

PLAN DE OBJETIVOS DE LA HACIENDA FORAL DE NAVARRA PARA 2026

Contenido:

PLAN DE OBJETIVOS DE LA HACIENDA FORAL PARA EL AÑO 2026	3
1. ESTRUCTURA DEL PLAN DE OBJETIVOS.....	4
1.1. ASISTENCIA A CONTRIBUYENTES.	5
1.2. GESTIÓN IRPF.	7
1.3. GESTIÓN TRIBUTARIA.....	9
1.4. INSPECCIÓN.....	9
1.5. RECAUDACIÓN.....	10
1.6. RIQUEZA TERRITORIAL Y TRIBUTOS PATRIMONIALES.....	11
1.7. SISTEMAS DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA.....	12
1.8. CONVENIO ECONÓMICO, ANÁLISIS FISCALES Y ADMINISTRACIÓN.	13
1.9. DESARROLLO NORMATIVO Y ASESORAMIENTO JURÍDICO.	14
2. CUADRO DE OBJETIVOS, INDICADORES Y NIVELES DE REFERENCIA DEL PLAN DE OBJETIVOS 2026.....	15

PLAN DE OBJETIVOS DE LA HACIENDA FORAL PARA EL AÑO 2026

La Hacienda Foral de Navarra tiene encomendada la aplicación efectiva del sistema tributario en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra, desempeñando una labor fundamental para conseguir los recursos necesarios con los que financiar los servicios públicos.

En el Plan de Lucha contra el Fraude Fiscal 2025-2027, aprobado por el Gobierno de Navarra el 3 de septiembre de 2025, se determinan los objetivos estratégicos que deben guiar la actuación de la Hacienda Foral de Navarra: en primer lugar la prestación de servicios de información y asistencia al contribuyente para facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias; en segundo lugar el desarrollo de otras actuaciones preventivas; y, en tercer lugar, la detección y regularización de los incumplimientos tributarios mediante actuaciones de control.

Dichos ejes estratégicos enmarcados en un horizonte plurianual junto con los indicadores contenidos en dicho Plan, hacen necesario un instrumento de planificación adicional y de periodicidad anual para realizar un adecuado seguimiento, así como implementar modificaciones en caso necesario que contribuyan a un mejor cumplimiento de dichos objetivos y adaptarlos a las diferentes áreas de la organización.

1. ESTRUCTURA DEL PLAN DE OBJETIVOS.

El Plan de Objetivos de la Hacienda Foral de Navarra para 2026 consta de los siguientes bloques asignados por áreas de la Hacienda Foral de Navarra y alineados con los ejes estratégicos del Plan de Lucha contra el Fraude Fiscal 2025-2027 (en adelante, PLCF):

1. Asistencia al contribuyente.
2. Gestión IRPF.
3. Gestión tributaria.
4. Inspección.
5. Recaudación.
6. Riqueza territorial y Tributos patrimoniales.
7. Sistemas de información tributaria.
8. Convenio económico, análisis fiscales y administración.
9. Desarrollo normativo y asesoramiento jurídico.

Para cada uno de los objetivos incluidos en los diferentes bloques se establecen unos indicadores y unos índices de referencia que permitirán la medición y evaluación de su cumplimiento.

Debe tenerse en cuenta que los objetivos de los seis primeros bloques están directamente vinculados a las diferentes áreas de operatividad externa de la Hacienda Foral de Navarra (asistencia a contribuyentes, gestión tributaria, inspección, recaudación y servicios relacionados con el Registro de riqueza territorial), mientras que los objetivos de los tres últimos bloques (sistemas de información tributaria, Convenio económicos, análisis fiscales y administración y desarrollo normativo y asesoramiento jurídico), están más vinculados a la operatividad interna dentro de la organización y orientados a un mejor funcionamiento de la misma, una mejor toma de decisiones y aprovechamiento de los recursos limitados.

1.1. ASISTENCIA A CONTRIBUYENTES.

La asistencia al contribuyente es uno de los principales ejes estratégicos de la actuación de la Hacienda Foral de Navarra y, por ello, es fundamental que el Plan de Objetivos contenga indicadores que reflejen las actuaciones de esta naturaleza y busquen la eficiencia de los servicios de asistencia e información puestos a disposición de las personas contribuyentes.

