



RESOLUCIÓN de 1 de febrero de 2022, del conseller de Hacienda y Modelo Económico, por la que se aprueba el informe anual del Programa anual de actuación de la Agencia Tributaria Valenciana para el año 2021.

La Agencia Tributaria Valenciana (“ATV”, en adelante), fue creada por la Ley 7/2014, de 22 de diciembre, de medidas fiscales, de gestión administrativa y financiera, y de organización de la Generalitat, como ente que tiene encomendada la aplicación del sistema tributario valenciano. Ello supuso implantar un modelo de organización basado en la consecución de una serie de objetivos estratégicos, y a un nivel más concreto, de objetivos operativos, en su evaluación y control, y en la responsabilidad por los resultados de la actuación.

Para la ordenación de su actividad se establecen, en el artículo 55 de la Ley 7/2014, dos instrumentos de planificación esenciales que habrán de regir la actuación de la Agencia:

- Uno de ámbito plurianual, el Plan plurianual de gestión, que tiene por objeto ofrecer a la organización una visión clara de las estrategias a seguir y medidas a tomar en un plazo de vigencia de entre tres y cinco ejercicios, alineando también la asignación de medios técnicos y humanos con las prioridades identificadas.
- Y otro para cada ejercicio, el Programa anual de actuación, que constituye el instrumento en el que se concreta para cada periodo anual la actividad a desarrollar por la Agencia en el marco del Plan plurianual de gestión.

El primer Plan plurianual de gestión de la ATV, para el periodo 2020-2023 fue aprobado por Resolución de 17 de enero de 2020 del conseller de Hacienda y Modelo Económico [DOGV 27/01/2020], y el Programa anual de actuación de 2021 fue aprobado por Resolución de 8 de febrero de 2021 del conseller de Hacienda y Modelo Económico [DOGV 01/03/2021].

Una vez concluido el año 2021, y en cumplimiento de lo dispuesto en el apartado VII del Programa anual de actuación para el año 2021, la Dirección General de la Agencia ha elaborado el informe correspondiente a la evaluación de los resultados alcanzados en el ejercicio 2021.

Por todo ello, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5, apartados 2 a) y 7 a) del Decreto 3/2019, de 18 de enero, del Consell, de aprobación del Estatuto de la Agencia Tributaria Valenciana (“Decreto 3/2019”, en lo sucesivo), resuelvo:



Aprobar, a propuesta del Consejo Rector, el informe anual del Programa anual de actuación de la Agencia Tributaria Valenciana para el año 2021, cuyo texto se anexa al presente acuerdo.

Valencia, a 1 de febrero de 2022

El conseller de Hacienda y Modelo Económico y Presidente de la Agencia Tributaria Valenciana: Vicent Soler i Marco



A N E X O

Informe anual del Programa Anual de Actuación de la Agencia Tributaria Valenciana para el año 2021.

ÍNDICE.

- I. Introducción.
- II. Alcance.
- III. Nivel de cumplimiento del objetivo estratégico “Posibilitar que la ciudadanía se relacione con la ATV íntegramente por medios electrónicos”.
- IV. Nivel de cumplimiento del objetivo estratégico “Mejorar las condiciones y resultados de la lucha contra el fraude fiscal”.
- V. Nivel de cumplimiento del objetivo estratégico “Mejorar la gestión de los recursos asignados a la ATV”.
- VI. Conclusiones.

I. Introducción.

El presente informe se emite en el ejercicio de la función de seguimiento de la ejecución del Programa Anual de Actuación de la Agencia, y de evaluación de los resultados alcanzados en relación con el cumplimiento de sus fines generales, a través de la valoración de la batería de indicadores que fueron definidos en el Plan Plurianual de Gestión, y que permiten cuantificar, en cada periodo anual, el grado de consecución de los objetivos operativos establecidos.

Por otra parte, tal y como prevé el apartado VII del Programa Anual de Actuación de la ATV para el año 2021, corresponde al Consejo Rector, por aplicación de lo dispuesto en el artículo 5.2 del Decreto 3/2019, el seguimiento y control de la ejecución del Programa Anual de Actuación, así como la evaluación de los resultados del mismo, que se llevará a cabo mediante la realización de informes anuales que versarán sobre el contenido del Programa, incluyendo tanto los indicadores asociados a la evolución de los objetivos señalados a alcanzar en el periodo como las acciones identificadas en el Programa.



II. Alcance.

El alcance del presente informe abarca el segundo semestre del ejercicio 2021, acumulando los datos de ejecución y cumplimiento de objetivos del año.

Conforme al apartado III del Plan Plurianual de Gestión 2020-2023, la ATV identifica los siguientes objetivos estratégicos:

1. Posibilitar que la ciudadanía se relacione con la Agencia Tributaria Valenciana íntegramente por medios electrónicos.
2. Mejorar las condiciones y resultados de la lucha contra el fraude fiscal.
3. Mejorar la gestión de los recursos asignados a la Agencia Tributaria Valenciana.

Según el apartado IX del citado Plan, los indicadores para medir el grado de consecución de los objetivos estratégicos y su valor objetivo para el ejercicio 2021 son los que se acompañan en el cuadro que figura en la siguiente página del presente documento.

El valor alcanzado en cada uno de los indicadores de cumplimiento, así como el grado de ejecución que lo anterior supone respecto al valor objetivo propuesto, se relaciona a lo largo de los siguientes apartados del presente informe.

A estos efectos, el apartado VIII del Programa Anual de Actuación de la Agencia, dispone que el mismo se podrá modificar como consecuencia de cambios normativos que afecten a los tributos gestionados por la ATV, o de cualquier otra circunstancia que requiera la modificación de aspectos no esenciales de la estructura del Programa Anual de Actuación, que pudieran derivarse, entre otros, de especiales circunstancias económicas, o cualquier otra circunstancia relevante debidamente justificada que se ponga de manifiesto.

