ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE FECHA 31 DE ENERO DE 2023 DEL CONSEJO RECTOR DE LA AGENCIA TRIBUTARIA VALENCIANA

En Valencia, siendo las 17.15 horas del 31 de enero de 2023, debidamente convocados por voluntad del presidente, se reúnen en el despacho del Hble. Conseller de Hacienda y Modelo Económico en la calle Palau, 14 los miembros que posteriormente se relacionan, a fin de celebrar la sesión ordinaria del Consejo Rector de la Agencia Tributaria Valenciana, y conforme al siguiente:

ORDEN DEL DÍA

1. **Lectura y aprobación del acta de la sesión anterior.**
2. **Revisión del Programa Anual de Actuación del ejercicio 2022.**
3. **Aprobación del Programa Anual de Actuación del ejercicio 2023.**
4. **Presentación del Plan de Control Tributario del ejercicio 2023.**
5. **Aprobación de la Política de Seguridad de la Información de la ATV.**
6. **Ruegos y preguntas.**

1- Lectura y aprobación del acta de la sesión anterior

El presidente del Consejo Rector, toma la palabra, saluda a los miembros que forman parte del mismo:

Presidente de la ATV, que ejerce la presidencia.
D. Arcadi España García.

Directora general de la Agencia Tributaria Valenciana, vocal nata.
Sra. Sonia Encarnación Díaz Español.

Subdirectora general de la Agencia Tributaria Valenciana, vocal y secretaria del Consejo.
Sra. Inmaculada Domínguez Calomarde.

Excusan su asistencia el **Secretario autonómico de Hacienda,** que ejerce la vicepresidencia **D. Francesc Gamero i Lluna,** el **Director general de Tributos y Juego**, vocal nato, **D. Rafael Beneyto Cabanes y el Subdirector general de Tributos**, vocal nombrado, **D. Joaquín Forés Marzá,** habiendo delegado estos dos últimos el voto en el Presidente del Consejo rector.
Apunta la secretaria del Consejo que el quorum para la válida constitución del mismo es de, al menos, la mitad de sus personas miembros, siempre que entre ellas

figure la persona titular de la Presidencia, o quien le sustituya, y la persona titular de la Secretaría, o quien le sustituya; y que los acuerdos se adoptan por mayoría de sus miembros, y, en caso de empate, el titular de la Presidencia podrá ejercer el voto de calidad, tal como dispone el artículo 5.7.c) del Decreto 3/2019, de 18 de enero, del Consell, de aprobación del Estatuto de la Agencia Tributaria Valenciana. Con ello, el presidente da por válidamente constituida la sesión.

Comienza la directora de la Agencia agradeciendo el incremento presupuestario y la apuesta que ello supone para la Agencia. Señala el presidente que se debe apostar por la Agencia Tributaria, dotándola lo suficiente y asegurando la estabilidad de la plantilla profesionalizada, en tanto que se trata de una administración de ingresos y lucha contra el fraude.

A continuación, toma la palabra la secretaria del Consejo para abordar el primer punto del orden del día. Efectúa un resumen del acta de la sesión anterior y se procede a su aprobación por votación de los presentes.

2 y 3. Revisión anual del Programa anual de actuación 2022 de la ATV y aprobación del Programa anual de actuación 2023 de la ATV.

Toma la palabra la subdirectora de la Agencia para exponer simultáneamente los resultados de los objetivos marcados en el programa anual de actuación de la Agencia del 2022 y la aprobación de los fijados para el 2023.

Comienza recordando que en el programa anual se concretan los objetivos y actuaciones a llevar a cabo en el ejercicio para alcanzar los tres objetivos estratégicos, definidos en el Plan plurianual de la ATV para el período 2020-2023, a saber, (1) posibilitar que la ciudadanía se relacione con la ATV por medios electrónicos, (2) prevención y lucha contra el fraude fiscal y (3) mejorar la eficiencia de los recursos asignados a la Agencia, los cuales se irán analizando para determinar su grado de cumplimiento. Enfatiza que el Programa 2023 es el último que completa la serie de este primer Plan Plurianual 2020-2023, por lo que se trata de culminar los proyectos emprendidos durante esos ejercicios. Contextualiza el ejercicio en le marco de la problemática asociada al personal: la dificultad de retener el talento especializado en la materia tributaria por culpa de los procesos de mejora de empleo y la “aligeración” de los procesos selectivos de la administración general de la GVA.

El conjunto del Programa 2022 ha sido alcanzado en un 97%, lo que pone de manifiesto el compromiso de la organización con los objetivos planificados.

