

## Conselleria d'Hisenda, Economia i Administració Pública

*RESOLUCIÓ de 9 de febrer de 2024, de la consellera d'Hisenda, Economia i Administració Pública, per la qual es prorroga el Pla plurianual de gestió de l'Agència Tributària Valenciana per al període 2020-2023. [2024/1322]*

El primer Pla plurianual de gestió de l'Agència Tributària Valenciana, per al període 2020-2023, va ser aprovat mitjançant Resolució de 17 de gener de 2020 del conseller d'Hisenda i Model Econòmic, que va ser publicada en el Diari Oficial de la Generalitat Valenciana de 27 de gener del mateix any.

La seua vigència es va establir fins al 31 de desembre de 2023. No obstant això, en el seu apartat VIII es preveu que si, finalitzat el període de vigència, no es troba aprovat un nou pla pluriennal de gestió per al període següent, aquest es prorrogarà pel temps indispensable fins a l'aprovació del nou. Tot això, d'acord amb el que es disposa en l'article 20.3 de l'Estatut de l'Agència, aprovat mitjançant Decret 3/2019, de 18 de gener, del Consell, i modificat posteriorment pel Decret 40/2021, de 12 de març, del Consell.

Doncs bé, els canvis i demandes de l'entorn econòmic, social, normatiu i tecnològic, i, per descomptat, l'experiència acumulada en aquests últims quatre anys en què s'ha implementat el primer document de planificació estratègica de l'Agència, fan necessari replantejar el seu model d'organització interna amb la finalitat d'aconseguir la major eficiència, eficàcia i qualitat en els serveis que proveeixen la ciutadania.

Per a afrontar amb solvència els nous reptes que té per davant l'Agència, derivats en gran manera de l'evolució de l'entorn en què es mou, és necessari escometre un procés de revisió de la seua estructura i funcionament, procedir a una nova determinació de les funcions i atribucions de l'organització, dels seus òrgans i dels llocs de treball, de manera que permeta dissenyar nous models de divisió del treball que afavorisquen l'especialització i l'adaptació a les necessitats de ciutadans, empreses, organitzacions públiques i privades.

Això passa, principalment, per adaptar la normativa d'autoorganització per a la millora de la gestió dels recursos. L'execució d'aquest projecte persegueix adaptar l'estructura orgànica i funcional de l'Agència als canvis de l'entorn amb el propòsit d'optimitzar la seua capacitat operativa i millorar la qualitat dels serveis que ja ofereix a la ciutadania.

A aquest efecte, resulta necessari adaptar, entre altres, la denominació dels òrgans, les competències atribuïdes a aquests o el seu règim de funcionament, tenint en compte el creixent procés de transformació digital, l'increment de tasques automatitzades per a reduir el temps de resposta de l'Administració a les demandes planteades pels contribuents i professionals, o l'assumpció de noves funcions i tasques. En aquesta línia, s'estima essencial ajustar l'estructura administrativa de l'Agència per a atribuir-li noves competències professionals que permeten optimitzar els recursos i incrementar la capacitat operativa, fent-la més eficient, entre altres, amb el desenvolupament de tecnologies de la informació o l'analítica de dades.

Partint de la premissa segons la qual els processos, protocols, procediments i sistemes de l'Agència han d'adaptar-se a un entorn en continu canvi, aquesta modificació normativa permetrà establir les bases necessàries per a adoptar un enfocament estratègic de la dimensió organitzativa i funcional de l'entitat que permeta avaluar si els criteris per a ordenar l'activitat de l'Agència mantenen la seua vigència o si, per contra, requereixen ser revisats i actualitzats per a adaptar-se a l'entorn en el qual opera l'organització. L'objectiu és avançar en la millora de les condicions i resultats de la lluita contra el frau fiscal, així com culminar la digitalització completa en la relació dels ciutadans i col·laboradors amb l'Agència. Es pretén també impulsar el bon govern, la transparència i la rendició de comptes, i en general, un conjunt de bones pràctiques amb el propòsit d'enfortir la confiança dels contribuents en l'Agència mitjançant la consolidació d'una cultura basada en l'aplicació cuidada i transparent de les normes tributàries, dels recursos que té al seu càrrec l'organització i del tractament de les dades dels contribuents.

## Conselleria de Hacienda, Economía y Administración Pública

*RESOLUCIÓN de 9 de febrero de 2024, de la Consellera de Hacienda, Economía y Administración Pública, por la que se prorroga el Plan plurianual de gestión de la Agencia Tributaria Valenciana para el período 2020-2023. [2024/1322]*

El primer Plan plurianual de gestión de la Agencia Tributaria Valenciana, para el periodo 2020-2023, fue aprobado mediante Resolución de 17 de enero de 2020, del conseller de Hacienda y Modelo Económico, que fue publicada en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana* de 27 de enero del mismo año.

Su vigencia se estableció hasta el 31 de diciembre de 2023. No obstante, en su apartado VIII se prevé que, si finalizado el período de vigencia no se encuentra aprobado un nuevo Plan plurianual de gestión para el período siguiente, este se prorrogará por el tiempo indispensable hasta la aprobación del nuevo. Lo anterior, en consonancia con lo dispuesto en el artículo 20.3 del Estatuto de la Agencia, aprobado mediante Decreto 3/2019, de 18 de enero, del Consell, y modificado posteriormente por el Decreto 40/2021, de 12 de marzo, del Consell.

Pues bien, los cambios y demandas del entorno económico, social, normativo y tecnológico, y como no, la experiencia acumulada en estos últimos cuatro años en los que se ha implementado el primer documento de planificación estratégica de la Agencia, hace necesario replantear su modelo de organización interna con la finalidad de lograr la mayor eficiencia, eficacia y calidad en los servicios que proveen a la ciudadanía.

Para afrontar con solvencia los nuevos retos que tiene por delante la Agencia, derivados en gran medida de la evolución del entorno en que se mueve, es necesario acometer un proceso de revisión de su estructura y funcionamiento, proceder a una nueva determinación de las funciones y atribuciones de la organización, de sus órganos y de los puestos de trabajo, de modo que permita diseñar nuevos modelos de división del trabajo que favorezcan la especialización y la adaptación a las necesidades de ciudadanos, empresas, organizaciones públicas y privadas.

Lo anterior pasa, principalmente, por adaptar la normativa de autoorganización para la mejora de la gestión de los recursos. La ejecución de este proyecto persigue adaptar la estructura orgánica y funcional de la Agencia a los cambios del entorno con el propósito de optimizar su capacidad operativa y mejorar la calidad de los servicios que ya ofrece a la ciudadanía.

A estos efectos, resulta necesario adaptar, entre otros, la denominación de los órganos, las competencias atribuidas a los mismos o su régimen de funcionamiento, teniendo en cuenta el creciente proceso de transformación digital, el incremento de tareas automatizadas para reducir el tiempo de respuesta de la Administración a las demandas planteadas por los contribuyentes y profesionales, o la asunción de nuevas funciones y tareas. En esta línea, se estima esencial ajustar la estructura administrativa de la Agencia para atribuirle nuevas competencias profesionales que permitan optimizar los recursos e incrementar la capacidad operativa, haciéndola más eficiente, entre otros, con el desarrollo de tecnologías de la información o la analítica de datos.

Partiendo de la premisa según la cual los procesos, protocolos, procedimientos y sistemas de la Agencia han de adaptarse a un entorno en continuo cambio, esta modificación normativa permitirá sentar las bases necesarias para adoptar un enfoque estratégico de la dimensión organizativa y funcional de la entidad que permite evaluar si los criterios para ordenar la actividad de la Agencia mantienen su vigencia o si, por el contrario, precisan ser revisados y actualizados para adaptarse al entorno en el que opera la organización. El objetivo es avanzar en la mejora de las condiciones y resultados de la lucha contra el fraude fiscal, así como culminar la digitalización completa en la relación de los ciudadanos y colaboradores con la Agencia. Se pretende también impulsar el buen gobierno, la transparencia y la rendición de cuentas, y en general, un conjunto de buenas prácticas con el propósito de fortalecer la confianza de los contribuyentes en la Agencia mediante la consolidación de una cultura basada en la aplicación cuidada y transparente de las normas tributarias, de los recursos que tiene a su cargo la organización y del tratamiento de los datos de los contribuyentes.

A aquest efecte, i per a garantir el compliment de les normes que regulen l'activitat de l'Agència, resulta necessari prosseguir amb les auditòries operatives i de control intern que al costat de la inspecció de serveis es realitzen, per a supervisar els processos de gestió amb el propòsit de detectar ineficiències, males pràctiques o incompliments normatius, i amb la finalitat d'adoptar mesures que contribuïsquen a millorar l'ac compliment operatiu de l'entitat, el compliment de les obligacions de l'Agència i la implementació de codis ètics per a assegurar la deguda conducta professional. Això exigeix mantenir la col·laboració activa amb els òrgans que supervisen l'activitat de l'Agència; faciliten la implementació de recomanacions, observacions i suggeriments, i donen compte del grau de la seua implantació, així com de les circumstàncies que dificulten la seua aplicació en l'organització.

En virtut del que s'ha exposat, s'estima necessari prorrogar la vigència del Pla plurianual de gestió 2020-2023, pel temps necessari per a dur a terme la reestructuració de l'Agència Tributària Valenciana, i amb els requisits que imposa la normativa reguladora a aquest efecte. Una vegada duta a terme, es procedirà a la redacció d'un nou pla que tinga en compte la nova dimensió organitzativa de l'Agència.

Per tot això, i de conformitat amb el que es disposa en l'article 20.3 del Decret 3/2019, de 18 de gener, del Consell, d'aprovació de l'Estatut de l'Agència Tributària Valenciana, resolc:

Aprovar, a proposta del Consell Rector, la pròrroga per un exercici anual del Pla plurianual de Gestió de l'Agència Tributària Valenciana per al període 2020-2023, el text del qual s'annexa al present acord.

València, 9 de febrer de 2024.— La consellera d'Hisenda, Economia i Administració Pública, i presidenta de l'Agència Tributària Valenciana: Ruth María Merino Peña.

#### ANNEX

##### *Pla plurianual de gestió 2020-2023. Agència Tributària Valenciana*

- I. Missió de l'Agència Tributària Valenciana
- II. Objecte del Pla plurianual de gestió
- III. 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. Millora de la gestió dels recursos assignats a l'Agència Tributària Valenciana.
- IV. Programes.
  - 1. Possibilitar que la ciutadania es relacione amb l'Agència Tributària Valenciana íntegrament per mitjans electrònics.
    - 1.1 Implementar l'administració electrònica.
    - 2. Millorar les condicions i resultats de la lluita contra el frau fiscal.
  - 2.1. Estimular el compliment voluntari de les obligacions tributàries.
  - 2.2. Planificació i control tributari.
  - 2.3. Estratègia de gestió recaudòria neta.
  - 3. Millora de la gestió dels recursos assignats a l'Agència Tributària Valenciana.
    - 3.1. Impulsar la qualitat
    - 3.2. Culminar desenvolupaments pendents de l'eina informàtica de gestió tributària integral.
    - 3.3. Gestionar els recursos humans
  - V. Recursos materials, tecnològics i pressupostaris
    - 5.1. Recursos materials.
    - 5.2. Recursos de sistemes i tecnologies de la informació i comunicació.
    - 5.3. Recursos pressupostaris.
  - VI. Seguiment de l'execució i compliment del Pla plurianual de gestió
  - VII. Causes i procediment per a la introducció de modificacions i adaptacions
  - VIII. Vigència del Pla plurianual de gestió

A estos efectos, y para garantizar el cumplimiento de las normas que regulan la actividad de la Agencia, resulta necesario proseguir con las auditóreas operativas y de control interno que junto a la inspección de servicios se realizan, para supervisar los procesos de gestión con el propósito de detectar ineficiencias, malas prácticas o incumplimientos normativos, y con la finalidad de adoptar medidas que contribuyan a mejorar el desempeño operativo de la entidad, el cumplimiento de las obligaciones de la Agencia y la implementación de códigos éticos para asegurar la debida conducta profesional. Ello exige mantener la colaboración activa con los órganos que supervisan la actividad de la Agencia, facilitando la implementación de recomendaciones, observaciones y sugerencias, dando cuenta del grado de su implantación, así como de las circunstancias que dificultan su aplicación en la organización.