En este sentido, resulta imprescindible destacar que, como consecuencia de la emergencia de salud pública ocasionada por la COVID-19, el Gobierno de España declaró el estado de alarma en todo el territorio nacional mediante el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, que fue sometido a sucesivas prórrogas concluyendo el día 21 de junio de 2020. Asimismo, el día 25 de octubre de 2020 se publicó en el *Boletín Oficial del Estado* el Real Decreto 926/2020, de 25 de octubre, por el que se declara el estado de alarma para contener la propagación de infecciones causadas por la COVID-19, con efectos el mismo día de su publicación, prorrogado hasta el 9 de mayo de 2021, lo que abarca buena parte del periodo objeto de análisis.

Lo anterior ha generado consecuencias en todos los ámbitos de actividad, y en particular, en la actuación de la ATV, que ha tenido que adaptarse a la nueva forma de trabajo impuesta, en cierta medida, por las exigencias económicas y sanitarias.



INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, PROGRAMAS Y OBJETIVOS OPERATIVOS

Objetivos estratégicos	Programas	Objetivos Operativos	Indicadores	Previsión resultado 2021
1.- Posibilitar que la ciudadanía se relacione con la ATV íntegramente por medios electrónicos.	1.1.- Implementar la Administración electrónica.	1.1.1.- Eliminar el papel en la presentación de autoliquidaciones y solicitudes.	Porcentaje de modelos presentados sin captura de puntos	75%
		1.1.2.- Incrementar las opciones de presentación telemática de los documentos de entrada.	Porcentaje de modelos que se pueden presentar telemáticos respecto del total de modelos que se pueden presentar	40%
		1.1.3.- Avanzar en el expediente electrónico.	Grado de avance	40%
2.- Mejorar las condiciones y resultados de la lucha contra el fraude fiscal.	2.1.- Estimular el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.	2.1.1.- Mejorar la asistencia personalizada en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, mediante el desarrollo, principalmente, del servicio de cita previa.	Número de asistencias a contribuyentes realizadas mediante el sistema de cita previa.	70.000
		2.1.2.- Fomentar la presentación de documentos de entrada por medios telemáticos.	Porcentaje de presentación de documentos telemáticos respecto del total de presentaciones efectuadas.	55%
		2.1.3.- Impulsar la información fiscal previa en manos del contribuyente.	Nº de recordatorios de cumplimiento de obligaciones tributarias remitidos a ciudadanos.	2.000
		2.1.4.- Incrementar el número de presentaciones realizadas por colaboradores sociales en virtud de convenio respecto al total de presentaciones realizadas por colaboradores sociales.	Porcentaje de modelos que los colaboradores sociales pueden presentar mediante convenio respecto de todos aquellos que son susceptibles de convenio	80%
		2.1.5.- Impulsar la coordinación y la cooperación con el resto de Administraciones para la consecución de los objetivos propuestos.	Número de reuniones de coordinación y cooperación con otras Administraciones Tributarias.	12
	2.2.- Planificación y control tributario	2.2.1.- Alcanzar el 100% del nivel de cumplimiento del plan de control tributario.	Grado de consecución de los objetivos recogidos en el Plan de Control Tributario.	100%
	2.3.- Estrategia de gestión recaudatoria neta.	2.3.1.- Incrementar la recaudación neta derivada de actuaciones de gestión recaudatoria en vía ejecutiva por medios propios.	Porcentaje de providencias de apremio notificados por la ATV respecto del total de providencias de apremio emitidas por la ATV	11%
			Porcentaje de recordatorios de pago remitidos respecto del total de providencias de apremio emitidas por la ATV	10%
		2.3.2.- Reducir del pendiente de cobro en el marco de las competencias de la ATV.	Depuración de las liquidaciones de tributos cedidos dictadas hasta el 30/06/N-2	100%
		2.3.3.- Disminuir los costes de devolución de ingresos indebidos	Demora (en meses) calculada según la relación entre las solicitudes pendientes al final del ejercicio y la media mensual de documentos despachados.	2,25
		2.3.4.- Avanzar en los convenios de colaboración suscritos para la gestión recaudatoria ejecutiva con otros entes administrativos.	Número de diligencias de embargo tramitadas	60.000
			Ingresos obtenidos por otros entes mediante la actuación de la ATV.	18%
		Número de convenios suscritos/convenios demandados	100%	
3.- Mejorar la gestión de los recursos asignados a la Agencia Tributaria Valenciana.	3.1.- Impulsar la calidad.	3.1.1.- Alcanzar el 100% de cumplimiento de los compromisos de calidad de los servicios que se ofrecen a la ciudadanía en la Carta de Servicios de la ATV.	Grado de consecución de los objetivos recogidos en la Carta de Servicios.	100%
		3.1.2.- Impulsar las actuaciones de control de calidad de las actuaciones realizadas por la Agencia Tributaria Valenciana.	Grado de satisfacción del servicio recibido.	75 %
	3.2.- Culminar desarrollos pendientes de TIRANT	3.2.1.- Avanzar en el desarrollo de determinadas aplicaciones en TIRANT.	Grado de realización del circuito (% avance).	80%
	3.3.- Gestionar los recursos humanos.	3.3.1.- Incrementar las horas de formación de los empleados públicos que prestan servicios en la ATV.	Número de horas de formación especializada por empleado y año.	25



III. Nivel de cumplimiento del objetivo estratégico Posibilitar que la ciudadanía se relacione con la ATV íntegramente por medios electrónicos.

Para la consecución del objetivo estratégico de «Posibilitar que la ciudadanía se relacione con la ATV íntegramente por medios electrónicos», se diseñó el programa de implementación de la administración electrónica, que supone definir un nuevo modelo desde el momento de la recepción de los documentos con trascendencia tributaria, así como transformar la atención a las personas contribuyentes en una verdadera asistencia, por lo que los esfuerzos se han dirigido a simplificar la cumplimentación, la precaptura de la información, así como a establecer la posibilidad de evaluar el riesgo de cada presentación en el momento mismo de su realización.