Los esfuerzos realizados en relación con **el primer objetivo estratégico relativo a la digitalización de la Agencia**, para posibilitar a la ciudadanía relacionarse con ella por medios electrónicos, ha supuesto que los contribuyentes durante el 2023 puedan optar por la presentación íntegra telemática de los impuestos gestionado

por la Agencia. En el 2023 el objetivo es la presentación telemática de las figuras fiscales aprobadas en las leyes 6 y 7/2022, la solicitud de aplazamientos o fraccionamientos en la presentación telemática, así como la presentación telemática automatizada de recursos y reclamaciones. El expediente electrónico, se culminará en el 2023 con la implementación de la arquitectura del expediente electrónico siguiendo los estándares establecidos por la Administración del Estado.

El segundo objetivo estratégico de la Agencia, de mejora de las condiciones y resultados de la lucha contra el fraude fiscal, se desdobla en una vertiente preventiva, a la que responde el programa de estímulo del cumplimiento voluntario, una vertiente reactiva, a la que responde el programa de planificación y control tributario, y una cooperativa con el resto de Administraciones.

El estímulo del cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias se ha traducido en una reformulación de la asistencia al contribuyente. Se ha definido el Sistema de Asistencia Virtual Integral, para referirse al conjunto de servicios de información y asistencia que se ofrecen por canales diferentes al presencial y que incluyen, de momento, la web -con información tributaria, asistentes virtuales y oficina virtual-, el teléfono y los correos electrónicos. Se ha potenciado el canal telefónico con la puesta en marcha del plan `la ATV le llama´, que ha supuesto eliminar la incidencia histórica con el Servicio de información telefónico 012 de la GVA y reducir los desplazamientos físicos a las oficinas de atención al contribuyente. Desde su puesta en marcha progresiva y en piloto solo en algunos centros gestores durante el 2022, se han efectuado 3.405 llamadas, en las que en un 85,31% se ha solucionado la solicitud del consultante.
En 2023 funcionará a pleno rendimiento en todos nuestros centros gestores. A todo ello se une la mayor dotación del Centro de Atención al Usuario (CAU), completando así la asistencia por el canal telefónico. Así mismo estará disponible el Chatbot del modelo 600, se pondrá a disposición del ciudadano la consulta interactiva del estado de una deuda, de forma tal que desde la propia web podrá realizar las subsiguientes acciones coherentes, tales como pagar. Así mismo, se trabajará en mejorar el canal de atención directa a los profesionales, entre otros proyectos.

Además de la preventiva, la estrategia de lucha contra el fraude fiscal se diseña desde otras dos perspectivas, la de cooperación y la de control. La realización de actuaciones de colaboración con la AEAT en el suministro de información tributaria para detectar incumplimientos fiscales, así como con otras consellerias, entre otras, son actuaciones que, junto a las propias labores de selección y carga, han permitido cumplir el Plan de Control Tributario en un 111,5%, a pesar de la inestabilidad de la plantilla y la consiguiente dificultad de planificar los trabajos.
Resulta destacable la labor de revisión integral del sistema de colaboración con las Oficinas Liquidadoras de Distrito Hipotecario, llevada a cabo principalmente durante el 2022, para adecuarlo al actual sistema de gestión, con una gran presencia de sistemas de presentación telemática, integración directa de datos a partir de suministros automatizados por parte de terceros y expediente íntegramente electrónico. En este escenario se han revisado tanto las funciones realizadas como la retribución asociada a la misma, buscando en todo momento eficientar la

colaboración, lo que se esperá redundará en un mejor consecución de la misión de la agencia.
En lo que se refiere a la estrategia de gestión recaudatoria neta, destacan los esfuerzos por disminuir tanto el pendiente de cobro en el marco de las competencias de la ATV, como la demora en la devolución de ingresos indebidos.

