



RESOLUCIÓ de 13 de setembre de 2021, del conseller d'Hisenda i Model Econòmic, per la qual s'aprova l'informe semestral del Programa anual d'actuació de l'Agència Tributària Valenciana per a l'any 2021.

L'Agència Tributària Valenciana (ATV, d'ara endavant), va ser creada per la Llei 7/2014, de 22 de desembre, de mesures fiscals, de gestió administrativa i financera, i d'organització de la Generalitat, com a ens que té encomanada l'aplicació del sistema tributari valencià. Això va suposar implantar un model d'organització basat en la consecució d'una sèrie d'objectius estratègics, i a un nivell més concret, d'objectius operatius, en la seua avaluació i control, i en la responsabilitat pels resultats de l'actuació.

Per a l'ordenació de la seua activitat s'estableixen, en l'article 55 de la Llei 7/2014, dos instruments de planificació essencials que hauran de regir l'actuació de l'Agència:

- Un d'àmbit pluriennal, el Pla pluriennal de gestió, que té per objecte oferir a l'organització una visió clara de les estratègies a seguir i mesures a prendre en un termini de vigència d'entre tres i cinc exercicis, alineant també l'assignació de mitjans tècnics i humans amb les prioritats identificades.
- I un altre per a cada exercici, el Programa anual d'actuació, que constitueix l'instrument en el qual es concreta per a cada període anual l'activitat a desenvolupar per l'Agència en el marc del Pla pluriennal de gestió.

El primer Pla pluriennal de gestió de l'ATV, per al període 2020-2023 va ser aprovat per Resolució de 17 de gener de 2020 del conseller d'Hisenda i Model Econòmic [DOGV 27/01/2020], i el Programa anual d'actuació de 2021 va ser aprovat per Resolució de 8 de febrer de 2021 del Conseller d'Hisenda i Model Econòmic [DOGV 01/03/2021].

Una vegada conclòs el primer semestre de l'any 2021, i en compliment del que es disposa en l'apartat VII del Programa anual d'actuació per a l'any 2021, la Direcció General de l'Agència ha elaborat l'informe corresponent a l'avaluació dels resultats aconseguits en el primer semestre de l'any 2021.

Per tot això, i de conformitat amb el que es disposa en l'article 5, apartats 2.a) i 7.a) del Decret 3/2019, de 18 de gener, del Consell, d'aprovació de l'Estatut de l'Agència Tributària Valenciana (Decret 3/2019, en endavant), resolc:

Aprovar, a proposta del Consell Rector, l'informe semestral del Programa anual d'actuació de l'Agència Tributària Valenciana per a l'any 2020, el text del qual s'annexa al present acord.



València, 13 de setembre de 2021

El conseller d'Hisenda i Model Econòmic i president de l'Agència Tributària Valenciana: Vicent Soler i Marco.



A N N E X

Informe semestral del Programa anual d'actuació de l'Agència Tributària Valenciana per a l'any 2021

ÍNDEX.

- I. Introducció.
- II. Abast.
- III. Nivell de compliment de l'objectiu estratègic “Possibilitar que la ciutadania es relacione amb l'ATV íntegrament per mitjans electrònics”.
- IV. Nivell de compliment de l'objectiu estratègic “Millorar les condicions i resultats de la lluita contra el frau fiscal”.
- V. Nivell de compliment de l'objectiu estratègic “Millorar la gestió dels recursos assignats a l'ATV”.
- VI. Conclusions.

I. Introducció

El present informe s'emet en l'exercici de la funció de seguiment de l'execució del Programa anual d'actuació de l'Agència, i d'avaluació dels resultats aconseguits en relació amb el compliment dels seus fins generals, a través de la valoració de la bateria d'indicadors que van ser definits en el Pla pluriennal de gestió, i que permeten quantificar, en cada període anual, el grau de consecució dels objectius operatius establits.

D'altra banda, tal com preveu l'apartat VII del Programa anual d'actuació de l'ATV per a l'any 2021, correspon al Consell Rector, per aplicació del que es disposa en l'article 5.2 del Decret 3/2019, el seguiment i control de l'execució del Programa anual d'actuació, així com l'avaluació dels resultats d'aquest, que es durà a terme mitjançant la realització d'informes semestrals que versaran sobre el contingut del Programa, incloent tant els indicadors associats a l'evolució dels objectius assenyalats a aconseguir en el període com les accions identificades en el Programa.



