

ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE DATA 8 DE FEBRER DE 2021 DEL CONSELL RECTOR DE L'AGÈNCIA TRIBUTÀRIA VALENCIANA

A València, sent les 12.18 hores del dilluns 8 de febrer de 2021, degudament convocats per voluntat del President, es reuneixen per videoconferència els membres, que posteriorment es relacionen, a fi de celebrar la sessió ordinària del Consell Rector de l'Agència Tributària Valenciana, i conforme al següent

ORDRE DEL DIA

- 1- Lectura i aprovació de l'acta de la sessió de 24 de novembre de 2020
- 2- Revisió anual del Programa Anual d'Actuació 2020 de l'ATV
- 3- Aprovació del Programa Anual d'Actuació 2021 de l'ATV
- 4- Precs i preguntes

1- Lectura i aprovació de l'acta de la sessió anterior

El president del Consell Rector, prenc la paraula, saluda a tots els membres que formen part d'aquest:

President de l'ATV, que exerceix la Presidència.

Sr. Vicent Soler i Marco.

Secretari Autòmic d'Hisenda, que exerceix la Vicepresidència.

Sr. Francesc Gamero Lluna

Directora de l'Agència Tributària Valenciana, vocal nada.

Sra. Sonia Encarnación Díaz Español.

Director general de Tributs i Joc, vocal nat.

Sr. Rafael Beneyto Cabanes.

Subdirectora General de l'Agència Tributària Valenciana, vocal i secretària del Consell.

Sra. Inmaculada Domínguez Calomarde.

S'excusa l'assistència del Subdirector General de Tributs, **Sr. Joaquín Forés Marzá** i el President dona per vàlidament constituïda la sessió.

El President del Consell Rector prenc la paraula, procedeix a la lectura en veu alta de l'acta de la sessió anterior i, juntament amb la Secretària, signen l'Acta.



2- Revisió anual del Programa Anual d'Actuació 2020 de l'ATV

A continuació, la Subdirectora General de l'ATV pren la paraula, per a informar sobre el grau de compliment dels objectius del Programa Anual d'Actuació 2020 de l'Agència Tributària Valenciana. Per a facilitar l'exposició es comparteix una visualització de dades que representa el grau de compliment tant de cadascun dels objectius operatius que integren els Programes, com de l'agregat per a cadascun d'aquests.

Comença exposant que l'any 2020 ha estat marcat per la crisi sanitària originada per la COVID-19, que principalment s'ha traduït en una reformulació de la manera en què es venia atenent la ciutadania, així com dels processos interns de la pròpia Agència, obligant a redirigir els esforços cap a altres actuacions, sacrificant algunes de les planificades, per a atendre els contratemps ocasionats per aquella.

Destaca el grau de digitalització aconseguit, i això s'ha degut principalment a l'increment del consum digital per part de la ciutadania, bé perquè ha emprat processos telemàtics automatitzats per a aquells models que ho tenen implementat, bé perquè s'han habilitat per part de l'Agència canals de presentació telemàtica no automatitzats, per a aquells models que no disposaven d'opció de presentació digital. Aquests canals s'han mantingut durant tot el 2020, en tant es continuava avançant en el desenvolupament dels automatitzats, la qual cosa ha possibilitat l'ocupació per la ciutadania del canal telemàtic en detriment del presencial.

Així mateix ha de posar-se en valor el grau d'automatització i digitalització dels processos interns de l'Agència, dirigits a aconseguir una millor eficiència dels seus recursos i a l'inajornable expedient electrònic. En concret destaca la digitalització dels processos entre l'ATV i la Intervenció, com a exemple de desenvolupament no planificat en el 2020, però que ha sigut necessari escometre perquè el procés de fiscalització era totalment manual, amb enviament físic d'expedients ens tots dos organismes, que implicava, durant la pandèmia, la paralització de la seua corresponent tramitació, principalment per les restriccions de mobilitat imposades. En aquest sentit, la digitalització del procés va permetre teletreballar amb aquests expedients i garantir la devolució a aquells ciutadans dels ingressos efectuats indegudament. Es posa en relleu en el Consell que es tracta d'una millora a nivell GVA perquè la sol·licitud de devolució d'ingressos indeguts és habitual en taxes la gestió i la recaptació en voluntària de les quals la realitzen la resta de Conselleries.