Se fijan unos indicadores y unos índices de referencia para medir el cumplimiento de los objetivos. Las actuaciones medibles están alineadas con el PLCF y, en concreto y de manera principal con el eje 4.1. del mismo y los indicadores del punto 7.5 del mismo.

1.1. Asistencia al contribuyente	Referencia
Calidad en la asistencia	
Llamadas atendidas (%)	75%
Citas presenciales: tiempo medio de espera inferior a 15 minutos (%)	75%
Formulario “Envíanos tu consulta”: tiempo medio de resolución completa (días)	2
Valoración del contribuyente en la asistencia telefónica (de 0 a 10 puntos)	7,5
Asistencia proactiva	
Licitación de encuestas de satisfacción de los contribuyentes, abarcando los canales de asistencia presencial y telefónica (puntos) (*)	100
Notificaciones electrónicas visualizadas (%)	60%
Notificaciones en papel efectivas (%)	60%
Nuevas herramientas de asistencia: videos tutoriales (número)	5
Procedimientos de automatización de segundos envíos en notificaciones en papel identificados y ejecutados (Nº)	2
Expedientes: tiempo de resolución inferior a 35 días (%)	80%

(*) Obtención puntos según hitos contrato licitación: 30 pliegos, 20 licitación, 30 evaluación ofertas, 20 adjudicación.

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.

- Llamadas atendidas: Este objetivo refleja la accesibilidad y capacidad de respuesta del servicio telefónico. Un porcentaje alto asegura que un mayor número de contribuyentes encuentran la asistencia que necesitan sin demoras excesivas, minimizando la frustración y mejorando la experiencia inicial con la Administración. Un objetivo del 75% busca un equilibrio entre la disponibilidad del servicio y la gestión de la demanda.
- Citas presenciales con un tiempo medio de espera inferior a 15 minutos. La espera en las citas presenciales es un factor clave en la satisfacción

del contribuyente. Este indicador mide la eficiencia en la gestión de citas y la puntualidad del servicio. Garantizar que al menos el 75% de los usuarios esperan menos de 15 minutos demuestra respeto por el tiempo del contribuyente y una organización efectiva de la atención presencial, contribuyendo a una imagen de servicio ágil y considerado.

- Formulario “envíanos tu consulta”: es un objetivo crucial para medir la eficiencia en la gestión de consultas respondida de manera asíncrona. Un tiempo medio de resolución completa de 2 días establece un estándar de agilidad en la respuesta a las consultas escritas, asegurando que los contribuyentes obtienen soluciones oportunas sin tener que esperar prolongadamente, lo que es vital para la resolución de sus gestiones y la percepción de un servicio reactivo y eficaz.
- Consolidar una valoración buena del contribuyente en la atención telefónica. Se trata un barómetro directo de la calidad percibida por el usuario en las interacciones telefónicas. Una puntuación objetivo de 7,5 sobre 10 refleja el compromiso con la excelencia en el trato, la claridad de la información proporcionada y la efectividad en la resolución de las consultas, siendo fundamental para fomentar la confianza y la buena imagen del servicio.

Por su parte, el grupo de indicadores de asistencia proactiva más enfocados en aspectos de mejora, se establecen en los siguientes:

- Gestionar el expediente de licitación para implementar el servicio de encuesta de satisfacción a contribuyentes, tanto en asistencia presencial como telefónica, midiéndose el progreso del mismo en diferentes hitos: elaboración de los pliegos (30%), licitación (50%), evaluación de las ofertas (80%), y adjudicación (100%).
- Gestionar adecuadamente la mayoría de las notificaciones llevadas a cabo desde esta área, tanto telemáticas como en papel. En concreto, una proporción de notificaciones electrónicas consultadas por los contribuyentes de al menos un 60%, es esencial para garantizar la recepción efectiva de las notificaciones, impulsar la administración electrónica y minimizar riesgos por falta de acceso. Por otro lado, alcanzar un porcentaje del 60% de notificaciones en papel que son entregadas con éxito respecto al total enviado, excluyendo las practicadas a través del Boletín Oficial de Navarra (BON), asegura principalmente la eficiencia de los procesos internos de notificación en papel.
- Puesta a disposición de los contribuyentes de nuevas herramientas de asistencia como video tutoriales.
- Identificación y ejecución de procedimientos de automatización de segundos envíos para la realización de notificaciones en papel.

