

## ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE DATA 31 DE GENER DE 2023 DEL CONSELL RECTOR DE L'AGÈNCIA TRIBUTÀRIA VALENCIANA

A València, sent les 17.15 hores del 31 de gener de 2023, degudament convocats per voluntat del president, es reuneixen en el despatx de l'Hble. Conseller d'Hisenda i Model Econòmic al carrer Palau, 14 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 anterior.
2. Revisió del Programa Anual d'Actuació de l'exercici 2022.
3. Aprovació del Programa Anual d'Actuació de l'exercici 2023.
4. Presentació del Pla de Control Tributari de l'exercici 2023.
5. Aprovació de la Política de Seguretat de la Informació de l'ATV.
6. Precs i preguntes.

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

El president del Consell Rector, pren la paraula, saluda als membres que formen part d'aquest:

Presidene de l'ATV, que exercix la presidència.

**Sr. Arcadi España García.**

Directora general de l'Agència Tributària Valenciana, vocal nata.

**Sra. Sonia Encarnación Díaz Español.**

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

**Sra. Inmaculada Domínguez Calomarde.**

Excusen la seua assistència el Secretari autonòmic d'Hisenda, que exerceix la vicepresidència **Sr. Francesc Gamero i Lluna**, el Director general de Tributus i Joc, vocal nat, **Sr. Rafael Beneyto Cabanes** i el Subdirector general de Tributus, vocal nomenat, **Sr. Joaquín Forés Marzá**, havent delegat aquests dos últims el vot en el President del Consell rector.

Apunta la secretària del Consell que el quòrum per a la vàlida constitució del mateix és de, almenys, la meitat de les seues persones membres, sempre que entre elles



figure la persona titular de la Presidència, o qui li substituïska, i la persona titular de la Secretaria, o qui li substituïska; i que els acords s'adopten per majoria dels seus membres, i, en cas d'empat, el titular de la Presidència podrà exercir el vot de qualitat, tal com disposa l'article 5.7.c) del Decret 3/2019, de 18 de gener, del Consell, d'aprovació de l'Estatut de l'Agència Tributària Valenciana. Amb això, el president dona per vàlidament constituïda la sessió.

Comença la directora de l'Agència agraint l'increment pressupostari i l'aposta que això suposa per a l'Agència. Assenjala el president que s'ha d'apostar per l'Agència Tributària, dotant-la prou i assegurant l'estabilitat de la plantilla professionalitzada, en tant que es tracta d'una administració d'ingressos i lluita contra el frau.

A continuació, pren la paraula la secretària del Consell per a abordar el primer punt de l'ordre del dia. Efectua un resum de l'acta de la sessió anterior i es procedeix a la seua aprovació per votació dels presents.

## **2 i 3. Revisió anual del Programa anual d'actuació 2022 de l'ATV i aprovació del Programa anual d'actuació 2023 de l'ATV.**

Pren la paraula la subdirectora de l'Agència per a exposar simultàniament els resultats dels objectius marcats en el programa anual d'actuació de l'Agència del 2022 i l'aprovació dels fixats per al 2023.

Comença recordant que en el programa anual es concreten els objectius i actuacions a dur a terme en l'exercici per a aconseguir els tres objectius estratègics, definits en el Pla pluriennal de l'ATV per al període 2020-2023, a saber, (1) possibilitar que la ciutadania es relacione amb l'ATV per mitjans electrònics, (2) prevenció i lluita contra el frau fiscal i (3) millorar l'eficiència dels recursos assignats a l'Agència, els quals s'aniran analitzant per a determinar el seu grau de compliment. Emfatitza que el Programa 2023 és l'últim que completa la sèrie d'aquest primer Pla Pluriennal 2020-2023, per la qual cosa es tracta de culminar els projectes empresos durant aqueixos exercicis. Contextualitza l'exercici en li marque de la problemàtica associada al personal: la dificultat de retindre el talent especialitzat en la matèria tributària per culpa dels processos de millora d'ocupació i l' "alleugeriment" dels processos selectius de l'administració general de la GVA.

El conjunt del Programa 2022 ha sigut aconseguit en un 97%, la qual cosa posa de manifest el compromís de l'organització amb els objectius planificats.

