

**ACUERDO de 19 de octubre de 2023, del Consejo Rector de la Agencia Tributaria Valenciana, por el que se evalúa el informe semestral del Programa anual de actuación de la Agencia Tributaria Valenciana para el año 2023.**

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 3 y 5 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 2023 fue aprobado por Resolución de 2 de febrero de 2022 del Conseller de Hacienda y Modelo Económico [DOGV 22.02.2022].

Una vez concluido el primer semestre del año 2023, y en cumplimiento de lo dispuesto en el apartado VII del Programa anual de actuación para el año 2023, la Dirección General de la Agencia ha elaborado el informe correspondiente a la evaluación de los resultados alcanzados en el primer semestre del año 2023.

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), el Consejo Rector evalúa favorablemente los resultados alcanzados en el primer semestre del año 2023 que figuran en el informe semestral del Programa anual de actuación de la Agencia Tributaria Valenciana para el año 2023, cuyo texto se anexa al presente acuerdo.

La secretaria

VºBª La presidenta



## **A N E X O**

### **Informe semestral del Programa Anual de Actuación de la Agencia Tributaria Valenciana para el año 2023.**

#### **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 2023, 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 2023, 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 citado Plan, los indicadores para medir el grado de consecución de los objetivos estratégicos y su valor objetivo para el ejercicio 2023 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.

La relación de objetivos y programas es la siguiente:



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

Objetivos estratégicos	Programas	Objetivos Operativos	Indicadores	Previsión 2023
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	100%
		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	100%
		1.1.3.- Avanzar en el expediente electrónico.	Grado de avance	80%
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 de forma personalizada.	200.000
		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.	75%
		2.1.3.- Impulsar la información fiscal previa en manos del contribuyente.	Nº de recordatorios de cumplimiento de obligaciones tributarias remitidos a ciudadanos.	5.000
		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	100%
		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	22%
			Porcentaje de recordatorios de pago remitidos respecto del total de providencias de apremio emitidas por la ATV	20%
		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.	1
		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/total enviadas	100%
			Ingresos obtenidos por otros entes mediante la actuación de la ATV.	22%
			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.	80 %
	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).	95%
	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 diseña 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 los contribuyentes en una verdadera asistencia, por lo que los esfuerzos deben dirigirse a simplificar la cumplimentación, la precaptura de la información, así como 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.**

Se refiere este objetivo a la desaparición de la cumplimentación manual de los documentos de entrada, para mejorar la calidad de los datos y minimizar errores de transcripción y costes de gestión, pudiendo el ciudadano optar, una vez cumplimentado el modelo online por pagarlo, si procede, y presentarlo telemática o presencialmente.

Durante el ejercicio 2023 se estableció el objetivo de eliminar la captura manual y el consiguiente empleo del papel, habilitando únicamente la posibilidad de cumplimentar de forma telemática con captura de la información, y garantizando la asistencia a aquellos ciudadanos que no tengan dicha posibilidad técnica, en los siguientes documentos:

- Modelo 651, de autoliquidación del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones, modalidad: Donaciones
- Modelo 650, de autoliquidación del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones, modalidad: Sucesiones

La previsión de este indicador a 31/12/2023 es el 100%. Es decir, que el objetivo planificado es que al finalizar el Plan Plurianual 20-23 todos los modelos y solicitudes que se presenten en la ATV se hayan cumplimentado telemáticamente por el ciudadano y volcado directamente a las bases de datos de la Administración.

A 6 meses de finalizar el objetivo planificado el porcentaje alcanzado es del 96%.

Este buen resultado se explica, además de por el mayor consumo digital por parte de la ciudadanía, porque los dos principales modelos de autoliquidación (modelo 600 y 620) solo se pueden cumplimentar online. En la sesión del Observatorio fiscal de 21/06/2023 se



anunció que la retirada de los otros dos modelos principales 650 y 651 en papel se haría efectiva el 15/09/2023, lo que tuvo lugar mediante anuncio en la web y difusión por redes sociales y a los actores implicados.

Indicador	Previsión resultado 2023	Valor a fecha 30/06/2023	Grado de ejecución
Porcentaje de modelos presentados con captura de puntos	100%	96%	96%

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

Como objetivo para el ejercicio 2023 se fijó el establecimiento de la presentación telemática para todos los modelos.