- Expedientes vinculados principalmente a requerimientos, gestión de IAE y obligaciones censales: tiempo de resolución inferior a 35 días (%) Un porcentaje de un 80% refleja la eficiencia operativa y la capacidad de respuesta de la organización en la gestión de sus procesos y solicitudes.

1.2. GESTIÓN IRPF.

Dada la importancia de medios materiales y humanos implicados en el presente bloque y la trascendencia y visibilidad de la misma respecto al conjunto de las personas contribuyentes, se considera adecuada una atribución específica de objetivos al presente bloque y que tienen incidencia sobre los tres ejes estratégicos del PLCF.

1.2. Gestión IRPF	Referencia
Calidad en la asistencia	
Citas presenciales: tiempo de espera inferior a 15 minutos (%)	75%
Citas presenciales en las oficinas territoriales (número)	22.000
Citas telefónicas ofrecidas. Asistencia confección declaraciones	10.000
Valoración del contribuyente en el servicio de asistencia telefónica para la confección de declaraciones (de 0 a 10 puntos)	8,5
Licitación de encuestas de satisfacción de los contribuyentes a través del canal de asistencia presencial (puntos) (*)	100
Prevención del fraude	
Propuestas de declaración convalidadas (%)	88%
Procesos automatización para el envío de propuestas de declaración (puntos) (**)	100
Control tributario	
Liquidaciones provisionales practicadas (número)	1.500
Tramitación ágil	
Solicitudes rectificación de autoliquidaciones: resolución en plazo inferior a 180 días (%)	50%
Recursos de reposición: resolución en plazo inferior a 90 días (%)	55%

(*) Obtención puntos según hitos contrato licitación: 30 pliegos, 20 licitación, 30 evaluación ofertas, 20 adjudicación.

(**) Obtención puntos según hitos: definición (20), pruebas en desarrollo (30), pruebas en producción (30), envío (20).

El grupo de indicadores de Calidad en la asistencia de este bloque se dirige a medir aquellos aspectos definitorios de la calidad de los servicios prestados, principalmente durante la Campaña de Renta, que se han considerado relevantes.

- Medición del tiempo medio de espera de los contribuyentes en la oficina y mejorarlo, en base a datos homogéneos de comparación.

- Alcanzar un número de citas presenciales en las diferentes oficinas territoriales, ponderado en función de la duración temporal de la campaña y el número de operadores disponibles.
- Alcanzar un número de citas telefónicas ofrecidas al público para la confección de declaraciones durante la campaña, también ponderado en función de la duración temporal de la campaña y el número de operadores disponibles.
- Consolidar una valoración buena del contribuyente en la atención telefónica. Se trata un barómetro directo de la calidad percibida por el usuario en las interacciones telefónicas. Una puntuación objetivo de 8,5 sobre 10 refleja el compromiso con la excelencia en el trato, la claridad de la información proporcionada y la efectividad en la resolución de las consultas, siendo fundamental para fomentar la confianza y la buena imagen del servicio.
- Gestionar el expediente de licitación para implementar el servicio de encuesta de satisfacción a contribuyentes en asistencia presencial, midiéndose el progreso del mismo en diferentes hitos: elaboración de los pliegos (30%), licitación (50%), evaluación de las ofertas (80%) y adjudicación (100%).

El objetivo de Prevención del fraude de este bloque pretende potenciar actuaciones dirigidas a evitar la aparición del fraude tributario y comprende dos indicadores.

- Convalidación de un elevado porcentaje de propuestas de autoliquidación de IRPF elaboradas por Hacienda, puestas a disposición de los contribuyentes.
- Implementar procesos de automatización en el área de control tributario, el envío de propuestas de liquidación automáticas.

Dentro del objetivo de Control tributario de este bloque se incluye un indicador para medir el número de actuaciones de comprobación gestora realizadas por el Servicio de IRPF. En este sentido, se considera adecuado alcanzar un número de actuaciones, entendiendo por tales las liquidaciones tributarias practicadas por el personal adscrito a esa área, alcanzando un umbral anual de 1.500 liquidaciones provisionales practicadas.