II. Abast.

L'abast del present informe abraça el primer semestre de l'exercici 2021, acumulant les dades d'execució i compliment d'objectius del citat període.

Conforme a l'apartat III del Pla pluriennal de gestió 2020-2023, l'ATV identifica els següents objectius estratègics:

1. Possibilitar que la ciutadania es relacione amb l'Agència Tributària Valenciana íntegrament per mitjans electrònics.
2. Millorar les condicions i resultats de la lluita contra el frau fiscal.
3. Millorar la gestió dels recursos assignats a l'Agència Tributària Valenciana.

Segons l'apartat IX del citat pla, els indicadors per a mesurar el grau de consecució dels objectius estratègics i el seu valor objectiu per a l'exercici 2021, són els que s'acompanyen en el quadre que figura en la pàgina següent del present document.

El valor aconseguit en cadascun dels indicadors de compliment, així com el grau d'execució que l'anterior suposa respecte al valor objectiu proposat, figura al llarg dels apartats següents del present informe.

A l'efecte, l'apartat VIII del Programa anual d'actuació de l'Agència, disposa que aquell es podrà modificar com a conseqüència de canvis normatius que afecten els tributs gestionats per l'ATV, o de qualsevol altra circumstància que requerisca la modificació d'aspectes no essencials de l'estructura del Programa anual d'actuació, que pogueren derivar-se, entre altres, d'especials circumstàncies econòmiques, o qualsevol altra circumstància rellevant degudament justificada que es pose de manifest.

En aquest sentit, resulta imprescindible destacar que, a conseqüència de l'emergència de salut pública ocasionada per la COVID-19, el Govern d'Espanya va declarar l'estat d'alarma en tot el territori nacional mitjançant el Reial decret 463/2020, de 14 de març, que va ser sotmés a successives pròrrogues conclouent el dia 21 de juny de 2020. Així mateix, el dia 25 d'octubre de 2020 es va publicar en el *Boletín Oficial del Estado* el Reial decret 926/2020, de 25 d'octubre, pel qual es declara l'estat d'alarma per a contindre la propagació d'infeccions causades per la COVID-19, amb efectes el mateix dia de la seua publicació, prorrogat fins al 9 de maig de 2021, la qual cosa abasta bona part del semestre objecte de revisió.

L'anterior ha generat conseqüències en tots els àmbits d'activitat, i en particular, en l'actuació de l'ATV, que ha hagut d'adaptar-se a la nova forma de treball imposada, en certa manera, per les exigències econòmiques i sanitàries.



III. Nivell de compliment de l'objectiu estratègic “Possibilitar que la ciutadania es relacione amb l'ATV íntegrament per mitjans electrònics”

Per a la consecució de l'objectiu estratègic de «**Possibilitar que la ciutadania es relacione amb l'ATV íntegrament per mitjans electrònics**», es va dissenyar el programa d'implementació de l'administració electrònica, que suposa definir un nou model des del moment de la recepció dels documents amb transcendència tributària, així com transformar l'atenció als contribuents en una vertadera assistència, per la qual cosa els esforços s'han dirigit a simplificar l'emplenament, la precaptura de la informació, així com a establir la possibilitat d'avaluar el risc de cada presentació en el moment mateix de la seua realització.

En aquest context, el nivell de compliment dels objectius operatius en els quals es desenvolupa aquest primer objectiu estratègic és el següent:

1.1.1.- Eliminar el paper en la presentació d'autoliquidacions i sol·licituds.

Durant l'exercici 2021 es continua treballant intensament en la renovació dels assistents d'ajuda (Sar@2 o programa Padre) per a fer més fàcil i intuïtiva el seu emplenament i confecció en línia, com a pas previ a la presentació telemàtica dels mateixos i a l'eliminació del model en paper. Durant el primer semestre del 2021 es van ultimar els treballs relatius a l'assistent per a l'emplenament del model 650 de l'impost sobre successions, que va entrar en producció el 21 de juliol. És de destacar la participació de la ciutadania en aquest projecte, a través de l'Observatori Fiscal. Al bon comportament d'aquest indicador ajuda l'increment del consum del canal en línia per part de la ciutadania:

Indicador	Previsió resultat 2021	Valor a data 30/06/2021	Grau d'execució
Percentatge de models presentats amb captura de punts	75%	85,26%	113,68%

1.1.2.- Incrementar les opcions de presentació telemàtica de documents d'entrada.

