

ACORD de 21 d'octubre de 2024, del Consell Rector de l'Agència Tributària Valenciana, pel qual s'avalua l'informe semestral del Programa anual d'actuació, de l'Agència Tributària Valenciana, per a l'any 2024.

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

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

- Un d'àmbit pluriennal, el Pla pluriennal de gestió, que té com a objectiu oferir a l'organització una visió clara de les estratègies que s'han de seguir i mesures que cal prendre en un termini de vigència d'entre 3 i 5 exercicis, alineant també l'assignació de mitjans tècnics i humans amb les prioritats identificades.
- I un altre per a cada exercici, el Programa anual d'actuació, que constitueix l'instrument en el qual es concreta per a cada període anual l'activitat que ha de ser desenvolupada per l'Agència en el marc del Pla pluriennal de gestió.

El primer Pla plurianual de gestió de l'ATV, per al període 2020-2023, va ser aprovat per Resolució de 17 de gener de 2020, del conseller d'Hisenda i Model Econòmic [DOGV 27.01.2020], i donada la necessitat de replantejar el model d'organització interna de l'Agència, es va considerar òptim promoure la seua pròrroga en els termes establits, la qual cosa es va produir en el Consell Rector de l'ATV en sessió de 9 de febrer de 2024, quedant aprovada la pròrroga del citat pla per un exercici anual en virtut de Resolució de 9 de febrer de 2024, de la Consellera d'Hisenda, Economia i Administració Pública [DOGV 19.02.2024]. El corresponent Programa Anual d'Actuació de 2024, en línia amb les directrius fixades en el pla plurianual prorrogat, va ser aprovat per Resolució de 16 de febrer de 2024 de la Consellera d'Hisenda, Economia i Administració Pública [DOGV 22.02.2024].

Una vegada conclòs el primer semestre de l'any 2024, i en compliment del que disposa l'apartat VII del Programa anual d'actuació per a l'any 2024, la Direcció General de l'Agència ha elaborat l'informe corresponent a l'avaluació dels resultats aconseguits en el primer semestre de l'any 2024.

Per tot això, i de conformitat amb el que disposa l'article 5, apartat 2 a) del Decret 3/2019, de 18 de gener, del Consell, d'aprovació de l'Estatut de l'Agència Tributària Valenciana (Decret 3/2019, d'ara endavant), el Consell Rector avalua favorablement els resultats



aconseguits en el primer semestre de l'any 2024 que figuren en l'informe semestral del Programa anual d'actuació de l'Agència Tributària Valenciana per a l'any 2024, el text del qual s'annexa a aquest acord.

La secretària

Vist i plau de la presidenta

Pilar Ivars Pérez

Ruth María Merino Peña



A N N E X

Informe semestral del Programa anual d'actuació de l'Agència Tributària Valenciana per a l'any 2024

ÍNDEX.

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

I. Introducció

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

D'altra banda, tal com preveu l'apartat VII del Programa anual d'actuació de l'ATV per a l'any 2024, correspon al Consell Rector, per aplicació del que disposa l'article 5.2 del Decret 3/2019, el seguiment i el control de l'execució del Programa anual d'actuació, així com l'avaluació dels resultats d'este, que es durà a terme mitjançant l'elaboració d'informes semestrals que versaran sobre el contingut del programa, incloent tant els indicadors associats a l'evolució dels objectius assenyalats a aconseguir en el període com les accions identificades en el programa.



II. Abast

L'abast d'este informe abasta el primer semestre de l'exercici 2024, i acumula les dades d'execució i compliment d'objectius del període citat.

D'acord amb el que disposa l'apartat III del Pla plurianual de gestió 2020-2023 (prorrogat a l'exercici 2024), l'ATV identifica els següents objectius estratègics:

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

Segons el pla citat, els indicadors per a mesurar el grau de consecució dels objectius estratègics i el seu valor objectiu per a l'exercici 2024 són els que figuren en el quadro que de la pàgina següent d'este document.

El valor obtingut en cada un dels indicadors de compliment, així com el grau d'execució que l'anterior suposa respecte del valor objectiu proposat, es detalla al llarg dels apartats següents d'este informe.

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

La relació d'objectius i programes és la següent:



INDICADORS DE COMPLIMENT DELS OBJECTIUS ESTRATÈGICS, PROGRAMES I OBJECTIUS OPERATIUS				
Objectius estratègics	Programes	Objectius Operatius	Indicadors	Previsió 2024
1.- Possibilitar que la ciutadania es relacione amb l'ATV íntegrament per mitjans electrònics.	1.1.- Implementar l'Administració electrònica.	1.1.1.- Eliminar el paper en la presentació d'autoliquidacions i sol·licituds.	Percentatge de models presentats sense captura de punts	100%
		1.1.2.- Incrementar les opcions de presentació telemàtica dels documents d'entrada.	Percentatge de models que es poden presentar telemàtics respecte del total de models que es poden presentar	100%
		1.1.3.- Avançar en l'expedient electrònic.	Grau d'avanç	100%
2.- Millorar les condicions i resultats de la lluita contra el frau fiscal.	2.1.- Estimular el compliment voluntari de les obligacions tributàries.	2.1.1.- Millorar l'assistència personalitzada en el compliment de les obligacions tributàries, mitjançant el desenvolupament, principalment, del servei de cita	Nombre d'assistències a contribuents realitzades de forma personalitzada.	220.000
		2.1.2.- Fomentar la presentació de documents d'entrada per mitjans telemàtics.	Percentatge de presentació de documents telemàtics respecte del total de presentacions efectuades.	80%
		2.1.3.- Impulsar la informació fiscal prèvia en mans del contribuïent.	Núm. de recordatoris de compliment d'obligacions tributàries remesos a ciutadans.	6.000
		2.1.4.- Incrementar el nombre de presentacions realitzades per col·laboradors socials en virtut de conveni respecte al total de presentacions realitzades per col·laboradors socials.	Percentatge de models que els col·laboradors socials poden presentar mitjançant conveni respecte de tots aquells que són susceptibles de conveni	100%
		2.1.5.- Impulsar la coordinació i la cooperació amb la resta d'Administracions per a la consecució dels objectius proposats.	Nombre de reunions de coordinació i cooperació amb altres Administracions Tributàries.	50
	2.2.- Planificació i control tributari	2.2.1.- Aconseguir el 100% del nivell de compliment del pla de control tributari.	Grau de consecució dels objectius recollits en el Pla de Control Tributari.	100%
	2.3.- Estratègia de gestió recaptatòria neta.	2.3.1.- Incrementar la recaptació neta derivada d'actuacions de gestió recaptatòria en via executiva per mitjans propis.	Percentatge de provisions de constrenyiment notificats per l'ATV respecte del total de provisions de constrenyiment emeses per l'ATV	50%
			Percentatge de recordatoris de pagament remesos respecte del total de provisions de constrenyiment emeses per l'ATV	40%
		2.3.2.- Reduir del pendent de cobrament en el marc de les competències de l'ATV.	Depuració de les liquidacions de tributs cedit dictades fins al 30/06/N-2	100%
		2.3.3.- Disminuir els costos de devolució d'ingressos indeguts	Demora (en mesos) calculada segons la relació entre les sol·licituds pendents al final de l'exercici i la mitjana mensual de documents despatxats.	2
		2.3.4.- Avançar en els convenis de col·laboració subscrits per a la gestió recaptatòria executiva amb altres ens administratius.	Nombre de diligències d'embargament tramitades/total enviades	100%
			Ingressos obtinguts per altres ens mitjançant l'actuació de l'ATV.	30%
		Nombre de convenis subscrits/convenis demandats	100%	
	3.- Millorar la gestió dels recursos assignats a l'Agència Tributària Valenciana.	3.1.- Impulsar la qualitat.	3.1.1.- Aconseguir el 100% de compliment dels compromisos de qualitat dels serveis que s'ofereixen a la ciutadania en la Carta de Serveis de l'ATV.	Grau de consecució dels objectius recollits en la Carta de Serveis.
3.1.2.- Impulsar les actuacions de control de qualitat de les actuacions realitzades per l'Agència Tributària Valenciana.			Grau de satisfacció del servei rebut.	80%
3.2.- Culminar desenvolupaments pendents de TIRANT		3.2.1.- Avançar en el desenvolupament de determinades aplicacions en TIRANT.	Grau de realització del circuit (% avanç).	100%
3.3.- Gestionar els recursos humans.		3.3.1.- Incrementar les hores de formació dels empleats públics que presten serveis en l'ATV.	Nombre d'hores de formació especialitzada per empleat i any.	25



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

Per a aconseguir l'objectiu estratègic de **“Possibilitar que la ciutadania es relacione amb l'ATV íntegrament per mitjans electrònics”**, es dissenya el programa d'implementació de l'Administració electrònica, que suposa definir un nou model des del moment de la recepció dels documents amb transcendència tributària, així com transformar l'atenció als contribuents en una assistència verdadera, per la qual cosa els esforços han de dirigir-se a simplificar la formalització i la precaptura de la informació amb tota la qualitat possible, així com establir la possibilitat d'avaluar el risc de cada presentació en el moment mateix de la seua realització.

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

Programa estratègic 1.1. Implementar l'Administració electrònica

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

Este objectiu es referix a la desaparició de la formalització manual dels documents d'entrada, per a millorar la qualitat de les dades i minimitzar errors de transcripció i els costos de gestió; el ciutadà pot optar, una vegada formalitzat el model en línia, per pagarlo, si és el cas, i presentar-lo telemàticament o presencialment. Per a això les actuacions se centren, principalment, a millorar els assistents d'ajuda (tradicionalment denominats Sar@2 o programa Padre), per a fer més fàcil i intuïtiva la seua formalització i confecció en línia, complementant estes millores amb els servicis d'assistència presencial i “L'ATV li telefona”.

La previsió d'este indicador, que mesura el percentatge de models que s'han presentat amb captura de dades bolcades directament pel ciutadà quan formalitza el model és, per a tot l'exercici 2024, del 100 %. En data 30 de juny es manté el nivell dels últims exercicis, de manera que el 97 % dels documents que entren en l'ATV ho fan amb captura de dades, i queden únicament certs models menors que no solen utilitzar ciutadans sinó empreses o casos que no han pogut automatitzar-se.

És un bon resultat que s'explica per l'auge del consum digital i per la formalització exclusivament en línia dels principals models (600, 620, 650 i 651), unit a la seua presentació telemàtica completa.



Indicador	Previsió resultat 2024	Valor a data 30/06/2024	Grau d'execució
Percentatge de models presentats amb captura de punts	100 %	97 %	97 %

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

Com a objectiu per a l'exercici 2024, es va fixar l'establiment de la presentació telemàtica per a tots els models.

