

ACUERDO de 21 de octubre de 2024, 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 2024.

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 dada la necesidad de replantear el modelo de organización interna de la Agencia, se consideró óptimo promover su prórroga en los términos establecidos, lo que se produjo en el Consejo Rector de la ATV en sesión de 9 de febrero de 2024, quedando aprobada la prórroga del citado plan por un ejercicio anual en virtud de Resolución de 9 de febrero de 2024, de la Consellera de Hacienda, Economía y Administración Pública [DOGV 19.02.2024]. El correspondiente Programa Anual de Actuación de 2024, en línea con las directrices fijadas en el plan plurianual prorrogado, fue aprobado por Resolución de 16 de febrero de 2024 de la Consellera de Hacienda, Economía y Administración Pública [DOGV 22.02.2024].

Una vez concluido el primer semestre del año 2024, y en cumplimiento de lo dispuesto en el apartado VII del Programa anual de actuación para el año 2024, la Dirección General de la Agencia ha elaborado el informe correspondiente a la evaluación de los resultados alcanzados en el primer semestre del año 2024.



Por todo ello, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5, apartado 2 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 2024 que figuran en el informe semestral del Programa anual de actuación de la Agencia Tributaria Valenciana para el año 2024, cuyo texto se anexa al presente acuerdo.

LA SECRETARIA

VºBº LA PRESIDENTA

Pilar Ivars Pérez

Ruth María Merino Peña



A N E X O

Informe semestral del Programa Anual de Actuación de la Agencia Tributaria Valenciana para el año 2024.

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 2024, 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 2024, acumulando los datos de ejecución y cumplimiento de objetivos del citado periodo.

Conforme a lo dispuesto en el apartado III del Plan Plurianual de Gestión 2020-2023 (prorrogado al ejercicio 2024), 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 2024 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 2024
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.	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.	100%
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.	220.000
		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.	80%
		2.1.3.- Impulsar la información fiscal previa en manos del contribuyente.	Nº de recordatorios de cumplimiento de obligaciones tributarias remitidos a ciudadanos.	6.000
		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.	50
	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 notificadas por la ATV respecto del total de providencias de apremio emitidas por la ATV.	50%
			Porcentaje de recordatorios de pago remitidos respecto del total de providencias de apremio emitidas por la ATV.	40%
		2.3.2.- Reducir el pendiente de cobro en el marco de las competencias de la ATV.	Depuración de las liquidaciones de tributos cedidos dictadas hasta el 30/06/N-2	100%
		2.3.3.- Disminuir los costes de devolución de ingresos indebidos	Demora (en meses) calculada según la relación entre las solicitudes pendientes al final del ejercicio y la media mensual de documentos despachados.	2
		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.		30%	
	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).	100%
	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 con toda la calidad posible, 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:

Programa estratégico 1.1.- Implementar la Administración electrónica:

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 on-line, por pagarlo, si procede, y presentarlo telemática o presencialmente. Para ello las actuaciones se centran, principalmente, en mejorar los asistentes de ayuda (tradicionalmente denominados Sar@2 o programa Padre), para hacer más fácil e intuitiva su cumplimentación y confección en línea, complementando estas mejoras con los servicios de asistencia presencial y “La ATV le llama”.

La previsión de este indicador, que mide el porcentaje de modelos que se han presentado con captura de datos volcados directamente por el ciudadano cuando cumplimenta el modelo es, para todo el ejercicio 2024, del 100%. A fecha 30 de junio se mantiene el nivel de los últimos ejercicios, de forma que el 97% de los documentos que entran en la ATV lo hacen con captura de datos, quedando únicamente ciertos modelos menores que no suelen utilizar ciudadanos sino empresas o casos que no han podido ser automatizados.

Es un buen resultado que se explica por el auge del consumo digital y por la cumplimentación exclusivamente on-line de los principales modelos (600, 620, 650 y 651), unido a su presentación telemática completa.



Indicador	Previsión resultado 2024	Valor a fecha 30/06/2024	Grado de ejecución
Porcentaje de modelos presentados con captura de puntos	100%	97%	97%

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

Como objetivo para el ejercicio 2024 se fijó el establecimiento de la presentación telemática para todos los modelos.

Durante el primer semestre del 2024, 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:

- 600 del impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados,
- 620 del impuesto sobre transmisiones patrimoniales (vehículos),
- 650 del impuesto sobre sucesiones,
- 651 del impuesto sobre donaciones,
- 756 de devolución de ingresos indebidos,
- 045 Juego. Tasas fiscales,
- los correspondientes a impuestos medioambientales y viviendas vacías.