Por su parte, los indicadores agrupados en el apartado Tramitación ágil miden el porcentaje en que el Servicio de Gestión de IRPF resuelve en determinados plazos las principales solicitudes planteadas por los contribuyentes (recursos y rectificación de autoliquidaciones).

1.3. GESTIÓN TRIBUTARIA.

En este bloque 3 de Gestión tributaria se contienen los objetivos e indicadores de gestión tributaria del resto de impuestos no contemplados en los bloques 2 (IRPF y Patrimonio) y 6 (Tributos patrimoniales: ITP y AJD e ISD). Los objetivos de este bloque estarían principalmente vinculados a los indicadores 7.2 y 7.6 del PLCF.

1.3. Gestión Tributaria	Referencia
Prevención del fraude	
Mantenimiento y generación nuevos modelos autoliquidación (número)	7
Control tributario	
Liquidaciones provisionales practicadas (número) ^(*)	4.000
Tramitación ágil	
Solicitudes rectificación de autoliquidaciones: resolución en plazo inferior a 180 días (%)	90%
Recursos de reposición: resolución en plazo inferior a 90 días (%)	75%

(*) No se incluyen contestaciones recursos de reposición ni REA's, ni tampoco liquidaciones de cuota negativa.

En Prevención del fraude de este bloque se incluye un indicador para medir la implementación y generación de los formularios de nuevos impuestos (IVA hidrocarburos, Impuesto mínimo complementario, Impuesto sobre margen de intereses) cuya gestión asuma la Hacienda Foral de Navarra, así como el mantenimiento y migración de formularios a tecnología WSO2.

Dentro del objetivo de Control tributario de este bloque se incluye un indicador para medir el número de actuaciones de comprobación gestora abreviada realizadas por el Servicio de Gestión tributaria.

Y los indicadores agrupados en el apartado Tramitación ágil miden el porcentaje en que el Servicio de Gestión tributaria resuelve en determinados plazos las principales solicitudes planteadas por los contribuyentes (recursos y rectificación de autoliquidaciones).

1.4. INSPECCIÓN

Bajo la denominación de actuaciones de control tributario en la lucha contra el fraude, la Hacienda Foral 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. Para el ejercicio de su función de control tributario, la Hacienda Foral se organiza funcionalmente en tres áreas: Gestión (desempeñada por el Servicio de Gestión tributaria, el Servicio de IRPF y el Servicio de Riqueza Territorial y Tributos patrimoniales), Inspección y Recaudación. 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.

En este bloque 4 se recogen los indicadores que se fijan para el Servicio de Inspección en 2026 en relación con las actuaciones de control tributario que desarrolle, claramente vinculadas al tercer eje estratégico de actuación del PLCF.

1.4. Inspección	Referencia
Control tributario	
Actuaciones de comprobación inspectora	770
Actuaciones de comprobación de domicilio fiscal	25

1.5. RECAUDACIÓN

En este bloque se contienen los objetivos de gestión recaudatoria y control recaudatorio.

1.5. Recaudación	Referencia
Gestión recaudatoria	
Devoluciones tributarias: resolución en plazo inferior a 15 días (%)	85%
Traspaso de deudas a recaudación ejecutiva: tiempo de traspaso desde inicio período ejecutivo inferior a 50 días (%)	70%
Recursos de reposición: resolución en plazo inferior a 90 días	90%
Control recaudatorio	
Actuaciones de derivación de responsabilidad (número)	18
Subastas tramitadas (número)	55
Actuaciones de embargo (número)	175.000

La Hacienda Foral 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 navarro, 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.

Como indicadores para medir la gestión recaudatoria se incluyen en el Plan de Objetivos de 2026 el tiempo de resolución de determinadas actuaciones de recaudación, como las devoluciones tributarias, el traspaso de deudas a recaudación ejecutiva y la gestión ágil de los recursos de reposición en procedimiento de recaudación.

Y en los que respecta al control recaudatorio los indicadores que se incluyen se dirigen a medir el número de actuaciones de derivación de responsabilidad, de subastas tramitadas y de actuaciones de embargo.