Durant el primer semestre del 2024, es pot optar per la presentació íntegra telemàtica, que inclou la formalització amb nous assistents, pagament —si és el cas— i presentació de manera telemàtica, siga de manera individual o per grans presentadors, qualsevol que siga el tipus de document en què es formalitze l'operació, dels models següents:

- 600 de l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats,
- 620 de l'impost sobre transmissions patrimonials (vehicles),
- 650 de l'impost sobre successions,
- 651 de l'impost sobre donacions,
- 756 de devolució d'ingressos indeguts,
- 045 Joc. Taxes fiscals, i
- els corresponents a impostos mediambientals i vivendes buides.

En el present exercici es continua treballant en la presentació telemàtica dels models anteriors en cas de sol·licitar un ajornament o un fraccionament del pagament del deute resultant de l'autoliquidació presentada o d'una liquidació practicada per l'Administració.

D'altra banda, en este primer semestre de 2024 s'han implementat dos nous tràmits que, si bé és cert que no es tracta estrictament de models en paper, amb estes noves millores s'aconsegueix reduir dràsticament el seu ús. En primer lloc, un nou tràmit de presentació de recurs de reposició o reclamació economicoadministrativa. Estos recursos es poden presentar tant de manera telemàtica amb certificat digital actuant en nom propi o com a representant d'un tercer, com de manera presencial, omplint el formulari en línia i presentant-lo posteriorment en alguna de les seus de l'ATV. En segon lloc, s'ha habilitat un nou tràmit per a consultar i pagar deutes de manera telemàtica, i es pot obtindre el certificat d'estar al corrent en el mateix tràmit.



Relacionat amb això, cal destacar que en este semestre s'ha incorporat la modalitat de pagament mitjançant càrrec en compte per a l'entitat Abanca, fet que permet al presentador de les autoliquidacions indicar un compte d'esta entitat per al càrrec immediat.

Pel que fa al registre electrònic de representants, a data d'esta revisió, està operatiu per als models 600, 620, 650 i 651 el tràmit d'obtenció del certificat d'estar al corrent dels deutes tributaris amb la GVA, la declaració informativa pels qui organitzen subhastes de béns mobles, el cens de residus, l'impost sobre vivendes buides i els referits recursos de reposició i reclamació economicoadministrativa.

Indicador	Previsió resultat 2024	Valor a data 30/06/2024	Grau d'execució
Percentatge de models que es poden presentar telemàticament respecte del total de models que es poden presentar	100 %	82 %	82 %

1.1.3. Avançar en l'expedient electrònic

El mesurament d'este objectiu s'efectua sobre la base d'una sèrie de fites que, conceptualment, poden englobar-se en i) digitalització dels registres, ii) notificació electrònica, iii) expedient electrònic. De cara a avaluar el compliment d'este objectiu, i atesa la rellevància de cada una de les fases en el grau d'avanç en l'expedient electrònic, s'ha considerat oportú ponderar-les en el sentit d'atribuir un 20 % de rellevància a la digitalització dels registres, un 20 % a la notificació electrònica i l'altre 60 % a la consecució íntegra de l'expedient electrònic.

1. Quant a la primera fita, si bé els registres d'entrada de l'ATV i les seues delegacions a Castelló i Alacant es van digitalitzar en l'exercici 2020, durant l'exercici 2023 va entrar en funcionament el Registre electrònic tributari, creat en virtut de l'Orde 9/2022, de 13 d'octubre, de la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic, que va entrar en vigor el 26/01/2023. Este permet digitalitzar els documents que es registren d'entrada en les oficines liquidadores de districte hipotecari.
2. En relació amb la notificació electrònica, durant l'exercici 2021 es va posar en marxa el sistema de doble notificació (paper i electrònica) i es van efectuar els desenrotllaments encaminats a l'inici del sistema de notificació electrònica en els supòsits previstos legalment. En l'exercici 2022 es va habilitar el cens de notificacions electròniques, en nom propi o com a representant, i podien definir-se dies de no depòsit per a períodes vacacionals. Durant el primer semestre de 2024 s'han notificat per este sistema 86.041 documents, dels quals fins a l'11 % es van



notificar de manera exclusivament electrònica, mètode que progressivament va guanyant preferència entre els ciutadans i les empreses.

3. Respecte de la tercera de les fites, en 2023 i 2024 s'ha estat treballant en la implementació de l'arquitectura de l'expedient electrònic seguint els estàndards establits per l'Administració de l'Estat, a fi d'aconseguir l'objectiu al final de l'exercici. Amb això es complirà la recomanació 5a de l'informe que rendix la Inspecció General del Ministeri d'Hisenda respecte de l'exercici 2021 a la Comunitat Valenciana, referent a la presentació telemàtica de reclamacions economicoadministratives i enviament de l'expedient electrònic al TEAR, que s'espera implantar en el segon semestre de 2024. Sobre esta qüestió, en el seu Informe d'auditoria de sistemes d'informació de l'ATV de l'exercici 2022, la Sindicatura de Comptes conclou que s'han realitzat avanços sobre este aspecte, i que és necessari continuar treballant en esta línia. Malgrat que en un primer moment serà l'únic escenari disponible, este desenrotllament podrà aprofitar-se per a altres administracions.