En virtud de lo anterior, se estima necesario prorrogar la vigencia del Plan plurianual de gestión 2020-2023, por el tiempo necesario para llevar a cabo la reestructuración de la Agencia Tributaria Valenciana, y con los requisitos que impone la normativa reguladora a estos efectos, y una vez llevada a cabo, se procederá a la redacción de un nuevo Plan que tenga en cuenta la nueva dimensión organizativa de la Agencia.

Por todo ello, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 20.3 del Decreto 3/2019, de 18 de enero, del Consell, de aprobación del estatuto de la Agencia Tributaria Valenciana, resuelvo:

Aprobar, a propuesta del Consejo Rector, la prórroga por un ejercicio anual del Plan plurianual de gestión de la Agencia Tributaria Valenciana para el período 2020-2023, cuyo texto se anexa al presente acuerdo.

València, 9 de febrero de 2024.— La consellera de Hacienda, Economía y Administración Pública, y presidenta de la Agencia Tributaria Valenciana: Ruth María Merino Peña.

#### ANEXO

##### *Plan plurianual de gestión 2020-2023. Agencia Tributaria Valenciana*

- I. Misión de la Agencia Tributaria Valenciana
- II. Objeto del Plan plurianual de gestión
- III. 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. Mejora de la gestión de los recursos asignados a la Agencia Tributaria Valenciana.
- IV. Programas
  - 1. Posibilitar que la ciudadanía se relacione con la Agencia Tributaria Valenciana íntegramente por medios electrónicos.
    - 1.1 Implementar la Administración electrónica.
    - 2. Mejorar las condiciones y resultados de la lucha contra el fraude fiscal.
  - 2.1. Estimular el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.
  - 2.2. Planificación y control tributario.
  - 2.3. Estrategia de gestión recaudatoria neta.
  - 3. Mejora de la gestión de los recursos asignados a la Agencia Tributaria Valenciana.
    - 3.1. Impulsar la calidad.
    - 3.2. Culminar desarrollos pendientes de la herramienta informática de gestión tributaria integral.
    - 3.3. Gestionar los recursos humanos.
  - V. Recursos materiales, tecnológicos y presupuestarios
    - 5.1. Recursos materiales.
    - 5.2. Recursos de sistemas y tecnologías de la información y comunicación.
    - 5.3. Recursos presupuestarios.
  - VI. Seguimiento de la ejecución y cumplimiento del Plan plurianual de gestión
  - VII. Causas y procedimiento para la introducción de modificaciones y adaptaciones
  - VIII. Vigencia del Plan plurianual de gestión

## IX. Indicadors del Pla plurianual de gestió

### *I. Missió de l'Agència Tributària Valenciana*

Des de l'inici de la seua activitat, la missió de l'Agència Tributària Valenciana (d'ara en avant, ATV) és ajudar a fer efectiu el deure de contribuir al sosteniment de les despeses públiques d'acord amb els principis consagrats en l'article 31 de la Constitució Espanyola, lluitant contra el frau fiscal i veflant especialment per l'efectiva aplicació dels recursos al seu càrrec.

L'ATV cerca la millora contínua de la qualitat en la prestació de serveis als contribuents i tracta d'adaptar-se de manera permanent als canvis de l'entorn econòmic i social, prestant especial atenció a les noves necessitats de la ciutadania. A aquest efecte, fomenta l'especialització del seu personal i l'ocupació i aplicació de les tècniques i mitjans electrònics, informàtics i telemàtics.

Corresponen a l'ATV les competències en l'àmbit de la Generalitat relatives a l'aplicació dels tributs, l'exercici de la potestat sancionadora en matèria tributària i la funció revisora en via administrativa que concerneix a les seues competències. Sense perjudici de qualsevol altra funció que se li puga atribuir per l'ordenament jurídic, li correspon a l'Agència:

a) L'aplicació dels tributs estatals cedits, en els termes fixats en la legislació que regule la cessió; l'aplicació dels tributs propis de la Generalitat, en els termes establits en la legislació que els regule, i l'aplicació dels recàrrecs autonòmics que puga establir la Generalitat sobre els tributs estatals, i, en particular:

1r. Exercir les funcions administratives en què consisteix la gestió tributària de conformitat amb el que s'estableix en l'article 117 de la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària.

2n. Exercir les funcions administratives en què consisteix la inspecció tributària de conformitat amb el que s'estableix en l'article 141 de la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària.

3r. Exercir les funcions administratives conduents al cobrament dels deutes tributaris, d'acord amb el que s'estableix en l'article 160 de la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària, sense perjudici de les funcions en matèria concursal de la persona titular de la conselleria competent en matèria d'hisenda establides per la normativa d'hisenda pública de la Generalitat.

b) La lluita contra el frau i l'evasió fiscal en l'àmbit dels tributs i recàrrecs l'aplicació dels quals li corresponga.

c) L'exercici de la potestat sancionadora en matèria tributària, relativa als tributs i recàrrecs l'aplicació dels quals li corresponga.

d) La recaudació en període executiu, i les compensacions i els ajornameints dels ingressos de dret públic de naturalesa no tributària de la Generalitat.

e) La revisió en via administrativa dels actes tributaris de competència de l'Agència, excepte les reclamacions econòmico-administratives, la revisió dels actes nuls de ple dret i la declaració de lesivitat d'aquests actes.

f) El desenvolupament de la col·laboració social en l'aplicació dels tributs de competència de l'Agència.

g) El desenvolupament de campanyes informatives i divulgatives en matèria tributària, així com la informació i assistència a les persones contribuents, excepte la contestació a les consultes tributàries escrites a què es refereix l'article 88 de la Llei general tributària.

h) La col·laboració i coordinació amb altres administracions tributàries.

i) L'elaboració d'informes i estadístiques sobre resultats de la seua activitat i de drets liquidats i recaudats i previsions de liquidació i recaudació, o sobre qualsevol qüestió relativa a matèries de la seua competència, i la seua remissió a la conselleria competent en matèria d'hisenda a iniciativa pròpia o a sol·licitud de l'òrgan competent d'aquesta última.

j) Les funcions que, mitjançant llei, conveni, delegació de competències o encomanda de gestió, se li atribuïsque en relació amb els tributs i recursos de titularitat d'altres administracions públiques.

k) Les funcions en matèria de planificació, coordinació, autorització i control de les tecnologies de la informació i teleadministració, en l'àmbit de l'aplicació dels tributs.

## IX. Indicadores del Plan plurianual de gestión

### *I. Misión de la Agencia Tributaria Valenciana*

Desde el inicio de su actividad, la misión de la Agencia Tributaria Valenciana (en adelante, ATV) es ayudar a hacer efectivo el deber de contribuir al sostenimiento de los gastos públicos de acuerdo con los principios consagrados en el artículo 31 de la Constitución Española, luchando contra el fraude fiscal y velando especialmente por la efectiva aplicación de los recursos a su cargo.

La ATV busca la mejora continua de la calidad en la prestación de servicios a los contribuyentes y trata de adaptarse de modo permanente a los cambios del entorno económico y social, prestando especial atención a las nuevas necesidades de la ciudadanía. A tal efecto, fomenta la especialización de su personal y el empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos.

Corresponden a la ATV las competencias en el ámbito de la Generalitat relativas a la aplicación de los tributos, el ejercicio de la potestad sancionadora en materia tributaria y la función revisora en vía administrativa que atañe a sus competencias. Sin perjuicio de cualquier otra función que se le pueda atribuir por el ordenamiento jurídico, le corresponde a la Agencia:

a) La aplicación de los tributos estatales cedidos, en los términos fijados en la legislación que regule la cesión; la aplicación de los tributos propios de la Generalitat, en los términos establecidos en la legislación que los regule, y la aplicación de los recargos autonómicos que pueda establecer la Generalitat sobre los tributos estatales, y, en particular:

1º. Ejercer las funciones administrativas en que consiste la gestión tributaria de conformidad con lo establecido en el artículo 117 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, general tributaria.

2º. Ejercer las funciones administrativas en que consiste la inspección tributaria de conformidad con lo establecido en el artículo 141 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, general tributaria.

3º. Ejercer las funciones administrativas conducentes al cobro de las deudas tributarias, de acuerdo con lo establecido en el artículo 160 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, general tributaria, sin perjuicio de las funciones en materia concursal de la persona titular de la conselleria competente en materia de hacienda establecidas por la normativa de hacienda pública de la Generalitat.

b) La lucha contra el fraude y la evasión fiscal en el ámbito de los tributos y recargos cuya aplicación le corresponda

c) El ejercicio de la potestad sancionadora en materia tributaria, relativa a los tributos y recargos cuya aplicación le corresponda.

d) La recaudación en período ejecutivo, y las compensaciones y los aplazamientos de los ingresos de derecho público de naturaleza no tributaria de la Generalitat.

e) La revisión en vía administrativa de los actos tributarios de competencia de la Agencia, excepto las reclamaciones económico-administrativas, la revisión de los actos nulos de pleno derecho y la declaración de lesividad de dichos actos.

f) El desarrollo de la colaboración social en la aplicación de los tributos de competencia de la Agencia.

g) El desarrollo de campañas informativas y divulgativas en materia tributaria, así como la información y asistencia a las personas contribuyentes, salvo la contestación a las consultas tributarias escritas a que se refiere el artículo 88 de la Ley general tributaria.

h) La colaboración y coordinación con otras administraciones tributarias.

i) La elaboración de informes y estadísticas sobre resultados de su actividad y de derechos liquidados y recaudados y previsiones de liquidación y recaudación, o sobre cualquier cuestión relativa a materias de su competencia, y su remisión a la Conselleria competente en materia de hacienda a iniciativa propia o a solicitud del órgano competente de esta última.

j) Las funciones que, mediante ley, convenio, delegación de competencias o encomienda de gestión, se le atribuyan en relación con los tributos y recursos de titularidad de otras administraciones públicas.

k) Las funciones en materia de planificación, coordinación, autorización y control de las tecnologías de la información y tele-administración, en el ámbito de la aplicación de los tributos.

## *II. Objecte del Pla plurianual de gestió*

El present Pla plurianual de gestió pretén oferir a l'organització una visió clara de les estratègies a seguir i mesures a prendre en el període 2020 - 2023, alineant també l'assignació de mitjans tècnics i humans amb les prioritats identificades. Conté, per tant, els objectius a perseguir, els programes necessaris per a aconseguir-los i els indicadors que en permeten l'avaluació. Es tracta, en tot cas, d'un document obert i, per tant, objecte de possible modificació en funció de futures noves necessitats i prioritats.