En este contexto, el nivel de cumplimiento de los objetivos operativos en los que se desarrolla este primer objetivo estratégico es el siguiente:

1.1.1.- Eliminar el papel en la presentación de autoliquidaciones y solicitudes.

Durante el ejercicio 2021 se ha seguido trabajando intensamente en la renovación de los asistentes de ayuda ([Sar@2](#) o programa Padre) para hacer más fácil e intuitiva su cumplimentación y confección en línea, como paso previo a la presentación telemática de los mismos y a la eliminación del modelo en papel. Durante el 2021 se ha implementado el asistente para la cumplimentación del modelo 650 del impuesto sobre sucesiones. Es de destacar la participación de la ciudadanía en este proyecto, a través del Observatorio Fiscal.

Así mismo, se ha continuado mejorando el asistente para la cumplimentación del modelo 600 para garantizar, en todos los casos, la cumplimentación telemática del modelo, en detrimento de la manual, lo que ha hecho posible la supresión del empleo de papel y mejorar la calidad de los datos declarados a través de este modelo. Al buen comportamiento de este indicador ayuda además el incremento del consumo del canal on line por parte de la ciudadanía:

Indicador	Previsión resultado 2021	Valor a fecha 31/12/2021	Grado de ejecución
Porcentaje de modelos presentados con captura de puntos	75%	86,30%	115%

1.1.2.- Incrementar las opciones de presentación telemática de documentos de entrada.

En enero de 2021 entró en producción la presentación telemática del modelo 600 para la autoliquidación del impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados, para todo tipo de documentos, no solo los notariales.



A finales del ejercicio finalizaron los desarrollos necesarios para la presentación telemática del modelo 650 para la autoliquidación del impuesto sobre sucesiones.

De tal forma, los contribuyentes durante el 2022 ya pueden optar por la presentación íntegra telemática, que incluye la cumplimentación con nuevos asistentes, pago si procede y presentación de forma telemática, ya sea de forma individual como por grandes presentadores, cualquiera que sea el tipo de documento en que se formalice la operación, de los siguientes modelos:

- 650 del impuesto sobre sucesiones,
- 600 del impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados,
- 620 del impuesto sobre transmisiones patrimoniales (vehículos) y
- 756 de devolución de ingresos indebidos

En tanto se desarrolla la opción de presentación íntegra telemática del modelo 651, relativo al impuesto sobre donaciones, sigue habilitado el registro electrónico de la Generalitat Valenciana (conocido como “trámite Z”) para permitir la presentación de autoliquidaciones por este impuesto, siempre que el documento en que se formalice la operación sea notarial. Esta medida se adoptó durante el periodo de restricciones de movilidad impuestas durante el estado de alarma, y debido al elevado uso que le ha dado la ciudadanía, se ha optado por su mantenimiento, en tanto se culminan los desarrollos necesarios para la presentación íntegra telemática automatizada del mismo.

Por lo que se refiere al registro electrónico de representantes, durante el ejercicio 2021 se ha conseguido su implementación en el modelo 600, así como para el trámite de obtención del certificado de estar al corriente de las deudas tributarias con la GVA.

Así mismo, se ha diseñado el proceso de presentación telemática automatizada de documentación al expediente, cuyo desarrollo e implementación tendrá lugar en el ejercicio 22.

Indicador	Previsión resultado 2021	Valor a fecha 31/12/2021	Grado de ejecución
Porcentaje de modelos que se pueden presentar telemáticos respecto del total de modelos que se pueden presentar	40%	40%	100%



1.1.3.- Avanzar en el expediente electrónico.

La medición de este objetivo se efectúa sobre la base de una serie de hitos que, a nivel conceptual, pueden englobarse en i) digitalización de los registros, ii) notificación electrónica, iii) expediente electrónico. De cara a evaluar el cumplimiento de este objetivo, y dada la relevancia de cada una de las fases en el grado de avance en el expediente electrónico, se ha considerado oportuno ponderar las mismas en el sentido de atribuir un 20% de relevancia a la digitalización de los registros, un 20% a la notificación electrónica, y el 60% restante a la consecución íntegra del expediente electrónico.

Pues bien, para el cumplimiento de este objetivo operativo, durante el ejercicio 2021 se ha testado el circuito con la puesta en marcha del sistema de doble notificación (papel y electrónica), a la vez que se han efectuado los desarrollos encaminados al inicio del sistema de notificación electrónica en aquellos supuestos previstos legalmente, la cual tendrá lugar en el primer trimestre del ejercicio 22.

Indicador	Previsión resultado 2021	Valor a fecha 31/12/2021	Grado de ejecución
Grado de avance	40%	31%	78%

IV. Nivel de cumplimiento del objetivo estratégico **Mejorar las condiciones y resultados de la lucha contra el fraude fiscal.**

El segundo de los objetivos estratégicos, **Mejorar las condiciones y resultados de la lucha contra el fraude fiscal**, se orienta a perseguir y combatir el fraude fiscal en cualquiera de sus modalidades, y requiere una respuesta de la Administración organizada, permanente, coordinada, planificada y adecuadamente dimensionada. En esta línea, la estrategia de lucha contra el fraude fiscal se diseña desde una triple perspectiva: prevención, control y cooperación, y para su consecución se definen en el Plan Plurianual de Gestión 2020-2023 tres programas estratégicos, que a su vez se desglosan en determinados objetivos operativos, cuyo nivel de cumplimiento es el siguiente:

2.1.1.- Mejorar la asistencia personalizada en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, mediante el desarrollo, principalmente, del servicio de cita previa.

