

## ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE FECHA 8 DE FEBRERO DE 2021 DEL CONSEJO RECTOR DE LA AGENCIA TRIBUTARIA VALENCIANA

En Valencia, siendo las 12.18 horas del lunes 8 de febrero de 2021, debidamente convocados por voluntad del Presidente, se reúnen por videoconferencia los miembros, que posteriormente se relacionan, a fin de celebrar la sesión ordinaria del Consejo Rector de la Agencia Tributaria Valenciana, y conforme al siguiente

### ORDEN DEL DÍA

- 1- Lectura y aprobación del acta de la sesión de 24 de noviembre de 2020
- 2- Revisión anual del Programa Anual de Actuación 2020 de la ATV
- 3- Aprobación del Programa Anual de Actuación 2021 de la ATV
- 4- Ruegos y preguntas

#### 1- Lectura y aprobación del acta de la sesión anterior

El presidente del Consejo Rector, toma la palabra, saluda a todos los miembros que forman parte del mismo:

Presidente de la ATV, que ejerce la Presidencia.

**D. Vicent Soler i Marco.**

Secretario Autonómico de Hacienda, que ejerce la Vicepresidencia

**D. Francesc Gamero Lluna**

Directora de la Agencia Tributaria Valenciana, vocal nata.

**Sra. Sonia Encarnación Díaz Español.**

Director general de Tributos y Juego, vocal nato.

**D. Rafael Beneyto Cabanes.**

Subdirectora General de la Agencia Tributaria Valenciana, vocal y secretaria del Consejo.

**Sra. Inmaculada Domínguez Calomarde.**

Se excusa la asistencia del Subdirector General de Tributos, **D. Joaquín Forés Marzá** y el Presidente da por válidamente constituida la sesión.

El Presidente del Consejo Rector toma la palabra, procede a la lectura en voz alta del acta de la sesión anterior y, junto a la Secretaria, firman el Acta.



## 2- Revisión anual del Programa Anual de Actuación 2020 de la ATV

A continuación, la Subdirectora General de la ATV toma la palabra, para informar sobre el grado de cumplimiento de los objetivos del Programa Anual de Actuación 2020 de la Agencia Tributaria Valenciana. Para facilitar la exposición se comparte una visualización de datos que representa el grado de cumplimiento tanto de cada uno de los objetivos operativos que integran los Programas, como del agregado para cada uno de los mismos.

Comienza exponiendo que el año 2020 ha estado marcado por la crisis sanitaria originada por la COVID-19, que principalmente se ha traducido en una reformulación del modo en que se venía atendiendo a la ciudadanía, así como de los procesos internos de la propia Agencia, obligando a redirigir los esfuerzos hacia otras actuaciones, sacrificando algunas de las planificadas, para atender los contratiempos ocasionados por aquella.

Destaca el grado de digitalización alcanzado, y ello se ha debido principalmente al incremento del consumo digital por parte de la ciudadanía, bien porque ha empleado procesos telemáticos automatizados para aquellos modelos que lo tienen implementado, bien por que se han habilitado por parte de la Agencia canales de presentación telemática no automatizados, para aquellos modelos que no disponían de opción de presentación digital. Estos canales se han mantenido durante todo el 2020, en tanto se seguía avanzando en el desarrollo de los automatizados, lo que ha posibilitado el empleo por la ciudadanía del canal telemático en detrimento del presencial.

Así mismo debe ponerse en valor el grado de automatización y digitalización de los procesos internos de la Agencia, dirigidos a lograr una mejor eficiencia de sus recursos y al inaplazable expediente electrónico. En concreto destaca la digitalización de los procesos entre la ATV y la Intervención, como ejemplo de desarrollo no planificado en el 2020, pero que ha sido necesario acometer pues el proceso de fiscalización era totalmente manual, con envío físico de expedientes ente ambos organismos, que implicaba, durante la pandemia, la paralización de su correspondiente tramitación, principalmente por las restricciones de movilidad impuestas. En este sentido, la digitalización del proceso permitió teletrabajar con estos expedientes y garantizar la devolución a aquellos ciudadanos de los ingresos efectuados indebidamente. Se pone de relieve en el Consejo que se trata de una mejora a nivel GVA por que la solicitud de devolución de ingresos indebidos es habitual en tasas cuya gestión y recaudación en voluntaria la realizan el resto de consellerias.