Al gener de 2021 va entrar en producció la presentació telemàtica del model 600 per a l'autoliquidació de l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats, per a tot tipus de documents, no sols els notariaus. En relació amb el 650, com ja es va indicar, en el primer semestre s'ha treballat en la renovació de l'assistent com



a pas previ i necessari que possibilita la presentació telemàtica d'aquest, que es preveu per al quart trimestre del 2021.

De tal forma que, en finalitzar el primer semestre, els contribuents poden optar per la presentació íntegra telemàtica, que inclou l'emplenament amb nous assistents, pagament si escau i presentació de manera telemàtica, ja siga de manera individual com per grans presentadors, dels models 620, 600 i 756, qualsevol que siga el tipus de document en què es formalitze l'operació.

En tant es desenvolupa l'opció de presentació íntegra telemàtica dels models 650 i 651, relatius als impostos sobre successions i sobre donacions, respectivament, segueix habilitat el registre electrònic de la Generalitat Valenciana (conegut com a "tràmit Z") per a permetre la presentació d'autoliquidacions pels citats impostos, sempre que el document en què es formalitze l'operació siga notarial. Aquesta mesura es va adoptar durant el període de restriccions de mobilitat imposades durant l'estat d'alarma, i a causa de l'elevat ús que li ha donat la ciutadania, s'ha optat pel seu manteniment, en tant es culminen els desenvolupaments necessaris per a la presentació íntegra telemàtica automatitzada dels citats models.

Pel que fa al registre electrònic de representants, durant el primer semestre de 2021 s'ha aconseguit la seua implementació en el model 600, així com per al tràmit d'obtenció del certificat d'estar al corrent dels deutes tributaris amb la GVA. Pel que a data de la present revisió, aquest registre està operatiu per al model 620, el 600 i el precitat tràmit.

Indicador	Previsió resultat 2021	Valor a data 30/06/2021	Grau d'execució
Percentatge de models que es poden presentar telemàtics respecte del total de models que es poden presentar	40%	37,33%	93,32%

1.1.3.- Avançar en l'expedient electrònic.

El mesurament d'aquest objectiu s'efectua sobre la base d'una sèrie de fites que, a nivell conceptual, poden englobar-se en i) digitalització dels registres, ii) notificació electrònica, iii) expedient electrònic. Amb vista a avaluar el compliment d'aquest objectiu, i donada la rellevància de cadascuna de les fases en el grau d'avanç en l'expedient electrònic, s'ha considerat oportú ponderar les mateixes en el sentit d'atribuir un 20% de rellevància a



la digitalització dels registres, un 20% a la notificació electrònica, i el 60% restant a la consecució íntegra de l'expedient electrònic.

Doncs bé, per al compliment d'aquest objectiu operatiu, l'actuació programada per a l'exercici 2021 és la posada en marxa del sistema de notificació electrònica en aquells supòsits previstos legalment, durant la primer a part de l'any s'han estat efectuant els desenvolupaments encaminats a això.

Indicador	Previsió resultat 2021	Valor a data 30/06/2021	Grau d'execució
Grau d'avanç	40%	26,34%	66%

IV. Nivell de compliment de l'objectiu estratègic “Millorar les condicions i resultats de la lluita contra el frau fiscal”

El segon dels objectius estratègics, **Millorar les condicions i resultats de la lluita contra el frau fiscal**, s'orienta a perseguir i combatre el frau fiscal en qualsevol de les seues modalitats, i requereix una resposta de l'Administració organitzada, permanent, coordinada, planificada i adequadament dimensionada. En aquesta línia, l'estratègia de lluita contra el frau fiscal es dissenya des d'una triple perspectiva: prevenció, control i cooperació, i per a la seua consecució es defineixen en el Pla pluriennal de gestió 2020-2023 tres programes estratègics, que al seu torn es desglossen en determinats objectius operatius, el nivell de compliment dels quals és el següent:

2.1.1.- Millorar l'assistència personalitzada en el compliment de les obligacions tributàries, mitjançant el desenvolupament, principalment, del servei de cita prèvia.

Les actuacions planificades per al 2021 relacionades amb l'estímul del compliment voluntari i la prevenció de l'incompliment de les obligacions tributàries, inclouen un conjunt de serveis d'informació i ajuda al contribuent, en la seua major part, per Internet (a través del seu portal web), sense renunciar a l'assistència personalitzada, presencial (en la mesura en què la situació sanitària ho permeta), telefònica i per correu electrònic. Les dues primeres amb sistema de cita prèvia. El servei de cita prèvia pretén no solament assistir en la presentació de les autoliquidacions, sinó també en la informació prèvia per al correcte compliment de les obligacions tributàries, així com oferir serveis d'assistència en l'emplenament, pagament i obtenció del justificant de presentació. El compromís en 2021 és atendre per cita prèvia, almenys, a 70.000 contribuents.