Durante el primer semestre del 2023, se puede 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,
- 651 del impuesto sobre donaciones,
- 600 del impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados,
- 620 del impuesto sobre transmisiones patrimoniales (vehículos) y
- 756 de devolución de ingresos indebidos
- 045 Juego. Tasas fiscales.

En el presente ejercicio se está trabajando en la presentación telemática de los anteriores modelos en caso de solicitar un aplazamiento o fraccionamiento del pago de la deuda resultante de la autoliquidación presentada o de una liquidación practicada por la Administración, así como en la presentación telemática de los nuevos modelos asociados a la fiscalidad para la transición ecológica, aprobada en la Ley 6/2022, de 5 de diciembre.

Por lo que se refiere al registro electrónico de representantes, a fecha de la presente revisión, está operativo para los modelos 600, 620, 650 y 651, el trámite de obtención del certificado de estar al corriente de las deudas tributarias con la GVA, la declaración informativa por quienes organicen subastas de bienes muebles y el censo de residuos.



<b>Indicador</b>	<b>Previsión resultado 2023</b>	<b>Valor a fecha 30/06/2023</b>	<b>Grado de ejecución</b>
Porcentaje de modelos que se pueden presentar telemáticos respecto del total de modelos que se pueden presentar	100%	80%	80%

### 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.

En cuanto al primer hito, si bien los registros de entrada de la ATV y sus Delegaciones en Castellón y Alicante se digitalizaron en el ejercicio 2020, durante el primer semestre de 2023 ha entrado en funcionamiento el Registro Electrónico Tributario, creado en virtud de la Orden 9/2022, de 13 de octubre, de la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico, de entrada en vigor el 26/01/2023. El mismo permite digitalizar los documentos que se registran de entrada en las Oficinas Liquidadoras de Distrito Hipotecario. En relación con la notificación electrónica entró en funcionamiento durante el ejercicio anterior, y respecto al expediente electrónico, durante el primer semestre del 2023 se ha estado trabajando en la implementación de la arquitectura del expediente electrónico siguiendo los estándares establecidos por la Administración del Estado, al objeto de alcanzar el objetivo al final del ejercicio. Con ello se dará cumplimiento a la Recomendación 5ª del Informe que rinde la Inspección General del Ministerio de Hacienda respecto al ejercicio 2021 a la Comunidad Valenciana, referente a la presentación telemática de reclamaciones económico-administrativas y envío del expediente electrónico al TEAR. Pese a que en un primer momento será el único escenario disponible, este desarrollo podrá ser aprovechado para otras administraciones.

<b>Indicador</b>	<b>Previsión resultado 2023</b>	<b>Valor a fecha 30/06/2023</b>	<b>Grado de ejecución</b>
Grado de avance	80%	60%	75%



#### **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:

##### Programa estratégico 2.1. Estimular el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias:

###### 2.1.1.- Mejorar la asistencia personalizada en el cumplimiento de las obligaciones tributarias

Las actuaciones planificadas para el 2023 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, telefónica, y por correo electrónico. A través de esta asistencia personalizada multicanal se pretende no solamente asistir en la presentación de las autoliquidaciones, sino también en la información previa para el correcto cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Durante el primer semestre de 2023 se ha ido implementando el Plan “la ATV le llama”, que es un plan de asistencia telefónica con cita previa, que fue testeado en modo piloto durante el ejercicio 2022. Los servicios que ofrece en una primera fase son información general sobre los principales tributos que se gestionan desde la Agencia, asistencia en la cumplimentación y presentación de modelos de autoliquidación de los citados tributos, y asistencia en caso de incidencias informáticas. Esta asistencia permite al ciudadano agendar una cita con el funcionario, quien le llama el día y hora señalada, garantizando de esta forma el servicio y evitando llamadas sin contestación. Busca ofrecer un servicio de la máxima calidad, y por ello se ha dotado exclusivamente con personal especializado en cada uno de los impuestos que se ofrecen, y utiliza un software de Contact Center en la nube que agiliza y optimiza la gestión y organización del trabajo. Ello garantiza además la unidad de criterio en las respuestas en todo el territorio valenciano, además de que evita desplazamientos y presencia física del ciudadano que así lo elige.

