Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic

RESOLUCIÓ de 8 de febrer de 2021, del conseller d'Hisenda i Model Econòmic, per la qual s'aprova l'informe anual del programa anual d'actuació de l'Agència Tributària Valenciana per a l'any 2020. [2021/1562]

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 en un pla 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 per objecte oferir a l'organització una visió clara de les estratègies a seguir i mesures a prendre en un termini de vigència d'entre tres i cinc 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 a desenvolupar per l'Agència en el marc del pla pluriennal de gestió.

El primer Pla pluriennal de gestió de l'ATV, per al període 2020-2023, conjuntament amb el Programa anual d'actuació per a l'any 2020, van ser aprovats simultàniament per sengles resolucions de 17 de gener de 2020, del Conseller d'Hisenda i Model Econòmic, que van ser publicades en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana* de 27 de gener del mateix any.

Una vegada conclòs l'any 2020, i en compliment del que es disposa en l'apartat VII del Programa anual d'actuació per a l'any 2020, la Direcció General de l'Agència ha elaborat l'informe corresponent a l'avaluació dels resultats aconseguits en l'any 2020.

Per tot això, i de conformitat amb el que es disposa en l'article 5, apartats 2.*a*) i 7.*a*) del Decret 3/2019, de 18 de gener, del Consell, d'aprovació de l'Estatut de l'Agència Tributària Valenciana (Decret 3/2019, en endavant), resolc:

Aprovar, a proposta del Consell Rector, l'Informe anual del Programa anual d'actuació de l'Agència Tributària Valenciana per a l'any 2020, el text del qual s'annexa al present acord.

València, 8 de febrer de 2021.– El conseller d'Hisenda i Model Econòmic i president de l'Agència Tributària Valenciana: Vicent Soler i Marco.

ANNEX

Informe anual del Programa anual d'actuació de l'Agència Tributària Valenciana per a l'any 2020

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 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

Conselleria de Hacienda y Modelo Económico

RESOLUCIÓN de 8 de febrero de 2021, del conseller de Hacienda y Modelo Económico, por la que se aprueba el informe anual del programa anual de actuación de la Agencia Tributaria Valenciana para el año 2020. [2021/1562]

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, conjuntamente con el Programa Anual de Actuación para el año 2020, fueron aprobados simultáneamente por sendas Resoluciones de 17 de enero de 2020, del conseller de Hacienda y Modelo Económico, que fueron publicadas en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana* de 27 de enero del mismo año.

Una vez concluido el año 2020, y en cumplimiento de lo dispuesto en el apartado VII del Programa Anual de Actuación para el año 2020, la Dirección General de la Agencia ha elaborado el informe correspondiente a la evaluación de los resultados alcanzados en año 2020.

Por todo ello, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5, apartados 2 a) y 7 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), resuelvo:

Aprobar, a propuesta del Consejo Rector, el informe anual del Programa Anual de Actuación de la Agencia Tributaria Valenciana para el año 2020, cuyo texto se anexa al presente acuerdo.

València, 8 de febrero de 2021.– El conseller de Hacienda y Modelo Económico y Presidente de la Agencia Tributaria Valenciana: Vicent Soler i Marco.

ANEXO

Informe anual del Programa Anual de Actuación de la Agencia Tributaria Valenciana para el año 2020.

Índice

I. Introducción.
II. Alcance.
III. Nivel de cumplimiento del objetivo estratégico «Posibilitar que la ciudadanía se relaciones 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. Introducció

El present 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 de les seues finalitats generals, a través de la valoració de la bateria d'indicadors que van ser definits en el Pla pluriennal 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 2020, correspon al Consell Rector, per aplicació del que disposa l'article 5.2 del Decret 3/2019, el seguiment i control de l'execució del Programa anual d'actuació, així com l'avaluació dels resultats d'aquest, que es durà a terme mitjançant la realització d'informes semestrals, dels quals el del segon semestre és el corresponent a l'avaluació global del Programa, i versaran sobre el contingut del Programa, i inclouran 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 del present informe comprén el segon semestre de l'exercici 2020, i acumula les dades d'execució i compliment d'objectius de l'any.

D'acord amb l'apartat III del Pla pluriennal de gestió 2020-2023, 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 resultats de la lluita contra el frau fiscal.

3. Millorar la gestió dels recursos assignats a l'Agència Tributària Valenciana.

Segons l'apartat IX de l'esmentat pla, els indicadors per a mesurar el grau de consecució dels objectius estratègics i el seu valor objectiu per a l'exercici 2020 són els que s'indiquen en el quadre que figura en la següent pàgina del present document.

El valor aconseguit en cadascun dels indicadors de compliment, així com el grau d'execució que l'anterior suposa respecte al valor objectiu proposat, s'assenyala al llarg dels següents apartats del present informe.

A aquest efecte, l'apartat VIII del Programa anual d'actuació de l'Agència disposa que se'l podrà modificar com 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 pogueren derivar-se, entre altres, d'especials circumstàncies econòmiques, o qualsevol altra circumstància rellevant degudament justificada que es pose de manifest.

En aquest sentit, resulta imprescindible destacar que, com a conseqüència de l'emergència de salut pública ocasionada per la Covid-19, el Govern d'Espanya va declarar l'estat d'alarma en tot el territori nacional mitjançant el Reial decret 463/2020, de 14 de març, que va ser sotmés a successives pròrrogues i que va acabar el dia 21 de juny de 2020. Així mateix, el dia 25 d'octubre de 2020 es va publicar en el *Boletín Oficial del Estado* el Reial decret 926/2020, de 25 d'octubre, pel qual es declara l'estat d'alarma per a contindre la propagació d'infeccions causades per la Covid-19, amb efectes el mateix dia de la seua publicació, i que ha sigut sotmés a pròrroga, que és aplicable a la data del present informe.

Això anterior ha generat conseqüències en tots els àmbits d'activitat, i en particular, en l'actuació de l'ATV, que ha hagut d'adaptar-se a la nova forma de treball imposada, en certa manera, per les exigències econòmiques i sanitàries.

Les principals conseqüències derivades de la crisi patida poden resumir-se en la suspensió de l'atenció presencial, si bé amb el manteniment en gran manera de l'atenció prestada a la ciutadania per altres vies de comunicació (telefònica i per correu electrònic, principalment), i la paralització dels procediments tributaris derivada de la normativa relacionada amb la Covid-19. Addicionalment, la implantació del teletreball va ser necessària i immediata, i va permetre al personal de l'Agència continuar la seua comesa.

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 2020, 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, siendo el del segundo semestre el correspondiente a la evaluación global del programa, y 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 segundo semestre del ejercicio 2020, acumulando los datos de ejecución y cumplimiento de objetivos del año.

Conforme al apartado III del Plan Plurianual de Gestión 2020-2023, 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 apartado IX del citado plan, los indicadores para medir el grado de consecución de los objetivos estratégicos y su valor objetivo para el ejercicio 2020 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.

En este sentido, resulta imprescindible destacar que, como consecuencia de la emergencia de salud pública ocasionada por la Covid-19, el Gobierno de España declaró el estado de alarma en todo el territorio nacional mediante el Real decreto 463/2020, de 14 de marzo, que fue sometido a sucesivas prórrogas concluyendo el día 21 de junio de 2020. Asimismo, el día 25 de octubre de 2020 se publicó en el *Boletín Oficial del Estado* el Real decreto 926/2020, de 25 de octubre, por el que se declara el estado de alarma para contener la propagación de infecciones causadas por la Covid-19, con efectos el mismo día de su publicación, y que ha sido sometido a prórroga que resulta de aplicación a la fecha del presente informe.

Lo anterior ha generado consecuencias en todos los ámbitos de actividad, y en particular, en la actuación de la ATV, que ha tenido que adaptarse a la nueva forma de trabajo impuesta, en cierta medida, por las exigencias económicas y sanitarias.

Las principales consecuencias derivadas de la crisis sufrida pueden resumirse en la suspensión de la atención presencial, si bien, manteniendo en gran medida la atención prestada a la ciudadanía por otras vías de comunicación (telefónica y por correo electrónico, principalmente), y la paralización de los procedimientos tributarios derivada de la normativa relacionada con la Covid-19. Adicionalmente, la implantación del teletrabajo fue necesaria e inmediata, y permitió al personal de la Agencia continuar con su cometido.

INDICADORS DE COMPLIMENT DELS OBJECTIUS ESTRATÈGICS, PROGRAMES I OBJECTIUS OPERATIUS				
Objectius estratègics	*Programes*	*Objectius Operatius*	*Indicadors*	*Previsió resultats 2020*
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.	60%
		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.	37%
		1.1.3. Avançar en l'expedient electrònic.	Grau d'avanç.	10%
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 prèvia.	Nombre d'assistències a contribuents realitzades mitjançant el sistema de cita prèvia.	100.000
		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.	37%
		2.1.3. Impulsar la informació fiscal prèvia en mans del contribuent.	Nombre de recordatoris de compliment d'obligacions tributàries remesos a ciutadans.	10.000
		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.	50%
		2.1.5. Impulsar la coordinació i la cooperació amb la resta d'administracions per a la consecució dels objectius proposats.	Nombre d'actuacions de coordinació i cooperació amb altres administracions.	12
	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.	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.	5%
			Percentatge de recordatoris de pagament remesos respecte del total de provisions de constrenyiment emeses per l'ATV.	4%
		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	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.	1,75
		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	50.000
			Ingressos obtinguts per altres ens mitjançant l'actuació de l'ATV.	15%
			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.	100%
		3.1.2. Impulsar les actuacions de control de qualitat de les actuacions realitzades per l'Agència Tributària Valenciana.	Nombre d'enquestes de satisfacció realitzades anualment.	4
	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).	50%
	3.3. Gestionar els recursos humans.	3.3.1. Incrementar les hores de formació del personal empleat públic que preste serveis en l'ATV.	Nombre d'hores de formació especialitzada per empleat o empleada i any.	25