En la seua elaboració s'ha tingut en compte la previsió d'ingressos elaborada per la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic per als exercicis 2020 a 2023, pels conceptes la gestió dels quals li correspon directament o indirectament.

## *III. Objectius estratègics*

Sobre la base de tot el que s'ha exposat, i tenint present en tot moment com a objectiu permanent la qualitat de l'activitat realitzada i el servei públic prestat, 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.

Per a la consecució d'aquests objectius estratègics, l'ATV planificarà la seu activitat en els pròxims anys conformement a diferents programes associats a cada objectiu estratègic. La relació d'objectius i programes és la següent:

## *II. Objeto del Plan plurianual de gestión*

El presente Plan plurianual de gestión pretende ofrecer a la organización una visión clara de las estrategias a seguir y medidas a tomar en el periodo 2020 – 2023, alineando también la asignación de medios técnicos y humanos con las prioridades identificadas. Contiene, por tanto, los objetivos a perseguir, los programas necesarios para su consecución y los indicadores que permitan su evaluación. Se trata, en todo caso, de un documento abierto y, por tanto, objeto de posible modificación en función de futuras nuevas necesidades y prioridades.

En su elaboración se ha tenido en cuenta la previsión de ingresos elaborada por la Consellería de Hacienda y Modelo Económico para los ejercicios 2020 a 2023, por los conceptos cuya gestión le corresponde directa o indirectamente.

## *III. Objetivos estratégicos*

Sobre la base de cuanto antecede, y teniendo presente en todo momento como objetivo permanente la calidad de la actividad realizada y el servicio público prestado, 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.

Para la consecución de estos objetivos estratégicos, la ATV va a planificar su actividad en los próximos años con arreglo a distintos programas asociados a cada objetivo estratégico. La relación de objetivos y programas es la siguiente:

OBJECTIUS ESTRATÈGICS, PROGRAMES I OBJECTIUS OPERATIUS		
Objectius estratègics	Programes	Objectius Operatius
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. 1.1.2. Incrementar les opcions de presentació telemàtica dels documents d'entrada. 1.1.3. Avançar en l'expedient electrònic.  2.1.1. Millorar l'assistència personalizada en el compliment de les obligacions tributàries, mitjançant el desenvolupament, principalment, del servei de cita prèvia. 2.1.2. Fomentar la presentació de documents d'entrada per mitjans telemàtics. 2.1.3. Impulsar la informació fiscal prèvia en mans del contribuent. 2.1.4. Incrementar el nombre de presentacions realitzades per col·laboradors socials en virtut de conveni. 2.1.5. Impulsar la coordinació i la cooperació amb la resta d'Administracions per a la consecució dels objectius proposats.  2.2.1. Aconseguir el 100 % del nivell de compliment del pla de control tributari.  2.3.1. Incrementar la recaptació neta derivada d'actuacions de gestió recaptatòria en via executiva per mitjans propis. 2.3.2. Reduir el pendent de cobrament en el marc de les competències de l'ATV. 2.3.3. Disminuir els costos de devolució d'ingressos indeguts. 2.3.4. Avançar en els convenis de col·laboració subscrits per a la gestió recaptatòria executiva amb altres ens administratius.
2. Millorar les condicions i resultats de la lluita contra el frau fiscal.	2.1. Estimular el compliment voluntari de les obligacions tributàries.  2.2. Planificació i control tributari  2.3. Estratègia de gestió recaptatòria.	 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. 3.1.2. Impulsar les actuacions de control de qualitat de les actuacions realitzades per l'Agència Tributària Valenciana.  3.2.1. Avançar en el desenvolupament de determinades aplicacions en TIRANT.  3.3.1. Incrementar les hores de formació dels empleats públics que presten serveis en l'ATV.
3. Millorar la gestió dels recursos assignats a l'Agència Tributària Valenciana.	3.1. Impulsar la qualitat.  3.2. Culminar desenvolupaments pendents de TIRANT  3.3. Gestionar els recursos humans.	

OBJETIVOS ESTRÁTÉGICOS, PROGRAMAS Y OBJETIVOS OPERATIVOS		
<i>Objetivos estratégicos</i>	<i>Programas</i>	<i>Objetivos Operativos</i>
1. Posibilitar que la ciudadanía se relacione con la ATV íntegramente por medios electrónicos.	1.1. Implementar la Administración electrónica.	1.1.1. Eliminar el papel en la presentación de autoliquidaciones y solicitudes. 1.1.2. Incrementar las opciones de presentación telemática de los documentos de entrada. 1.1.3. Avanzar en el expediente electrónico.
2. Mejorar las condiciones y resultados de la lucha contra el fraude fiscal.	2.1. Estimular el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.  2.2. Planificación y control tributario  2.3. Estrategia de gestión recaudatoria.	2.1.1. Mejorar la asistencia personalizada en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, mediante el desarrollo, principalmente, del servicio de cita previa. 2.1.2. Fomentar la presentación de documentos de entrada por medios telemáticos. 2.1.3. Impulsar la información fiscal previa en manos del contribuyente. 2.1.4. Incrementar el número de presentaciones realizadas por colaboradores sociales en virtud de convenio. 2.1.5. Impulsar la coordinación y la cooperación con el resto de Administraciones para la consecución de los objetivos propuestos. 2.2.1. Alcanzar el 100 % del nivel de cumplimiento del plan de control tributario. 2.3.1. Incrementar la recaudación neta derivada de actuaciones de gestión recaudatoria en vía ejecutiva por medios propios. 2.3.2. Reducir del pendiente de cobro en el marco de las competencias de la ATV. 2.3.3. Disminuir los costes de devolución de ingresos indebidos. 2.3.4. Avanzar en los convenios de colaboración suscritos para la gestión recaudatoria ejecutiva con otros entes administrativos.
3. Mejorar la gestión de los recursos asignados a la Agencia Tributaria Valenciana.	3.1. Impulsar la calidad.  3.2. Culminar desarrollos pendientes de TIRANT  3.3. Gestionar los recursos humanos.	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. 3.1.2. Impulsar las actuaciones de control de calidad de las actuaciones realizadas por la Agencia Tributaria Valenciana. 3.2.1. Avanzar en el desarrollo de determinadas aplicaciones en TIRANT. 3.3.1. Incrementar las horas de formación de los empleados públicos que prestan servicios en la ATV.

#### *IV. Programes*

Els programes recullen la planificació de l'ATV amb un abast temporal igual al del Pla pluriennal de gestió i es concretaran mitjançant un programa anual d'actuacions i en plans anuals de control tributari.

S'han definit fins a un total de set programes d'actuació, que s'asocien de manera predominant amb cadascun dels objectius estratègics establits, sense perjudici de la interacció existent entre cadascun d'aquests.

Pel que fa al primer dels objectius estratègics, referit a «Posibilitar que la ciutadania es relacione amb l'ATV íntegrament per mitjans electrònics», convé destacar que l'LPAC estableix el dret dels ciutadans a relacionar-se electrònicament amb les administracions públiques, així com l'obligació d'aquestes de dotar-se dels mitjans i sistemes necessaris perquè aquest dret puga exercir-se. En aquesta línia, en l'exposició de motius de l'LPAC s'assenyala que la tramitació electrònica ha de constituir l'actuació habitual de les administracions públiques.

En aquest context, l'ATV afronta el repte de possibilitar que la ciutadania es relacione amb aquesta íntegrament per mitjans electrònics per a l'exercici dels seus drets i obligacions. Encara que l'ATV ha apostat des de la seua posada en funcionament per la utilització de les tecnologies de la informació i les comunicacions, ja que presta serveis electrònics i és possible la presentació per mitjans telemàtics de determinats models d'impostos, incloent-hi la possibilitat del pagament telemàtic de tributs, la veritat és que l'Agència ha d'escometre nous desenvolupaments tecnològics per a estar en disposició de possibilitar que la ciutadania es relacione amb aquesta per mitjans electrònics.

L'administració electrònica suposa implantar un nou model des del moment de la recepció dels documents amb transcendència tributària, així com transformar l'atenció als contribuents en una verdadera assistència, per la qual cosa els esforços han de dirigir-se a simplificar l'emplenament, la precaptura de la informació, així com establir la pos-

#### *IV. Programas*

Los programas recogen la planificación de la ATV con un alcance temporal igual al del Plan plurianual de gestión y se concretarán mediante un programa anual de actuaciones y en planes anuales de control tributario.

Se han definido hasta un total de siete programas de actuación, que se asocian de manera predominante con cada uno de los objetivos estratégicos establecidos, sin perjuicio de la interacción existente entre cada uno de ellos.

Por lo que respecta al primero de los objetivos estratégicos, referido a «posibilitar que la ciudadanía se relacione con la ATV íntegramente por medios electrónicos», conviene destacar que la LPAC, establece el derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas, así como la obligación de estas de dotarse de los medios y sistemas necesarios para que ese derecho pueda ejercerse. En esta línea, en la exposición de motivos de la LPAC se señala que la tramitación electrónica debe constituir la actuación habitual de las Administraciones Públicas.

En este contexto, la ATV afronta el reto de posibilitar que la ciudadanía se relacione con ella íntegramente por medios electrónicos para el ejercicio de sus derechos y obligaciones. Aunque la ATV ha apostado desde su puesta en funcionamiento por la utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones, ya que presta servicios electrónicos y es posible la presentación por medios telemáticos de determinados modelos de impuestos, incluyendo la posibilidad del pago telemático de tributos, lo cierto es que la Agencia debe acometer nuevos desarrollos tecnológicos para estar en disposición de posibilitar que la ciudadanía se relacione con ella por medios electrónicos.

La administración electrónica supone implantar un nuevo modelo desde el momento de la recepción de los documentos con trascendencia tributaria, así como transformar la atención a los contribuyentes en una verdadera asistencia, por lo que los esfuerzos deben dirigirse a simplificar la cumplimentación, la precaptura de la información, así como

sibilitat d'avaluar el risc de cada presentació en el moment mateix de la seua realització.

Dit això, la consecució d'aquest primer objectiu estratègic comporta implementar l'administració electrònica en l'ATV, que passa per eliminar el paper en la presentació, permetre la presentació telemàtica i aconseguir l'expedient electrònic. És per això que els objectius operatius per a cadascun dels anys successius es poden concretar en els següents:

1.1.1) Eliminar el paper en la presentació d'autoliquidacions i sol·licituds.

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

1.1.3) Avançar en l'expedient electrònic.

En relació amb el primer objectiu, «1.1.1) Eliminar el paper en la presentació d'autoliquidacions i sol·licituds», es refereix a la desaparició de l'emplenament manual dels models d'autoliquidació i de sol·licituds existents en l'ATV, perquè l'emplenament manual d'aquests documents per part dels contribuents, i la captura manual per part dels centres gestors, són font d'errors i sinònim de costos de gestió. La supressió del paper també es tradueix en un gran benefici per al medi ambient.

És per això que s'eliminara, de manera gradual, la possibilitat de descàrrega i impressió d'aquests models per a l'emplenament manual, i s'habilitarà únicament la possibilitat d'emplenar-los de manera telemàtica amb captura de la informació.

Per a aquells ciutadans que no tinguen aquesta possibilitat tècnica, i a mesura que es vaja implantar aquesta forma de treball, s'habilitarà la possibilitat d'assistència mitjançant un sistema de cita prèvia, i ordinadors a la disposició dels ciutadans en l'oficina d'atenció al contribuent.