Indicador	Previsió resultat 2024	Valor a data 30/06/2024	Grau d'execució
Grau d'avanç	100 %	85 %	85 %

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

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

Programa estratègic 2.1. Estimular el compliment voluntari de les obligacions tributàries

2.1.1. Millorar l'assistència personalitzada en el compliment de les obligacions tributàries

Les actuacions planificades per al 2024 relacionades amb l'estímul del compliment voluntari i la prevenció de l'incompliment de les obligacions tributàries inclouen un conjunt de servicis d'informació i ajuda al contribuent, en la major part, per Internet (a través del seu portal web i d'assistència remota personalitzada), sense deixar de costat l'assistència presencial, telefònica i per correu electrònic, que en certs col·lectius gaudix de més



preferència. Per mitjà d'esta assistència personalitzada multicanal es pretén no només assistir en la presentació de les autoliquidacions, sinó també en la informació prèvia per al compliment correcte de les obligacions tributàries.

Durant el primer semestre de 2024 s'ha consolidat el pla "l'ATV li telefona", un pla d'assistència telefònica amb cita prèvia que es va testar en mode pilot durant l'exercici 2022. Els servicis que ofereix en una primera fase són informació general sobre els principals tributs que es gestionen des de l'Agència i afecten el ciutadà (actualment, queden fora d'este servici tributs orientats a empreses, com els de joc que pel seu caràcter periòdic no requereixen assistència personalitzada immediata), assistència en la formalització i la presentació de models d'autoliquidació dels tributs referits (600, 620, 650 i 651), i assistència en cas d'incidències informàtiques. Des de la seua posada en marxa progressiva, durant el 2022 es van efectuar 3.405 telefonades, durant 2023 es va quintuplicar la xifra fins a les 15.035 telefonades i només en el primer semestre de 2024 s'ha arribat a 12.232 telefonades.

En relació amb el canal presencial, durant l'exercici 2024 s'ha ampliat el servici d'assistència i formalització dels models 650 i 651 en les tres seus de l'ATV i en els 62 centres gestors amb els quals compta l'Agència en tot el territori valencià, i es completa així la casuística possible.

D'altra banda, s'ha publicat la consulta interactiva de l'estat d'un deute, fet que permet al ciutadà fer des de la mateixa web les consegüents accions lògiques, com ara pagar o ajornar el deute.

L'indicador que s'empra per a mesurar este objectiu operatiu és el d'assistències estrictament personalitzades mitjançant cita o consulta. El compromís en 2024 és atendre de manera personalitzada, almenys, a 220.000 contribuents.

Indicador	Previsió resultat 2024	Valor a data 30/06/2024	Grau d'execució
Nombre d'assistències personalitzades a contribuents	220.000	88.496	40 %

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

La millor manera d'incentivar la presentació telemàtica és ampliar les opcions de presentació per esta via dels documents d'entrada (mesurat en l'objectiu 1.1.2), si bé estes fites han d'anar acompanyades amb altres actuacions de comunicació i difusió dels avanços implementats, perquè siguen coneguts, compresos i utilitzats per l'usuari, senyal del grau d'èxit dels desenrotllaments. Això inclou millores en el sistema de formalització, que ha anat aplegant l'experiència d'usuaris i gestors.



També s'ha inclòs una facilitat molt demandada pels col·laboradors socials, que no és una altra que la de poder presentar de manera telemàtica l'autoliquidació després d'haver ingressat, si és el cas, el corresponent pagament de l'impost de manera presencial en una entitat financera. Esta possibilitat s'arplega respecte dels models 600 (transmissions patrimonials i actes jurídics documentats), 620 (compravenda de vehicles), 650 (successions) i 651 (donacions). És el que es coneix popularment com a "pagament NRC".

Totes estes facilitats es divulguen tant en la pàgina web de l'Agència com en llistes de distribució, en xarxes socials i en fòrums com l'Observatori Fiscal de la Comunitat Valenciana. Això permet als contribuents disposar de la informació actualitzada que necessiten per a complir les seues obligacions tributàries de la manera més concorde amb les seues preferències.

L'indicador que mesura este objectiu operatiu indica el nombre de documents d'entrada que s'han presentat de manera telemàtica respecte del total que s'han presentat. L'objectiu a aconseguir durant el 2024 és el 80 %. A 30/06/2024 el valor aconseguït és del 76 %, xifra que suposa un grau de compliment del 95 % a mitjan exercici:

Indicador	Previsió resultat 2024	Valor a data 30/06/2024	Grau d'execució
Percentatge de presentació de documents telemàtics respecte del total de presentacions efectuades	80 %	76 %	95 %

2.1.3. Impulsar la informació fiscal prèvia en mans del contribuent

Es tracta de millorar l'accessibilitat a la informació necessària perquè la ciutadania puga complir les seues obligacions tributàries, ja que el coneixement adequat i immediat d'esta evita errors i prevé incompliments. En la mateixa línia, la transparència és un valor estratègic que genera certesa i seguretat als contribuents.

Les actuacions que cal realitzar per a aconseguir este objectiu operatiu es concreten a remetre als potencials obligats tributaris recordatoris massius del compliment d'obligacions tributàries, incloent informació necessària per a complir-les. Es fixa per al 2024 l'objectiu de remetre 6.000 recordatoris, que en la pràctica han respost a l'impost de successions i donacions, en la primera de les seues modalitats.



Indicador	Previsió resultat 2024	Valor a data 30/06/2024	Grau d'execució
Nombre de recordatoris de compliment d'obligacions tributàries remesos a ciutadans	6.000	3.639	61 %

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

La figura del col·laborador social és molt important per a millorar la difusió de servicis i les utilitats que l'Administració ofereix a la ciutadania, i una de les seues principals vies per a aconseguir-ho és mitjançant els convenis amb col·legis professionals, altres corporacions de dret públic i associacions professionals de l'àmbit tributari. Es tracta de garantir que la informació en general i les novetats adoptades en particular arriben, mitjançant estos, als contribuents que representen, i facilitar així el compliment de les seues obligacions tributàries.