* * * * * * *

INDICADORES PARA EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, PROGRAMAS Y OBJETIVOS OPERATIVOS				
Objetivos estratégicos	*Programas*	*Objetivos operativos*	*Indicadores*	*Previsión de resultados para 2020*
1. Permitir que los ciudadanos se relacionen con el ATV por completo por medios electrónicos.	1.1. Implementar la administración electrónica.	1.1.1. Eliminar el papel en la presentación de autoevaluaciones y solicitudes.	Porcentaje de modelos presentados sin captura de puntos.	60%
		1.1.2. Aumentar las opciones para la presentación en línea de documentos de entrada.	Porcentaje de modelos que se pueden presentar en línea con respecto al número total de formularios que se pueden presentar.	37%
		1.1.3. Avance en el archivo electrónico.	Grado de progreso.	10%
2. Mejorar las condiciones y los resultados de la lucha contra el fraude fiscal.	2.1. Estimular el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales.	2.1.1. Mejorar la asistencia personalizada en cumplimiento de las obligaciones tributarias, mediante el desarrollo, principalmente, del servicio de citas.	Número de asistencia a los contribuyentes realizada a través del sistema de nombramientos.	100.000
		2.1.2. Fomentar la presentación de documentos de entrada por medios telemáticos.	Porcentaje de presentación de documentos telemáticos con respecto al número total de comunicaciones presentadas.	37%
		2.1.3. Promover la información fiscal previa en manos del contribuyente.	Número de recordatorios del cumplimiento de las obligaciones fiscales enviadas a los ciudadanos.	10.000
		2.1.4. Aumentar el número de presentaciones presentadas por colaboradores sociales en virtud de un acuerdo con respecto al número total de presentaciones presentadas por colaboradores sociales.	Porcentaje de modelos que los colaboradores sociales pueden presentar a través de un acuerdo con respecto a todos aquellos que son susceptibles de acuerdo.	50%
		2.1.5. Promover la coordinación y la cooperación con el resto de administraciones para alcanzar los objetivos propuestos.	Número de acciones de coordinación y cooperación con otras administraciones.	12
	2.2. Planificación y control fiscal	2.2.1. Alcanzar el 100% del nivel de cumplimiento del plan de control fiscal.	Grado de cumplimiento de los objetivos establecidos en el Plan de Fiscalización.	100%
	2.3. Estrategia de gestión de cobros.	2.3.1. Aumentar la recaudación neta derivada de las acciones de gestión de cobros ejecutivos por sus propios medios.	Porcentaje de disposiciones de observancia notificadas por la ATV con respecto a las disposiciones totales de observancia emitidas por el ATV.	5%
			Porcentaje de recordatorios de pago enviados con respecto a las disposiciones totales de cumplimiento emitidas por el ATV.	4%
		2.3.2. Reducir la recaudación pendiente en el marco de las competencias del ATV.	Purga de las liquidaciones de impuestos cedidos emitidas hasta el 06/30/N-2	100%
		2.3.3. Reducir los costos indebidos de reembolso de ingresos	Retraso (en meses) calculado de acuerdo con la relación entre las solicitudes pendientes al final del año y el promedio mensual de documentos enviados.	1,75
		2.3.4. Acuerdos de colaboración anticipada firmados para la gestión de la recaudación ejecutiva con otros órganos administrativos.	Número de procedimientos de embargo procesados	50.000
			Ingresos obtenidos por otras entidades a través del desempeño del ATV.	15%
			Número de acuerdos firmados/acuerdos solicitados	100%
3. Mejorar la gestión de los recursos asignados a la Agencia Tributaria Valenciana.	3.1. Promover la calidad.	3.1.1. Alcanzar el 100% del cumplimiento de los compromisos de calidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos en la Carta de Servicios de la ATV.	Grado de cumplimiento de los objetivos establecidos en la Carta de Servicios.	100%
		3.1.2. Promover las acciones de control de calidad de las actuaciones llevadas a cabo por la Agencia Tributaria Valenciana.	Número de encuestas de satisfacción realizadas anualmente.	4
	3.2. Culminar la evolución pendiente de TIRANT.	3.2.1. Avanzar en el desarrollo de ciertas aplicaciones en TIRANT.	Grado de finalización del circuito (% de avance).	50%
	3.3. Gestión de los recursos humanos.	3.3.1. Aumentar las horas de formación de los empleados públicos que prestan servicios en el ATV.	Número de horas de capacitación especializada por empleado o empleado y año.	25

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

Per a la consecució de l'objectiu estratègic de Possibilitar que la ciutadania es relacione amb l'ATV íntegrament per mitjans electrònics, es va dissenyar 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 a les persones contribuents en una vertadera assistència, per la qual cosa els esforços s'han dirigit a simplificar l'emplenament, la precaptura de la informació, així com a establir la possibilitat d'avaluar el risc de cada presentació en el moment mateix de la seua realització.

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

1.1.1. Eliminar el paper en la presentació d'autoliquidacions i sollicituds.

Durant l'exercici 2020 s'ha treballat intensament en la renovació dels assistents d'ajuda (Sar@2 o programa Padre) per a fer-ne més fàcil i intuïtiu l'emplenament i confecció en línia, com a pas previ a l'eliminació del model en paper i a la presentació telemàtica d'aquests.

El compromís el 2020 era la supressió del paper en el model 600. No obstant això, l'eliminació del paper d'un model sense retallar drets a la ciutadania exigeix que estiguen disponibles les seues opcions de presentació telemàtica (ja siga només d'emplenament i pagament –sar@2–, o bé, que incloga l'emplenament, presentació i pagament, tant individual com per a grans presentadors, –e-sirc@ i sar@5–). No obstant això, l'instrument jurídic necessari per a implementar la presentació telemàtica no ha arribat a publicar-se l'any 2020, la qual cosa ha impedit eliminar el paper per no comptar amb totes les garanties.

No obstant això anterior, l'indicador definit llança un resultat superior al previst, pel fet que la pandèmia ha impulsat els ciutadans i ciutadanes a l'emplenament en línia dels models i a la presentació telemàtica (bé per les vies previstes o bé per les habilitades per a això), la qual cosa ha provocat que el grau d'execució siga del 118 %, segons el detall que es reflecteix en la taula següent:

Indicador	*Previsió resultat 2020*	*Valor a data 31.12.2020*	*Grau d'execució*
Percentatge de models presentats amb captura de punts	60%	71%.	118%.

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

Durant l'exercici 2020, s'ha aconseguit habilitar l'opció de presentació telemàtica, que inclou l'emplenament, pagament si escau, i presentació de manera telemàtica, ja siga en la modalitat individual com per grans presentadors, dels següents models:

– Model 600, d'autoliquidació de l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats, si bé, d'igual manera que la indicada en l'objectiu anterior, la falta d'instrument jurídic ha impedit posar-lo en producció abans de finalitzar l'any, per la qual cosa el contribuent no ha pogut emprar-lo.

– Model 756, de sol·licitud de devolució d'ingressos indeguts.

De tal forma que en finalitzar l'exercici està desenvolupada l'opció de presentació telemàtica per als models 620, 600 i 756. En relació amb els models 650 i 651 de autoliquidació, respectivament, de l'Impost sobre Successions i sobre Donacions, els desplegaments previstos no s'han aconseguit, en part, perquè la pandèmia ha obligat a redirigir els esforços informàtics cap a altres compromisos, resultat dels contratemps provocats per aquesta, i que s'expliciten al llarg d'aquest document.

Un exemple d'això ha sigut l'habilitació del registre electrònic de la Generalitat Valenciana (conegut com a tràmit Z) per a permetre la presentació d'autoliquidacions durant el període de restriccions de mobilitat imposades durant l'estat d'alarma, la qual cosa indirectament ha elevat el percentatge de models que s'han pogut presentar telemàticament, raó per la qual l'indicador d'aquest objectiu llança un grau d'execució del 100,89 %, com es mostra en la taula següent.

III. Nivel de cumplimiento del objetivo estratégico «Posibilitar que la ciudadanía se relaciones 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 diseñó 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 las personas contribuyentes en una verdadera asistencia, por lo que los esfuerzos se han dirigido a simplificar la cumplimentación, la precaptura de la información, así como a 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:

1.1.1. Eliminar el papel en la presentación de autoliquidaciones y solicitudes.

Durante el ejercicio 2020 se ha trabajado intensamente en la renovación de los asistentes de ayuda (Sar@2 o programa Padre) para hacer más fácil e intuitiva su cumplimentación y confección en línea, como paso previo a la eliminación del modelo en papel y a la presentación telemática de los mismos.

El compromiso en 2020 era la supresión del papel en el modelo 600. No obstante, la eliminación del papel de un modelo sin cercenar derechos a los ciudadanos, exige que estén disponibles sus opciones de presentación telemática (ya sea solo de cumplimentación y pago -sar@2-, o bien, que incluya la cumplimentación, presentación y pago, tanto individual como para grandes presentadores, -e-sirc@ y sar@5-). No obstante, el instrumento jurídico necesario para implementar la presentación telemática no ha llegado a publicarse en el año 2020, lo que ha impedido eliminar el papel al no contar con todas las garantías.

No obstante lo anterior, el indicador definido arroja un resultado superior al previsto, debido a que la pandemia ha impulsado a los ciudadanos a la cumplimentación online de los modelos y a su presentación telemática (bien por los cauces previstos o por los habilitados al efecto), lo que ha provocado que el grado de ejecución del mismo sea del 118 %, según el detalle que se refleja en la siguiente tabla:

Indicador	*Previsión resultado 2020*	*Valor a fecha 31.12.2020*	*Grado de ejecución*
Porcentaje de modelos presentados con captura de puntos	60 %	71 %	118 %

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

Durante el ejercicio 2020, se ha conseguido habilitar la opción de presentación telemática, que incluye la cumplimentación, pago si procede, y presentación de forma telemática, ya sea en su modalidad individual como por grandes presentadores, de los siguientes modelos:

– Modelo 600, de autoliquidación del impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados, si bien, de igual forma que lo indicado en el objetivo anterior, la falta de instrumento jurídico ha impedido ponerlo en producción antes de finalizar el año, por lo que el contribuyente no ha podido emplearlo.

– Modelo 756, de solicitud de devolución de ingresos indebidos.

De tal forma que al finalizar el ejercicio está desarrollada la opción de presentación telemática para los modelos 620, 600 y 756. En relación con los modelos 650 y 651 de autoliquidación, respectivamente, del Impuesto sobre Sucesiones y sobre Donaciones, los desarrollos previstos no se han alcanzado, en parte porque la pandemia ha obligado a redirigir los esfuerzos informáticos hacia otros compromisos, resultado de los contratiempos provocados por la misma, y que se explicitan a los largo de este documento.