En el presente ejercicio se sigue 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.

Por otra parte, en este primer semestre de 2024 se han implementado dos nuevos trámites que, si bien es cierto que no se trata estrictamente de modelos en papel, con estas nuevas mejoras se consigue reducir drásticamente su uso. En primer lugar, un nuevo trámite de presentación de recurso de reposición o reclamación económico-administrativa. Estos recursos se pueden presentar tanto de manera telemática con certificado digital actuando en nombre propio o como representante de un tercero -, como de forma presencial, cumplimentando el formulario de manera on-line y presentándolo posteriormente en alguna de las sedes de la ATV. En segundo lugar, se ha habilitado un nuevo trámite para consultar y pagar deudas de manera telemática, pudiendo obtener el certificado de estar al corriente en el mismo trámite.



Al hilo de lo anterior, cabe destacar que en este semestre se ha incorporado la modalidad de pago mediante adeudo en cuenta para la entidad Abanca, lo que permite al presentador de las autoliquidaciones indicar una cuenta de dicha entidad para el cargo inmediato.

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, el censo de residuos, el impuesto sobre viviendas vacías y los mencionados recursos de reposición y reclamación económico-administrativa.

Indicador	Previsión resultado 2024	Valor a fecha 30/06/2024	Grado de ejecución
Porcentaje de modelos que se pueden presentar telemáticos respecto del total de modelos que se pueden presentar	100%	82%	82%

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.

1. 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 ejercicio 2023 entró 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, que entró en vigor el 26/01/2023. El mismo permite digitalizar los documentos que se registran de entrada en las Oficinas Liquidadoras de Distrito Hipotecario.
2. En relación con la notificación electrónica, durante el ejercicio 2021 se puso en marcha el sistema de doble notificación (papel y electrónica) y se efectuaron los desarrollos encaminados al inicio del sistema de notificación electrónica en aquellos supuestos previstos legalmente. En el ejercicio 2022 se habilitó el censo de notificaciones electrónicas, ya sea en nombre propio o como representante, pudiendo definir días de no depósito para periodos vacacionales. Durante el primer semestre de 2024 se han notificado por este sistema 86.041 documentos, de los



que hasta el 11% se notificaron de forma exclusivamente electrónica, método que progresivamente va ganando preferencia entre los ciudadanos y empresas.

3. Respecto al tercero de los hitos, en 2023 y 2024 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, que se espera implantar en el segundo semestre de 2024. Al respecto, en su Informe de Auditoría de Sistemas de Información de la ATV del ejercicio 2022, la Sindicatura de Cuentas concluye que se han realizado avances al respecto, y que es necesario continuar trabajando en esta línea. Pese a que en un primer momento será el único escenario disponible, este desarrollo podrá ser aprovechado para otras administraciones.

Indicador	Previsión resultado 2024	Valor a fecha 30/06/2024	Grado de ejecución
Grado de avance	100%	85%	85%

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 vigente 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 2024 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 y de asistencia remota personalizada), sin dejar de lado la asistencia presencial, telefónica y por correo electrónico, que en ciertos colectivos goza de mayor preferencia. 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 2024 se ha consolidado 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 y afectan al ciudadano (en la actualidad, quedan fuera de este servicio tributos orientados a empresas, como los de juego que por su carácter periódico no requieren asistencia personalizada inmediata), asistencia en la cumplimentación y presentación de modelos de autoliquidación de los citados tributos (600, 620, 650 y 651), y asistencia en caso de incidencias informáticas. Desde su puesta en marcha progresiva, durante el 2022 se efectuaron 3.405 llamadas, durante 2023 se quintuplicó la cifra hasta las 15.035 llamadas y solo en el primer semestre de 2024 se ha llegado a 12.232 llamadas.

En relación con el canal presencial, durante el ejercicio 2024 se ha ampliado el servicio de asistencia y cumplimentación de los modelos 650 y 651 en las tres sedes de la ATV y en los 62 centros gestores con los que cuenta la Agencia en todo el territorio valenciano, completando así la casuística posible.

Por otra parte, se ha publicado la consulta interactiva del estado de una deuda, lo que permite al ciudadano hacer desde la misma web las consiguientes acciones lógicas, tales como pagar o aplazar la deuda.

El indicador que se emplea para medir este objetivo operativo es el de asistencias estrictamente personalizadas mediante cita o consulta. El compromiso en 2024 es atender de forma personalizada, al menos, a 220.000 contribuyentes.