Las actuaciones planificadas para el 2021 relacionadas con el estímulo del cumplimiento voluntario y la prevención del incumplimiento de las obligaciones tributarias, incluyen un conjunto de servicios de información y ayuda al contribuyente, en su mayor parte, por Internet (a través de su portal web), sin renunciar a la asistencia personalizada, presencial (en la medida en que la situación sanitaria lo permita), telefónica y por



correo electrónico. Las dos primeras con sistema de cita previa. El servicio de cita previa pretende no solamente asistir en la presentación de las autoliquidaciones, sino también en la información previa para el correcto cumplimiento de las obligaciones tributarias, así como ofrecer servicios de asistencia en la cumplimentación, pago y obtención del justificante de presentación. El compromiso en 2021 ha sido atender por cita previa, al menos, a 70.000 contribuyentes, el cual ha sido superado en 2.880 contribuyentes lo que ha supuesto una consecución del objetivo del 104%.

Indicador	Previsión resultado 2021	Valor a fecha 31/12/2021	Grado de ejecución
Número de asistencias a contribuyentes realizadas mediante el sistema de cita previa	70.000	72.880	104%

Así mismo se planificó, para seguir favoreciendo el cumplimiento voluntario y agilizar los procedimientos en curso, impulsar la implementación de canales de comunicación alternativos al trato 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. A estos efectos, en el primer semestre se contrató una consultoría para la digitalización de la asistencia a la ciudadanía, que arrancó en el segundo trimestre y finalizó en el cuarto, cuyos resultados serán objeto de aplicación en los programas anuales de los ejercicios venideros. Precisamente como consecuencia de esta consultoría, se procede a modificar este objetivo operativo en el ejercicio siguiente, en el sentido de computar toda asistencia personalizada, no solo aquella en la que existe una cita previa.

2.1.2.- Fomentar la presentación de documentos de entrada por medios telemáticos.

El indicador que mide este objetivo operativo indica el número de documentos de entrada que se han presentado de forma telemática respecto del total de las presentaciones efectuadas. El objetivo fijado para el 2021 fue del 55%, habiéndose alcanzado a 31/12/2021 el valor de 53,54%, lo que supone un grado de cumplimiento del 97%.

Es evidente que incrementar las opciones de presentación telemática de los documentos de entrada (Objetivo 1.1.2), fomentará el uso de este medio de presentación, si bien otras actuaciones ayudarán a su consecución. Todas las programadas para el 2021 en este sentido, se han ido alcanzando a lo largo del ejercicio, lo que junto al mayor consumo digital por parte de la ciudadanía, explica el logro del objetivo. Son:

- La puesta en marcha del Chatbot para el modelo 620, como herramienta interactiva de asistencia guiada.
- La mejora de la comunicación por parte de la Agencia, principalmente a través de su web, enfocándola al ciudadano, proporcionando una información actualizada, clara y comprensible que le permita conocer cuáles son sus obligaciones tributarias y cómo cumplirlas.



- Convocatorias del Observatorio fiscal de la Comunitat Valenciana, como plataforma en la que se dio a conocer a la ciudadanía los objetivos de la Agencia para el ejercicio 21, los avances realizados, especialmente en materia de medios de presentación telemática, invitándolos a su uso.

Los resultados han sido los siguientes:

Indicador	Previsión resultado 2021	Valor a fecha 31/12/2021	Grado de ejecución
Porcentaje de presentación de documentos telemáticos respecto del total de presentaciones efectuadas	55%	53,54%	97%

2.1.3.- Impulsar la información fiscal previa en manos del contribuyente.

Se trata de remitir a los potenciales obligados tributarios recordatorios masivos del cumplimiento de obligaciones tributarias. Para ello resulta necesario automatizar el circuito e implementar el centro de impresión y ensobrado, que son precisamente las actuaciones planificadas para el ejercicio 2021. Durante la primera parte del año se implementó el centro de impresión y ensobrado y se estuvo trabajando en el circuito, culminando los desarrollos el 12/07/2021, lo que ha permitido, en la segunda parte del año, hacer las emisiones de los recordatorios comprometidos. Los resultados han sido los siguientes:

Indicador	Previsión resultado 2021	Valor a fecha 31/12/2021	Grado de ejecución
Número de recordatorios de cumplimiento de obligaciones tributarias remitidos a ciudadanos	2.000	2.444	122%

2.1.4.- Incrementar el número de presentaciones realizadas por colaboradores sociales en virtud de convenio.

La figura del colaborador social es muy importante para mejorar la difusión de servicios y utilidades que la Administración ofrece a la ciudadanía, y una de sus principales vías para lograrlo es a través de los convenios con colegios profesionales, otras corporaciones de Derecho Público y asociaciones profesionales del ámbito tributario. Se trata de garantizar que la información en general y las novedades adoptadas en particular lleguen, a través de ellos, a los contribuyentes que representan, facilitando de esta forma el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.



Teniendo en cuenta lo indicado, en la revisión semestral del Programa Anual de Actuación de 2020, se acordó modificar el indicador “Porcentaje de presentación de documentos por colaborador social en virtud de convenio con respecto al total de presentaciones realizadas por colaboradores sociales”, por “Porcentaje de modelos que los colaboradores sociales pueden presentar mediante convenio respecto de todos aquellos que son susceptibles de convenio”, con la finalidad de reflejar debidamente el contenido del objetivo que subyace al mismo.

A partir de lo anterior, los modelos actualmente vigentes susceptibles de ser conveniados por el volumen de su presentación, son el modelo 600, tanto con documentos notariales como no notariales, 620, 650 y 651. Actualmente los convenios permiten la presentación por esta vía de los modelos 620 y 600 (tanto con documentos notariales como no notariales). En el ejercicio 21 se ha incluido también en los convenios el modelo 650 del impuesto sobre sucesiones. Habiéndose ponderado en un 20% cada modelo, el valor del indicador a 31/12/2021 es del 80%, por lo que el objetivo programado se ha alcanzado al 100%.

Indicador	Previsión resultado 2021	Valor a fecha 31/12/2021	Grado de ejecución
Porcentaje de modelos que los colaboradores sociales pueden presentar mediante convenio respecto de todos aquellos que son susceptibles de convenio	80%	80%	100%

2.1.5.- Impulsar la coordinación y cooperación con el resto de administraciones para la consecución de los objetivos propuestos.