Un ejemplo de ello ha sido la habilitación del registro electrónico de la Generalitat Valenciana (conocido como «trámite Z») para permitir la presentación de autoliquidaciones durante el periodo de restricciones de movilidad impuestas durante el estado de alarma, lo que indirectamente ha elevado el porcentaje de modelos que se han podido presentar telemáticamente, razón por la cual el indicador de este objetivo arroja un grado de ejecución del 100,89 %, como se muestra en la tabla siguiente.

Pel que fa al registre electrònic de representants, se n'ha aconseguit la implementació en el model 620.

Indicador	*Previsió resultat 2020*	*Valor a data 31.12.2020*	*Grau d'execució*
Percentatge de models que es poden presentar telemàtics respecte del total de models que es poden presentar.	37 %.	37,3 %.	100,9 %.

1.1.3. Avançar en l'expedient electrònic.

Per al compliment d'aquest objectiu, durant l'exercici 2020 s'han complit totes les actuacions planificades a aquest efecte:

– Adoptar les modificacions necessàries en les aplicacions per a poder notificar els actes administratius per mitjans electrònics.

– Digitalitzar els registres d'entrada de les delegacions de l'ATV a Castelló i Alacant.

– Aconseguir la integració plena del registre d'entrada amb l'aplicació Tractament Integral dels Recursos Autonòmics i Normalització Transitòria (TIRANT, d'ara en avant).

– Implementar la signatura electrònica en tots els actes administratius definitius i de tràmit del programa de TIRANT.

El mesurament d'aquest 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'aquest objectiu, i donada la rellevància de cadascuna 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 el 60 % restant, a la consecució íntegra de l'expedient electrònic.

Tenint en compte tot això anterior, durant l'exercici 2020 s'ha aconseguit digitalitzar els registres d'entrada de les delegacions de l'ATV a Castelló i Alacant (València ja hi estava), de tal forma que els documents presentats de manera presencial davant d'aquestes poden ser digitalitzats per l'oficina de registre en la qual hagen sigut presentats per a incorporar-los a l'expedient administratiu electrònic, i retornar els originals a la persona interessada. Amb això, l'objectiu proposat s'ha vist acomplit, en els següents termes:

Indicador	*Previsió resultat 2020*	*Valor a data 31.12.2020*	*Grau d'execució*
Grau d'avanç	10 %	20 %.	200 %

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

El segon dels objectius estratègics, Millorar les condicions i resultats de la lluita contra el frau fiscal, s'orienta a perseguir i combatre el frau fiscal en qualsevol de les seues modalitats, i requereix una resposta de l'Administració organitzada, permanent, coordinada, planificada i adequadament dimensionada. En aquesta 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 defineixen en el Pla pluriennal de gestió 2020-2023 tres programes estratègics, que al seu torn es desglossen en determinats objectius operatius, el nivell de compliment dels quals és el següent:

2.1.1. Millorar l'assistència personalitzada en el compliment de les obligacions tributàries, mitjançant el desenvolupament, principalment, del servei de cita prèvia.

Donada la situació sanitària causada per la Covid-19, les oficines d'informació i assistència de l'Agència van romandre tancades des que es va decretar l'estat d'alarma el març de 2020 fins que es va iniciar la desescalada, el juny del mateix any, motiu pel qual les cites prèvies per a atenció presencial programades van haver de ser reconduïdes a canals alternatius d'assistència. La conseqüència directa va ser la reducció del nombre d'assistències presencials a contribuents.

No obstant això anterior, i amb la finalitat de continuar prestant a la ciutadania l'ajuda necessària en el compliment de les seues obligacions tributàries, l'ATV va intensificar altres canals d'assistència, com la informació a través del seu web de la normativa relacionada

Por lo que se refiere al registro electrónico de representantes, se ha conseguido su implementación en el modelo 620.

Indicador	*Previsión resultado 2020*	*Valor a fecha 31.12.2020*	*Grado de ejecución*
Porcentaje de modelos que se pueden presentar telemáticos respecto del total de modelos que se pueden presentar	37 %	37,3 %	100,9 %

1.1.3. Avanzar en el expediente electrónico.

Para el cumplimiento de este objetivo, durante el ejercicio 2020 se han cumplido todas las actuaciones planificadas al efecto:

– Adoptar las modificaciones necesarias en los aplicativos para poder notificar los actos administrativos por medios electrónicos.

– Digitalizar los registros de entrada de las Delegaciones de la ATV en Castellón y Alicante.

– Conseguir la integración plena del registro de entrada con el aplicativo Tratamiento Integral de los Recursos Autonómicos y Normalización Transitoria (TIRANT, en adelante).

– Implementar la firma electrónica en todos los actos administrativos definitivos y de trámite del programa de TIRANT.

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.

Teniendo en cuenta lo anterior, durante el ejercicio 2020 se ha conseguido digitalizar los registros de entrada de las Delegaciones de la ATV en Castellón y Alicante (València ya lo estaba), de tal forma que los documentos presentados de manera presencial ante las mismas, pueden ser digitalizados por la oficina de registro en la que hayan sido presentados para su incorporación al expediente administrativo electrónico, devolviéndose los originales al interesado. Con ello, el objetivo propuesto se ha visto cumplido, en los siguientes términos:

Indicador	*Previsión resultado 2020*	*Valor a fecha 31.12.2020*	*Grado de ejecución*
Grado de avance	10 %	20 %	200 %

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 2020-2023 tres programas estratégicos, que a su vez se desglosan en determinados objetivos operativos, cuyo nivel de cumplimiento es el siguiente:

2.1.1. Mejorar la asistencia personalizada en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, mediante el desarrollo, principalmente, del servicio de cita previa.

Dada la situación sanitaria causada por la Covid-19, las oficinas de información y asistencia de la Agencia permanecieron cerradas desde que se decretó el estado de alarma en marzo de 2020 hasta que se inició la desescalada, en junio del mismo año, motivo por el que las citas previas para atención presencial programadas tuvieron que ser reconducidas a canales alternativos de asistencia. La consecuencia directa fue la reducción del número de asistencias presenciales a contribuyentes.

No obstante lo anterior, y con el fin de continuar prestando a la ciudadanía la ayuda necesaria en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, la ATV intensificó otros canales de asistencia, como la información a través de su web de la normativa relacionada con la

amb la Covid-19 i les seues implicacions en les actuacions de l'ATV, i l'assistència telefònica i mitjançant correu electrònic, i per a això va reforçar el nombre del personal funcionari dedicat a contestar telefonades i correus electrònics. Així, per a atendre qüestions relacionades amb expedients oberts, es va habilitar la cita prèvia telefònica, a través de la qual, el funcionari o funcionària del departament afectat telefona a la persona contribuent citada, en el dia i l'hora que aquesta haja triat i, després de preguntes que permeten assegurar la identitat de qui fa la consulta, se la puga informar sobre un expedient en curs. Amb això s'ha agilitat, en bona part, l'organització dels serveis prestats, i s'han evitat desplaçaments innecessaris. Com més avall es constata , a la vista de l'èxit del servei prestat, aquest canal d'atenció d'expedients en curs continua prestant-se en l'ATV.

En definitiva, en aquesta mètrica es considerarà no sols l'assistència presencial, sinó també la telefònica i la prestada a través de correu electrònic, duta a terme durant l'exercici 2020.

Quant al mesurament de l'assistència presencial, les dades són les que a continuació es reflecteixen:

Indicador	*Previsió resultat 2020*	*Valor a data 31.12.2020*	*Grau d'execució*
Nombre d'assistències a contribuents realitzades mitjançant el sistema de cita prèvia (presencial)	100.000	50.838	50,8%

Quant a l'assistència a la ciutadania a través del correu electrònic, i pel que fa al Departament de Recaptació, amb data 27 de març de 2020 va començar a utilitzar-se un nou compte de correu electrònic (reca_atv@gva.es) per a centralitzar l'atenció remota a les persones contribuents en matèria de recaptació. Amb el formulari de la pàgina web es reben consultes i se'n prioritza la resolució, com a primer canal prefixat per a la prestació dels serveis propis del departament de recaptació de forma no presencial. A més, en la gestió d'aquest primer canal s'incorporen altres consultes de la mateixa naturalesa que es reben en el compte departamental dpto_recaudacion@gva.es.

En la data de mesurament, el resultat és el següent:

Indicador	*Correus rebuts*	*Correus contestats*	*Grau d'execució*
Nombre d'assistències a persones contribuents realitzades a través del correu electrònic (recaptació)	1.746	1.746	100 %.

Per part seua, des del Departament de Gestió es van realitzar, igualment, actuacions d'assistència a la persona contribuent a través del correu electrònic habilitat per a això, i les dades obtingudes el 31 de desembre de 2020 són les que a continuació es refereixen:

Indicador	*Correus rebuts*	*Correus contestats*	*Grau d'execució*
Nombre d'assistències a persones contribuents realitzades a través del correu electrònic (gestió)	11.963	11.365	95 %.

D'altra banda, i en relació amb l'assistència a la ciutadania a través de les cites prèvies telefòniques, el dia 1 de juny de 2020 s'inicia, a través del Departament de Recaptació, una nova via d'atenció remota a la ciutadania, amb la implantació del canal de cita prèvia telefònica (per a expedients en tramitació), i s'habiliten dos circuits específics:

A) Circuit APLAFRACC, per a expedients en tramitació d'ajornaments o fraccionaments.

B) Circuit EMBARG, per a expedients en tramitació per embargaments i per a l'emissió de certificats d'estar al corrent en les obligacions tributàries amb la Generalitat Valenciana.