Por otra parte, se han estado realizando los trabajos necesarios para la puesta en producción, en el segundo semestre, de la consulta interactiva del estado de una deuda, lo



que permitirá al ciudadano hacer desde la misma web las consiguientes acciones lógicas, tales como pagar o aplazar la deuda. Pese a no ser estrictamente atención personalizada, durante el primer semestre de 2023 también se ha puesto en marcha, como canal en línea, el “chatbot 600”, que asiste directamente en la web sobre las cuestiones más preguntadas por la ciudadanía y en la cumplimentación del modelo de autoliquidación, tal como lo hace el ya existente “chatbot 620” en relación con la tributación asociada a la transmisión de vehículos.

El indicador que se emplea para medir este objetivo operativo es el de asistencias personalizadas. El compromiso en 2023 es atender de forma personalizada, al menos, a 200.000 contribuyentes.

Indicador	Previsión resultado 2023	Valor a fecha 30/06/2023	Grado de ejecución
Número de asistencias personalizadas a contribuyentes	200.000	97.201	49%

#### 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 2023 es el 75%. A 30/06/2023 el valor alcanzado es del 66%, lo que supone un grado de cumplimiento del 88% a mitad del ejercicio.

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), si bien estos hitos deben ir acompañados de otras actuaciones de comunicación y difusión de los avances implementados, para que sean conocidos, comprendidos y utilizados por el usuario, señal del grado de éxito de los desarrollos. Ello es precisamente lo que se pretendió con la celebración de la séptima sesión del Observatorio fiscal de la Comunitat Valenciana, que tuvo lugar el 21/06/23 entre agentes fiscales y administración tributaria de la Comunidad Valenciana. En ella se expuso las medidas tributarias en el ámbito de la Comunidad Valenciana del ejercicio 2023, la planificación estratégica de la Agencia Tributaria Valenciana para el mismo ejercicio, y se analizaron y valoraron las propuestas recibidas por parte de todos los agentes fiscales relacionadas tanto con la normativa tributaria como con el funcionamiento de la Agencia.

Los resultados han sido los siguientes:



<b>Indicador</b>	<b>Previsión resultado 2023</b>	<b>Valor a fecha 30/06/2023</b>	<b>Grado de ejecución</b>
Porcentaje de presentación de documentos telemáticos respecto del total de presentaciones efectuadas	75%	66%	88%

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

Se trata de mejorar la accesibilidad a la información necesaria para que la ciudadanía pueda cumplir sus obligaciones tributarias, ya que el adecuado e inmediato conocimiento de la misma evita errores y previene incumplimientos. En la misma línea, la transparencia es un valor estratégico que genera certidumbre y seguridad a los contribuyentes.

Las actuaciones a realizar para la consecución de este objetivo operativo se concretan en remitir a los potenciales obligados tributarios recordatorios masivos del cumplimiento de obligaciones tributarias, incluyendo información necesaria para el cumplimiento de las mismas. Se fija para el 2023 el objetivo de remitir 5.000 recordatorios, que serán correspondientes al Impuesto de Sucesiones y Donaciones.

<b>Indicador</b>	<b>Previsión resultado 2023</b>	<b>Valor a fecha 30/06/2023</b>	<b>Grado de ejecución</b>
Número de recordatorios de cumplimiento de obligaciones tributarias remitidos a ciudadanos	5.000	2.770	55%

### 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.



Los modelos susceptibles de ser habilitados en el marco del convenio con colaboradores sociales por el volumen de su presentación ya lo están en este último ejercicio de planificación plurianual. Se trata del modelo 600, 620, 650 y 651, este último en enero del 2023. Por tanto, las actuaciones a desarrollar durante el 2023 se están centrando en mejorar los canales de comunicación con los colectivos firmantes de convenios con la finalidad de hacer efectiva esa colaboración social que permita el correcto cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Cabe destacar, igualmente, el gran esfuerzo de desarrollo en la ATV para poner en marcha todos los sistemas simplificados y la firma de multitud de convenios, que en especial a partir de 2021 (más de 70 desde entonces) han tenido un crecimiento exponencial.

<b>Indicador</b>	<b>Previsión resultado 2023</b>	<b>Valor a fecha 30/06/2023</b>	<b>Grado de ejecución</b>
Porcentaje de modelos que los colaboradores sociales pueden presentar mediante convenio respecto de todos aquellos que son susceptibles de convenio	100%	100%	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.