1.6. RIQUEZA TERRITORIAL Y TRIBUTOS PATRIMONIALES.

En este bloque se fijan los objetivos del Servicio de Riqueza Territorial y Tributos Patrimoniales, el cual tiene dos ámbitos de actuación claramente diferenciados.

Por un lado, tiene encomendada la gestión catastral y del Registro de Riqueza Territorial de Navarra y, por otro lleva a cabo la gestión tributaria de los denominados tributos patrimoniales, es decir, el Impuesto sobre Transmisiones y Actos Jurídicos Documentados (ITP y AJD) y el Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones (ISD). Por ello, dada la especificidad del personal adscrito y de las funciones que se desarrollan en cada área, se establecen objetivos e indicadores separados.

Dada la especificidad del personal adscrito y de las funciones que se desarrollan en cada uno de ellos, se establecen objetivos separados para ambos.

1.6.1. Riqueza territorial	Referencia
Calidad de en la asistencia	
Formulario “Envíanos tu consulta”: tiempo medio de resolución completa inferior a 2 días	80%
Consultas telemáticas tramitadas por plataforma habilitada (número)	600
Asistencia proactiva	
Número de expedientes de actualización iniciados de oficio	1.000
Incorporaciones debidas a comunicaciones no procedentes de EELL	>25%
Tramitación ágil	
Revisión de Ponencias de Valoración (número de puntos) (*)	30
Tramitación de expedientes de alteración de la titularidad catastral o variación de datos personales en 10 días (%)	90%
Resto de expedientes: tiempo de resolución inferior a 90 días (%)	90%
1.6.2. Tributos patrimoniales	Referencia
Asistencia proactiva	
Autoliquidaciones presentadas vía telemática o predeclaración (%)	85%
Control tributario	
Liquidaciones provisionales practicadas (número)	750
Tramitación ágil	
Solicitudes de rectificación de autoliquidaciones: resolución en plazo inferior a 180 días (%)	90%
Recursos de reposición: resolución en plazo inferior a 90 días	80%

(*) Revisión de Ponencias de Valoración: 1 punto por cada Revisión total municipal realizada, aplicando un coeficiente de 1,33 en los siguientes casos:

- Ayuntamientos > 10.000 habitantes (censo de población publicado a 1 enero año anterior).
- Ayuntamientos a los que no resultan de aplicación los Parámetros Generales de Valoración aprobados en la Resolución 517/2013, de 20 de junio).

En cuanto a los objetivos del área de Riqueza Territorial, se incluye indicadores de medición relativos a:

- Calidad de la asistencia: tiempo medio de resolución completa (días) y número de consultas telemáticas tramitadas por plataforma habilitada ("Envíanos tu consulta").
- Asistencia proactiva. Se incluye un indicador que mida la difusión de información catastral, completando la publicación del Antiguo Catastro Provincial sobre todo el territorio foral (ACP). También se incluye un indicador de medición de difusión de información catastral que tenga en cuenta la incorporación de nuevos servicios en la web de consulta y de verificación de datos.
- En el apartado de Tramitación ágil se incluye un indicador sobre revisión de ponencias de valoración (procedimientos de modificación colectiva de valores catastrales. Este indicador es una métrica clave de la capacidad y eficiencia del equipo de valoración inmobiliaria, considerándose el trabajo de aprobación de cada ponencia de valores, estableciéndose una puntuación ponderada en función del tamaño del municipio y de la antigüedad de la ponencia a revisar. Asimismo, se incluyen en este apartado indicadores sobre tiempo medio de tramitación de expedientes.

En la gestión tributaria de los tributos patrimoniales (ITP y AJD e ISD), se incluyen indicadores de medición relativos a:

- Asistencia proactiva: autoliquidaciones presentadas vía telemática o predeclaración (%). Mide la mejora en la captación del dato y agilización de la gestión, conforme a la constante evolución de la tecnología asociada a los modelos tributarios. Pone de manifiesto las ventajas que presenta la vía telemática o la presentación de autoliquidaciones mediante papel impreso generado exclusivamente en la sede electrónica (pre declaración) frente a la utilización de otros medios, como son los modelos de presentación en papel, dado que permite evitar a los obligados desplazamientos, agiliza considerablemente la gestión de los tributos y homogeneizar el sistema de presentación de las autoliquidaciones y sus datos.
- Control tributario: se incluye un indicador para medir el número de actuaciones de comprobación gestora abreviada realizadas por este Servicio.
- Tramitación ágil miden el porcentaje en que este Servicio resuelve en determinados plazos las principales solicitudes planteadas por los contribuyentes (recursos y rectificación de autoliquidaciones).