Des d'aquest moment, de forma planificada s'organitza l'assistència telefònica amb vista, per raons sanitàries conegudes, a la mínima assistència presencial en oficines. Per la seua part, el correu electrònic es manté funcional i eficaç per a la resta de supòsits en matèria de recap-

Covid-19 y sus implicaciones en las actuaciones de la ATV, y la asistencia telefónica y mediante correo electrónico, reforzando para ello el número de personas funcionarias dedicados a contestar llamadas y correos electrónicos. Así, para atender cuestiones relacionadas con expedientes abiertos se habilitó la cita previa telefónica, a través de la cual, el funcionario del departamento afectado llama al contribuyente citado, en el día y la hora que este haya elegido, para, previas preguntas que permitan asegurar la identidad del consultante, se pueda informar sobre un expediente en curso. Con ello se ha agilizado, en buena parte, la organización de los servicios prestados, y se han evitado desplazamientos innecesarios. Como más abajo se constata, a la vista del éxito del servicio prestado, este canal de atención de expedientes en curso continúa prestándose en la ATV.

En definitiva, en esta métrica se va a considerar no solo la asistencia presencial, sino también la telefónica y la prestada a través de correo electrónico, llevada a cabo durante el ejercicio 2020.

En cuanto a la medición de la asistencia presencial, los datos son los que a continuación se reflejan:

Indicador	*Previsión resultado 2020*	*Valor a fecha 31.12.2020*	*Grado de ejecución*
Número de asistencias a contribuyentes realizadas mediante el sistema de cita previa (presencial)	100.000	50.838	50,8 %

En cuanto a la asistencia a la ciudadanía a través del correo electrónico, y por lo que se refiere al departamento de recaudación, con fecha 27 de marzo de 2020 comenzó a utilizarse una nueva cuenta de correo electrónico (reca_atv@gva.es) para centralizar la atención remota a los contribuyentes en materia de recaudación. Con el formulario de la página web se reciben consultas y se prioriza su resolución, como primer canal prefijado para la prestación de los servicios propios del departamento de recaudación de forma no presencial. Además, en la gestión de este primer canal se incorporan otras consultas de la misma naturaleza que se reciben en la cuenta departamental dpto_recaudacion@gva.es.

A la fecha de medición, el resultado es el siguiente:

Indicador	*Correos Recibidos*	*Correos Contestados*	*Grado de ejecución*
Número de asistencias a contribuyentes realizadas a través del correo electrónico (recaudación)	1.746	1.746	100 %

Por su parte, desde el departamento de gestión se realizaron, igualmente, actuaciones de asistencia al contribuyente a través del correo electrónico habilitado al efecto, siendo los datos obtenidos a 31 de diciembre de 2020 los que a continuación se refieren:

Indicador	*Correos Recibidos*	*Correos Contestados*	*Grado de ejecución*
Número de asistencias a contribuyentes realizadas a través del correo electrónico (gestión)	11.963	11.365	95 %

Por otra parte, y en relación con la asistencia a la ciudadanía a través de las citas previas telefónicas, el día 1 de junio de 2020 se inicia, a través del departamento de recaudación, una nueva vía de atención remota al ciudadano, con la implantación del canal de cita previa telefónica (para expedientes en tramitación), habilitándose 2 circuitos específicos:

A) Circuito APLAFRACC, para expedientes en tramitación de aplazamientos o fraccionamientos.

B) Circuito EMBARG, para expedientes en tramitación por embargos y para la emisión de certificados de estar al corriente en las obligaciones tributarias con la Generalitat Valenciana.

Desde ese momento, de forma planificada se organiza la asistencia telefónica con vistas, por razones sanitarias conocidas, a la mínima asistencia presencial en oficinas. Por su parte, el correo electrónico se mantiene funcional y eficaz para el resto de supuestos en materia

tació (expedients que no estan en tràmit). I així mateix, s'hi recondueixen determinades consultes de cita telefònica prèvia quan impliquen actuacions més enllà de la simple informació.

En data 31 de desembre de 2020, les dades són les reflectides en la següent taula:

Indicador	*Cites previstes*	*Cites realitzades*	*Grau d'execució*
Nombre d'assistències a persones contribuents realitzades mitjançant el sistema de cita prèvia telefònica (recaptació)	1.721	1.721	100 %.

Per part seua, des del Departament de Gestió es van realitzar, igualment, actuacions d'assistència a la persona contribuent a través del sistema de cita prèvia telefònica habilitat per a això, i les dades obtingudes el 31 de desembre de 2020 són les que es mostren a continuació:

Indicador	*Cites previstes*	*Cites realitzades*	*Grau d'execució*
Nombre d'assistències a contribuents realitzades mitjançant el sistema de cita prèvia telefònica (gestió)	1.744	1.657	95 %.

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

L'indicador que mesura aquest objectiu operatiu indica el nombre de documents d'entrada que han accedit per mitjans telemàtics respecte del total que s'han presentat. Si bé l'objectiu es va establir en el 37 %, el valor aconseguit en la data de la present revisió és del 47 %. La raó fonamental es troba en l'habilitació del tràmit genèric Z per a la presentació d'autoliquidacions durant l'estat d'alarma, amb la finalitat de permetre, als qui ho desitjaren, presentar els impostos gestionats per l'ATV sense necessitat de desplaçaments, malgrat l'ampliació dels terminis per a la presentació d'autoliquidacions i pagament autoritzada pel Decret llei 1/2020, de 27 de març, del Consell, de mesures urgents de suport econòmic i financer a les persones treballadores autònomes, de caràcter tributari i de simplificació administrativa, per a afrontar l'impacte de la Covid-19.

Clarament, la millor manera d'incentivar la presentació telemàtica és ampliar les opcions de presentació per aquesta via dels documents d'entrada (mesurat en l'objectiu 1.1.2). No obstant, aquests esforços han d'anar acompanyats d'altres actuacions de comunicació i difusió dels avanços implementats, perquè siguen coneguts, compresos i utilitzats per la persona usuària, senyal del grau d'èxit dels desenvolupaments, i això és precisament el que pretén mesurar aquest indicador.

Entre les actuacions realitzades en aquest sentit, cal destacar la posada en marxa de l'Observatori Fiscal de la Comunitat Valenciana, com a espai de trobada entre l'ATV i els contribuents, representats a través dels intermediaris fiscals, per a la posada en comú i coneixement, tant de les preocupacions d'aquests com dels avanços d'aquella, en l'aplicació dels tributs la gestió dels quals competeix a l'Agència.

Els resultats han sigut els següents:

Indicador	*Previsió resultat 2020*	*Valor a data 31.12.2020*	*Grau d'execució*
Percentatge de presentació de documents telemàtics respecte del total de presentacions efectuades	37 %	47,1 %.	127,2 %.

2.1.3. Impulsar la informació fiscal prèvia en mans de la persona contribuent.

Les actuacions que es pretenien realitzar durant l'exercici 2020 per a la consecució d'aquest objectiu operatiu es concreten a remetre a les persones potencials obligades tributàries, dins del termini de presentació i, si escau, pagament, cartes d'invitació a l'assistència per a la confecció i presentació d'autoliquidacions i altres declaracions i documents amb transcendència tributària, així com recordatoris massius del compli-

de recaudación (expedientes que no están en trámite). Y asimismo, al mismo se reconducen determinadas consultas de cita telefónica previa cuando implican actuaciones más allá de la simple información.

A fecha 31 de diciembre de 2020, los datos son los reflejados en la siguiente tabla:

Indicador	*Citas previstas*	*Citas realizadas*	*Grado de ejecución*
Número de asistencias a contribuyentes realizadas mediante el sistema de cita previa telefónica (recaudación)	1.721	1.721	100 %

Por su parte, desde el departamento de gestión se realizaron, igualmente, actuaciones de asistencia al contribuyente a través del sistema de cita previa telefónica habilitado al efecto, siendo los datos obtenidos a 31 de diciembre de 2020 los que a continuación se muestran:

Indicador	*Citas previstas*	*Citas realizadas*	*Grado de ejecución*
Número de asistencias a contribuyentes realizadas mediante el sistema de cita previa telefónica (gestión)	1.744	1.657	95 %

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

El indicador que mide este objetivo operativo indica el número de documentos de entrada que han accedido por medios telemáticos respecto del total que se han presentado. Si bien el objetivo se estableció en el 37 %, el valor alcanzado a la fecha de la presente revisión, es del 47 %. La razón fundamental se encuentra en la habilitación del trámite genérico Z para la presentación de autoliquidaciones durante el estado de alarma, con la finalidad de permitir a quienes lo desearan, presentar los impuestos gestionados por la ATV sin necesidad de desplazamientos, pese a la ampliación de los plazos para la presentación de autoliquidaciones y pago autorizada por el Decreto ley 1/2020, de 27 de marzo, del Consell, de medidas urgentes de apoyo económico y financiero a las personas trabajadoras autónomas, de carácter tributario y de simplificación administrativa, para hacer frente al impacto de la Covid-19.

Claramente, 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). No obstante, esos esfuerzos 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, y ello es precisamente lo que pretende medir este indicador.

Entre las actuaciones realizadas en este sentido hay que destacar la puesta en marcha del Observatorio fiscal de la Comunitat Valenciana, como espacio de encuentro entre la ATV y los contribuyentes, representados a través de los intermediarios fiscales, para la puesta en común y conocimiento, tanto de las preocupaciones de estos como de los avances de aquella, en la aplicación de los tributos cuya gestión compete a la Agencia.

Los resultados han sido los siguientes:

Indicador	*Previsión resultado 2020*	*Valor a fecha 31.12.2020*	*Grado de ejecución*
Porcentaje de presentación de documentos telemáticos respecto del total de presentaciones efectuadas	37 %	47,1 %	127,2 %

2.1.3. Impulsar la información fiscal previa en manos del contribuyente.

Las actuaciones que se pretendían realizar durante el ejercicio 2020 para la consecución de este objetivo operativo se concretan en remitir a los potenciales obligados tributarios, dentro del plazo de presentación y, en su caso, pago, cartas de invitación a la asistencia para la confección y presentación de autoliquidaciones y demás declaraciones y documentos con trascendencia tributaria, así como recordatorios masivos del cumpli-

ment d'obligacions tributàries en supòsits de meritacions conegudes a través d'altres mitjans diferents de la declaració o autoliquidació de la persona contribuent (cens de morts, índexs notarials o bases de dades patrimonials).