En relació amb el segon objectiu «1.1.2) Incrementar les opcions de presentació telemàtica de documents d'entrada», es refereix a possibilitar a la ciutadania presentar els models d'autoliquidació dels impostos gestionats per l'ATV de manera telemàtica, siga en la seua modalitat individual o siga per grans presentadors, i la seu interconnexió amb el registre de representants de l'Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica, així com facilitar l'aportació de documentació de manera telemàtica als procediments ja existents.

En aquest sentit, es prioritzen aquelles sol·licituds en les quals es considere que la gestió telemàtica bé facilita al ciutadà el compliment de les seues obligacions tributàries, bé pot accelerar els processos de gestió procurant economies a la Generalitat Valenciana.

Cal considerar altres factors en la prioritització d'objectius, com és l'obsolescència tecnològica en els assistents d'emplenament dels models 650 i 651, que obliga a la seua reimplementació, aproveitant aquest impuls per aconseguir un vertader assistent en línia de confecció dels models, intuitiu i ràpid, amb el qual s'eliminarà el paper i l'enregistrament manual de dades, de manera que es permetrà la presentació telemàtica d'aquests. Tot això redundarà, a més, en la qualitat de les dades i en l'eficiència en la gestió de l'impost.

En relació amb el tercer objectiu «1.1.3) Avançar en l'expedient electrònic», resulta necessari aconseguir una sèrie de fites, sense les quals no podria abordar-se. Són:

I) Els documents expeditos per l'ATV han de ser electrònics, amb la caracterització necessària per a complir la Norma tècnica d'interoperabilitat de document electrònic, i si és el cas, firma electrònica i metadades, així com l'estruatura i format per al seu intercanvi. Si bé en l'actualitat aquesta tasca està avançada en un 87 %, s'ha de continuar la labor amb l'objectiu d'aconseguir el 100 % d'aquests.

II) L'aplicatiu que utilitza l'ATV (Tractament Integrat de la Recaptació Autonòmica i Normalització Tributària, d'ara en avanç, TIRANT) ha de poder consultar el registre d'entrada digitalitzat i incorporar la documentació digitalitzada que hi conste dins dels corresponents expedients tributaris. Per això resulta necessari digitalitzar els registres d'entrada de l'ATV (ja s'ha aconseguit en el registre de la seu de l'ATV a València).

III) D'altra banda, en compliment de l'LPAC, s'ha d'integrar la notificació electrònica en el sistema TIRANT, si bé aquesta implemetació serà progressiva, i s'haurà de prioritzar la notificació electrònica als obligats per la llei a relacionar-se d'aquesta manera amb l'Administració.

establecer la posibilidad de evaluar el riesgo de cada presentación en el momento mismo de su realización.

Dicho lo cual, la consecución de este primer objetivo estratégico conlleva implementar la Administración electrónica en la ATV, que pasa por eliminar el papel en la presentación, permitir la presentación telemática y alcanzar el expediente electrónico. Es por ello que los objetivos operativos para cada uno de los años sucesivos se pueden concretar en los siguientes:

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

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

1.1.3) Avanzar en el expediente electrónico.

En relación con el primer objetivo, «1.1.1) Eliminar el papel en la presentación de autoliquidaciones y solicitudes», se refiere a la desaparición de la cumplimentación manual de los modelos de autoliquidación y de solicitudes existentes en la ATV, pues la cumplimentación manual de tales documentos por parte de los contribuyentes y la captura manual por parte de los centros gestores, son fuente de errores y sinónimo de costes de gestión. La supresión del papel también se traduce en un gran beneficio para el medioambiente.

Es por ello, que se eliminará, de forma paulatina, la posibilidad de descarga e impresión de dichos modelos para su cumplimentación manual, habilitando únicamente la posibilidad de cumplimentarlos de forma telemática con captura de la información.

Para aquellos ciudadanos que no tengan dicha posibilidad técnica, y conforme se vaya implantado dicha forma de trabajo, se habilitará la posibilidad de asistencia mediante un sistema de cita previa, y ordenadores a disposición de los ciudadanos en la oficina de atención al contribuyente.

En relación con el segundo objetivo, «1.1.2) Incrementar las opciones de presentación telemática de documentos de entrada», se refiere a possibilitar a la ciudadanía presentar los modelos de autoliquidación de los impuestos gestionados por la ATV de forma telemática, ya sea en su modalidad individual como por grandes presentadores, y su interconexión con el registro de representantes de la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica, así como facilitar la aportación de documentación de forma telemática a los procedimientos ya existentes.

En este sentido, se priorizarán aquellas solicitudes en las que se considere que la gestión telemática bien facilita al ciudadano el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, bien puede acelerar los procesos de gestión procurando economías a la Generalitat Valenciana.

Hay que considerar otros factores en la priorización de objetivos, como es la obsolescencia tecnológica en los asistentes de cumplimentación de los modelos 650 y 651, que obliga a su reimplementación, aprovechando dicho impulso para lograr un verdadero asistente online de confección de los modelos, intuitivo y rápido, con el que se eliminará el papel y la grabación manual de datos, permitiendo la presentación telemática de los mismos. Todo lo cual redundará, además, en la calidad de los datos y en la eficiencia en la gestión del impuesto.

En relación con el tercer objetivo, «1.1.3) Avanzar en el expediente electrónico», resulta necesario alcanzar una serie de hitos, sin los cuales no podría abordarse. Son:

I) Los documentos expeditos por la ATV deben ser electrónicos, con la caracterización necesaria para cumplir la Norma Técnica de Interoperabilidad de Documento Electrónico, y en su caso, firma electrónica y metadatos, así como la estructura y formato para su intercambio. Si bien, en la actualidad esta tarea está avanzada en un 87 %, se debe continuar la labor con el objetivo de alcanzar el 100 % de los mismos.

II) El aplicativo que utiliza la ATV (Tratamiento Integrado de la Recaudación Autonómica y Normalización Tributaria, en adelante, TIRANT) debe poder consultar el registro de entrada digitalizado e incorporar la documentación digitalizada que en ellos obre dentro de los correspondientes expedientes tributarios. Para ello resulta necesario digitalizar los registros de entrada de la ATV (ya se ha conseguido en el registro de la sede de la ATV en Valencia).

III) Por otro lado, en cumplimiento de la LPAC, se debe integrar la notificación electrónica en el sistema TIRANT, si bien dicha implementación será progresiva, debiéndose priorizar la notificación electrónica a los obligados por la ley a relacionarse de esta forma con la Administración.

Resulta fonamental per a assegurar l'èxit del compliment d'aquest objectiu estratègic de possibilitar a la ciutadania relacionar-se amb l'ATV íntegrament per mitjans electrònics, que totes les actuacions descriptes anteriorment vagen acompanyades d'altres de foment, des de l'Agència, de l'ús d'aquesta manera prioritària de relacionar-se per part dels ciutadans, estimulant l'ús de les alternatives electròniques, la qual cosa s'inclourà entre els programes associats al següent objectiu estratègic, que s'exposa a continuació.

El següent objectiu estratègic de «Millorar les condicions i resultats de la lluita contra el frau fiscal» requereix una resposta de l'Administració organitzada, permanent, coordinada, planificada i adequadament dimensionada. En aquesta línia, l'estrategia de lluita contra el frau fiscal es dissenya des d'una triple perspectiva: prevenció, control i cooperació.

A la prevenció i a la cooperació obedeix el programa denominat «2.1. Estimular el compliment voluntari de les obligacions tributàries», a través de l'assistència i informació als contribuents, i es destaca com a eix fonamental d'aquest programa l'explotació de la informació amb transcendència tributària que possibilita identificar les contingències fiscals i recordar-les al contribuent, al mateix temps que se li subministra la informació necessària per a la seua realització, a fi d'estimular i facilitar el compliment voluntari.

A continuació s'exposaran els objectius d'aquest programa:

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

El servei de cita prèvia es contempla tant per a la mera informació al contribuent com per a l'assistència a l'emplenament dels models, fins i tot per a la presentació i pagament. En aquest punt, l'objectiu ha de ser disposar de modalitats de pagament presencials que eviten al ciutadà desplaçar-se a entitats financeres a complir aquesta obligació.

Per tant, es pot dir que la cita prèvia afavoreix, a través d'una adequada organització dels recursos disponibles, l'eficiència en el treball, i millora l'orientació i atenció al contribuent; alhora que elimina pràcticament els temps d'espera i permet a la ciutadania planificar el temps destinat al compliment de les seues obligacions fiscals.

Així mateix, es pretén ampliar l'assistència personalitzada per altres mitjans a fi d'evitar desplaçaments innecessaris als ciutadans.

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

Com ja es va destacar anteriorment, l'esforç invertit a digitalitzar l'Agència ha d'anar acompanyat d'estratègies que fomenten l'ús dels serveis oferits en aquest sentit, els quals han de ser àgils, intuitius, coneguts i compresos. Només així pot garantir-se que el servei ha arribat al ciutadà.

L'evolució de la tecnologia associada a Internet evidencia la creixent utilització d'aquesta via en les relacions entre els obligats tributaris i l'Agència Tributària davant de la utilització d'altres mitjans, com ara models impresos en paper. En aquest sentit, Internet ha de convertir-se en el canal principal de comunicació del ciutadà amb l'ATV, tant per a consultar la informació que necessite per al correcte compliment dels seus deures tributaris com per a presentar i, si és el cas, pagar en línia els tributs, i presentar, en general, qualsevol altre document amb transcendència tributària. Per a això, els assistents d'ajuda a l'emplenament han d'estar en tecnologia web i tots els models d'autoliquidació i les liquidacions han de poder pagar-se telemàticament.

Així mateix, s'adquireix el compromís d'actualitzar contínuament el contingut de la web de l'ATV, dotar-la d'informació útil i d'una estructura intuitiva i àgil.

2.1.3. Impulsar la informació fiscal prèvia en mans del contribuent

Es tracta de millorar l'accessibilitat a la informació necessària perquè la ciutadania puga cumplir les seues obligacions tributàries, ja que l'adequat i immediat coneixement de la mateixa evita errors i prevé incompliments. En la mateixa línia, la transparència és un valor estratègic que genera certitud i seguretat als contribuents.

L'ATV pretén fomentar i facilitar el coneixement de les diferents eines i aplicacions que permeten a la ciutadania conéixer, amb caràcter

Resulta fundamental para asegurar el éxito del cumplimiento de este objetivo estratégico de posibilitar a la ciudadanía relacionarse con la ATV íntegramente por medios electrónicos, que todas las actuaciones descritas anteriormente vayan acompañadas de otras de fomento, desde la Agencia, del empleo de esta forma prioritaria de relacionarse por parte de los ciudadanos, estimulando el empleo de las alternativas electrónicas, lo cual se incluirá entre los programas asociados al siguiente objetivo estratégico, que pasa a exponerse a continuación.

El siguiente objetivo estratégico de «Mejorar las condiciones y resultados de la lucha contra el fraude fiscal» 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.

A la prevención y a la cooperación obedece el programa denominado «2.1. Estimular el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias», a través de la asistencia e información a los contribuyentes, destacando como eje fundamental de este programa, la explotación de la información con trascendencia tributaria que posibilite identificar las contingencias fiscales y recordárselas al contribuyente, al tiempo que se le suministra la información necesaria para su realización, a fin de estimular y facilitar el cumplimiento voluntario.