Els esforços realitzats en relació amb **el primer objectiu estratègic relatiu a la digitalització de l'Agència**, per a possibilitar a la ciutadania relacionar-se amb ella per mitjans electrònics, ha suposat que els contribuents durant el 2023 puguen optar per la presentació íntegra telemàtica dels impostos gestionat per l'Agència. En el 2023 l'objectiu és la presentació telemàtica de les figures fiscals aprovades en les lleis 6 i 7/2022, la sol·licitud d'ajornaments o fraccionaments en la presentació



telemàtica, així com la presentació telemàtica automatitzada de recursos i reclamacions. L'expedient electrònic, es culminarà en el 2023 amb la implementació de l'arquitectura de l'expedient electrònic seguint els estàndards establerts per l'Administració de l'Estat.

**El segon objectiu estratègic de l'Agència, de millora de les condicions i resultats de la lluita contra el frau fiscal**, es desdoblega en un vessant preventiu, a la qual respon el programa d'estímul del compliment voluntari, un vessant reactiu, a la qual respon el programa de planificació i control tributari, i una cooperativa amb la resta d'Administracions.

El estímul del compliment voluntari de les obligacions tributàries s'ha traduït en una reformulació de l'assistència al contribuent. S'ha definit el Sistema d'Assistència Virtual Integral, per a referir-se al conjunt de serveis d'informació i assistència que s'ofereixen per canals diferents al presencial i que inclouen, de moment, la web - amb informació tributària, assistents virtuals i oficina virtual-, el telèfon i els correus electrònics. S'ha potenciat el canal telefònic amb la posada en marxa del pla 'l'ATV li crida', que ha suposat eliminar la incidència històrica amb el Servei d'informació telefònic 012 de la GVA i reduir els desplaçaments físics a les oficines d'atenció al contribuent. Des de la seua posada en marxa progressiva i en pilot sol en alguns centres gestors durant el 2022, s'han efectuat 3.405 crides, en les quals en un 85,31% s'ha solucionat la sol·licitud del consultant.

En 2023 funcionarà a ple rendiment en tots els nostres centres gestors. A tot això s'uneix la major dotació del Centre d'Atenció a l'Usuari (CAU), completant així l'assistència pel canal telefònic. Així mateix estarà disponible el Chatbot del model 600, es posarà a la disposició del ciutadà la consulta interactiva de l'estat d'un deute, de manera tal que des de la pròpia web podrà realitzar les subsegüents accions coherents, com ara pagar. Així mateix, es treballarà a millorar el canal d'atenció directa als professionals, entre altres projectes.

A més de la preventiva, l'estratègia de lluita contra el frau fiscal es dissenya des d'altres dues perspectives, la de cooperació i la de control. La realització d'actuacions de col·laboració amb l'AEAT en el subministrament d'informació tributària per a detectar incompliments fiscals, així com amb altres conselleries, entre altres, són actuacions que, al costat de les pròpies labors de selecció i càrrega, han permès complir el Pla de Control Tributari en un 111,5%, malgrat la inestabilitat de la plantilla i la consegüent dificultat de planificar els treballs.

Resulta destacable la labor de revisió integral del sistema de col·laboració amb les Oficines Liquidadores de Districte Hipotecari, duta a terme principalment durant el 2022, per a adequar-ho a l'actual sistema de gestió, amb una gran presència de sistemes de presentació telemàtica, integració directa de dades a partir de subministraments automatitzats per part de tercers i expedient íntegrament electrònic. En aquest escenari s'han revisat tant les funcions realitzades com la retribució associada a aquesta, buscant en tot moment fer eficient la col·laboració, la qual cosa s'espera redundarà en una millor consecució de la missió de l'Agència.



Pel que fa a l'estratègia de gestió recaptatòria neta, destaquen els esforços per disminuir tant el pendent de cobrament en el marc de les competències de l'ATV, com la demora en la devolució d'ingressos indeguts.

Finalment, com a ens administratiu que és, l'Agència també es preocupa a **millorar la gestió dels recursos públics que té assignats, i a això dedica el seu tercer objectiu estratègic**. Destaca el programa relatiu a la Qualitat, amb la recopilació de l'opinió dels ciutadans sobre els serveis oferits en els diferents canals, alcançant el 84,6% de satisfacció de la ciutadania. Durant el 2022 es va realitzar una consultoria sobre l'adequació dels sistemes de l'ATV a les necessitats exigides per l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), en execució de les recomanacions efectuades per la Sindicatura de Comptes. Del resultat de la consultoria, es va elaborar a la fi del 2022 el pla d'adequació del sistema, amb vista a efectuar en el 2023 la implantació de seguretat i poder certificar el sistema conforme al Reial decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'ENS. Ressalta la subdirectora que aquestes polítiques aconseguen els sistemes directament gestionats per l'Agència (Tirant), havent de certificar-se la resta d'aplicacions per la DGTIC.