<b>Indicador</b>	<b>Previsión resultado 2023</b>	<b>Valor a fecha 30/06/2023</b>	<b>Grado de ejecución</b>
Número de actuaciones de coordinación y cooperación con otras Administraciones	12	25	208%



Así mismo, se incluyó como actuación concreta dentro de este objetivo operativo redefinir la colaboración con Oficinas Liquidadoras de Distrito Hipotecario para adecuarlo al actual sistema de gestión con una gran presencia de sistemas de presentación telemática, una integración directa de los datos a partir de suministros automatizados por parte de terceros y el expediente íntegramente electrónico. Como culminación del trabajo realizado en este sentido, se aprobaron sendos instrumentos jurídicos:

- DECRETO 72/2023, de 19 de mayo, del Consell, por el que se atribuyen a las oficinas liquidadoras de Distrito Hipotecario funciones para la gestión y liquidación de los impuestos sobre Sucesiones y Donaciones y sobre Transmisiones Patrimoniales y actos Jurídicos Documentados.
- ORDEN 7/2023, de 25 de mayo, de 2023, de la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico, por la que se establece el sistema retributivo a percibir por las oficinas liquidadoras de distrito hipotecario por el ejercicio de las funciones atribuidas por la Generalitat.

#### Programa estratégico 2.2. Planificación y Control Tributario:

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

El objetivo en 2023 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.

El nivel de cumplimiento del Plan de Control Tributario, a fecha 30 de junio de 2023, no es del todo satisfactorio, lo que en parte se atribuye a los magníficos datos de ejercicios anteriores, que en especial en la labor inspectora han tenido un efecto disuasorio en un limitado grupo de contribuyentes. El dato ha sido el que se refleja a continuación:

<b>Indicador</b>	<b>Previsión resultado 2023</b>	<b>Valor a fecha 30/06/2023</b>	<b>Grado de ejecución</b>
Grado de consecución de los objetivos recogidos en el Plan de Control Tributario	100%	39%	39%

#### Programa estratégico 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.



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.

<b>Indicador</b>	<b>Previsión resultado 2023</b>	<b>Valor a fecha 30/06/2023</b>	<b>Grado de ejecución</b>
Porcentaje de providencias de apremio notificadas por la ATV respecto del total de providencias de apremio emitidas por la ATV	22%	33%	150%

<b>Indicador</b>	<b>Previsión resultado 2023</b>	<b>Valor a fecha 30/06/2023</b>	<b>Grado de ejecución</b>
Porcentaje de recordatorios de pago remitidos respecto del total de providencias de apremio emitidas por la ATV	20%	21%	105%

### 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.

<b>Indicador</b>	<b>Previsión resultado 2023</b>	<b>Valor a fecha 30/06/2023</b>	<b>Grado de ejecución</b>
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.

En este primer semestre de 2023 se registró una entrada masiva de solicitudes de devolución derivadas de los beneficios temporales de juego en el periodo en que tuvo lugar la pandemia por coronavirus, que pese a ser resueltos de forma coordinada, penalizan el dato en gran medida.

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

<b>Indicador</b>	<b>Previsión resultado 2023</b>	<b>Valor a fecha 30/06/2023</b>	<b>Grado de ejecución</b>
Demora (en meses) calculada según la relación entre las solicitudes pendientes al final del ejercicio y la media mensual de documentos despachados	1	2,81	36%

### 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:

<b>Indicador</b>	<b>Previsión resultado 2023</b>	<b>Valor a fecha 30/06/2023</b>	<b>Grado de ejecución</b>
Número de diligencias de embargo tramitadas/ total enviadas	100%	100%	100%

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 junio de 2023, el valor del indicador es un 9% de las diligencias firmadas, que supone un 41% del objetivo.



Indicador	Previsión resultado 2023	Valor a fecha 30/06/2023	Grado de ejecución
Ingresos obtenidos por otros entes mediante la actuación de la ATV	22%	9%	41%

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 se han mantenido reuniones con la Federación valenciana de municipios y provincias (FVMP), y los diferentes municipios interesados en la adhesión al Convenio para comprobar los requisitos jurídicos y técnicos necesarios para proceder a las futuras adhesiones.

Indicador	Previsión resultado 2023	Valor a fecha 30/06/2023	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 de los compromisos adquiridos es del 99%.



Indicador	Previsión resultado 2023	Valor a fecha 30/06/2023	Grado de ejecución
Grado de consecución de los objetivos recogidos en la Carta de Servicios	100%	99%	99%

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

Para el ejercicio 2023 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 80%.

