



RESOLUCIÓN de 13 de septiembre de 2021, del conseller de Hacienda y Modelo Económico, por la que se aprueba el informe semestral 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 primer semestre del 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 primer semestre del año 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 semestral del Programa anual de actuación de la Agencia Tributaria Valenciana para el año 2021, cuyo texto se anexa al presente acuerdo.**



Valencia, a 13 de septiembre de 2021

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



A N E X O

Informe semestral 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 relaciones 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 semestrales 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 primer semestre del ejercicio 2021, acumulando los datos de ejecución y cumplimiento de objetivos del citado periodo.

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 semestre objeto de revisión.



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.

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 sigue 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 primer semestre del 2021 se ultimaron los trabajos relativos al asistente para la cumplimentación del modelo 650 del impuesto sobre sucesiones, que entró en producción el 21 de julio. Es de destacar la participación de la ciudadanía en este proyecto, a través del Observatorio Fiscal. Al buen comportamiento de este indicador ayuda el incremento del consumo del canal on line por parte de la ciudadanía:

Indicador	Previsión resultado 2021	Valor a fecha 30/06/2021	Grado de ejecución
Porcentaje de modelos presentados con captura de puntos	75%	85,26%	113,68%



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. En relación con el 650, como ya se indicó, en el primer semestre se ha trabajado en la renovación del asistente como paso previo y necesario que posibilite la presentación telemática del mismo, que se prevé para el cuarto trimestre del 2021.

De tal forma que, al finalizar el primer semestre, los contribuyentes 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, de los modelos 620, 600 y 756, cualquiera que sea el tipo de documento en que se formalice la operación.

En tanto se desarrolla la opción de presentación íntegra telemática de los modelos 650 y 651, relativos a los impuestos sobre sucesiones y sobre donaciones, respectivamente, sigue habilitado el registro electrónico de la Generalitat Valenciana (conocido como “trámite Z”) para permitir la presentación de autoliquidaciones por los citados impuestos, 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 de los citados modelos.

Por lo que se refiere al registro electrónico de representantes, durante el primer semestre de 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. Por lo que a fecha de la presente revisión, este registro está operativo para el modelo 620, el 600 y el precitado trámite.

Indicador	Previsión resultado 2021	Valor a fecha 30/06/2021	Grado de ejecución
Porcentaje de modelos que se pueden presentar telemáticos respecto del total de modelos que se pueden presentar	40%	37,33%	93,32%

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, la actuación programada para el ejercicio 2021 es la puesta en marcha del sistema de notificación electrónica en aquellos supuestos previstos legalmente, durante la primer parte del año se han estado efectuando los desarrollos encaminados a ello.

Indicador	Previsión resultado 2021	Valor a fecha 30/06/2021	Grado de ejecución
Grado de avance	40%	26,34%	66%

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 es atender por cita previa, al menos, a 70.000 contribuyentes.

Indicador	Previsión resultado 2021	Valor a fecha 30/06/2021	Grado de ejecución
Número de asistencias a contribuyentes realizadas mediante el sistema de cita previa	70.000	38.124	54%

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 con las primeras reuniones el 26 de mayo.

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 que se han presentado. El objetivo a alcanzar durante el 2021 es el 55%. A 30/06/2021 el valor alcanzado es del 49,10%, lo que supone un grado de cumplimiento del 89% a mitad del ejercicio. La razón fundamental se encuentra en la habilitación del trámite genérico Z para la presentación de autoliquidaciones durante el estado de alarma, con la finalidad de permitir la presentación de aquellas autoliquidaciones que no tuvieran su correspondiente trámite telemático automatizado todavía desarrollado evitando desplazamientos. Esta posibilidad se sigue manteniendo, razón por la cual el grado de ejecución a fecha de la presente revisión es superior al esperado. Claramente, la mejor forma de incentivar la presentación telemática es ampliar las opciones de presentación por esta vía de los documentos de entrada (medido en el objetivo 1.1.2). No obstante, esos esfuerzos deben ir acompañados de otras actuaciones de comunicación y difusión de los avances implementados, para que sean conocidos, comprendidos y utilizados por las personas usuarias, señal del grado de éxito de los desarrollos, y ello es precisamente lo que pretende medir este indicador. Efectivamente, el buen resultado de este indicador se explica también por las actuaciones llevadas a cabo por la Agencia tendentes a incentivar la presentación telemática. En este sentido se convocó por tercera vez el



Observatorio fiscal de la Comunitat Valenciana, donde se expuso, entre otros puntos, el Programa anual de actuación de la ATV para el ejercicio 2021 y en él se explicó los avances realizados, especialmente en materia de medios de presentación telemática. También incrementa la presentación telemática la puesta en marcha del Chatbot para el modelo 620, como herramienta interactiva de asistencia guiada, otra de las actuaciones objetivo para el ejercicio 2021, que ya ha sido alcanzada en el primer semestre del mismo.