Els models susceptibles de ser habilitats en el marc del conveni amb col·laboradors socials pel volum de la seua presentació ja ho estan en este últim exercici de planificació plurianual, es tracta dels models 600, 620, 650 i 651. Per tant, les actuacions que cal dur a terme durant el 2024 s'estan centrant a millorar els canals de comunicació amb els col·lectius firmants de convenis amb la finalitat de fer efectiva eixa col·laboració social que permeta el compliment correcte de les obligacions tributàries.

En concret s'està treballant en la implantació d'un canal propi que permeta resoldre de manera coordinada i àgil dubtes o problemes que no corresponguen a l'atenció mitjançant el servici CAU d'informàtica.

Cal destacar, igualment, el gran esforç de desenrotllament en l'ATV per a posar en marxa tots els sistemes simplificats i la firma de multitud de convenis, que especialment a partir de 2021 (més de 90 des de llavors) han tingut un creixement exponencial.



Indicador	Previsió resultat 2024	Valor a data 30/06/2024	Grau d'execució
Percentatge de models que els col·laboradors socials poden presentar mitjançant conveni respecte de tots els que són susceptibles de conveni	100 %	100 %	100 %

2.1.5. Impulsar la coordinació i la cooperació amb la resta de les administracions per a aconseguir els objectius proposats

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

En este sentit, s'han mantingut reunions amb altres òrgans o entitats de la Generalitat amb la finalitat d'intercanviar informació útil per a la comesa de l'Agència, s'han planificat actuacions conjuntes amb l'AEAT i s'ha mantingut el contacte entre comunitats autònomes, entre moltes altres actuacions que han permés a l'Agència avançar en el compliment dels seus objectius.

En este primer semestre de 2024 destaquen les reunions amb l'EPSAR en relació amb el cànon de sanejament, i, per descomptat, l'organització i l'acolliment del II Fòrum d'Intercanvi de Millors Pràctiques entre les Administracions Tributàries de l'Estat i de les Comunitats Autònomes, que va tindre lloc a València els dies 24 i 25 d'abril de 2024. La principal finalitat d'esta trobada és posar en comú les actuacions més recomanables de les administracions estatal i autonòmica en l'àmbit fiscal.

Indicador	Previsió resultat 2024	Valor a data 30/06/2024	Grau d'execució
Nombre d'actuacions de coordinació i cooperació amb altres administracions	50	36	72 %

Així mateix, interessa destacar la col·laboració de l'ATV amb l'Agència Estatal d'Administració Tributària (AEAT) per a oferir atenció telefònica, així com presencial, gratuïta i personalitzada per a assistir a la ciutadania valenciana en l'elaboració i la presentació de la declaració de la renda de 2023, a la qual s'han sumat les 62 oficines liquidadores de districte hipotecari de la Comunitat Valenciana a través del servici d'atenció presencial "Més prop de tu". Això ha suposat nombroses reunions entre el personal de l'Agència i el de les OL, que han servit perquè l'organització i el desenrotllament de la campanya hagen tingut lloc amb la qualitat requerida.



Adicionalment, es va incloure en exercicis passats com a actuació concreta dins d'este objectiu operatiu redefinir la col·laboració amb oficines liquidadores de districte hipotecari. Durant l'exercici s'ha fet un procés de revisió integral de la gestió duta a terme per les oficines liquidadores, que està vigent des de fa més de 25 anys i que no es correspon en gran part amb l'actual sistema de gestió, amb una gran presència de sistemes de presentació telemàtica i integració directa de dades a partir de subministraments automatitzats per part de tercers, i que, a més, a curt termini, i per l'adaptació necessària a les obligacions imposades per la normativa general del procediment administratiu, haurà d'incorporar-se plenament a la implantació d'expedients íntegrament electrònics. En este escenari es van revisar tant les funcions realitzades com la retribució associada a estes. Durant el primer semestre de 2024 s'ha realitzat un seguiment del canvi, s'ha comprovat que s'ha optimitzat el repartiment de retribucions i queden per analitzar exercicis complets que permeten ajustar situacions anòmales.

Programa estratègic 2.2. Planificació i control tributari

2.2.1. Assolir el 100 % del nivell de compliment del Pla de control tributari

L'objectiu en 2024 és aconseguir el valor del 100 %, definint l'indicador associat a este com el grau de consecució dels objectius que arreplega el Pla de control tributari anual.

El nivell de compliment del Pla de control tributari, a data 30 de juny de 2024 millora els resultats de l'any passat i se situa prop del 50 %, tal com es reflectix a continuació:

Indicador	Previsió resultat 2024	Valor a data 30/06/2024	Grau d'execució
Grau de consecució dels objectius arreplegats en el Pla de control tributari	100 %	44 %	44 %

Programa estratègic 2.3. Estratègia de gestió recaptatòria neta

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

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



Es pretén, per tant, un augment significatiu de l'eficàcia recaptatòria respecte d'actuacions no incloses en el Conveni per a la recaptació en via executiva entre la Generalitat Valenciana i l'AEAT (Resolució de 10 d'octubre de 2006, del Departament de Recaptació de l'AEAT, i addenda al conveni de 31 d'octubre de 2017), intensificant les actuacions dutes a terme directament pel Departament de Recaptació.