1.7. SISTEMAS DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA.

Este bloque refleja los objetivos de la actividad del Servicio de sistemas de información tributaria, cuyas funciones son totalmente transversales para el resto

de la organización y están encaminadas a proporcionar una plataforma tecnológica robusta, segura y eficiente que soporte todas las operaciones de la administración tributaria y facilite la toma de decisiones.

1.7. Sistemas de Información Tributaria	Referencia
Transformación digital	
Expedientes resueltos (puntos) (*)	30.000
Tareas cerradas (puntos) (*)	40.000
Equipo scrum: historias de usuario cerradas (puntos) (*)	30.000

(*) El índice referencia se obtiene en función de puntos: 50 por cada expediente, 10 por cada tarea cerrada, y 20 por cada historia de usuario.

La actividad del Servicio de sistemas de información tributaria se articula en torno a dos ejes, que serán objeto de medición para evaluar el cumplimiento de los objetivos establecidos.

- Objetivos de funcionamiento ordinario. Al respecto se incluyen en el Plan indicadores de resolución de expedientes que le hayan sido encomendados, entre los que cabe destacar, entre otros, los relativos a intercambios de información, modelos informativos, tratamiento de la información o trabajos preparatorios de la campaña de renta. Y también se incluye un indicador de las tareas asignadas que hayan sido resueltas, en relación con sistemas de información tributaria.
- Objetivos de mejora continua. Se trata de medir las actividades orientadas a la evolución y optimización de los sistemas y procesos, con una vinculación directa a los objetivos del PLCF. Dado que para dichos proyectos informáticos se utiliza un sistema de metodologías ágiles, se establece un indicador que tenga en cuenta las historias de usuario terminadas por los diferentes equipos "scrum" destinados al desarrollo de los proyectos informáticos de la Hacienda Foral.

1.8. CONVENIO ECONÓMICO, ANÁLISIS FISCALES Y ADMINISTRACIÓN.

En este bloque se contienen los objetivos e indicadores relativos a la actividad realizada por el Servicio de Convenio económico, análisis fiscales y administración.

Las funciones que desempeña dicho Servicio abarcan áreas diferentes entre sí. Por un lado, están las funciones relacionadas con el seguimiento del Convenio económico entre Navarra y el Estado, principalmente en lo relativo a sus aspectos financieros (aportación económica, ajustes y otros flujos financieros). Por otro lado, en este Servicio se realizan tareas de análisis fiscales, simulaciones, seguimiento de la evolución de la recaudación, previsiones de ingresos y elaboración de las estadísticas de la Hacienda Foral. Además, se realizan otras funciones entre las que cabe destacar la gestión presupuestaria de la organización, la gestión de trámites del personal de la misma y trámites y

relaciones institucionales con otros organismos (otros Departamentos del Gobierno de Navarra, Cámara de Comptos, otras Administraciones Públicas tales como la AEAT o la Seguridad Social, así como el Parlamento de Navarra y la Administración de Justicia) y la realización y actualización de instrumentos de planificación de la Hacienda Foral.

1.8. Convenio, Análisis Fiscales y Administración	Referencia
Expedientes flujos Convenio Económico: tramitación dentro del trimestre (%)	100%
Informes mensuales y anual de recaudación tributaria: elaboración en plazo inferior a 30 días (%)	100%
Estadísticas tributarias: elaboración en plazo establecido (%)	100%
Tramitación oficios de juzgados y preguntas parlamentarias en el plazo otorgado (%)	90%
Solicitudes de gestión de personal en plazo inferior a 20 días (%)	80%
Elaboración instrumentos planificación (número)	3

1.9. DESARROLLO NORMATIVO Y ASESORAMIENTO JURÍDICO.

En este bloque se contienen los objetivos e indicadores relativos a la actividad realizada por el Servicio de desarrollo normativo y asesoramiento jurídico.