Finalmente, como ente administrativo que es, la Agencia también se preocupa en **mejorar la gestión de los recursos públicos que tiene asignados, y a ello dedica su tercer objetivo estratégico.** Destaca el programa relativo a la Calidad, con la recopilación de la opinión de los ciudadanos sobre los servicios ofertados en los diferentes canales, alcanzando el 84,6% de satisfacción de la ciudadanía. Durante el 2022 se realizó una consultoría sobre la adecuación de los sistemas de la ATV a las necesidades exigidas por el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), en ejecución de las recomendaciones efectuadas por la Sindicatura de Cuentas. Del resultado de la consultoría , se elaboró a finales del 2022 el plan de adecuación del sistema, con vistas a efectuar en el 2023 la implantación de seguridad y poder certificar el sistema conforme al Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el ENS. Resalta la subdirectora que estas políticas alcanzan los sistemas directamente gestionados por la Agencia (Tirant), debiendo certificarse el resto de aplicaciones por la DGTIC.
Así mismo se planificó una consultoría relativa al Cumplimiento normativo, en el marco de la integridad pública, que busca definir mapas de riesgo específicos de la practica tributaria, elaborar un código ético, y en definitiva, concienciar a los empleados de la Agencia en materia de protección de datos y compliance.
Y en relación a los recursos humanos se vuelve a poner de manifiesto las debilidades de la Agencia, y las actuaciones llevadas a cabo desde la misma durante el 2022 (reclasificación de plazas de A2, creación pionera dentro de la GVA de la APT de agentes tributarios y solicitud de inclusión en la OPE 2023, de plazas para los cuerpos tributarios).

Cierra la subdirectora destacando que la primera recomendación de la Sindicatura de Cuentas en su Informe de Auditoría de sistemas de información de la Agencia Tributara Valenciana, para el ejercicio 2021, de fecha 28/11/2022, es "**adoptar las medidas necesarias para mejorar la dotación de la Agencia, tanto en medios personales como tecnologías de la información**". Concluye la Sindicatura que "**los recursos humanos y tecnológicos de la ATV son claramente insuficientes para subsanar las deficiencias existentes y mejorar los procedimientos de gestión tributaria y los controles. La situación actual no facilita la gestión y la mejora de la recaudación ni la lucha contra la elusión fiscal**" y cita el Informe anual de la Inspección General del Ministerio de Hacienda y Función Pública, que igualmente incide en esta problemática. Todo lo cual pasa por retener el talento en la Agencia y dotar las plazas vacantes mediante procesos selectivos continuados en el tiempo.

Concluyen los asistentes que resulta necesario convocar OPES de forma continua en el tiempo y evitar la fuga de personal con incentivos que fidelicen a la plantilla y mecanismos que permitan, en caso de salida de personal de carrera, cubrir las plazas.

Se aprueban tanto el informe de revisión anual del 2022 como el Programa Anual del 2023.

4. Presentación del Plan de Control Tributario del ejercicio 2023.

Toma la palabra la Subdirectora de la Agencia para indicar que en el mismo Plan se incorporan, en su apartado cuarto, las Directrices del Plan de Control Tributario de la Generalitat para el ejercicio 2022 y que en el mismo se definen los criterios generales y las áreas de riesgo fiscal que se consideran prioritarias en cada ejercicio.
En el mismo se incluyen los departamentos de gestión, inspección y recaudación y se amplia a todos los tributos gestionados por la Agencia. Indica así mismo que se aprueban por Resolución de la Dirección pero se incluyen dentro del Programa anual que acaba de ser aprobado en el punto anterior.

5. Aprobación de la Política de Seguridad de la Información de la ATV.

Comienza señalando la subdirectora de la Agencia que el Plan de digitalización de las AAPP 21-25 exige la actualización del Esquema Nacional de Seguridad, a lo que se dirige el ya mencionado RD311/2022, de 3 de mayo, que obliga a cada administración a contar con una política de seguridad. Se trata de un conjunto de directrices que definen la forma en que una organización gestiona y protege la información que trata y los servicios que presta. En este sentido, se crea el comité de seguridad, se definen los roles y responsabilidades de los responsables y se define un grupo de trabajo. La política de seguridad debe ser aprobada por el órgano competente, que en el caso de la ATV, es su consejo rector.

Se procede a la aprobación de la Política de Seguridad de la Información de la Agencia Tributaria Valenciana.

6. Ruegos y preguntas.

Toma la palabra el presidente del Consejo rector para informar de la necesidad de generar conciencia cívico tributaria, para lo cual deben realizarse campañas de comunicación y divulgación de los derechos y obligaciones tributarias, que lleguen a la ciudadanía. Remarca que esta acción de comunicación si bien se iniciará ahora durante la campaña de la renta, debe continuar en el tiempo para coadyuvar a generar esa concienciación.

Por su parte, la directora de la Agencia informa de que se mantiene en este ejercicio la campaña de la renta en los municipios, y apoya la idea del presidente de elaborar

esa campaña informativa, que recuerde a los ciudadanos la importancia de presentar la declaración e informarle sobre los beneficios fiscales.

Cierre de la sesión.

Siendo las 18:30 horas se da por concluida la sesión del Consejo Rector de la Agencia Tributaria Valenciana.

	VºBº
LA SECRETARIA	EL PRESIDENTE
Inmaculada Domínguez Calomarde	Arcadi España García