No obstant això, donada la crisi sanitària que estem vivint, l'Agència no va enviar els recordatoris planificats durant la primera part de l'exercici 2020, que eren recordatoris proactius i relacionats amb l'impost sobre successions pròxims al període de presentació, i es va limitar a fer una emissió residual al final de l'any, de recordatoris reactius relacionats amb incompliments de llarga duració, raó per la qual, el grau d'execució d'aquest indicador és ínfim:

Indicador	*Previsió resultat 2020*	*Valor a data 31.12.2020*	*Grau d'execució*
Nombre de recordatoris de compliment d'obligacions tributàries remesos a ciutadans	10.000	90	0,9 %.

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

En l'àmbit de la col·laboració social es pot actuar com a col·laborador amb autoritzacions individualitzades per a cada persona o bé mitjançant autoritzacions tàcites pel fet de pertànyer professionalment a un col·lectiu (col·legi professional, associació o similar) amb el qual l'ATV haja subscrit un conveni de col·laboració.

La figura del col·laborador social és molt important per a millorar la difusió de serveis i utilitats que l'Administració ofereix a la ciutadania, i una de les seues principals vies per a aconseguir-ho és a través dels 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, a través d'ells, als contribuents que representen, i facilitar així el compliment de les seues obligacions tributàries.

Tenint en compte el que s'ha indicat, en la revisió semestral del Programa anual d'actuació de 2020 es va acordar modificar l'indicador "Percentatge de presentació de documents per col·laborador social en virtut de conveni respecte al total de presentacions realitzades per col·laboradors socials", per "Percentatge de models que els col·laboradors socials poden presentar mitjançant conveni respecte de tots aquells que són susceptibles de conveni", amb la finalitat de reflectir degudament el contingut de l'objectiu que subjau a aquest.

A partir d'això anterior, els models actualment vigents susceptibles de ser conveniats pel volum de la seua presentació són el model 600, tant amb documents notarials com no notarials, 620, 650 i 651. Igual com els desenvolupaments realitzats al llarg de l'exercici 2020, els convenis permeten la presentació per aquesta via dels models 620 i 600 (tant amb documents notarials com no notarials). I s'ha ponderat en un 20 % cada model, el grau de consecució de l'objectiu és del 120 %, tal com a continuació es detalla:

Indicador	*Previsió resultat 2020*	*Valor a data 31.12.2020*	*Grau d'execució*
Percentatge de models que els col·laboradors socials poden presentar mitjançant conveni respecte de tots aquells que són susceptibles de conveni	50 %	60 %.	120 %.

2.1.5. Impulsar la coordinació i cooperació amb la resta d'administracions per a la consecució dels 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 aquest sentit, s'han mantingut reunions amb altres òrgans o entitats de la Generalitat amb la finalitat d'intercanviar informació relativa a actes o contractes en els quals intervenen i que estan sotmesos a la imposició autonòmica; s'han planificat actuacions conjuntes amb l'AEAT, i són destacables les reunions celebrades pel grup de treball creat *ad hoc* per a les actuacions conjuntes en l'Impost sobre el Patrimoni; i s'ha mantingut el contacte entre comunitats autònomes, per a la posada

miento de obligaciones tributarias en supuestos de devengos conocidos a través de otros medios distintos a la declaración o autoliquidación del contribuyente (censo de fallecidos, índices notariales o bases de datos patrimoniales).

No obstante, dada la crisis sanitaria que estamos viviendo, la Agencia no envió los recordatorios planificados durante la primera parte del ejercicio 2020, que eran recordatorios proactivos y relacionados con el impuesto sobre sucesiones cercanos al período de presentación, limitándose a hacer una emisión residual al final del año, de recordatorios reactivos relacionados con incumplimientos de larga duración, razón por la cual, el grado de ejecución de este indicador es ínfimo:

Indicador	*Previsión resultado 2020*	*Valor a fecha 31.12.2020*	*Grado de ejecución*
Número de recordatorios de cumplimiento de obligaciones tributarias remitidos a ciudadanos	10.000	90	0,9 %

2.1.4. Incrementar el número de presentaciones realizadas por colaboradores sociales en virtud de convenio.

En el ámbito de la colaboración social se puede actuar como colaborador con autorizaciones individualizadas para cada persona o bien mediante autorizaciones tácitas por el hecho de pertenecer profesionalmente a un colectivo (colegio profesional, asociación o similar) con el que la ATV haya suscrito un convenio de colaboración.

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 llegan, a través de ellos, a los contribuyentes que representan, facilitando de esta forma el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

Teniendo en cuenta lo indicado, en la revisión semestral del Programa Anual de Actuación de 2020, se acordó modificar el indicador «Porcentaje de presentación de documentos por colaborador social en virtud de convenio con respecto al total de presentaciones realizadas por colaboradores sociales», por «Porcentaje de modelos que los colaboradores sociales pueden presentar mediante convenio respecto de todos aquellos que son susceptibles de convenio», con la finalidad de reflejar debidamente el contenido del objetivo que subyace al mismo.

A partir de lo anterior, los modelos actualmente vigentes susceptibles de ser conveniados por el volumen de su presentación, son el modelo 600, tanto con documentos notariales como no notariales, 620, 650 y 651. Con los desarrollos realizados a lo largo del ejercicio 2020, los convenios permiten la presentación por esta vía de los modelos 620 y 600 (tanto con documentos notariales como no notariales). Habiéndose ponderado en un 20 % cada modelo, el grado de consecución del objetivo es del 120 %, tal y como a continuación se detalla:

Indicador	*Previsión resultado 2020*	*Valor a fecha 31.12.2020*	*Grado de ejecución*
Porcentaje de modelos que los colaboradores sociales pueden presentar mediante convenio respecto de todos aquellos que son susceptibles de convenio	50 %	60 %	120 %

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 relativa a actos o contratos en los que intervienen y que están sometidos a la imposición autonómica; se han planificado actuaciones conjuntas con la AEAT, siendo destacables las reuniones celebradas por el grupo de trabajo creado *ad hoc* para las actuaciones conjuntas en el Impuesto sobre el Patrimonio; y se ha mantenido el contacto entre Comunidades

en comú de solucions que les afecten a totes, així com per a l'intercanvi de solucions d'èxit entre aquestes, entre moltes altres actuacions que han permés a l'Agència avançar en el compliment dels seus objectius. En aquest cas la pandèmia no ha sigut obstacle per a la celebració d'aquestes reunions, que s'han fet per mitjans telemàtics, evitant els desplaçaments.

Indicador	*Previsió resultat 2020*	*Valor a data 31.12.2020*	*Grau d'execució*
Nombre d'actuacions de coordinació i cooperació amb altres administracions	12	47	391,7 %.

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

L'objectiu el 2020 és aconseguir el valor del 100 % en aquest objectiu, definint l'indicador associat a aquest com el grau de consecució dels objectius recollits en el Pla de control tributari anual.

El nivell de compliment del Pla de control tributari, en data 31 de desembre de 2020, ha sigut el que es reflecteix a continuació:

Indicador	*Previsió resultat 2020*	*Valor a data 31.12.2020*	*Grau d'execució*
Grau de consecució dels objectius recollits en el Pla de control tributari	100 %	74 %	74 %

No obstant això, cal ressaltar que aquest resultat s'ha aconseguit malgrat la paralització dels procediments tributaris derivada de la normativa relacionada amb la Covid-19, no tinguda en compte evidentment en el moment que es va planificar, i malgrat una acta de conformitat tramitada per l'AEAT (la resolució de la qual competeix a la comunitat autònoma) amb resultat a retornar per l'Impost sobre el Patrimoni de 2017 d'import elevat, d'una persona contribuent que havia instat la rectificació de la seua autoliquidació per haver-la presentada erròniament. Si bé aquesta circumstància és aliena a l'acció directa desplegada per l'ATV, n'afecta els resultats. De fet, si es descomptara l'efecte d'aquesta devolució, el grau de consecució del Pla de control tributari haguera sigut del 155,8 %.

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

A través dels dos indicadors associats a aquest objectiu, que a continuació es detallen, s'avalua l'import de la recaptació que l'ATV realitza per mitjans propis, sense acudir a agents recaptadors externs, i computa, a aquest efecte, la recaptació executiva neta per mitjans propis obtinguda en l'exercici corrent respecte a 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 a actuacions no incloses en el conveni per a la recaptació en via executiva entre la Generalitat Valenciana i l'AEAT, intensificant les actuacions desenvolupades directament pel Departament de Recaptació.

Per a la consecució d'aquest objectiu es van proposar el 2020 les actuacions concretes següents:

I. Potenciar el desenvolupament d'aplicacions i utilitats pròpies per a dur a terme actuacions de recaptació executiva per mitjans propis.

II. Incrementar de manera significativa l'emissió i notificació pròpia (no delegada a l'AEAT) de provisions de constrenyiment (model 002).

III. Incrementar de manera significativa la utilització de recordatoris de pagament (model 026) per a afavorir l'obtenció d'ingressos en via executiva previs a l'emissió de provisions de constrenyiment.

La primera d'aquestes no s'ha efectuat durant el 2020 en la mesura que els esforços en l'àmbit informàtic s'han desviat cap a aquells assumptes que, derivats de la situació sanitària, van resultar necessaris perquè l'Agència poguera continuar amb les seues actuacions en tots els àmbits. Addicionalment, es va decidir no enviar recordatoris de pagament durant l'estat d'alarma i posposar-ne l'emissió a l'exercici 2021, raó per la qual, l'indicador, en la data de la present revisió, és nul.

Autónomas, para la puesta en común de soluciones que nos afectan a todas, así como para el intercambio de soluciones de éxito entre las mismas, entre otras muchas actuaciones que han permitido a la Agencia avanzar en el cumplimiento de sus objetivos. En este caso la pandemia no ha sido óbice para la celebración de estas reuniones, que se han realizado por medios telemáticos, evitando los desplazamientos.