Indicador	Previsión resultado 2023	Valor a fecha 30/06/2023	Grado de ejecución
Grado de satisfacción del servicio recibido	80%	84%	105%

El grado de satisfacción medio obtenido es del 84%, siendo el objetivo, al menos del 80%, lo que supone un grado de cumplimiento del objetivo fijado del 105%.

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

- Reducir el número de quejas aceptadas en todo el año, que son las que afectan al servicio prestado, a 75. A 30/06/2023 el número de quejas es de 33.
- Implementar progresivamente un sistema de cumplimiento normativo en la ATV que permita detectar riesgos jurídicos asociados a la actividad pública que desde la misma se presta, y asegurar el establecimiento de protocolos y controles necesarios para evitar o minimizar las consecuencias de su comisión. En este sentido, durante el primer semestre se ha estado trabajando en el Mapa de riesgos, el Código ético y la Declaración institucional.

Así mismo, se planificó en el ejercicio 2023 la Auditoría orientada a la consecución del cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad, y en este sentido se ha elaborado y aprobado la Política de Seguridad de la Información en el primer semestre del año. El resultado fue favorable, indicando únicamente algunas salvedades que se solventarán en este ejercicio.



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

Durante el ejercicio 2023 se ha seguido trabajando en las actuaciones propuestas en el Programa Anual.

El sistema Tirant ha seguido evolucionando la gestión de direcciones de notificaciones, con el objetivo de conseguir un aumento de la eficiencia al 95%, así como el módulo de incumplimiento de vencimientos, finalizado al 100%.

<b>Indicador</b>	<b>Previsión resultado 2023</b>	<b>Valor a fecha 30/06/2023</b>	<b>Grado de ejecución</b>
Grado de realización del circuito (% avance)	95%	100%	105%

### 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 2023 la cifra de 25 horas por empleado de formación especializada.

<b>Indicador</b>	<b>Previsión resultado 2023</b>	<b>Valor a fecha 30/06/2023</b>	<b>Grado de ejecución</b>
Número de horas de formación especializada por empleado y año	25	19,04	76%

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

Objetivos estratégicos	Programas	Objetivos Operativos	Indicadores	Resultados			Previsión de resultados	Valor indicador 30/06/2023	% de resultado alcanzado
				2020	2021	2022	2023		
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 autolliquidaciones y solicitudes.	Porcentaje de modelos presentados sin captura de puntos	71%	86%	95 %	100%	96%	96%
		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	37%	40%	76,92 %	100%	80%	80%
		1.1.3.- Avanzar en el expediente electrónico.	Grado de avance	20%	31%	50 %	80%	60%	75%
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.	50.838	72.880	157.607	200.000	97.201	49%
		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.	47%	54%	60.69%	75%	66%	88%
		2.1.3.- Impulsar la información fiscal previa en manos del contribuyente.	Nº de recordatorios de cumplimiento de obligaciones tributarias remitidos a ciudadanos.	90	2.444	63.634	5.000	2.770	55%
		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 presentación de documentos por colaborador social en virtud de convenio con respecto al total de presentaciones realizadas por colaboros sociales.	60%	80%	80 %	100%	100%	100%
		2.1.5.- Impulsar la coordinación y la cooperación con el resto de Administraciones para la consecución de los objetivos propuestos.	Número de actuaciones de coordinación y cooperación con otras Administraciones.	12	25	43	12	25	208%
	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.	74%	126%	111,50 %	100%	39%	39%



	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,	9%	4%	23,65 %	22%	33%	<b>150%</b>
			Porcentaje de recordatorios de pago remitidos respecto del total de providencias de apremio emitidas por la ATV.	0%	13%	16,61 %	20%	21%	<b>105%</b>
		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	143%	142%	142 %	100%	66%	<b>66%</b>
		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	4,05	0,84	1	2,81	<b>36%</b>
		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/total enviadas	50.000	37.649	99,93 %	100%	100%	<b>100%</b>
			Ingresos obtenidos por otros entes mediante la actuación de la ATV.	15%	7%	10,04 %	22%	9%	<b>41%</b>
			Número de convenios suscritos/convenios demandados.	100%	100%	16,67 %	100%	100%	<b>100%</b>
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%	98%	98,03 %	100%	99%	<b>99%</b>
		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	0	83%	84,60 %	80 %	84 %	<b>105%</b>
	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).	75%	80%	100 %	95%	100%	<b>105%</b>
	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	17	37	25	19,04	<b>76%</b>