Los resultados han sido los siguientes:

Indicador	Previsión resultado 2021	Valor a fecha 30/06/2021	Grado de ejecución
Porcentaje de presentación de documentos telemáticos respecto del total de presentaciones efectuadas	55%	49,1%	89%

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 el primer semestre se ha implementado el centro de impresión y ensobrado y en cuanto al circuito, se ha trabajado en el mismo, habiendo culminado el mismo el 12/07/2021, por lo que se espera que en el segundo semestre se alcance el objetivo anual marcado.

Indicador	Previsión resultado 2021	Valor a fecha 30/06/2021	Grado de ejecución
Número de recordatorios de cumplimiento de obligaciones tributarias remitidos a personas	2.000	100	5%



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). Habiéndose ponderado en un 20% cada modelo, el valor del indicador a 30/06/2021 es del 60%. Se espera alcanzar el objetivo anual al final del ejercicio, cuando esté culminada la presentación telemática del 650.

Indicador	Previsión resultado 2021	Valor a fecha 30/06/2021	Grado de ejecución
Porcentaje de modelos que los colaboradores sociales pueden presentar mediante convenio respecto de todos aquellos que son susceptibles de convenio	80%	60%	75%

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 30/06/2021	Grado de ejecución
Número de actuaciones de coordinación y cooperación con otras Administraciones	12	23	192%

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

El objetivo en 2021 es 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.

En este semestre se han realizado, de las actuaciones planificadas en el ejercicio para coadyuvar al cumplimiento del objetivo, 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 los resultados de las actuaciones intensivas del Departamento de Inspección y las extensivas del de Gestión, en un 50% cada una de ellas.

El nivel de cumplimiento del Plan de Control Tributario, a fecha 30 de junio de 2021, ha sido el que se refleja a continuación:

Indicador	Previsión resultado 2021	Valor a fecha 30/06/2021	Grado de ejecución
------------------	---------------------------------	---------------------------------	---------------------------



Grado de consecución de los objetivos recogidos en el Plan de Control Tributario	100%	45,59%	45,59%
--	------	--------	--------

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. A medida que vayan culminando tales desarrollos informáticos se irán alcanzando los objetivos previstos para este ejercicio.

Indicador	Previsión resultado 2021	Valor a fecha 30/06/2021	Grado de ejecución
Porcentaje de providencias de apremio notificadas por la ATV respecto del total de providencias de apremio emitidas por la ATV	11%	3,22%	29%

Indicador	Previsión resultado 2021	Valor a fecha 30/06/2021	Grado de ejecución
------------------	---------------------------------	---------------------------------	---------------------------



Porcentaje de recordatorios de pago remitidos respecto del total de providencias de apremio emitidas por la ATV	10%	0%	0%
---	-----	----	----

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 30/06/2021	Grado de ejecución
Depuración de las liquidaciones de tributos cedidos dictadas hasta el 30/06/N-2	100%	66%	66%

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. A fecha de la presente revisión los datos son los siguientes:



Indicador	Previsión resultado 2021	Valor a fecha 30/06/2021	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	3,51	44%

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

A mitad del ejercicio el grado de ejecución de este indicador es el que a continuación se indica:

Indicador	Previsión resultado 2021	Valor a fecha 30/06/2021	Grado de ejecución
Número de diligencias de embargo tramitadas	60.000	15.529	26%

Respecto al segundo de los indicadores que miden el grado de ejecución de este objetivo operativo, “Ingresos obtenidos por otros entes mediante la actuación de la ATV”, a fecha 30 de abril de 2021, el valor del indicador es del 10,29% de las diligencias firmadas.

A lo largo del semestre 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.

Indicador	Previsión resultado 2021	Valor a fecha 30/06/2021	Grado de ejecución
Ingresos obtenidos por otros entes mediante la actuación de la ATV	18%	10,29%	57%



Por último, en relación con el tercero de los indicadores asociados a este objetivo operativo, “Número de convenios suscritos / número de convenios demandados”, se ha optado por la suscripción de un convenio marco que agilice los procesos recaudatorios bajo un modelo común, entre la Generalitat y las diferentes entidades locales, en materia de embargos por deudas correspondientes a ingresos de derecho público a realizar fuera de sus respectivos ámbitos de competencia territorial. Durante la primera parte del año 2021 se ha efectuado las negociaciones con la Federación valenciana de municipios y provincias (en adelante, la FVMP), lo que ha dado lugar a la firma del convenio marco de colaboración en materia de embargos FVMP-GENERALITAT VALENCIANA, el 20 de julio, que corresponde ya al segundo semestre, por lo que en este semestre el indicador es 0%.