Desde la ATV se está impulsando la colaboración con otras Administraciones Públicas con la finalidad de intercambiar información que le sea útil para el ejercicio de su cometido.

En este sentido, se han mantenido reuniones con otros órganos o entidades de la Generalitat con el fin de intercambiar información útil para el cometido de la Agencia, se han planificado actuaciones conjuntas con la AEAT y se ha mantenido el contacto entre Comunidades Autónomas, entre otras muchas actuaciones que han permitido a la Agencia avanzar en el cumplimiento de sus objetivos.

Indicador	Previsión resultado 2021	Valor a fecha 31/12/2021	Grado de ejecución
Número de actuaciones de coordinación y cooperación con otras Administraciones	12	25	208%



2.2.1.- Alcanzar el 100% del nivel de cumplimiento del Plan de Control Tributario.

El objetivo en 2021 era alcanzar el valor del 100%, definiendo el indicador asociado al mismo como el grado de consecución de los objetivos recogidos en el Plan de Control Tributario anual.

Durante el periodo objeto de análisis se han realizado, de las actuaciones planificadas en el ejercicio para coadyuvar al cumplimiento del objetivo:

- El empleo de herramientas tecnológicas de intercambio y cruce de datos entre distintas administraciones a fin de facilitar la adecuada, ágil y eficaz ejecución de las campañas planificadas por la ATV.
- La solicitud y recepción de suministros de información con la AEAT, y
- La formalización del Convenio de suministro de información sobre titularidades reales de sociedades mercantiles, que permite a la Agencia acceder a la consulta de los datos del Colegio de Registradores para identificar a los titulares reales, es decir, a las personas físicas que ostentan el control de una empresa de manera directa o indirecta, lo cual resulta imprescindible en la lucha contra el blanqueo de capitales y constituye una herramienta fundamental en la detección del fraude y la evasión fiscal.

Como novedad respecto al ejercicio anterior se incorporan los resultados del Plan de Control Tributario del área de Gestión tributaria, ponderando así los resultados de las actuaciones intensivas del departamento de inspección y las extensivas del de gestión.

El nivel de cumplimiento del Plan de Control Tributario, a fecha 31 de diciembre de 2021, ha sido el que se refleja a continuación:

Indicador	Previsión resultado 2021	Valor a fecha 31/12/2021	Grado de ejecución
Grado de consecución de los objetivos recogidos en el Plan de Control Tributario	100%	126%	126%

La acción directa extensiva se ha visto reducida, por un lado, por el descenso de la comprobación de valores, fruto de los pronunciamientos jurisprudenciales en relación con todos los métodos de valoración empleados por la ATV; y por otro, por la inestabilidad de la plantilla laboral, consecuencia de la peor clasificación del Cuerpo Superior de gestión de tributos de la Administración de la Generalitat (A2-30) y de la política de mejoras de empleo llevada a cabo en la GVA. No obstante, este descenso se ha visto compensado por la acción directa intensiva llevada a cabo desde el departamento de inspección, fundamentalmente en el entorno de los impuestos sobre sucesiones y donaciones, patrimonio y transmisiones patrimoniales.



2.3.1.- Incrementar la recaudación neta derivada de actuaciones de gestión recaudatoria en vía ejecutiva por medios propios.

A través de los dos indicadores asociados a este objetivo, que a continuación se detallan, se evalúa el importe de la recaudación que la ATV realiza por medios propios, sin acudir a agentes recaudadores externos, computando, a estos efectos, la recaudación ejecutiva neta por medios propios obtenida en el ejercicio corriente respecto a la recaudación ejecutiva neta por medios ajenos obtenida en el mismo periodo temporal.

Se pretende, por tanto, un aumento significativo de la eficacia recaudatoria respecto a actuaciones no incluidas en el Convenio para la recaudación en vía ejecutiva entre la Generalitat Valenciana y la AEAT, intensificando las actuaciones desarrolladas directamente por el departamento de recaudación.

Durante el primer semestre del 2021 se ha estado trabajando en la automatización de la recaudación ejecutiva que haga posible la emisión masiva y controlada de providencias de apremio y de recordatorios de pago. La previsión realizada para el 21 iba indisolublemente unida al desarrollo de la herramienta informática asociada para automatizar la emisión y seguimiento tanto de recordatorios de pago como de las providencias de apremio. Durante 2021 se ha iniciado la implantación de la nueva herramienta que, a 31/12/2021, ya ha permitido la remisión de recordatorios de pago y el cumplimiento de las previsiones efectuadas para el 2021. Sin embargo, continúa el desarrollo del módulo correspondiente a la gestión integral automatizada de las providencias de apremio que no ha permitido el cumplimiento de las previsiones en el ejercicio 2021. Adicionalmente, las restricciones de personal en la plantilla del departamento de recaudación durante 2021 ha obligado a priorizar la tramitación y resolución de otros circuitos del departamento. Desde el mes de noviembre el personal perteneciente al Cuerpo Superior de gestión de tributos de la Administración de la Generalitat (A2-30) destinado al citado departamento en Valencia y Castellón se redujo de 6 a 0, estando activo un solo técnico en la provincia de Alicante.

Indicador	Previsión resultado 2021	Valor a fecha 31/12/2021	Grado de ejecución
Porcentaje de providencias de apremio notificadas por la ATV respecto del total de providencias de apremio emitidas por la ATV	11%	3,81%	35%



Indicador	Previsión resultado 2021	Valor a fecha 31/12/2021	Grado de ejecución
Porcentaje de recordatorios de pago remitidos respecto del total de providencias de apremio emitidas por la ATV	10%	13,04%	130%

2.3.2.- Reducir el pendiente de cobro en el marco de las competencias de la ATV.