A continuación se expondrán los objetivos de este programa:

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

El servicio de cita previa se contempla tanto para la mera información al contribuyente, como para la asistencia a la cumplimentación de los modelos, incluso para la presentación y pago. En este punto, el objetivo debe ser disponer de modalidades de pago presenciales que eviten al ciudadano desplazarse a entidades financieras a cumplir con esta obligación.

Por tanto, se puede decir que la cita previa favorece, a través de una adecuada organización de los recursos disponibles, la eficiencia en el trabajo, y mejora la orientación y atención al contribuyente; a la vez que elimina prácticamente los tiempos de espera y permite a la ciudadanía planificar el tiempo destinado al cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

Así mismo se pretende ampliar la asistencia personalizada por otros medios al objeto de evitar desplazamientos innecesarios a los ciudadanos.

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

Como ya se destacó anteriormente, el esfuerzo invertido en digitalizar la Agencia debe ir acompañado de estrategias que fomenten el empleo de los servicios ofrecidos en este sentido, los cuales deben ser ágiles, intuitivos, conocidos y comprendidos, solo así puede garantizarse que el servicio ha llegado al ciudadano.

La evolución de la tecnología asociada a internet evidencia la creciente utilización de esta vía en las relaciones entre los obligados tributarios y la Agencia Tributaria frente a la utilización de otros medios, como modelos impresos en papel. En este sentido, internet debe convertirse en el canal principal de comunicación del ciudadano con la ATV, tanto para consultar la información que precise para el correcto cumplimiento de sus deberes tributarios como para presentar, y en su caso pagar, online los tributos y presentar, en general, cualquier otro documento con trascendencia tributaria. Para ello, los asistentes de ayuda a la cumplimentación deben estar en tecnología web y todos los modelos de autoliquidación y las liquidaciones deben poder pagarse telemáticamente.

Así mismo se adquiere el compromiso de actualizar continuamente el contenido de la web de la ATV, dotarla de información útil y de una estructura intuitiva y ágil.

2.1.3. Impulsar la información fiscal prèvia en manos del contribuyente

Se trata de mejorar la accesibilidad a la información necesaria para que la ciudadanía pueda cumplir sus obligaciones tributarias, ya que el adecuado e inmediato conocimiento de la misma evita errores y previene incumplimientos. En la misma línea, la transparencia es un valor estratégico que genera certidumbre y seguridad a los contribuyentes.

La ATV pretende fomentar y facilitar el conocimiento de las distintas herramientas y aplicaciones que permiten a la ciudadanía conocer,

previ al compliment, quin és el valor estimat que l'Administració considera que té un determinat bé a efectes fiscals.

Una altra línia d'actuació, en un sentit més de control preventiu, consisteix a emetre recordatoris massius de compliment d'obligacions tributàries, alhora que s'informa sobre les qüestions més rellevants relacionades amb l'emplenament d'aquestes obligacions, amb la finalitat de facilitar i estimular de manera voluntària aquest compliment. Constitueix el primer pas cap a un model de control preventiu.

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

L'ATV s'ha traçat com a objectiu apostar per la col·laboració social i 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 no sols d'explorar noves col·laboracions, sinó també d'estreñer les relacions amb els ja conveniats, per a garantir que la informació, en general, i les novetats adoptades, en particular, arriben, a través d'aquests, als contribuents que representen, facilitant d'aquesta manera el compliment de les seues obligacions tributàries.

#### 2.1.5. Impulsar la coordinació i la cooperació amb la resta d'administracions per a la consecució dels objectius proposats

La cooperació interadministrativa, especialment amb l'Agència Estatal d'Administració Tributària (AEAT, d'ara en avanç), permet complir de manera més eficaç i eficient les funcions encomanades a l'ATV. A aquest efecte, la lluita contra el frau fiscal necessita el foment de l'intercanvi d'informació de caràcter tributari, l'accés a les bases de dades d'ambdues administracions tributàries, així com l'elaboració d'estratègies i el disseny d'actuacions de control a desenvolupar conjuntament. En la mateixa línia, resulta necessària la col·laboració per a l'intercanvi d'informació amb transcendència tributària amb la resta de comunitats autònombes i l'intercanvi de bones pràctiques, treballant de manera conjunta a través del Consell Superior i en el Consell Territorial per a la Direcció i Coordinació de la Gestió Tributària. Igual de necessària és la cooperació amb altres òrgans de la mateixa Generalitat.

Al control tributari obedeix el segon programa, denominat «2.2. Planificació i control tributari».

El control preventiu al qual es va fer referència en el programa 2.1 per a millorar el compliment voluntari del contribuent ha de veure's acompanyat d'una intensificació de les actuacions de lluita contra el frau tributari més complex.

A través del control tributario se pretén detectar, y en mayor medida, evitar, conductas dirigidas a la ocultación de la realización de hechos imponibles o la minoración de bases imponibles que tengan su origen en la infravaloración de los bienes y, por supuesto, a la aplicación indebida de beneficios fiscales y conductas que supongan una incorrecta aplicación de los elementos cuantitativos del tributo, así como el fraude en fase de recaudación. La estrategia coordinada de control de la ATV implica a todos los órganos y unidades que integran la misma. A tal efecto, se desarrollan actuaciones de control por las unidades de información y asistencia, gestión, inspección, valoración y recaudación.

L'ATV desenvoluparà actuacions de control tant intensiu com extensiu. Les primeres són les dirigides al descobriment, regularització i represió de les formes més greus i complexes de frau tributari, així com a comprovar en profunditat el correcte compliment de les obligacions tributàries per un obligat tributari. Les actuacions de control extensiu comprenen les actuacions realitzades en massa, a fi d'aconseguir sometre a control les declaracions que presenten els obligats tributaris, utilitzant l'encreuament d'informació i la verificació de dades, amb la finalitat de detectar i corregir els incompliments tributaris més repetits i de menor gravetat i complexitat.

Aquest programa es concreta en l'objectiu 2.2.1. Aconseguir el 100 % del nivell de compliment del Pla de control tributari. El control tributari per al període 2020-2023 es basarà, entre altres, en els principis i actuacions següents:

a) Intensificar les actuacions de control de presentacions, de la imposició patrimonial tant en les adquisicions lucratives, com en la tenença de patrimoni, i prestar especial atenció al compliment dels requisits que permeten a la ciutadania gaudir dels beneficis fiscais previstos per la normativa dels tributs gestionats per l'ATV.

con carácter previo al cumplimiento, cuál es el valor estimado que la Administración considera que tiene un determinado bien a efectos fiscales.

Otra línea de actuación, en un sentido más de control preventivo, consiste en emitir recordatorios masivos de cumplimiento de obligaciones tributarias, a la vez que se informa sobre las cuestiones más relevantes relacionadas con la cumplimentación de tales obligaciones, con la finalidad de facilitar y estimular de forma voluntaria tal cumplimiento. Constituye el primer paso hacia un modelo de control preventivo.

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

La ATV se ha trazado como objetivo apostar por la colaboración social y 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 no solo de explorar nuevas colaboraciones, sino también de estrechar las relaciones con los ya conveniados, para 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.

#### 2.1.5. Impulsar la coordinación y la cooperación con el resto de administraciones para la consecución de los objetivos propuestos

La cooperación interadministrativa, especialmente con la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT, en lo sucesivo), permite cumplir de manera más eficaz y eficiente las funciones encomendadas a la ATV. A tal efecto, la lucha contra el fraude fiscal precisa el fomento del intercambio de información de carácter tributario, el acceso a las bases de datos de ambas administraciones tributarias, así como la elaboración de estrategias y el diseño de actuaciones de control a desarrollar conjuntamente. En la misma línea, resulta necesaria la colaboración para el intercambio de información con transcendencia tributaria con el resto de comunidades autónomas y el intercambio de buenas prácticas, trabajando de modo conjunto a través del Consejo Superior y en el Consejo Territorial para la Dirección y Coordinación de la Gestión Tributaria. Igual de necesaria es la cooperación con otros órganos de la propia Generalitat.

Al control tributario obedece el segundo programa, denominado «2.2. Planificación y Control tributario».

El control preventivo al que se hizo referencia en el programa 2.1 para mejorar el cumplimiento voluntario del contribuyente, debe verse acompañado de una intensificación de las actuaciones de lucha contra el fraude tributario más complejo.

A través del control tributario se pretende detectar, y en mayor medida, evitar, conductas dirigidas a la ocultación de la realización de hechos imponibles o la minoración de bases imponibles que tengan su origen en la infravaloración de los bienes y, por supuesto, a la aplicación indebida de beneficios fiscales y conductas que supongan una incorrecta aplicación de los elementos cuantitativos del tributo, así como el fraude en fase de recaudación. La estrategia coordinada de control de la ATV implica a todos los órganos y unidades que integran la misma. A tal efecto, se desarrollan actuaciones de control por las unidades de información y asistencia, gestión, inspección, valoración y recaudación.

La ATV desarrollará actuaciones de control tanto intensivo como extensivo. Las primeras son las dirigidas al descubrimiento, regularización y represión de las formas más graves y complejas de fraude tributario, así como a comprobar en profundidad el correcto cumplimiento de las obligaciones tributarias por un obligado tributario. Las actuaciones de control extensivo comprenden las actuaciones realizadas en masa, a fin de lograr someter a control las declaraciones que presentan los obligados tributarios, utilizando el cruce de información y la verificación de datos, con la finalidad de detectar y corregir los incumplimientos tributarios más repetidos y de menor gravedad y complejidad.

Este programa se concreta en el objetivo 2.2.1, «Alcanzar el 100 % del nivel de cumplimiento del Plan de control tributario». El control tributario para el período 2020-2023 se basará, entre otros, en los siguientes principios y actuaciones:

a) Intensificar las actuaciones de control de presentaciones, de la imposición patrimonial tanto en las adquisiciones lucrativas, como en la tenencia de patrimonio, y prestar especial atención al cumplimiento de los requisitos que permiten a la ciudadanía gozar de los beneficios fiscales previstos por la normativa de los tributos gestionados por la ATV.

b) Realitzar de manera coordinada i simultània en el temps i en el territori de campanyes de control tributari.

c) Planificar actuacions conjunes amb l'AEAT, dirigides principalment a identificar contribuents deslocalitzats a altres comunitats amb la finalitat d'aconseguir una menor tributació.

Els anteriors programes d'estímul del compliment voluntari i de planificació i control tributari es completen per a aconseguir l'objectiu estratègic de millorar les condicions i resultats de la lluita contra el frau fiscal amb un tercer programa denominat «2.3. Estratègia de gestió recaptatòria».

L'ATV pretén potenciar el desenvolupament d'aplicacions i utilitats pròpies per a dur a terme actuacions de recaptació executiva per mitjans propis, abastant des de la notificació massiva de provisións de constrenyiment fins a les altres fases recaptatòries d'embargament de béns i drets.

Els programes que es desenvoluparan en relació amb l'estrategia de gestió recaptatòria en l'àmbit temporal d'aquest Pla plurianual de gestió són:

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

Es pretén incrementar l'eficàcia recaptatòria en l'àmbit d'actuacions no incloses en el Conveni per a la recaptació en via executiva per part de l'AEAT dels ingressos de dret públic (Resolució de 10 d'octubre de 2006, del Departament de Recaptació de l'AEAT i addenda al Conveni de 31 d'octubre de 2017), potenciant les actuacions efectuades directament per part del Departament de Recaptació, de manera que l'objectiu siga efectuar una remissió decreixent a l'AEAT per a la gestió executiva en règim de conveni (remissió que implica cost per a l'ATV), limitant-la a aquells supòsits en els quals després de ser infructuoses les actuacions pròpies, amb els mitjans disponibles, no puga continuar-se amb la gestió recaptatòria dels deutes.

