



Agència Tributària
Valenciana



GENERALITAT
VALENCIANA

CANDIDATURA AL PREMIO DIGITALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS AL CIUDADANO DE LA AGENCIA TRIBUTARIA VALENCIANA (ATV)

PROYECTO: CREACIÓN DE UN MOSTRADOR VIRTUAL

I. Introducción

En los últimos años la Agencia Tributaria Valenciana (ATV) ha implementado una serie de medidas con el objetivo mejorar la calidad en la prestación de servicios a los contribuyentes, especialmente con el objetivo de ofrecer una atención personalizada gracias a las nuevas tecnologías y herramientas digitales. Todo ello con el objetivo de que la ciudadanía disponga de un “**mostrador virtual**” donde poder ser atendida y realizar sus gestiones a través de diferentes canales sin necesidad de tener que desplazarse o acudir presencialmente a una oficina física, contribuyendo así a tener una administración más ágil, dinámica y cercana.

II. Mostrador virtual

La creación del mostrador virtual de la Agencia Tributaria Valenciana se ha realizado a través de diferentes medidas, tanto legislativas como organizativas, y apoyándose en diferentes soluciones tecnológicas, sin las que no hubiera sido posible alcanzar dichos objetivos.

A) Sistema SAVI

El sistema SAVI (Sistema de Atención Virtual Integral) es una de las principales herramientas del mostrador virtual de la Agencia Tributaria Valenciana. Tiene como objetivo prestar de forma **personalizada y no presencial los servicios de información y asistencia** al contribuyente que habitualmente se ofrecen en una oficina. Se trata de un sistema multicanal con tendencia hacia la omnicanalidad, es decir, la utilización de varios canales al mismo tiempo para garantizar la mejor asistencia al ciudadano.

Dentro de este sistema SAVI deben destacarse dos herramientas implementadas recientemente:

1. Servicio “La ATV le llama”: a través de este servicio, la ciudadanía puede pedir cita previa telefónica seleccionando un día y hora específica, así como el modelo tributario sobre el cual desean hacer una consulta o recibir asistencia a la cumplimentación. Además, el sistema permite solicitar cita previa con solo una hora de antelación, garantizando así una rápida y eficiente atención.

El personal del equipo tributario llamará el día y hora seleccionados por el contribuyente para informarle acerca de los modelos 620 (Compraventa de vehículos), 600 (Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados) 650 (Sucesiones) y 651 (Donaciones).

Para atender estas llamadas, se han creado equipos específicos en estos impuestos para asegurar que el personal empleado público que atienda la llamada esté especializado en el impuesto sobre el cual se solicita asistencia.

En la implantación de este tipo de asistencia se han incorporado diferentes tecnologías:

- **Software de Contact Center** que proporciona herramientas para administrar los recorridos a través de uno o varios canales que permiten conocer quién se está comunicando, posibilitar la comunicación entre los componentes de los diferentes equipos, así como conocer y clasificar los resultados de las interacciones para un mayor conocimiento de las necesidades de los interlocutores.

- Para facilitar la asistencia, ha sido necesario implantar software de **cobrowsing** en los diferentes modelos tributarios de forma que el ciudadano pueda compartir con el personal que le atienda la pantalla del modelo que está cumplimentando. Con ello, se consigue una unidad de criterio en la información que se facilita, así como una mayor profesionalización de este servicio de atención.

Este servicio estuvo en fase piloto durante el año 2022, estableciéndose de manera definitiva en marzo de 2023, tanto para la Agencia Tributaria Valenciana como para LAS Oficinas Liquidadoras de Distrito Hipotecario.



Por último, debe destacarse que este servicio de cita previa telefónica también está disponible para consultar un expediente abierto de gestión o recaudación.

2. Chatbot en la página web de la ATV. Incorporación progresiva de chatbots que cubran cada vez más cuestiones referidas a los temas o aspectos más demandados, y en caso de no conocer la respuesta, redirigirlos al servicio “La ATV le llama”. En estos momentos se han implantado asistentes virtuales relacionados con los asistentes a la cumplimentación del modelo 620 (Compraventa de vehículos) y 600 (Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados), interconectados con los mismos para asistir en la cumplimentación tanto de las casillas de los modelos como de cuestiones referentes a los mismos. De esta manera, la ciudadanía dispone de una asistencia inmediata durante las 24 horas del día.



B) Mejoras en los programas de cumplimentación de autoliquidaciones. De hecho, en el caso de tener que declarar una sucesión o una donación, el modelo se ha de cumplimentar a través del programa en línea disponible en la página web de la Agencia Tributaria Valenciana, por lo que ya no se es posible descargar los modelos y cumplimentarlos manualmente.