Durant el 2021 es va iniciar la implantació d'una nova ferramenta informàtica per a automatitzar l'emissió i seguiment tant de recordatoris de pagament com de les provisions de constrenyiment que fera possible l'emissió massiva i controlada de provisions de constrenyiment i de recordatoris de pagament. En 2024 s'ha continuat amb el desenrotllament del mòdul corresponent a la gestió integral automatitzada de les provisions de constrenyiment, fet que ha suposat una millora en l'efectivitat d'estes actuacions.

Indicador	Previsió resultat 2024	Valor a data 30/06/2024	Grau d'execució
Percentatge de provisions de constrenyiment notificades per l'ATV respecte del total de provisions de constrenyiment emeses per l'ATV	50 %	43 %	87 %

Indicador	Previsió resultat 2024	Valor a data 30/06/2024	Grau d'execució
Percentatge de recordatoris de pagament remesos respecte del total de provisions de constrenyiment emeses per l'ATV	40 %	40 %	100 %

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

L'actuació operativa associada pretén la depuració del pendent de cobrament de tributs cedits, dins dels terminis de prescripció, per a detectar i dur a terme possibles actuacions de reactivació de crèdits. Amb esta finalitat, es continua la tasca que es va iniciar l'any 2017, i se circumscriu, materialment, als tributs cedits, i, temporalment, als exercicis en els quals seria viable la reactivació del crèdit públic, per no haver operat l'institut de la prescripció.



Indicador	Previsió resultat 2024	Valor a data 30/06/2024	Grau d'execució
Depuració de les liquidacions de tributs cedits	100 %	142 %	142 %

2.3.3. Disminuir els costos de devolució d'ingressos indeguts

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

En este primer semestre de 2024 el resultat de l'indicador mostra un empitjorament de la favorable tendència que hi havia en anys anteriors, que ha estat motivat en part per la falta de personal en certs llocs, que ha motivat una important demora en les firmes corresponents, però sobretot per un alt volum de sol·licituds que fonamenten les peticions de rectificació en què, en data 20 d'abril de 2021 el Ple del Tribunal Constitucional ha acordat admetre a tràmit el recurs d'inconstitucionalitat contra l'article 66 i la disposició derogatòria 1a de la Llei 11/2020, de 30 de desembre, de PGE per a l'any 2021. Per eixe motiu, es qüestiona la inconstitucionalitat de la norma substantiva, fet que provocaria la nul·litat de les autoliquidacions presentades. Estes sol·licituds quedaran pendents de pronunciament del Tribunal Constitucional i empitjoren significativament l'indicador perquè han quadruplicat el total de sol·licituds que habitualment quedaven pendents. Este indicador es reformula en el pla següent per a evitar demores alienes sobrevingudes que distorsionen el resultat real.

A data d'esta revisió les dades són els següents:

Indicador	Previsió resultat 2024	Valor a data 30/06/2024	Grau d'execució
Demora (en mesos) calculada segons la relació entre les sol·licituds pendents al final de l'exercici i la mitjana mensual de documents despatxats	2	8,64	37 %

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



Este objectiu operatiu es mesura mitjançant tres indicadors. Els dos primers reflectixen la gestió recaptatòria executiva que l'ATV realitza per a altres ens administratius. El tercer reflectix precisament l'adhesió d'estos altres ens administratius a la gestió.

Quant al primer dels indicadors, durant l'exercici 2024 s'han tramitat la totalitat de les diligències d'embargament rebudes dels diferents ajuntaments adherits al conveni de col·laboració per a la gestió recaptatòria, per la qual cosa el grau d'execució d'este indicador és el del 100 %.

Indicador	Previsió resultat 2024	Valor a data 30/06/2024	Grau d'execució
Nombre de diligències d'embargament tramitades / total enviades	100 %	100 %	100 %

Respecte del segon dels indicadors que mesuren el grau d'execució d'este objectiu operatiu, "Ingressos obtinguts per altres ens mitjançant l'actuació de l'ATV", a data 30 de juny de 2024 el resultat de l'indicador és el que es mostra a continuació:

Indicador	Previsió resultat 2024	Valor a data 30/06/2024	Grau d'execució
Ingressos obtinguts per altres ens mitjançant l'actuació de l'ATV	30 %	6 %	20 %

Finalment, en relació amb el tercer dels indicadors associats a este objectiu operatiu, "Nombre de convenis subscrits / nombre de convenis demanats", s'ha optat per subscriure un conveni marc que agilitze els processos recaptatoris amb un model comú, entre la Generalitat i les diferents entitats locals, en matèria d'embargaments per deutes corresponents a ingressos de dret públic que es realitzen fora dels seus respectius àmbits de competència territorial. Després de l'experiència acumulada en els últims dos exercicis, en 2023 van prosseguir les reunions amb la Federació Valenciana de Municipis i Províncies (FVMP) i els diferents municipis interessats en l'adhesió al conveni, per a exposar els requisits jurídics i tècnics necessaris per a efectuar les futures adhesions, fet que finalment es va traduir en la incorporació de Paiporta, Canet d'en Berenguer, el Campello, l'Énova i Macastre, dels quals en 2024 s'han fet actuacions pertinents, unint-se a l'operativa ja consolidada de València.