En relación con la asistencia al contribuyente, se expone que, si bien debido a las restricciones de movilidad impuestas en el estado de alarma, no han podido realizarse todas las atenciones personalizadas presenciales que la Agencia había planificado, lo cierto es que el término "personalizado" no es sinónimo de "presencial", motivo por el que se han desplegado otros medios de atención, igualmente individualizada, pero no física. Resulta destacable en este punto el esmero del personal de la ATV por atender todas las cuestiones que les llegaban por los diferentes medios habilitados al efecto, tal como reflejan los indicadores del objetivo 2.1.1. A pesar de ello, somos conscientes de que es largo el camino que nos queda por recorrer en la atención y asistencia a la ciudadanía, y por ello se están explorando nuevos canales de comunicación, hacia los que se dirigirán los esfuerzos de la Agencia en los próximos años, en la senda marcada por los objetivos estratégicos de su Plan Plurianual de Gestión.



En lo que a la acción directa de la ATV se refiere, la misma se ha visto mermada directamente por la paralización de los procedimientos tributarios derivada de la normativa relacionada con la COVID-19, no así los compromisos de calidad asumidos en la Carta de Servicios que se han visto alcanzados en un 98,3%.

Y respecto a la gestión de los recursos asignados a la Agencia, principalmente en lo que se refiere a sus recursos humanos, se destaca la constante pérdida de personal que sufre la ATV desde su creación, por motivos ordinarios (como jubilaciones) o por otros diferentes (mejoras de empleo, ofertas de empleo público dilatadas, etc). Se pone de manifiesto el especial problema que afecta a la Agencia, de fuga de personal especializado en materia tributaria y la dificultad de reponerlo de forma ágil en tanto se cubren las plazas que van quedando vacantes por el sistema de oposiciones. La pérdida de talento y profesionalidad es continua, llegando a comprometer seriamente la obligación de lucha contra el fraude y servicio de calidad al ciudadano -que no es otro que asistirle verdaderamente en cuestiones tributarias de alta complejidad-. Sin plantilla profesionalizada y especializada en la materia es muy difícil acometer las funciones con la calidad necesaria, además de que compromete el cumplimiento de los objetivos proyectados en los próximos años. Se recuerda que la apuesta de la Agencia en este sentido es clara, y durante el ejercicio 2020, se han iniciado los procesos selectivos de acceso a los cuerpos A1-04 de inspectores y A2-30 de técnicos tributarios, sin que ninguno de los mismos haya finalizado a la fecha del presente Consejo, por lo que no han habido incorporaciones de personal de dichos cuerpos. Así mismo se iniciaron las gestiones oportunas para la creación de puestos estructurales correspondientes al Cuerpo de Agentes Tributarios de la Generalitat, que a fecha de presente Consejo tampoco están creados.

Concluye la subdirectora que, en términos generales, el resultado es satisfactorio, siendo el 2020 el primer ejercicio en el que la Agencia publicita sus objetivos, su medición y seguimiento, y sus compromisos de calidad, lo cual de por sí ha sido un aprendizaje que nos compromete más todavía con el servicio público y nos hace más conocedores de nuestra organización. Con ellos sabemos – y la ciudadanía también- hacia donde vamos y a donde queremos llegar.

### **3- Aprobación del Programa Anual de Actuación 2021 de la ATV**

Continúa exponiendo la Subdirectora las actuaciones objetivo del Programa Anual del 2021 de la ATV. Recuerda que existen definidos siete programas de actuación, en los que se materializan los tres objetivos estratégicos de la Agencia, que son posibilitar que la ciudadanía se relacione con la ATV íntegramente por medios electrónicos, mejorar las condiciones y resultados de la lucha contra el fraude fiscal y mejorar la gestión de los recursos asignados a la Agencia. En relación con *el primer programa*, implementar la administración electrónica, el compromiso para el 2021 es habilitar la presentación telemática íntegra (cumplimentación, pago y presentación) del modelo 600 y 650; y reimplementar el asistente de cumplimentación del modelo 651 (programa padre), como paso previo a posibilitar su presentación íntegra telemática en el 2022. De esta forma, el objetivo es que a finales del 2021 la ciudadanía pueda presentar íntegramente de forma telemática el modelo 600, 620, 650 y el 756. También se fija la implementación del Registro Electrónico de Representantes en aquellos trámites telemáticos en los que no esté implementado, y la puesta en marcha de la notificación electrónica en Tirant en aquellos supuestos exigidos legalmente. Respecto al *segundo programa* de estímulo del cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, se impulsará la implementación de canales de comunicación alternativos al presencial



que garanticen la asistencia personalizada al contribuyente, con todas las garantías previstas en la normativa aplicable, sin perjuicio del mantenimiento de los ya existentes, y se mejoraran los canales de comunicación con los intermediarios fiscales en el ámbito de la colaboración social. Así mismo se implementarán herramientas interactivas que permitan la asistencia guiada al ciudadano como el Chatbot en el modelo 620 y la mejora de la web de la ATV, entre otras. En relación con el *tercer programa* de planificación y control tributario, se pondrá el énfasis en los suministros de información para una eficaz selección de contribuyentes.