Indicador	Previsió resultat 2021	Valor a data 30/06/2021	Grau d'execució
Nombre d'assistències a contribuents realitzades mitjançant el sistema de cita prèvia	70.000	38.124	54%

Així mateix es va planificar, per a continuar afavorint el compliment voluntari i agilitar els procediments en curs, impulsar la implementació de canals de comunicació alternatius al tracte presencial que garantisquen l'assistència personalitzada al contribuent, amb totes les garanties previstes en la normativa aplicable, sense perjudici del manteniment dels ja existents. A aquest efecte, en el primer semestre es va contractar una consultoria per a la digitalització de l'assistència a la ciutadania, que va arrancar amb les primeres reunions el 26 de maig.

2.1.2.- Fomentar la presentació de documents d'entrada per mitjans telemàtics.

L'indicador que mesura aquest objectiu operatiu indica el nombre de documents d'entrada que s'han presentat de manera telemàtica respecte del total que s'han presentat. L'objectiu a aconseguir durant el 2021 és el 55%. A 30/06/2021 el valor aconseguit és del 49,10%, la qual cosa suposa un grau de compliment del 89% a meitat de l'exercici. La raó fonamental es troba en l'habilitació del tràmit genèric Z per a la presentació d'autoliquidacions durant l'estat d'alarma, amb la finalitat de permetre la presentació d'aquelles autoliquidacions que no tingueren el seu corresponent tràmit telemàtic automatitzat encara desenvolupat evitant desplaçaments. Aquesta possibilitat es continua mantenint, raó per la qual el grau d'execució a data de la present revisió és superior a l'esperat. Clarament, la millor manera d'incentivar la presentació telemàtica és ampliar les opcions de presentació per aquesta via dels documents d'entrada (mesurat en l'objectiu 1.1.2). No obstant això, aqueixos esforços han d'anar acompanyats d'altres actuacions de comunicació i difusió dels avanços implementats, perquè siguin coneguts, compresos i utilitzats per lles persones usuàries, senyal del grau d'èxit dels desenvolupaments, i això és precisament el que pretén mesurar aquest indicador. Efectivament, el bon resultat d'aquest indicador s'explica també per les actuacions dutes a terme per l'Agència tendents a incentivar la presentació telemàtica. En aquest sentit es va convocar per tercera vegada l'Observatori fiscal de la Comunitat Valenciana, on es va exposar, entre altres punts, el Programa anual d'actuació de l'ATV per a l'exercici 2021 i en ell es va explicar els avanços realitzats, especialment en matèria de mitjans de presentació telemàtica. També incrementa la presentació telemàtica la posada en marxa del Xatbot per al model 620, com a eina interactiva d'assistència guiada, una altra de les actuacions objectiu per a l'exercici 2021, que ja ha sigut aconseguida en el primer semestre d'aquest.



Els resultats han sigut els següents:

Indicador	Previsió resultat 2021	Valor a data 30/06/2021	Grau d'execució
Percentatge de presentació de documents telemàtics respecte del total de presentacions efectuades	55%	49,1%	89%

2.1.3.- Impulsar la informació fiscal prèvia en mans del contribuent.

Es tracta de remetre als potencials obligats tributaris recordatoris massius del compliment d'obligacions tributàries. Per a això resulta necessari automatitzar el circuit i implementar el centre d'impressió i ensobrat, que són precisament les actuacions planificades per a l'exercici 2021. Durant el primer semestre s'ha implementat el centre d'impressió i ensobrat i quant al circuit, s'ha treballat en aquest, havent culminat el mateix el 12/07/2021, per la qual cosa s'espera que en el segon semestre s'aconsegueixca l'objectiu anual marcat.

Indicador	Previsió resultat 2021	Valor a data 30/06/2021	Grau d'execució
Nombre de recordatoris de compliment d'obligacions tributàries remesos a persones	2.000	100	5%

2.1.4.- Incrementar el nombre de presentacions realitzades per col·laboradors socials en virtut de conveni.