En relació amb l'assistència al contribuent, s'exposa que, si bé a causa de les restriccions de mobilitat imposades en l'estat d'alarma, no han pogut realitzar-se totes les atencions personalitzades presencials que l'Agència havia planificat, la veritat és que el terme "personalitzat" no és sinònim de "presencial", motiu pel qual s'han desplegat altres mitjans d'atenció, igualment individualitzada, però no física. Resulta destacable en aquest punt la cura del personal de l'ATV per atendre totes les qüestions que els arribaven pels diferents mitjans habilitats a aquest efecte, tal com reflecteixen els indicadors de l'objectiu 2.1.1. Malgrat això, som conscients que és llarg el camí que ens queda per recórrer en l'atenció i assistència a la ciutadania, i per això s'estan explorant nous canals de comunicació, cap als quals es dirigiran els esforços de l'Agència en els pròxims anys, en la senda marcada pels objectius estratègics del seu Pla Pluriennal de Gestió.



En el que a l'acció directa de l'ATV es refereix, la mateixa s'ha vist minvada directament per la paralització dels procediments tributaris derivada de la normativa relacionada amb la COVID-19, no vaig agafar els compromisos de qualitat assumits en la Carta de Serveis que s'han vist aconseguits en un 98,3%.

respecte a la gestió dels recursos assignats a l'Agència, principalment pel que fa als seus recursos humans, es destaca la constant pèrdua de personal que pateix l'ATV des de la seua creació, per motius ordinaris (com a jubilacions) o per altres diferents (millores d'ocupació, ofertes d'ocupació pública dilatades, etc). Es posa de manifest l'especial problema que afecta l'Agència, de fugida de personal especialitzat en matèria tributària i la dificultat de reposar-ho de manera àgil en tant es cobreixen les places que van quedant vacants pel sistema d'oposicions. La pèrdua de talent i professionalitat és contínua, arribant a comprometre seriosament l'obligació de lluita contra el frau i servei de qualitat al ciutadà -que no és un altre que assistir-li veritablement en qüestions tributàries d'alta complexitat-. Sense plantilla professionalitzada i especialitzada en la matèria és molt difícil escometre les funcions amb la qualitat necessària, a més de que compromet el compliment dels objectius projectats en els pròxims anys. Es recorda que l'aposta de l'Agència en aquest sentit és clara, i durant l'exercici 2020, s'han iniciat els processos selectius d'accés als cossos A1-04 d'inspectors i A2-30 de tècnics tributaris, sense que cap dels mateixos haja finalitzat a la data del present Consell, per la qual cosa no han hagut incorporacions de personal d'aquests cossos. Així mateix es van iniciar les gestions oportunes per a la creació de llocs estructurals corresponents al Cos d'Agents Tributaris de la Generalitat, que a data del present Consell tampoc estan creats.

Conclou la subdirectora que, en termes generals, el resultat és satisfactori, sent el 2020 el primer exercici en el qual l'Agència publicita els seus objectius, el seu mesurament i seguiment i els seus compromisos de qualitat, la qual cosa de per si mateix ha sigut un aprenentatge que ens compromet més encara amb el servei públic i ens fa més coneixedors de la nostra organització. Amb ells sabem – i la ciutadania també - cap a on anem i on volem arribar.

3- Aprovació del Programa Anual d'Actuació 2021 de l'ATV

Continua exposant la Subdirectora les actuacions objectiu del Programa Anual del 2021 de l'ATV. Recorda que existeixen definits set programes d'actuació, en els quals es materialitzen els tres objectius estratègics de l'Agència, que són possibilitar que la ciutadania es relacione amb l'ATV íntegrament per mitjans electrònics, millorar les condicions i resultats de la lluita contra el frau fiscal i millorar la gestió dels recursos assignats a l'Agència. En relació amb el primer programa, implementar l'administració electrònica, el compromís per al 2021 és habilitar la presentació telemàtica íntegra (emplenament, pagament i presentació) del model 600 i 650; i reimplementar l'assistent d'emplenament del model 651 (programa pare), com a pas previ a possibilitar la seua presentació íntegra telemàtica en el 2022. D'aquesta manera, l'objectiu és que a la fi del 2021 la ciutadania pugui presentar íntegrament de manera telemàtica el model 600, 620, 650 i el 756. També es fixa la implementació del Registre Electrònic de Representants en aquells tràmits telemàtics en els quals no estiga implementat, i la posada en marxa de la notificació electrònica en Tirant en aquells supòsits exigits legalment. Respecte al segon programa d'estímul del compliment voluntari de les obligacions tributàries, s'impulsarà la implementació de canals de comunicació alternatius al presencial que garantisquen l'assistència personalitzada al contribuent, amb totes les garanties previstes en la normativa aplicable, sense perjudici del manteniment dels ja existents,



i es milloraren els canals de comunicació amb els intermediaris fiscals en l'àmbit de la col·laboració social. Així mateix s'implementaran eines interactives que permeten l'assistència guiada al ciutadà com el Chatbot en el model 620 i la millora de la web de l'ATV, entre altres. En relació amb el tercer programa de planificació i control tributari, es posarà l'èmfasi en els subministraments d'informació per a una eficaç selecció de contribuents.