En aquest punt ha d'automatitzar-se l'operativa, i dotar-la de la capacitat tècnica necessària. A més de la indicada reducció del cost associat al procediment de recaptació, es pretén de forma induïda la difusió estandardizada de noves pràctiques administratives en l'estructura actual del departament per a, en l'horitzó del vigent Pla plurianual de gestió, avançar de manera inexorable en el desenvolupament de noves facultats en matèria de gestió recaptatòria executiva desenvolupades per l'ATV.

2.3.2. Reduir l'import pendent de cobrament en el marc de les competències de l'ATV:

Des de l'any 2017, el Departament de Recaptació ha executat de forma planificada una depuració detallada dels ingressos de dret públic pendents de cobrament (no sols dels tributaris), amb ànalisi exhaustiva i manual de liquidacions, conciliant la informació continguda en el sistema informàtic de TIRANT, a fi que expresse amb claredat la imatge fidel de la situació financerà i de l'execució pressupostària. Els resultats obtinguts en 2017, 2018 i 2019, de manera coherent amb el que s'ha planificat, han suposat un aflorament de drets anul·lats d'exercicis pressupostaris tancats.

L'ATV es compromet a continuar amb la reducció dels ingressos de dret públic pendents de cobrament en el marc de les seues competències.

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

Una de les maneres d'incidir sobre millors en l'eficiència de la gestió recaptatòria neta és reduir el cost de devolució. Implica, d'una banda, actuacions preventives sobre el control dels supòsits de litigiositat i, d'altra banda, actuacions de gestió relacionades amb la demora en les resolucions; a fi de reduir tant els costos monetaris (interessos de demora) com els d'espera del ciutadà, al mateix temps que es millora la forma d'aplicació dels tributs que gestiona l'Agència.

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

El juny de 2017, l'ATV va subscriure un conveni de col·laboració amb l'Ajuntament de València en matèria d'embargaments a realitzar fora del terme municipal de València, corresponents a sancions de trànsit i ordenança reguladora d'aparcament. En 2018 es va subscriure una addenda de modificació (en vigor fins a juny de 2020) que estén la col·laboració en la gestió recaptatòria executiva als embargaments en comptes bancaris per al cobrament de qualsevol tribut municipal i sancions tributàries, sempre que es tracte actuacions fora del terme municipal de València.

b) Realizar de forma coordinada y simultánea en el tiempo y en el territorio de campañas de control tributario.

c) Planificar actuaciones conjuntas con la AEAT, dirigidas principalmente a identificar contribuyentes deslocalizados a otras comunidades con la finalidad de lograr una menor tributación.

Los anteriores programas de estímulo del cumplimiento voluntario y de planificación y control tributario, se completan para alcanzar el objetivo estratégico de mejorar las condiciones y resultados de la lucha contra el fraude fiscal con un tercer programa denominado «2.3. Estrategia de gestión recaudatoria».

La ATV pretende potenciar el desarrollo de aplicaciones y utilidades propias para llevar a cabo actuaciones de recaudación ejecutiva por medios propios, abarcando desde la notificación masiva de providencias de apremio, hasta las demás fases recaudatorias de embargo de bienes y derechos.

Los programas que van a desarrollarse en relación con la estrategia de gestión recaudatoria en el ámbito temporal de este Plan plurianual de gestión son:

2.3.1. Incrementar la recaudación neta derivada de actuaciones de gestión recaudatoria en vía ejecutiva por medios propios:

Se pretende incrementar la eficacia recaudatoria en el ámbito de actuaciones no incluidas en el Convenio para la recaudación en vía ejecutiva por parte de la AEAT de los ingresos de derecho público (Resolución de 10 de octubre de 2006, del Departamento de Recaudación de la AEAT y Adenda al Convenio de 31.10.2017), potenciando las actuaciones efectuadas directamente por parte del Departamento de Recaudación, de forma que el objetivo sea efectuar una remisión decreciente a la AEAT para la gestión ejecutiva en régimen de convenio (remisión que implica coste para la ATV), limitándola a aquellos supuestos en los que tras ser infructuosas las actuaciones propias, con los medios disponibles, no pueda continuarse con la gestión recaudatoria de las deudas.

En este punto debe automatizarse la operativa, dotándola de la capacidad técnica necesaria. Además de la indicada reducción del coste asociado al procedimiento de recaudación, se pretende de forma inducida la difusión estandarizada de nuevas prácticas administrativas en la estructura actual del departamento para, en el horizonte del vigente Plan plurianual de gestión, avanzar de forma inexorable en el desarrollo de nuevas facultades en materia de gestión recaudatoria ejecutiva desarrolladas por la ATV.

2.3.2. Reducir el pendiente de cobro en el marco de las competencias de la ATV:

Desde el año 2017, el Departamento de Recaudación ha ejecutado de forma planificada una depuración detallada de los ingresos de derecho público pendientes de cobro (no solo de los tributarios), con análisis exhaustivo y manual de liquidaciones, conciliando la información contenida en el sistema informático de TIRANT, al objeto de que exprese con claridad la imagen fiel de la situación financiera y de la ejecución presupuestaria. Los resultados obtenidos en 2017, 2018 y 2019, de forma coherente con lo planificado, han supuesto un afloramiento de derechos anulados de ejercicios presupuestarios cerrados.

La ATV se compromete a continuar con la reducción de los ingresos de derecho público pendientes de cobro en el marco de sus competencias.

2.3.3. Disminuir los costes de devolución de ingresos indebidos:

Una de las formas de incidir sobre mejoras en la eficiencia de la gestión recaudatoria neta es reducir el coste de devolución. Implica, por una parte, actuaciones preventivas sobre el control de los supuestos de litigiosidad y, por otra, actuaciones de gestión relacionadas con la demora en las resoluciones; al objeto de reducir tanto los costes monetarios (intereses de demora), como los de espera del ciudadano, al tiempo que se mejora la forma de aplicación de los tributos que gestiona la Agencia.

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

En junio de 2017, la ATV suscribió un convenio de colaboración con el Ayuntamiento de Valencia en materia de embargos a realizar fuera del término municipal de Valencia, correspondientes a sanciones de tráfico y Ordenanza Reguladora de Aparcamiento. En 2018 se suscribió una Adenda de modificación (en vigor hasta junio de 2020) que extiende la colaboración en la gestión recaudatoria ejecutiva a los embargos en cuentas bancarias para el cobro de cualquier tributo municipal y sanciones tributarias siempre que se trate actuaciones fuera del término municipal de Valencia.

L'ATV possibilitarà l'extensió del model de col·laboració, en el marc plurianual, a altres ens administratius, per això es fa necessària l'aprovació d'un conveni marc.

Finalment, per a la consecució de l'objectiu estratègic «3. 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.

A continuació s'identifiquen els programes dissenyats per a aconseguir-ho:

### 3.1. Impulsar la qualitat

L'ATV ha de millorar de manera contínua els nivells de satisfacció ciutadana amb els seus serveis, centrant-se en l'impuls de majors compromisos i estàndards de qualitat. En aquest sentit, resulta primordial el compliment al 100 % dels compromisos assumits en la seua carta de serveis.

### 3.2. Culminar els desenvolupaments pendents de l'eina informàtica de gestió tributària integral

Resulta fonamental per a millorar la gestió dels recursos garantir que els processos estiguin automatitzats íntegrament. No obstant això, el sistema informàtic TIRANT, malgrat els desenvolupaments en curs i planificats, encara té pendents d'incorporar alguns circuits propis, i d'evolucionar-ne uns altres ja incorporats. Així mateix, cal considerar que la implementació de l'administració electrònica suposa un canvi d'enfocament d'una gestió guiada pel paper a una altra guiada per documents electrònics, que ha de portar associat un canvi en la manera d'organitzar el treball.

### 3.3. Gestionar els recursos humans

L'ATV ha d'aconseguir ser un referent professional, amb persones formades, motivades i implicades en els programes públics, en un entorn d'optimització dels recursos humans, amb un adequat dimensionament de les estructures i les càrregues de treball.

Les línies estratègiques d'aquest programa són les següents:

a) Desenvolupar una política de recursos humans per a comptar, en tots els nivells de l'estructura, amb professionals amb un alt grau de formació tècnica i de disponibilitat; incentivats i compromesos amb l'Agència i capaços, en l'àmbit de les seues respectives competències, d'una actuació autònoma.

b) Desenvolupar mecanismes d'avaluació de l'acompliment i el reconeixement professional de les persones al servei de l'Agència i millorar, en general, l'entorn i les condicions laborals.

c) Elaborar un pla de comunicació d'objectius i resultats, per a la seu posterior difusió entre els efectius de l'ATV implicats en la sua consecució.

d) Dissenyar un programa de formació especialitzada per al personal de l'Agència, basat en l'adquisició de competències professionals i la transferència de l'aprenentatge al lloc de treball utilitzant metodologies participatives i inductives.

## V. Recursos materials, tecnològics i pressupostaris

### 5.1. Recursos personals i materials

De conformitat amb el que es disposa en l'article 23 del Decret de creació de l'ATV, l'Agència ha de comptar amb el personal funcionari, els equips i aplicacions informàtiques i d'administració electrònica, i altres mitjans materials necessaris per al compliment de les seues funcions.

El personal funcionari de l'Agència es regirà per la normativa sobre la funció pública aplicable al personal de l'Administració de la Generalitat, i podrà comptar amb personal laboral propi.

Resulta prioritari dotar, professionalitzar i posar en marxa efectivament les subdireccions o unitats assimilades, noves respecte de l'estructura anterior, tant en l'aplicació dels tributs, amb la creació dels equips d'inspecció tributària, els de verificació i control tributari, i els de recaptació executiva, com aquelles que, pel seu caràcter horizontal i transversal, coadijuen a la implantació efectiva de l'Agència, com són el Departament d'Informàtica i la Secretaria General, sense oblidar la implantació territorial en les delegacions de l'Agència a Alacant i Castelló.

En la data d'aprovació del present Pla plurianual de gestió, els llocs de treball autoritzats per a l'ATV ascendeixen a 426, dels quals es troben ocupats 232, la qual cosa suposa un 54,46 %. La distribució per

La ATV va a posibilitar la extensió del modelo de colaboración, en el marco plurianual, a otros entes administrativos, para lo cual se hace precisa la aprobación de un convenio marco.

Finalmente, para la consecución del objetivo estratégico «3. 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.

A continuación se identifican los programas diseñados para su consecución:

### 3.1. Impulsar la calidad

La ATV debe mejorar de forma continua los niveles de satisfacción ciudadana con sus servicios, centrándose en el impulso de mayores compromisos y estándares de calidad. En este sentido, resulta primordial el cumplimiento al 100 % de los compromisos asumidos en su Carta de Servicios.

### 3.2. Culminar los desarrollos pendientes de la herramienta informática de gestión tributaria integral

Resulta fundamental para mejorar la gestión de los recursos, garantizar que los procesos estén automatizados en su totalidad. Sin embargo, el sistema informático TIRANT, a pesar de los desarrollos en curso y planificados, aún tiene pendientes de incorporar algunos circuitos propios, y de evolucionar otros ya incorporados. Así mismo hay que considerar que la implementación de la Administración electrónica supone un cambio de enfoque de una gestión guiada por el papel a otra guiada por documentos electrónicos, que debe llevar asociado un cambio en la forma de organizar el trabajo.