La figura del col·laborador social és molt important per a millorar la difusió de serveis i utilitats que l'Administració ofereix a la ciutadania, i una de les seues principals vies per a aconseguir-lo és a través dels convenis amb col·legis professionals, altres corporacions de Dret Públic i associacions professionals de l'àmbit tributari. Es tracta de



garantir que la informació en general i les novetats adoptades en particular arriben, a través d'ells, als contribuents que representen, facilitant d'aquesta manera el compliment de les seues obligacions tributàries.

Tenint en compte l'indicat, en la revisió semestral del Programa anual d'actuació de 2020, es va acordar modificar l'indicador "Percentatge de presentació de documents per col·laborador social en virtut de conveni respecte al total de presentacions realitzades per col·laboradors socials", per "Percentatge de models que els col·laboradors socials poden presentar mitjançant conveni respecte de tots aquells que són susceptibles de conveni", amb la finalitat de reflectir degudament el contingut de l'objectiu que subjau a aquest.

A partir de l'anterior, els models actualment vigents susceptibles de ser conveniats pel volum de la seua presentació, són el model 600, tant amb documents notariaus com no notariaus, 620, 650 i 651. Actualment els convenis permeten la presentació per aquesta via dels models 620 i 600 (tant amb documents notariaus com no notariaus). Havent-se ponderat en un 20% cada model, el valor de l'indicador a 30/06/2021 és del 60%. S'espera aconseguir l'objectiu anual al final de l'exercici, quan estiga culminada la presentació telemàtica del 650.

Indicador	Previsió resultat 2021	Valor a data 30/06/2021	Grau d'execució
Percentatge de models que els col·laboradors socials poden presentar mitjançant conveni respecte de tots aquells que són susceptibles de conveni	80%	60%	75%

2.1.5.- Impulsar la coordinació i cooperació amb la resta d'administracions per a la consecució dels objectius proposats.

Des de l'ATV s'està impulsant la col·laboració amb altres Administracions Públiques amb la finalitat d'intercanviar informació que li siga útil per a l'exercici de la seua comesa.

En aquest sentit, s'han mantingut reunions amb altres òrgans o entitats de la Generalitat amb la finalitat d'intercanviar informació útil per a la comesa de l'Agència, s'han planificat actuacions conjuntes amb l'AEAT i s'ha



mantingut el contacte entre Comunitats Autònomes, entre moltes altres actuacions que han permès a l'Agència avançar en el compliment dels seus objectius.

Indicador	Previsió resultat 2021	Valor a data 30/06/2021	Grau d'execució
Nombre d'actuacions de coordinació i cooperació amb altres Administracions	12	23	192%

2.2.1.- Aconseguir el 100% del nivell de compliment del Pla de Control Tributari.

L'objectiu en 2021 és aconseguir el valor del 100%, definint l'indicador associat al mateix com el grau de consecució dels objectius recollits en el Pla de Control Tributari anual.

En aquest semestre s'han realitzat, de les actuacions planificades en l'exercici per a coadjuvar al compliment de l'objectiu, la sol·licitud i recepció de subministraments d'informació amb l'AEAT, i la formalització del Conveni de subministrament d'informació sobre titularitats reals de societats mercantils, que permet a l'Agència accedir a la consulta de les dades del Col·legi de Registradors per a identificar als titulars reals, és a dir, a les persones físiques que ostenten el control d'una empresa de manera directa o indirecta, la qual cosa resulta imprescindible en la lluita contra el blanqueig de capitals i constitueix una eina fonamental en la detecció del frau i l'evasió fiscal.

Com a novetat respecte a l'exercici anterior s'incorporen els resultats del Pla de control tributari de l'àrea de Gestió tributària, ponderant els resultats de les actuacions intensives del Departament d'Inspecció i les extensives del de Gestió, en un 50% cadascuna d'aquestes.

El nivell de compliment del Pla de control tributari, a data 30 de juny de 2021, ha sigut el que es reflecteix a continuació:

Indicador	Previsió resultat 2021	Valor a data 30/06/2021	Grau d'execució
Grau de consecució dels objectius recollits en el Plan de control tributari	100%	45,59%	45,59%

2.3.1.- Incrementar la recaptació neta derivada d'actuacions de gestió recaptatòria en via executiva per mitjans propis.



A través dels dos indicadors associats a aquest objectiu, que a continuació es detallen, s'avalua l'import de la recaptació que l'ATV realitza per mitjans propis, sense acudir a agents recaptadors externs, computant, a aquest efecte, la recaptació executiva neta per mitjans propis obtinguda en l'exercici corrent respecte a la recaptació executiva neta per mitjans aliens obtinguda en el mateix període temporal.