En el *quart programa* d'estratègia de gestió recaptatòria es continuarà avançant en el compliment dels indicadors marcats en la mesura en què l'automatització de l'operativa el vaja permetent, per a això és imprescindible, per exemple, la integració del centre d'impressió i ensobrat amb Tirant, que permeta l'enviament massiu de recordatoris de pagament i de provisions de constrenyiment.

El *cinqué programa*, referent a l'impuls de la qualitat, ens comprometem en el 2021 a elaborar enquestes en línia per a conèixer el nivell de satisfacció dels contribuents que interactuen amb nosaltres, reduir el nombre de queixes i publicar les estadístiques tributàries en la web, que permeten conèixer l'activitat de l'ATV i els seus resultats, especialment en l'àmbit de l'acció directa, en nom d'una Administració més transparent i de major qualitat. En el *sisé programa* el compromís és continuar avançant en el desenvolupament d'eines de Business Intelligence que redunden en una millora de la gestió dels recursos per part de l'ATV, en la senda de garantir que els processos estiguen automatitzats íntegrament. I finalment en el *seté programa*, relatiu a la gestió de recursos humans, un compromís és la posada en marxa d'una Intranet pròpia de l'ATV, com la xarxa interna que permeta al personal tindre a la seua disposició la informació, eines i aplicacions que permeten un millor acompliment de la seua tasca professional i una millor gestió de tots aquells tràmits que li són propis.

Prenc el President del Consell la paraula per a felicitar l'Agència pels compromisos assumits i compartits amb la ciutadania, i li anima a continuar treballant en aquesta línia. Remarca la necessitat de millorar els canals amb els intermediaris fiscals, com a agents que actuen en nom d'una pluralitat de ciutadans, per la qual cosa és fonamental que la comunicació amb ells siga especialment accessible. El Director General de Tributs i Joc coincideix amb la valoració positiva tant del programa del 20 com del 21 i apunta la necessitat d'actualitzar el Pla Pluriennal 20-23 perquè reflectisca els canvis d'indicadors que s'han anat detectant des de la seua marxa. En relació amb l'objectiu relatiu al Pla de Control Tributari recorda la necessitat de realitzar actuacions relacionades amb els tributs sobre el joc.

En aquest punt de la sessió, el Vicepresident del Consell marxa de la reunió per motius d'agenda.

4- Precs i preguntes

Prenc la paraula la Directora de l'Agència per a exposar les dades relatives al tancament de l'exercici, conclouent-se, en una primera anàlisi, la millora a partir de novembre. Posa en relleu també la participació de l'ATV en la Campanya de la renda, però en assistència telefònica, no presencial, en la mesura en què encara estem en estat d'alarma. Exposa així mateix l'estat de les negociacions tant en el Conveni Marc entre la Generalitat i els EELL en matèria d'embaraments per deutes corresponents a ingressos de dret públic a realitzar fora dels seus respectius àmbits de competència territorial, com en el Conveni amb les Oficines Liquidadores de Districte Hipotecari.



Finalment posa de manifest la situació urgent de necessitat de personal, no sols de noves incorporacions sinó també per a la necessària millora de les places del cos de tècnics tributaris, per a això resulta necessari poder participar en la massa salarial de l'any 2021. Apunta el President del Consell la importància de fer una cosa disruptiva en la gestió dels recursos humans i la necessitat de trobar en la digitalització en què es troba immersa l'Agència Tributària Valenciana el gran avanç qualitatiu que a més permeta reubicar al personal de l'Agència en llocs i funcions on aporten més valor davant els nous reptes.

Tancament de la sessió.

Sent les 13.30 hores es dona per conclosa la sessió del Consell Rector de l'Agència Tributària Valenciana.

LA SECRETÀRIA

Firmat per Inmaculada Domínguez Calomarde
el 07/06/2021 13:14:34
Càrrec: Subdirectora General de la ATV

VºBº
EL PRESIDENT

Firmado por Vicent Soler i Marco el
08/06/2021 13:36:22