Indicador	Previsión resultado 2024	Valor a fecha 30/06/2024	Grado de ejecución
Número de asistencias personalizadas a contribuyentes	220.000	88.496	40%

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

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. Esto incluye mejoras en el sistema de cumplimentación, que ha ido recogiendo la experiencia de usuarios y gestores.

También se ha incluido una facilidad muy demandada por los colaboradores sociales, que no es otra que la de poder presentar de forma telemática la autoliquidación después de haber ingresado, en su caso, el correspondiente pago del impuesto de forma presencial en una entidad financiera. Esta posibilidad se recoge respecto a los modelos 600 (Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados), 620 (compraventa de vehículos), 650 (Sucesiones) y 651 (Donaciones). Es lo que se conoce popularmente como “pago NRC”.

Todas estas facilidades son divulgadas tanto en la página web de la Agencia, como en listas de distribución, redes sociales y en foros como el Observatorio fiscal de la Comunitat Valenciana. Ello permite a los contribuyentes disponer de la información actualizada que necesitan para cumplir con sus obligaciones tributarias de la forma más acorde a sus preferencias.

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 2024 es el 80%. A 30/06/2024 el valor alcanzado es del 76%, lo que supone un grado de cumplimiento del 95% a mitad del ejercicio:

Indicador	Previsión resultado 2024	Valor a fecha 30/06/2024	Grado de ejecución
Porcentaje de presentación de documentos telemáticos respecto del total de presentaciones efectuadas	80%	76%	95%

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 2024 el objetivo de remitir 6.000 recordatorios, que en la práctica han respondido al Impuesto de Sucesiones y Donaciones, en la primera de sus modalidades.

Indicador	Previsión resultado 2024	Valor a fecha 30/06/2024	Grado de ejecución
Número de recordatorios de cumplimiento de obligaciones tributarias remitidos a ciudadanos	6.000	3.639	61%

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 de los modelos 600, 620, 650 y 651. Por tanto, las actuaciones a desarrollar durante el 2024 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.

En concreto se está trabajando en la implantación de un canal propio que permita resolver de forma coordinada y ágil dudas o problemas que no tengan cabida en la atención mediante el servicio CAU de informática.

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 90 desde entonces) han tenido un crecimiento exponencial.



Indicador	Previsión resultado 2024	Valor a fecha 30/06/2024	Grado de ejecución
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.

En este primer semestre de 2024 destacan las reuniones con la EPSAR en relación con el canon de saneamiento, y, como no, la organización y acogida del II Foro de Intercambio de Mejores Prácticas entre las Administraciones Tributarias del Estado y de las Comunidades Autónomas, que tuvo lugar en Valencia los días 24 y 25 de abril de 2024. La principal finalidad de este encuentro es poner en común las actuaciones más recomendables de las administraciones estatal y autonómica en el ámbito fiscal.

Indicador	Previsión resultado 2024	Valor a fecha 30/06/2024	Grado de ejecución
Número de actuaciones de coordinación y cooperación con otras Administraciones	50	36	72%

Asimismo, interesa destacar la colaboración de la ATV con la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) para ofrecer atención telefónica, así como presencial, gratuita y personalizada para asistir a la ciudadanía valenciana en la elaboración y presentación de la Declaración de la Renta de 2023, a la que se han sumado las 62 Oficinas Liquidadoras de Distrito Hipotecario de la Comunitat Valenciana a través del servicio de atención presencial 'Más cerca de ti'. Lo anterior ha supuesto numerosas reuniones entre



el personal de la Agencia y el de las OOLL, que han servido para que la organización y desarrollo de la campaña hayan tenido lugar con la calidad requerida.

Adicionalmente, se incluyó en ejercicios pasados como actuación concreta dentro de este objetivo operativo redefinir la colaboración con Oficinas Liquidadoras de Distrito Hipotecario. Durante el ejercicio se ha realizado un proceso de revisión integral de la gestión llevada a cabo por las Oficinas Liquidadoras, que llevaba vigente más de 25 años y que no se correspondía en gran parte con el actual sistema de gestión, con una gran presencia de sistemas de presentación telemática e integración directa de datos a partir de suministros automatizados por parte de terceros, y que, además, a corto plazo, y por mor de la necesaria adaptación a las obligaciones impuestas por la normativa general del procedimiento administrativo, va a tener que incorporarse plenamente a la implantación de expedientes íntegramente electrónicos. En este escenario se revisaron tanto las funciones realizadas como la retribución asociada a las mismas.