Es pretén, per tant, un augment significatiu de l'eficàcia recaptatòria respecte a actuacions no incloses en el Conveni per a la recaptació en via executiva entre la Generalitat Valenciana i l'AEAT, intensificant les actuacions desenvolupades directament pel Departament de Recaptació.

Durant el primer semestre del 2021 s'ha estat treballant en l'automatització de la recaptació executiva que faça possible l'emissió massiva i controlada de provisions de constrenyiment i de recordatoris de pagament. A mesura que vagen culminant tals desenvolupaments informàtics s'aniran aconseguint els objectius previstos per a aquest exercici.

Indicador	Previsió resultat 2021	Valor a data 30/06/2021	Grau d'execució
Percentatge de provisions de constrenyiment notificades per l'ATV respecte del total de provisions de constrenyiment emeses per l'ATV	11%	3,22%	29%

Indicador	Previsió resultat 2021	Valor a data 30/06/2021	Grau d'execució
Percentatge de recordatoris de pagament remesos respecte del total de provisions de constrenyiment emeses per l'ATV	10%	0%	0%

2.3.2.- Reduir el pendent de cobrament en el marc de les competències de l'ATV.



L'actuació operativa associada pretén la depuració del pendent de cobrament de tributs cedits, dins dels terminis de prescripció, per a detectar i dur a terme possibles actuacions de reactivació de crèdits. Amb aquesta finalitat, es continua amb la labor iniciada l'any 2017, circumscribint-la, materialment, als tributs cedits, i, temporalment, a aquells exercicis en els quals seria viable la reactivació del crèdit públic, per no haver operat l'institut de la prescripció.

El Departament de Recaptació ha realitzat una anàlisi exhaustiva i manual de liquidacions, realitzant la conciliació de la informació prèvia continguda en el sistema informàtic de TIRANT amb el compliment del principi d'imatge fidel.

Indicador	Previsió resultats 2021	Valor a data 30/06/2021	Grau d'execució
Depuració de les liquidacions de tributs cedits dictades fins al 30/06/N-2	100%	66%	66%

2.3.3.- Disminuir els costos de devolució d'ingressos indeguts.

Les accions previstes per al compliment d'aquest objectiu operatiu impliquen, d'una part, actuacions preventives sobre el control dels supòsits de litigiositat i, d'una altra part, actuacions de gestió i recaptació relacionades amb la demora en les resolucions, per a minimitzar els costos monetaris associats (interessos de demora), així com els temps d'espera dels ciutadans.

Després de la revisió anual del programa 2020 es va estimar ampliar l'àmbit material d'aquest indicador, la qual cosa va implicar reformular el seu valor objectiu, que es va fixar per al 2021 en 2,25 mesos. A data de la present revisió les dades són els següents:

Indicador	Previsió resultats 2021	Valor a data 30/06/2021	Grau d'execució
Demora (en mesos) calculada segons la relació entre les sol·licituds pendents al final de l'exercici i la mitjana mensual de documents despatxats	2,25	3,51	44%



2.3.4.- Avançar en els convenis de col·laboració subscrits per a la gestió recaptatòria executiva amb altres ens administratius.

A meitat de l'exercici el grau d'execució d'aquest indicador és el que a continuació s'indica:

Indicador	Previsió resultats 2021	Valor a data 30/06/2021	Grau d'execució
Nombre de diligències d'embargament tramitades	60.000	15.529	26%

Respecte al segon dels indicadors que mesuren el grau d'execució d'aquest objectiu operatiu, "Ingressos obtinguts per altres ens mitjançant l'actuació de l'ATV", a data 30 d'abril de 2021, el valor de l'indicador és del 10,29% de les diligències signades.

Al llarg del semestre s'han culminat els desenvolupaments necessaris per a incorporar a l'àrea de tributs de l'Ajuntament de València a la gestió recaptatòria executiva que es realitza des de l'ATV. Amb això a més s'ha perfeccionat el circuit, i tot això redundarà en els futurs convenis que se subscriguen amb altres entitats locals.

