la Agencia Tributaria hacia las principales líneas que marca el Plan Estratégico 2024-2027, durante el periodo de vigencia del mismo, se han diseñado una serie de indicadores plurianuales que complementan a los planes anuales de objetivos hasta 2027. Dichos indicadores se centran en reorientar el modelo de control hacia actuaciones de inspección tributaria y aduanera más complejas, en potenciar las actuaciones gestoras de control de actividades económicas y en fomentar el despacho físico de mercancías y las derivaciones de responsabilidad más complejas. En al ámbito de la asistencia al contribuyente, se establecen asimismo objetivos



plurianuales para los indicadores de asistencia más relevantes: porcentaje de llamadas atendidas, respuesta satisfactoria de los asistentes virtuales y tiempo de disponibilidad de citas en atención presencial.



## **IV. ANEXOS**





## **IV.1. ANEXO I**

# **CUADRO AGREGADO DE INDICADORES Y NIVELES DE REFERENCIA DEL PLAN DE OBJETIVOS 2025**





**CUADRO AGREGADO DE INDICADORES Y NIVELES DE REFERENCIA  
DEL PLAN DE OBJETIVOS 2025**

	Referencia 2025
<b>A. ACTUACIONES DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE</b>	
<b>Calidad en la asistencia</b>	
Llamadas atendidas: entrantes, cita e inmediatas (%)	70%
Número de citas telefónicas	1.341.850
Tiempo disponibilidad citas en atención telefónica (días)	2
Valoración del contribuyente en la asistencia telefónica (puntuación de 0 a 10)	7
Tiempo disponibilidad citas en atención presencial (días)	3
Valoración del contribuyente en la asistencia presencial (puntuación de 0 a 10)	7
Chats ofertados (%)	75%
Chats atendidos (%)	70%
Asistentes virtuales: respuesta satisfactoria (%)	60%
Tiempo medio de respuesta INFORMA+ (días)	30
<b>Asistencia proactiva (%)</b>	
Alta en CI@ve (%)	25%
Suscripción al sistema de avisos de notificaciones (%)	10%
Notificaciones en atención presencial (%)	55%
<b>Tramitación en plazo legal (%)</b>	
Recursos de reposición resueltos en el plazo de 30 días (%)	70%
Rectificación de autoliquidaciones resueltas en el plazo de 180 días (%)	70%
Remisión de expedientes a TEA realizados en el plazo de 30 días (%)	70%
<b>Educación Cívico-Tributaria</b>	
Número de alumnos en colegios y universidades	88.770
Número de sesiones en colegios y universidades	3.360



	Referencia 2025
<b>B. ACTUACIONES DE PREVENCIÓN DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO</b>	
Censo (%)	73%
Cumplimiento de presentación de autoliquidaciones y declaraciones informativas (%)	92,50%
Prevención en materia de Aduanas e Impuestos Especiales	1.200.911
Prevención en el área de Inspección	46.218
Fomento del cumplimiento voluntario (%)	sin referencia*
<b>C. ACTUACIONES DE CONTROL DEL FRAUDE TRIBUTARIO Y ADUANERO</b>	<b>1.471.969</b>
<b>Control de tributos internos</b>	<b>1.357.570</b>
Actuaciones de comprobación inspectora	18.323
Actuaciones de comprobación gestora de grandes empresas y grupos fiscales	53.000
Actuaciones de comprobación gestora de actividades económicas	529.475
Actuaciones de comprobación gestora de otras actividades	756.772
<b>Control aduanero, de los Impuestos Especiales y medioambientales</b>	<b>76.581</b>
Actuaciones de comprobación	63.296
Actuaciones de Vigilancia Aduanera	13.285
<b>Control recaudatorio</b>	<b>37.818</b>
Exigencia de deudas a terceros y otras actuaciones dirigidas al cobro	27.574
Otras actuaciones	10.244
<b>D. GESTIÓN RECAUDATORIA DE DEUDAS (millones de euros)</b>	
Gestión recaudatoria	11.744,508
Ingresos inducidos**	1.245,125

\*Debido a la configuración del indicador, no se puede establecer una referencia global.  
 \*\*El importe de Ingresos inducidos no suma al importe de Gestión recaudatoria.



**IV.2. ANEXO II**

**NOTAS EXPLICATIVAS DEL PLAN DE  
OBJETIVOS 2025**





## NOTAS EXPLICATIVAS DEL PLAN DE OBJETIVOS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA

---

- Las referencias en los indicadores se determinan en distintas magnitudes que van desde porcentajes hasta tiempos medios, valores absolutos, número de actuaciones o millones de euros.
- Los indicadores del bloque C se miden en número de actuaciones programadas. Para la realización de su seguimiento interno se da una ponderación diferente a cada actuación atendiendo a su complejidad y nivel de utilización de recursos.

Así, por ejemplo, una actuación inspectora de comprobación sobre la sociedad dominante de un grupo adscrito a la Delegación Central de Grandes Contribuyentes tiene un factor de complejidad más elevado frente a, por ejemplo, una actuación inspectora de comprobación ordinaria sobre IVA, que tendrá un factor de complejidad medio, o frente a una actuación de comprobación sobre devoluciones tributarias, que tendrá un factor de complejidad inferior. Adicionalmente, esos coeficientes se ponderan en función de la cifra de negocios del contribuyente inspeccionado y en función de si la actuación inspectora comprende la totalidad de los elementos de la obligación tributaria comprobada o tiene carácter parcial.

Por otro lado, en el área de gestión tributaria, que aplica sus propias ponderaciones, a una actuación de comprobación en el IVA se le aplica un coeficiente de ponderación más elevado que a una actuación de comprobación en IRPF no relativa a rendimientos de actividades económicas.

- El reforzamiento del cumplimiento voluntario, con el consiguiente reflejo en los ingresos tributarios, así como los resultados de control y lucha contra el fraude, se potencian con medidas para la intensificación de algunas de las actuaciones previstas en el Plan de Objetivos de acuerdo con las necesidades que se identifiquen en el ejercicio.