La actuación operativa asociada pretende la depuración del pendiente de cobro de tributos cedidos, dentro de los plazos de prescripción, para detectar y llevar a cabo posibles actuaciones de reactivación de créditos. Con esta finalidad, se continúa con la labor iniciada en el año 2017, circunscribiéndola, materialmente, a los tributos cedidos, y, temporalmente, a aquellos ejercicios en los que sería viable la reactivación del crédito público, por no haber operado el instituto de la prescripción.

El departamento de recaudación ha realizado un análisis exhaustivo y manual de liquidaciones, realizando la conciliación de la información previa contenida en el sistema informático de TIRANT en aras al cumplimiento del principio de imagen fiel.

Indicador	Previsión resultado 2021	Valor a fecha 31/12/2021	Grado de ejecución
Depuración de las liquidaciones de tributos cedidos dictadas hasta el 31/12/N-2	100%	142,83%	143%

2.3.3.- Disminuir los costes de devolución de ingresos indebidos.

Las acciones previstas para el cumplimiento de este objetivo operativo implican, de una parte, actuaciones preventivas sobre el control de los supuestos de litigiosidad y, de otra parte, actuaciones de gestión y recaudación relacionadas con la demora en las resoluciones, para minimizar los costes monetarios asociados (intereses de demora), así como los tiempos de espera de los ciudadanos.

Tras la revisión anual del Programa 2020 se estimó ampliar el ámbito material de este indicador, lo que implicó reformular su valor objetivo, que se fijó para el 2021 en 2,25 meses.



Indicador	Previsión resultado 2021	Valor a fecha 31/12/2021	Grado de ejecución
Demora (en meses) calculada según la relación entre las solicitudes pendientes al final del ejercicio y la media mensual de documentos despachados	2,25	4,05	20%

En 2021 la demora se ha incrementado a 4,05 meses, frente a los 2,25 estimados. La causa fundamentalmente se encuentra en el pendiente acumulado en los centros gestores de Castellón y de Alicante en los impuestos de ISD y de ITPAJD, como consecuencia, -como ya se ha apuntado- de inestabilidad en las plantillas laborales (se trata de expedientes que requieren una formación cualificada que no ha sido compensada por los interinos que se han incorporado en sustitución de los técnicos especializados que se han ido). Así mismo, los últimos pronunciamientos jurisprudenciales en torno al ajuar doméstico, la tasación pericial contradictoria o las extinciones de condominio, entre otros, ha motivado un incremento de este tipo de solicitudes que no ha podido ser asumido en el entorno de los objetivos marcados por los centros gestores arriba indicados.

2.3.4.- Avanzar en los convenios de colaboración suscritos para la gestión recaudatoria ejecutiva con otros entes administrativos.

A lo largo del año se han culminado los desarrollos necesarios para incorporar al área de tributos del Ayuntamiento de Valencia a la gestión recaudatoria ejecutiva que se realiza desde la ATV. Con ello además se ha perfeccionado el circuito, todo lo cual redundará en los futuros convenios que se suscriban con otras entidades locales.

Este objetivo operativo se mide a través de tres indicadores. Los dos primeros reflejan la gestión recaudatoria ejecutiva que la ATV realiza para otros entes administrativos. El tercero refleja precisamente la adhesión de esos otros entes administrativos a la gestión.

Para el ejercicio 21 se definieron las siguientes actuaciones:

1. Perfeccionamiento y actualización de las actuaciones de la ATV como colaborador en la gestión recaudatoria mediante convenio, con la colaboración del Ayuntamiento de Valencia (lo cual se refleja en los dos primeros indicadores). A partir de los resultados obtenidos en 2020, 25.113 diligencias firmadas sobre una previsión inicial de 50.000 diligencias de fase 3, es decir, tras verificación de que el deudor dispone de cuenta bancaria en las entidades y es viable la traba, se elevaron las previsiones de 2021. En concreto, en un 20% (60.000 diligencias). Los resultados del ejercicio 2021 indudablemente reflejan las mejoras en el circuito de interconexión Ayuntamiento de Valencia – ATV (ha aumentado un 49,92% el número de diligencias dictadas en 2021). No obstante, la fase 1, inicial del ciclo de embargo, es impulsada por el Ayuntamiento de Valencia, lo que condiciona el resultado final (diligencias dictadas), es por ello que se propone la modificación de este indicador



para el ejercicio 2022, en el sentido de reflejar el número de diligencias de embargo tramitadas respecto de las enviadas.

A cierre del ejercicio el grado de ejecución de los dos primeros indicadores es el que a continuación se indica:

Indicador	Previsión resultado 2021	Valor a fecha 31/12/2021	Grado de ejecución
Número de diligencias de embargo tramitadas	60.000	37.649	63%

Indicador	Previsión resultado 2021	Valor a fecha 31/12/2021	Grado de ejecución
Ingresos obtenidos por otros entes mediante la actuación de la ATV	18%	6,86%	38%

2. La suscripción de nuevos convenios con otros entes administrativos mediante el correspondiente instrumento jurídico. En 2021 el compromiso ha sido la suscripción de un convenio marco, que agilice los procesos recaudatorios bajo un modelo común, entre la Generalitat y las entidades locales, en materia de embargos por deudas correspondientes a ingresos de derecho público a realizar fuera de sus respectivos ámbitos de competencia territorial.

Como ya se avanzó en la revisión semestral, durante la primera parte del año 2021 se efectuaron las negociaciones con la Federación valenciana de municipios y provincias (en adelante, la FVMP), lo que dio lugar a la firma del convenio marco de colaboración en materia de embargos FVMP-GENERALITAT VALENCIANA, en fecha 21 de julio, razón por la que el tercer indicador muestra un 100% de ejecución.