Indicador	Previsió resultats 2021	Valor a data 30/06/2021	Grau d'execució
Ingressos obtinguts per altres ens mitjançant l'actuació de l'ATV	18%	10,29%	57%

Finalment, en relació amb el tercer dels indicadors associats a aquest objectiu operatiu, "Nombre de convenis subscrits / nombre de convenis demandats", s'ha optat per la subscripció d'un conveni marc que agilita els processos recaptatoris sota un model comú, entre la Generalitat i les diferents entitats locals, en matèria d'embargaments per deutes corresponents a ingressos de dret públic a realitzar fora dels seus respectius àmbits de competència territorial. Durant la primera part de l'any 2021 s'ha efectuat les negociacions amb la Federació valenciana de municipis i províncies (en endavant, la FVMP), la qual cosa ha donat lloc a la signatura del conveni marc de col·laboració en matèria d'embargaments FVMP-GENERALITAT VALENCIANA, el 20 de juliol, que correspon ja al segon semestre, per la qual cosa en aquest semestre l'indicador és 0%.



Indicador	Previsió resultats 2021	Valor a data 30/06/2021	Grau d'execució
Nombre de convenis subscrits / nombre de convenis demandats	100%	0%	0%

V. Nivell de compliment de l'objectiu estratègic Millorar la gestió dels recursos assignats a l'ATV.

Finalment, per a la consecució de l'objectiu estratègic «**Millorar la gestió dels recursos assignats a l'ATV**», es proposa continuar optimitzant l'ús dels recursos que es posen a la disposició de l'Agència i orientar les persones que presten servei en la mateixa cap a l'obtenció de millors resultats, mantenint l'alt nivell de satisfacció de la ciutadania pels serveis prestats. El nivell de compliment dels objectius operatius marcats a aquest efecte es detalla a continuació:

3.1.1.- Aconseguir el 100% de compliment dels compromisos de qualitat dels serveis que s'ofereixen a la ciutadania en la Carta de Serveis de l'ATV.

L'indicador establert per a aquest objectiu operatiu mesura el grau de consecució dels objectius de qualitat establerts en la Carta de Serveis, fixant-se com a objectiu aconseguir el 100%.

Després de l'avaluació realitzada de la Carta de Serveis s'ha conclòs que el nivell de compliment dels compromisos adquirits és del 98,22%.

Indicador	Previsió resultat 2021	Valor a data 30/06/2021	Grau d'execució
Grau de consecució dels objectius recollits en la Carta de Serveis	100%	98,22% ^(*)	98,22%

^(*) El mesurament del compliment dels objectius recollits en la Carta de Serveis no ha tingut en compte l'indicador relatiu al "Percentatge de municipis atesos en la campanya anual de l'IRPF sobre l'objectiu previst", en la mesura en què, a causa de la situació sanitària ocasionada per la COVID-19, la Campanya de la Renda 2020 no es va poder realitzar de manera presencial, la qual cosa no va impedir que l'ATV continuara col·laborant en la mateixa sumant-se a la confecció de les cites a través del Pla "Li Cridem" de l'AEAT.



3.1.2.- Impulsar les actuacions de control de qualitat de les actuacions realitzades per l'ATV.

Per a l'exercici 2021 es va fixar com a indicador associat a aquest objectiu operatiu el grau de satisfacció del servei públic prestat per l'ATV i percebut per la ciutadania, amb un valor objectiu a aconseguir del 75%.

Durant el primer semestre s'han estat confeccionant les enquestes, en format en línia, per quatre canals: web, presencial (amb codi QR), telefònic i per correu electrònic, havent culminat les mateixes ja entrat el segon semestre pel que les valoracions de tals enquestes es reflectiran en la següent revisió.

Indicador	Previsió resultat 2021	Valor a data 30/06/2021	Grau d'execució
Número de encuestas de satisfacción realizadas anualmente ¹	75%	0	0

A més de les enquestes, també s'han planificat dues actuacions més referents a la qualitat de servei prestat, com són:

- I. Reduir el nombre de queixes acceptades en tot l'any, que són les que afecten el servei prestat. A 30/06/2021 aquest nombre de queixes és de 30 (a 31/12/2020 era de 120).
- II. Publicar les estadístiques tributàries que permeten conèixer l'activitat de l'ATV i els seus resultats, especialment en l'àmbit de l'acció directa, en nom d'una Administració més transparent i de major qualitat. Durant tot el semestre s'ha treballat en elles, i la seua publicació ha tingut lloc amb la posada en marxa de la nova web, per la qual cosa és un objectiu a computar en la següent revisió.

3.2.1.- Avançar en el desenvolupament de determinades aplicacions en TIRANT.