### 3.3. Gestionar los recursos humanos

La ATV debe conseguir ser un referente profesional, con personas formadas, motivadas e implicadas en los programas públicos, en un entorno de optimización de los recursos humanos, con un adecuado dimensionamiento de las estructuras y las cargas de trabajo.

Las líneas estratégicas de este programa son las siguientes:

a) Desarrollar una política de recursos humanos para contar, en todos los niveles de la estructura, con profesionales con un alto grado de formación técnica y de disponibilidad; incentivados y comprometidos con la Agencia y capaces, en el ámbito de sus respectivas competencias, de una actuación autónoma.

b) Desarrollar mecanismos de evaluación del desempeño y el reconocimiento profesional de las personas al servicio de la Agencia y mejorar, en general, el entorno y las condiciones laborales.

c) Elaborar un plan de comunicación de objetivos y resultados, para su posterior difusión entre los efectivos de la ATV implicados en su consecución.

d) Diseñar un programa de formación especializada para el personal de la Agencia, basado en la adquisición de competencias profesionales y la transferencia del aprendizaje al puesto de trabajo utilizando metodologías participativas e inductivas.

## V. Recursos materiales, tecnológicos y presupuestarios

### 5.1. Recursos personales y materiales

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 23 del Decreto de creación de la ATV, la Agencia debe contar con el personal funcionario, los equipos y aplicaciones informáticas y de administración electrónica, y demás medios materiales necesarios para el cumplimiento de sus funciones.

El personal funcionario de la Agencia se regirá por la normativa sobre la función pública aplicable al personal de la administración de la Generalitat, pudiendo contar con personal laboral propio.

Resulta prioritario dotar, professionalizar y poner en marcha efectivamente las subdirecciones o unidades asimiladas, novedosas respecto de la estructura anterior, tanto en la aplicación de los tributos, con la creación de los Equipos de Inspección Tributaria, los de Verificación y Control Tributario, y los de Recaudación Ejecutiva, como aquellas que por su carácter horizontal y transversal, coadyuvan a la implantación efectiva de la Agencia, como son el Departamento de Informática y la Secretaría General, sin olvidar la implantación territorial en las delegaciones de la Agencia en Alicante y Castellón.

A la fecha de aprobación del presente Plan plurianual de gestión, los puestos de trabajo autorizados para la ATV ascienden a 426, de los que se encuentran ocupados 232, lo que supone un 54,46 %. La distribución

grups professionals, així com les vacants i les places ocupades per personal interí queda reflectit en el quadre següent:

Grups	Llocs	Ocupats	F. Interins	Vacants i amb reserva
A1 i A1/A2	108	56	17	52
Tributaris	48	18	0	30
Valoració	33	22	17	11
Informàtics	6	5	0	1
Admò. General	21	11	0	10
A2	76	42	9	34
Tributaris	63	36	5	27
Valoració	5	4	4	1
Informàtics	0	0	0	0
Admón. General	8	2	0	6
C1 i C1/C2	122	65	1	57
C2	110	63	49	47
APF	10	6	1	4
	426	232	77	194

Com es pot observar, és de caràcter prioritari poder disminuir el percentatge de places vacants, que ascendeix a un 45,54 %. Per a això i pel que fa al personal tributari, es troben actualment convocades 24 places per al cos A2-30 “Tècnics de gestió tributària”, incloses en l’oferta d’ocupació pública de 2017, i pendents de convocar 9 places per al cos A1-04 “Superior tècnic d’inspectors de tributs” corresponents a l’oferta d’ocupació pública de 2018.

D’altra banda, en l’article 65 de la Llei 27/2018, de 27 de desembre, de mesures fiscals, de gestió administrativa i finançera i d’organització de la Generalitat, es crea el cos d’“Agents tributaris de la Generalitat”, amb una sèrie de funcions específiques de transcendència tributària, que durant la vigència d’aquest Pla plurianual de gestió està previst dotar amb un nombre de places suficient per a poder enfortir a l’Agència, i incloure-les en les successives ofertes d’ocupació pública.

Una vegada aconseguida l’estructura perseguida, es poden escometre els objectius indicats en el Pla plurianual de gestió, en la medida que es vagen cobrint els llocs vacants, així com els nous llocs que es prenen crear, amortitzant els no operatius, amb la finalitat d’aconseguir una administració tributària tan professional com siga possible, que possibilite cumplir els objectius marcats amb la màxima eficàcia, eficiència i transparència, en la lluita contra el frau fiscal.

Finalment, respecte als mitjans materials, l’ATV disposa dels béns que la Conselleria d’Hisenda i Model Econòmic li ha facilitat des de l’inici de la seua activitat.

### 5.2. Recursos de sistemes i tecnologies de la informació i comunicació

Mitjançant el Decret de creació de l’ATV, es crea el Departament d’Informàtica Tributària, com la unitat que assumeix les funcions en matèria de tecnologies de la informació i teleadministració tributària. La creació d’aquest departament és una exigència per a poder garantir que l’ATV puga portar l’aplicació dels tributs en règim de descentralització funcional, tal com exigeix l’article 69 de l’Estatut d’Autonomia de la Comunitat Valenciana, i puga realitzar la totalitat de les funcions que conformen l’aplicació dels tributs cedits i propis.

Amb independència del que s’ha exposat, la Conselleria d’Hisenda i Model Econòmic proveirà l’Agència de serveis de sistemes i tecnologies de la informació i comunicació de caràcter horitzontal i corporatiu.

### 5.3. Recursos pressupostaris

Per a l’assoliment dels objectius que queden enunciats en el present Pla plurianual de gestió, l’ATV disposarà en cadascun dels anys

por grupos profesionales, así como las vacantes y las plazas ocupadas por personal interino queda reflejado en el cuadro siguiente:

Grupos	Puestos	Ocupados	F. Interinos	Vacantes y con reserva
A1 y A1/A2	108	56	17	52
Tributarios	48	18	0	30
Valoración	33	22	17	11
Informáticos	6	5	0	1
Admón General	21	11	0	10
A2	76	42	9	34
Tributarios	63	36	5	27
Valoración	5	4	4	1
Informáticos	0	0	0	0
Admón General	8	2	0	6
C1 y C1/C2	122	65	1	57
C2	110	63	49	47
APF	10	6	1	4
	426	232	77	194

Como se puede observar, es de carácter prioritario poder disminuir el porcentaje de plazas vacantes, que asciende a un 45,54 %. Para ello y por lo que se refiere al personal tributario, se encuentra actualmente convocadas 24 plazas para el Cuerpo A2-30 «Técnicos de Gestión Tributaria», incluidas en la Oferta de Empleo Público de 2017, y pendientes de convocar 9 plazas para el Cuerpo A1-04 «Superior Técnico de Inspectores de Tributos» correspondientes a la Oferta de Empleo Público de 2018.

Por otra parte, en el artículo 65 de la Ley 27/2018, de 27 de diciembre, de medidas fiscales, de gestión administrativa y financiera y de organización de la Generalitat, se crea el Cuerpo de «Agentes Tributarios de la Generalitat», con una serie de funciones específicas de transcendencia tributaria, que durante la vigencia de este Plan plurianual de gestión está previsto dotar con un número de plazas suficiente para poder fortalecer a la Agencia, e incluirlas en las sucesivas Ofertas de Empleo Público.

Una vez conseguida la estructura perseguida, se pueden acometer los objetivos indicados en el Plan plurianual de gestión, en la medida que se vayan cubriendo los puestos vacantes, así como los nuevos puestos que se pretenden crear, amortizando los no operativos, con el fin de conseguir una administración tributaria lo más profesional posible, que posibilite cumplir los objetivos marcados con la máxima eficacia, eficiencia y transparencia, en la lucha contra el fraude fiscal.

Por último, respecto a los medios materiales, la ATV dispone de los bienes que la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico le ha facilitado desde el inicio de su actividad.

### 5.2. Recursos de Sistemas y Tecnologías de la Información y Comunicación

Mediante el Decreto de creación de la ATV, se crea el Departamento de Informática Tributaria, como la unidad que asume las funciones en materia de tecnologías de la información y tele-administración tributaria. La creación de este departamento es una exigencia para poder garantizar que la ATV pueda llevar la aplicación de los tributos en régimen de descentralización funcional, tal y como exige el artículo 69 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, y pueda realizar la totalidad de las funciones que conforman la aplicación de los tributos cedidos y propios.

Con independencia de lo anterior, la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico proveerá a la Agencia de servicios de sistemas y tecnologías de la información y comunicación de carácter horizontal y corporativo.

### 5.3. Recursos presupuestarios

Para el logro de los objetivos que quedan enunciados en el presente Plan plurianual de gestión, la ATV dispondrá en cada uno de los años

de vigència d'aquest els recursos pressupostaris que anualment se li aniran assignant en la corresponent Llei de pressupostos de la Generalitat Valenciana. En el moment de l'aprovació del present Pla plurianual de gestió, les xifres estimades per a cadascun dels anys són les que es reflecteixen en el quadre següent:

		<i>En milers d'euros</i>		
CAPÍTOL	2020	2021	2022	2023
I – Personal	20.510,38	23.510,38	25.510,38	27.510,38
II – Despeses de Funcionament	29.439,06	33.439,06	35.439,06	37.439,06
III – Despeses Financeres	500,00	500,00	500,00	500,00
IV – Transferències Corrents				
Operacions Corrents	50.449,44	57.449,44	61.449,44	65.449,44
VI – Inversions Reals	2.987,96	3.987,96	5.987,96	7.987,96
VII – Transferències Capital				
Operacions de Capital	2.987,96	3.987,96	5.987,96	7.987,96
<b>TOTAL</b>	<b>53.437,40</b>	<b>61.437,40</b>	<b>67.437,40</b>	<b>73.437,40</b>

#### *VI. Seguiment de l'execució i compliment del Pla plurianual de gestió*

Correspon al Consell Rector, per aplicació del que es disposa en l'article 5.2 de l'Estatut de l'ATV, el seguiment i control de l'execució del Pla plurianual de gestió, així com l'avaluació dels resultats d'aquest, d'acord amb el que es disposa en l'àpartat seté d'aquest precepte.

#### *VII. Causes i procediment per a la introducció de modificacions i adaptacions*

L'article 6.3 de l'Estatut de l'ATV disposa que correspon a la persona titular de la Direcció General de l'ATV l'elaboració, a iniciativa pròpia o de la Subdirecció General, de les propostes de millora de la planificació i programació de les activitats de l'Agència, per a elevar-les al Consell Rector.

El present document es podrà modificar 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 Pla plurianual de gestió, com ara alteracions en els programes, en les quanties dels recursos disponibles, o altres similars.

En aquests supòsits, el Consell Rector, a instàncies de la directora de l'Agència, elevarà la corresponent proposta de modificació a la persona titular de la conselleria competent en matèria d'hisenda perquè la valore i, si és el cas, l'aprove mitjançant ordre.

#### *VIII. Vigència del Pla plurianual de gestió*

La vigència del Pla Plurianual de gestió s'estableix fins al 31 de desembre de 2023.

Si finalitzat el període de vigència d'aquest Pla plurianual de gestió no es troba aprovat un nou Pla plurianual de gestió per al període següent, aquest es prorrogarà pel temps indispensable fins a l'aprovació del nou.