Indicador	Previsión resultado 2021	Valor a fecha 31/12/2021	Grado de ejecución
Número de convenios suscritos / número de convenios demandados	100%	100%	100%



V. Nivel de cumplimiento del objetivo estratégico Mejorar la gestión de los recursos asignados a la ATV.

Finalmente, para la consecución del objetivo estratégico «**Mejorar la gestión de los recursos asignados a la ATV**», se propone continuar optimizando el empleo de los recursos que se ponen a disposición de la Agencia y orientar a las personas que prestan servicio en la misma hacia la obtención de mejores resultados, manteniendo el alto nivel de satisfacción de la ciudadanía por los servicios prestados. El nivel de cumplimiento de los objetivos operativos marcados a estos efectos se detalla a continuación:

3.1.1.- Alcanzar el 100% de cumplimiento de los compromisos de calidad de los servicios que se ofrecen a la ciudadanía en la Carta de Servicios de la ATV.

El indicador establecido para este objetivo operativo mide el grado de consecución de los objetivos de calidad establecidos en la Carta de Servicios, fijándose como objetivo alcanzar el 100%.

Tras la evaluación realizada de la Carta de Servicios se ha concluido que el nivel de cumplimiento es el que se detalla a continuación:

Indicador	Previsión resultado 2021	Valor a fecha 31/12/2021	Grado de ejecución
Grado de consecución de los objetivos recogidos en la Carta de Servicios	100%	0,98% ^(*)	98%

^(*) La medición del cumplimiento de los objetivos recogidos en la Carta de Servicios no ha tenido en cuenta el indicador relativo al "Porcentaje de municipios atendidos en la campaña anual del IRPF sobre el objetivo previsto", en la medida en que, debido a la situación sanitaria ocasionada por la COVID-19, la Campaña de la Renta 2020 no se pudo realizar de forma presencial, lo que no impidió que la ATV siguiera colaborando en la misma sumándose a la confección de las citas a través del Plan "Le Llamamos" de la AEAT.

3.1.2.- Impulsar las actuaciones de control de calidad de las actuaciones realizadas por la ATV.

Para el ejercicio 2021 se fijó como indicador asociado a este objetivo operativo el grado de satisfacción del servicio público prestado por la ATV y percibido por la ciudadanía, con un valor objetivo a alcanzar del 75%. Durante el primer semestre se estuvieron confeccionando las encuestas, en formato online, por cuatro canales: web, presencial (con código QR), telefónico y por correo electrónico, culminando las mismas ya entrado el segundo semestre.

El grado de satisfacción medio obtenido es del 82,2%, siendo el objetivo, al menos del 75%, lo que supone un grado de cumplimiento del objetivo fijado del 110%.



Indicador	Previsión resultado 2021	Valor a fecha 31/12/2021	Grado de ejecución
Número de encuestas de satisfacción realizadas anualmente ¹	75%	82,8%	110%

Además de las encuestas, también se han planificado dos actuaciones más referentes a la calidad del servicio prestado, como son:

I. Reducir el número de quejas aceptadas en todo el año, que son las que afectan al servicio prestado. A 31/12/2021 este número de quejas es de 57. No obstante, de ellas, 20 se refieren al trámite relacionado con el depósito de la fianza por arrendamientos urbanos, que ha sido telematizado a finales del ejercicio, en respuesta a las quejas planteadas al respecto; y cuya gestión estaba asumiendo la Agencia por falta de cobertura de los puestos de la Dirección Territorial de Hacienda y Modelo Económico, pero cuya competencia no le era propia. Con efectos 01/01/2022, esta situación se ha arreglado. Por lo que si consideramos del total de las quejas aceptadas, las pertenecientes al ámbito estrictamente tributario, que son sobre las que la ATV puede actuar, las aceptadas en el ejercicio 2021 son 37, frente a las tributarias aceptadas en el 2020 que fue de 40 (un 7,5%).

Además, en este sentido debe resaltarse que las quejas relativas a la dificultad de relacionarse por vía telemática o telefónica con la administración se han ido mejorando con las medidas adoptadas a lo largo del año, referentes a las mejoras en la web, la telematización de los modelos, y el diseño de una nueva asistencia telefónica. En fin, las quejas son una importante fuente de información que sirve de base para la mejora continua de la Agencia.

II. Publicar las estadísticas tributarias 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, lo cual tuvo lugar con la puesta en marcha de la nueva web.

3.2.1.- Avanzar en el desarrollo de determinadas aplicaciones en TIRANT.

Durante el ejercicio 2021 se ha seguido trabajando en el desarrollo del módulo para incumplimiento de vencimientos, dentro del circuito TIRANT de aplazamientos y fraccionamientos. Por su parte, en enero de 2021 finalizó el arquetipo de expediente simple, con los elementos básicos necesarios para cubrir las exigencias de un expediente genérico, con las liquidaciones de juego fiscal (945).

1 En el Programa Anual de Actuaciones de 2021 se reformuló este indicador, sustituyendo “número de encuestas de satisfacción realizadas anualmente” por “grado de satisfacción del servicio recibido”, pues se ajusta mejor al objetivo planteado.



Así mismo, se planificó como actuación de 2021 dentro de este objetivo operativo, avanzar en el desarrollo de herramientas de Business Intelligence, y en este sentido se está trabajando en la implantación de cuadros de mando que permitan a los responsables la visualización y control de la información relevante de su competencia para la toma de decisiones.

Indicador	Previsión resultado 2021	Valor a fecha 31/12/2021	Grado de ejecución
Grado de realización del circuito (% avance)	80%	80%	100%

3.3.1.- Incrementar las horas de formación de los empleados públicos que prestan servicios en la ATV.

Este objetivo se mide a través de un indicador que calcula las horas de formación especializada por empleado y año. Se ha establecido para 2021 la cifra de 25 horas por empleado de formación especializada.

Indicador	Previsión resultado 2021	Valor a fecha 31/12/2021	Grado de ejecución
Número de horas de formación especializada por empleado y año	25	17	68%

VI. Conclusiones.

El año 2021, todavía está marcado por la crisis sanitaria originada por la COVID-19, con estado de alarma vigente buena parte de su primer semestre. Por lo que las medidas adoptadas en el 2020 relacionadas con la misma se han mantenido durante el 2021 (asistencia mediante cita previa, habilitación de canales alternativos a la presentación presencial en tantos Se desarrollan los planificados, teletrabajo, entre otras).