Indicador	*Previsión resultado 2020*	*Valor a fecha 31.12.2020*	*Grado de ejecución*
Número de actuaciones de coordinación y cooperación con otras Administraciones	12	47	391,7 %

2.2.1. Alcanzar el 100 % del nivel de cumplimiento del Plan de Control Tributario.

El objetivo en 2020 es alcanzar el valor del 100 % en este objetivo, 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 31 de diciembre de 2020, ha sido el que se refleja a continuación:

Indicador	*Previsión resultado 2020*	*Valor a fecha 31.12.2020*	*Grado de ejecución*
Grado de consecución de los objetivos recogidos en el Plan de Control Tributario	100 %	74 %	74 %

No obstante, cabe resaltar que este resultado se ha conseguido pese a la paralización de los procedimientos tributarios derivada de la normativa relacionada con la Covid-19, no tenida en cuenta evidentemente al tiempo de su planificación, y pese a un acta de conformidad tramitada por la AEAT (cuya resolución compete a la Comunidad Autónoma) con resultado a devolver por el Impuesto sobre el Patrimonio de 2017 de importe elevado, de un contribuyente que había instado la rectificación de su autoliquidación por haberla presentado erróneamente. Si bien esta circunstancia es ajena a la acción directa desplegada por la ATV, le afecta a sus resultados. De hecho, si se descontara el efecto de esta devolución, el grado de consecución del Plan de Control Tributario hubiera sido del 155,8 %.

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, intensificando las actuaciones desarrolladas directamente por el departamento de recaudación.

Para la consecución de este objetivo se propusieron en 2020 las siguientes actuaciones concretas:

I. Potenciar el desarrollo de aplicaciones y utilidades propias para llevar a cabo actuaciones de recaudación ejecutiva por medios propios.

II. Incrementar de forma significativa la emisión y notificación propia (no delegada a la AEAT) de providencias de apremio (modelo 002).

III. Incrementar de forma significativa la utilización de recordatorios de pago (modelo 026) para favorecer la obtención de ingresos en vía ejecutiva previos a la emisión de providencias de apremio.

La primera de ellas no se ha efectuado durante el 2020 en la medida en que los esfuerzos a nivel informático se han desviado hacia aquellos asuntos que, derivados de la situación sanitaria, resultaron necesarios para que la Agencia pudiera continuar con sus actuaciones en todos los ámbitos. Adicionalmente, se decidió no enviar recordatorios de pago durante el estado de alarma y posponer su emisión al ejercicio 2021, razón por la cual, el indicador, a la fecha de la presente revisión, es nulo.

Per la seua part, l'indicador relatiu al Percentatge de provisions de constrenyiment notificades per l'ATV respecte del total de provisions de constrenyiment emeses per l'ATV, que implica la prèvia depuració de les provisions a emetre, s'ha complit amb plenitud, tal com es reflecteix en la taula següent:

Indicador	*Previsió resultat 2020*	*Valor a data 31.12.2020*	*Grau d'execució*
Percentatge de provisions de constrenyiment notificades per l'ATV respecte del total de provisions de constrenyiment emeses per l'ATV	5 %	9,2 %.	184,2 %.

Indicador	*Previsió resultat 2020*	*Valor a data 31.12.2020*	*Grau d'execució*
Percentatge de recordatoris de pagament remesos respecte del total de provisions de constrenyiment emeses per l'ATV	4 %.	0 %.	0 %.

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 aquesta finalitat, es continua amb la labor iniciada l'any 2017, i se la circumscriu, materialment, als tributs cedits, i, temporalment, a aquells exercicis en els quals seria viable la reactivació del crèdit públic, per no haver operat l'institut de la prescripció.

El departament de recaptació ha realitzat una anàlisi exhaustiva i manual de liquidacions i ha fet la conciliació de la informació prèvia continguda en el sistema informàtic de TIRANT amb vista al compliment del principi d'imatge fidel. En data 31 de desembre de 2020 s'havia completat la depuració descrita dels exercicis 2016 a 2018, i s'havia superat, d'aquesta forma, l'objectiu marcat.

Indicador	*Previsió resultat 2020*	*Valor a data 31.12.2020*	*Grau d'execució*
Depuració de les liquidacions de tributs cedits dictades fins al 30/06/N-2	100 %.	142,8 %.	142,8 %.

2.3.3. Disminuir els costos de devolució d'ingressos indeguts.

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

Una de les fites que ha coadjuvat a la millora d'aquest objectiu ha sigut l'habilitació del sistema per a la sol·licitud de devolució d'ingressos indeguts de manera telemàtica, a través del model 756, que ha permés crear vies àgils per al desenvolupament de les relacions dels particulars i professionals amb l'Administració tributària, i ha fet possible la presentació d'aquestes sol·licituds des de qualsevol lloc i a qualsevol hora, al marge de l'horari presencial de les oficines d'informació i assistència.

Una altra fita important en la millora de la reducció dels temps per a la devolució d'ingressos indeguts ha sigut la digitalització dels processos entre l'ATV i la Intervenció, de tal manera que sense necessitat de remetre ni rebre cap documentació física, les propostes d'anul·lació i devolució s'han passat a efectuar, de manera íntegra a través de TIRANT, amb la conseqüent supressió del paper, reducció de temps de resolució i de meritació d'interessos de demora a càrrec de l'Administració. Aquest desenvolupament, no planificat el 2020, ha sigut necessari escometre'l perquè el procés de fiscalització era totalment manual,

Por su parte, el indicador relativo al «Porcentaje de providencias de apremio notificados por la ATV respecto del total de providencias de apremio emitidas por la ATV», que implica la previa depuración de las providencias a emitir, se ha cumplido con plenitud, tal y como se refleja en la siguiente tabla:

Indicador	*Previsión resultado 2020*	*Valor a fecha 31.12.2020*	*Grado de ejecución*
Porcentaje de providencias de apremio notificadas por la ATV respecto del total de providencias de apremio emitidas por la ATV	5 %	9,2 %	184,2 %

Indicador	*Previsión resultado 2020*	*Valor a fecha 31.12.2020*	*Grado de ejecución*
Porcentaje de recordatorios de pago remitidos respecto del total de providencias de apremio emitidas por la ATV	4 %	0 %	0 %

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.

El departamento de recaudación ha realizado un análisis exhaustivo y manual de liquidaciones, realizando la conciliación de la información previa contenida en el sistema informático de TIRANT en aras al cumplimiento del principio de imagen fiel. A fecha 31 de diciembre de 2020 se había completado la depuración descrita de los ejercicios 2016 a 2018, superando, de esta forma, el objetivo marcado.

Indicador	*Previsión resultado 2020*	*Valor a fecha 31.12.2020*	*Grado de ejecución*
Depuración de las liquidaciones de tributos cedidos dictadas hasta el 30/06/N-2	100 %	142,8 %	142,8 %

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 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.

Uno de los hitos que ha coadyuvado a la mejora de este objetivo, ha sido la habilitación del sistema para la solicitud de devolución de ingresos indebidos de forma telemática, a través del modelo 756, que ha permitido crear cauces ágiles para el desarrollo de las relaciones de los particulares y profesionales con la Administración tributaria, posibilitando la presentación de estas solicitudes desde cualquier lugar y a cualquier hora, al margen del horario presencial de las oficinas de información y asistencia.

Otro hito importante en la mejora de la reducción de los tiempos para la devolución de ingresos indebidos ha sido la digitalización de los procesos entre la ATV y la Intervención, de forma tal que sin necesidad de remitir ni recibir documentación física alguna, las propuestas de anulación y devolución se han pasado a efectuar, de forma íntegra a través de TIRANT, con la consiguiente supresión del papel, reducción de tiempos de resolución y de devengo de intereses de demora a cargo de la Administración. Este desarrollo, no planificado en el 2020, ha sido necesario acometerlo pues el proceso de fiscalización era totalmente

amb enviament físic d'expedients entre tots dos organismes, cosa que n'implicava, durant la pandèmia, la paralització de la 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 i ciutadanes dels ingressos efectuats indegudament.

D'aquesta forma, el grau de compliment de l'objectiu marcat, en data 31 de desembre de 2020, d'acord amb els paràmetres planificats (referits a tècnic de gestió de cartera, impost sobre successions i donacions), es mostra a continuació:

Indicador	*Previsió resultat 2020*	*Valor a data 31.12.2020*	*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	1,75	1,58	109,7 %.

En exercicis posteriors s'ampliarà l'àmbit material d'aquest indicador.

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

En aquesta àrea de competències, les actuacions són liderades per l'equip de recaptació executiva I, dependent del departament de recaptació.

En relació amb el primer dels indicadors, Nombre de diligències d'embargament tramitades, cal indicar que en data 31 de desembre de 2020 s'havien signat 25.113 diligències d'embargament, corresponents a la fase 3, és a dir, aquella en la qual ja s'ha verificat que la persona deutora disposa de compte bancari en l'entitat de crèdit i es dicta la diligència d'embargament.

Cal considerar que el procediment es va suspendre des de mitjan març, com a conseqüència de la Covid-19, i que es van reprendre els enviaments de fases 1 i 2 des del dia 22 de juny de 2020. Amb aquesta informació de partida, els resultats aconseguits es mostren en la taula adjunta:

Indicador	*Previsió resultat 2020*	*Valor a data 31.12.2020*	*Grau d'execució*
Nombre de diligències d'embargament tramitades	50.000	25.113	50,2 %

Respecte al segon dels indicadors que mesuren el grau d'execució d'aquest objectiu operatiu, Ingressos obtinguts per altres ens mitjançant l'actuació de l'ATV, en data 31 de desembre de 2020, el valor de l'indicador es va situar en el 10,7 % de les diligències signades, encara amb la suspensió d'enviaments de la fase 3 anteriorment esmentada.

Addicionalment, s'han mantingut diverses reunions amb el personal tècnic de l'àrea tributària de l'Ajuntament de València avançant en la fase de proves d'enviament de fitxers fase 1. Així, s'ha revisat el procés d'emplenament de la proposta de resolució, mitjançant l'elaboració d'un formulari que permeta tramitar de forma sistematitzada els models de resolució. Així mateix, es treballa en el disseny d'una pantalla que permeta el seguiment i control dels recursos, i s'està aprofundint en la revisió del mateix procés d'enviament i recepció de documentació. Totes aquestes millores del circuit redundaran en els futurs convenis que se subscriguen amb altres entitats locals.

Indicador	*Previsió resultat 2020*	*Valor a data 31.12.2020*	*Grau d'execució*
Ingressos obtinguts per altres ens mitjançant l'actuació de l'ATV	15 %	10,7 %.	71 %.