Per tant, este indicador reflectix el nombre d'adhesions al conveni marc respecte dels municipis que han sol·licitat adherir-se. En el conveni subscrit s'estableix que les entitats locals interessades hauran de sol·licitar l'adhesió i les sol·licituds seran valorades per la Comissió de Seguiment. Al tancament de l'exercici, totes les sol·licituds d'adhesió s'han



tramitat, amb la consegüent adhesió al conveni, per la qual cosa el grau d'execució ascendix al 100 %.

Indicador	Previsió resultat 2024	Valor a data 30/06/2024	Grau d'execució
Nombre de convenis subscrits / nombre de convenis demanats	100 %	100 %	100 %

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

Finalment, per a aconseguir l'objectiu estratègic “**Millorar la gestió dels recursos assignats a l'ATV**”, es proposa continuar optimitzant l'ús dels recursos que es posen a la disposició de l'Agència i orientar les persones que presten servei en esta cap a l'obtenció de millors resultats, i mantindre així l'alt nivell de satisfacció de la ciutadania pels servicis prestats. El nivell de compliment dels objectius operatius marcats a este efecte es detalla a continuació:

Programa estratègic 3.1. Impulsar la qualitat

3.1.1. Aconseguir el 100 % de compliment dels compromisos de qualitat dels servicis que s'oferixen a la ciutadania en la carta de servicis de l'ATV

L'indicador establert per a este objectiu operatiu mesura el grau de consecució dels objectius de qualitat establerts en la carta de servicis, amb l'objectiu d'aconseguir el 100 %.

Després de l'avaluació realitzada de la carta de servicis s'ha conclòs que el nivell de compliment dels compromisos adquirits és del 99 %.

Indicador	Previsió resultat 2024	Valor a data 30/06/2024	Grau d'execució
Grau de consecució dels objectius arregats en la carta de servicis	100 %	99 %	99 %

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

Per a l'exercici 2024 es va fixar com a indicador associat a este objectiu operatiu el grau de satisfacció del servici públic prestat per l'ATV i percebut per la ciutadania, amb un valor objectiu a aconseguir del 80 %. Per a això, s'han elaborat enquestes en línia per a conèixer el nivell de satisfacció dels contribuents per la informació i l'assistència rebuda, enquestes



que s'efectuen per un sistema continu i en línia, per la qual cosa es recalcula la seua definició i valor objectiu.

Malgrat complir l'objectiu, es realitzen periòdicament extraccions de les dades de les enquestes que, juntament amb l'anàlisi de queixes, proporcionen mostres clares de les debilitats detectades, que s'han traduït en un augment de la dotació d'assistència a incidències tècniques, més claredat en el procés de sol·licitud de cita i augment de la informació sobre sol·licituds de devolució.

Així mateix, s'ha fet un esforç notable per reduir els temps de resposta en les queixes, que se situa en el primer semestre de 2024 en 15,38 dies, i reducció de les contestacions fora de termini, que tan sols han sigut el 3 % dels casos.

Indicador	Previsió resultat 2024	Valor a data 30/06/2024	Grau d'execució
Grau de satisfacció del servici rebut	80 %	76 %	95 %

El grau de satisfacció mitjà obtingut és del 76 %, i l'objectiu és, almenys del 80 %, xifra que suposa un grau de compliment de l'objectiu fixat del 95 %.

A més de les enquestes, també s'han planificat dos actuacions més referents a la qualitat del servici prestat:

- Reduir el nombre de queixes acceptades en tot l'any, que són les que afecten el servici prestat, a 75. A 30/06/2024 el nombre de queixes és de 22.
- Implementar progressivament un sistema de compliment normatiu en l'ATV que permetia detectar riscos jurídics associats a l'activitat pública que des d'esta es presta, i assegurar l'establiment de protocols i controls necessaris per a evitar o minimitzar les conseqüències de la seua comissió. En este sentit, durant el primer semestre s'ha acabat la tasca de redacció del Mapa de riscos, i queda pendent la reforma de les circulars afectades.

Programa estratègic 3.2. Culminar desenrotllaments pendents de TIRANT

3.2.1. Avançar en el desenrotllament de determinades aplicacions en TIRANT

Durant l'exercici 2024 s'ha continuat treballant en les actuacions proposades en el Programa anual.



El sistema TIRANT ha continuat evolucionant la gestió de direccions de notificacions, amb l'objectiu d'aconseguir un augment de l'eficiència, així com la construcció de l'executiva pròpia.

Indicador	Previsió resultat 2024	Valor a data 30/06/2024	Grau d'execució
Grau de realització del circuit (% avanç)	100 %	100 %	100 %

Programa estratègic 3.3. Gestionar els recursos humans

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

Este objectiu es mesura a través d'un indicador que calcula les hores de formació especialitzada per empleat i any. S'ha establert per a 2024 la xifra de 25 hores per empleat de formació especialitzada.