La cumplimentación manual de dichos documentos por parte de los contribuyentes y la captura manual por parte de los centros gestores podía generar errores y costes de gestión. Además, la supresión del papel también se traduce en un gran beneficio para el medioambiente.

La cumplimentación en línea es más intuitiva y sencilla, ya que el programa de ayuda sirve para guiar a la ciudadanía en la cumplimentación de la autoliquidación de la deuda tributaria correspondiente al Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones. Además, los contribuyentes disponen de unas instrucciones para la cumplimentación de los modelos.

C) Creación del censo de notificaciones electrónicas de la Agencia Tributaria Valenciana para poder relacionarse telemáticamente con la ATV y recibir las notificaciones por medios electrónicos.

Con el establecimiento de este censo se hace plenamente efectivo en la Administración tributaria el derecho y obligación de la ciudadanía de relacionarse electrónicamente con las administraciones públicas, lo que supondrá un importante avance en la eficiencia de los trámites y en la reducción de los tiempos de resolución de los mismos.

Además, se agilizarán los trámites al descender el papeleo requerido para notificar a la ciudadanía, ya que hasta el momento las notificaciones que realizaba la ATV se llevaban a cabo únicamente a través del correo postal. También supone una opción más sostenible en términos medioambientales.

Las personas físicas podrán elegir en todo momento si se comunican con la ATV a través de medios electrónicos o no, salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas. El medio elegido podrá ser modificado en cualquier momento.

Todo ello conforme al Decreto 39/2021, de 12 de marzo, del Consell, de regulación de las notificaciones y comunicaciones administrativas electrónicas de la ATV.

III. Otras medidas de digitalización

Además de las indicadas anteriormente, la Agencia Tributaria Valenciana ha implementado otras medidas relacionadas con el ámbito digital y tecnológico con el objetivo de mejorar la asistencia a la ciudadanía y la resolución de sus asuntos.

Dentro de este objetivo, cabe destacar el **Registro tributario digital e interconectado**. Con el objetivo de facilitar la presentación de documentación, especialmente a los ciudadanos no digitalizados, en cualquier oficina liquidadora de la Comunitat Valenciana y que pueda ser incorporada a los expedientes tributarios, se ha implantado un registro tributario digitalizado e interconectado entre las 68 oficinas liquidadoras y las 3 delegaciones de la Agencia Tributaria Valenciana que permite la presentación presencial en todas y cada de ellas, registro y digitalización, y remisión telemática a la unidad destinataria.

Esto ha sido posible gracias a medidas legislativas (Orden 9/2022, de 13 de octubre, de la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico de la Generalitat Valenciana, por la que se crea y regula el Registro Electrónico Tributario) y medidas tecnológicas, como la implantación del aplicativo de Registro de Entrada y Registro Departamental en las diferentes Oficinas Liquidadoras que da cobertura técnica a dicha orden.

De esta forma se ha mejorado el seguimiento y control de los diferentes asuntos, reduciendo enormemente tiempos, riesgos de pérdidas de documentación, posibilitando la publicación en la Carpeta Ciudadana de la Generalitat Valenciana, así como la publicación en el DEHú de la documentación presentada.

IV. Empresas participantes y presupuesto

Las empresas que han participado y los presupuestos de los proyectos indicados anteriormente a lo largo de los años 2021, 2022 y 2023 han sido:

- Minsait: 150.000 euros.
- Altia: 400.000 euros.
- Appcore: 17.000 euros.
- Evolutio: 50.000 euros.

V. Conclusiones

Todas estas actuaciones se enmarcan en el **Plan Plurianual de la Agencia Tributaria Valenciana para el periodo 2020-2023**, concretamente en el objetivo estratégico 2 (mejorar las condiciones y resultados de lucha contra el fraude fiscal) y, dentro de este, en el objetivo operativo 2.1.1 (mejorar la asistencia personalizada en el cumplimiento de las obligaciones tributarias).

Gracias a todas estas medidas la ATV ha dado en poco tiempo un paso enorme en la creación de un mostrador virtual que tiene como objetivo global mejorar los servicios de atención a la ciudadanía y facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias de la ciudadanía, contribuyendo así a la lucha contra el fraude fiscal. Y todo ello se ha hecho a través de la digitalización de diferentes servicios (atención a la ciudadanía, programas de cumplimentación de autoliquidaciones, interconexión de registros entre la ATV y las oficinas liquidadoras, notificaciones electrónicas...).

Estas medidas constituyen el primer paso en el camino de la Agencia Tributaria Valenciana en la mejora continua de los servicios de atención a la ciudadanía, imaginando y proyectando como utilizar las nuevas tecnologías y herramientas digitales para ofrecer un mejor servicio a la ciudadanía y así poder convertir la ATV en un referente de Administración digital del siglo XXI.