#### *IX. Indicadors del Pla plurianual de gestió*

D'acord amb l'article 20.1 de l'Estatut de l'ATV, el Pla plurianual de gestió haurà d'incloure els indicadors i instruments de seguiment, control i evaluació a què l'Agència ha de sotmetre la seua activitat durant el període, que, en relació amb l'aplicació de tributs cedits, hauran d'estar coordinats amb els establits a aquest efecte a escala general pels òrgans col·legiats de relació entre l'Estat i les CAA.

de vigencia del mismo, los recursos presupuestarios que anualmente se le irán asignando en la correspondiente ley de presupuestos de la Generalitat Valenciana. En el momento de la aprobación del presente Plan plurianual de gestión, las cifras estimadas para cada uno de los años son las que se reflejan en el cuadro siguiente:

		<i>En miles de euros</i>		
CAPÍTULO	2020	2021	2022	2023
I – Personal	20.510,38	23.510,38	25.510,38	27.510,38
II – Gastos Funcionamiento	29.439,06	33.439,06	35.439,06	37.439,06
III – Gastos Financieros	500,00	500,00	500,00	500,00
IV – Transferencias Corrientes				
Operaciones Corrientes	50.449,44	57.449,44	61.449,44	65.449,44
VI – Inversiones Reales	2.987,96	3.987,96	5.987,96	7.987,96
VII – Transferencias Capital				
Operaciones de Capital	2.987,96	3.987,96	5.987,96	7.987,96
<b>TOTAL</b>	<b>53.437,40</b>	<b>61.437,40</b>	<b>67.437,40</b>	<b>73.437,40</b>

#### *VI. Seguimiento de la ejecución y cumplimiento del Plan plurianual de gestión*

Corresponde al Consejo Rector, por aplicación de lo dispuesto en el artículo 5.2 del Estatuto de la ATV, el seguimiento y control de la ejecución del Plan plurianual de gestión, así como la evaluación de los resultados del mismo, de acuerdo con lo dispuesto en el apartado séptimo de dicho precepto.

#### *VII. Causas y procedimiento para la introducción de modificaciones y adaptaciones*

Dispone el artículo 6.3 del Estatuto de la ATV que corresponde a la persona titular de la Dirección General de la ATV la elaboración, a iniciativa propia o de la Subdirección General, de las propuestas de mejora de la planificación y programación de las actividades de la Agencia, para su elevación al Consejo Rector.

El presente documento 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 Plan plurianual de gestión, tales como alteraciones en los programas, en las cantidades de los recursos disponibles, u otros similares.

En estos supuestos, el Consejo Rector, a instancia de la directora de la Agencia, elevará la correspondiente propuesta de modificación a la persona titular de la conselleria competente en materia de hacienda para su valoración y, en su caso, su aprobación mediante orden.

#### *VIII. Vigencia del Plan plurianual de gestión*

La vigencia del Plan plurianual de gestión se establece hasta el 31 de diciembre de 2023.

Si finalizado el período de vigencia de este Plan plurianual de gestión no se encuentra aprobado un nuevo Plan plurianual de gestión para el período siguiente, este se prorrogará por el tiempo indispensable hasta la aprobación del nuevo.

#### *IX. Indicadores del Plan plurianual de gestión*

De acuerdo con el artículo 20.1 del Estatuto de la ATV, el Plan plurianual de gestión deberá incluir los indicadores e instrumentos de seguimiento, control y evaluación a que la Agencia debe someter su actividad durante el periodo, que, en relación con la aplicación de tributos cedidos, deberán estar coordinados con los establecidos a tales efectos a nivel general por los órganos colegiados de relación entre el Estado y las CCAA.

A continuació es presenta el quadre global dels indicadors relacionats amb els objectius estratègics del Pla plurianual de gestió 2020-2023.

A continuación se presenta el cuadro global de los indicadores relacionados con los objetivos estratégicos del Plan plurianual de gestión 2020-2023.

INDICADORS DE COMPLIMENT DELS OBJECTIUS ESTRATÈGICS, PROGRAMES I OBJECTIUS OPERATIUS						
Objectius estratègics	Programes	Objectius Operatius	Indicadors	Previsió de resultats		
				2020	2021	2023
1. Possibilitar que la ciutadania es relacione amb l'ATV integralment 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 %	71 %	86 %
		1.1.2. Incrementar les opcions de presentació telemàtica dels documents d'entrada.	Percentatge de models que es poden presentar telemàticament respecte del total de models que es poden presentar	37 %	48 %	73 %
		1.1.3. Avançar en l'expedient electrònic.	Grau d'avanç	10 %	30 %	50 %
	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	97.000	94.000
		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 %	43 %	60 %
		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	15.000	25.000
		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 presentació de documents per col·laborador social en virtut de conveni respecte al total de presentacions realitzades per col·laboradors socials.	50 %	55 %	60 %
		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	12	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 %	100 %	100 %
		2.3.1. Incrementar la recaptació neta derivada d'actuacions de gestió recaptatòria en via executiva per mitjans propis.	Percentatge de provisió de constrenyiment notificades per l'ATV respecte del total de provisió de constrenyiment emeses per l'ATV.	5 %	11 %	15 %
		2.3.2. Reduir el pendent de cobrament en el marc de les competències de l'ATV.	Percentatge de recordatori de pagament remesos respecte del total de provisió de constrenyiment emeses per l'ATV.	4 %	10 %	14 %
		2.3.3. Dismiar els costos de devolució d'ingressos indeguts	Depuració de les liquidacions de tributs cedits dictades fins al 30/06/N-2	100 %	100 %	100 %
		2.3.4. Avançar en els convenis de col·laboració subscrits per a la gestió recapitatòria executiva amb altres ens administratius.	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	1,5	1,25
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.	Nombre de diligències d'embargament tramitades	50.000	60.000	69.000
		3.1.2. Impulsar les actuacions de control de qualitat de les actuacions realitzades per l'Agència Tributària Valenciana.	Ingressos obtinguts per altres ens mitjançant l'actuació de l'ATV.	15 %	18 %	20 %
	3.2. Culminar desenvolupaments pendents de TIRANT	3.2.1. Avançar en el desenvolupament de determinades aplicacions en TIRANT.	Nombre de convenis subscrits/convenis demandats	100 %	100 %	100 %
		3.3.1. Incrementar les hores de formació dels empleats públics que presten serveis en l'ATV.	Grau de realització del circuit (% avanç).	50 %	80 %	90 %
	3.3. Gestió dels recursos humans.		Nombre d'hores de formació especialitzada per empleat i any.	25	25	25

INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTRÁTÉGICOS, PROGRAMAS Y OBJETIVOS OPERATIVOS							
<i>Objetivos estratégicos</i>	<i>Programas</i>	<i>Objetivos Operativos</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Previsión de resultados</i>			
				2020	2021	2022	2023
1. Posibilitar que la ciudadanía se relacione con la ATV integralmente por medios electrónicos.	1.1. Implementar la Administración electrónica.	1.1.1. Eliminar el papel en la presentación de autoliquidaciones y solicitudes.	Porcentaje de modelos presentados sin captura de puntos	60 %	71 %	86 %	100 %
		1.1.2. Incrementar las opciones de presentación telemática de los documentos de entrada.	Porcentaje de modelos que se pueden presentar telemáticamente respecto del total de modelos que se pueden presentar	37 %	48 %	73 %	100 %
		1.1.3. Avanzar en el expediente electrónico.	Grado de avance	10 %	30 %	50 %	80 %
2. Mejorar las condiciones y resultados de la lucha contra el fraude fiscal.	2.1. Estimular el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.	2.1.1. Mejorar la asistencia personalizada en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, mediante el desarrollo, principalmente, del servicio de cita previa.	Número de asistencias a contribuyentes realizadas mediante el sistema de cita previa.	100.000	97.000	94.000	90.000
		2.1.2. Fomentar la presentación de documentos de entrada por medios telemáticos.	Porcentaje de presentación de documentos telemáticos respecto del total de presentaciones efectuadas.	37 %	43 %	60 %	75 %
		2.1.3. Impulsar la información fiscal previa en manos del contribuyente.	Nº de recordatorios de cumplimiento de obligaciones tributarias remitidos a ciudadanos.	10.000	15.000	25.000	30.000
		2.1.4. Incrementar el número de presentaciones realizadas por colaboradores sociales en virtud de convenio respecto al total de presentaciones realizadas por colaboradores sociales.	Porcentaje de presentación de documentos por colaborador social en virtud de convenio con respecto al total de presentaciones realizadas por colaboradores sociales.	50 %	55 %	60 %	65 %
		2.1.5. Impulsar la coordinación y la cooperación con el resto de Administraciones para la consecución de los objetivos propuestos.	Número de actuaciones de coordinación y cooperación con otras Administraciones.	12	12	12	12
	2.2. Planificación y control tributario	2.2.1. Alcanzar el 100 % del nivel de cumplimiento del plan de control tributario.	Grado de consecución de los objetivos recogidos en el Plan de Control Tributario.	100 %	100 %	100 %	100 %
	2.3. Estrategia de gestión recaudatoria.	2.3.1. Incrementar la recaudación neta derivada de actuaciones de gestión recaudatoria en vía ejecutiva por medios propios.	Porcentaje de providencias de apremio notificados por la ATV respecto del total de providencias de apremio emitidas por la ATV.	5 %	11 %	15 %	22 %
		2.3.2. Reducir del pendiente de cobro en el marco de las competencias de la ATV.	Porcentaje de recordatorios de pago remitidos respecto del total de providencias de apremio emitidas por la ATV.	4 %	10 %	14 %	20 %
		2.3.3. Disminuir los costes de devolución de ingresos indebidos	Depuración de las liquidaciones de tributos cedidos dictadas hasta el 30/06/N-2	100 %	100 %	100 %	100 %
		2.3.4. Avanzar en los convenios de colaboración suscritos para la gestión recaudatoria ejecutiva con otros entes administrativos.	Demora (en meses) calculada según la relación entre las solicitudes pendientes al final del ejercicio y la media mensual de documentos despachados.	1,75	1,5	1,25	1
3. Mejorar la gestión de los recursos asignados a la Agencia Tributaria Valenciana.	3.1. Impulsar la calidad.	3.1.1. Alcanzar el 100 % de cumplimiento de los compromisos de calidad de los servicios que se ofrecen a la ciudadanía en la Carta de Servicios de la ATV.	Número de diligencias de embargo tramitadas	50.000	60.000	69.000	80.000
		3.1.2. Impulsar las actuaciones de control de calidad de las actuaciones realizadas por la Agencia Tributaria Valenciana.	Ingresos obtenidos por otros entes mediante la actuación de la ATV.	15 %	18 %	20 %	22 %
	3.2. Culminar desarrollos pendientes de TIRANT	3.2.1. Avanzar en el desarrollo de determinadas aplicaciones en TIRANT.	Número de convenios suscritos/convenios demandados	100 %	100 %	100 %	100 %
	3.3. Gestionar los recursos humanos.	3.3.1. Incrementar las horas de formación de los empleados públicos que prestan servicios en la ATV.	Grado de consecución de los objetivos recogidos en la Carta de Servicios.	100 %	100 %	100 %	100 %
			Número de encuestas de satisfacción realizadas anualmente.	4	4	4	4
			Grado de realización del circuito (% avance).	50 %	80 %	90 %	95 %
			Número de horas de formación especializada por empleado y año.	25	25	25	25