En el 2021 se ha seguido la línea trazada en el plan plurianual de **digitalización de la Agencia**, para posibilitar a la ciudadanía relacionarse con ella por medios electrónicos:

- La captura de datos declarados por los contribuyentes es totalmente digital en los modelos de autoliquidación asociados al impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados (modelos 600 y 620).
- La presentación telemática de los principales modelos de autoliquidación (modelo 650 del impuesto sobre sucesiones, modelo 600 del impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados y modelo 620 del impuesto sobre transmisiones patrimoniales - vehículos), es ya una



realidad. De tal forma, que los contribuyentes durante el 2022 ya pueden optar por la presentación íntegra telemática de los mismos, que incluye la cumplimentación con nuevos asistentes, pago si procede y presentación de forma telemática, ya sea de forma individual como por grandes presentadores, cualquiera que sea el tipo de documento en que se formalice la operación.

- El sistema de notificación electrónica se ha testeado con éxito durante el ejercicio y será posible durante el 2022 en aquellos supuestos previstos legalmente. Respecto a la notificación en papel, se ha implementado el centro de impresión y ensobrado para una mayor optimización de los recursos.

Por otro lado, **la prevención del fraude** mediante la prestación de servicios de información y asistencia al contribuyente se ha traducido en:

- La implementación de chatbots de asistencia interactiva guiada,
- La reformulación de la web enfocada al ciudadano y al colaborador social,
- Los recordatorios del cumplimiento de obligaciones tributarias y del pago de deudas.
- La difusión de criterios administrativos y novedades telemáticas a través del Observatorio Fiscal

Todo lo cual ha redundado en la estrategia de mejorar la comunicación y el acercamiento al contribuyente, tratando de facilitarle el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, en el marco del Programa de estimular el cumplimiento voluntario de las mismas.

Además de la preventiva, la estrategia de lucha contra el fraude fiscal se diseña desde otras dos perspectivas, la de cooperación y la de control. La realización de actuaciones de colaboración con la AEAT en el suministro de información tributaria para detectar incumplimientos fiscales, así como con otras consellerias, y la suscripción del convenio de suministro de información con el registro de titularidades reales, entre otras, son actuaciones que, junto a las propias labores de selección y carga, han permitido cumplir el Plan de Control Tributario en un 126%, pese a la inestabilidad de la plantilla laboral. En lo que se refiere a la estrategia de gestión recaudatoria propia, desde la Agencia se está trabajando intensamente en la mejora y eficiencia de la recaudación ejecutiva por medios propios, tanto de tributos por ella gestionados como de ingresos de derecho público de la GVA, y en poner todos estos avances al servicio de otros entes administrativos recaudadores en el territorio de la Comunitat Valenciana. En este sentido, durante el 2021 se ha suscrito el convenio marco de colaboración entre la Generalitat y la Federación Valenciana de Municipios y Provincias, para el embargo por deudas correspondientes a ingresos de derecho público a realizar fuera de sus respectivos ámbitos de competencia territorial.

Finalmente, como ente administrativo que es, la Agencia también se preocupa en **mejorar la gestión de los recursos públicos que tiene asignados**, y en este sentido durante el 2021:



- Se ha trabajado en la calidad de sus servicios, alcanzando casi el 83% de satisfacción de la ciudadanía en los servicios ofertados en los diferentes canales, medido a través de la puesta en marcha en el mismo ejercicio de encuestas de satisfacción;
- Se ha mejorado la transparencia publicitando en la nueva web las estadísticas tributarias que permiten a la ciudadanía, de forma interactiva y visual, comprender la evolución de los derechos reconocidos y de los ingresos tributarios que gestiona la ATV.

En lo que se refiere a los recursos humanos hay que destacar la fuga de personal de la Agencia, provocada por la peor clasificación de las plazas pertenecientes al Cuerpo Superior de gestión de tributos de la Administración de la Generalitat (A2-30) y por la política de mejora de empleo llevada a cabo en la GVA, que hacen muy difícil la consolidación de los equipos y la planificación de las tareas a realizar. A ello se añade, por un lado, la inconveniencia de atraer, por el mismo proceso de mejora de empleo, a personal no especializado en materia tributaria, en detrimento de la profesionalización de la Agencia. Todo lo cual se está traduciendo en pérdida de personal de carrera especializado en materia fiscal. Por otro lado, las bajas por jubilación de funcionarios del Cuerpo Superior técnico de inspectores de tributos de la Administración de la Generalitat (A1-04), no son repuestas porque los procesos selectivos son intermitentes y dilatados en el tiempo, y cada vez más, de escasa concurrencia debido, entre otras causas, a las diferencias retributivas en comparación con otras administraciones tributarias. Ante esta situación durante el ejercicio 2021 se han llevado a cabo las siguientes actuaciones respecto al personal: se han realizado las solicitudes y gestiones pertinentes para la reclasificación de las plazas pertenecientes a los cuerpos de técnicos superiores y de gestión de tributos A1 y A2, que finalmente ha sido autorizado e incluido en el presupuesto de la Agencia para el 2022, por lo que será una realidad el ejercicio siguiente. Así mismo, se ha publicado la OPE 2021 con 10 puestos de Agentes Tributarios y 12 puestos del Cuerpo Superior de Inspectores de Tributos. Durante el ejercicio se ha solicitado la creación de la agrupación de puestos de trabajo (APT) de agentes tributarios, todavía pendiente de creación, se ha elaborado y aprobado el Plan de Actuación de 2021 para la provisión de puestos de carácter temporal de la ATV. Así mismo destacar la provisión de 40 puestos para realizar la Campaña de la Renta (IRPF 2020) telefónicamente.