¹En el Programa anual d'actuacions de 2021 es va reformular aquest indicador, substituint "nombre d'enquestes de satisfacció realitzades anualment" per "grau de satisfacció del servei rebut", perquè s'ajusta millor a l'objectiu plantejat.



Durant l'exercici 2021 s'ha continuat treballant en el desenvolupament del mòdul per a incompliment de venciments, dins del circuit TIRANT d'ajornaments i fraccionaments. Per part seua, al gener de 2021 va finalitzar l'arquetip d'expedient simple, amb els elements bàsics necessaris per a cobrir les exigències d'un expedient genèric, amb les liquidacions de joc fiscal (945).

Així mateix, es va planificar com a actuació de 2021 dins d'aquest objectiu operatiu, avançar en el desenvolupament d'eines de Business Intelligence, i en aquest sentit s'està treballant en la implantació de quadres de comandament que permeten als responsables la visualització i control de la informació rellevant de la seua competència per a la presa de decisions.

Indicador	Previsió resultat 2021	Valor a data 30/06/2021	Grau d'execució
Grau de realització del circuit (% avanç)	80%	78%	97,5%

3.3.1.- Incrementar les hores de formació dels empleats públics que presten serveis en l'ATV.

Aquest objectiu es mesura a través d'un indicador que calcula les hores de formació especialitzada per empleat i any. S'ha establert per a 2021 la xifra de 25 hores per empleat de formació especialitzada.

Indicador	Previsió resultat 2021	Valor a data 30/06/2021	Grau d'execució
Nombre d'hores de formació especialitzada per empleat i any	25	9,49	38%

VI. Conclusions.

L'any 2021, encara està marcat per la crisi sanitària originada per la COVID-19, amb estat d'alarma vigent bona part del seu primer semestre. Pel que les mesures adoptades en el 2021 relacionades amb la mateixa s'han mantingut durant el 2021 (assistència mitjançant cita prèvia, habilitació de canals alternatius a la presentació presencial mentre es desenvolupen els planificats, teletreball, entre altres).

Segueix la tendència marcada per l'any anterior de major consum del canal digital per part de la ciutadania.



Així mateix els treballs planificats des de l'ATV relacionats amb la digitalització i l'automatització dels processos. En relació amb la primera, els indicadors associats al programa 1.1 d'implementació de l'administració electrònica així ho reflecteixen. En relació amb l'automatització dels processos, durant el primer semestre del 2021 s'ha treballat en l'automatització de la recaptació executiva que faça possible l'emissió massiva i controlada de provisions de constrenyiment i de recordatoris, tant de pagament com de compliment d'obligacions tributàries, la qual cosa al costat de la implementació del centre d'impressió i ensobrat al final del semestre, farà possible aconseguir els objectius anuals fixats en els indicadors 2.1.3 relatiu a la informació fiscal prèvia en mans dels i les contribuents, el 2.3.1 relatiu a les actuacions de gestió recaptatòria en via executiva per mitjans propis i el 3.2.1 corresponent als avanços en el desenvolupament de determinades aplicacions de Tirant.

Igualment s'han realitzat les actuacions necessàries per a la posada en marxa de les enquestes de satisfacció i la publicació de les estadístiques, així com les negociacions pertinents per a la signatura del Conveni marc en matèria d'embargaments per deutes corresponents a ingressos de dret públic a realitzar fora dels seus respectius àmbits de competència territorial, actuacions totes elles que computaren en el següent semestre, permetent aconseguir els objectius planificats per als indicadors 3.1.2 relatiu a l'impuls de la qualitat i el 2.3.4 de convenis de col·laboració per a la recaptació executiva amb altres ens administratius.

Com ja es va indicar en la revisió anual del 2020, la pandèmia va posar de manifest les deficiències en l'assistència personalitzada no presencial prestada des de l'Agència i per això es va concloure que els esforços es dirigirien en els pròxims anys a impulsar noves fórmules d'atenció i assistència a la ciutadania, en la senda marcada pels objectius estratègics del Pla pluriennal de gestió. És per això que en el primer semestre del 2021 s'han contractat els serveis d'una consultoria amb aquesta finalitat, que està treballant colze a colze amb el personal de l'Agència en la definició d'una nova assistència.

I respecte a la gestió dels recursos assignats a l'Agència, principalment pel que fa als seus recursos humans, cal destacar la preocupació per la inestabilitat d'aquests, davant les contínues millores d'ocupació i el dilatat dels processos selectius, que fan molt difícil la planificació de les tasques a realitzar.