Durante el primer semestre de 2024 se ha realizado un seguimiento del cambio, comprobando que se ha optimizado el reparto de retribuciones, quedando por analizar ejercicios completos que permitan ajustar situaciones anómalas.

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 2024 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 2024 mejora los resultados del pasado año y se sitúa cerca del 50%, tal y como se refleja a continuación:

Indicador	Previsión resultado 2024	Valor a fecha 30/06/2024	Grado de ejecución
Grado de consecución de los objetivos recogidos en el Plan de Control Tributario	100%	44%	44%

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 (Resolución de 10 de octubre de 2006, del Departamento de Recaudación de la AEAT y Adenda al Convenio de 31 de octubre de 2017), intensificando las actuaciones desarrolladas directamente por el Departamento de Recaudación.

Durante 2021 se inició la implantación de una nueva herramienta informática para automatizar la emisión y seguimiento tanto de recordatorios de pago como de las providencias de apremio que hiciera posible la emisión masiva y controlada de providencias de apremio y de recordatorios de pago. En 2024 se ha continuado con el desarrollo del módulo correspondiente a la gestión integral automatizada de las providencias de apremio, lo que ha supuesto una mejora en la efectividad de dichas actuaciones.

Indicador	Previsión resultado 2024	Valor a fecha 30/06/2024	Grado de ejecución
Porcentaje de providencias de apremio notificadas por la ATV respecto del total de providencias de apremio emitidas por la ATV	50%	43%	87%

Indicador	Previsión resultado 2024	Valor a fecha 30/06/2024	Grado de ejecución
Porcentaje de recordatorios de pago remitidos respecto del total de providencias de apremio emitidas por la ATV	40%	40%	100%

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.



Indicador	Previsión resultado 2024	Valor a fecha 30/06/2024	Grado de ejecución
Depuración de las liquidaciones de tributos cedidos	100%	142%	142%

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 2024 el resultado del indicador muestra un empeoramiento de la favorable tendencia que acontecía en años anteriores, que ha venido motivado en parte por la falta de personal en ciertos puestos que han motivado una importante demora en las firmas correspondientes, pero sobre todo por un alto volumen de solicitudes que fundamentan las peticiones de rectificación en que, en fecha 20 de abril de 2021 el Pleno del Tribunal Constitucional ha acordado admitir a trámite el recurso de inconstitucionalidad contra el artículo 66 y la Disposición derogatoria 1ª de la Ley 11/2020, de 30 de diciembre de PGE para el año 2021. Por ese motivo se cuestiona la inconstitucionalidad de la norma sustantiva, lo que provocaría la nulidad de las autoliquidaciones presentadas. Estas solicitudes quedarán pendientes de pronunciamiento del Tribunal Constitucional y empeoran significativamente el indicador pues han cuadruplicado el total de solicitudes que habitualmente quedaban pendientes. Este indicador se reformula en el siguiente plan para evitar demoras ajenas sobrevenidas que distorsionan el resultado real.

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

Indicador	Previsión resultado 2024	Valor a fecha 30/06/2024	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	8,64	37%

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



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

En cuanto al primero de los indicadores, durante el ejercicio 2024 se han tramitado la totalidad de las diligencias de embargo recibidas de los diferentes Ayuntamientos adheridos al convenio de colaboración para la gestión recaudatoria, por lo que el grado de ejecución de este indicador es el del 100%.

Indicador	Previsión resultado 2024	Valor a fecha 30/06/2024	Grado de ejecución
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 2024 el resultado del indicador es el que se muestra a continuación:

Indicador	Previsión resultado 2024	Valor a fecha 30/06/2024	Grado de ejecución
Ingresos obtenidos por otros entes mediante la actuación de la ATV	30%	6%	20%

Por último, en relación con el tercero de los indicadores asociados a este objetivo operativo, “Número de convenios suscritos / número de convenios demandados”, se optó 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. Tras la experiencia acumulada en los últimos dos ejercicios, en 2023 prosiguieron las reuniones con la Federación Valenciana de Municipios y Provincias (FVMP) y los diferentes municipios interesados en la adhesión al Convenio, para exponer los requisitos jurídicos y técnicos necesarios para proceder a las futuras adhesiones, lo que finalmente se tradujo en la incorporación de Paiporta, Canet d'En Berenguer, El Campello, L'Ènova y Macastre, de los que, en 2024 se han hecho actuaciones pertinentes, uniéndose a la operativa ya consolidada de Valencia.