Així mateix es va planificar una consultoria relativa al Compliment normatiu, en el marc de la integritat pública, que busca definir mapes de risc específics de la practica tributària, elaborar un codi ètic, i en definitiva, conscienciar als empleats de l'Agència en matèria de protecció de dades i compliance.

I en relació als recursos humans es torna a posar de manifest les febleses de l'Agència, i les actuacions dutes a terme des de la mateixa durant el 2022 (reclassificació de places d'A2, creació pionera dins de la GVA de l'APT d'agents tributaris i sol·licitud d'inclusió en l'OPE 2023, de places per als cossos tributaris).

Tanca la subdirectora destacant que la primera recomanació de la Sindicatura de Comptes en el seu Informe d'Auditoria de sistemes d'informació de l'Agència Tributara Valenciana, per a l'exercici 2021, de data 28/11/2022, és **“adoptar les mesures necessàries per a millorar la dotació de l'Agència, tant en mitjans personals com tecnologies de la informació”**. Conclou la Sindicatura que “els recursos humans i tecnològics de l'ATV són clarament insuficients per a esmenar les deficiències existents i millorar els procediments de gestió tributària i els controls. La situació actual no facilita la gestió i la millora de la recaptació ni la lluita contra l'elusió fiscal” i cita l'Informe anual de la Inspecció General del Ministeri d'Hisenda i Funció Pública, que igualment incideix en aquesta problemàtica. Tot això passa per retindre el talent en l'Agència i dotar les places vacants mitjançant processos selectius continuats en el temps.

Conclouen els assistents que resulta necessari convocar OPES de manera contínua en el temps i evitar la fugida de personal amb incentius que fidelitzen a la plantilla i mecanismes que permeten, en cas d'eixida de personal de carrera, cobrir les places. S'aproven tant l'informe de revisió anual del 2022 com el Programa Anual del 2023.



#### **4. Presentació del Pla de Control Tributari de l'exercici 2023.**

Pren la paraula la Subdirectora de l'Agència per a indicar que en el mateix Pla es incorporen, en el seu apartat quart, les Directrius del Pla de Control Tributari de la Generalitat per a l'exercici 2022 i que en el mateix es defineixen els criteris generals i les àrees de risc fiscal que es consideren prioritàries en cada exercici.

En el mateix s'inclouen els departaments de gestió, inspecció i recaptació i s'àmplia a tots els tributs gestionats per l'Agència. Indica així mateix que es aproven per Resolució de la Direcció però s'inclouen dins del Programa anual que acaba de ser aprovat en el punt anterior.

#### **5. Aprovació de la Política de Seguretat de la Informació de l'ATV.**

Comença assenyalant la subdirectora de l'Agència que el Pla de digitalització de les AAPP 21-25 exigeix l'actualització de l'Esquema Nacional de Seguretat, al que es dirigeix el ja esmentat RD 311/2022, de 3 de maig, que obliga cada administració a comptar amb una política de seguretat. Es tracta d'un conjunt de directrius que defineixen la forma en què una organització gestiona i protegeix la informació que tracta i els serveis que presta. En aquest sentit, es crea el comitè de seguretat, es defineixen els rols i responsabilitats dels responsables i es defineix un grup de treball. La política de seguretat ha de ser aprovada per l'òrgan competent, que en el cas de l'ATV, és el seu consell rector.

Es procedeix a l'aprovació de la Política de Seguretat de la Informació de l'Agència Tributària Valenciana.

#### **6. Precs i preguntes.**

Pren la paraula el president del Consell rector per a informar de la necessitat de generar consciència cívica tributària, per a això han de realitzar-se campanyes de comunicació i divulgació dels drets i obligacions tributàries, que arriben a la ciutadania. Remarca que aquesta acció de comunicació si bé s'iniciarà ara durant la campanya de la renda, ha de continuar en el temps per a coadjuvar a generar aqueixa conscienciació.

Per part seua, la directora de l'Agència informa que es manté en aquest exercici la campanya de la renda en els municipis, i dona suport a la idea del president d'elaborar aqueixa campanya informativa, que recorde als ciutadans la importància de presentar la declaració i informar-lo sobre els beneficis fiscals.



**Tancament de la sessió.**

A les 18:30 hores es dona per conclosa la sessió del Consell Rector de l'Agència Tributària Valenciana.

LA SECRETÀRIA

Vist-i-plau  
EL PRESIDENT

Inmaculada Domínguez Calomarde

Arcadi España García