Indicador	Previsió resultat 2024	Valor a data 30/06/2024	Grau d'execució
Nombre d'hores de formació especialitzada per empleat i any	25	17,18	69 %

INDICADORS DE COMPLIMENT DELS OBJECTIUS ESTRATÈGICS, ELS PROGRAMES I ELS OBJECTIUS OPERATIUS

Objectius estratègics	Programes	Objectius operatius	Indicadors	Resultats				Previsió de resultats	Valor indicador	% de resultat aconseguit
				2020	2021	2022	2023	2024	30/06/2024	
1. Possibilitar que la ciutadania es relacione amb l'ATV íntegrament per mitjans electrònics	1.1. Implementar l'Administració electrònica	1.1.1. Eliminar el paper en la presentació d'autoliquidacions i sol·licituds	Percentatge de models presentats sense captura de punts	71 %	86 %	95 %	97 %	100 %	97 %	97 %
		1.1.2. Incrementar les opcions de presentació telemàtica dels documents d'entrada	Percentatge de models que es poden presentar telemàticament respecte del total de models que es poden presentar	37 %	40 %	76,92 %	82 %	100 %	82 %	82 %
		1.1.3. Avançar en l'expedient electrònic	Grau d'avanç	20 %	31 %	50 %	70 %	100 %	85 %	85 %
2. Millorar les condicions i els resultats de la lluita contra el frau fiscal	2.1. Estimular el compliment voluntari de les obligacions tributàries	2.1.1. Millorar l'assistència personalitzada en el compliment de les obligacions tributàries, mitjançant el desenvolupament, principalment, del servei de cita prèvia	Nombre d'assistències a contribuents realitzades mitjançant el sistema de cita prèvia	50.838	72.880	157.607	177.129	220.000	88.496	40 %
		2.1.2. Fomentar la presentació de documents d'entrada per mitjans telemàtics	Percentatge de presentació de documents telemàtics respecte del total de presentacions efectuades	47 %	54 %	60,69 %	69 %	80 %	76 %	95 %
		2.1.3. Impulsar la informació fiscal prèvia en mans del contribuent	Nombre de recordatoris de compliment d'obligacions tributàries remesos a ciutadans	90	2.444	63.634	5.740	6.000	3.639	61 %
		2.1.4. Incrementar el nombre de presentacions realitzades per col·laboradors socials en virtut de conveni respecte del total de presentacions realitzades per col·laboradors socials	Percentatge de presentació de documents per col·laborador social en virtut de conveni respecte del total de presentacions realitzades per col·laboradores socials	60 %	80 %	80 %	100 %	100 %	100 %	100 %
		2.1.5. Impulsar la coordinació i la cooperació amb la resta d'administracions per aconseguir els objectius proposats	Nombre d'actuacions de coordinació i cooperació amb altres administracions	12	25	43	55	50	36	72 %
	2.2. Planificació i control tributari	2.2.1. Arribar al 100 % del nivell de compliment del Pla de control tributari	Grau de consecució dels objectius arreplegats en el Pla de control tributari	74 %	126 %	111,50 %	79,61 %	100 %	44 %	44 %



INDICADORS DE COMPLIMENT DELS OBJECTIUS ESTRATÈGICS, ELS PROGRAMES I ELS OBJECTIUS OPERATIUS

Objectius estratègics	Programes	Objectius operatius	Indicadors	Resultats				Previsió de resultats	Valor indicador	% de resultat aconseguit
				2020	2021	2022	2023	2024	30/06/2024	
	2.3. Estratègia de gestió recaptatòria neta	2.3.1. Incrementar la recaptació neta derivada d'actuacions de gestió recaptatòria en via executiva per mitjans propis	Percentatge de provisions de constrenyiment notificades per l'ATV respecte del total de provisions de constrenyiment emeses per l'ATV	9 %	4 %	23,65 %	25,76 %	50 %	43 %	87 %
			Percentatge de recordatoris de pagament remesos respecte del total de provisions de constrenyiment emeses per l'ATV	0 %	13 %	16,61 %	25,15 %	40 %	40 %	100 %
		2.3.2. Reduir el pendent de cobrament en el marc de les competències de l'ATV	Depuració de les liquidacions de tributs cedits dictades fins al 30/06/N-2	143 %	142 %	142 %	142 %	100 %	142 %	142 %
		2.3.3. Disminuir els costos de devolució d'ingressos indeguts	Demora (en mesos) calculada segons la relació entre les sol·licituds pendents al final de l'exercici i la mitjana mensual de documents despatxats	2,25	4,05	0,84	3,20	2	8,64	37 %
		2.3.4. Avançar en els convenis de col·laboració subscrits per a la gestió recaptatòria executiva amb altres ens administratius	Nombre de diligències d'embargament tramitades / total enviades	50.000	37.649	99,93 %	100,00 %	100 %	100 %	100 %
			Ingressos obtinguts per altres ens mitjançant l'actuació de l'ATV	15 %	7 %	10,04 %	8,04 %	30 %	6 %	20 %
			Nombre de convenis subscrits / convenis demandats	100 %	100 %	16,67 %	100,00 %	100 %	100 %	100 %
3. Millorar la gestió dels recursos assignats a l'Agència Tributària Valenciana	3.1. Impulsar la qualitat	3.1.1. Arribar al 100 % de compliment dels compromisos de qualitat dels servicis que s'oferixen a la ciutadania en la carta de servicis de l'ATV	Grau de consecució dels objectius arrellegats en la carta de servicis	100 %	98 %	98,03 %	98,80 %	100 %	99 %	99 %
		3.1.2. Impulsar les actuacions de control de qualitat de les actuacions realitzades per l'Agència Tributària Valenciana	Grau de satisfacció del servici rebut	0	83 %	84,60 %	82,78 %	80 %	76 %	95 %
	3.2. Culminar desenrotllaments pendents de TIRANT	3.2.1. Avançar en el desenrotllament de determinades aplicacions en TIRANT	Grau de realització del circuit (% avanç)	75 %	80 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
	3.3. Gestionar els recursos humans	3.3.1. Incrementar les hores de formació dels empleats públics que presten servicis en l'ATV	Nombre d'hores de formació especialitzada per empleat i any	25	17	37	18,17	25	17,18	69 %