Finalment, en relació amb el tercer dels indicadors associats a aquest objectiu operatiu, Nombre de convenis subscrits / nombre de convenis demandats, s'ha optat per la subscripció d'un conveni marc que agilite els processos recaptatoris sota un model comú, entre la

manual, con envío físico de expedientes ente ambos organismos, que implicaba, durante la pandemia, la paralización de su correspondiente tramitación, principalmente por las restricciones de movilidad impuestas. En este sentido, la digitalización del proceso permitió teletrabajar con estos expedientes y garantizar la devolución a aquellos ciudadanos de los ingresos efectuados indebidamente.

De esta forma, el grado de cumplimiento del objetivo marcado, a fecha 31 de diciembre de 2020, conforme a los parámetros planificados (referidos a técnico de gestión de cartera, impuesto sobre sucesiones y donaciones) se muestra a continuación:

Indicador	*Previsión resultado 2020*	*Valor a fecha 31.12.2020*	*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	1,75	1,58	109,7 %

En ejercicios posteriores se ampliará el ámbito material de este indicador.

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

En esta área de competencias, las actuaciones son lideradas por el equipo de recaudación ejecutiva I, dependiente del departamento de recaudación.

En relación con el primero de los indicadores, «Número de diligencias de embargo tramitadas», indicar que a fecha 31 de diciembre de 2020 se habían firmado 25.113 diligencias de embargo, correspondientes a la fase 3, esto es, aquella en la que ya se ha verificado que el deudor dispone de cuenta bancaria en la entidad de crédito y se dicta la diligencia de embargo.

Hay que considerar que el procedimiento se suspendió desde mediados de marzo, como consecuencia de la Covid-19, reiniciándose los envíos de fases 1 y 2 desde el día 22 de junio de 2020. Con esta información de partida, los resultados alcanzados se muestran en la tabla adjunta:

Indicador	*Previsión resultado 2020*	*Valor a fecha 31.12.2020*	*Grado de ejecución*
Número de diligencias de embargo tramitadas	50.000	25.113	50,2 %

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 31 de diciembre de 2020, el valor del indicador se situó en el 10,7 % de las diligencias firmadas, aún con la suspensión de envíos de la fase 3 anteriormente reseñada.

Adicionalmente, se han mantenido diversas reuniones con personal técnico del área tributaria del Ayuntamiento de València avanzando en la fase de pruebas de envío de ficheros fase 1. Así, se ha revisado el proceso de cumplimentación de la propuesta de resolución, mediante la elaboración de un formulario que permita tramitar de forma sistematizada los modelos de resolución. Asimismo, se trabaja en el diseño de una pantalla que permita el seguimiento y control de los recursos, y se está profundizando en la revisión del propio proceso de envío y recepción de documentación. Todas estas mejoras del circuito redundarán en los futuros convenios que se suscriban con otras entidades locales.

Indicador	*Previsión resultado 2020*	*Valor a fecha 31.12.2020*	*Grado de ejecución*
Ingresos obtenidos por otros entes mediante la actuación de la ATV	15 %	10,7 %	71 %

Por último, en relación con el tercero de los indicadores asociados a este objetivo operativo, «Número de convenios suscritos / número de convenios demandados», se ha optado por la suscripción de un convenio marco que agilice los procesos recaudatorios bajo un modelo común,

Generalitat i les diferents entitats locals, en matèria d'embargaments per deutes corresponents a ingressos de dret públic a realitzar fora dels seus respectius àmbits de competència territorial. Durant l'any 2020 s'ha elaborat l'esborrany de l'esmentat conveni i s'han posat en marxa les negociacions amb els principals representants de l'àmbit local. N'està prevista la culminació en el pròxim exercici.

Indicador	*Previsió resultat 2020*	*Valor a data 31.12.2020*	*Grau d'execució*
Nombre de convenis subscrits / nombre de convenis demandats	100 %	0 %	0 %.

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

Finalment, per a la consecució de 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 hi presten servei cap a l'obtenció de millors resultats, mantenint l'alt nivell de satisfacció de la ciutadania pels serveis prestats. El nivell de compliment dels objectius operatius marcats per a això es detalla a continuació:

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.

L'indicador establit per a aquest objectiu operatiu mesura el grau de consecució dels objectius de qualitat establits en la Carta de serveis, i es fixa com a objectiu aconseguir el 100 %.

Després de l'avaluació realitzada de la Carta de serveis, s'ha conclòs que el nivell de compliment dels compromisos adquirits és del 98,3 %.

Indicador	*Previsió resultat 2020*	*Valor a data 31.12.2020*	*Grau d'execució*
Grau de consecució dels objectius recollits en la Carta de serveis	100 %	98,3 %(*)	98,3 %.

(*) El mesurament del compliment dels objectius recollits en la carta de serveis no ha tingut en compte l'indicador relatiu al percentatge de municipis atesos en la campanya anual de l'IRPF sobre l'objectiu previst, en la mesura que, per causa de la situació sanitària ocasionada per la Covid-19, la campanya de la renda 2019 no es va poder realitzar de manera presencial, la qual cosa no va impedir que l'ATV continuara col·laborant-hi i es va sumar a la confecció de les cites a través del Pla Li telefonem de l'AEAT. Per a això, es van contractar 40 agents, que junt amb 4 coordinadors de l'ATV, van atendre les cites de manera telefònica des dels seus domicilis

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

Des de l'ATV es considerà convenient, i així es va procedir, a fixar les instruccions relatives al sistema d'elaboració d'enquestes de satisfacció dels serveis prestats a la ciutadania en l'atenció al públic de les dependències tributàries de la Generalitat, basat en tècniques de mostreig i campanyes d'enquesta de duració temporalment reduïda, a fi d'aconseguir l'eficiència en la gestió de la devolució d'enquestes emplenades.

No obstant això anterior, i malgrat tindre la documentació i el material necessari per a efectuar les enquestes mitjançant el seu lliurament en paper i el seu depòsit en la pertinent urna, es va decidir, donada la situació sanitària esdevinguda, suspendre'n la posada en marxa. A aquest efecte, està en tràmit la preparació d'aquest sistema de qualitat en format en línia que permeta obtindre el resultat pretés, sense ús de paper, i de la forma més pràctica per a la ciutadania.

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. Durante el año 2020 se ha elaborado el borrador del citado convenio y se han puesto en marcha las negociaciones con los principales representantes del ámbito local. Está prevista su culminación en el próximo ejercicio.

Indicador	*Previsión resultado 2020*	*Valor a fecha 31.12.2020*	*Grado de ejecución*
Número de convenios suscritos / número de convenios demandados	100 %	0 %	0 %

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:

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 98,3 %.

Indicador	*Previsión resultado 2020*	*Valor a fecha 31.12.2020*	*Grado de ejecución*
Grado de consecución de los objetivos recogidos en la carta de servicios	100 %	98,3 %(*)	98,3 %

(*) La medición del cumplimiento de los objetivos recogidos en la carta de servicios no ha tenido en cuenta el indicador relativo al «Porcentaje de municipios atendidos en la campaña anual del IRPF sobre el objetivo previsto», en la medida en que, debido a la situación sanitaria ocasionada por la Covid-19, la Campaña de la Renta 2019 no se pudo realizar de forma presencial, lo que no impidió que la ATV siguiera colaborando en la misma sumándose a la confección de las citas a través del Plan «Le Llamamos» de la AEAT. Para ello se contrató a 40 agentes, que junto a 4 coordinadores de la ATV, atendieron las citas de forma telefónica desde sus domicilios.

3.1.2. Impulsar las actuaciones de control de calidad de las actuaciones realizadas por la ATV.

Desde la ATV se consideró conveniente, y así se procedió, a fijar las instrucciones relativas al sistema de elaboración de encuestas de satisfacción de los servicios prestados a los ciudadanos en la atención al público de las dependencias tributarias de la Generalitat, basado en técnicas de muestreo y campañas de encuesta de duración temporalmente reducida, con el objeto de lograr la eficiencia en la gestión del retorno de encuestas cumplimentadas.

No obstante lo anterior, y a pesar de tener la documentación y el material necesario para efectuar las encuestas mediante su entrega en papel y su depósito en la pertinente urna, se decidió, dada la situación sanitaria acontecida, suspender su puesta en marcha. A estos efectos, está en trámite la preparación de este sistema de calidad en formato online que permita obtener el resultado pretendido, sin empleo de papel, y de la forma más práctica para la ciudadanía.

Indicador	*Previsió resultat 2020*	*Valor a data 31.12.2020*	*Grau d'execució*
Nombre d'enquestes de satisfacció realitzades anualment	4	0	0 %.

3.2.1. Avançar en el desenvolupament de determinades aplicacions en TIRANT.

Durant l'exercici 2020 s'ha treballat, d'una banda, en el desplegament del mòdul per a incompliment de venciments, dins del circuit TIRANT d'ajornaments i fraccionaments, i d'altra banda, en el desplegament d'un arquetip d'expedient simple, que continga els elements bàsics necessaris per a cobrir les exigències d'un expedient genèric. El grau d'avanç de les tasques esmentades ha sigut superior al planificat, tal com es mostra a continuació:

Indicador	*Previsió resultat 2020*	*Valor a data 31.12.2020*	*Grau d'execució*
Grau de realització del circuit (% avanç)	50 %	75 %.	150 %.

3.3.1. Incrementar les hores de formació del personal empleat públic que preste serveis en l'ATV.

Aquest objectiu es mesura a través d'un indicador que calcula les hores de formació especialitzada per persona empleada i any. S'ha establit per a 2020 la xifra de 25 hores per empleat o empleada de formació especialitzada.

No obstant això anterior, amb motiu de la crisi sanitària viscuda, es van suspendre totes les accions formatives presencials que estaven programades al llarg del primer semestre de l'exercici 2020. Així i tot, la intenció de l'Agència, tant en l'àmbit intern, com a través d'entitats col·laboradores en la formació del seu personal empleat, és continuar amb la formació contínua, sistemàtica i planificada, que de manera habitual, se li ofereix, i per a això cal adaptar la metodologia de treball, que ha de ser la predominantment telemàtica. En aquest sentit, durant l'últim trimestre de 2020 s'ha aconseguit, malgrat les limitacions sorgides com a conseqüència de la situació sanitària esdevinguda, posar novament en marxa els projectes formatius previstos, per tal que a poc a poc es torne al ritme normal d'execució d'accions formatives, necessàries per al desenvolupament professional de tots els empleats i empleades públics de l'Agència:

Indicador	*Previsió resultat 2020*	*Valor a data 31.12.2020*	*Grau d'execució*
Nombre d'hores de formació especialitzada per empleat o empleada i any	25	11,75	47 %.