Indicador	Previsión resultado 2021	Valor a fecha 30/06/2021	Grado de ejecución
Número de convenios suscritos / número de convenios demandados	100%	0%	0%

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 de los compromisos adquiridos es del 98,22%.



Indicador	Previsión resultado 2021	Valor a fecha 30/06/2021	Grado de ejecución
Grado de consecución de los objetivos recogidos en la Carta de Servicios	100%	98,22% ^(*)	98,22%

^(*) 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 han estado confeccionando las encuestas, en formato online, por cuatro canales: web, presencial (con código QR), telefónico y por correo electrónico, habiendo culminado las mismas ya entrado el segundo semestre por lo que las valoraciones de tales encuestas se reflejarán en la siguiente revisión.

Indicador	Previsión resultado 2021	Valor a fecha 30/06/2021	Grado de ejecución
Número de encuestas de satisfacción realizadas anualmente ¹	75%	0	0

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

- I. Reducir el número de quejas aceptadas en todo el año, que son las que afectan al servicio prestado. A 30/06/2021 este número de quejas es de 30 (a 31/12/2020 era de 120).
- 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

¹En 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.



mayor calidad. Durante todo el semestre se ha trabajado en ellas, y su publicación ha tenido lugar con la puesta en marcha de la nueva web, por lo que es un objetivo a computar en la siguiente revisión.

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).

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 30/06/2021	Grado de ejecución
Grado de realización del circuito (% avance)	80%	78%	97,5%

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 30/06/2021	Grado de ejecución
Número de horas de formación especializada por empleado y año	25	9,49	38%

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 2021 relacionadas con la misma se han mantenido durante el 2021 (asistencia mediante cita previa, habilitación de canales alternativos a la presentación presencial en tanto se desarrollan los planificados, teletrabajo, entre otras).

Sigue la tendencia marcada por el año anterior de mayor consumo del canal digital por parte de la ciudadanía. Así mismo los trabajos planificados desde la ATV relacionados con la digitalización y la automatización de los procesos. En relación con la primera, los indicadores asociados al programa 1.1 de implementación de la administración electrónica así lo reflejan. En relación con la automatización de los procesos, durante el primer semestre del 2021 se ha trabajado en la automatización de la recaudación ejecutiva que haga posible la emisión masiva y controlada de providencias de apremio y de recordatorios, tanto de pago como de cumplimiento de obligaciones tributarias, lo que junto a la implementación del centro de impresión y ensobrado al final del semestre, hará posible alcanzar los objetivos anuales fijados en los indicadores 2.1.3 relativo a la información fiscal previa en manos de las y los contribuyentes, el 2.3.1 relativo a las actuaciones de gestión recaudatoria en vía ejecutiva por medios propios y el 3.2.1 correspondiente a los avances en el desarrollo de determinadas aplicaciones de Tirant.

Igualmente se han realizado las actuaciones necesarias para la puesta en marcha de las encuestas de satisfacción y la publicación de las estadísticas, así como las negociaciones pertinentes para la firma del Convenio marco en materia de embargos por deudas correspondientes a ingresos de derecho público a realizar fuera de sus respectivos ámbitos de competencia territorial, actuaciones todas ellas que computaran en el siguiente semestre, permitiendo alcanzar los objetivos planificados para los indicadores 3.1.2 relativo al impulso de la calidad y el 2.3.4 de convenios de colaboración para la recaudación ejecutiva con otros entes administrativos.

Como ya se indicó en la revisión anual del 2020, la pandemia puso de manifiesto las deficiencias en la asistencia personalizada no presencial prestada desde la Agencia y por ello se concluyó que los esfuerzos se dirigirían en los próximos años a impulsar nuevas fórmulas de atención y asistencia a la ciudadanía, en la senda marcada por los objetivos estratégicos del Plan plurianual de gestión. Es por ello que en el primer semestre del 2021 se han contratado los servicios de una consultoría con esta finalidad, que está trabajando codo con codo con el personal de la Agencia en la definición de una nueva asistencia.

Y respecto a la gestión de los recursos asignados a la Agencia, principalmente en lo que se refiere a sus recursos humanos, hay que destacar la preocupación por la inestabilidad de los mismos, ante las continuas mejoras de empleo y lo dilatado de los procesos selectivos, que hacen muy difícil la planificación de las tareas a realizar.