En el *cuarto programa* de estrategia de gestión recaudatoria se seguirá avanzando en el cumplimiento de los indicadores marcados en la medida en que la automatización de la operativa lo vaya permitiendo, para lo cual es imprescindible, por ejemplo, la integración del centro de impresión y ensobrado con Tirant, que permita el envío masivo de recordatorios de pago y de providencias de apremio.

El quinto programa, referente al impulso de la calidad, nos comprometemos en el 2021 a elaborar encuestas online para conocer el nivel de satisfacción de los contribuyentes que interactúan con nosotros, reducir el número de quejas y publicar las estadísticas tributarias en la web, que permitan conocer la actividad de la ATV y sus resultados, especialmente en el ámbito de la acción directa, en aras de una Administración más transparente y de mayor calidad. En el sexto programa el compromiso es seguir avanzando en el desarrollo de herramientas de Business Intelligence que redundan en una mejora de la gestión de los recursos por parte de la ATV, en la senda de garantizar que los procesos estén automatizados en su totalidad. Y finalmente en el séptimo programa, relativo a la gestión de recursos humanos, un compromiso es la puesta en marcha de una Intranet propia de la ATV, como la red interna que permita al personal tener a su disposición la información, herramientas y aplicaciones que permitan un mejor desempeño de su tarea profesional y una mejor gestión de todos aquellos trámites que le son propios.

Toma el Presidente del Consejo la palabra para felicitar a la Agencia por los compromisos asumidos y compartidos con la ciudadanía, y le anima a seguir trabajando en esta línea. Remarca la necesidad de mejorar los canales con los intermediarios fiscales, como agentes que actúan en nombre de una pluralidad de ciudadanos, por lo que es fundamental que la comunicación con ellos sea especialmente accesible. El Director General de Tributos coincide con la valoración positiva tanto del programa del 20 como del 21 y apunta la necesidad de actualizar el Plan Plurianual 20-23 para que refleje los cambios de indicadores que se han ido detectando desde su andadura. En relación con el objetivo relativo al Plan de Control Tributario recuerda la necesidad de realizar actuaciones relacionadas con los tributos sobre el juego.

En este punto de la sesión, el Vicepresidente del Consejo se marcha de la reunión por motivos de agenda.

#### **4- Ruegos y preguntas**

Toma la palabra la Directora de la Agencia para exponer los datos relativos al cierre del ejercicio, concluyéndose, en un primer análisis, la mejora a partir de noviembre. Pone de relieve también la participación de la ATV en la Campaña de la renta, pero en asistencia telefónica, no presencial, en la medida en que todavía estamos en estado de alarma. Expone así mismo el estado de las negociaciones tanto en el Convenio Marco entre la Generalitat y los EELL en materia de embargos



por deudas correspondientes a ingresos de derecho público a realizar fuera de sus respectivos ámbitos de competencia territorial, como en el Convenio con las Oficinas Liquidadoras de Distrito Hipotecario.

Finalmente pone de manifiesto la situación urgente de necesidad de personal, no solo de nuevas incorporaciones sino también para la necesaria mejora de las plazas del cuerpo de técnicos tributarios, para lo cual resulta necesario poder participar en la masa salarial del año 2021. Apunta el Presidente del Consejo la importancia de hacer algo disruptivo en la gestión de los recursos humanos y la necesidad de encontrar en la digitalización en que se encuentra inmersa la Agencia Tributaria Valenciana el gran avance cualitativo que además permita reubicar al personal de la Agencia en puestos y funciones donde aporten más valor ante los nuevos retos.

#### **Cierre de la sesión.**

Siendo las 13:30 horas se da por concluida la sesión del Consejo Rector de la Agencia Tributaria Valenciana.

LA SECRETARIA

VºBº  
EL PRESIDENTE

Inmaculada Domínguez Calomarde

Vicent Soler i Marco