VI. Conclusions

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 s'estava atenent la ciutadania, així com dels processos interns de la mateixa Agència, i que ha obligat a redirigir els esforços cap a altres actuacions, sacrificant algunes de les planificades, per a atendre els contratemps ocasionats per aquella.

Resulta destacable el grau de digitalització aconseguit, i això s'ha degut principalment a l'increment del consum digital per part de la ciutadania davant de la impossibilitat d'usar altres canals; per a això ha sigut necessari habilitar canals de presentació telemàtica no automatitzats, per a aquells models que no disposen d'opció de presentació digital, i altres solucions per als que, si bé en tenen, no eren consumits per la ciutadania per no comptar amb els requerits certificats digitals. Així mateix, ha de valorar-se 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.

Si bé a causa de les restriccions de mobilitat imposades en l'estat d'alarma, no han pogut realitzar-se totes les atencions personalitzades

Indicador	*Previsión resultado 2020*	*Valor a fecha 31.12.2020*	*Grado de ejecución*
Número de encuestas de satisfacción realizadas anualmente	4	0	0 %

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

Durante el ejercicio 2020 se ha trabajado, por una parte, en el desarrollo del módulo para incumplimiento de vencimientos, dentro del circuito TIRANT de aplazamientos y fraccionamientos, y por otra parte, en el desarrollo de un arquetipo de expediente simple, que contenga los elementos básicos necesarios para cubrir las exigencias de un expediente genérico. El grado de avance de las tareas mencionadas ha sido superior al planificado, tal como se muestra a continuación:

Indicador	*Previsión resultado 2020*	*Valor a fecha 31.12.2020*	*Grado de ejecución*
Grado de realización del circuito (% avance)	50 %	75 %	150 %

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 2020 la cifra de 25 horas por empleado de formación especializada.

No obstante lo anterior, con motivo de la crisis sanitaria vivida, se suspendieron todas las acciones formativas presenciales que estaban programadas a lo largo del primer semestre del ejercicio 2020. Aun así, la intención de la Agencia, tanto a nivel interno, como a través de entidades colaboradores en la formación de sus empleados, es continuar con la formación continua, sistemática y planificada, que de forma habitual, se ofrece a los mismos, siendo para ello necesario adaptar la metodología de trabajo, pasando a aquella predominantemente telemática. En este sentido, durante el último trimestre de 2020 se ha conseguido, a pesar de las limitaciones surgidas como consecuencia de la situación sanitaria acontecida, poner nuevamente en marcha los proyectos formativos previstos, con vistas a que poco a poco se vuelva al ritmo normal de ejecución de acciones formativas, necesarias para el desarrollo profesional de todo empleado público de la Agencia:

Indicador	*Previsión resultado 2020*	*Valor a fecha 31.12.2020*	*Grado de ejecución*
Número de horas de formación especializada por empleado y año	25	11,75	47 %

VI. Conclusiones

El año 2020 ha estado marcado por la crisis sanitaria originada por la Covid-19, que principalmente se ha traducido en una reformulación del modo en que se venía atendiendo a la ciudadanía, así como de los procesos internos de la propia Agencia, obligando a redirigir los esfuerzos hacia otras actuaciones, sacrificando algunas de las planificadas, para atender los contratiempos ocasionados por aquella.

Resulta destacable el grado de digitalización alcanzado, y ello se ha debido principalmente al incremento del consumo digital por parte de la ciudadanía ante la imposibilidad de usar otros canales, para lo cual ha sido necesario habilitar canales de presentación telemática no automatizados, para aquellos modelos que no disponen de opción de presentación digital y otras soluciones para los que disponiéndolo no eran consumidos por el ciudadano al no contar con los requeridos certificados digitales. Así mismo debe ponerse en valor el grado de automatización y digitalización de los procesos internos de la Agencia, dirigidos a lograr una mejor eficiencia de sus recursos y al inaplazable expediente electrónico.

Si bien debido a las restricciones de movilidad impuestas en el estado de alarma, no han podido realizarse todas las atenciones personali-

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 a 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.

Pel que fa a l'acció directa de l'ATV, s'ha vist minvada directament per la paralització dels procediments tributaris derivada de la normativa relacionada amb la Covid-19, però no els compromisos de qualitat assumits en la carta de serveis, que s'han vist aconseguits en un 98,3 %.

I respecte a la gestió dels recursos assignats a l'Agència, principalment pel que fa als seus recursos humans, cal destacar la constant pèrdua de personal que pateix l'ATV des que va ser creada, per motius ordinaris (com ara jubilacions) o per altres diferents (millores d'ocupació, ofertes d'ocupació pública dilatades, etc). En el punt de rendiments creixents en què es troba l'Agència des de la seua creació, és realment necessari l'increment de la seua plantilla professionalitzada, per a poder complir satisfactòriament els objectius projectats en els pròxims anys. L'aposta de l'Agència en aquest sentit és clara, i durant l'exercici 2020, s'han iniciat els processos selectius d'accés als següents cossos, sense que cap d'aquests haja finalitzat en la data del present informe, per la qual cosa no hi ha hagut incorporacions de personal d'aquests cossos:

– Cos superior tècnic d'inspectors de tributs de l'Administració de la Generalitat, A1-04, sector administració especial, mitjançant convocatòries (torn lliure i promoció interna) publicades en el DOGV de 17 de juliol de 2020, corresponents a l'oferta d'ocupació pública ordinària de 2018.

– Cos superior de gestió de tributs de l'Administració de la Generalitat, A2-30, sector administració especial, mitjançant convocatòries (torn lliure i promoció interna) publicades en el DOGV de 8 de gener de 2020, corresponents a l'oferta d'ocupació pública ordinària de 2017.

Addicionalment, cal destacar que la Llei 27/2018, de 27 de desembre, de mesures fiscals, de gestió administrativa i financera i d'organització de la Generalitat, va crear el cos d'agents tributaris de la Generalitat, corresponent al grup C1 de titulació. Des de llavors, s'han creat temporalment els llocs necessaris associats al citat cos per a cobrir el servei prestat per l'ATV en les campanyes de la renda, en col·laboració amb l'AEAT. Així mateix, i amb la finalitat de comptar amb personal, funcionari de carrera, d'aquest cos, es van iniciar les gestions oportunes per a la creació de llocs estructurals corresponents a aquest cos, i n'és previsible la breu culminació, i en conseqüència, la inclusió en la pròxima oferta d'ocupació pública.

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

zadas presenciales que la Agencia había planificado, lo cierto es que el término «personalizado» no es sinónimo de «presencial», motivo por el que se han desplegado otros medios de atención, igualmente individualizada, pero no física. Resulta destacable en este punto el esmero del personal de la ATV por atender todas las cuestiones que les llegaban por los diferentes medios habilitados al efecto, tal como reflejan los indicadores del objetivo 2.1.1. A pesar de ello, somos conscientes de que es largo el camino que nos queda por recorrer en la atención y asistencia a la ciudadanía, y por ello se están explorando nuevos canales de comunicación, hacia los que se dirigirán los esfuerzos de la Agencia en los próximos años, en la senda marcada por los objetivos estratégicos de su Plan Plurianual de Gestión.

En lo que a la acción directa de la ATV se refiere, la misma se ha visto mermada directamente por la paralización de los procedimientos tributarios derivada de la normativa relacionada con la Covid-19, no así los compromisos de calidad asumidos en la carta de servicios que se han visto alcanzados en un 98,3 %.

Y respecto a la gestión de los recursos asignados a la Agencia, principalmente en lo que se refiere a sus recursos humanos, hay que destacar la constante pérdida de personal que sufre la ATV desde su creación, por motivos ordinarios (como jubilaciones) o por otros diferentes (mejoras de empleo, ofertas de empleo público dilatadas, etc). En el punto de rendimientos crecientes en que se encuentra la Agencia desde su creación, es realmente necesario el incremento de su plantilla profesionalizada, para poder cumplir satisfactoriamente los objetivos proyectados en los próximos años. La apuesta de la Agencia en este sentido es clara, y durante el ejercicio 2020, se han iniciado los procesos selectivos de acceso a los siguientes cuerpos, sin que ninguno de los mismos haya finalizado a la fecha del presente informe, por lo que no han habido incorporaciones de personal de dichos cuerpos:

– Cuerpo superior técnico de inspectores de tributos de la Administración de la Generalitat, A1-04, sector administración especial, mediante convocatorias (turno libre y promoción interna) publicadas en el DOGV de 17 de julio de 2020, correspondientes a la oferta de empleo público ordinaria de 2018.

– Cuerpo superior de gestión de tributos de la Administración de la Generalitat, A2-30, sector administración especial, mediante convocatorias (turno libre y promoción interna) publicadas en el DOGV de 8 de enero de 2020, correspondientes a la oferta de empleo público ordinaria de 2017.

Adicionalmente, cabe destacar que la Ley 27/2018, de 27 de diciembre, de medidas fiscales, de gestión administrativa y financiera y de organización de la Generalitat, creó el Cuerpo de Agentes Tributarios de la Generalitat, correspondiente al grupo C1 de titulación. Desde entonces, se han creado temporalmente los puestos necesarios asociados al citado cuerpo para cubrir el servicio prestado por la ATV en las campañas de la renta, en colaboración con la AEAT. Asimismo, y con la finalidad de contar con personal, funcionario de carrera, de este cuerpo, se iniciaron las gestiones oportunas para la creación de puestos estructurales correspondientes a este cuerpo, siendo previsible su breve culminación, y en consecuencia, su inclusión en la próxima Oferta de Empleo Público.

En términos generales, el resultado es satisfactorio, siendo el 2020 el primer ejercicio que la Agencia publicita sus objetivos, su medición y seguimiento, y sus compromisos de calidad, lo cual de por sí ha sido un aprendizaje que nos compromete más todavía con el servicio público y nos hace más conocedores de nuestra organización. Con ellos sabemos – y la ciudadanía también– hacia donde vamos y a donde queremos llegar.