Por tanto, este indicador refleja el número de adhesiones al convenio marco, respecto de los municipios que han solicitado la adhesión. En el convenio suscrito se establece que las entidades locales interesadas deberán solicitar la adhesión, siendo valoradas las solicitudes por la Comisión de Seguimiento. Al cierre del ejercicio, todas las solicitudes de adhesión se



han tramitado, con la consiguiente adhesión al convenio, por lo que el grado de ejecución asciende al 100%.

Indicador	Previsión resultado 2024	Valor a fecha 30/06/2024	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:

Programa estratégico 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.

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 2024	Valor a fecha 30/06/2024	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 2024 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%. Para ello, se han elaborado encuestas online para conocer el nivel de satisfacción de los contribuyentes por la información y asistencia recibida, encuestas que se efectúan por un sistema continuo y online, por lo que se recalcula su definición y valor objetivo.

Pese a cumplir el objetivo, se realizan periódicamente extracciones de los datos de las encuestas que, junto al análisis de quejas, proporcionan claras muestras de las debilidades detectadas, que se han traducido en un aumento de la dotación de asistencia a incidencias técnicas, mayor claridad en el proceso de solicitud de cita y aumento de la información sobre solicitudes de devolución.

Asimismo, se ha realizado un esfuerzo notable en reducir los tiempos de respuesta en las quejas, situándose en el primer semestre de 2024 en 15,38 días, y reducción de las contestaciones fuera de plazo, que tan solo han sido el 3% de los casos.

Indicador	Previsión resultado 2024	Valor a fecha 30/06/2024	Grado de ejecución
Grado de satisfacción del servicio recibido	80%	76%	95%

El grado de satisfacción medio obtenido es del 76%, siendo el objetivo, al menos del 80%, lo que supone un grado de cumplimiento del objetivo fijado del 95%.

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 30/06/2024 el número de quejas es de 22.
- 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 acabado la tarea de redacción del Mapa de riesgos, quedando pendiente la reforma de las circulares afectadas.



Programa estratégico 3.2.- Culminar desarrollos pendientes de TIRANT.

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

Durante el ejercicio 2024 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, así como la construcción de la ejecutiva propia.

Indicador	Previsión resultado 2024	Valor a fecha 30/06/2024	Grado de ejecución
Grado de realización del circuito (% avance)	100%	100%	100%

Programa estratégico 3.3.- Gestionar los recursos humanos.

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 2024 la cifra de 25 horas por empleado de formación especializada.

Indicador	Previsión resultado 2024	Valor a fecha 30/06/2024	Grado de ejecución
Número de horas de formación especializada por empleado y año	25	17,18	69%

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

Objetivos estratégicos	Programas	Objetivos Operativos	Indicadores	Resultados				Previsión de resultados	Valor indicador	% de resultado alcanzado
				2020	2021	2022	2023	2024	30/06/2024	
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	71%	86%	95%	97 %	100%	97%	97%
		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%	82 %	100%	82%	82%
		1.1.3.- Avanzar en el expediente electrónico.	Grado de avance	20%	31%	50%	70 %	100%	85%	85%
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	177.129	220.000	88.496	40%
		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%	69 %	80%	76%	95%
		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	5.740	6.000	3.639	61%
		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 colaboradores sociales	60%	80%	80%	100 %	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	55	50	36	72%
	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%	79,61 %	100%	44%	44%



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

Objetivos estratégicos	Programas	Objetivos Operativos	Indicadores	Resultados				Previsión de resultados	Valor indicador	% de resultado alcanzado
				2020	2021	2022	2023	2024	30/06/2024	
	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%	25,76 %	50%	43%	87%
			Porcentaje de recordatorios de pago remitidos respecto del total de providencias de apremio emitidas por la ATV	0%	13%	16,61%	25,15 %	40%	40%	100%
		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%	142 %	100%	142%	142%
		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	3,20	2	8,64	37%
		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%	100,00 %	100%	100%	100%
			Ingresos obtenidos por otros entes mediante la actuación de la ATV	15%	7%	10,04%	8,04 %	30%	6%	20%
			Número de convenios suscritos/convenios demandados	100%	100%	16,67%	100,00 %	100%	100%	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%	98%	98,03%	98,80 %	100%	99%	99%
			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%	82,78 %	80 %	76%
	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%	100 %	100%	100%	100%
	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	18,17	25	17,18	69%