Las funciones que desempeña dicho Servicio están orientadas, por un lado, a la elaboración de proyectos y anteproyectos de disposiciones tributarias y a su divulgación y difusión y, por otro lado, a prestar servicio de asesoramiento jurídico tributario al resto de áreas de la Hacienda Foral. También realizan otras funciones como la tramitación de los asuntos sometidos a la Junta Arbitral, la tramitación de informes relativos a quejas del defensor del pueblo o de las propuestas de compensación a las entidades locales por beneficios fiscales a entidades sin fines lucrativos.

1.9. Desarrollo Normativo y Asesoramiento Jurídico	Referencia
Elaboración de proyectos y anteproyectos de disposiciones tributaria en el plazo encomendado (%)	100%
Actualización de la normativa tributaria en la web de la Hacienda Foral en el plazo de 5 días	95%
Consultas tributarias planteadas por otras áreas de Hacienda: tiempo de respuesta inferior a 30 días (%)	75%
Tramitación asuntos sometidos a la Junta Arbitral en el plazo legal (%)	100%
Tramitación quejas Defensor del Pueblo en el plazo otorgado (%)	90%
Propuestas de compensación a las entidades locales por beneficios fiscales a entidades sin fines lucrativos, antes del 30 de junio	100%

2. CUADRO DE OBJETIVOS, INDICADORES Y NIVELES DE REFERENCIA DEL PLAN DE OBJETIVOS 2026

1.1. Asistencia al contribuyente	Referencia
Calidad en la asistencia	
Llamadas atendidas (%)	75%
Citas presenciales: tiempo medio de espera inferior a 15 minutos (%)	75%
Formulario “Envíanos tu consulta”: tiempo medio de resolución completa (días)	2
Valoración del contribuyente en la asistencia telefónica (de 0 a 10 puntos)	7,5
Asistencia proactiva	
Licitación de encuestas de satisfacción de los contribuyentes, abarcando los canales de asistencia presencial y telefónica (puntos) (*)	100
Notificaciones electrónicas visualizadas (%)	60%
Notificaciones en papel efectivas (%)	60%
Nuevas herramientas de asistencia: videos tutoriales (número)	5
Procedimientos de automatización de segundos envíos en notificaciones en papel identificados y ejecutados (Nº)	2
Expedientes: tiempo de resolución inferior a 35 días (%)	80%

(*) Obtención puntos según hitos contrato licitación: 30 pliegos, 20 licitación, 30 evaluación ofertas, 20 adjudicación.

1.2. Gestión IRPF	Referencia
Calidad en la asistencia	
Citas presenciales: tiempo de espera inferior a 15 minutos (%)	75%
Citas presenciales en las oficinas territoriales (número)	22.000
Citas telefónicas ofrecidas. Asistencia confección declaraciones	10.000
Valoración del contribuyente en el servicio de asistencia telefónica para la confección de declaraciones (de 0 a 10 puntos)	8,5
Licitación de encuestas de satisfacción de los contribuyentes a través del canal de asistencia presencial (puntos) (*)	100
Prevención del fraude	
Propuestas de declaración convalidadas (%)	88%
Procesos automatización para el envío de propuestas de declaración (puntos) (**)	100
Control tributario	
Liquidaciones provisionales practicadas (número)	1.500
Tramitación ágil	
Solicitudes rectificación de autoliquidaciones: resolución en plazo inferior a 180 días (%)	50%
Recursos de reposición: resolución en plazo inferior a 90 días (%)	55%

(*) Obtención puntos según hitos contrato licitación: 30 pliegos, 20 licitación, 30 evaluación ofertas, 20 adjudicación.

(**) Obtención puntos según hitos: definición (20), pruebas en desarrollo (30), pruebas en producción (30), envío (20).

3. Gestión Tributaria	Referencia
Prevención del fraude	
Mantenimiento y generación nuevos modelos autoliquidación (número)	7
Control tributario	
Liquidaciones provisionales practicadas (número) (*)	4.000
Tramitación ágil	
Solicitudes rectificación de autoliquidaciones: resolución en plazo inferior a 180 días (%)	90%
Recursos de reposición: resolución en plazo inferior a 90 días (%)	75%

(*) No se incluyen contestaciones recursos de reposición ni REA's, ni tampoco liquidaciones de cuota negativa.

4. Inspección	Referencia
Control tributario	
Actuaciones de comprobación inspectora	770
Actuaciones de comprobación de domicilio fiscal	25

5. Recaudación	Referencia
Gestión recaudatoria	
Devoluciones tributarias: resolución en plazo inferior a 15 días (%)	85%
Traspaso de deudas a recaudación ejecutiva: tiempo de traspaso desde inicio período ejecutivo inferior a 50 días (%)	70%
Recursos de reposición: resolución en plazo inferior a 90 días	90%
Control recaudatorio	
Actuaciones de derivación de responsabilidad (número)	18
Subastas tramitadas (número)	55
Actuaciones de embargo (número)	175.000

6.1. Riqueza territorial	Referencia
Calidad de en la asistencia	
Formulario "Envíanos tu consulta": tiempo medio de resolución completa inferior a 2 días	80%
Consultas telemáticas tramitadas por plataforma habilitada (número)	600
Asistencia proactiva	
Número de expedientes de actualización iniciados de oficio	1.000
Incorporaciones debidas a comunicaciones no procedentes de EELL	>25%
Tramitación ágil	
Revisión de Ponencias de Valoración (número de puntos) (*)	30
Tramitación de expedientes de alteración de la titularidad catastral o variación de datos personales en 10 días (%)	90%
Resto de expedientes: tiempo de resolución inferior a 90 días (%)	90%

6.2. Tributos patrimoniales	Referencia
Asistencia proactiva	
Autoliquidaciones presentadas vía telemática o predeclaración (%)	85%
Control tributario	
Liquidaciones provisionales practicadas (número)	750
Tramitación ágil	
Solicitudes de rectificación de autoliquidaciones: resolución en plazo inferior a 180 días (%)	90%
Recursos de reposición: resolución en plazo inferior a 90 días	80%

(*) Revisión de Ponencias de Valoración: 1 punto por cada Revisión total municipal realizada, aplicando un coeficiente de 1,33 en los siguientes casos:

- Ayuntamientos > 10.000 habitantes (censo de población publicado a 1 enero año anterior).
- Ayuntamientos a los que no resultan de aplicación los Parámetros Generales de Valoración aprobados en la Resolución 517/2013, de 20 de junio).

7. Sistemas de información tributaria	Referencia
Transformación digital	
Expedientes resueltos (puntos) (*)	30.000
Tareas cerradas (puntos) (*)	40.000
Equipos scrum: historias de usuario cerradas (puntos) (*)	30.000

(*) El índice referencia se obtiene en función de puntos: 50 por cada expediente, 10 por cada tarea cerrada, y 20 por cada historia de usuario.

8. Convenio, Análisis Fiscales y Administración	Referencia
Expedientes flujos Convenio Económico: tramitación dentro del trimestre (%)	100%
Informes mensuales y anual de recaudación tributaria: elaboración en plazo inferior a 30 días (%)	100%
Elaboración estadísticas tributarias (%)	100%
Tramitación oficios de juzgados y preguntas parlamentarias en el plazo otorgado (%)	90%
Solicitudes de gestión de personal en plazo inferior a 20 días (%)	80%
Elaboración instrumentos planificación (número)	3

9. Desarrollo Normativo y Asesoramiento Jurídico	Referencia
Elaboración de proyectos y anteproyectos de disposiciones tributaria en el plazo encomendado (%)	100%
Actualización de la normativa tributaria en la web de la Hacienda Foral en el plazo de 5 días	95%
Consultas tributarias planteadas por otras áreas de Hacienda: tiempo de respuesta inferior a 30 días (%)	75%
Tramitación asuntos sometidos a la Junta Arbitral en el plazo legal (%)	100%
Tramitación quejas Defensor del Pueblo en el plazo otorgado (%)	90%
Propuestas de compensación a las entidades locales por beneficios fiscales a entidades sin fines lucrativos, antes del 30 de junio	100%